

Якименко Г.В.

викладач кафедри психології

УДПУ імені Павла Тичини

Особливості розуміння засобів невербальної комунікації майбутніми практичними психологами

Люди можуть обмінюватись різними типами інформації на різних рівнях. Відомо, що спілкування не вичерпується усними або письмовими повідомленнями. В цьому процесі важливу роль грають емоції, манери партнерів, жести. Психологами встановлено, що в процесі взаємодії людей від 60 до 80% комунікацій здійснюється за рахунок невербальних засобів вираження і лише 20-40% інформації передається за допомогою вербальних. Ці дані спонукають нас замислитись над значенням невербального спілкування для взаєморозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів і міміки людини, а також породжують бажання оволодіти мистецтвом тлумачення цієї особливої мови, якою ми усі розмовляємо, навіть не усвідомлюючи цього.

Особливістю невербальної мови є те, що її виявлення обумовлене імпульсами людської підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє довіряти цій мові більше, ніж звичайному вербальному каналу спілкування.

Для чого ж необхідно психологам знати ази невербалики?

Десь близько двох тисяч років тому китайський мудрець Лу Ван випадково зустрів юнака незнайомого йому раніше. Він одразу ж поспішив зав'язати з ним дружні стосунки, більше того — віддав йому за дружину власну доньку. Передбачуваності мудреця можна лише дивуватися: через кілька років саме цей невідомий юнак проголосив себе повелителем Піднебесної, першим імператором династії Хань. Щасливий тесть стверджував, що виняткові здібності та велике майбутнє зятя він прочитав у рисах обличчя юнака.

На сьогоднішній час знання психології загалом та невербалики включно є надзвичайно важливим елементом у будь-якій сфері діяльності, що безпосередньо пов'язана із співпрацею із людьми.

Відомо, що міміка, жести є однією з перших візуальних знакових систем. Найбільш вагомим аргументом на користь пріоритету невербальної мови над вербальною служать результати, що свідчать про інтернаціональний характер основних мімічних сигналів, поз, наборів жестів. Також велику роль у формуванні невербальної поведінки особистості відіграє соціальне середовище, національний менталітет.

Велике значення мають невербальні засоби у спілкуванні із іноземцями, чи глухоніми людьми. Пантоміма і жести в таких випадках дають можливість співрозмовникам прекрасно розуміти один одного, не вдаючись до мовних засобів комунікації. Більше значення грає «мова тіла» і в тих ситуаціях, де неможливе використання мови: аквалангісти для спілкування на глибині використовують спеціальний набір жестів або дайв-сигналів, які попереджають про небезпеку у стані напарника або ж про подальші дії.

Для бізнесмена, наприклад, важливо також, з одного боку, уміти контролювати свої рухи і міміку, а з другого — розуміти мову жестів та міміку співрозмовника. Знаючи невербальну мову, він легко може розпізнати: схвалює співбесідник слова чи ігнорує, зацікавлений він бесідою чи нудьгує, щирий у своїх словах чи пробує обдурити. Недаремно в навчальні програми факультетів бізнесу великих університетів світу включено курс невербального спілкування, і провідні західні політики та бізнесмени добре володіють невербальними методами.

Для практикуючих практичних психологів знання невербальних засобів є однією із найголовніших основ знання психологічної науки.

Успіх будь-якої розмови із людиною багато в чому залежить від уміння психолога встановлювати довірливий контакт зі співрозмовником, і такий контакт залежить не стільки від того, що ви говорите, скільки від того, як ви

тримається. Було встановлено, що ступінь довіри людини словам становить лише 20%, тоді як ступінь довіри до невербального спілкування (поза, жестів, взаєморозміщенню співрозмовників) - 30%. Найбільше, як не дивно, людина довіряє інтонації співрозмовника та іншим паралінгвістичним компонентам невербального спілкування (темп мови, пауза, смішки і т.д.). Тому саме цим моментам комунікації потрібно приділяти особливу увагу.

Розуміння мови жестів і міміки дозволяє точніше визначати позицію співрозмовника. Читаючи жести, психолог здійснює зворотну дію, котра грає головну роль в цілісному процесі його взаємодії із клієнтом, а сукупність жестів є важливою складовою такого зв'язку.

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й (що більш важливо) передбачати, яку реакцію справило на нього почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу. Іншими, словами, такий безсловесний мова може попередити психолога про те, чи потрібно змінити свою поведінку чи зробити щось інше, щоб досягти потрібного результату.

Вивчення цього особливого способу спілкування допоможе практичним психологам «зчитувати між рядків» і дізнаватися всю саму приховану інформацію безпосередньо від співрозмовника, дозволить відповісти на такі питання: в яких випадках слід вдаватися до рукостискання, а в яких утриматися; як людина може продемонструвати свій внутрішній стан манерою куріння; як «читати» думки людей і проникати в їхній внутрішній стан та інше.

Наприклад, психолог багато що може дізнатися про клієнта оцінюючи одяг людини. Саме він може розповісти про рівень матеріальної забезпеченості співрозмовника, його смак, коло спілкування, соціальну та вікову приналежність, акуратність. Важливу роль відіграють переваги певного кольору: червоно-жовті кольори вказують на активність людини, його позитивний настрій, в той час як до синьо-зелених відтінків воліють наполегливі, серйозні, більш замкнуті люди.

Орієнтація спеціаліста у такій, на даний час ще маловивченій, але не менш важливій структурі невербального спілкування, як запахи, також є свої плюси. Вони, як природні так і штучні, для психолога виступають додатковим помічником для складання характеристики складного образу індивіда. З незапам'ятних часів «культура запахів» відома, як специфічний засіб соціальної стратифікації, як джерело міжособистісних контактів, спосіб ідентифікації особистості.

По голосу (дикція і акцент, тембр голосу, смислова частина мови, її словесне оформлення, структура, логіка висловлювання і т. д.) психологом розпізнається внутрішній світ людини.

Виходячи із цього робимо висновок, що якщо майбутній практичний психолог хоче досягти певних успіхів у взаємовідносинах із клієнтами та своїми колегами, йому необхідно опанувати ази невербального, тобто безсловесного, спілкування.

Список використаних джерел:

1. Екман П. Психологія брехні, Санкт-Петербург, 2001р.
2. Кириленко Г. Л. Проблема дослідження жестів в зарубіжній психології // Психол. журн. - 1987. - № 7.
3. Пиз А. Язык жестов: как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Ай-Кью – 1995. – 257с.