Мова, мовлення і спілкування

Основним універсальним засобом спілкування людей, висловлення їх думок, почуттів є **мова**(усна і письмова).

За допомогою мови ми здобуваємо знання, зберігаємо їх у нашій пам’яті, передаємо їх іншим. Учені виділяють такі функції мови у спілкуванні:

– засіб існування, передавання й засвоєння суспільно-історичного досвіду;

* засіб інтелектуальної діяльності (сприйняття, мислення, уява);
* універсальний засіб передачі інформації, тобто слова, словосполучення, речення, тексти є вербальними засобами передачі інформації. Вербальні засоби – найважливіші компоненти спілкування, оскільки вони головні носії повідомлень.

Формою існування мови ємовлення. **Мовлення**– це реалізація мови людьми в процесі спілкування, тобто процес реалізації мовної діяльності. Мовець використовує засоби спілкування (звуки, слова та їхні форми, сталі звороти, моделі речень, тексти) для передавання певного змісту, до якого можуть входити, крім думок, почуття й волевиявлення.

Отже, мова, спілкування й мовлення взаємопов’язані. Мовлення неможливе без мови, а мова створена для того, щоб здійснювати процес спілкування.

**Мова є спільною**для всіх, хто нею послуговується, а **мовлення**завжди **індивідуальне**, оскільки мовні засоби кожен з нас застосовує, добирає по-своєму.

Розвиток і збагачення мови відбувається у процесі спілкування. Якщо мовленнєва діяльність засобами певної мови припиняється, мова стає мертвою. Мова живе тільки в мовленні й спілкуванні.

Вивчення мови, збагачення пам’яті різноманітними засобами і способами вираження думок сприяють розвиткові мовлення. Не менш важливе значення має також систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні *–*спілкування рідною мовою під час виконання своїх професійних обов’язків, оскільки вміння й навички виробляються лише в процесі спілкування.

Отже, **мова**– це система засобів спілкування, **мовлення**– вибір цих засобів у процесі спілкування, **спілкування**– процес обміну інформацією за допомогою мови, тобто мовленнєва діяльність.

Щоб бути зразковим, фахове мовлення має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

* змістовністю (розкриття суті висловлювання);
* логічністю (послідовне викладення думки);
* точністю (відбір мовних засобів, що найбільш відповідають висловлюваному змісту);
* правильністю (дотримання норм літературної мови);
* доречністю та доцільністю (використання мовних засобів відповідно до мети висловлювання та умов спілкування);
* емоційністю (збудження почуттів).

Отже, високу культуру фахового мовлення людини визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі спілкування.

6. Невербальні засоби спілкування

**Мовлення**– не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією й за допомогою інших засобів – жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які часто поєднуються в різних комбінаціях. Усе це невербальні (несловесні) засоби.

**Невербальні засоби спілкування**–це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.

Один з найвідоміших фахівців з питань спілкування А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається всього 7 % інформації, тоді як звуковими засобами – 38 %, а за допомогою міміки, жестів і поз – 55 %. Без сумніву, вербальні й невербальні засоби спілкування потрібно інтерпретувати не ізольовано, а в єдності, оскільки вони підсилюють взаємодію між співбесідниками. Між вербальними й невербальними засобами спілкування наявний своєрідний розподіл функцій: словесними передається чиста інформація, а невербальними – ставлення до партнера. Бажано розвивати вміння читати (розуміти) невербальні сигнали, оскільки вони здебільшого спонтанні, несвідомі, а тому щирі. Уміння користуватися ними сприяє формуванню культури спілкування.

На думку американських учених, для формування першого враження від співрозмовника важливими є перші чотири хвилини зустрічі, а деякі вважають, що досить і двох хвилин.

У наукових дослідженнях є різні класифікації невербальних засобів, які схематично можна представити так:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | | | | |
|  | **Невербальне спілкування** | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
| кінетика | праксодика | | |  | |  |  |
| і екстралінгвістика | | | таксика | |  | проксеміка |
| ↓ | ↓ |  | ↓ | | | | ↓ |
| експресивно виразні рухи | візуальний  контакт  (погляд) | інтонація |  | потиск  рук | | орієнтування |
|  |  |  |  | |  |
| поза | направленість рухів | гучність |  | поцілунок | | дистанція |
|  |  |  | | | | . |
| жест | довжина поглядів |  | тембр |  | поплескування по плечах | |
|  |  |
|  |  | |
| частота контакту | усмішка | |
| міміка | пауза |
|  |  |
|  | зітхання |  | | |
| хода |
|  |
| сміх |  | | | |
|  |
|  |
| плач |
|  |
| покашлювання |
|  |
|  | тональ-ність |
|  | |

Кінетичні невербальні засоби є найважливішими у спілкуванні. Серед них важлива роль відводиться міміці.

**Міміка**– це експресивні рухи м’язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрій людини в певний момент часу.

Міміка репрезентує шість основних емоційних станів: гнів, радість, страх, страждання, подив і презирство. В. А. Лабунська розробила схему **мімічних кодів емоційних станів**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Частина й елементи обличчя** | **Емоційні стани** | | | |
| **гнів** | **страждання** | **страх подив** | **радість** |
| Положення рота | Рот відкри-  тий | Рот закритий | Рот відкритий | Рот звичайно закритий |
| Губи | Кутики губ опущені | | Кутики губ трохи підняті | |
| Форма очей | Очі  відкриті або звужені | Очі звужені | Очі широко  відкриті | Очі примру-  жені або відкриті |
| Яскравість очей | Очі бли-щать | Очі тьмяні | Блиск очей не виражений | Очі блищать |
| Положення брів | Брови зсунуті до перенісся | | Брови підняті вверх | |
| Кутики брів | Зовнішні кутики брів підняті вверх | | Брови підняті вверх | |
| Чоло | Вертикальні складки на чолі і переніссі | | Горизонтальні складки на чолі | |
| Рухомість обличчя і його частин | Обличчя динамічне | | Обличчя нерухоме | Обличчя динамічне |

З мімікою тісно пов’язаний візуальний контакт, тобто погляд, що становить важливу частину спілкування. Розрізняють **діловий, світський та інтимний**погляди залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника.

Погляд, спрямований у трикутник, вершиною якого є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є **діловим.**Він не опускається нижче очей. Якщо погляд фіксується нижче лінії очей – то це **соціальний погляд**.**Інтимний**погляд спрямовується в трикутник між очима і грудьми.

Погляд має завжди відповідати типові спілкувальної ситуації. Неабияке значення у спілкуванні відіграють жести.

**Жести**– це виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини.

За функціональним призначенням і природою вирізняють такі їх види:

**1. Ритмічні жести**дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення.

**2. Емоційні жести**передають найрізноманітніші відтінки почуттів: подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування.

**3. Вказівні жести**виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних. З цією метою послуговуються рухами пальців, кисті, цілої руки.

**4. Зображувальними жестами**відтворюють предмети, тварин, інших людей (їхню форму, рухи, розміри). Ними користуються тоді, коли не вистачає слів чи необхідно підсилити враження і вплинути на слухача наочно.

**5. Жести-символи**інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. Такі жести не мають нічого спільного з діями, про які вони сигналізують. Наприклад, піднесена рука з випрямленими пальцями – «прошу слова». До жестів-символів належать умовні жести вітання, прощання, заклик до мовлення, передчуття приємного.

Наведемо поширені жести і їх тлумачення:

* пальці рук зціплені – знак розчарування й бажання співрозмовника приховати своє негативне ставлення;
* прикривання рота рукою – слухач розуміє, що ви говорите неправду;
* почухування й потирання вуха – співрозмовник наслухався і хоче висловитися;
* потирання скронь, підборіддя, прикривання обличчя руками – особа не налаштована розмовляти в цей момент;
* людина відводить очі – підтвердження того, що вона щось приховує;
* схрещення рук на грудях – людина нервує, краще розмову закінчити чи перейти на іншу тему;
* схрещення рук і тримання пальців у кулаці – людина налаштована вкрай вороже;
* відтягування комірця – людина гнівається або дуже схвильована;
* вказівний палець спрямований прямовисно до скроні, а великий підтримує підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого;
* руки за головою *–*упевненість, перевага над співрозмовником;
* потирання ока – людина говорить неправду;
* тримання рук за спиною – впевненість у собі.

Поза теж має комунікативний сенс і репрезентує не тільки душевний стан людини, але і її наміри, налаштованість на розмову.

**Поза**– це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що людина, зацікавлена в спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилятиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стоятиме напівобернувшись. Людина, яка хоче заявити про себе, буде стояти прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – займе спокійну невимушену позу.

І насамкінець, **хода**людини, тобто стиль пересування, теж належить до важливих невербальних засобів спілкування. За ходою можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів, страждання, гордість, щастя.

Хода тяжка, коли людина гнівається, легка – радіє, в’яла, пригнічена – страждає. Найбільша довжина кроку, коли людина почувається гордо.

Окрему систему становлять **ритміко-інтонаційні**невербальні засоби: інтонація, гучність, темп, тембр, тональність. Радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили й висоти звуків. Горе, сум, втому передають м’яким і приглушеним голосом.

Темп мовлення теж відтворює певний стан людини: швидкий – переживання і стривоженість; повільний – пригнічення, горе, зарозумілість чи втому.

До такесичних засобів спілкування зараховують і динамічні дотики у формі потиску руки, поплескування по плечах, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є не лише сентиментальною дрібницею спілкування, а й біологічно необхідним засобом стимуляції. Вони зумовлені багатьма чинниками; професійним статусом партнерів, віком, статтю, характером їх знайомства.

Такий тактильний засіб, як поплескування по плечу, можливий за умови близьких стосунків партнерів спілкування.

Потиск руки може бути трьох типів: домінантним (рука зверху, долоня розвернута вниз), покірним (рука знизу, долоня розвернута вверх) та рівноправним.

Екстралінгвальна система – це наявність під час спілкування пауз, а також різних вкраплень у голос – сміху, плачу, покашлювання, зітхання. Ці засоби доповнюють словесні висловлювання.

Спілкування завжди просторово організоване. Американський антрополог Е. Холл увів термін «проксеміка», що означає «близькість». Учені виокремлюють чотири **дистанції**між учасниками спілкувального акту:

– **інтимна**(від 0 до 45 см) *–*спілкування з дітьми, дружиною, коханими, найближчими друзями;

– **особиста**(від 45 до 120 см) – спілкування під час зустрічей, на вечірках, у кулуарах конференцій тощо;

* **соціальна**(суспільна) (від 120 до 400 см) – міжособистісне спілкування з малознайомими людьми;
* **громадська**(відкрита) (від 400 до 750 см) – виступ лектора перед аудиторією.

**Проксеміка**– це не тільки відстань між спілкувальниками, а й **конфігурація**,яку вони творять. Якщо спілкувальники сидять навпроти, вони частіше конфліктують. За звичайної розмови доцільно розташовуватися під кутом один до одного. Під час ділової зустрічі сідають з одної сторони столу. Незалежна позиція визначається у розташуванні по діагоналі.

На багатолюдних заходах зазвичай ставлять на столах картки з прізвищами запрошених.

Отже, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати (читати) невербальні засоби спілкування.