**ЛЕКЦІЯ 6**

**Тема 6.**

**Вербальний та невербальний прийоми впливу.**

Невербальні прийоми впливу в суперечках

Людина отримує інформацію про навколишній світ різними каналами. Однак частина з них має особливе значення для спілкування. Умовно їх можна поділити на вербальні та невербальні. Про вербальні аспекти, тобто про все те, що пов'язане з мовою та мовленням, ми говорили. Зупинимося тепер на невербальних аспектах комунікації та їхній ролі в побудові успішного спілкування, зокрема в суперечці.

Як правило, люди дуже уважно ставляться до текстів, які вони промовляють. Якщо в нас попереду важливий виступ, то головна увага буде приділена саме тексту виступу. Його ретельно готують, редагують, переписують, оскільки вважають, що чим кращим він буде, тим краще виглядатиме людина.

Звичайно тексти, які ми промовляємо, по можливості повинні бути бездоганними. Проте не слід забувати і про невербальні компоненти комунікації, тобто про ті фактори, які також присутні в процесі спілкування, однак тексту прямо вони не стосуються.

Як це не дивно, але три чверті інформації про нашого партнера по спілкуванню, про його істинні почуття та наміри ми отримуємо не з того, що він говорить (вербальна комунікація), а безпосередньо спостерігаючи за деталями його поведінки, іноді на рівні підсвідомості. Інакше кажучи, процес спілкування здійснюють не тільки за допомогою вербальної мови, а також за допомогою невербальних засобів - паралельної і часто-густо багатшої мови спілкування, елементами якої є не слова, а міміка, жестикуляція, просторові та часові рамки, інтонаційні і темпоритмічні характеристики мовлення тощо. У зв'язку з цим цікавим фактом є те, що, за підрахунками вчених, 69% інформації, яку ми отримуємо з екранів телебачення, припадає саме на візуальну комунікацію.

Як правило, невербальну мову дуже важко підробити, ми користуємося нею найчастіше на рівні підсвідомості, а тому й довіряти їй можна більше, ніж словам. Люди часто посилаються на інтуїцію, говорять про якесь шосте почуття, завдяки якому, наприклад, змогли відчути неправдивість співрозмовника. Насправді це лише увага до незначних невербальних деталей, уміння читати сигнали мови жестів, міміки та поз і відмічати їхню невідповідність із тим, що промовляють.

Багато людей володіють невербальною мовою неповною мірою. Вони невпевнено "читають" і невпевнено "говорять" цією мовою. Професійний комунікатор у жодному разі не може нехтувати знаннями в цій галузі. Володіння та управління невербальною мовою так само важливе для нього, як і грамотна побудова вербальних текстів.

Для ілюстрації цього факту наведемо хрестоматійний приклад однієї комунікативної перемоги, яка була отримана саме завдяки знанню мови невербаліки.

***Приклад***У 1962 році у США відбувалися вибори президента. На фінішну пряму вийшли два претенденти - Дж. Кеннеді і Р. Ніксон. Останнім кроком у їхній боротьбі були теледебати. Дж. Кеннеді ретельно готувався до них. Він був молодим, симпатичним, у гарній спортивній формі. Для нього розробили спеціальний грим, який повинен був витримати підвищену температуру в студії. Кеннеді навіть поміняли сорочку прямо в телестудії, оскільки, як з'ясувалося, його сорочка виблискувала на екрані. З ним спеціально працювали професіонали, які навчили його мові жестів і поз, для того щоб під час теледебатів він виглядав переможцем.

Р. Ніксон головну увагу приділив вербальній компоненті, він готував ґрунтовні відповіді на можливі запитання свого опонента, детально розробляв вербальну стратегію дебатів. Однак зовнішньо він виглядав значно гірше, ніж його супротивник. Ніксон був старший за Кеннеді, через травму ноги він значно схуднув, тому його сорочка виглядала завеликою. Одяг Ніксона був не підібраний за кольором. Спочатку він відмовився гримуватися, однак потім, дізнавшись, що Кеннеді загримували, все ж таки погодився. Але його грим не витримав температури в студії і врешті-решт потік.

За таких умов Кеннеді виглядав значно краще, ніж Ніксон. Саме його сприйняла американська публіка як впевненого в собі політика, людину, яка знає, чого хоче для своєї держави. Зовнішній вигляд Ніксона, навпаки, став досить важливою причиною, через яку американська публіка його не сприйняла на цих теледебатах.

Слід зазначити, що невербальні, або немовленнєві, комунікації специфічні для кожної культури. Дії, рухи людини, розміщення предметів у просторі несуть інформацію самі по собі без усяких слів. До невербальних аспектів комунікації відносять вплив контексту на сказане або написане. У низько контекстуальній культурі (наприклад, євро американській) більшу частину інформації передають явно, за допомогою власне слів. У високо контекстуальній культурі (наприклад, японській) значення сказаного визначають не стільки за словами, скільки за контекстом - позами, жестами, ситуацією, оточенням тощо. Наприклад, для американців точні, ясні формулювання в договорі сторін надзвичайно важливі, оскільки мають правове значення. У зв'язку з цим до складання договору обов'язково залучаються юристи. В Японії точні формулювання не так важливі, як наміри сторін домовитися. Тому написане на папері важить значно менше. При цьому наміри японці інтерпретують з контексту дискусії, а не зі слів, що були промовлені.

Що ж можна віднести до невербальної комунікації? Які складники до неї входять? Серед них розрізняють:

* o мову жестів і поз;
* o мову міміки;
* o парамовленнєві характеристики (тон, тембр, темп мовлення);
* o мову простору;
* o мову ділового одягу;
* o мову запахів.

Розглянемо деякі з цих складників докладніше.

Одна з перших спроб скласти посібник з трактування невербальних сигналів належить Алану Пізу, автору книги *"Мова жестів".* Одразу ж зазначимо, що не слід захоплюватися однозначною трактовкою тієї чи іншої пози або жесту. Оцінку можна давати лише їхній послідовності в сукупності з мімікою та текстом, що промовляється. Вихоплені з контексту один-два невербальні сигнали можуть дати неправильну, неадекватну картину того, що відбувається в дійсності. Звернемося до історичного прикладу.

***Приклад***Коли відомий мандрівник капітан Кук вперше висадився в Новій Зеландії, маорі зустріли його своїм традиційним "войовничим ритуалом" (таким саме способом у наші дні вони вітають англійську королеву). Англійці, неправильно витлумачивши цей вираз дружніх почуттів, у відповідь застрелили декількох аборигенів, що утруднило встановлення дипломатичних відносин. Відголос цих подій відчувається й по сьогодні.

Поведінка, яку в одній культурі розглядають як грубу і неприпустиму, може позитивно оцінюватися в іншій.

***Приклад***1. Американський звичай куйовдити дитині волосся був би неприйнятним на Сході, де голову вважають священною. Розповсюджений і прийнятний для американців звичай (для чоловіків) - сидячи, перехрещувати ноги, показуючи підошву туфлі, надзвичайно образливий у східних країнах. Там підошву ноги або туфлі ніколи не показують.

2. Західна культура розглядає прямий погляд в очі співрозмовника як свідчення відкритості намірів, щирості і прямоти. Але в східних культурах, зокрема в Японії і в мусульманських культурах, прямий погляд оцінюють як агресивність, грубість, нескромність або безсоромність.

Отже, при аналізі невербальних компонентів комунікації завжди слід враховувати не тільки конкретну ситуацію спілкування, а й культурний контекст.

Що ж собою являє **мова поз і жестів?**На які її характерні ознаки треба звернути особливу увагу?

Передусім треба зазначити, що велике значення для успішної комунікації має перше враження, яке співрозмовники справляють один на одного і на аудиторію. Вважають, що людина, яка виграла перші чотири хвилини спілкування, виграла мінімум рік: якщо їй вдалося справити позитивне враження в перші миті комунікації, привернути до себе співрозмовника, то в подальшому довго буде зберігатися її позитивний образ, розбити який дуже важко.

А тепер уявіть собі, скільки слів ви можете сказати за перші чотири хвилини спілкування, чи встигнете ви за цей час промовити той текст, над яким ви так довго працювали напередодні? Навряд чи. За цих обставин велику роль у формуванні вашого позитивного іміджу відіграватиме саме невербальна інформація, яку співрозмовник може отримати про вас або ви про нього.

Так, за даними *"Британського журналу соціальної та клінічної психології":*

* o 55% інформації, яку отримують люди в процесі першої зустрічі один про одного, визначається тим, що вони **бачать**і насамперед мовою жестів і поз;
* o 38% інформації визначається тим, що вони чують. До уваги беруть парамовленнєві характеристики, тобто тон і висота голосу, темп промовляння, чіткість дикції, акцент;
* o 7% інформації визначається тим, що вони говорять. До уваги беруть тексти співрозмовників.

Отже, при першій зустрічі ми оцінюємо інших людей скоріше за зовнішністю і невербальною поведінкою, ніж за словами, які вони промовляють.

***Приклад***1. На вулиці ви випадково зіткнулися з незнайомим чоловіком. Він зупиняється і говорить: "Вибачте" (слова і дії). Під час цього він на вас не дивиться і досить агресивно хитає головою. Кулаки стиснуті, підборіддя висунуте вперед, на обличчі гримаса роздратування. Голос звучить напружено, він промовляє слова вибачення різко і гучно.

2. Така сама ситуація. Чоловік зупиняється і говорить: "Вибачте". Він дивиться на вас, трохи схиляє голову, підіймає руки до грудей, показуючи, що він вибачається від щирого серця.

Яка ситуація вам більше подобається? Яке враження на вас справив чоловік? Зверніть увагу на те, що він промовляв в обох ситуаціях одне й те саме слово, відрізнялися лише його жести, міміка, пози!

Отже, грамотне застосування мови поз і жестів є дійовим способом скласти позитивне враження на співрозмовника. Проте дуже часто люди не усвідомлюють, що їхнє уявлення про себе й уявлення про них оточуючих можуть не збігатися.

Для ілюстрації цього факту наведемо приклад.

***Приклад***Поетеса Ірина Одоєвцева у мемуарах "На берегах Неви" наводить спогади про свою зустріч з Миколою Степановичем Гумільовим. Це була його перша лекція в "Інституті живого слова". Проаналізуємо разом з нею поведінку поета, його жести і пози.

"На естраді, висковзнувши з бокових дверей, стояв Гумільов... Він стояв нерухомо, дивлячись прямо перед собою... Мені здалося, що довго. Потім рушив до лекторського столика, сів, акуратно поклав на стіл свій строкатий портфель і тільки тоді обома руками зняв з голови - як митру - свою шапку з оленя і поклав її на портфель. Усе це він зробив повільно, дуже повільно, з явним розрахунком на ефект. "Панове!" - почав він глухим голосом, що йшов у небо. Він сидить дуже прямо, високо піднявши голову. Вузькі руки з довгими рівними пальцями, зберігає повну нерухомість. Він, здається, навіть не моргає. Тільки бліді губи ворушаться на його застиглому обличчі. Гумільов закінчив. Зачекавши трохи, мовчки встає, і, стоячи обличчям до глядачів, кладе собі на голову, як корону, шапку з оленя. Потім повертається і повільно йде до бокових дверей".

Яке ж враження на слухачів справив виступ Гумільова? Які висновки вони зробили? Звернемося знову ж до спогадів Ірини Одоєвцевої.

"Я з недовірою і нерозумінням слухаю і дивлюся на нього. Гостре розчарування. до чого ж не схожий на поета! - Блазень! Фігляр цирковий! - обурюються за мною... - Яка зухвалість, яка неповага до слухачів! Жодний професор не дозволив би собі. - Все бреше, напевно.". Декілька місяців потому Гумільов зізнався автору мемуарів, яким стражданням була для нього ця перша в його житті лекція.

" Вночі, прокинувшись, я раптом побачив себе на естраді - усі ці очі, що дивляться на мене, усі ці вуха, що слухають мене - і схолонув від страху. За тиждень до лекції я перестав їсти. Я репетирував перед дзеркалом свою лекцію. Я вивчив її напам'ять... Я вийшов з дому, як йдуть на страту... На естраді від страху я нічого не бачив і не розумів. Я боявся спіткнутися, впасти або сісти не на стілець, а на підлогу. Я приніс із собою свою лекцію і хотів її читати за рукописом. Але в розпачі поклав шапку на портфель, а зняти її і перекласти на інше місце в мене не ставало більше сил. Не знаю, не пам'ятаю, як я закінчив. Я усвідомлював тільки, що назавжди знеславлений".

У зв'язку з цим треба пам'ятати, що ваш імідж складається з трьох частин:

* o вашого власного іміджу, тобто того, як ви самі себе уявляєте;
* o того іміджу, як, на вашу думку, уявляють вас оточуючі. Чим ближче ця репрезентація до вашого власного уявлення про себе, тим впевненіше ви можете себе почувати щодо свого іміджу;
* o іміджу, що здобувається, тобто того, як оточуючі сприймають вас насправді.

Отже, якщо ви бажаєте щоб ваша комунікація була успішною, треба думати не тільки про те, як ви себе усвідомлюєте в тій чи іншій ситуації, а й про те, як ви подаєте себе співрозмовнику і як він вас сприймає.

Так, вважають, що в процесі бесіди не слід застосовувати закриті жести і пози (схрещені руки, схрещені ноги, тримати документи перед собою тощо), оскільки на рівні підсвідомості вони можуть бути сприйняті співрозмовником як небажання подальшого спілкування, невпевненість, нервування. Хоча ви можете і не відчувати цих почуттів, а, наприклад, схрестити руки, тому що вам холодно, ви замерзли і вам у цій позі затишно і комфортно.

Прочитайте уважно наведені нижче переліки деяких поз і жестів, з'ясуйте, які з негативних жестів і поз притаманні вам, і якими позитивними жестами і позами ви ще не оволоділи.

***Стурбованість, невпевненість, нервування***

* o схрещуєте руки і/або ноги;
* o тримаєте книги або документи перед собою;
* o сидите на самому краєчку стільця;
* o постукуєте ногою;
* o стукаєте пальцями по столу;
* o накручуєте на палець волосся або ланцюжок;
* o прикриваєте рот рукою під час бесіди;
* o часто поправляєте краватку;
* o граєтеся годинником або браслетами;
* o тримаєте руки в кишенях;
* o стукаєте або клацаєте ручкою;
* o часто поправляєте окуляри;
* o часто моргаєте.

***Агресивність***

* o перехрещуєте руки на грудях;
* o пильно дивитеся в очі співрозмовника;
* o показуєте пальцем;
* o стискуєте кулаки;
* o нависаєте над співрозмовником;
* o продовжуєте працювати, коли з вами розмовляють;
* o говорите, перебиваючи співрозмовника;
* o занадто міцно потискаєте руку;
* o збираєте папери, не закінчивши зустрічі;
* o стоїте занадто близько до співрозмовника.

***Пихатість***

* o закинута назад під час розмови голова;
* o закриті очі;
* o погляд собі під ніс;
* o погляд поверх окулярів;
* o піджаті губи;
* o розмахування окулярами;
* o привітання того, хто зайшов, сидячи;
* o відкинувшись у кріслі, закладаєте руки за голову;
* o не звертаєте уваги на привітання.

Ці жести часто супроводжуються фразами типу: "Я розумію, що ви намагаєтеся сказати, але ...", *"Це все добре, але ...*", *"Якщо у вас занадто багато часу ...*".

***Доброзичливі жести***

* o жести розкритими руками в напрямку до співрозмовника;
* o жести уважного слухача - дивитися в очі, нахиляти голову, кивати на знак схвалення, трошки податися вперед до співрозмовника;
* o розмова без вторгнення на територію співрозмовника;
* o пряма осанка, піднята, але не закинута голова;
* o стійка на обох ногах (відстань між ними не більше ніж 20 см) з рівномірним розподілом маси тіла;
* o широка, зручна посадка на усю поверхню стільця.
* o при рукостисканні рука подається вперед прямо, кисть слугує продовженням лінії всієї руки.

Звичайно, тут перераховано не всі негативні та позитивні пози і жести. Проте ви вже самі можете продовжити кожний зі списків. А якщо ви хочете поглибити свої знання, зверніться до спеціальної літератури, список якої наведено в кінці підручника.

Крім мови поз і жестів, професійний комунікатор повинен також володіти **мовою міміки.**Люди мають дуже багату міміку. Підраховано, що можна розрізнити декілька тисяч виразів обличчя, що передають різноманітні відтінки настрою.

Мімічні сигнали універсальні, вони не так залежать від культурних традицій, оскільки є практично всезагальною комунікативною мовою. Вважають, що існують шість основних видів емоцій, які цілком однаково відображають обличчя людей у будь-якій точці земної кулі, хоча в різних культурах можуть існувати різноманітні правила стосовно того, чи слід проявляти ці емоції публічно, і якщо так, то де й коли. До таких емоцій відносять:

* o страх;
* o радість;
* o здивування;
* o гнів;
* o печаль;
* o відразу.

Проте в житті не все так просто. Міміка людей не завжди відображає їхні почуття та емоції. Так, посмішка може бути штучною. У цьому випадку вона звичайно не буде відображати емоції радості.

У зв'язку з цим виникає запитання: якщо обличчя людей дуже часто не відображають їхніх істинних почуттів, то чи можна за виразом обличчя відрізнити щирі почуття від нещирих? Відповідь: ймовірно, ні. Проте можна запропонувати деякі "ключі", на які потрібно звертати увагу при спілкуванні з іншими людьми.

Перше, що треба запам'ятати - міміку рота значно легше контролювати, ніж рухи лоба і очей. Отже, саме у верхній частині обличчя треба шукати ознаки нещирості.

Інший "ключ" полягає в тому, що деякі мімічні вирази можуть не відповідати нашим очікуванням. Так, фальшива посмішка може з'явитися раніше або пізніше, ніж ми думали. Недовіра може посилитися, якщо посмішка дуже довго залишається на обличчі співрозмовника.

Теоретично пропонують також визначати, наскільки щирим є вираз людини, порівнюючи праву половину його обличчя з лівою. Але цей метод потребує довгої практики. Він заснований на тому, що ліва половина обличчя, як правило, більш виразна, ніж права.

Деякі вчені навіть припускають, що людство поділяється на дві частини за принципом домінування тієї чи іншої половини обличчя. Більшість людей належить до "правостороннього" типу, меншість - до "лівостороннього". Вчені визначили, що хоча приблизно 80% людей потрапляють у "правосторонню" групу, музиканти, майже всі великі композитори, співаки, оркестранти звичайно належать до "лівостороннього" типу. Вчені, політики, танцюристи, актори, атлети є переважно правосторонніми.

Крім розглянутих вище мов невербальної комунікації, велике значення для ефективного, успішного спілкування має також знання мови простору.

Якщо ви хочете знати, наскільки близько знайомі співрозмовники, і як вони ставляться один до одного, - зверніть увагу, на якій відстані вони сидять, стоять, спілкуються.

Правила, за якими ми встановлюємо просторову дистанцію і визначаємо своє положення відносно до співрозмовника, є досить сталими, хоча в багатьох випадках формуються на рівні підсвідомості.

У найзагальнішому вигляді їх можна сформулювати так: чим прихильніше ми відносимося до співрозмовника, тим ближче можемо підійти до нього. Навпаки, якщо ви когось недолюблюєте і хотіли б уникнути спілкування, то будете збільшувати відстань, відвертатися від нього або повертатися спиною.

А. Шопенгауер з цього приводу писав, що між людьми завжди повинна бути "дистанція не колючості", інакше вони будуть нагадувати двох дикобразів, які намагаються в холодну ніч, зігрітися, обійнявши один одного.

Досліджуючи поведінку людей у різноманітних ситуаціях, вчені дійшли висновку про існування певних зон - дистанцій спілкування поміж співрозмовниками. Розглянемо їх докладніше.

**Перша дистанція - *у межах від 0 до 50 см.***

Її називають *"інтимною зоною".* Це простір відкритий для подружжя, дітей, близьких членів родини, коханців. На такій відстані ви можете торкатися, відчувати запах іншої людини, розглядувати її зблизька.

**Друга дистанція - *у межах від 50 см до 1,2-1,5 м.***

Її називають *"особистою зоною".* Це простір відкритий для спілкування із знайомими, друзями, але не найближчими.

**Третя дистанція - *у межах 1,5 - 2,8 м.***

Її називають *"соціальною зоною".* Це найбільш прийнятна відстань для формальних контактів у суспільстві і на роботі з людьми вищого статусу або тими, кого ви знаєте не досить близько.

**Четверта дистанція - *більше ніж 2,8 м.***

Її називають *"публічною зоною".*

Більшість з нас підтримує таку дистанцію, коли публічно виступають перед групою людей або хоче уникнути спілкування.

Наведемо декілька правил розумного використання дистанції.

* 1. Не треба починати спілкування, в якому ви зацікавлені, з публічної відстані. Встановлення позитивного контакту в цьому випадку неможливе.
* 2. Перші фрази краще сказати, підійшовши на соціальну, або формальну відстань. Оскільки така дистанція характерна для знайомих, друзів, співрозмовник підсвідомо налаштовується вислухати вас і допомогти.
* 3. Якщо під час розмови ви наблизилися до співрозмовника на один рівень, то скоріше за все справили на нього добре враження. Якщо ж перескочили через декілька, то ефект буде протилежним.
* 4. Не втручайтеся в особистий простір людини.

І ще одне зауваження. Наведені вище розміри дистанцій можуть змінюватися залежно від статі та віку співрозмовників:

* o ближче до партнера намагаються знаходитися діти і старі, жінки також більш схильні до цього, ніж чоловіки;
* o урівноважена, впевнена в собі людина підійде до вас на ближчу відстань, ніж нервова, дратівлива;
* o віддаленій відстані віддають перевагу підлітки та люди середнього віку.

Знання наведених вище факторів щодо просторових характеристик спілкування дозволяє грамотно та ефективно їх використовувати для трансформації комунікації у вигідному для вас напрямі.

Наведені прийоми впливу в суперечках звичайно не вичерпують увесь клас таких прийомів. Ми зупинилися лише на деяких з них. Якщо вас зацікавила ця тема, то зверніться до списку літератури, який наводиться наприкінці книги. Ознайомившись з літературою, ви зможете поглибити знання з цієї теми і озброїтися новими прийоми впливу на співрозмовника в комунікативних процесах.

Словник термінів

**"Аргумент до вигоди"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник як аргумент застосовує пропозицію, яка, на його думку, має принести користь супротивнику або присутнім при суперечці.

**"Аргумент до освіченості"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник як аргумент застосовує посилання на неосвіченість, не інформованість супротивника в питаннях, що належать до суті суперечки.

**"Аргумент до пихи"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник як аргумент застосовує похвальбу супротивника з надією на те, що, зворушений компліментами, він подобрішає, розм'якне і стане поступливішим.

**"Бездоказова оцінка аргументів супротивника"**- це

прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник, почувши аргументи супротивника, починає безпідставно одразу ж давати їм негативну оцінку.

**"Відтягування заперечення"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник у зв'язку з тим, що супротивник навів аргумент, проти якого не можна відразу знайти заперечення, намагається непомітно відтягнути свою відповідь, ставлячи запитання щодо наведеного аргументу, немов би з'ясовуючи якісь деталі; відповідаючи здалеку, з чогось, що має відношення до цього питання, проте прямо з ним не пов'язане і т. д. У цей час намагаються знайти бажане заперечення, до якого відразу ж і переходять.

**Вплив**- це вид взаємодії між сперечальниками, коли один з них, застосовуючи певні прийоми, намагається переконати співрозмовника в доцільності своєї аргументації.

**"Евфемізм"**- це "пом'якшений", більш "прийнятний" мовний вираз для позначення певного предмета, за допомогою якого цей предмет супротивник уявляє більш "приємним" і менш загрозливим.

**Захисні прийоми**- це прийоми, які сперечальники застосовують для відповіді на некоректні прийоми супротивника.

**"Зворотний удар"**- це прийом, завдяки якому сперечальник повертає аргумент проти того, хто його висловив.

**"Контрзапитання"**- це прийом нейтралізації супротивника, сутність якого полягає в тому, що сперечальник не дає чіткої та ясної відповіді на поставлене запитання і врешті-решт переадресовує його тому, хто це запитання поставив.

**"Контрприклад"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник уникає відповіді на запитання, спочатку схваливши думку супротивника, а потім наводячи аналогічний приклад, але з протилежними наслідками, добре відомий усім учасникам суперечки.

**"Лозунгові слова"**- це мовні вирази, яким притаманні такі характеристики: 1) відсутність чіткого смислового значення; 2) позитивна ціннісна забарвленість; 3) головна функція - вплив не на розум людини, а на її почуття.

**Маніпулювання**- це вид взаємодії між сперечальниками, коли один з них, застосовуючи певні прийоми, свідомо намагається проконтролювати поведінку, дії іншого, спонукає його вести себе так, як йому вигідно.

**"Набір фраз, що не мають смислу"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник збиває з пантелику супротивника набором нісенітних виразів, які не мають ніякого відношення для обґрунтування точки зору.

**"Надмірна причепливість до аргументів (точки зору)" -**

це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник з метою затягування часу наполягає на тому, що аргументи (точка зору) супротивника не є зрозумілими, і вимагає від нього доведення того, що є очевидним.

**"Пейоративний вираз"**- це мовний вираз для позначення певного предмета, який завідомо містить його негативну оцінку.

**"Плавна зміна смислового значення виразу"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник залежно від своєї мети може для позначення одного й того самого предмета (явища, ситуації, події, дії) в суперечці застосувати різні мовні вирази, предметні значення яких збігаються, а смислові значення відрізняються.

**"Помноження аргументів"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник навмисно один і той самий аргумент повторює декілька разів у різних формах та словах для створення ілюзії наведення множини доводів.

**Предметне значення мовного виразу**- це предмет, що ним позначається.

**Прийом впливу в суперечці**- це засіб, за допомогою якого намагаються облегшити суперечку для себе й утруднити її для співрозмовника.

**Прийоми мовного впливу**- це такі прийоми: "плавна зміна смислового значення виразу", "розмивання смислового значення виразу", "синтаксичне перетворення".

**Прийоми, призначені для виведення співрозмовника з рівноваги,**- це грубі прийоми, сутність яких полягає в тому, що сперечальник переходить на особистості, кривдить, зневажає супротивника, несправедливо звинувачує його, вводить у стресовий стан тощо.

**Прийоми, призначені для відволікання уваги супротивника**- це прийоми, які сперечальник застосовує для того, щоб без критичних зауважень провести свою думку.

**"Пусті формули"**- це мовні вирази, яким притаманні такі характеристики: 1) відсутність чіткого смислового значення; 2) відсутність ціннісної забарвленості; 3) головна функція - вплив не на розум людини, а на її почуття.

**"Розмивання смислового значення виразу"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник у суперечці застосовує мовні вирази без точного смислового значення.

**"Синтаксичне перетворення"**- це прийом, сутність якого полягає в тому, що сперечальник у суперечці залежно від своєї мети обирає такий порядок слів у виразах, який йому облегшить побудову своєї аргументації і затруднить опоненту її критику.

**"Ставка на хибний сором"**- це прийом, який сперечальник застосовує в своїх цілях, користуючись такою слабкістю опонента, як "здаватися кращим, ніж є насправді", не показати супротивникові, що чогось не знає або не розуміє, тобто "не впасти в очах співрозмовника".

**Складники невербальної комунікації**- мова поз і жестів, мова міміки, парамовленнєві характеристики, мова простору, мова ділового одягу, мова запахів.

**Смислове значення**- це зміст мовного виразу, який засвоюють у процесі його розуміння. Інакше кажучи, смисл мовного виразу - це сукупність суттєвих рис, властивостей, характеристик предмета, який ним позначається.