

In 1942 you volunteered for the army and were sent to the Far East. You ended up in a prisoner-of-war camp in Singapore in 1944, and stayed there until the end of the war in 1945.

You returned to Britain and stayed in the army until 1951. Then you decided to get a degree.

You studied economics at London University from 1951—1954. Then you got a job at Brighton Polytechnic, teaching economics.

You married in 1956 and went down to the south-west of England for your honeymoon. You stayed at the Imperial Hotel in Plymouth.

In 1980 you got a new job, teaching economics at London University.

In 1981 you were very ill and spent six weeks in King's College Hospital — but you're quite well again now.

О. Харчук, старш. викл., канд. філол. наук

КОМУНІКАТИВНА ЗНАЧИМІСТЬ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Мовна комунікація як основа пізнання навколишнього світу і створення духовних та матеріальних благ забезпечує життя людського суспільства. Зважаючи на те, що мова є системою людської культури, до того ж найважливішою системою, в якій відображаються в принципі інші системи, варто зауважити, що у процесі мовної комунікації вербалізуються, тобто реалізуються за допомогою мовних засобів, не всі компоненти. Це зумовлюється високою складністю організації комунікативного процесу, адже у нього включена мова з усім арсеналом засобів, людське суспільство з певними правилами та ритуалами мовної поведінки, конкретні комуніканти зі своїми індивідуальними, культурними та етнічними особливостями тощо.

Спілкування як особливого роду діяльність — це творча гра інтелектуальних та емоційних сил співрозмовників, це, надалі, взаємне навчання партнерів, отримання ними нових знань, досягнення встановлених кожною стороною цілей. Люди можуть обмінюватися різними типами інформації на різних рівнях. Загальновідомо, що спілкування не вичерпується усними або письмовими повідомленнями. Людське мовлення супроводжують невербальні системи знаків.

Психологами встановлено, що в процесі взаємодії людей від 60 % до 80 % інформації передається за допомогою невербальних засобів вираження і лише 20—40 % реалізується вербальними. Більшість дослідників схиляються до думки про те, що вербальні засоби використовуються для передачі фактичної інформації, у той час коли невербально передаються емоції та почуття партнерів по комунікації. У деяких випадках невербальні сигнали можуть доповнювати зміст висловлювання або ж повністю замінити його. Ці дані примушують нас замислитися над значенням невербального спілкування для взаєморозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів та міміки людини, і водночас породжують бажання оволодіти мистецтвом тлумачення цієї особливої мови, якою ми всі розмовляємо, навіть не усвідомлюючи цього.

Особливістю невербальної мови є те, що вона проявляється під дією імпульсів нашої підсвідомості, які неможливо «підробити». Вербальна та невербальна поведінка пов'язані, але не тотожні за змістом. Вони далеко не завжди несуть одне і те ж саме семантичне наповнення.

Психологами встановлено, що семантична інформація, яка передається невербальними засобами в процесі комунікації, іноді вступає у протиріччя з інформацією, яка передається вербальними засобами. Якщо є протиріччя між вербальними компонентами висловлювання та переданою супроводжуваним невербальним елементом інформацією, то саме невербальні засоби визначають його зміст, тим самим підтверджуючи ще раз відому сентенцію про те, що «мова нам дається для того, щоб приховувати свої думки».

Успіх будь-якого спілкування значною мірою залежить від уміння встановлювати довірливий контакт зі співрозмовником, а такий контакт залежить не стільки від того, що ви говорите, скільки від того, як ви тримаєтесь. Саме тому особливу увагу слід звертати на манеру, позу і міміку мовця, а також на те, як він жестикулює.

Розуміння мови міміки та жестів дозволяє краще визначити позицію партнера по комунікації. Читаючи жести, ви здійснюєте зворотню дію, котра грає визначальну роль в цілісному процесі ділового спілкування, а сукупність жестів є важливою складовою такого зв'язку. Ви можете передбачити, яке враження справило на співрозмовника почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу. Іншими словами, така безслівна мова може попередити вас про те, чи слід змінити свою поведінку чи зробити щось інше, щоб досягти потрібного результату.