

Осадчук О.О., студентка 4-го курсу напряму підготовки 6.030507 "Маркетинг",

к.е.н., доц. Скригун Н.П.

Національний університет харчових технологій

СИГНАЛИ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ ЯК ВІДОБРАЖЕННЯ ПРИХОВАНИХ ДУМОК

На сьогоднішній день комунікаційні процеси мають надзвичайно важливе значення, адже вони стосуються практично всіх сфер нашого життя. В свою чергу, ефективне здійснення комунікацій є запорукою успіху як у бізнес-середовищі, так і в особистому житті. Встановлено, що існують вербальні та невербальні засоби комунікацій, при цьому найбільший вплив на співрозмовника мають саме невербальні комунікації, що свідчить про необхідність їх подальшого дослідження з метою ефективного застосування в практиці маркетингу.

Невербальна (несловесна) комунікація — це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення. Дослідженнями доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80% комунікації. Причому 55% повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести. В свою чергу, 38% сприймаються через інтонацію та варіацію голосу. Саме тому багато вчених приділяло значну увагу вивченню даного питання, досліджуючи мову тіла та співставляючи окремі жести з конкретним станом, у якому перебуває особа.

За жестикуляцію, в першу чергу, відповідає людська підсвідомість, саме тому найчастіше люди здійснюють певні жести, не замислюючись про їх значення. Проте досить часто знаки, що посилає співрозмовник через невербальне спілкування, суперечать його словам, що свідчить про оманливість інформації, яку доносить співрозмовник. На жаль, така ситуація є досить поширеною в нашому житті, особливо в бізнес-середовищі. Саме тому, для уникнення негативних наслідків, що можуть бути через сприйняття невірної

інформації за правду, необхідно вміти визначати стан людини, під час якого вона викладає неправдиву інформацію.

Одним із жестів, на який варто звертати увагу, є прикривання рукою очей, роту або вух. Дані жести свідчать про те, що співрозмовник надає хибну інформацію, адже мозок намагається стримати слова, які невідповідають дійсності, що підсвідомо змушує особу до певної жестикуляції. Саме тому деякі люди намагаються удавано покахикувати, щоб замаскувати цей жест. Проте виникають ситуації, коли дана жестикуляція спостерігається у слухача. В такому випадку зазначену поведінку можна інтерпретувати як недовіру до інформації, що її особа безпосередньо сприймає. Замаскованим варіантом попереднього жесту є дотик співрозмовника до свого носа, що може виражатись у декількох миттєвих, майже непомітних дотиках до кінчика носа. Дану поведінку спеціалісти пояснюють появою під час того, як особа говорить неправду, лоскідливих відчуттів на нервових закінченнях носа, що викликає бажання позбутися неприємних відчуттів шляхом дотику до носу.

Досить цікавим жестом є потирання повік, що свідчить про бажання особи сховатися від обману чи підозри, а також уникнути погляду в очі співрозмовнику, якому надається оманлива інформація. Одним з яскравих проявів щирості або оманливості особи є положення долонь під час комунікації. Характерним є те, що на початку та протягом відвертої розмови, зазвичай, людина розкриває свої долоні повністю або частково до співрозмовника. Саме за такої поведінки слід довіряти особі.

Необхідно констатувати той факт, що тілу досить важко приховувати обман, адже воно миттєво реагує на імпульси, які посиляє мозок, саме тому людині дуже важко контролювати свої дії, враховуючи те, що вони викликані підсвідомістю. Проте за умови постійних тренувань можливо здобути певний контроль над мовою жестів, хоча утримувати його тривалий час є надзвичайно складно, особливо для звичайних людей, професія яких безпосередньо не пов'язана з обманом. Що стосується таких професійних осіб, як актори та адвокати, діяльність яких безпосередньо зв'язана з наданням не завжди

правдивої інформації, то варто зауважити досить високий ступінь відпрацювання та контролю власних жестів даними особами, в зв'язку з чим дуже важко помітити обман у їх промовах. Такий результат досягається шляхом відпрацювання жестів, що додають правдоподібності промові. Також характерним є те, що ці професіонали майже цілком відмовляються від жестикуляції для відсутості як позитивних, так і негативних жестів. Проте, навіть за максимального контролю власної жестикуляції, неможливо повністю приховати обман, адже тіло подає безліч інших дрібних сигналів, найбільш явними з яких є міміка обличчя. Одним з найдосконаліших детекторів брехні є очі, адже по руху очних яблук можна визначити думки людини в певний момент, а також правдивість інформації, яку вона надає. Люди переміщують очі в певних напрямках залежно від того, який тип мислення задіяний. Спостереження за очима один з найпростіших прийомів отримання інформації про думки та емоції людини. Дослідження свідчать, що зіниці значно розширюються, якщо побачений образ подобається особі, та звужується в протилежному випадку. Так само людині властиво прищурювати очі, коли вона відчуває негативні емоції. Дані реакції очей тривають близько 1/8 секунди, проте за умови уважного спостереження їх можливо помітити. Також одним з варіантів невербальних сигналів за участю очей є блокування очей, що проявляється у відповідь на візуальну інформацію прикриванням рукою або закриванням очей на частку секунди. Дані сигнали вказують на негативні емоції від отриманої інформації. Таку реакцію можуть викликати навіть власні думки.

Загалом поведінку людини слід розглядати комплексно, беручи до уваги як вербальні так і невербальні сигнали, враховуючи особливості індивідуума, адже для кожної людини інтерпретація розглянутих сигналів може здійснюватись по-різному.