

**Мізунська І.Р.**

*студентка,*

*Науковий керівник: Сивак Л.М.*

*кандидат філологічних наук,*

*Фінансово-економічний коледж*

*Буковинського державного фінансово-економічного університету*

## **ОСОБЛИВОСТІ ВІЗУАЛЬНОГО КОНТАКТУ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ**

Щодня ми спілкуємося з людьми довкола нас. У професійній діяльності важливу роль відіграють різноманітні бесіди, під час яких вирішуються питання, пов'язані з певними питаннями. Звичайно, основною метою кожного господарюючого суб'єкта є досягнення під час бесіди результату, який би максимально відповідав його інтересам. Та кожна людина має свої особливості, а тому, ви не можете завчасно прогадати весь хід розмови. Допомогти вам у цьому зможуть ті сигнали, які несвідомо посилає наше тіло. Саме вміння правильно трактувати той чи інший засіб невербального мовлення може допомогти вам обрати правильний напрямок спілкування і досягти бажаного результату. В статті розглянуто один з найважливіших засобів невербальної комунікації – зоровий, або візуальний контакт та його особливості. Різні аспекти проблеми досліджували такі науковці, як Бацевич Ф. С., Яшенкова О. В., а також Мессінжер Ж., який визначає основні особливості візуалізації контакту.

Людина найчастіше звертає свою увагу на вербальну комунікацію, адже вважає, що за інтонацією та швидкістю мовлення можна розрізнити наскільки правдива інформація подається. На жаль, комунікація невербальна залишається поза увагою. Вважають, що саме вона найінформативніша. Психологами доведено, що невербальні засоби передання інформації людина на підсвідомому рівні освоює раніше, ніж вербальні [1, с. 59]. А, отже, кожна, навіть найменша, риса нашого тіла несе багато інформації про наш характер, звички, погляди та відбиває наш настрій і відчуття. Правильне розуміння сигналів, які вам «посилає» тіло співрозмовника, допоможе вам зрозуміти погляди та переконання вашого співрозмовника, і направити бесіду в потрібне вам русло. Розглянемо основні особливості візуального контакту.

Найінформативнішим елементом зовнішнього вигляду людини є її обличчя. Тому, візуальний контакт є надзвичайно важливим елементом у процесі встановлення та розвитку будь-яких відносин. Отож, маючи бесіду з людиною (а особливо – ділові переговори), спершу уважно візуально вивчаємо її обличчя. Як, правило, це займає не більше

1 хвилини. Тому, як правило, жодного дискомфорту ваш співрозмовник не відчує.

Спершу, звертаємо увагу на відстань між очима та їх симетрію [3, с. 72]. Близько розташовані одне до одного очі свідчать про цілеспрямованість людини та її вміння бачити та тверезо оцінювати ризики. Саме тому, спілкуючись з такими людьми, важливо чітко та конкретно висловлювати свою думку, чесно показувати негативні сторони та можливі ризики обговорюваної справи. Лише в такому разі бесіда буде конструктивною. Значна відстань свідчить про розсіяність вашого співрозмовника. Йому притаманне коливання при прийнятті рішень. На людей такого типу іноді доцільно трошки «натиснути» на фінальному етапі переговорів, щоб прийняте ним рішення відповідало вашим цілям. При цьому, варто бути обережним, адже надмірний натиск відштовхує всіх людей.

Направлені вниз куточки очей свідчать про критичність судження вашого партнера та його прискіпливість до найменших дрібниць. Вирішуючи питання з такими людьми, не полінуйтеся розтлумачити їм кожную деталь обговорюваної теми та висвітлити усі сторони її вирішення з детальним їх поясненням. Та, ні в якому разі, не тисніть на них і не показуйте свою дратівливість.

Далі, варто звернути увагу на те, як «посаджені» очі вашого співрозмовника. Неглибоко посаджені очі свідчать про відкритість людини, але будьте обережні – це також сигнал, що їх власник часто та кардинально міняє свої наміри та настрої. До таких людей треба вміти вчасно пристосуватися та правильно змінити свою тактику поведінки. Глибоко посаджені очі говорять вам про серйозність, характерність та стабільність партнера. Тому, зазвичай, з ними приємно мати справу.

Отже, на початковому етапі оцінюємо основні погляди та риси характеру вашого співрозмовника і обрали стратегію бесіди. Фактично тепер починається найважливіший етап вашої взаємодії з людиною – бесіда. Під час неї потрібно обов'язково пам'ятати та варто звертати свою увагу на такі аспекти.

По-перше, ні в якому разі не відводимо очі вбік. Перші 8-10 секунд важливо дивитися співрозмовнику прямо в очі. Це важлива передумова довірчого спілкування. Далі, краще перевести погляд на перенісся, в область, так званого, «третього ока». Таким чином ви подаєте сигнал своєму співрозмовнику, що уважно його слухаєте та зацікавлені тим, що до вас хочуть донести. Крім того, ви показуєте впевненість у собі, а, як відомо, люди завжди підсвідомо тягнуться до тих, хто має здорову самооцінку.

Якщо говорити про динаміку очей співрозмовника під час бесіди, то в процесі проведення ряду досліджень, психологи виявили, що людина в

розслабленому стані кліпає від 6 до 8 разів за хвилину. При цьому, повіки змикаються на одну десяту секунди. Це наш нормальний стан. В напруженому стані, наприклад під час брехні, цей інтервал, як і сама кількість разів, може значно змінюватися. Дуже часте кліпання є підсвідомою спробою не бачити занадто набридливу людину. Такий жест вашого співрозмовника повинен бути для вас тривожним дзвіночком. Краще змініть тему чи дайте йому слово [3, с. 74]. Таку ж інтерпретацію мають жести протирання очей та часте відведення погляду в сторону під час розмови. Проте, якщо ваш співрозмовник кліпає щоразу погоджуючись з вами, то його схвалення є щирим.

Наступний жест потрібно трактувати в залежності від частоти виконуваної дії. Прикривання очей долонею свідчить про те, що ваш співрозмовник – скептик. І якщо він прикриває очі доволі часто, будьте впевнені – прийняте ним рішення однозначно не буде в вашу користь [2, с. 51]. Направлення погляду вашого партнера теж досить інформативний. Потрібно лише подивитися на його напрямок [3, с. 98-99].

Погляд вліво є «посланням», що виражає гостре відчуття тривоги. Це означає, що ваш співрозмовник коливатиметься при прийнятті рішення і, скоріш за все, буде ухилятися від відповіді. Дивлячись вправо вниз ваш партнер показує, що йому некомфортно. В такому випадку ліпше дати йому додатковий час на роздуми, оскільки нічого конкретного ви від нього не почуєте.

Погляд вгору інформує нас про роздратованість та нервовість вашого партнера, а вниз – недостатню мотивацію з вашої сторони.

Якщо ви помітили, що ваш співрозмовник дивиться кудись в сторону, то ліпше ввічливо закінчити розмову та перенести її на інший час. Адже ваш співрозмовник просто не налаштований на обговорення проблеми, а тому вирішити її фактично не вдасться.

Наступним елементом, який ви можете побачити під час розмови, є дефокусація погляду (з англ. defocusing – ослабити, розсіяти) [3, с. 96]. Фактично це розсіяність погляду, яку легко можна розпізнати. Якщо ви протягом тривалого часу не можете зустрітися поглядом з вашим співрозмовником, то це означає, що він використав цей прийом. А, як правило, в такому випадку він запам'ятає не більше 20% всієї інформації, що обговорювалася під час бесіди. Єдиним розумним виходом з такої ситуації є, знову ж таки, перенесення бесіди на інший час, і, по можливості, з іншою, компетентнішою, людиною.

Важливим фактором, який нас також може непогано проінформувати, є розмір зіниць вашого співрозмовника. Поширеною є думка, що розширення чи звуження зіниць пов'язане зі зміною інтенсивності світла. Виявляється – не завжди. Вперше це твердження було спростоване 1975 р. психологом Екхард Гесс. Він започаткував незвичну науку –

п'юпілометрію, попередньо довівши, що зіниці реагують не лише на світло. Згідно з його вченням, розширення зіниць свідчить про зацікавленість людини у тому, що їй намагаються донести. Коли ж нам нудно – наші зіниці звужуються. Тому, якщо ви побачили звужені зіниці у вашого співрозмовника, краще змініть інтонацію чи задайте йому запитання. Це моментально відволіче його від зайвих думок.

Отже, підсумовуючи вище сказане, можна сказати, що візуальний контакт є надзвичайно важливим елементом будь-якого комунікативного процесу. Невербальні засоби передання інформації людина на підсвідомому рівні освоює раніше, ніж вербальні. Тому, правильне розуміння сигналів, які вам «посилає» тіло співрозмовника, допоможе вам зрозуміти погляди та переконання вашого співрозмовника, і направити бесіду в потрібне вам русло.

### **Список використаних джерел:**

1. Бацевич Ф. С. Вступ до лінгвістичної прагматики : [підручник] / Ф. С. Бацевич. – К.: ВЦ «Академія», 2011. – 304 с.
2. Крейдлин Г. Е. Иконические жесты в дискурсе [Текст] / Г. Е. Крейдлин // Вопросы языкознания. – 2006. – № 4. – С. 46-56.
3. Мессинжер Ж. Я вижу вас насквозь. Научитесь читать человека как книгу / Ж. Мессинжер, пер. с фр. О. Бугайцовой. – Харьков: Книжный Клуб «Клуб Семейного Досуга» ; Белгород: ООО Книжный Клуб «Клуб Семейного Досуга», 2014. – 512 с.
4. Романов С. Д. Великий сучасний англо-український, українсько-англійський словник-довідник : 120 000 найбільш уживаних слів і виразів – К. : БАО – Донецьк, 2011. – 512 с.
5. Шевчук С. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [підручник]. – 3-тє вид. випр. і допов. / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – К. : Алерта, 2012. – 696 с.
6. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : [навч. посіб.] / О. В. Яшенкова. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – 312 с.