

# Складові EQ

*(Або що потрібно знати  
про розвиток  
емоційного інтелекту)*

2019



## ЕМПАТІЯ



**Емпатія** - розуміння почуттів, психічного стану іншої особи в формі співпереживання.

Слово «емпатія» походить від грецького «*patho*», що означає глибоке, сильне, чутливе почуття (відчуття).

Префікс «*em*» означає спрямований (скерований) усередину. Емпатія пов'язана з прийняттям іншої людини такою, якою вона є. Її також називають *емоційним резонансом* на переживання іншої людини. Емпатія не залежить від інтелектуальних здібностей.

***«Що людина розумніша та добріша, то більше вона помічає добра в людях». Б.Паскаль***

Емпатійне ставлення (розуміння, співпереживання) виявляється не лише до людей, а й до будь-якої живої істоти.

### ***Тест на визначення рівня емпатії***

- 1. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені?*
- 2. Пісні про кохання викликають у мене багато емоцій?*
- 3. Якщо я бачу людину, яка плаче, то і сам хвилююся?*
- 4. Я дуже хвилююся, коли бачу страждання тварин?*
- 5. Мене засмучує, коли я бачу, як незнайома людина почуває себе серед людей самотньою?*

6. Я дуже хвилююся, коли дивлюся фільми з напруженим сюжетом?

7. Мені не приємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої емоції?

8. Коли я бачу, як з кимось погано поводяться, я злюся?

9. Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму плачуть?

10. У мене пропадає настрій, коли я бачу безпорадних старих людей?

11. Я переймаюся проблемами своїх друзів?

12. Я сильно хвилююся, коли потрібно повідомити людині якусь неприємну новину?

13. Я можу залишатись спокійним, навіть якщо всі навколо стурбовані (хвилюються)?

#### Ключ до аналізу результатів тесту

За кожну відповідь «так» ви маєте поставити собі 4 бали, за кожну відповідь «часто» – 3 бали, за кожну відповідь «інколи» 2 бали, за кожну відповідь «ні» - 1 бал.

Якщо ви набрали 41-52 бали: у вас високий рівень емпатії, ви чуйна і добра людина, проте часто потерпаєте за це.

Якщо у вас 31-40 балів: це «золота середина», коли урівноважені ваші емоції по відношенню до оточуючих і самого себе.

Якщо у вас 16 – 30 балів: у вас часто виникають труднощі з розумінням оточуючих, та і люди не завжди ставляться до вас, як би вам того хотілось. Намагайтеся більше цікавитися

думками оточуючих по відношенню до ваших слів і поведінки і робіть з цього висновки.

*Якщо ви набрали до 15 балів: ви черства та егоїстична людина. Не подобається це почути – змінійтеся!*

**«Немає можливості усім робити добро, але в ставленні до всіх можна проявляти доброзичливість». Жан Тьюйо**

### **ТРЕНІНГ НА РОЗВИТОК ЕМПАТІЇ**

**Вправа 1.** Один з учасників виходить з приміщення за двері. Решта учасників поділяються на дві групи за певною

ознакою (наприклад, за кольором очей чи якоюсь деталлю гардеробу). Учасник, який повертається до аудиторії, визначає, за якою ознакою група розподілилася.



ознакою (наприклад, за кольором очей чи якоюсь деталлю гардеробу). Учасник, який повертається до аудиторії, визначає, за якою ознакою група розподілилася.

**Вправа 2.** Учасники створюють коло. Кожний каже наступному: «Я такий, як ти, тому що..... Проговорюється по колу тричі. Потім вони кажуть: «Я не такий, як ти, тому що.....».

**Вправа 3.** Учасники діляться на команди. Кожній з них надається доручення розподілити між гравцями фразу з відомого твору (вірша чи пісні). Потім кожна команда повинна вигукнути одночасно свої слова, інші команди здогадуються, що саме мала на увазі команда-гравець.

**Вправа 4.** Учасники діляться на групи по 5~6 осіб. Завдання: першому гравцю «розповісти» про якусь подію в житті невербальними засобами. Записати на папірці. Наступний «розповідає» цю саму історію своєму сусідові,

теж записує те, що побачив. І так далі. На 5-му чи 6-му гравці вправа припиняється. Всі по чергово зачитують зміст побаченого.

**Вправа 5.** Учасники групи розподіляються на команди по четверо (загалом п'ять команд). Представники кожної групи витягують картки з написаними на них назвами емоційних станів - «гнів», «розгубленість», «радість», «роздратування», «печаль» і т.п. Завдання: користуючись невербальними засобами, показати емоцію, а інші команди - вгадати її.

**Вправа 6.** «Індійський крок» Усі стають один за одним, а потім рухаються по колу, повторюючи рухи першого, потім другого і т. ін., доки всі не візьмуть участь у грі. У кінці учні обмінюються посмішками і прощаються один з одним.

**Вправа 7.** Запропонуємо учасникам відчутти себе в ролі певного явища (об'єкта), яке (який) ви розглядаєте. Наприклад, спробуйте поставити себе на місце спортсмена, який через травму вибув із списку олімпійської команди. Які почуття він переживає? Які можна підібрати слова для підтримки?

*«Уважне лише серце,  
найголовнішого очима  
не побачиш».*

*Антуан Де Сент-Екзюпері*



## МОТИВАЦІЯ

**МОТИВАЦІЯ** - (з лат. *movere*) — спонукання до дії; динамічний процес, керуючий поведінкою людини, який визначає її організованість, активність і стійкість.

Потрібно пам'ятати, що всі ми дуже різні у своїх інтересах і уподобаннях, і тому у нас будуть різними мотивуючі нас фактори. Можемо виділити 9 «мотиваційних двигунів», які ми можемо за потреби «вмикати».

**Товариськість.** Є категорія людей, які обожають соціальну взаємодію, просто терпіти не можуть відчуження та самотності.

**Автономія.** Є люди, які навпаки повинні мати можливість працювати самостійно – це їх мрія.

**Статус.** Певній категорії людей важливо знати, яке місце вони посідають в мікросоціальному середовищі або в суспільстві в цілому. Критика для таких людей може стати причиною пригніченості.



**Допитливість.** Постійна потреба у знаннях для цієї категорії людей є глибоким і потужним «двигуном».

**Агресія.** Люди із сильною позитивною агресією хороші конкуренти, а також пристрасні борці за справедливість. Вони хочуть, щоб їхня думка

була почутою і приймалася з повагою.

**Влада.** Влада над іншими людьми - це відмінний «мотиваційний двигун».

**Визнання.** Багато людей просто обоженюють, коли їх помічають і цінують, відзначають їхні найменші досягнення, вони завжди позитивно реагують на громадське визнання.

**Страх.** Страх перед покаранням є дуже потужною мотивацією.

**Причетність.** Люди такого складу дуже люблять відчувати себе причетними до якихось відомих установ чи організацій.

**Винагорода.** «Двигун мотивації» у вигляді прагнення матеріальної чи моральної винагороди відомий всім, але, як бачите, він не єдиний.

Більшість представлених «мотиваційних двигунів» так чи інакше присутні в нашому житті, але конкретно для вас - все ж один або два, помітно виділяються на загальному тлі.

**«Якщо ви думаєте, що зможете – ви зможете, якщо думаєте, що ні – так і станеться».** Мао Цзедун

**Механізм роботи «двигунів мотивації»**

**Схема мотиваційного процесу – це послідовні стадії.**

1. Виникнення потреби. Потреба проявляється як відчуття того, що людині чогось бракує й вона повинна знайти можливість і вжити певних заходів для задоволення потреби.

2. Пошук шляхів задоволення потреби. Людина усвідомлює необхідність знайти можливості задовольнити потребу або не зважати на неї.

3. Визначення цілей (напрямку) дії. Людина визначає, що необхідно зробити для задоволення потреби. На цій стадії людина погоджує кілька моментів: що вона буде мати після задоволення потреби; що вона повинна зробити для одержання бажаного; наскільки досяжне бажане.

4. Здійснення дії. Людина витрачає зусилля на те, що в остаточному підсумку повинно допомогти їй задовольнити потребу. На цій стадії цілі (напрямки дії) можуть коректуватися.

5. Одержання винагороди за виконані дії. На цій стадії з'ясовуються, наскільки виконані дії привели до бажаного результату. Залежно від цього відбувається або ослаблення мотивації до дії, або її збереження, або посилення.

6. Задоволення потреби. Людина або заспокоюється (якщо потреба задоволена), або продовжує шукати можливості для задоволення своїх потреб

**«Неспокій – це невдоволення, а невдоволення – найперша умова прогресу. Покажіть мені всім задоволену людину, і я вам відкрию в ній невдачу». Томас Едісон**

*Анкета для оцінювання рівня мотивації до навчання*

*На кожне запитання потрібно відповісти “так” (+) або “ні” (-).*

**Запитання анкети**

1. Тобі подобається в школі чи не дуже?

2. Вранці, коли ти прокидаєшся, ти завжди з радістю йдеш у школу чи тобі хочеться залишитися вдома?



3. Якби вчитель сказав, що завтра в школу не обов'язково приходити всім учням, ти б пішов у школу або залишився вдома?

4. Тобі подобається, коли у вас немає якого-небудь уроку?

5. Ти хотів би, щоб не задавали домашніх завдань?

6. Ти хотів би, щоб у школі залишилися тільки перерви?

7. Ти часто розповідаєш про школу батькам?

8. Ти б хотів, щоб у тебе був менш суворий учитель?

9. У тебе в класі багато друзів?

10. Тобі подобаються однокласники?

### **Обробка та інтерпретація результатів**

Відповідь “так” на запитання № 1,2,3,7,9,10 оцінюється в 3 бали, відповідь “ні” - у 0 балів. Відповідь “так” на запитання № 4, 5, 6, 8 оцінюється в 0 балів, відповідь “ні” - у 3 бали.

25-30 балів - високий рівень мотивації до навчання.

20-24 бала - середній рівень мотивації до навчання.

15-19 балів – наявна лише зовнішня мотивація, внутрішня мотивація учня до навчання – відсутня.

10-14 балів - низький рівень мотивації до навчання.

9 і менше балів – критичний стан мотивації до навчання, небажання вчитися.



## САМОДИСЦИПЛІНА

Самодисципліна (самоконтроль) – це усвідомлення й оцінка людиною власних дій, психічних процесів і станів.

Самодисципліна - це усвідомлення власної недосконалості і прагнення діяти так, щоб до досконалості наблизитися.

Самодисципліна - це готовність у кожний момент часу діяти найбільш раціонально та правильно, незалежно від власного внутрішнього стану.

Самодисципліна - це не безстрашність, але зневага страху, не легковажність, але швидкість роботи розуму, не вседозволеність, але розширення меж дозволеного.

Самодисципліна - це вольова якість, необхідна кожній успішній людині, незалежно чи займається вона вирощуванням картоплі, чи командує армією.

*«Самодисципліна – це рішення робити те, чого дуже не хочеться робити, щоб досягти того, чого дуже хочеться досягти». Джон Максвелл*

### Переваги самодисципліни:

Самодисципліна дає можливість керувати своїми діями і емоціями. Самодисципліна дає спокій заснований на впевненості у власних силах, здібностях і розумі.

Самодисципліна дає як самоповагу, так і повагу оточуючих.

Самодисципліна дає терпіння для подолання внутрішніх недоліків і зовнішніх перешкод.



Зазвичай розвиток самодисципліни порівнюють з фізичними вправами. Але затиснути себе в кулак, прикувавши ланцюгами до робочого місця - не наш підхід. Тут не можна йти напролом, а потрібні більш сучасні методи:

## СІМ КРОКІВ НА ШЛЯХУ РОЗВИТКУ САМОДИСЦИПЛІНИ

### *Перше. Усвідомлення своїх бажань і цілей.*

Перш за все потрібно як слід розібратися в собі, визначити, що ж насправді для вас важливо, а що ні. Для чого взагалі ви хочете себе дисциплінувати. Це питання дуже тісно пов'язане зі змістом життя.

### *Друге. Йдемо від супротивного.*

На деякий час забудьте про те, що вам треба розвинути самодисципліну. Займайтеся тим, що хочеться прямо зараз. Хочеться грати? Грайте! Хочеться взагалі нічого не робити і витріщатися в телевизор? На здоров'я! Лягти спати о 5 ночі? Скільки завгодно! Якщо ви серйозно поставилися до попереднього кроку, то довго займатися дурницями просто не зможете. Людина постійно прагне до сенсу життя. Тому через тиждень або близько того почне визрівати справжнє розуміння безглуздості і порожнечі такого життя.



### ***Третє. Усунення чинників, що заважають.***

Не варто ставити перед собою непосильних завдань і краще використовувати будь-яку можливість, щоб полегшити досягнення самодисципліни. Вона потрібна нам не сама по собі, заради абстрактного саморозвитку, а для того, щоб домагатися кращих результатів у роботі, бізнесі, навчанні.

### ***Четверте. Виробляйте звички.***

Це дуже важлива, чи не сама універсальна методика. Якщо самодисципліна вам потрібна в плані здорового способу життя - то привчайтеся робити зарядку або правильно жувати. Якщо хочете розвинути її заради ефективної роботи - виробляйте звичку не відволікатися, коли працюєте. Важливе правило: немає ніякого сенсу виробляти відразу кілька звичок. Концентруйтеся на одній. Змушуйте себе діяти так, як треба. Вирішили, що добре б лягати не пізніше одинадцятої - значить, протягом тижня-двох силою укладаєте себе в ліжко. Зазвичай 10-15 днів достатньо для того, щоб розвинути звичку. Поступово вам доведеться прикладати все менше зусиль для того, щоб робити те, що необхідно. А в один прекрасний день звичка настільки добре впишеться у ваше життя, що ви будете дивуватися, як же можна інакше.

### ***П'яте. Побудуйте міцний скелет дня.***

Суть ось у чому: ви виробляєте не просто корисні й потрібні звички, а правильні звички, зав'язані на певний час. Наприклад, вставати й лягати в певний час, робити зарядку й так далі. Звичка, прикріплена до певного часу, організовує й дисциплінує сама по собі. Відштовхуючись від набутої звички, робити те, що необхідно, набагато

простіше. Нехай протягом дня буде кілька опорних точок для самодисципліни - ваших нових корисних звичок.

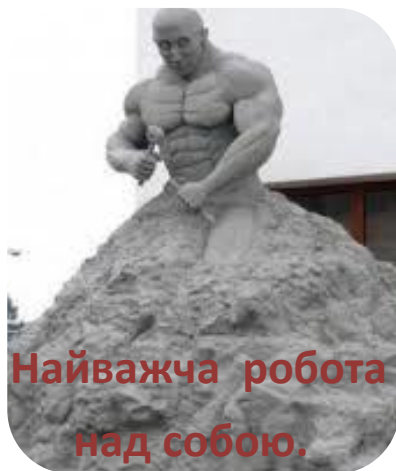
***Шосте. Подбайте про позитивний настрій.***

Людина не може робити свою справу, залишаючись без емоцій. Тому треба спробувати зробити емоції своїм союзником, а не ворогом. Для цього постарайтеся хоча б у робочий час контролювати свій настрій. Більше позитивних емоцій і менше пустих нарікань та незадоволення собою чи іншими.

***Сьоме. Ставте мету і досягайте її за допомогою самодисципліни.***

Поставте потрібну, значущу для вас мету (та хоч правильно сидіти за комп'ютером!) і сприймайте її як тренування для самодисципліни - тоді вам досягати свою мету буде значно легше. Після досягнення попередньої - нова мета.

***«Найсильніший той,  
хто має владу над самим собою». Сенека***



***Найважча робота -  
над собою.***

## САМОУСВІДОМЛЕННЯ

Кожен сам створює своє майбутнє, щодня здійснюючи вибір. Змалечку ви чуєте: «Не можна...», — ці слова оберігають і захищають вас від небезпеки. З кожним днем дорослішання ви приймаєте все більше самостійних рішень, установлюєте власні стандарти, за які й відповідаєте.

**Щоб прийняте рішення було насправді вашим, важливо пізнати самих себе, розуміти свої потреби, бажання, прагнення та цілі в житті.**

Кожен із нас є найкращим експертом у власній долі. Наше майбутнє залежить тільки від нас, нашого вибору, й більше ні від чого. Вибір, який ви робите сьогодні, повинен бути усвідомленим, адже це відобразиться на всьому вашому майбутньому.



*«Доки ми не пізнали, що всередині нас, яка нам користь знати, що зовні нас? Чи можна, не пізнавши себе, пізнати світ? Чи може той, хто сліпий удома, бути зрячим у гостях?»*

*Тригорій Сковорода*

**Як же краще пізнати самого себе?**

Перш за все необхідно звертати увагу на те, якими є ваші потреби, бажання, вподобання, що ви самі вибираєте.

Спостерігайте і не обманюйтеся стосовно того, що вам подобається робити, що у вас виходить добре, а що зовсім не до душі. Відзначайте і те, що вам не подобається, і те, чим вам хотілося би зайнятися або що вивчити.

**Щоб краще себе пізнати, пропонуємо відповісти на такі запитання: (закінчити речення):**

1. Мій найбільший страх — це ...
2. Коли інші принижують мене, я ...
3. Я не довіряю людям, які ...
4. Я гніваюся, коли хтось ...
5. Я насправді дуже не люблю в собі ...
6. Я сумую, коли ...
7. Я хотів би, щоб мої батьки знали ...
8. Коли мені хтось подобається, кому я не подобаюсь, то я ...
9. Вибираючи між «активний» і «пасивний», я назвав би себе
10. Я ношу такий одяг, бо ...
11. Моє найнеприємніше пережи-вання в дитинстві...
12. Мені не вдалося ...
13. Мені потрібно ...
14. Я кращий, коли ...
15. Я не можу зрозуміти, чому ...
16. Найкраще, що могло б статися зі мною...
17. Найважче мені ...
18. Якби я міг змінити в собі дещо, я б ...
19. У людях мені найбільше подобається ... , тому що ...



20. Найбільше від інших людей мені потрібно ...

Інкони трапляється, що ми маємо викривлене уявлення про себе. Вам здається, ніби ви не здатні на багато що — порівняно з кимось іншим. Можливо, ви недооцінюєте себе.

*Авраам Лінкольн:  
«Якщо хочеш досягти  
успіху, ти повинен  
вірити в себе навіть  
тоді, коли в тебе вже  
ніхто не вірить».*



Такі страхи — чудовиська, які прагнуть будь-що обмежити ваш потенціал, підірвати самооцінку. Ваші сили — безмежні. Визнати неусвідомлювані страхи і свідомо спробувати подолати їх — єдиний спосіб упоратися з цією перешкодою. Єдине, в чому можна бути впевненим у житті, — це в тому, що все змінюється. Ви змінюєтеся, й час плине, і все навколо вас.

Якщо вважатимете себе здібними й гідними всього, ваше життя відповідатиме цьому стандарту, й ви досягатимете успіху в кожній справі, за яку братиметеся. Ви — головний експерт у своєму житті. І тому тільки ви можете знати, що зробить вас щасливими.

Перш ніж ми зможемо по-справжньому любити інших, ми маємо навчитися любити себе. Багато хто може запитати; «Але як полюбити себе, маючи таку кількість вад?» Навіть святі борються зі своїми гріхами. Ви самі, більше, ніж будь-хто інший на світі, варті любові й поваги до себе». Отже, якщо хочете прожити своє життя



повноцінно, не можна покладатися лише на щасливий випадок. Кожен сам творить свою долю, і ви теж здатні на це. За будь-якою обставиною у вашому житті, яку ви вважаєте щасливим чи нещасливим випадком, стоїть ланцюжок виборів, зроблених вами.

*«Людина, яка мало чекає від себе в житті,  
мало її отримує». Зигмунд Фрейд*



## УМІННЯ СПІЛКУВАТИСЯ З ІНШИМИ ЛЮДЬМИ

На думку вчених, спілкування в тій чи іншій формі займає близько 70% нашого часу. Уміння спілкуватися необхідно нам як в особистому, так і в професійному житті. Воно допомагає встановити хороші відносини з людьми, домогтися певних професійних цілей, нарешті, побудувати особисте життя. Однак, що конкретно мається на увазі під умінням спілкуватися?

*«Думка про людину складається в перші 15-20 секунд спілкування. У вас ніколи не буде другого шансу справити перше враження» (Дон Амінадо).*

Щоб вас вважали приємним співрозмовником, потрібно не тільки знати, що говорити, а й уміти сказати це правильно. Для цього необхідні багатий словниковий запас, уміння «підлаштовуватися» під

інтелектуальний рівень співрозмовника й підбирати потрібні слова, вирази й формулювання в залежності від ситуації спілкування. При спілкуванні важливо вміти коротко й чітко формулювати свої думки. Також потрібно працювати над своєю невербальною комунікацією: жестами, мімікою, інтонаціями.

*Тільки 7—8 % інформації ми черпаємо зі слів співбесідника. Вся інша інформація передається невербальними засобами.*

Найчастіше жести, міміка та інтонація говорять співрозмовнику більше, ніж слова. Якщо використовувати їх правильно, можна значно швидше домогтися своїх

цілей у спілкуванні. І навпаки — якщо ви не стежите за своєю невербальною комунікацією, ви можете випадково повідомити співрозмовнику більше, ніж збиралися.

Уміння спілкуватися також включає в себе ерудованість і кругозір, знання правил етикету, вміння контролювати власний емоційний стан, повагу до співрозмовника, доброзичливість, навички активного слухання та багато іншого. Також дуже важливо, щоб стиль спілкування відповідав ситуації: зрозуміло, що з колегами або клієнтами ви будете спілкуватися інакше, ніж із друзями або членами сім'ї. Над усіма цими навичками можна й потрібно працювати.

*Якщо у вас самих ніяк не виходить стати розкутішими в спілкуванні, можливо, є сенс відвідати спеціальний тренінг. Але найефективніший спосіб розвинути своє вміння спілкуватися — не уникати спілкування. Навіть якщо ви самі поки не наважуєтеся ініціювати розмову, хоча б не потрібно ніяковіти, якщо хтось заговорив з вами першим. Проблема багатьох людей у тому, що вони заздалегідь налаштовані на гірше. Головне в спілкуванні - не зациклюватися на тому, що у вас не виходить, а зосередитися на позитиві.*

***Антуан Де Сент-Екзюпері: «Єдина відома мені розкіш - це розкіш людського спілкування».***

## ПОРАДИ ТИМ, ХТО ХОЧЕ НАВЧИТИСЯ ЕФЕКТИВНО СПІЛКУВАТИСЯ З ОТОЧУЮЧИМИ



1. Ваше висловлювання має бути завершеним, повним і конкретним, воно має бути сформоване так, щоб до нього повністю ввійшла вся необхідна для розуміння інформація.

2. Потрібно більше говорити про спостереження, а не висновки. Спостереження - це те, що ви бачили та чули, а

висновки – ваші оцінки та судження, які базуються на ваших життєвих переконаннях. У інших людей не повинна бути саме ваша система цінностей.

2. Узгодьте свої словесні та несловесні повідомлення. Спілкування з партнером вимагає як вербальних, так і невербальних повідомлень. Як правило, ці повідомлення є узгодженими між собою, і якщо людина каже, наприклад, що вона високо цінує вашу допомогу, і при цьому посміхається, то вона несловесно виражає те саме. Проблеми у спілкуванні з'являються тоді, коли словесні та несловесні повідомлення суперечать одне одному.

3. Забезпечуйте зворотний зв'язок у тому, як сприймається ваше повідомлення. Це означає, що потрібно під час спілкування постійно аналізувати реакцію оточуючих на ваші слова та поведінку.

4. Приводьте повідомлення у відповідність з особистістю, суб'єктивною шкалою цінностей і досвідом

адресата. Одну й ту ж інформацію ви пояснюватиме по-різному досвідченому спеціалісту й новачку, дитині та дорослому.

5. У зауваженнях не можна зачіпати особистість співрозмовника, а лише особливості його поведінки. Наприклад, можна сказати: «Ти й далі продовжуєш переривати мене», але не можна говорити: «Ти перебиваєш мене, тому що ти егоїст, який не чує інших».

6. Намагайтеся щиро й доброзичливо ставитися до своїх співрозмовників. Учїться бачити позитивні сторони інших людей, будьте привітними й щедрими на об'єктивну та щирю похвалу. А коли вам бракує спілкування, пригадайте цю фразу:

*«Люди самотні, тому що замість мостів вони будують стіни» (Лев Толстой).*



## СПІЛКУЙСЯ З УСПІХОМ

Кожному з нас доводилося займатися вивченням мов. Ми вивчали рідну мову, іноземну, багато хто вивчає мову програмування. Але існує ще одна міжнародна, загальнодоступна й зрозуміла мова, про яку до недавнього часу мало що знали, - це мова жестів, міміки й рухів тіла людини - «боді ленгвідж».

Вперше серйозним дослідженням цієї мови зайнявся в кінці 70-х років - Аллан Піз, який є визнаним знавцем психології людського спілкування й автором методики навчання основам комунікації. Пізніше виник термін «боді ленгвідж» [англ. **body** - тіло + **language** - мова] - мова жестів, міміки й рухів людини як засіб невербальної (несловесної) комунікації.

З того часу ученими було виявлено й зареєстровано більше 1000 невербальних знаків і сигналів спілкування.



### Психологами

встановлено, що передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7%, за рахунок звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонацію звуку) на 38%, і за

рахунок невербальних засобів на 55%.

Ці дані примушують нас задуматися над значенням невербальних засобів для організації спілкування і взаєморозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів і міміки людини, а також породжують бажання опанувати мистецтвом тлумачення цього особливого знання - мови рухів тіла, на якій всі ми з вами розмовляємо, навіть не усвідомлюючи цього.

Чи можна вивчити мову рухів тіла, опанувати й застосовувати її? Це не тільки можливо, але й життєво необхідно, для досягнення успіху в діловій діяльності та в особистому житті, для розвитку емоційного інтелекту.

Особливістю мови рухів тіла є те, що їх прояв обумовлений імпульсами нашої підсвідомості. Тому відсутня можливість підробляти ці імпульси, що дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному, вербальному способу спілкування.



У діловій розмові невербальні засоби спілкування мають часом більше значення, ніж слова. Для ділової людини винятково важливо, з одного боку, уміти контролювати свої рухи й міміку, а з іншого боку – розуміти мову жестів і міміку співрозмовника, правильно зрозуміти їх. Неувага до невербальних засобів у діловому спілкуванні може дезорієнтувати співрозмовника, якщо неправильно сприймати його міміку, жести, поведінку. За

спорідненими ознаками всі невербальні засоби спілкування класифікують так:

## **1. Акустичні невербальні засоби:**

1.1. праксодика – невербальні засоби, що стосуються голосу та його вокалізації (інтонація, гучність, тембр, тональність тощо);

1.2. екстралінгвістика – вкраплення у голос (сміх, плач, покашлювання, дикція, паузи тощо).

## **2. Оптичні невербальні засоби:**

2.1. кінетика – жести, міміка і пантоміміка, рухи тіла, контакт очима;

2.2. проксемика – система організації простору й часу спілкування (відстань між мовцями, дистанція, вплив території, просторове розміщення співбесідників тощо);

2.3. графеміка – почерк, символіка скорочення тощо;

2.4. зовнішній вигляд – фізіогноміка, тип і розміри тіла, одяг, прикраси, зачіска, косметика тощо.

**3. Тактильно-кінетичні невербальні засоби (таксика)** – рукостискання, дотики, поплескування по плечах, поцілунок, посмішка тощо.

**4. Ольфакторні невербальні засоби (запахи)** – запах тіла, запах косметики.

**5. Темпоральні невербальні засоби (хронеміка)** – час очікування початку спілкування, час проведений у



спілкуванні, час, протягом якого триває повідомлення мовця тощо.

Зупинимось на деяких рекомендаціях фахівців стосовно оцінки та володіння засобами невербального спілкування. Найважливішим серед несловесних засобів вважається кінетика. Кінетика (будь-який рух тіла або його частин) є «мовою тіла», за допомогою якої людина свідомо чи несвідомо передає зовнішньому світу своє емоційне послання. Жести, поза співрозмовника виражають внутрішній стан людини. Їх, як і інші компоненти невербального спілкування, не завжди можна пояснити однозначно. Багато чого залежить від загальної атмосфери і змісту бесіди, а також від індивідуальних особливостей співрозмовника. Значну роль також відіграє самовладання і ступінь володіння невербальними засобами спілкування. Так, адвокати, актори, політики або взагалі відмовляються від жестикуляції, або спеціально відпрацьовують міміку, жести й пози, що змушує вірити тому, що вони говорять. Проте, «читаючи» знаки мови «боді ленгвідж», в багатьох випадках можна навчитися досить точно розпізнавати внутрішній стан співрозмовника. На думку психологів, вимовляючи що-небудь, людина, сама того не усвідомлюючи, робить певні рухи. Розглянемо деякі з них.



Рис. 79. Дослідження: історія про вплив і об'єктивні результати його рухів.

Ставлення людини до співрозмовника передає його поза. Якщо співрозмовник тягнеться до іншого, ловить його погляд, робить скуті жести, то можна сказати, що він емоційно

підпорядкований іншому. Співрозмовник, який сидить на стільці, недбало, закинувши ногу на ногу, – вважає себе господарем становища. Той, хто сидить на краєчку стільця, склавши руки на колінах, навпаки – схильний підкорятися. Якщо людина намагається виглядати вищою за співрозмовника, споглядає на нього зверхньо, демонструє самовпевненість, то вона намагається бути покровителем. Якщо співрозмовник піднімає плечі й опускає голову, він скривджений чи ображений, особливо, якщо при цьому він ще й починає щось креслити на листі паперу (різні геометричні фігури, стріли і т.п.). Помітивши, що співрозмовник нахилився всім корпусом уперед, а руки при цьому поклав на коліна чи тримається ними за краї сидіння, запропонуйте закінчити розмову: саме до цього прагне ваш співрозмовник. «Пощипування перенісся» – знак глибокої зосередженості й напружених міркувань, при цьому людина звичайно закриває очі. Якщо ваш співрозмовник почуває підборіддя (як правило, при цьому він ще й прищурюється), значить приймає рішення. Якщо ваш співрозмовник підпирає підборіддя долонею з витягнутим вказівним пальцем, значить він відноситься до ваших пропозицій критично. Коли людина говорить нещиро чи чує, як говорить неправду хтось інший, вона мимоволі намагається закрити руками рот (очі, вуха). Той, хто, промовляючи що-небудь, прикриває рукою рот (великий палець звичайно притиснутий до щоки, жест нерідко супроводжується удаваним покахикуванням), наймовірніше, говорить неправду. Аналогічним жестом у момент вашої мови співрозмовник виражає сумнів у вашій

правдивості. Про неправду можуть свідчити й легкі швидкі дотики до носа чи ямочки під носом. Фахівці пояснюють це тим, що в момент проголошення неправди в людини виникає сверблячка, роздратування нервових закінчень носа, й тому співрозмовник змушений почухати ніс чи хоча б доторкнутися до нього, щоб позбутися цього дискомфорту. Варто пам'ятати, що дотик до носа чи швидке його потирання не може бути стовідсотковим доказом нещирості співрозмовника. Іноді такий жест виражає сумнів людини в чому-небудь, напружене міркування, пошук точного формулювання відповіді. І, нарешті, ваш співрозмовник може почухати ніс просто тому, що він чешеться. Правда, при сверблячці, пов'язаній, наприклад, з алергією, ніс потирають енергійно, а при промовлянні неправди характерний легкий дотик. Неправда викликає сверблячку в повіках очей а також у м'язових тканинах шиї. Тому деякі нещирі співрозмовники іноді «відтягають» комірець. Потираючи віко, чоловіки роблять це енергійно, а жінки, як правило,



тільки проводять пальцем по нижньому віку. Потирання віка пов'язане також з бажанням уникнути погляду в очі співрозмовника, якому говорять неправду. Про неправду чи, щонайменше, про прагнення щось приховати можуть свідчити потирання чола,

скронь, підборіддя. Почісування вуха може бути рівнозначно фразі: «Я не бажаю цього чути». Мочку вуха смикають у стані хвилювання, розладу, а потягують її – якщо співрозмовнику набридло слухати й він хоче висловитися сам. Про бажання перервати співрозмовника більш виразно сигналізує невисоко піднятий вгору вказівний палець. Цей жест виражає прагнення заперечити, перейти до наступного питання, чи навпаки, повернутися до попереднього.

Руки в певному положенні підтверджують ставлення до співрозмовника. Так, людина, що відчуває власну перевагу, закладає руки за спину, охоплюючи зап'ястя. А от руки за спиною, сплетені в замок, говорять про те, що людина намагається заспокоїтися або хоча б приховати своє хвилювання. «Закладання рук за голову» – ще один жест, що виражає перевагу.

«Шпилеподібний жест»-пальці рук торкаються один одного, утворюючи шпиль, вістря якого може бути спрямовано нагору чи вниз. Цей жест виражає впевненість у собі, у своєму рішенні, а точно інтерпретувати його зміст можна тільки на підставі супутніх йому рухів.



Рис.40. Руки "шпилеподібні" жест.

Наприклад, бігаючий погляд чи схрещені на грудях руки свідчать про намір відмовитися від угоди і закінчити бесіду. Схрещування рук на грудях у більшості випадків виражає психологічний дискомфорт, почуття небезпеки.



Рис. 67. Стандартний жест - скрещеніє рук на грудях.

Просте схрещування рук означає, наймовірніше, що співрозмовник зайняв оборонну позицію. Іноді, якщо бесіда проходить мирно і ніяких основ для конфронтації нема, схрещування рук на грудях може означати просто спокій і впевненість. Буває, що співрозмовник не просто схрещує руки на грудях, але ще і

стискає пальці в кулаках. Це означає, що він налаштований агресивно. Якщо співрозмовник кистями схрещених рук обхоплює свої плечі (іноді дуже міцно), знайте: він ледве стримує негативну реакцію на ваші висловлювання. Якщо співрозмовник особливо розлютований, то схрещені руки можуть доповнюватися холодним поглядом з легким прищуром, а також штучною посмішкою.

Коли людина розслаблена, її плечі, зазвичай, опущені. У стані напруги людина мимоволі піднімає плечі. Тим, хто виступає з трибуни перед численною аудиторією, рекомендується звернути увагу на плечі й голови слухачів. Це допоможе зрозуміти настрій тих, хто зібрався, й відповідним чином почати виступ. Чим більше піднятих плечей, тим більш ворожий настрій має аудиторія. Співрозмовник з опущеними плечима й опущеною головою відчуває наймовірніше, інтерес, симпатію до партнера, спокій.



Міміка – це виразний рух м'язів обличчя, що відповідає пережитим почуттям і настроям. Будь-які зміни у виразі обличчя добре помітні й дуже часто показують найменші зміни внутрішнього стану людини. Найінформативнішим засобом невербального

спілкування, найбільш достовірним і точним сигналом є очі. Як правило, при зустрічі люди спершу кілька секунд дивляться один одному в очі, а потім відводять погляд.



Існує припущення, що контакт очей при зустрічі необхідний для встановлення довірчих відносин, але затримка погляду на очах співрозмовника говорить про прагнення до переваги. Тому не

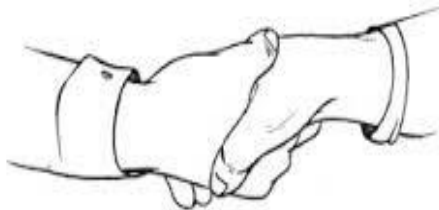
рекомендується дивитися в очі співрозмовнику довго й невідривно, інакше його реакція може бути досить агресивною. Однак нетривала затримка погляду в гострі моменти бесіди чи наприкінці зустрічі цілком припустима, вона виражає довіру до партнера. В цілому ж протягом бесіди рекомендується зустрічатися поглядом зі співрозмовником приблизно 2/3 усього часу спілкування (якщо менше 1/3 – навряд чи співрозмовник буде довіряти

вам). Якщо ви помітите, що співрозмовник під час бесіди дуже часто відводить погляд убік, у вас є всі підстави думати, що партнер або нервує, або нудьгує й хоче скоріше припинити малоцікаву для нього розмову. Під час ділової розмови рекомендується дивитися на уявний трикутник на чолі вашого співрозмовника й не опускати погляд нижче його очей. Такий напрямок погляду створить у партнера враження, що ви настроєні по-діловому і допоможе вам контролювати хід бесіди. У стані радісного настрою зіниці стають у чотири рази більші, ніж звичайно. Але у пригнобленому стані, при виникненні невдоволення, ненависті зіниці помітно звужуються. Якщо співрозмовник знає значення прийомів невербального спілкування і вміло направляє свій погляд, то вже реакцію своїх зіниць він напевно не зможе контролювати.

**Довіряйте мимовільним жестам більше, ніж словам, погляду – більше, ніж жестам, реакції зіниць – більше, ніж специфічним особливостям погляду.**

Залежно від специфічних особливостей погляду й характеру супутніх рухів значення цих сигналів розрізняється так: якщо співрозмовник підняв голову й дивиться нагору – він задумався; якщо співрозмовник підняв брови й зробив рух головою – він не зовсім зрозумів ваше висловлення й хотів би щось уточнити; якщо співрозмовник дивиться убік – він відноситься до вас без поваги, вашими пропозиціями він зневажає; якщо погляд співрозмовника спрямований у підлогу – він відчуває страх і бажання піти.

Іншу важливу для ділового спілкування систему невербальних засобів становить тактика – рукостискання, дотики, поплескування по плечах, поцілунок, усмішка тощо.



Рукостискання – одна з найпоширеніших форм вітання. Ним традиційно починається й закінчується будь-яка ділова розмова.



Рукостискання використовується не тільки при вітанні й прощанні, але й у знак висновку угоди, констатації взаємної поваги й довіри. Від виду рукостискання значною мірою залежить результат ділової зустрічі. Розглянемо деякі характеристики рукостискання. Коротке й мляве рукостискання може свідчити про байдужність. Тривале рукостискання й вологі руки – ознака сильного хвилювання. Трохи зтягнуте рукостискання в поєднанні з усмішкою, привітним поглядом і т.п. демонструє дружелюбність. Але, з іншого боку, довго затримувати руку співрозмовника не рекомендується – це може викликати неприємну аналогію з капканом і дратувати співрозмовника. Якщо партнер протягає руку, трохи розгорнувши її долонею нагору, – він віддає вам ініціативу, виражає готовність до підпорядкування. Якщо долоня повернена вниз, – це говорить про прагнення до переваги, бажання очолювати. Якщо ж обоє партнерів однаковою мірою відчувають один до одного почуття поваги й взаєморозуміння, то їхні долоні при



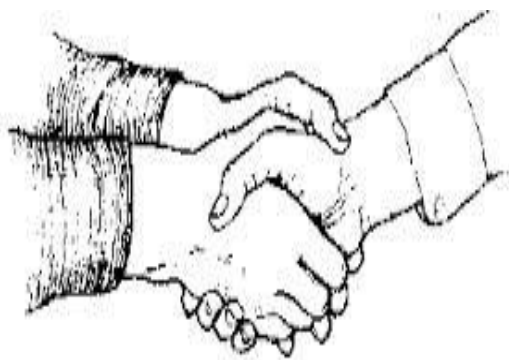


Рис.27. "Перчатка"

рукостисканні знаходяться в рівному положенні (вертикальному). Таке рукостискання називається рівносильним. Про неповагу, прагнення зберегти офіційну дистанцію й нагадати про нерівність свідчить потиск прямої, незігнутої руки. Про бажання тримати співрозмовника на відстані свідчить і рукостискання, при якому в долоню партнера лягають лише пальці. Існує ще й «рукавичкове» рукостискання: потискуючи руку співрозмовника правою рукою, ліву руку кладуть на неї з іншої сторони. Таке рукостискання служить для вираження глибоких почуттів і доречно тільки при спілкуванні з добре знайомими людьми. Тому використовувати його при першій зустрічі з діловим партнером не рекомендується.

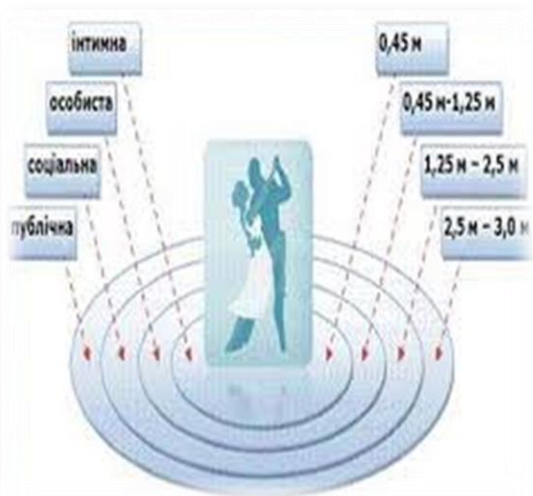
Важливою системою невербальних засобів спілкування є праксодика – засоби, які стосуються голосу та його вокалізації (інтонація, гучність, тембр, тональність тощо) та екстралінгвістика – вкраплення у голос (сміх, плач, покашлювання, дикція, паузи тощо). Ці засоби дають можливість краще передавати співрозмовнику потрібну думку. А. Макаренко зізнавався, що педагогом відчув себе тільки тоді, коли зміг той самий наказ віддавати двадцятьма різними інтонаціями. Спеціалісти вважають,

що середній темп мовлення повинен становити 100—120 слів на хвилину. Велике змістове навантаження мають паузи в мовленні. Це здається парадоксом: людина мовчить, а інформація слухачам надходить. Невипадково Цицерон зауважив: «найсильніший крик — у мовчанні». Згадаємо знамениту німу сцену в п'єсі «Ревізор» М. Гоголя. Рідко хто вміє спеціально використовувати паузу. Проте неуміла пауза є свідченням того, що думка відстає від мови, що людина не знає, про що сказати в певній ситуації.

**Люди, які хочуть розвинути свій емоційний інтелект, повинні дуже уважно ставитись до даних невербальних засобів спілкування, так як вони передають інформацію значно повніше і точніше, ніж слова.**

Розглядаючи питання ділового спілкування, ми не можемо обійти систему організації простору і часу спілкування (проксемику), яку ще називають «просторовою психологією». Фахівці виділяють чотири просторових зони, яких людина свідомо чи несвідомо дотримується при спілкуванні:

Перша зона – інтимна (від 15 до 46 см). Цю зону людина найбільше оберігає. У ній можуть знаходитися, біля



особи лише найближчі їй люди. Друга зона – особиста (від 46 до 120 см). У цій зоні люди звичайно розміщуються під час дружніх зустрічей, на вечірках. Третя зона – соціальна (від 120 – до 360 см). Цієї відстані люди дотримуються під час міжособистісного спілкування з малознайомими людьми, зокрема, на роботі. Четверта зона – громадська (понад 360 см). На такій відстані бажано знаходитись лектору, оратору.

А тепер пропонуємо вам більше дізнатися про себе.

### **Тест на визначення вашого рівня володіння навичками невербального спілкування**

На кожне запитання дайте відповідь «так» чи «ні».

1. Співрозмовники часто звертають увагу на те, що я говорю занадто голосно або занадто тихо.
2. Під час розмови я ніколи не знаю, куди діти руки.
3. Я відчуваю незручність в перші хвилини знайомства.
4. Майже завжди майбутнє спілкування з незнайомою людиною викликає у мене тривогу.
5. Я занадто жестикулюю.
6. Протягом 10-ти хвилинної бесіди я не можу обійтись без того, щоб до чогось не притулитися або на щось не спертися.
7. Я погано розумію мову жестів.
8. Я намагаюсь обмежити коло свого ділового спілкування декількома добре знайомими мені людьми.
9. Під час розмови я часто кручу щось у руці.
10. Я погано вмію приховувати емоції, які виникли раптово.
11. Під час ділових бесід я намагаюсь повністю виключити міміку й жестикуляцію.

Чим менше «так» і більше «ні» у ваших відповідях, тим краще ви володієте невербальними засобами спілкування.

