

Elements of nonverbal communication

Ivo Dimitrov

Multiprofile hospital for active treatment Eskulap Pazardzhik

Petar Petrov

Medical Institute of the Ministry of Interior – Sofia, Bulgaria

Abstract: Key elements in non-verbal communication are movements, posture, gestures, distance, touch, verbal follow-up, intonation and voice power, appearance. The distance between the speakers is very important. Optimal is the distance at which both feel safe and comfortable enough. Communicating by touch is another modality of non-verbal communication, which in a sense occupies an intermediate position between physical and psychological attention. Last but not least, the non-verbal components of behavior are the tone and tone of voice, as they acquire particular meaning in the meaning-forming elements in the context of the speech.

Keywords: movements, posture, gestures, distance, touch, verbal follow-up, intonation and voice power, appearance.

Елементи на невербалната комуникация

Иво Димитров

МБАЛ Ескулап - Пазарджик

Петър Петров

Медицински институт на МВР - София

Резюме: Основни елементи в невербалната комуникация са движения, поза, жестове, разстояние, докосване, вербално следване, интонация и сила на гласа, външен вид. Разстоянието между разговарящите има голямо значение. Оптимално е разстоянието, при което и двамата се чувстват достатъчно безопасно и комфортно. Комуникацията чрез допир е друга модалност на невербалното общуване, която в известен смисъл заема междинно положение между физическото и психологическото внимание. Не на последно място сред невербалните компоненти на поведение са интонацията и силата на гласа, тъй като те придобиват особено значение на смислообразуващите елементи в контекста на съдържанието на речевото изказване.

Ключови думи: движения, поза, жестове, разстояние, докосване, вербално следване, интонация и сила на гласа, външен вид.

Движения, поза, жестове

Дали смисълът, който носят двигателните актове с различните части от тялото ни, е еднакво значим?

Най-лесно забележими са откритите и закритите позиции. Закриваме позицията си, когато кръстосваме ръцете си по различен начин: по-явно – плътно кръстосване с допир до гръдния кош, и по-деликатно – кръстосване на пръстите на ръцете.

Закритостта на позицията чрез кръстосване на ръцете е сигурен знак за психологично изключване от конкретно взаимодействие. Причините могат да бъдат от различен характер – произтичащи от самата ситуация или свързани с по-широк социален контекст. Важното е да

разберем и да не забравяме, че нехаресването е също толкова взаимно, колкото и харесването. Тоест, ако ние не харесваме някого, вероятността и той или тя да не ни харесват са почти 100% (9, 11, 13) .

Разстояние

Разстоянието между разговарящите има голямо значение. Оптимално е разстоянието, при което и двамата се чувстват достатъчно безопасно и комфортно. Смята се, че всеки човек притежава определено психическо или лично пространство около себе си, което подсъзнателно брани, и реагира остро срещу неговото нарушаване. По тази причина оптималната дистанция между слушащия и споделящия ще зависи строго от взаимоотношенията между двамата. Това разстояние се определя от редица фактори – културни и индивидуални характеристики и особености на ситуацията (11, 13, 14, 15, 16) .

Пространство

Като че ли най-голям интерес, а и спекулации, предизвиква *личното*, или *персоналното поле*. Какво представлява то? Това е въздухът около нас (затова не можем да го видим), който ни дава чувството за сигурност или ни създава психологичен комфорт. Всеки от нас има поле с различна големина, която зависи от уникалното съчетаване на три основни фактора, свързани с (9,13, 14, 15, 16):

- големината на територията и гъстотата на населението;
- големината на селището - голям град или малко село, в което сме израснали в ранните си детски години;
- конкретните материални условия - в какво пространство и територия сме отгледани - в гарсонiera или в голяма еднофамилна къща.

Съществуват различни позиции за сядане в зависимост от случая на контакт с дадения човек:

- неформален разговор – разговор между приятел, роднина. Разположението е диагонално минимално разстояние между разговарящите;
- състезателност – изпит, конкуренция на различни нива. Разстояние един срещу друг, противоположно на банка, маса и т.н;
- коопериране – работа в екип, разговор между влюбени. Разстояние минимално един до друг;
- неутралитет или лоялност – принцип разстояние на двама души, седящи противоположно един срещу друг при т.нар. “бизнес преговори” (9, 10, 13, 14, 15).

Докосване (т.нар. “тактилни кодове”)

Комуникацията чрез допир е друга модалност на невербалното общуване, която в известен смисъл заема междинно положение между физическото и психологическото внимание. Освен ръкуването тук се отнасят всякакви други докосвания до събеседника. Докосването, простия физически контакт само по себе си дава реални сигнали за интерес към отсрещния. Може би това е най-директния израз да кажеш на някой “харесвам те”. Това е сигнал, който кара отсрещния да те разграничи и да те възприеме по друг “по-различен” начин (9, 12, 13, 14, 15, 16) .

Лицето и контактът с очите

Основната функция на гледането е да улови невербалните сигнали на другия и да предаде нашите собствени нагласи. Движенията на погледа са в тясна връзка с речта и внасят определени акценти, доставят обратна връзка, изразяват внимание и интерес. Към техниките за психологическо внимание се отнася преди всичко поддържането на контакт с поглед. Една от тезите е че периодичното поглеждане на събеседника в очите, докато той говори е сигнал

за внимание – “Аз съм тук. Аз те осъзнавам. Слушам те.” (9, 11, 13, 15, 16)... Казано с други думи от Л.Блекмън :”*Ние никога не можем да знаем как се чувстват другите, докато не използваме ключовете, които те ни дават*”

В директното общуване най-често разбираме какво е емоционалното състояние на участниците чрез изразите на лицето им. Основните емоции за всички хора по света са едни и същи: *радост, гняв, яд, тъга, изненада, очакване, страх и одобрение*. Останалите емоционални състояния, които можете да си представите, представляват или нюанс на посочените погоре, или смесица на някои от тях (9, 11, 13, 14, 15, 16).

Някои хора предразполагат другите да се чувстват удобно при разговор с тях. Други карат събеседниците си да се притесняват, а трети - да се усъмнят в казаното от другия човек. Тези впечатления се свързват главно с *времетраенето на контакта с очи между партньорите и обхвата на погледа*: колкото по-дълго се гледаме в очи, толкова по-добре взаимно се разбираме. Погледите ни са различни и в зависимост от близостта на взаимоотношенията ни с другите и характера на ситуацията, в която сме (*илюстрация 1) делови поглед; 2) социален поглед; 3) интимен поглед*). Принципът е: колкото сме в по-близки психологични контакти и колкото ситуацията е по-неофициална, толкова повече се разширява обхватът на погледа ни - „територията на триъгълника“ на посочените рисунки. Неадекватността на погледа от страна на партньора в общуването може силно да ни смути и обърка (12, 13, 15).

Друг съществен момент, свързан с възможностите на лицето, е, че освен емоции с лицето изразяваме и настроение (нещо по-дълготрайно от конкретно емоционално състояние), самочувствие (още по-дълготрайно от настроението) и може би най-интересното - отношение към другите хора. Когато не харесваме някого, а това непрекъснато се случва, не е прието да изразим това негативно отношение с думи или вербално, чрез речта. Изразяваме го невербално - с погледите си (9, 11, 13, 14, 15, 16).

Вербално следване

Докато слуша разказа на другия, на човек често му хрумват различни мисли, спомня си различни случки, които му се иска да сподели. Когато изслушваш внимателно, насочваш на моменти разговора, непрекъсваш с безмислени въпроси, не скачаш от тема на тема и обобщаваш чутото ти подаваш явен сигнал за това че си съпречастен с разговора на събеседника ти. Понякога паузата има по-силен ефект от убеждението, че си разбрал събеседника си (2, 3, 4, 15, 16) .

Друг начин за вербално следване е чрез задаване на обобщаващи въпроси. Разбира се, не забравяме и невербалните насърчаващи възможност като кимане, усмивка, заинтересован израз на лицето. Много важно е това, което правим да бъде естествено наше поведение, защото именно то насърчава събеседника. Вербалното следване чрез окуражаване е само когато искате да запазите насоката на разговора.

Интонация и сила на гласа (невербални особености на речта)

Не на последно място сред невербалните компоненти на поведение са интонацията и силата на гласа тъй като те придобиват особено значение на смислообразуващите елементи в контекста на съдържанието на речевото изказване. Смята се че:

- тихият глас изразява тъга, интровертност, подчиняемост, харесване и др.
- умереният – активност, радост и др.
- силният - превъзходство, екстравертност, настойчивост и др (1, 3, 4, 5, 6).

Външният вид

Чрез облекло, прическа, козметика, украшения и др., човек изпраща послания за себе си, за своя социален статут, нагласи и т.н (2, 3, 4, 5, 6).

Литература

1. Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology. An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5–14
2. Wydra, G. (2005). Der Fragebogen zum allgemeinen habituellen Wohlbefinden. Saarbrücken: Sportwissenschaftliches Institut der Universität des Saarlandes.
3. Dawson, JF, Vicente Gonzalez-Romar, Ann Davis and Michael A. West Organizational climate and climate strength in UK hospitals *European journal of work and organizational psychology*, 2008, 17 (1): 89–111.
4. Pico, BF, Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies* 43 (2006) 311–318.
5. Wilczek-Różycka E. Empatia i jej rozwój u osób pomagających. Kraków, WUJ, 2002.
6. Matthews G, Zeider M, Roberts RD. Emotional Intelligence: Science and Myth, Cambridge, MIT Press, 2004.
7. Grzesiuk L. Style komunikacji interpersonalnej. Warszawa, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 1979.
8. Grzesiuk L, Trzebińska E. Jak ludzie porozumiewają się. Warszawa, Nasza Księgarnia, 1978.
9. Bierach AJ. Komunikacja niewerbalna. Wrocław, Astrum 1998.
10. Morreale SP, Spitzberg BH, Barge JK. Human communication: Motivation, knowledge and skills. Belmont, California, Wadsworth Thomson Learning, 2002.
11. Chen RP. Moral imagination in simulation-based communication skills training. *Nurs Ethics*. 2011; 18(1): 102–11.
12. Belcher M, Jones L. Graduate nurses experience of developing trust in the nurse-patient relationship. *Contemp Nurse* 2009; 31(2): 142–52.
13. Tropea S. Therapeutic employment: a new paradigm to explore the interaction between nurses and patients with a long-term illness. *J Adv Nurs*. 2012; 68(4): 939–47.
14. Włoszczak-Szubzda A. Kompetencje komunikacyjne personelu medycznego. Badanie stanu oraz ocena potrzeb komunikacyjnych. Praca doktorska, Lublin, Wydawnictwo Uniwersytetu Medycznego w Lublinie, 2009.
15. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 czerwca 2007 r. w sprawie doskonalenia zawodowego ratowników medycznych.
16. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki.