

Юрченко-Шеховцова Тетяна Іванівна

науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень навчально-наукового інституту заочного та дистанційного навчання Національної академії внутрішніх справ, майор поліції

ПРОСТІР ЯК ЗАСІБ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

Враховуючи соціальний характер професійної діяльності співробітників Національної поліції України, можна з упевненістю стверджувати, що важливою детермінантою ефективності цієї діяльності є вміння спілкуватися з різними категоріями громадян.

Психологами переконливо доведено, що під час взаємодії людей близько 60 – 80 % комунікації здійснюється за рахунок невербальних (позамовних) засобів, і лише 20 – 40 % – за допомогою мовних, вербальних. Тому опрацювання вмінь та навичок розуміння мови невербального спілкування є гарантом успішного вирішення поліцейським професійних завдань.

Невербальні засоби спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми (жести, міміка, пози, погляд, тембр голосу, дотик) і сприяють розпізнанню психічних станів людини на основі "мови тіла". Одним із засобів позамовного спілкування є міжособистісний простір – дистанція, яка не усвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Зазвичай, близькість стосунків між людьми зменшує дистанцію комунікації. Існує навіть загальноприйнятий вислів «триматися ближче» до того, хто нас цікавить, й навпаки, «триматися подалі» від неприємних нам осіб.

Е. Холл, відомий фахівець в галузі досліджень міжособистісного простору, виокремив чотири основні дистанції, які є показником того, якого роду взаємини пов'язують комунікантів. Відповідно характеру взаємодії їх назви: інтимна, особистісна, соціальна, офіційна (публічна) [1].

А. Піз надав типам дистанції між співрозмовниками конкретних числових значень [2], зокрема:

- **Інтимна зона (від 15 до 46 см).** Цю зону вважають головною, оскільки її людина охороняє. Обирати цю зону спілкування можуть особи, які мають тісний емоційний контакт з людиною (батьки, діти, чоловік, жінка, коханці, родичі, близькі друзі). В інтимній зоні є ще так звана «понад інтимна зона» радіусом 15 см, яка реалізується виключно через фізичний контакт.

- **Особиста зона (від 46 см до 1,2 метра) – це дистанція, яка розділяє людей при спілкуванні, наприклад, між співрозмовниками–друзями.**

- **Соціальна зона (від 1,2 до 3,6 метрів) обирається для неформальних соціальних та ділових стосунків. На такій відстані особа зазвичай спілкується з не дуже знайомими, або з незнайомими людьми.**

- **Громадська зона (більш ніж 3,6 метрів) визначається у ситуації взаємодії з великою групою людей. На цій відстані не вважається образливим обмінятися лише декількома словами чи взагалі утриматися від спілкування.**

Зазвичай дотримання дистанції відповідно до вищезазначених видів взаємодії викликає у людей почуття зручності та справляє приємне враження.

Деякі дослідники зазначають, що при спілкуванні на незначній дистанції люди менше дивляться один на одного. Навпроти, при збільшенні дистанції люди більше спрямовують погляд на співрозмовника і використовують жести для збереження уваги [3].

На дотримання дистанції при спілкуванні впливає низка факторів. Наприклад, відчуваючи симпатію до співрозмовника людина орієнтується на скорочення дистанції. Однак у подібних ситуаціях поліцейський повинен бути уважним. Якщо виникає бажання продемонструвати схильність до людини й скоротити дистанцію із співрозмовником, але після Вашого першого кроку (чи нахилу) наперед комунікант робить такий самий крок назад чи відхиляється від Вас, значить Ви таким чином порушуєте межі прийнятної для людини дистанції. Можливо через декілька хвилин почуття співрозмовника зміняться, особливо, якщо Ви підлаштуєтесь до нього за позою, жестами, диханням, темпу розмови тощо. Якщо ж опір Вашому прагненню скоротити дистанцію продовжується, не робіть завчасних висновків про те, що людина не налаштована на спілкування з Вами, це може бути типове для неї загальне ставлення до людей.

Дистанція у спілкуванні безпосередньо пов'язана також із статусом людини. Чим більше людина вважає себе значущою, тим більшу дистанцію для спілкування вона обирає. Крім статусно-рольових особливостей, на дистанцію при спілкуванні впливають охайність людини, життєвий досвід, особисті та національні особливості.

У різних культурах норми дистанції також мають відмінності. Так, при спілкуванні у населення півночі допускається менша дистанція, ніж у південних жителів. Англійці, американці, скандинави не терплять занадто близьких дистанцій, оцінюючи їх як замах на свій особистий простір. Японці сприймають торкання до себе як втрату самоконтролю з боку співрозмовника або агресивність, а тому до них не слід наближатися менш ніж на 1 м. Навпаки, французи легко переходять на близьку дистанцію, якщо Ви їх зацікавите. Араби, латиноамериканці, греки, італійці, іспанці вважають, що не торкатися до співрозмовника у взаємодії означає холодність й недружність у ставленні до нього. Тому нормою соціальної взаємодії у них вважається активна жестикуляція. Експериментально також доведено залежність простору взаємодії від криміналізованості особи, що може бути корисним для поліцейського. Так, особи, які вчиняють насильницькі правопорушення, зазвичай підсвідомо обирають дистанцію спілкування удвічі більшою, аніж судимі за злочини корисливі (крадіжки, шахрайство тощо).

Окрім цього, існує наукова, підтверджена практикою думка, що дотримання дистанції певною мірою залежить від гендерної та вікової приналежності людей, які взаємодіють. Зазвичай, жінки розташовуються ближче до співрозмовника (незалежно від його статі), аніж чоловіки. Віковий фактор впливає на простір спілкування таким чином, що чим більшою є різниця у віці між людьми, тим більша дистанція між ними обирається. При спілкуванні з однолітками дистанція скорочується, на відміну від спілкування зі старшою за віком людиною. Діти та літні

люди тримаються ближче до співрозмовника. Проте у дітей по мірі дорослішання дистанція також збільшується.

Скупченість людей у громадських місцях (на концертах, у кінотеатрах, на ескалаторах, у транспорті, ліфті) і відповідне скорочення простору взаємодії, часто призводить до вторгнення в «інтимні» зони інших, що інколи може призводити до конфліктних ситуацій. Науковець А. Добрович сформулював декілька корисних рекомендацій щодо поведінки в умовах неминучої тісниви [4]:

- ✓ Чим тісніше у приміщенні, транспорті, тим стриманіше повинні бути рухи людини.

- ✓ Не бажано прискіпливо дивитися очі в очі на інших.

- ✓ Не бажано вести розмову, навіть із знайомими.

- ✓ Обличчя не повинно виражати будь-які емоції.

- ✓ Бажано зануритися в читання газети чи журналу, в екран мобільного телефону.

- ✓ У ліфті краще дивитися на покажчики поверхів (кнопки) або над головами людей у приміщенні.

В роботі поліцейського при взаємодії з особами, що становлять професійний інтерес, корисно намагатись не порушувати «інтимні» зони інших. До того ж необхідно зберігати власну особисту дистанцію від втручання в неї неприємних і небезпечних осіб. Вміння визначати та обирати для кожного виду взаємодії (спілкування) властиву дистанцію надасть поліцейському можливість зберегти власні ресурси, уникнути конфліктних ситуацій та, головне, досягти мети за результатами спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1 Семечкин Н. И. Социальная психология. Часть 2. 2003. URL : <http://scicenter.online/sotsialnaya-psihologiya-scicenter/310-mejlichnostnaya-distantsiya-35265.html>

2 Пиз Алан. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. URL : https://www.e-reading.club/chapter.php/44714/13/Piz_-_Yazyk_telodvizheniii._Kak_chitat%27_mysli_okruchayushchih_po_ih_zhestam.html

3 Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Підюков П. П. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект) : навчальний посібник. Київ : Київський юридичний інститут, 2005. 110 с.

4 Добрович А. Общение: наука и искусство. М. : Яуза, 1996.