

Міністерство освіти і науки України
Київський національний лінгвістичний університет
Кафедра германської і фіно-угорської філології

Курсова робота
на тему: Функціональні особливості невербальних засобів комунікації
у конфліктному дискурсі

студентки групи МЛа 09-21
факультету германської філології і перекладу
денної форми здобуття освіти
спеціальності 035 Філологія
спеціалізації 035.041 Германські мови та літератури
(переклад включно), перша англійська
освітньо-професійної програми Англійська мова і
література, друга іноземна мова, переклад
Суліган Анастасії Олегівни

Науковий керівник:
доцент германської і
фіно-угорської філології
Черненко О.В.

Національна шкала _____

Кількість балів _____

Оцінка ЄКТС _____

Київ 2023

Ministry of Education and Science of Ukraine
Kyiv National Linguistic University
Department of Germanic and Finno-Ugrian Philology

Term Paper

Functional peculiarities of nonverbal means of communication in conflict
discourse

ANASTASIIA SULIHAN

Group LLe 09-21

Germanic Philology and Translation Faculty

Research Adviser

Assoc. Prof.

Chernenko O.V.

Kyiv 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ У КОНФЛІКТНОМУ ДИСКУРСІ.....	6
1.1 Загальна характеристику конфліктного дискурсу.....	6
1.2 Визначення і класифікація невербальних засобів комунікації	7
1.3. Роль невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі.....	9
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1	12
РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ У КОНФЛІКТНОМУ ДИСКУРСІ.....	13
2.1 Підсилювальна функція невербальних засобів	13
2.2 Заміщувальна функція.....	14
2.3 Індикаторна функція.....	16
2.3 Диференціальна функція.....	18
ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2	20
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	21
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	22

ВСТУП

Актуальність теми:

Невербальна комунікація відіграє важливу роль у будь-якому спілкуванні, а в конфліктному дискурсі її значення зростає ще більше. За допомогою невербальних засобів можна передавати емоції, наміри та ставлення, які важко або неможливо виразити словами. Розуміння функціональних особливостей невербальних засобів комунікації може допомогти нам краще розуміти природу конфліктів, а також ефективніше їх вирішувати.

Мета курсової роботи:

Дослідити функціональні особливості невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі. Проаналізувати вплив невербальних засобів на хід та результат конфлікту. Розробити рекомендації щодо використання невербальних засобів для ефективного вирішення конфліктів.

Об'єкт дослідження:

Невербальні засоби комунікації у конфліктному дискурсі.

Предмет дослідження:

Функціональні особливості невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі.

Методи дослідження:

- Аналіз літератури.
- Спостереження за конфліктною взаємодією.
- Експериментальні дослідження.
- Очікувані результати:

- Виявлення функціональних особливостей невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі. Визначення впливу невербальних засобів на хід та результат конфлікту.
- Розробка рекомендацій щодо використання невербальних засобів для ефективного вирішення конфліктів.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ У КОНФЛІКТНОМУ ДИСКУРСІ

1.1 Загальна характеристику конфліктного дискурсу

Конфліктний дискурс - це специфічний тип комунікативної взаємодії, що характеризується виникненням і розвитком конфлікту між учасниками. Він може мати місце в різних контекстах, таких як особисті взаємини, групові динаміки, організаційна культура тощо.

Важливо визначити місце конфлікту у системі інших концепцій, пов'язаних із цим поняттям, та оцінити ефективність комунікаційного акту. Оптимальний спосіб комунікації називається успішним, ефективним, гармонійним, співробітницьким. Вивчаючи це, вчені аналізують способи створення мовного комфорту для учасників комунікативного акту, засоби і методи, які використовуються особами для забезпечення або руйнування оптимальної комунікації. У цьому випадку дослідники акцентують увагу на таких явищах, як лінгвістичний (вербальний) конфлікт, ситуація ризику, комунікативна невдача (перешкоди, відмови, відхилення, нещасні випадки тощо). Комунікативний конфлікт реалізується в контексті конфліктного дискурсу, де останній встановлює зв'язок між комунікацією, особистістю, культурою і суспільством.

Основні характеристики конфліктного дискурсу включають:

Ескалація в конфліктном дискурсі часто розвивається через ескалацію конфлікту, коли підвищується напруженість між сторонами. Також однією з характеристик можна назвати агресію та оборонність. Учасники конфліктного дискурсу часто виражають свої погляди та вимоги з агресивними або оборонними елементами. Часто можна зустріти людей, які під час розмови неодноразово вживають агресію по відношенню до учасників конфлікту. Другою стороною є використання оборони, що є логічним коли до тебе використовують агресію. Люди звісно ж будуть робити все аби захистити себе

або людей навколо. Спілкування в конфліктному дискурсі може бути заплутаним та неоднозначним, оскільки сторони можуть маніпулювати інформацією для досягнення своїх цілей. Для того щоб заплутати, дуже часто використовується невірна інформація, яка в подальшому може стати як позитивним так і негативним наслідком. Хоча конфліктний дискурс часто характеризується суперечками, він також може включати пошук компромісів або шляхів вирішення конфлікту. Як і все, конфлікти мають своє логічне завершення. Дуже часто ми маємо справу з людьми які готові йти на перемовини та компроміси, та знаходити вирішення конфлікту. Використання мовних засобів є однією з найважливіших характеристик, тому що саме за допомогою мовлення вирішують всі конфліктні ситуації. Учасники конфліктного дискурсу часто використовують різні мовні стратегії, щоб досягти своїх цілей або вплинути на інших учасників.

1.2 Визначення і класифікація невербальних засобів комунікації

Спілкування - це складний і важливий процес взаємодії, що виникає з бажанням людей обмінюватися інформацією та враженнями. Воно є невід'ємною частиною життя суспільства, сприяючи його розвитку і існуванню. Спілкування відбувається за допомогою двох видів засобів: вербальних (словесних) і невербальних. Невербальна комунікація використовується для вираження інформації без використання слів. Це можуть бути жести, міміка обличчя, позиція тіла та інші засоби, що не базуються на мові. В психології існують чотири основні форми невербального спілкування: кінесика (жести і рухи тіла), паралінгвістика (інтонація та інші звукові елементи, які не є словами), проксемика (використання простору) та окулесика (вираз обличчя і зоровий контакт).

Кожна з цих форм має свою систему знаків, якими користуються люди для передачі різноманітних повідомлень. Невербальне спілкування відбувається, як правило, неусвідомлено, мимовільно. Хоча люди певним

чином контролюють своє мовлення, можна шляхом аналізу міміки, жестів, інтонації оцінити правильність, щирість мовної інформації. Для розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання.

Невербальні засоби передання інформації людина освоює раніше, ніж вербальні. Немовля починає розрізняти емоційні стани матері, реагує на інтонацію голосу, вираз обличчя, жести, дотики. У дорослих при контактах з незнайомими перше враженнями виникає саме завдяки засобам невербального спілкування (візуальний контакт, експресія).

Одним з важливих параметрів, що характеризують невербальну комунікацію є міжособистісний простір - дистанція, яку неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим тісніше стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Ця дистанція залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, психологічних особливостей. Надто близька, як і віддалена дистанція негативно відбувається на ефекті спілкування. "Найближче" спілкуються близькі знайомі, родичі. Збільшення міжособистісного простору може викликати неприємні почуття. Зацікавлені один в одному співрозмовники зменшують дистанцію спілкування, психічно тривожні намагаються збільшити відстань.

Жінки схильні перебувати дещо ближче до співрозмовника, ніж чоловіки. Середньоєвропейські межі дистанції між співрозмовниками-друзями становлять 0,5-1,2м (міжособистісний простір), для неформальних соціальних та ділових стосунків - 1,2 - 3,7м (соціальний простір); простір, більший ніж 3,7м, дає можливість утриматися від спілкування або перевести його в площину формальних стосунків. Міжособистісний простір впливає на візуальний контакт (контакт очима).

Найінформативніший елемент зовнішнього вигляду людини - обличчя. Тому візуальний контакт є надзвичайно важливим у невербальному спілкуванні. Фіксація погляду на іншому означає не тільки зацікавленість, а й

зосередженість. Але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості і може сприйматися як ознака ворожості. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна з'ясувати, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчутти ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди. Під час спілкування інформативну функцію виконують експресивні реакції (від лат. *expressio* - виразність). До них належать: міміка, пантоміміка, жести, інтонація голосу. Вони характеризують інтенсивність вияву переживань людини. Характерною ознакою міміки (експресивних рухів м'язів обличчя) є її універсальність та специфічність для вираження різних емоцій. Інтерпретація емоцій пов'язана з подвійною природою міміки.

1.3. Роль невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі

Проблема невербального спілкування, займає дуже важливе місце в загальній структурі спілкування та відноситься до проблем з багатовіковою історією. Аналіз усіх систем невербальної комунікації показує, що вони, маючи здатність не лише посилювати або послабляти вербальну дію, допомагають виявляти наміри учасників комунікативного процесу. Невербальні засоби комунікації особливо цінні тому, що їх прояв обумовлений імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному мовному каналу спілкування. Жести, міміка і рухи людини - це точні індикатори його внутрішнього душевного стану, думок, емоцій і бажань.

Невербальні засоби спілкування допомагають людям орієнтуватися в різних соціальних ситуаціях і регулювати свою поведінку, глибше розуміти один одного і відповідно будувати свої стосунки, швидше сприймати соціальні норми і коригувати свої дії. Засоби невербальної комунікації є дуже важливими складовими людського спілкування, досягнення якого може стати «царською дорогою» до внутрішнього життя вашого співрозмовника, а також у ваш власний внутрішній світ.

Невербальна комунікація є обміном невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретацію. Вона можлива тому, що за усіма цими знаками і символами в кожній культурі закріплено певне значення, зрозуміле оточуючим. Невербальні повідомлення здатні передавати велику інформацію. Передусім, це інформація про особу комунікатора. Ми можемо дізнатися про його темперамент, емоційний стан у момент комунікації, з'ясувати його особові властивості і якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, отримати уявлення про його обличчя і самооцінку.

Також через невербальні засоби ми дізнаємося про відношення комунікантів один до одного, їх близькості або віддаленості, типі їх стосунків (домінування - залежність, розташованість - нерозташованість), а також динаміці їх взаємовідносин. І, нарешті, це інформація про стосунки учасників комунікації до самої ситуації: наскільки вони комфортно почувають себе в ній, чи цікаво їм спілкування або вони хочуть скоріше вийти з неї.

Невербальні засоби комунікації грають важливу роль у конфліктному дискурсі, оскільки часто вони можуть виражати емоції, настрої та інтенсивність взаємодії, які не завжди виражаються словами. Ось кілька способів, які допомагають невербальним засобам впливати на конфліктний дискурс:

Вираз обличчя і міміка - обличчя може виражати різноманітні емоції, такі як гнів, образа, стурбованість тощо. Міміка допомагає передати інформацію про те, як відчувається людина, і які емоції викликав конфлікт.

Жести та рухи тіла - жести можуть використовуватися для підкреслення позицій, акцентування важливих моментів або навіть для загострення конфлікту. Рухи тіла можуть вказувати на напруженість, незгоду або відстороненість.

Інтонація та голосові характеристики - інтонація, гучність та швидкість мовлення можуть відображати емоційний стан людини і її ставлення до конфлікту.

Простір та відстань - використання простору може вказати на ступінь близькості або віддаленості між сторонами конфлікту. Наприклад, люди можуть намагатися уникнути контакту з іншою стороною, якщо вони відчувають ворожість або напруженість.

Окулярні знаки - вираз обличчя, контакт з очима та інші окулярні знаки можуть вказувати на рівень довіри або недовіри між конфліктуючими сторонами.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

Вивчення невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі є ключовим аспектом розуміння та аналізу взаємодії між людьми під час конфліктних ситуацій. У цьому контексті загальна характеристика конфліктного дискурсу надає нам базове розуміння самого явища конфлікту в контексті мовленнєвої взаємодії. Класифікація невербальних засобів комунікації дозволяє нам розрізняти та аналізувати різноманітні способи, за допомогою яких люди виражають свої почуття та інтенції під час конфлікту.

Роль невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі не може бути переоцінена. Вони часто виражають емоційний стан учасників конфлікту, їх ставлення та інтенції, які не завжди можна виразити словами. За допомогою невербальних сигналів, таких як жести, міміка, тон голосу та інші, люди можуть передати значно більше інформації про свої почуття та наміри, ніж це може бути виражено словами.

Отже, аналіз та розуміння невербальних засобів комунікації у контексті конфліктного дискурсу є важливим кроком у досягненні ефективного вирішення конфліктів та покращенні комунікації між людьми. Дослідження цих аспектів дозволяє нам краще розуміти динаміку конфліктів та розвивати стратегії, спрямовані на покращення міжособистісних відносин і спільного розв'язання проблем.

РОЗДІЛ 2. ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ У КОНФЛІКТНОМУ ДИСКУРСІ

2.1 Підсилювальна функція невербальних засобів

Невербальні засоби спілкування, такі як міміка, мова тіла, жести, інтонація та простір, відіграють важливу роль у підсиленні та доповненні вербального спілкування. Їх використання може зробити ваші повідомлення більш чіткими, емоційними та переконливими.

1. Обличчеві вирази. Людське обличчя дуже виразне і може передавати безліч емоцій без слова. І, на відміну від деяких форм невербального спілкування, обличчеві вирази універсальні. Обличчеві вирази для радості, суму, гніву, здивування, страху та огиди однакові у всіх культурах.

2. Рухи тіла і постава. Подумайте про те, як ваші уявлення про людей впливають на те, як вони сидять, йдуть, стоять або тримають голову. Спосіб, яким ви рухаєтеся і тримаєте себе, комунікує величезну кількість інформації світу. Цей тип невербального спілкування включає вашу поставу, стан, позу та тонкі рухи, які ви робите.

3. Жести. Жести вплетені в тканину нашого повсякденного життя. Ви можете махати рукою, показувати, кликати або використовувати руки під час сперечання або мовлення з емоціями, часто виражаючи себе жестами, не думаючи. Однак значення деяких жестів може бути дуже різним у різних культурах. Так, наприклад, знак "ОК", зроблений рукою, зазвичай передає позитивне повідомлення в англійських країнах, але вважається образливим в країнах, таких як Німеччина, Росія і Бразилія. Тому важливо бути обережним, як ви використовуєте жести, щоб уникнути неправильного тлумачення.

4. Очний контакт. Оскільки зоровий почуття домінує для більшості людей, очний контакт є особливо важливим типом невербального спілкування. Те, як ви дивитесь на когось, може передавати багато речей, включаючи інтерес, прив'язаність, ворожість або привабливість. Очний

контакт також важливий для підтримки потоку розмови та для оцінки інтересу та реакції іншої людини.

5. Дотик. Ми спілкуємося дуже багато через дотик. Подумайте про різні повідомлення, що передаються через слабе рукостискання, теплий обійми або контролюючий стиск руки, наприклад.

6. Простір. Чи коли-небудь ви почували себе невпевненим під час розмови через те, що інша людина стояла занадто близько і вторгалася у ваш простір? Усі мають потребу у фізичному просторі, хоча ця потреба відрізняється залежно від культури, ситуації та близькості відносин. Ви можете використовувати фізичний простір для передачі багатьох різних невербальних повідомлень, включаючи сигнали інтимності та прив'язаності, агресії чи домінування.

7. Голос. Це не тільки те, що ви говорите, а те, як ви це говорите. Коли ви говорите, інші люди "читають" ваш голос, крім того, що слухають ваші слова. Речі, на які вони звертають увагу, включають ваш темп і швидкість мовлення, як голосно ви говорите, ваш тон та інтонацію та звуки, які передають розуміння, такі як "ага" і "у-гу". Подумайте про те, як ваш тон може вказувати на сарказм, гнів, прив'язаність або впевненість.

2.2 Заміщувальна функція

Заміщувальна функція в невербальному дискурсі:

Заміщувальна функція є однією з найважливіших функцій невербального дискурсу. Вона полягає в тому, що невербальні сигнали можуть використовуватися для заміни вербальних сигналів, або для доповнення та підкреслення їх.

Невербальні сигнали, які можуть виконувати заміщувальну функцію, включають:

Жести можуть використовуватися для позначення об'єктів, людей або дій, які не згадуються вербально. Наприклад, можна показати вказівним пальцем на якусь людину, щоб згадати про неї, або зробити жест, що імітує дію, про яку йде мова. Міміка може використовуватися для передачі емоцій, таких як щастя, смуток, гнів або здивування. Вона також може використовуватися для підкреслення певних слів або фраз. Погляд може використовуватися для встановлення контакту з іншими людьми, для вираження зацікавленості або для регулювання розмови. Інтонація може використовуватися для зміни значення речення, навіть якщо самі слова не змінюються. Мовчання може використовуватися для того, щоб підкреслити певну точку, або для того, щоб дати можливість іншим людям висловитися.

Приклади заміщувальної функції невербальних сигналів:

- Вчителька показує на карту України, щоб пояснити, де знаходиться Київ.
- Чоловік хмуриться, коли його дружина розповідає йому про те, що сталося на роботі.
- Жінка дивиться на свого чоловіка, коли він їй говорить про свої плани на майбутнє.
- Оратор підвищує голос, коли говорить про важливу проблему.
- Дитина мовчить, коли її запитують про те, що сталося в школі.

Заміщувальна функція невербальних сигналів є дуже важливою для ефективної комунікації. Вона дозволяє нам передавати інформацію більш чітко, емоційно та ефективно, ніж це можна зробити за допомогою лише слів.

2.3 Індикаторна функція

Індикаторна функція у невербальних засобах комунікації використовується для передачі певних повідомлень або відзначення певних аспектів комунікації. Ця функція може допомогти підкреслити важливість чи емоційне навантаження певної інформації. Ось кілька прикладів індикаторної функції в невербальному спілкуванні:

Підкреслення важливості є однією з важливих функцій невербальної комунікації . Піднятий вгору вказівний палець під час презентації може вказувати на важливість чи пріоритетність певної інформації. Також цим ви можете показати , що потрібно звернути увагу на дану презентацію , тему та іншу важливу інформацію . У спілкуванні , таким чином ви можете просто привернути увагу людини до себе . До прикладу в Туреччині люди можуть покликати до себе або ж з іншого боку покажуть , що хотіли б щоб ви залишили людину саму .

Наступне щоб хотілось розібрати це емоційне навантаження. Коли людина використовує жести та обличчеві вирази для підкреслення своїх почуттів, це може надати додаткового контексту до їхніх слів. Наприклад, махання руками та вираз обличчя з вираженою радістю може підкреслити щастя. Візьмемо до прикладу італійців , які жестами та мімікою показують свою злість , роздратованість або ж захопленість чимось .

Як на мене важливим аспектом також буде уточнення відносин . Наприклад, людина може використовувати відстань між собою та іншою людиною, або жести, щоб вказати на рівень близькості чи дистанції у їхній взаємодії. Дуже часто люди використовують невербальну комунікацію щоб позначити кордони . І також попереджують людину в випадку , якщо вона перейшла межі дозволеного .

Акцентуацію на мовній інформації ми можемо віднести до підкреслення важливості . Тому що саме деякі жести привертають увагу людей до чогось

важливого . Піднятий брову або зіщити очі може підкреслити питомість або надзвичайність деякої інформації, яку людина хоче передати.

Показник співпереживання . Саме з цим ми стикаємось майже кожного дня . Дотик або обійми можуть використовуватися для вираження співчуття та підтримки в різних ситуаціях, таких як втрата чи печаль. І умовах війни , коли люди втрачають свої домівки , втрачають рідних ми показуємо свої переживання завдяки дотикам або обіймам . Слова можуть бути лишніми або ж завдати ще більшої печалі , а саме обійми допоможуть заспокоїти людину і показати те що ви завжди підтримаєте та будете поруч .

Наступним видом я можу окреслити вказівні рухи . Саму рухи тіла або жести можуть підкреслити плани чи наміри людини. Наприклад, вказівний палець, спрямований в певному напрямку, може вказати на наступний крок у розмові або дії. Ми неодноразово використовуємо цей жест по відношенню до інших , і навпаки люди використовують цей жест до нас .

Підтримка уваги є також важливими чинником . Правильний очний контакт може підтримувати увагу співрозмовника та демонструвати зацікавленість у взаємодії. Ми уважніше слухаємо якщо людина дивиться нам в очі і краще звертаємо увагу на те що нам хочуть донести .

Приклади Індикаторної функції

Жести рук, такі як показ пальцем або рухи руками у певних напрямках, можуть вказувати на конкретні предмети або особи на сцені. Наприклад, ведучий може показати пальцем на гостя програми, коли звертається до нього. У чат-комунікаціях або соціальних мережах, користувачі можуть використовувати емоджі чи смайли, щоб підкреслити свої почуття або реакції на певний контент. У прес-релізах або рекламних матеріалах, компанії можуть використовувати графіку або фотографії, щоб ілюструвати свої послуги або товари. У музичних відеокліпах або мистецьких інсталяціях, художники можуть використовувати візуальні ефекти та символіку, щоб підкреслити тематику або настрій своєї творчості.

2.3 Диференціальна функція

Диференціальна функція у невербальному спілкуванні вказує на відмінності або різниці між різними елементами комунікації. Це може стосуватися виявлення різниці в емоціях, ставленні, намірах або статусі між людьми. Ось кілька прикладів диференціальної функції в невербальному спілкуванні:

1. Перше про , що ми можемо говорити це різниця в емоціях. Порівняйте обличчя людини, яка сміється з радісними очима та ясним посмішкою, з обличчям людини, яка має насуплені брови та стиснуті губи, що може вказувати на гнів або роздратування. Дуже часто ми можемо прочитати думки людини на її обличчі . Емоції завжди видають внутрішні переживання людини та навіть психологічні проблеми .

2. Різниця в ставленні також присутня в диференціальній функції . Приклад - одна людина може демонструвати відкриття та зацікавленість, утримуючи відкрите обличчя та використовуючи активний очний контакт, тоді як інша може показувати відсутність інтересу, спираючись на помутніле вираження та відвернення погляду.

3. Різниця в намірах. Дві людини можуть використовувати різні жести та мімікуляції, щоб підкреслити різні наміри або цілі. Знову ж таки говорячи про міміку ми можемо сказати що людину про різному використовують її в розмовах і так само кожен жест можна інтерпритувати по-різному. Одна може використовувати жести, що вказують на відкриття та співпереживання, тоді як інша може використовувати жести, що вказують на владу або переконання.

4. Різниця в статусі. Нерідко саме положення в суспільстві надає нам право використовувати жести та нашу поведінку аби показати своє високе або ж низьке положення в суспільстві . Люди які займають положення директорів завжди сидять в центрі столу та тим самим показують свою важливість в компанії.

5. Різниця в комунікативному стилі. Кожен обирає свій варіант поведінки, який є зручним. Хтось використовує вербальні засоби, а хтось невербальні. Наприклад, одна людина може використовувати більше жестів та міміки, щоб підкреслити свої слова, тоді як інша може виявляти більше зацікавлення відповідності до вербальних аспектів комунікації. Кожна комунікація допомагає по-своєму розповісти інформацію, емоції або ж почуття.

Диференціальна функція у невербальному спілкуванні допомагає виокремити та розуміти різниці між різними аспектами спілкування, що дозволяє людям краще розуміти один одного та ефективно взаємодіяти.

Приклади диференціальної функції і телевізійному та інтернет дискурсі. Телеведучі часто використовують витриманий тон та обмежену невербальну експресію, щоб зберегти професійний імідж і контролювати враження, яке вони роблять на глядачів. Наприклад, вони можуть утримувати себе від занадто активних жестів та виразів обличчя, щоб зберегти формальність. У ситуаціях, де обговорюється серйозна тема або виникають конфліктні ситуації, телеведучі можуть обмежити свої емоційні реакції та невербальні прояви, щоб зберегти об'єктивність та висловлювати себе з розумінням.

У відеоблогах та стрімах, користувачі часто виражають свої емоції та думки з більшою експресією та спонтанністю, ніж у телевізійних програмах. Вони можуть використовувати активні жести, міміку та інші невербальні засоби для підсилення свого повідомлення та залучення аудиторії. В інтернет-дискурсі, зокрема у стрімах та онлайн-комунікаціях, користувачі часто взаємодіють з аудиторією безпосередньо через чат або коментарі. Вони можуть відреагувати на повідомлення глядачів невербально, наприклад, за допомогою емоджі, жестів або виразів обличчя.

ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 2

Функціональний аспект невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі є важливим компонентом розуміння та аналізу того, як саме ці засоби впливають на хід конфліктних ситуацій. Підсилювальна функція невербальних засобів допомагає підкреслити та підсилити власні почуття та інтенції під час конфлікту. Широкий спектр жестів, міміки та тону голосу може використовуватися для підкреслення емоційного стану або суворості виступу, що допомагає зрозуміти глибину власних почуттів.

Заміщувальна функція невербальних засобів стає важливою тоді, коли слова не вистачають для вираження емоцій чи інтенцій.

Використання невербальних сигналів, таких як жести або вираз обличчя, може замінити вимовлені слова або доповнити їх, що дозволяє точніше передати свої думки та почуття.

Індикаторна функція невербальних засобів комунікації полягає у вказівці на певні емоції, стани або інтенції учасників конфлікту. Наприклад, міміка обличчя чи тон голосу можуть показати, чи схильна людина до співпраці або чи налаштована на конфлікт.

Диференціальна функція невербальних засобів комунікації допомагає відрізнити підтекст висловленого від прямого тексту. Це особливо важливо в конфліктному дискурсі, де можуть існувати приховані мотиви або намагання вплинути на сприйняття опонентів.

Отже, функціональний аспект невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі глибоко впливає на сприйняття та розвиток ситуації. Розуміння цих функцій дозволяє краще аналізувати та ефективно реагувати на конфліктні ситуації, сприяючи спільному розв'язанню проблем та покращенню міжособистісних відносин.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Висновки, що випливають з розділів 1 і 2, вказують на важливість та складність ролі невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі.

У розділі 1 ми проаналізували загальну характеристику конфліктного дискурсу, що дозволило нам зрозуміти його природу та особливості. Визначення і класифікація невербальних засобів комунікації допомогли нам зрозуміти різноманітність та специфіку цих засобів у контексті конфліктних ситуацій. Роль невербальних засобів у конфліктному дискурсі стала очевидною через їхню здатність передавати емоції, інтенції та ставлення учасників конфлікту, що не завжди може бути виражено словами.

У розділі 2 ми розглянули функціональний аспект невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі. Підсилювальна функція показала, як невербальні засоби можуть підсилити та підкреслити емоційний стан учасників конфлікту. Заміщувальна функція вказала на можливість використання невербальних сигналів для передачі повідомлень, які не вдається виразити словами. Індикаторна функція виявила, як невербальні засоби можуть служити показниками емоцій та ставлення. Диференціальна функція підкреслила важливість розрізнення підтексту висловленого.

Таким чином, аналізуючи теоретичні засади та функціональний аспект невербальних засобів комунікації у конфліктному дискурсі, ми можемо зробити висновок, що ці засоби відіграють важливу роль у сприйнятті, розумінні та вирішенні конфліктів. Розуміння їхньої природи та функцій дозволяє нам ефективніше взаємодіяти під час конфліктних ситуацій, сприяючи покращенню комунікації та досягненню спільних цілей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
2. https://theses.oa.edu.ua/DATA/1319/Магістерська%20Олішевко%20К_ЗМА-6.pdf
3. Биркенбил В. Мова інтонації, міміки, жестів С.-П.: "Питер"
4. Горелов І. Н.: Невербальні компоненти комунікації.
5. <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/psychology/9851/>
6. Основи теорії мовної комунікації (Семенюк О. А. , Паращук В. Ю.) ("Академія")
7. Вансяцкая Е.А. Роль невербальных и вербальных компонентов коммуникации в текстах, отражающих эмоциональные реакции человека и их соотношение: Дис. канд. фил. наук/Е. А.
8. <https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/nonverbal-communication.htm>
9. Загальна психологія – Скрипченко О.В .,Долинська Л.В., Огороднійчук З.В – 2005 рік