

Національний університет «Острозька академія»

Факультет романо-германських мов

Кафедра англійської філології

## **Кваліфікаційна робота**

магістра

на тему

Національно-культурна специфіка взаємодії вербальних та невербальних  
компонентів комунікації

Виконав: студент(ка) II курсу магістерського рівня

спеціальності: 035 Філологія

спеціалізації: 035.041 Германські мови та літератури

(переклад включно), перша – англійська

Нижник Діна Вікторівна

Керівник: Лушпай Людмила Іванівна

Рецензент \_\_\_\_\_

Роботу розглянуто і допущено до захисту

на засіданні кафедри англійської філології

протокол № \_\_\_ від “\_\_” \_\_\_\_\_ 2022 р.

Зав.кафедри \_\_\_\_\_ Анатолій ХУДОЛІЙ

Острог – 2022 рік

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАЦІОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Національно-культурна специфіка мовленнєвого спілкування.....	6
1.2. Специфіка вербальних компонентів комунікації.....	10
1.3. Специфіка невербальних компонентів комунікації.....	24
<b>РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ.....</b>	<b>38</b>
2.1. Зміст і сутність комунікативної діяльності.....	38
2.2. Комунікативна компетентність, її складові.....	45
2.3. Методи, техніки і технології комунікативної діяльності.....	50
<b>РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ РОЗВИТКУ ОСОБЛИВОСТЕЙ НАЦІОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ.....</b>	<b>54</b>
3.1. Шляхи вирішення проблемних питань під час взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.....	54
3.2. Практичні поради стосовно взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.....	63
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>68</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>72</b>

## ВСТУП

Спілкування – це складний процес взаємодії між людьми, який полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті та розумінні партнерами один одного. Його специфіка визначається тим, що в процесі спілкування суб'єктивний світ однієї людини розкривається перед іншою, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями тощо. У спілкуванні людина формується і самовизначається, розкриваючи свої індивідуальні особливості.

Основним поняттям комунікативної лінгвістики, об'єктом якої є мова в процесі спілкування, є вербальне спілкування. Незважаючи на важливість вербальних засобів спілкування, взаємодія комунікантів здійснюється за допомогою невербальних сигналів.

Довгий час у теоретичному та практичному плані невербальне спілкування визначалося як вторинне щодо вербального. Проте в останні роки активізується вивчення цього виду спілкування в ракурсі різних наук, зокрема лінгвістики, педагогіки, психології, соціології.

Особливості невербальних засобів, їх місце та роль у спілкуванні почали вивчати на початку ХХ ст. і активізував дослідження в наступні роки. Так, зокрема, невербальні засоби як складова міжособистісного спілкування аналізуються у працях Ф. Бацевича, І. Горелова, роль невербальних засобів у міжособистісному спілкуванні українців – Т. Бичкова, окремі невербальні засоби з точки зору соціолінгвістику вивчають М. Гавриш і Т. Коваль. та невербальні засоби актуалізації емоційного стану радості в художньому дискурсі обговорюється у дослідженні Н.Киселюк, питання впливу невербальних засобів на реалізацію комунікативних стратегій у художньому тексті досліджується О. Криницькою, особливості с. невербальна поведінка в соціоперцептивному аспекті В. Лабунська досліджує, специфіку вираження емоційних станів Т. Осипової в художніх текстах українських письменниць; І. Струк та ін. присвячена дослідженню взаємодії вербальних і невербальних засобів спілкування в драматичних текстах.

Мова як основа людського спілкування не тільки забезпечує обмін інформацією, а й відображає емоційний стан в акті спілкування. Емоції є важливою складовою життя людини, регулюють процеси сприйняття й осмислення дійсності, визначають упереджене емоційне ставлення до тих чи інших фактів.

Значення того, що відбувається з людиною, можна розпізнати через емоції, залучені до психічних процесів і станів, виражені системою сигналів, які можна визначити, інтерпретуючи невербальні сигнали як важливий фактор у розумінні емоцій особистості.

Оскільки спілкування є живим процесом безпосереднього спілкування, воно виявляє емоції комунікантів, формуючи невербальний аспект обміну інформацією. Засоби невербального спілкування посилюють смисловий ефект словесного мовлення, а за певних обставин можуть його змінювати.

Актуальність нашого дослідження зумовлена антропоцентричною спрямованістю сучасної науки, тобто її орієнтацією на людську особистість, постійним інтересом до вивчення комунікації, її видів, властивостей та функцій. Сьогодні проблеми спілкування знаходяться в центрі уваги представників різних галузей знань (філософів, психологів, соціологів, культурологів тощо). Нагальною є потреба в лінгвістичних дослідженнях невербальної комунікації як цілісної системи, кожен елемент якої виконує певні функції, що залежать від контексту та ситуації.

Саме тому, надзвичайна актуальність і недостатня розробленість даної проблеми у сучасній науці зумовила вибір нашої теми дослідження: **«Національно-культурна специфіка взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації»**.

**Метою кваліфікаційної роботи** є особливості національно-культурної специфіки взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.

**Досягнення поставленої мети передбачає розв'язання таких завдань:**

- дослідити теоретико-методологічні особливості національно-культурної специфіки взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації;
- розглянути зміст і сутність комунікативної діяльності;
- охарактеризувати комунікативну компетентність та її складові;

- дослідити та проаналізувати методи, техніки і технології комунікативної діяльності;

- надати практичні рекомендації та шляхи покращення розвитку особливостей національно-культурної специфіки взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.

**Об'єктом дослідження є компоненти комунікації.**

**Предметом дослідження є особливості національно-культурної специфіки взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації.**

**Для реалізації поставлених завдань було застосовано такі методи дослідження:** аналіз, класифікація, систематизація, порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження.

**Структура та обсяг.** Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновку, загальним обсягом 76 сторінок, списку використаних джерел з 51 од. Основний текст викладено на 67 сторінках.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ НАЦІОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ

## 1.1. Національно-культурна специфіка мовленнєвого спілкування

Розуміння проблеми спілкування людей різних культур і мовлення різними мовами необхідно як для вивчення проблеми викладання іноземної мови, так і для вирішення проблем міжмовних і міжкультурних контактів.

Мова є однією з головних ознак етносу. Динаміка етномовних процесів відображає особливості етногенезу. Мова є сховищем знань, набутих впродовж історії етнічного розвитку (культурної спадщини), і служить засобом передачі суспільного досвіду від покоління до покоління. Мова є не лише засобом спілкування, а й природним джерелом інформації про світ і, насамперед, про власний народ [3].

Мова – це знакова система будь-якої фізичної природи, що виконує пізнавальну та комунікативну функції людського існування. Є два типи мови:

1) природний, який служить формою вираження думки і засобом спілкування людей;

2) штучні, створені для вузьких потреб. Наприклад, мовою сигналів є азбука Морзе, мова математичних символів.

За своєю природою мова є соціальним явищем. За своєю фізіологічною основою мова виступає як друга сигнальна система. Мова – це феномен формування свідомості. Завдяки існуванню мови можливе абстрактне мислення [9, с. 2].

Ідея про існування взаємозв'язку між мовою та етносом вперше була висловлена в ХІХ столітті. В. Гумбольдт. Ця ідея полягає в нерозривності мови і способу життя людини, мови і світогляду. Основним надбанням лінгвістичної концепції В. Гумбольдта є розуміння діалектичного співвідношення між соціальним та індивідуальним у мовленнєвій діяльності. Його вчення про мову ґрунтувалося на понятті «мовної форми», що означає особливий спосіб поєднання певної мови.

звуковий матеріально-психологічний зміст, а точніше – спосіб пристосування звуків до вираження психологічного змісту.

Г. Штейнталь розглядав мову як компонент психіки. Існування племінних, національних мов він пояснював через єдність фізичної організації (завдяки єдності походження та єдності середовища). А вплив тілесних впливів на душу призводить до виникнення в усіх індивідів подібних властивостей і схильностей, внаслідок чого всім їм притаманний однаковий національний дух. Тому всі спільні риси в мові та психіці загалом у представників однієї нації зумовлені спадковістю [16, с. 117].

І. Огієнко визначив національну мову як культурне явище. У своїй праці «Українська культура» він висловив таку думку: «Мова – наша національна особливість, мова – наша культура, ступінь нашої свідомості. Мова – це форма нашого життя, культурно-національного життя, форма національної організації. Мова – це душа кожної національності, її святість, її найцінніший скарб... Звісно, не сама мова, а мова, як певний орган культури, традицій... і поки мова сіра, буде жити народ і його національність, а народність: вона буде розсіяна серед інших людей».

Кожна мова має свій національний дух і відображає національну діяльність, існування, вона створюється в процесі спілкування та життя. Мова є відображенням світогляду народу та його темпераменту, формування якого відбувається в повсякденних умовах. Вся специфіка народного буття виявляється в мові народу. Мова – це спосіб реалізації морально-естетичних ідеалів. Вона фіксує історичні етапи етнічного розвитку та особливості особистого життя окремих людей [35].

Сьогодні у світі існує 2796 мов і 8000 діалектів. Мова виникає, існує, змінюється одночасно зі зміною епох, а іноді й зникає (наприклад, латинь). Багато слів відмирають, забуваються або набувають нового значення. Кожна мова має свій національний дух, відображає національне життя і виявляється в процесах спільної діяльності та спілкування. Проте національна сутність і світогляд народу визначаються життєвими обставинами. Специфіку мовленнєвого спілкування досліджують такі науки, як:

– Мовознавство – це наука про мову, її сутність, структуру, функціонування та розвиток, завданням якої є пізнання мови як реального об'єкта у всій її складності та багатогранності. Незважаючи на значні досягнення мовознавства в описі будови мови, проблеми специфіки мовлення у представників різних народів залишаються поза увагою цієї науки. Наприклад, майже відсутні дослідження темпу мовлення, розподілу та способу заповнення пауз, а якщо і є, то не орієнтуються на національну специфіку, більш універсальні; про системи, що обслуговують конкретні ситуації спілкування (привітання, телефонні розмови, неінформативні розмови тощо), про використання мовленнєвих стереотипів тощо.

Вчені не помічали особливостей паралінгвістики, проксемики, міміки, жестів та взаємодії між ними (тобто, коли інформація передається цими системами послідовно). Наприклад, ця особа ... потім знак-жест, що означає - «незрозуміло» і т. д. [39];

- Семіотика як наукова дисципліна вивчає загальну структуру та функціонування різноманітних знакових (семіотичних) систем, що діють у людському суспільстві (наприклад, мова, певні явища культури, звичаї, ритуали, фільми тощо.), в природі (наприклад, спілкування в тваринному світі) або в самій людині (наприклад, зорове і слухове сприйняття предметів, логічне міркування). Дослідження в семіотиці характеризуються високим ступенем емпіричності і фактичності;

- загальна психологія, предмет якої включає такі аспекти процесу спілкування: взаємозв'язок між мовою, мисленням, сприйняттям і спілкуванням та значення мови (і мовлення) у різних процесах людської діяльності, тобто питання, які зводяться до гіпотези Сепіра-Уорфа.

Гіпотеза Уорфа про взаємозв'язок між культурою та когнітивними процесами полягає в тому, що:

1) групи людей, які розмовляють різними мовами, по-різному сприймають і розуміють навколишній світ (лінгвістична відносність);

2) фактором цих відмінностей є мова (лінгвістичний детермінізм).



Результати експериментів не підтвердили або спростували основні положення гіпотези Уорфа про лінгвістичну відносність і лінгвістичний детермінізм;

- соціальна психологія, соціологія та етнографія, предметом яких є: соціальна диференціація форм спілкування в окремих національних групах та специфіка цієї диференціації в різних національно-культурних спільнотах; стійкі національні традиції, звичаї тощо, які розглядаються як частина національної культури; особливості психіки, які притаманні конкретній національно-культурній спільноті;

- проксемику, яка вивчає просторово-часову організацію комунікаційного процесу, розміщення партнерів по спілкуванню в просторі;

- психолінгвістика, яка займається, серед іншого, порівняльними дослідженнями розвитку мовлення дитини в різних культурах та таких явищ, як пауза;

- етнопсихолінгвістика, яка вивчає національно-культурну варіативність, що виявляється в операціях, діях та актах мовлення; у мовленнєвій свідомості мовленнєва картина дійсності; в організації процесів мовленнєвого спілкування;

- теорія і методика навчання іноземних мов, яка вивчає специфіку мовленнєвого спілкування [45, с. 65-66].

Отже, сучасне мовознавство значно розширило парадигму свого дослідження, зосередившись на «мовій людині» (тобто мовній особистості), її мові, мисленні, культурі, мовленнєвому спілкуванні, зокрема мовленнєвій поведінці. Мовленнєва поведінка характеризується як «мовленнєві дії індивідів у запропонованих обставинах, що відображають специфіку мовного існування даної мовної групи в даній соціальній структурі».

Національно-культурна специфіка мовленнєвої поведінки складається із системи факторів, що спричиняють відмінності в організації, функціях і способі опосередкування процесів спілкування, характерних для національно-культурної спільноти. Серед цих факторів основними, на нашу думку, є: фактори, пов'язані з культурою та менталітетом народу, тобто його масовою свідомістю, традиціями та звичаями; фактори, зумовлені специфікою мови громади; фактори, пов'язані із

соціальною ситуацією та соціальними функціями (наприклад, етикетні форми спілкування) [30, с. 115].

Найбільш яскраво національно-культурна специфіка мовленнєвої поведінки проявляється у сфері мовленнєвого етикету, що являє собою соціально визначені правила мовленнєвої поведінки людей у ситуаціях спілкування відповідно до їх соціально-психологічних ролей і рольових і особистісних відносин у формальному і неформальному спілкуванні [43].

Мовленнєвий етикет є важливим елементом будь-якої національної культури. У мові, мовленнєвій поведінці, стійких формулах спілкування закладено багатий мовний досвід, своєрідність звичаїв, побуту, умов життя кожного народу.

Мовленнєвий етикет входить у культуру і як елемент культури мовленнєвої поведінки, і як елемент мови, що є продуктом і продуктом культури та її зберігачем.

## **1.2. Специфіка вербальних компонентів комунікації**

Вербальне спілкування (лат. *verbalis* – словесний) – спосіб передачі інформації, що забезпечує цілеспрямований словесний спосіб обміну певними повідомленнями, мовна сторона якого має ієрархічну структуру (від фонем до тексту та інтертексту) і виступає в різних стилістичних варіантах (розмовна та літературна мова, діалекти) та соціолекти, різні стилі та жанри).

Вербальне спілкування слід розглядати в кількох аспектах: гносеологічний – це обмін інформацією між комунікантами; онтологічний – це розумово-мовленнєва діяльність, процес спілкування; прагматичний – це процес реалізації комунікативних намірів мовців [44, с. 116].

Вербальне спілкування здійснюється за допомогою звукової та письмової мови. Успіх і ефективність мовного впливу значною мірою визначається його змістом, насиченістю мовних елементів і засобів, чіткістю, виразністю мови. Мовлення є найбільш універсальним засобом вербального спілкування. Важливою особливістю вербального спілкування є те, що за його допомогою члени суспільства можуть не тільки обмінюватися інформацією за допомогою певних мовних знаків, а й впливати

один на одного, формувати думку про себе в навколишньому середовищі. На основі мовлення досвідченого оратора у слухачів формується певне враження про нього як про лінгвістичну людину і як про професіонала.

Вербальне спілкування неможливе без його «невербальних засобів». Знання психологічних особливостей самого словесного спілкування необхідно для глибшого і повнішого розуміння процесів, що відбуваються під час виголошення інформації. Це процеси говоріння (говоріння) і аудіювання, які розгортаються у вербальній (вербальній) формі під час мовного спілкування. За формою і змістом вона спрямована на іншу особу, бере участь у комунікативному процесі, є фактом спілкування [50, с. 293].

Використовуючи людську мову як знакову систему, вербальне спілкування може бути спрямоване на індивіда, групу або не мати конкретного адресата, але в будь-якому випадку воно діалогічне. Її ще називають мовленнєвою комунікацією, розумінням мови (здатності говорити) як системи фонетичних знаків. Мовлення є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію одного чи обох партнерів, оскільки без ефекту схвалення чи несхвалення неможливо узгодити спільну комунікативну дію. Мовленнєва дія формується з орієнтовної (містить аналіз ситуації взаємодії, формування плану дій, необхідної для досягнення мети, тобто стратегії) і виконавчої (з урахуванням правил регламентації спільних дій: мовленнєвого етикету, самопрезентація тощо).

У процесі передачі інформації реалізуються функції мовлення: виникнення і сприйняття повідомлень, регуляція комунікативної дії співрозмовників, контроль за результатами спілкування тощо [18, с. 34-35].

Одним із найважливіших компонентів словесного спілкування є мовлення, тобто вміння говорити, вимовляти інформацію, будувати речення. Характеристика мовлення містить також індивідуальні особливості людини (манеру говорити), яка вимовляє інформацію.

Говоріння – психологічний компонент вербального спілкування; спосіб втілення в систему знаків певного значення, кодування інформації; механізм мовлення, побудова висловлювань.

Культуру мовлення вивчає спеціальна наука – риторика (теорія красномовства). Володіння засобами риторики означає вміння висловлюватися чітко, стисло, стисло, правильно, образно і ввічливо. Його рівень залежить від особливостей використання лексики, граматики, багатства асоціацій, ставлення до партнера по спілкуванню.

Комунікатор кодує інформацію в процесі мовлення. Як правило, його значення передують процесу кодування (висловлювання), оскільки мовець має певну ідею, втілюючи її в систему знаків. Говоріння також передбачає вміле володіння голосом, іншими невербальними засобами, що стимулюють співрозмовника. Важливим у цьому процесі є хто, з якою метою, як і до кого він звертається, яка реакція на його слова. Відомо, що того, хто говорить спокійно, менш категорично і не підвищуючи голосу, слухають уважно і терпляче [6, с. 10-11].

Культура мовлення вимагає від мовця мобілізації мислення, пам'яті, словникового запасу, розвиненої духовної сфери, високої психологічної стійкості. Мистецтво висловлювання залежить від уміння користуватися лексичним багатством, дбати про точність, правильність слів і наголосів, чистоту мови. Потужний психологічний заряд у процесі мовлення має гумор, який знімає напругу та втому, створює атмосферу доброзичливості та взаємної прихильності партнерів. Однак не варто зловживати дотепністю.

Важливим елементом психологічного мистецтва слова є форма звернення, уникнення брательства. Велике значення в цьому процесі мають уважне, дбайливе ставлення до партнера, оптимізм, життєрадісність, віра в свої сили і можливості партнера. Під час розмови неприпустимо виявляти байдужість, егоїзм, заздрість, зарозумілість тощо. Невербальні засоби мови (жести, міміка тощо) виражають мовлення, але їх неправильне використання відволікає увагу і навіть може викликати роздратування. Іноді достатньо ледь відчутного кивка головою, щоб партнер зрозумів додатковий сенс інформації.

Ефективність вербального спілкування залежить також від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника [21, с. 98-99].

Аудіювання – це психологічний компонент вербального спілкування, метод розшифровки та сприйняття інформації.

У процесі прослуховування реципієнт декодує (розкриває значення) інформацію, отриману від комунікатора. Тобто він розуміє сенс повідомлення під час декодування. При цьому чітко виявляється значущість ситуації спільної діяльності, усвідомлення якої включається в процес декодування. Без цієї ситуації неможливо розкрити зміст повідомлення.

Слухання як особистісна якість властива не всім людям. Вони не слухають співрозмовника з різних причин: через брак часу, протиставлення емоційного стану реципієнта змісту слів комунікатора тощо. Психологічні процеси, що позначаються поняттями «слухати» і «чути», істотно відрізняються. Слухати означає напружувати орган слуху, а слух напружує мозок, зосереджуючи увагу на словах партнера. Ось чому слухання не можна почути, тому що розум в цей час зайнятий іншими проблемами, думками, інформацією. Крім того, багато людей чують лише те, що хочуть почути. Тому комунікатор повинен враховувати, що його інформація сприймається суб'єктивно. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження уваги на обговорюваному питанні (рис. 1.1) [33, с. 115-116].

Це забезпечує усвідомлення та вирішення партнерами по спілкуванню обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, спільного сенсу, встановлення відкритих відносин, взаєморозуміння.

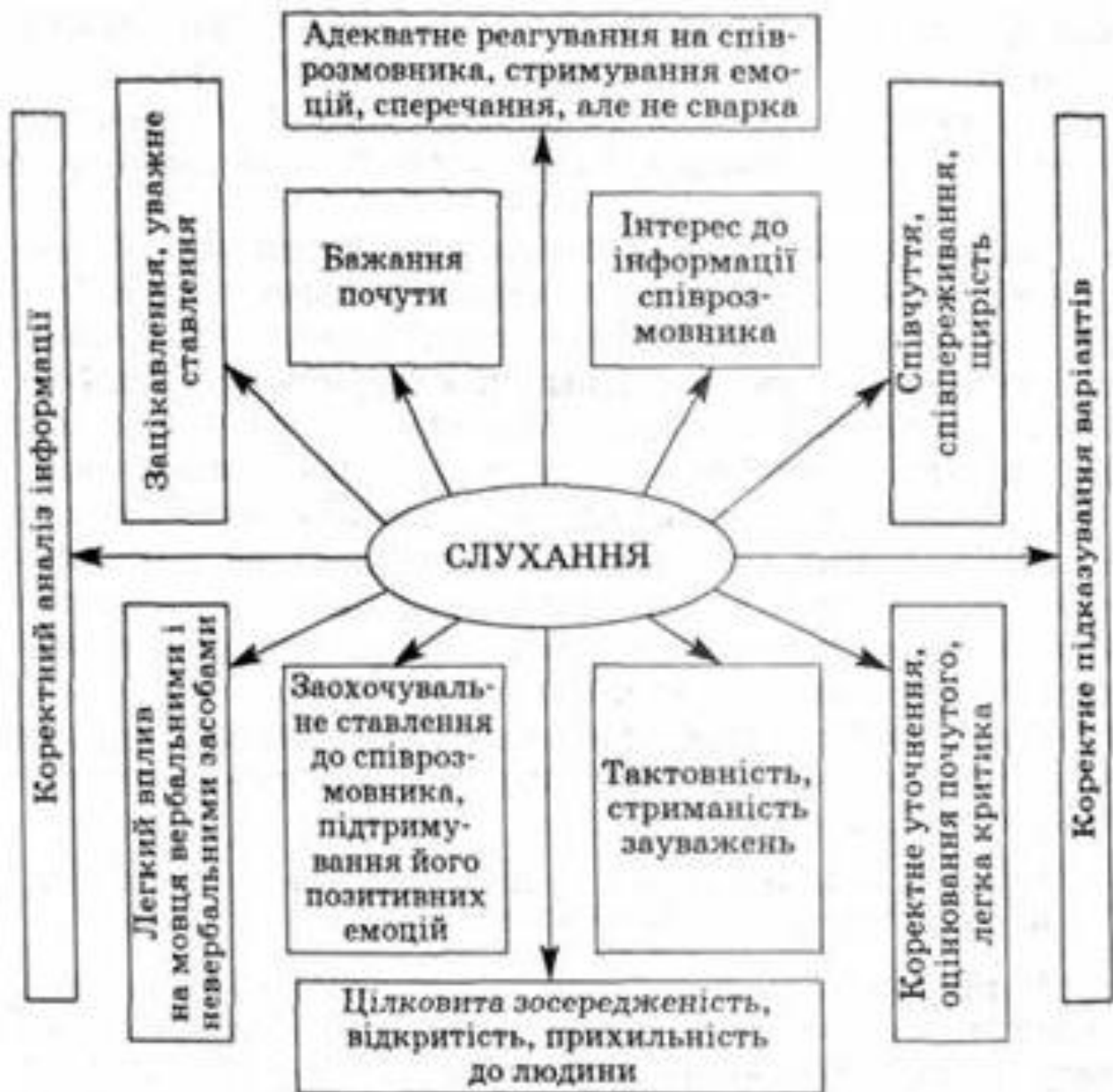


Рис. 1.1. Культура слухання

Слухання співрозмовника – це активна діяльність, яка передбачає як бажання почути, так і інтерес до мовця, а також вербальну та невербальну сторони спілкування. З цього приводу існує вислів «слухати всім тілом» (коли інформація цікава, співрозмовник несвідомо повертається до партнера, встановлює з ним візуальний контакт, намагаючись «всім тілом» проявити інтерес). Це вміння слухати є сприйняттям інформації, при якому реципієнт висловлює підбадьорливе ставлення до мовця, своєрідне стимулююче спілкування, утримується від зайвих коментарів, сприяє обміну інформацією. Якщо під час діалогу співрозмовник мовчить, це не

означає, що він слухає. Зрештою, слухання – це процес, який передбачає концентрацію. Уточнюючи, оцінюючи, аналізуючи інформацію під час діалогу, людина приділяє більше уваги своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це актуально в ситуаціях конфліктного спілкування. У процесі діалогу їй більше хвилює те, чи зрозумів її співрозмовник, ніж розуміння його слів і позиції. Таке слухання спотворює процес спілкування. Залежно від поведінки учасників комунікативного процесу розрізняють нереклексивне, рефлексивне, критичне та емпатичне слухання.

Нереклексивне слухання – це мінімальне втручання в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання) [31, с. 8].

Залежно від ситуації нереклексивне слухання може виявляти підтримку, схвалення, розуміння стислими відповідями, які допомагають продовжити розмову (зауваження «так», «розуміти» тощо). Воно ефективно в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до заходу, прагне обговорити поточні проблеми, відчувається ображеним або вирішує важливу проблему. Таке слухання ефективно, коли співрозмовнику важко викласти свої проблеми, необхідно тримати емоції під контролем у спілкуванні з людиною, яка займає високу посаду. Це недоцільно в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли його намагання вислухати і зрозуміти сприймаються як згода, співучасть.

Рефлексивне слухання передбачає регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності розуміння партнера (таблиця 1.1) [17, с. 150].

*Таблиця 1.1*

### Сутність рефлексивного слухання

Параметри аналізу	Змістова характеристика
Особливості рефлексивного слухання	Налагодження зворотного зв'язку із співрозмовником з метою контролю точності сприймання інформації. Рефлексивне слухання називають ще «активним слуханням», оскільки воно передбачає активне використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації. Таке слухання допомагає з'ясувати розуміння почутого для подальшої його критики, уточнення   чи розвитку бесіди
Обмеження й труднощі рефлексивного слухання	- багатозначність більшості слів (іноді важко з'ясувати, що конкретно має на увазі комунікатор, вживаючи певне слово); - неможливість висловити думку так, щоб вона була правильно сприйнята (часом комунікатор починає розмову не безпосередньо з проблеми, а зі вступу, зі змісту, з якого важко з'ясувати конкретні наміри);

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- віддаленість індивіда від основного предмета розмови, внаслідок чого може загубитися головна його думка;</li> <li>- відключення, вибірковість уваги (відведення погляду від співрозмовника, безнадійний помах руки та ін.; перемінне переключення уваги з одного на інше);</li> <li>- висока швидкість розумової діяльності (людина думає швидше, ніж говорить, тобто коли хтось говорить, мозок більше часу вільний і тому відволікається від інформації);</li> <li>- антипатія до чужих думок (індивід цінує свої думки більше) тощо</li> </ul>
Рефлексивні запитання	<ul style="list-style-type: none"> <li>- інформаційні (збір необхідних даних);</li> <li>- контрольні (перевірка того, чи стежить партнер за думкою співрозмовника);</li> <li>- з метою орієнтації (чи дотримується партнер попередньої своєї думки);</li> <li>- підтверджуючі (щоб досягти схвалення);</li> <li>- ознайомлювальні (для ознайомлення з думкою, цілями партнера);</li> <li>- зустрічні (спричинюють звуження розмови, приводять партнера до згоди);</li> <li>- альтернативні (надають можливість вибору);</li> <li>- спрямовуючі (партнера "повертають" до потрібної теми);</li> <li>- провокаційні (з метою встановлення справжніх намірів співрозмовника) та ін.</li> </ul>
Рефлексивні відповіді	<p>З'ясування. Це звернення до співрозмовника за уточненнями. Здійснюють за допомогою запитань на уточнення, розвиток, розуміння того, про що йдеться. Доцільніше користуватися переважно «відкритими» запитаннями, оскільки «закриті» переключають співрозмовника з позиції пояснення на позицію власного захисту, а це може пригострити конфліктну ситуацію</p>
	<p>Перефразування. Полягає у формулюванні почутої інформації своїми словами, особливо коли вона здається незрозумілою. Це підсилює адекватність змісту бесіди і визначає точність розуміння Відображення почуттів. Акцентує увагу на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту бесіди. Хоча відмінність між почуттями та змістом повідомлення певною мірою відносна і її не завжди можна чітко визначити, співрозмовник може приховати своє ставлення до певних подій, фактів, якщо він побоюється негативної оцінки</p> <p>Резюмування. Його функція – підсумувати бесіду або організувати окремі її фрагменти в єдиний змістовий контекст. Доцільне під час тривалих бесід</p>
Перешкоди на шляху рефлексивного слухання	<p>Внутрішні: шкідливі звички слухання, які пов'язані із конкретною особою. Це роздуми про проблеми, які не стосуються змісту розмови, власні переживання, фантазії, загострення уваги на зовнішності співрозмовника та ін. Зовнішні: сторонні шуми; акцент мовця; темп розмови (надто швидка чи повільна мова партнера); неординарна зовнішність співрозмовника (екзотичні прикраси, неадекватність міміки тощо); погана акустика; надто гучний чи тихий голос співрозмовника; температура приміщення; телефонні дзвінки, що переривають розмову; обмеженість у часі, відчуття його дефіциту; неприємні запахи в приміщенні та ін.</p>

Критичне слухання вимагає від учасника спочатку проаналізувати повідомлення, а потім зрозуміти його. Таке слухання прийнятне під час ділової зустрічі, конференції, дискусії, де обговорюються проблеми, думки, ідеї, пов'язані з новими проектами, досвідом тощо. Однак у процесі передачі нової інформації,



наприклад на лекціях, критичне слухання непродуктивне, оскільки відмова від інформації не дозволяє вчитися з неї цінному.

Емпатичне слухання означає, що учасник приділяє більше уваги «читанню» почуттів, ніж слова. Він ефективний, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, надія на краще, впевненість у собі тощо), і неефективний, якщо викликає негативні емоції (страх, тривога, розчарування тощо).

Словесна координація дій комунікатора і реципієнта передбачає змінне прийняття ними комунікативних ролей іншого (комунікатор – реципієнт, а він – комунікатор). Це залежить від їх взаємного включення в загальний контекст комунікативної діяльності [12, с. 13-14].

Одним з основних соціоутворюючих і базових засобів спілкування є людська мова. Дослідники довели, що на дві третини людського спілкування складається з мовної взаємодії.

Мова як спосіб передачі інформації через певні звуки виникла дуже давно. Вона поступово вироблялася кожним народом окремо в процесі власного і свого розвитку. Мова є інструментом спілкування. Слова – це наша знакова структурна система. Слово часто є складним і багатофункціональним символічним символом, який може позначати, крім того, різні предмети. Порівняйте: кнопка дверного дзвінка; гудзик – образний символ маленького кирпатого носа на круглому обличчі тощо. «Круглий» можна віднести і до соняшнику – плоский предмет, і до яблука – об'ємний предмет, і до сонця – предмет визначається мешканцем дуже умовно, невизначено.

Крім того, мова є потужним соціокультурним фільтром нашого досвіду. У будь-якому словнику є багато слів, значення більшості з яких пересічна людина може якщо не пояснити, то хоча б приблизно пояснити. Однак у повсякденному житті люди часто використовують одні значення слів, причому дуже мізерні, а іншими нехтують. Чому? Дуже просто: як кажу, так думаю, як думаю, так живу. Мова вибірково привертає увагу людей до найважливіших для них об'єктів цього соціального середовища. Термін «мова» має кілька значень:

-особливий вид діяльності людини;

- різновид спілкування за допомогою мови (який зазвичай називають мовним стилем, стилем), який характеризується виділенням певних лексико-граматичних засобів залежно від умов і цілей спілкування (ділова та офіційна мова, віршована мова, професійна мова, тощо);

- види синтаксичної побудови висловлювань (непряма та пряма мова, фрагментарна мова, іншомовна мова тощо) [5, с. 4].

Мова – це особлива, тісно і нерозривно пов'язана з іншими видами діяльності людини (трудової, пізнавальної, мнемічної та ін.).

Оскільки «мовна діяльність – це спеціалізоване використання мови для спілкування, окремий випадок комунікаційної діяльності», «мова є потенційним компонентом будь-якої діяльності, наприклад пізнавальної (розумової), мнемічної тощо» [3]. Здійснюючи цю діяльність, людина використовує засоби мови для двох основних цілей: для спілкування з іншими людьми або для звернення до себе. Отже, мова як психологічний стан співвідноситься з категоріями мислення, пам'яті тощо.

Мова є одним з основних засобів передачі інформації. У ньому реалізується мова і через неї за допомогою висловлювань виконує комунікативну функцію. Мовний дизайн кожного конкретного повідомлення в основному визначається цілями, які ставить перед собою його автор. Кожне висловлювання виконує функцію в процесі спілкування (привернення уваги, встановлення контакту, передача інформації тощо).

До основних, загальних функцій мови у процесі спілкування належать:

- комунікативні (обмін інформацією);
- апеляційні (вплив на адресата);
- експресивний (вираз – виразність і виразність) [22, с. 108-109].

Приватні функції:

- конструктивні (формулювання думок);
- фатичні (обмін ритуальними, традиційними чи етикетними формулами спілкування);

- метамова (функція інтерпретації; використовується при необхідності для перевірки, чи використовують співрозмовники один і той же код);

- поетичний (часто вживається в художній літературі, а також у розмовній мові). Мова в таких випадках сприймається як естетичний об'єкт. Слова приймаються як щось або гарне, або потворне);

- емоційна (безпосередня емоційна реакція на ситуацію);

- добровільне (волевиявлення) [40, с. 7-8].

Функція, яку виконує мова в процесі спілкування, визначається типом висловлювання та вибором слів. Залежно від цілей, які переслідують учасники спілкування, розрізняють такі види висловлювань: повідомлення; думка; судові рішення; рекомендація; поради; критичне зауваження; комплімент; пропозиція; висновок; резюме; питання; відповідь; наказ (розпорядження) тощо [27, с. 121].

Усне мовлення можна поділити на зовнішнє і внутрішнє.

Внутрішня мова розуміється як спілкування людини з собою. Але таке спілкування не є спілкуванням, оскільки немає обміну інформацією.

До зовнішньої мови належать полілог (визначається як різновид рівноправного діалогічного спілкування великої кількості людей), діалог, монолог. Проблема діалогу є фундаментальною для вивчення процесу комунікації, під час якого можуть виникати такі специфічні комунікаційні бар'єри.

1. Логічний бар'єр – з'являється у партнерів з різними типами мислення. Залежно від того, які типи і форми мислення переважають в інтелекті кожного з партнерів, вони спілкуються на рівні розуміння або нерозуміння.

2. Стилiстичний бар'єр – означає невідповідність форми викладу інформації її змісту. Виникає при неправильній організації повідомлення, яке слід будувати так: від уваги до інтересу; від інтересу до основних положень; від основних положень до заперечень і запитань, відповідей, висновків, резюме.

3. Семантичний (семантичний) бар'єр – характеризується неузгодженістю мовного словникового запасу семантичної інформації, а також відмінностями мовної поведінки різних субкультур.

4. Фонетичний бар'єр – створюється завдяки особливостям мови мовця (дикція, інтонація, логічні наголоси тощо) [13, с. 23-24].

Як уже зазначалося, комунікативна функція мови є найважливішою. Комунікативний процес можна розглядати як обмін важливою інформацією між людьми, а метою комунікативного процесу є розгляд усвідомлення та розуміння переданої та отриманої інформації.

Інформацію, що міститься в мові людини, можна визначити як вербалізуючу передачу вже набутих, зрозумілих і організованих у структурну систему людських уявлень про різноманітні факти об'єктивної дійсності.

У такій мовній одиниці, як речення, є два поняття: «даний» і «новий». По відношенню до твердження-поняття «нове» можна трактувати як твердження-поняття «інформація». Кожна одиниця мови має певне значення і потенційно несе в собі таку кількість інформації, яка залежить від розміру, характеру та самостійності одиниці. Можна вважати, що зміст мовної одиниці – це сукупність ознак поняття, вираженого цією одиницею. Тоді інформативність мовної одиниці є мірою змісту цієї одиниці в конкретній реалізації.

Розглянемо особливості базової моделі передачі інформації в умовах вербального спілкування. Інформація, що передається за допомогою мови, починається з екстралінгвістичних категорій і проходить етапи кодування, відправлення, можливих спотворень, отримання, сприйняття, декодування, розширення, адаптації, розуміння, реалізації тощо. Іншими словами, усі перетворення, необхідні для ефективний комунікаційний процес відповідно до змісту отриманої інформації.

Джерелом інформації у вербальному спілкуванні, як правило, є розмовляючий або письмовий суб'єкт (творець повідомлення). Інформаційним каналом може бути голос творця повідомлення, рукописний або друкований лист, технічні засоби поширення інформації (електронні засоби зв'язку, друк, радіо, телебачення, глобальні та локальні комп'ютерні мережі) та умови, в яких передаються сигнали. Канали поділяються на ЗМІ та міжособистісні канали [26, с. 18].

Код – в даному випадку спілкування - це сама мова. У цьому випадку кодування визначається як переклад інформації з внутрішньомозкового коду в мовні одиниці, а декодування – як зворотний процес сприйняття і розуміння висловлювань. Внутрішня

переробка пов'язаної зі словом інформації при сприйнятті й розумінні мови (кодування та декодування) є об'єктом психолінгвістики.

Теоретичні моделі процесів сприйняття, кодування, розпізнавання вербальних сигналів можна розділити на два типи:

- 1-й тип – тут моделі описують процеси, що відбуваються при сприйнятті та створенні тексту;

- 2-й тип – моделі цього типу орієнтовані на подання структур – відносно стабільних функціональних утворень, які працюють при дії даної функції [4, с. 39].

Вибір коду при передачі вербальної інформації часто відбувається автоматично. Зазвичай код – це рідна мова, як найбільш економічний, швидкий та ефективний засіб обміну повідомленнями. Мова має здатність не тільки автоматизувати, а й деавтоматизувати. Не тільки реалізувати послідовність своїх символів за принципом передбачуваності, а й побудувати її так, щоб останній учасник мовного ланцюжка був абсолютно непередбачуваним. Не тільки реалізувати вже розроблений мовний код, а й створити новий. NS не тільки використовує ваш шифр для декодування повідомлення, але також використовує інформацію з пов'язаного поля.

Інтерференція та спотворення є ще одним важливим елементом цієї моделі вербальної передачі інформації. Що стосується мовних каналів поширення інформації, то спотворення можуть бути зумовлені власне лінгвістичними, екстралінгвістичними або акустико-вимовними причинами (графічна форма повідомлення письмовою мовою) [48, с. 234-235].

Мовні спотворення пов'язані з недостатньою чіткістю фрази (думка на етапі проектування), надмірною складністю повідомлення, відсутністю розроблених кодів для різних типів повідомлень тощо.

Екстралінгвістичні перешкоди та спотворення зумовлені переважно знаннями одержувача повідомлення, перевантаженістю повідомлення незнайомими смисловими символами та сигналами (використання жаргону чи професійного сленгу тощо).

Акустичні (графічні) перешкоди спричинені дефектами мовлення, невиразною дикцією, невиразною мовою, занадто високим або занадто низьким темпом мовлення,

надмірною чи недостатньою гучністю. При передачі інформації письмово – неправильні розриви абзаців, нелогічна послідовність.

Для забезпечення стабільності мови будь-яка інформація повинна мати певний ступінь надмірності (інформаційна надлишковість – це повне або часткове повторення повідомлення, яке супроводжує отримання нових даних і служить лише для перевірки та уточнення наших ідей).

Сприйняття словесної інформації можливе за наступних умов:

- при перевищенні межі швидкості сприйняття інформації людина починає вибирати в запропонованому повідомленні форми, які найлегше для розуміння;

- чим краще структуроване повідомлення, чим воно зрозуміліше, чим воно зайве, тим нижча його оригінальність;

- періодичність - повторення одних і тих же мовних одиниць системи на певному, фіксованому в часі та просторі [32, с. 92-93].

Одержувач інформації (слухає, читає) стає центральним компонентом цієї моделі на останніх етапах передачі вербальної інформації. Завдяки цьому компоненту відбувається спілкування. Реципієнтом може бути окрема особа або група людей, а також велика, розосереджена масова аудиторія.

Одержувач отримує сигнал і виконує процес декодування (тобто переклад мовного коду у внутрішньопросвітний). Після цього зазвичай йде зворотній зв'язок – реакція одержувача на повідомлення джерела.

Цінність є дуже важливою характеристикою вербальної інформації. Це нова інформація, отримана від мовної форми, тобто від реалізації інформативності, що міститься в самому мовному знаці. Цінність інформації зменшується, якщо вона повторюється після повного декодування. Наприклад, при сприйнятті повсякденних текстів сприйняття автоматизовано настільки, що їх інформативність втрачає частину своєї цінності, а в художніх текстах частина процесу декодування деавтоматизована і потребує більшого часу для її декодування. Тому, якщо акт спілкування має на меті передати щось нове відоме, раніше невідоме за змістом та інтелектуальним планом, інформація має певну цінність лише в момент її передачі та сприйняття. Якщо така інформація не доповнюється жодними новими даними, вона втрачає свою цінність і

перетворюється на тезаурус, який часто ототожнюють з поняттям накопиченої інформації.

Якщо акт спілкування має на меті передати щось пізнаване через співвідношення змістово-інтелектуального плану та текстової форми, то цінність такої інформації зменшується дуже повільно. Суспільно важлива інформація завжди об'єктивно цінна. Його значення не зменшується в результаті багаторазових повторень (якщо ці повтори змінюють форму). Цей принцип базується на інформації в пропаганді та рекламі, де завдання повідомлення полягає не тільки в тому, щоб передати повідомлення, але й впливати на одержувача повідомлення.

Таким чином, оцінка інформації змістовного характеру визначатиметься новизною, свіжістю та несподіванкою. Для інформації естетичного характеру ці якості не важливі, оскільки художня форма є не стільки носієм інформації, скільки сама інформація [46, с. 11-12].

Існує три основних типи результатів комунікації:

- зміна знань одержувача;
- змінити налаштування одержувача;
- змінити поведінку одержувача повідомлення [43].

Таким чином, вербальне спілкування – це цілеспрямована мовно-психологічна діяльність адресата та адресата в процесі інформаційного обміну та впливу на співрозмовника за допомогою знаків природної мови.

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (вербальній) формі - у процесі мовного спілкування. Її особливість полягає в тому, що вона за формою і змістом спрямована на іншу особу, яка бере участь у комунікативному процесі, є фактом спілкування. Вербальне спілкування може бути спрямоване на індивіда, певну групу (або навіть не мати конкретного адресата), але в будь-якому випадку воно носить діалогічний характер і є постійним комунікативним актом.

У процесі спілкування мовлення виконує кілька основних функцій: експресивну, емоційну, контактну та інформаційну. За допомогою експресивної функції оратор висловлює свої думки і почуття і доносить їх до слухача. Емоційна

функція сприяє емоційній оцінці та сприйняттю почуттів і волі мовця, особи, яка сприймає інформацію.

Контактна функція забезпечує безпосередню взаємодію між комунікаторами під час мовленнєвого акту, а інформаційна функція є способом передачі або засобом досягнення певної мети. Інформація поділяється на інструментальну та експресивну. Інструментальна інформація безпосередньо пов'язана із засобами вирішення певної проблеми, а експресивна впливає на оцінки, самооцінки, емоційні зв'язки між учасниками групи і має соціально-емоційний відтінок. Інструментальна інформація більше відноситься до регулювання власної діяльності. За допомогою експресивної інформації активно регулюється взаємодія між учасниками групи.

### **1.3. Специфіка невербальних компонентів комунікації**

Експерти з комунікації підраховали, що сучасна людина вимовляє близько 30 000 слів на день, або близько 3 000 слів на годину. Мовне спілкування, як правило, супроводжується невербальними діями, які допомагають зрозуміти й осягнути мовний текст [3].

Ефективність будь-якого спілкування визначається не тільки тим, наскільки зрозумілі слова співрозмовника та інші елементи вербального спілкування, а й умінням правильно інтерпретувати візуальну інформацію, тобто погляд партнера, міміку і жести, рухи тіла, позу, відстань, темп і тембр. Зрештою, навіть якщо мова є найефективнішим і найпродуктивнішим інструментом людського спілкування, вона все одно не єдиний інструмент. Дослідники виявили, що ми використовуємо мову для передачі співрозмовникам не більше 35% інформації. Поряд з мовою існує досить багато засобів спілкування, які також служать засобом передачі інформації, і вчені поєднали ці форми спілкування з поняттям «невербальне спілкування». Жести, міміка, пози, навколишні нас предмети, знайомі нам дії – все це є свого роду повідомленнями, які називаються невербальними повідомленнями, тобто словами, які виникають без використання. На них припадає решта 65% інформації, що передається в процесі комунікації.



Як самостійний науковий напрямок поняття «Невербальна комунікація» сформувалося відносно недавно, у 50-х роках ХХ ст., хоча основи цієї науки можна знайти в більш ранніх працях [36]

Чарлі Чаплін та інші актори німого кіно були родоначальниками невербального спілкування, для них воно було єдиним засобом спілкування на екрані. Кожен актор був класифікований як хороший чи поганий, судячи з того, як він міг використовувати жести та інші рухи тіла для спілкування. Невербальне спілкування є найдавнішою і основною формою спілкування.

Невербальна комунікація – це система символів, що використовуються для передачі повідомлення і призначена для кращого його розуміння, вона не залежить від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий діапазон значень.

Знакова система, що доповнює та підсилює, а іноді й замінює засоби вербального спілкування – слова, утворює засоби невербального спілкування – жести, міміку, інтонацію, паузи, сміх, сльози тощо.

Ми зазвичай формулюємо свої думки у вигляді слів, наші пози, міміка і жести виникають мимоволі, поза свідомістю. Засоби невербального спілкування як різновид мови почуттів є таким же продуктом суспільного розвитку, як і мова слів.

Завдяки невербальному спілкуванню людина отримує можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона опанує і навчиться користуватися мовою (близько 2-3 років). Крім того, невербальна поведінка сама по собі сприяє розвитку та вдосконаленню комунікативних навичок людини, внаслідок чого вона стає більш здатною до міжособистісних контактів і відкриває більші можливості для розвитку.

У роботі В. А. Лабунської буде детально розглянуто питання про функції невербальної комунікації. Говорячи про те, що невербальне спілкування в міжособистісній взаємодії є багатофункціональним, автор виділяє ряд функцій невербального спілкування: створює образ партнера по спілкуванню; виступає як спосіб регулювання просторово-часових параметрів спілкування; виступає індикатором статусно-рольових відносин; є показником поточних психічних станів

людини; виконує функцію збереження голосового повідомлення; діє як уточнення, змінюється розуміння вербального спілкування, підсилює емоційну насиченість сказаного; виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження [19, с. 39-40].

Невербальне спілкування, більш відоме як поза і жести, включає всі форми людського самовираження, які не ґрунтуються на словах. Психологи вважають, що читання невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування. Близько 70% інформації людина сприймає через візуальний (візуальний) канал; невербальні сигнали дозволяють зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника; наше ставлення до співрозмовника часто формується під впливом першого враження, а він, у свою чергу, є результатом невербальних факторів – ходи, виразу обличчя, погляду, манери, стилю одягу тощо.

Невербальні сигнали особливо цінні, оскільки вони спонтанні, неусвідомлені і, на відміну від слів, завжди щирі [7, с. 4].

По невербальному каналу інформація передається в різноманітних формах, які, на відміну від символічних, завжди неоднозначні. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного чуття, смаку, нюху. Виходячи з полісенсорної природи невербальної комунікації, виділяють такі системи: акустичну, оптичну, кінестетичну, нюхову системи невербального спілкування. Акустична система представляє різні якості голосу комунікатора (тембр, висота, гучність), інтонацію, темп, фразові та логічні акценти. Не менш важливими є різноманітні впливання мови – паузи, кашель, сміх тощо. Оптична система включає зовнішній вигляд і виразні рухи людини - жести, міміку, пози, ходу. Кінестетична система – це дотик, інформаційна цінність якого пов'язана переважно з такими параметрами, як сила, тиск. Нюхова система включає смак і запах. Вони найменше задіяні в комунікативному процесі на рівні свідомості, але зазначається, що смак і запах, незалежно від нашої волі, підсвідомо активно беруть участь у спілкуванні та впливають на людські стосунки.

Усі види невербальних повідомлень не ізольовані, а взаємодіють, іноді доповнюючи один одного, іноді суперечать один одному [15, с. 16].

Невербальні засоби спілкування вивчають такі науки: Кінетика вивчає зовнішні прояви людських почуттів та емоцій: включає міміку, що вивчає рух м'язів обличчя; жести, які досліджують жести рук; пантоміма, моторика всього тіла, що вивчає: поставу, поставу, ходу. Такесіка вивчає дотик в ситуації спілкування: рукостискання, поцілунки, дотики, погладження, штовхання та ін. Проксеміка досліджує положення людей у просторі під час спілкування. Просодія поділяється на паралінгвістику (особливості голосу: інтонація, гучність, тембр, висота, темп мовлення) і екстралінгвістику (особливості мовлення: паузи, зітхання, кашель, сміх, дикція).

Зупинимось детально на засобах невербальної комунікації і почнемо із засобів, які вивчає кінетика.

Під кінесикою розуміють візуально сприйнятий діапазон рухів, що виконують експресивно-регулятивну функцію в спілкуванні.

Кінесика – це не лише «мова тіла» (жести, міміка, пози, погляд), це і поняття, що використовується для позначення різних рухів людини, найчастіше при вивченні рухів рук та обличчя. До них також відносять такі рухи, які пов'язані з використанням предмета: грюкання дверима, скрип стільця, почерк. Невербальні компоненти кінесики несуть велике інформаційне навантаження. Найпоказовіші випадки, коли на допомогу кінесіку приходять люди, які розмовляють різними мовами. Таким чином, жести стають єдиною можливим засобом спілкування і виконують суто комунікативну функцію.

Міміка – зовнішнє вираження психічних станів, особливо емоційних, що виявляється в комплексі узгоджених рухів м'язів обличчя. В особистих стосунках для виявлення сутності емоційних реакцій ми насамперед звертаємо увагу на обличчя співрозмовника, яке як канал невербального спілкування є провідним засобом спілкування. Він здатний передати емоційно-змістовний підтекст мовних повідомлень і служити регулятором процедури спілкування між партнерами [1, с. 196-197].

Відомо, що високорухлива міміка свідчить про жвавність і швидку мінливість у сприйнятті вражень і внутрішніх переживань, про легку збудливість зовнішніх подразників. Сидяча міміка в цілому свідчить про постійність психічних процесів. Така міміка асоціюється зі спокоєм, послідовністю, розважливістю, надійністю, перевагою і врівноваженістю. Монотонність і нечаста зміна форми свідчать про слабку імпульсивність партнера по спілкуванню. Така поведінка характерна для вкрай монотонних психічних станів нудьги, смутку, байдужості.

Руси обличчя поділяються на: міміка агресивна – образлива – гнів, лють, жорстокість і т.д.; 2) активно-оборонні – огида, презирство, ненависть тощо; пасивно-оборонні – послух, приниження тощо; міміка орієнтована – дослідницька спрямованість; міміка задоволення – невдоволення; камуфляжні вирази – вирази обличчя приховування правди, двозначності, нечесності тощо [20, с. 245-246].

Фейсконтроль дозволяє нам посилити, стримати, нейтралізувати, приховати пережиті емоції. Щоб посилити емоції, ми робимо вираз обличчя більш чітким і точним відповідно до очікувань людей, які спостерігають за нами. Лоб, брови, рот, очі, ніс, підборіддя – ці частини обличчя виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, здивування, страх, відразу, щастя, інтерес, смуток тощо.

Якщо ви хочете знати, чи може людина, яка пропонує вам свої послуги (чоловік чи жінка), стати активним і здібним співробітником, стежте за його чолом і бровами під час розмови. Якщо він піднімає брови, а на лобі утворюються горизонтальні зморшки, він може бути активною людиною, але нервовим, і його діяльність, ймовірно, буде хаотичною і нерівномірною. Якщо він піднімає брови, через що чоло розтягується, а між очима з'являються дві-три вертикальні зморшки, то це людина, яка вміє слухати і зосередитися: він прагне працювати і має бажання досягти успіху. Ця людина може далеко піти на службі [28, с. 77].

Певну інформацію несуть губи співрозмовника. Якщо губи стиснуті, а краї їх опущені – співрозмовник ображений, можливо, затаїв гнів. Губи не напружені, а зібрані разом і трохи вперед – співрозмовник зібраний, акуратний, цілеспрямований. Губи виведені вперед і тремтять тонко і нервово – співрозмовник ображений, він

слабка, але не зла людина. Нижня губа виведена вперед і опущена вниз – демонстрація відрази.

Візуальна взаємодія (зоровий контакт) є надзвичайно важливою складовою процесу спілкування. Очі є важливим виразним органом. Помічено, що людина намагається приховати свою інформацію (або брехню), якщо її погляди зустрічаються з поглядом партнера менше 1/3 часу. Якщо його погляд зустрічається з поглядом партнерки більше 2/3 часу спілкування, можна вважати, що вона вважає свого партнера цікавим співрозмовником, або хоче з ним дружніх стосунків. Очі виражають всю гаму людських почуттів. Швидкі, короткі, повторювані погляди є сигналом до контакту. Бажання уникнути погляду – одна з ознак труднощів і перешкод у спілкуванні. Пильний, нерухомий погляд – це бажання підкорити співрозмовника.

За своєю специфікою погляд може бути: діловим, коли він закріплений в лобі співрозмовника, це передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства; світський – коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника (до рівня губ), це сприяє створенню атмосфери світського невимушеного спілкування; інтимний – коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче обличчя – на інші частини тіла до рівня грудей. Експерти кажуть, що така точка зору свідчить про більшу зацікавленість у спілкуванні один одного. Косий погляд свідчить про критичне або підозріле ставлення до співрозмовника. Погляд, стійко спрямований до носа або трохи вище, характеризує грубо домінуючу, антипартнерську поведінку.

Небезпечно і відсутність прямого бачення – у людини, особливо якщо він знаходиться в залежному положенні, може скластися враження, що спілкування з ним тягне, що йому нецікаво [41, с. 131-132].

Багато в чому вираз очей залежить від розміру зіниць. У збудженої людини зіниці розширюються, а у сердитої, похмурої звужуються, якщо людина сповнена підозрілості. Мова очей, на думку психологів, дуже важлива для самосвідомості в процесі спілкування.

Жести – це рухи, що мають сигнальне значення. На думку дослідників, жести в процесі спілкування не тільки супроводжують мову, на основі жестів можна зробити висновок про ставлення людини до будь-якої події, особи, предмета. Жест може

розповісти і про бажання людини, її внутрішній душевний стан. Особливості жестів людини можуть послужити підставою для висновку про будь-які якості сприйманої людини. Тому жести є виразними рухами [14, с. 255].

У літературі існують класифікації жестів за різними ознаками. Ось деякі з них.

За фізичною природою жести можна розділити на дві великі групи: основні та ручні (ручні). До другої групи, у свою чергу, належать підгрупи жестів, що виконуються однією або обома руками, і жести, що відрізняються активною частиною рук: пальцем, зап'ястям, ліктьовим, плечовим або змішаним. Рукам доступно близько семисот різних рухів і положень.

Пензлик також має багато положень і значень. Долонею вгору – довірча позиція; вперед – відмова; скласти долоню – згода, прохання, благання; піднятий палець – попередження; до чола – відображення; руки в сторони – виклик.

Жести класифікуються так: комунікативні – жести вітання та прощання, погрози, уваги, жести, що закликають, запрошують, забороняють, образливі, дратують, замінюють мовні елементи мови, зрозумілі без мовного контексту, мають власне значення в спілкуванні; описово-зображення – підкреслюють, супроводжують мову та поза лінгвістичним контекстом, що втрачають сенс; модальні – жести схвалення, невдоволення, іронія, недовіра, невпевненість, незнання, страждання, роздуми, зосередженість, розгубленість, депресія, розчарування, огида, радість, захоплення, здивування, вираження оцінки, ставлення до предметів, явищ навколишнього середовища.

Алан Піз в одній зі своїх робіт розрізняє вказівні, підкріплюючі, демонстративні та тактильні жести. Вказівні жести спрямовані на предмети або людей, щоб привернути до них увагу. Підкріплюючі жести служать для посилення висловлювань. Вирішальне значення надається положенню руки. Демонстративні жести пояснюють стан речей. За допомогою жестів дотику вони хочуть встановити соціальний контакт або отримати знак уваги від партнера. Вони також використовуються для послаблення сенсу висловлювань [8, с. 112-113].

Жести поділяються на довільні та мимовільні. Довільні жести – це рухи, які виконуються свідомо. Мимовільні жести – це несвідомі рухи. Спонтанні жести

можуть бути вродженими, генетичними або набутими. Здатність посміхатися сліпим і глухим дітям від народження проявляється без будь-якої підготовки і копіювання, є вродженою. Коли людина схрещує руки на грудях, схрещує вона праву руку на лівій чи навпаки? В одному випадку вона почувається некомфортно, а в іншому комфортно, тобто цей жест задано генетично, його не можна змінити. Більшість жестів невербальної поведінки є набутими [34, с. 20].

Л.Д. Столяренко виділяє такі жести:

- Жести-ілюстратори – це жести-повідомлення: вказівники («вказуючий палець»), піктограми, тобто образні зображення зображення («вось розмір і конфігурація»); кінетографи - рухи тіла; жести – «б'є» (жести – «махає»); ідеографи, тобто своєрідні рухи рук, які з'єднують уявні об'єкти між собою. Регулятивні жести – це жести, які виражають ставлення до чогось сказаного. До них належать посмішка, кивок, напрямок погляду, цілеспрямовані рухи рук.

- Жести-емблеми є своєрідним заміником слів або фраз у спілкуванні. Наприклад, стиснуті руки, як рукостискання, у багатьох випадках означають «привіт», а руки, підняті над головою, означають «до побачення».

- Жести-приспосовання – це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути: подряпини, посмикування частин тіла; торкання, ляпаса партнера; погладжування, переміщення окремих предметів під рукою (олівець, гудзик тощо).

- Жести-афекти – це жести, які виражають певні емоції за допомогою рухів тіла та м'язів обличчя [11, с. 244-245].

Ще одна інформативна складова – зовні. Пози можуть визначити психічний стан людини, деякі риси її характеру, культурний рівень, ставлення до людей, етнічне походження. Найбільш вивченими є три групи поз, які виражають стосунки до партнера:

1) відкритість або закритість. Різні способи вибудовувати поставу як закриту - схрещені руки на грудях; зімкнути пальці, руки, фіксуючи коліно сидячого в положенні «нога на ногу»; відхилення спини назад і т. д. – відповідають внутрішньому замиканню в контакті. Поза, що свідчить про готовність до

спілкування: людина посміхається, голова і тіло повернуті до партнера, тулуб нахилений вперед;

2) домінування (нависання) над партнером, рука «забута» на плечах співрозмовника тощо) або залежність (вид знизу; ситуативна сутулість тощо);

3) конфронтація (чоловік стоїть зі стиснутими кулаками, рука до сторона), висунувши плече вперед) або гармонію (пози синхронізовані, відкриті, вільні) [38, с. 116-117].

Хода – елемент кінесічної підструктури, пов'язаний з поставою. Характер ходи свідчить як про фізичне самопочуття і вік людини, так і про її емоційний стан. Елементами ходи є ритм, швидкість, довжина кроку, поверхневий тиск. Саме ці параметри формують образи плавної, плавної, впевненої, твердої, складної, винної та інших видів ходи.

Дотик в ситуації спілкування: рукостискання, поцілунок, дотик, погладження, штовхання вчиться таксіка.

Люди торкаються один до одного з різних причин, по-різному і в різних місцях. Дослідження показують, що людині потрібна і потрібна якась форма тактильного стимулювання. Однак інтенсивність та частота контактів варіюються від культури до культури, залежно від віку, віку, статусу та типу людини. Дотики повідомляють як про емоційний стан, так і про характер взаємодії. Серед дотиків:

Професійні (використовуються виключно в професійних або функціональних цілях, є знеособленими: коли професіонал торкається іншої людини, остання сприймається ним як об'єкт, а не як особа);

У сучасному житті ми використовуємо рукостискання при вітанні. Вони можуть передавати один з трьох типів відносин: перевагу, визнання переваги або рівність. Коли при рукостисканні ваша долоня спрямована вниз, це означає, що ви «господар позиції». Коли ви потискаєте руку долонею вгору, ви демонструєте визнання переваги свого партнера. Нарешті, рукостискання буде рівним, якщо обидві руки витягнуті у вертикальному положенні.

Просторова організація також сильно впливає на процес взаємодії людей. Вивчення цієї складової комунікації відомим американським ученим Е. Холлом



призвело до формування нового наукового напрямку – проксемики, яку сам автор називає «просторовою психологією» [50, с. 294].

Вибір дистанції спілкування визначається соціальним престижем тих, хто спілкується, національними та етнічними особливостями, статтю, віком, характером стосунків між партнерами.

У різних джерелах описує 4 категорії просторової комунікації:

- інтимна зона (15 – 46 см): з усіх зон є основною, оскільки вона суворо охороняється людиною. Вхід на цю територію дозволений тільки тим, хто перебуває з нею в тісному емоційному контакті. Ця зона характеризується довірою, низьким голосом у спілкуванні, тактильним контактом, дотиком. Порухення інтимної зони призводить до певних фізіологічних змін в організмі: почастищення пульсу, підвищення адреналіну, припливу крові до голови та ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як спроба його недоторканності. У цій категорії також є підзона радіусом 15 см, проникнути в яку можна лише при фізичному контакті – це супраінтимна зона;

- особиста зона (46 см – 1,2 м): ця відстань розділяє партнерів по спілкуванню, які знають один одного. Припускає лише візуальний і візуальний контакт між партнерами, які підтримують розмову;

- соціальна зона (1,2 м – 3,6 м): ця відстань розділяє незнайомців при взаємодії. Зазвичай спостерігається під час офіційних зустрічей в кабінетах, кабінетах;

- громадська зона (більше 3,6 м): на цій відстані людина звертається до великої групи людей (у аудиторії, на мітингу тощо) [10, с. 12-13].

У кожного з нас є свій особистий простір. Чим більше у людини особистого простору, тим більше емоційного напруження вона відчуває в умовах скупчення людей, тим гірше в цих умовах вона виконує завдання, які потребують нестандартного підходу, оригінального рішення. Почуття перевантаженості призводить до підвищеної дратівливості, стресу і конфліктів. Загалом помічено, що врівноважена людина з почуттям власної гідності підходить до співрозмовника ближче, а непосидючі, нервові люди намагаються триматися подалі, особливо від співрозмовника протилежної статі.

Організація та кут спілкування також є важливими проксемічними компонентами невербальної системи. Відомо, що розміщення за столом один біля одного сприяє нормальній спільній роботі, співпраці; розміщення по діагоналі створює відчуття легкості, певного ступеня свободи; позиція віч-на-віч (навпаки) може посилити напруженість і контроль один над одним, викликати конфлікт, таке спілкування носить суперницький або оборонний характер. У звичайній дружній розмові займіть кутову позицію. Просодія вивчає інтонацію, гучність, тембр голосу, темп мови, паузи, зітхання, кашель, сміх, дикцію.

Інтонація – це сукупність звукових засобів мови, які організують мову. Це ритмо-мелодійна сторона мови. Його основними елементами є мелодія мови, її ритм, інтенсивність, темп, тембр, а також фразові та логічні акценти. Інтонація практично дозволяє висловлювати свої думки і почуття, вольові напрямки не тільки разом зі словом, а й крім нього, а іноді й проти нього. Та чи інша фраза, залежно від інтонації, може набувати різного значення. Так, можна говорити впевненим і болючим, прийнятним і вибачливим, торжествуючим і зневажливим тоном. Часто люди реагують на інтонацію, а не на слова.

Голос є важливим засобом вираження цілого ряду суб'єктивних почуттів і смислів. Занадто гучна мова дратує слухача, занадто тиха - швидко втомлює, що говорить, перестає слухати. Ентузіазм, радість, недовіра зазвичай передаються вголос. Смуток, смуток, втома звучать м'яко, приглушено зі зниженням інтонації до кінця фрази.

Одним із проявів голосу є сміх. Сміх може звучати м'яко і з металевими нотками, щиро і готово. У деяких ситуаціях сміх є найкращим способом зняти напругу або уникнути занурення в хворобливі відчуття. Сміх має великий позитивний потенціал, а його наявність у помірних дозах є ознакою гарної атмосфери.

Тон і темп мови можуть багато сказати про емоційний стан людини. Спокійний, впевнений голос має цілющі властивості, які певним чином впливають на те, що слухає, тоді як роздратований, злий голос передає стресовий стан того, що говориться. Глухота або гучність голосу видає вік сказаного. Швидка мова - ознака тривоги або хвилювання, повільна - пригнічена, іноді зарозуміла. Той, хто

намагається переконати свого співрозмовника, також швидко говорить. Оптимальна швидкість мовлення – 120 слів на хвилину. Низький, глухий, багатий на інтонації голос асоціюється з людиною цілеспрямованою, вольовою, рішучою.

Одним із елементів невербального спілкування є пауза. За допомогою паузи можна зробити інтонацію чіткішою. Роблячи паузу, ми даємо партнеру можливість висловитися, стимулюємо діалог. Наявність пауз у розмові створює відчуття повільності, продуманості того, що відбувається. Пауза дає можливість додати щось до вже сказаного, виправити це, прояснити повідомлення. Пауза підкреслює важливість сказаного, необхідність його осмислити і зрозуміти. Крім логічних та емоційних є паузи-роздуми. Вони потрібні, щоб знайти найкращий приклад, вдало сформулювати ідею. Пауза допомагає досягти кращого впливу на аудиторію, підкреслити важливе.

Хоча індивідуальні особливості голосу не можуть служити надійним показником особистості, але треба пам'ятати про важливу особливість сприйняття голосу людиною. Слухачі схильні наділяти вищими достоїнствами людей з більш абсолютно звучною мовою (приємний тембр, інтонація тощо), приписувати володарям красивої мови не тільки високі інтелектуальні, естетичні та психологічні якості (милій, розум, навченість, доброзичливість, щедрість), але й значно вищі партнерські та ділові характеристики (компетентність, надійність, ініціативність, енергійність, впевненість, зацікавленість) [5, с. 8-9].

Таким чином, невербальне спілкування є найдавнішою і основною формою спілкування.

Невербальна комунікація – це система символів, що використовуються для передачі повідомлення і призначена для кращого його розуміння, вона не залежить від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий діапазон значень.

Під час спілкування інформативну функцію виконують експресивні реакції (від лат. *expressio* – виразність). До них належать: міміка, пантоміма, жести, інтонація голосу. Вони характеризують інтенсивність прояву людських переживань. Характерною особливістю міміки (виразних рухів м'язів обличчя) є її багатогранність

і специфічність для вираження різноманітних емоцій. Інтерпретація емоцій пов'язана з подвійною природою міміки.

З одного боку, міміка обумовлена вродженими факторами, які відображають на обличчі універсальні емоції, такі як жах, радість, біль. Їх розуміють люди різних культур. З іншого боку - вираз обличчя залежить від особливостей конкретної соціальної культури, конкретних норм, стандартів. Національні, етнічні, культурні стандарти відображаються в мімічних реакціях, визначають певну форму їх перебігу. Посмішка означає позитивне ставлення до іншої людини, сльози – універсальна ознака горя, але форма цих реакцій – коли, як довго посміхатися чи плакати — залежить від національних, соціокультурних особливостей. Позитивні емоції досить рівномірно відображаються з обох боків обличчя, негативні – більш чітко з лівого боку. Найбільш виразними є губи людини, брови, рухи м'язів у нижній частині обличчя.

Емоційні переживання людини можна визначити з його пантоміми: жестів, пози, рухів. Жести, міміка, інтонація допомагають тому, хто говорить, зосередити увагу співрозмовника, висловити його емоційне ставлення до інформації, яку він передає. Набір жестів, які людина використовує у спілкуванні, дуже різноманітний. Поширеними є:

- комунікативні жести – замінюють мовлення у спілкуванні й можуть уживатися самостійно: привітання та прощання; погрози, привертання уваги, запрошення, заборони; стверджувальні, питальні, заперечувальні, подячні; брутальні й дратівні;

- підкреслюючі жести – супроводжують мовлення людини й посилюють мовний контекст;

- модальні жести – виразні рухи, що означають оцінку, ставлення до ситуації. До них належать жести невпевненості, страждання, роздумів, зосередженості, розпачу, відрази, здивування, незадоволення тощо.

Аналіз засобів невербальної комунікації дає змогу виявити такий аспект комунікаційного процесу, як наміри його учасників. Вони справляють суттєвий вплив на характер міжособистісних стосунків.

Говорячи в загальному про невербальну комунікацію можна сказати, що вона посідає дуже важливе місце в нашому спілкуванні, адже 38% інформації сприймається тим, як говоряться слова, які несуть цю інформацію, а 55% - самим виразом обличчя.

## **РОЗДІЛ 2. СПЕЦИФІКА ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ**

### **2.1. Зміст і сутність комунікативної діяльності**

Комунікативна діяльність у державному управлінні має декілька блоків. По-перше, це блок, який стосується таких складових: забезпечення прозорості державного управління; високий рівень відповідальності та підзвітності за підготовку та виконання управлінських рішень; надання послуг шляхом створення прозорої системи управління персоналом державної служби; посилення відповідальності суб'єктів державного управління за результати своєї діяльності; політична

нейтральність суб'єктів державного управління під час виконання ними професійних обов'язків.

По-друге, це блок щодо більш чітких вимог до комунікативної діяльності, що простежується у: певних принципах та принципах взаємодії суб'єктів державного управління та громадянського суспільства, які також потребують об'єктивності інформування громадян про діяльність органів державного управління; рівні професіоналізму в підготовці управлінських рішень та послуг; процес забезпечення збереження конфіденційної інформації, отриманої під час здійснення державного управління.

По-третє, це стосується підвищення ефективності виконання суб'єктами державного управління завдань і функцій держави, зокрема: інформаційного та кадрового забезпечення реалізації цілей діяльності державного органу; проведення громадської оцінки результатів діяльності державного органу шляхом залучення спеціально підготовлених експертів та опитування громадян для визначення рівня задоволення їх потреб у послугах; проведення контент-аналізу ЗМІ для оцінки ефективності діяльності державних органів; дослідження щодо оцінки громадянами порядку надання послуг та їх якості; періодичне проведення «гарячої лінії» з метою виявлення проблем, що виникають у процесі надання послуг; проведення громадських слухань; дотримання професійної етики суб'єктами державного управління (рис. 2.1).

По-четверте, можна простежити необхідність комунікативної діяльності у вирішенні проблем прозорості та підзвітності державного управління: інформування громадськості про діяльність органів державної влади та їх персоналу; створення умов для взаємодії державних органів і громадськості; залучення широких верств населення до обговорення та оцінки програм державних органів; запровадження порядку публічної звітності державних органів та їх керівників; звітування державних органів та їх керівників про результати діяльності, розкриття інформації про відповідальність державних органів та інших надавачів послуг [22, с. 109-110].

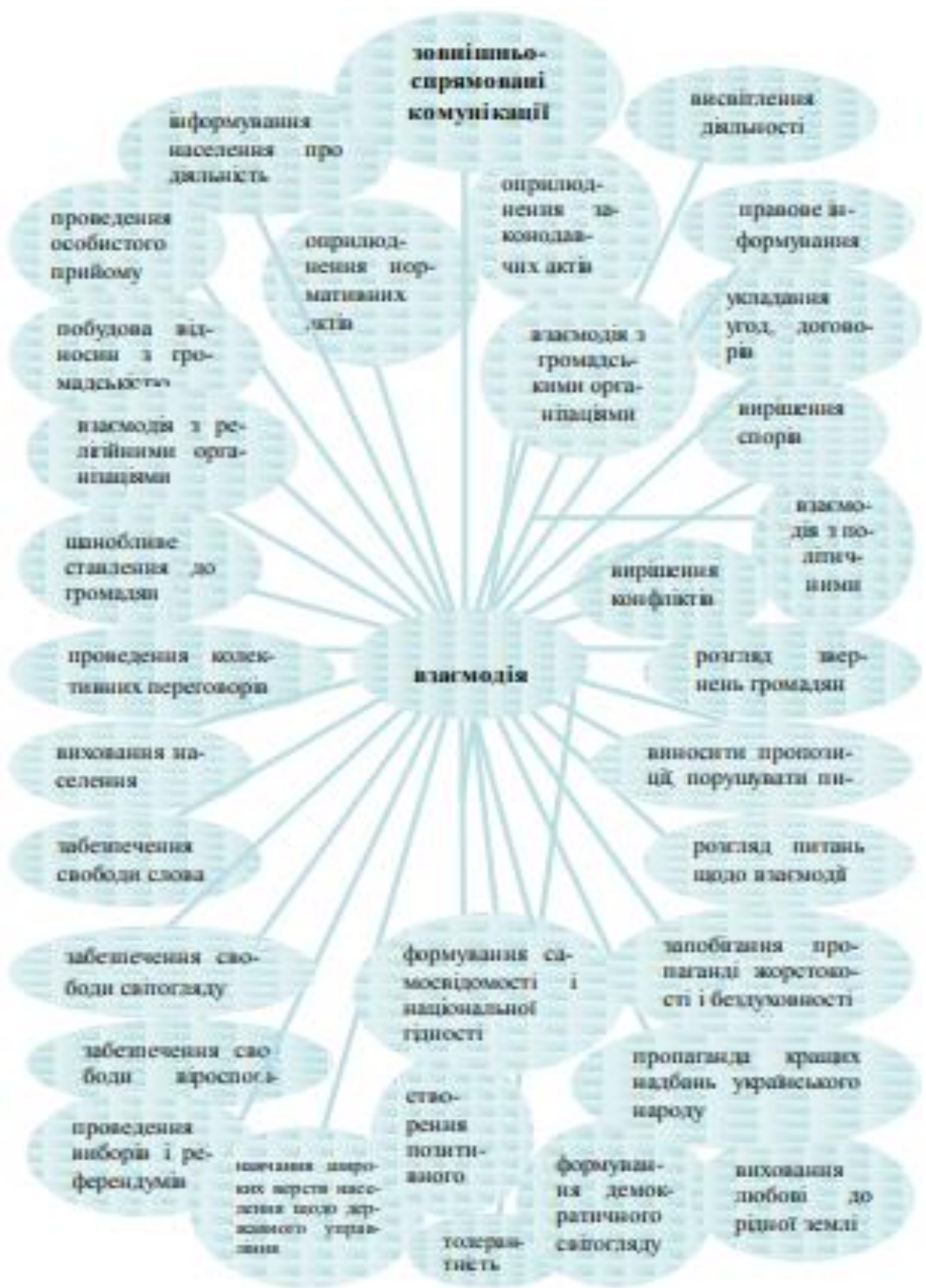


Рис. 2.1. Складові зовнішньоспрямованої комунікативної діяльності суб'єктів державного управління

По-п'яте, – у контексті професіоналізації суб'єктів державного управління чітко виділяються такі елементи, як: комунікативні навички; навички ведення переговорів.

По-шосте, проблеми комунікативної діяльності стосуються таких питань, як: порядок надання державних послуг; нормативне регулювання вимог професійної етики державних службовців; встановлення порядку надання державних послуг; удосконалення нормативного регулювання вимог професійної етики державних службовців.

Комунікативна діяльність — це динамічна система, в якій зв'язки (особливо в побудові суспільних відносин) можуть встановлюватися однозначно і мати прогностичну спрямованість. Така діяльність є багатоканальною системою взаємодії, має набір професійних завдань, пов'язаних із спілкуванням, міжособистісним спілкуванням, міжгруповим спілкуванням, процесами спілкування між індивідом і групою, а також чинниками, що впливають на інших, щоб спонукати їх до роботи (рис. 2.2) [34, с. 20-21].

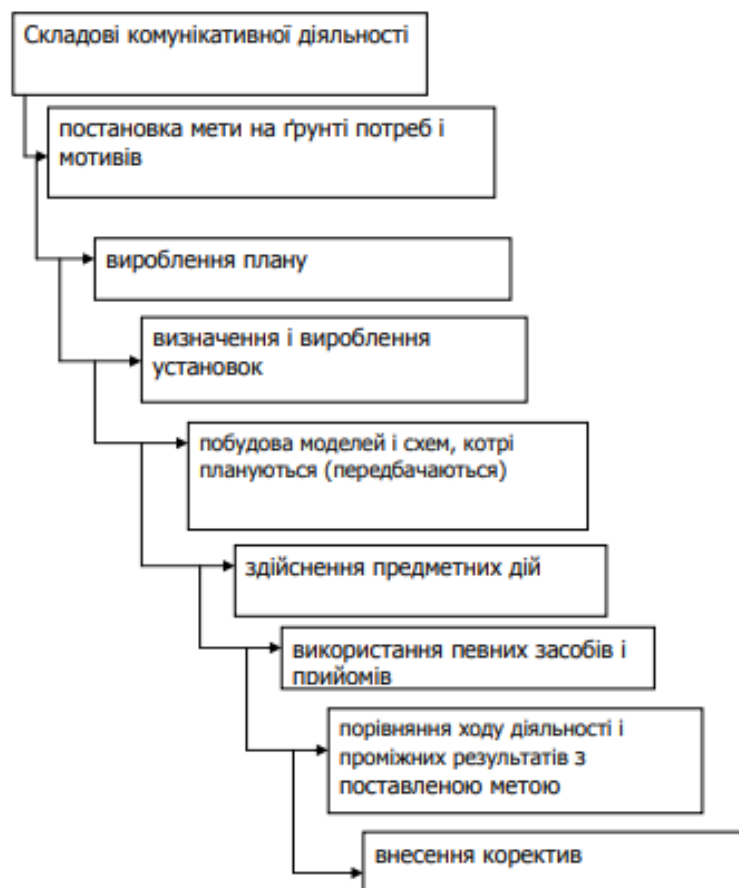


Рис. 2.2. Складові процесу комунікативної діяльності



Категорія діяльності розуміється в багатьох випадках різнопланово. Для західних шкіл характерно трактувати її як дії або як роботи. У вітчизняній практиці домінує відмінне поняття, яке визначається у філософсько-психологічному контексті. В узагальненому вигляді діяльність характеризується як динамічна система взаємодії суб'єкта зі світом, у процесі якого відбувається виникнення і втілення в об'єкті психологічного образу і реалізація опосередкованих ним відносин суб'єкта в предметній діяльності. Вважається, що це складний процес, який несе в собі ті внутрішні рушійні протиріччя, роздвоєння і трансформації, що породжують психіку як необхідний момент власного розвитку діяльності (рис. 2.3) [20, с. 249].

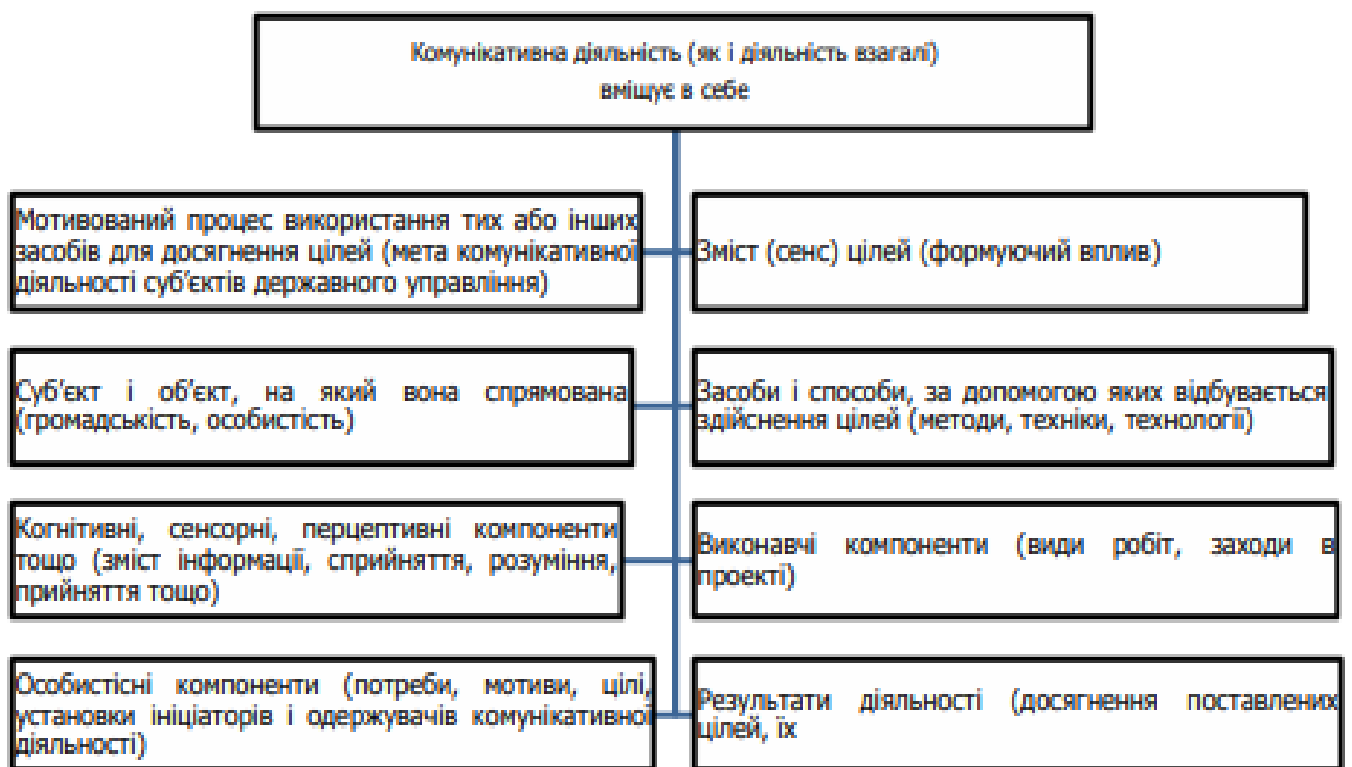


Рис. 2.3. Компоненти комуникативної діяльності

Важливо відзначити, що відмінність поняття діяльності від понять рух і дія їх не можна ідентифікувати, оскільки: рух – це рухова функція живого людського організму, яка містить вроджені та набуті властивості, які згодом стають навичками; дії – це рухи, спрямовані на предмет і наступну мету і включають: фізичні (рухові), розумові (розумові), вольові (продумані цілі та можливі наслідки), імпульсивні

(низьке усвідомлення цілей і можливих наслідків); діяльність є динамічною системою.

Вважається, що кожна дія людини визначається певними потребами чи мотивами і спрямована на вирішення певних проблем, які постійно виникають перед людиною. Також кожна дія знаходиться в ситуації взаємозалежності з певним психологічним актом, і виявляється в більш-менш напруженому емоційному ставленні актора до інших людей і навколишнього світу.

Діяльність, як динамічна система, поглинає всю повноту безпосередніх людських переживань і всю роботу свідомості. Відомо, що діяльність і свідомість утворюють органічне ціле - не тотожність, а єдність. У процесі спілкування як специфічної трудової діяльності мотив, мотивація і поведінка відіграють значну роль і від них залежить результат діяльності, а сама «ситуація» значною мірою взаємозалежна з умовами середовища (рис. 2.4).

Комунікативна діяльність, як система, має певні особливості. По-перше, ця система відокремлена від середовища певними кордонами. Для суб'єктів державного управління – це вимоги нормативних документів та обмеження їх дій; вимоги внутрішньої діяльності організації; регулювання діяльності; специфіка діяльності (а саме її організаційна спрямованість: створювати умови, сприяти будь-чому, заохочувати, залучати тощо); політика держави та вимоги до її реалізації. По-друге, цілісність цієї системи не зводиться до суми властивостей її складових елементів. Для діяльності суб'єктів державного управління це є ознакою комунікативної діяльності, яка є одночасно окремим видом діяльності і засобом забезпечення інших видів професійної діяльності. По-третє, поведінка цієї системи зумовлена не стільки особливостями окремих елементів, скільки властивостями її структури [40, с. 8-9].

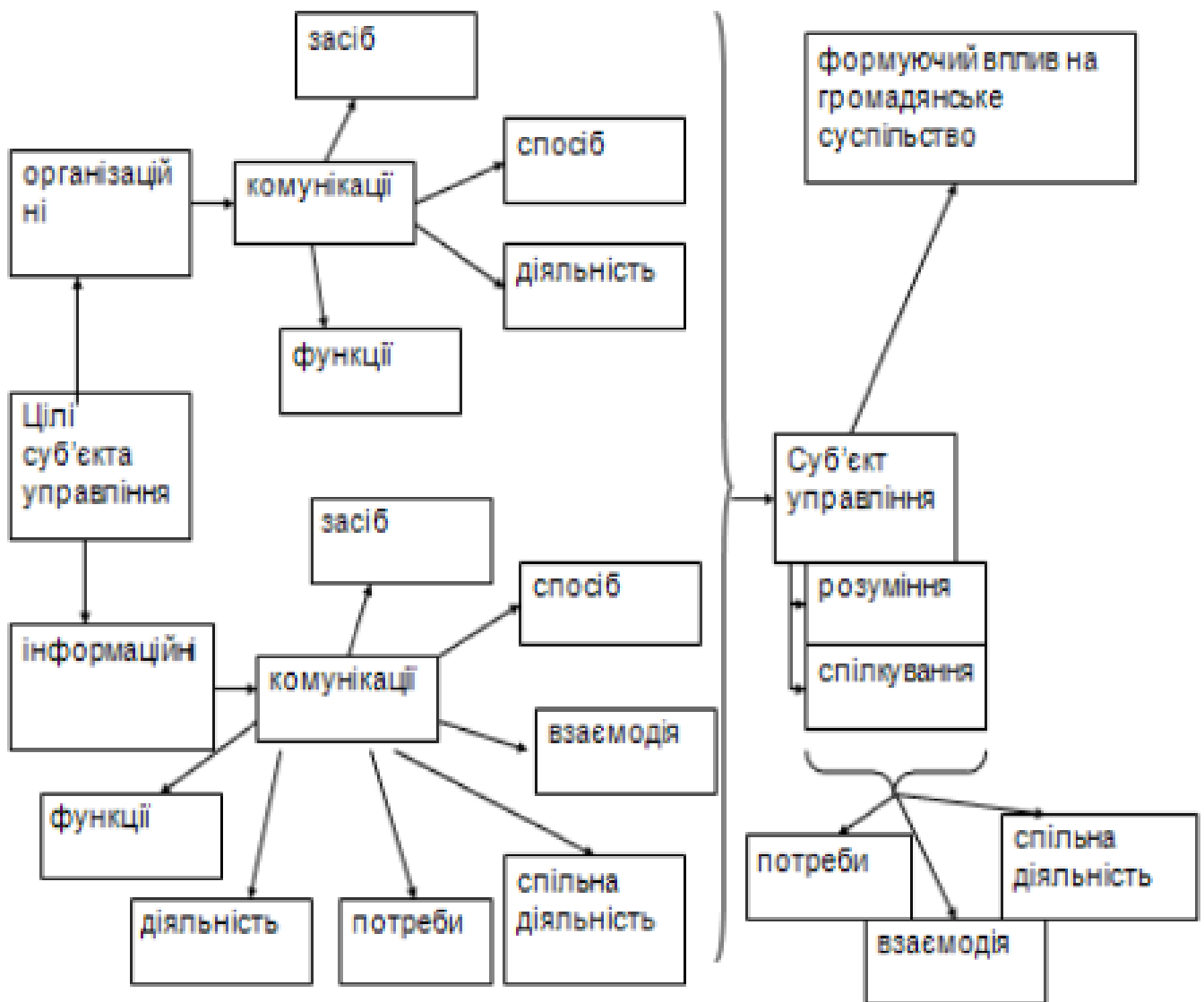


Рис. 2.4. Схема емпіричного співвіднесення розуміння комунікації в державному управлінні та інших галузях науки і соціальних технологій

Для комунікативної діяльності суб'єктів державного управління ця характеристика полягає в тому, що така діяльність залежить від структури організації, правил, які існують в організації, вимог до результатів, індивідуальних та особистісних показників персоналу тощо. По-четверте, доцільно враховувати, що така система формується і проявляє властивості в процесі взаємодії із зовнішнім середовищем. Для суб'єктів державного управління – це відповідність комунікаційної діяльності вимогам зовнішнього середовища та потребам одержувачів комунікації, відсутність дисонансу з внутрішніми вимогами, а також гнучкість та здатність до реструктуризації в ситуаціях, що виникають.

По-п'яте, в системі є підпорядкованість елементів. Для суб'єктів державного управління – це визначення значущих і несуттєвих елементів, які будуть визначати ефективність комунікаційної діяльності. По-шосте, важливо звернути увагу на те, що пізнання системи є досить складним процесом і потребує багаторівневого та багатогранного опису [28, с. 65-66].

Отже, ознаками системи комунікативної діяльності державного управління є: багато елементів; єдність основного призначення для всіх елементів; наявність зв'язків між ними; цілісність і єдність елементів; структура та ієрархія; відносна самостійність; чітке управління.

## **2.2. Комунікативна компетентність, її складові**

Спілкування – це процес двостороннього обміну інформацією, результатом якого є взаєморозуміння. Якщо взаєморозуміння не досягнуто - спілкування не відбулося. Щоб переконатися в успішності спілкування, необхідно мати зворотний зв'язок, який інформує, як люди вас зрозуміли, як вони вас сприймають, як реагують на поставлену вами проблему.

Комунікативна компетентність – вміння встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми [47].

Ефективне спілкування вимагає взаєморозуміння партнерів та розуміння ситуації та предмета спілкування.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в ряді ситуацій міжособистісної взаємодії.

Комунікативна компетентність передбачає такий рівень взаємодії з іншими, що дозволяє людині в межах своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати в суспільстві, а також наявність життєвого досвіду, ерудиції, наукових знань та ін.

Комунікативна компетентність містить такі компоненти:

- комунікабельність (здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми);

- володіння змістовною інформацією та вмінням оперувати нею;
- здатність до партнерства та досягнення взаєморозуміння [5, с. 6-7].

Причинами поганого спілкування можуть бути:

- стереотипи – спрощені думки про окремих людей або ситуації, що призводять до відсутності об'єктивного аналізу та розуміння людей, ситуацій, проблем;

- перенасичення комунікативного простору інформацією перешкоджає прийняттю відповідних рішень, призводить до зайвих емоційних перевантажень, тим самим ускладнюючи стосунки з оточуючими;

- «Упередження» – схильність не враховувати те, що суперечить власним усталеним поглядам, те, що є новим, незвичайним («Ми віримо в те, у що хочемо вірити»). Рідко усвідомлюється, що інтерпретація подій іншою людиною настільки ж законна, як і власне тлумачення;

- погані стосунки між людьми - якщо ставлення людини вороже, переконати його в справедливості вашого погляду буде дуже важко;

- відсутність уваги та зацікавленості співрозмовника, а інтерес виникає тоді, коли людина усвідомлює важливість інформації для себе: за допомогою цієї інформації можна отримати бажане або запобігти небажанам подіям;

- ігнорування фактів, тобто звичка робити висновки за відсутності достатніх фактів;

- помилки в побудові висловлювань: неправильний вибір слів, складність повідомлення, слабка переконливість, нелогічність;

- неправильний вибір стратегії та тактики спілкування.

Як і будь-яка з професійних компетенцій, комунікативна компетентність вчителя визначається щонайменше трьома складовими:

- когнітивні (що про це знає фахівець);
- операційна (як фахівець реалізує свої знання на практиці);
- мотиваційний (як фахівець відноситься до певної сфери власної діяльності).

Ці компоненти виявляються під час професійної взаємодії вчителів різних рівнів: вчитель – учень; учитель – учитель; викладач – адміністратор.

Для кожного з учасників освітнього процесу буде визначено якість та результат професійної взаємодії:

- спрямованість особистості (орієнтація на іншу людину, на спільну діяльність, прагнення зрозуміти її, зберегти стосунки);

- педагогічний такт і стиль спілкування (частка відповідальності, яку беруть на себе учасники спільної діяльності, повинна бути адекватною для сприяння кінцевому результату, а форми спілкування повинні відображати не лише соціальний статус, а й інші суб'єктивні якості особистості);

- рівень толерантності (риски особистості, що передбачає її захист від впливу несприятливих факторів, формування електоральної толерантності до несприятливих дій без зниження адаптаційних можливостей, прояви витримки, самовладання) [9, с. 13-14].

Недоліки мотиваційної складової часто відіграють роль специфічного гальма на шляху отримання вчителями знань і навичок у сфері професійного спілкування.

Бажання внести позитивні зміни у своє життя – єдиний позитивний варіант, який може мати такий педагогічний вплив, як переконання. Натомість у студентів виникає багато непередбачуваних наслідків і «незапланованих» переживань і почуттів у відповідь на такі педагогічні прийоми, як навіювання, примус, деструктивна критика, маніпулювання тощо. Слід зазначити, що вчителі рідко встигають проаналізувати ці переживання та почуття учнів, лише іноді усвідомлюючи, що кожен із цих видів впливів найчастіше викликає такі реакції: гнів, ворожість, неприйняття; страх, тривога; руйнування надій і очікувань; смуток, депресія; самотність (розчарування); злоба; ненависть; безвихідь, апатія; збентеження; впертість; відчуття власної нікчемності; приниження.

Ніхто з викладачів не планує викликати в учня хоча б одну емоцію з цього списку. Не планує – але іноді дзвонить [29].

Мистецтво спілкування – це прийом і навички органічної соціально-психологічної взаємодії вчителя та учнів, змістом якої є обмін інформацією та здійснення виховного впливу за допомогою різноманітних засобів спілкування, а також організація взаємин між учнями.

Комуникативна компетенція вчителя розглядається як система, що включає, за Д. І. Ізаренковим, ряд інших компетенцій: мовленнєву, лінгвістичну та лінгвістичну. Професійне мовлення вчителя в навчальному процесі є показником найважливіших факторів його діяльності: ерудиція та методична майстерність; характер і стиль спілкування з учнями; розуміння і бажання бачити в учнях активні, самостійні фігури в процесі навчання [33, с. 115-116].

Отже, від ефективності його професійної діяльності залежить рівень розвитку комуникативної компетентності вчителя.

Загалом спілкування можна визначити як змістовний аспект соціальної взаємодії. Процес спілкування складається з окремих актів, за допомогою яких реалізуються його основні функції: управлінський – пов'язаний з успіхом конкретної організації і є генетично і структурно оригінальним; інформаційні – пов'язані з обміном інформацією та науковим аналізом змісту інформаційних повідомлень; емоційні – пов'язані з емоційними переживаннями; фатальний – пов'язаний з встановленням контактів.

Зі сказаного випливає, що комуникативна компетентність — це синтез теоретичних і практичних знань щодо реалізації управлінської, інформаційної, емоційної, фатичної функцій у процесі спільної діяльності.

Поняття «комуникативна компетентність» детально проаналізовано в працях Ю.В. Ємельянов. Він трактує її як засновану на знаннях і чуттєвому досвіді здатності особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, підкреслюючи, що ця здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість навчитися спілкуватися. Комуникативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Для цього необхідно, щоб людина усвідомлювала: власні потреби та ціннісні орієнтації, прийоми роботи; власні перцептивні навички, тобто здатність сприймати навколишнє без суб'єктивних спотворень і «систематизованих білих плям» (стійких упереджень щодо певних проблем); готовність сприймати нове у зовнішньому середовищі; їх здатність розуміти норми та цінності інших соціальних груп і культур (справжній інтернаціоналізм); їхні почуття та психічні стани у зв'язку

з дією факторів середовища (екологічна психокультура); способи персоналізації середовища (матеріальне втілення «почуття власності»); рівень їхньої економічної культури (ставлення до навколишнього середовища – житла, землі як джерела їжі, батьківщини, архітектури тощо) [47].

Таким чином, комунікативна компетентність особистості розглядається як ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему ставлення людини до природного і соціального світу, а також до себе як синтез цих двох світів.

Комунікативна компетенція – це здатність особистості застосовувати мовні навички в конкретному спілкуванні, способи взаємодії з навколишніми та далекими людьми та подіями, навички групової роботи, володіння різними соціальними ролями.

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Воно передбачає здатність змінювати глибину та масштаби спілкування, розуміти й бути зрозумілим партнером по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування людей. Цей досвід набувається не лише в процесі безпосередньої взаємодії, а й опосередкованої, зокрема літератури, театру, кіно, з якої людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та засоби їх вирішення. У процесі оволодіння комунікативною сферою людина запозичує з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і наочних форм.

Метою вивчення української мови, мов національних меншин як мов навчання є формування в учнів комунікативної компетентності шляхом набуття доступних і необхідних знань з мови навчання, оволодіння всіма видами мовленнєвої діяльності та набуття певної соціальної досвід.

### **2.3. Методи, техніки і технології комунікативної діяльності**



Під методами будемо розуміти систему прийомів (прийомів) досягнення цієї мети. Технологія – це сукупність технологій, які спрямовані на досягнення цієї мети.

Технологія – це сукупність знань, умінь і навичок про засоби і способи здійснення певних дій (діяльностей) для досягнення мети.

Методи, прийоми і технології комунікативної діяльності знаходяться в кількох площинах: правової, внутрішньоорганізаційної комунікативної діяльності, як функції забезпечення зовнішньої орієнтації; організація зовнішньо спрямованої комунікативної діяльності.

Це досягається за допомогою певної групи методів: інформування, переконання, імміграція, вплив, поведінка, менталітет, стимулювання, просування, пропаганда, переговори [15, с. 7-8].

Інформування є змістом процесу рефлексії; це зміст будь-якого повідомлення, дані про щось, які розглядаються в аспекті їх передачі в часі та просторі; це те, що має певний сенс і що можна інтерпретувати та розуміти за допомогою природної мови в процесі людського спілкування.

Переконання – це процес, у якому виражається спрямованість на реципієнта спілкування і сприяє формуванню позитивних рис, нових поглядів, думок тощо, а також спонукання до суспільно корисної діяльності чи подолання негативної поведінки.

Імміграція – це процес, притаманний людському спілкуванню, коли люди передають свої думки один одному, намагаючись довести свою цінність і прийняття іншим на емоційному, внутрішньому рівні. Його слід відрізняти від навіювання.

Вплив – це все, що діє на репрезентативні системи людини за допомогою вербальних або невербальних засобів. У цьому випадку постраждала людина здатна реагувати психологічними засобами. Це прерогатива більш цивілізованих людських відносин. Здійснюється лише за допомогою психологічних заходів.

Поведінка – це сукупність дій державного службовця, що виражає його ставлення до суспільства, інших людей, до матеріального світу. Сама поведінка, як стандарт, з яким стикаються інші люди, може впливати на формування їхнього

особистого ставлення до державних службовців (як загалом, так і окремої людини). Поведінка може викликати «гала-ефект».

Введення в психіку – це будь-який психологічний вплив однієї людини на іншу (наказ, розпорядження, прохання, роз'яснення тощо), що має на меті актуалізувати або змінити певні установки, цінності чи дії особи, на яку спрямовані комунікації.

Стимуляція – це процес, який дає змогу досягти бажаного результату з урахуванням стереотипів, установок, індивідуально-психологічних особливостей індивідів, груп чи верств. Просування по службі – це процес створення та підтримання доброзичливого ставлення громадян до діяльності державних службовців.

Пропаганда – це те, що підлягає поширенню, поширенню: інформація, ідеї, знання, філософські доктрини держави, наукові чи художні теорії тощо.

Переговори – це процес, який дозволяє досягти порозуміння з позитивним емоційним обрисом.

Техніки розділені на кілька великих блоків, які, в свою чергу, заповнені технікою. Таким чином, до прийомів відносять такі: прийоми уникнення, встановлення прямого або непрямого контакту (на рівні психофізіологічних реакцій); активізація зворотного зв'язку реципієнтів спілкування, посилення сприйняття інформації (за ефектом імміграції); активізація мислення реципієнта спілкування, прийоми, що сприяють засвоєнню спілкування; прийоми підкреслення процесу спілкування; прийоми активізації уяви реципієнтів спілкування.

Для реалізації кожної з методик потрібен перелік технологій. Таким чином, методи уникнення включають такі технології: уникнення ілюзії; уникнення цинізму; уникнення суперечок; уникнення негативного впливу; уникнення маніпуляцій; уникнення будь-якого роду «різанини» небажаних (сюди не входить маніпуляція, коли ця технологія використовується для звинувачення чи характеристики діяльності будь-кого); припинення спроб тиску [24, с. 110-111].

До прийомів встановлення прямого чи непрямого контакту (на рівні психофізіологічних реакцій) належать такі технології: встановлення емоційного контакту; формування позитивних емоцій; провокування сенсорної реакції на

спілкування; викликання позитивних емоцій при особистих зустрічах, у письмовій формі та на відео; формування відчуття надійності, стабільності, впевненості; формування відчуття значущості, уваги; наголошуючи на спільноті та причетності до суспільства; руйнування негативних установок; руйнування стереотипів і міфів; стимулювання дій споживача інформації; позиціонування діяльності державного службовця; заохочення активності одержувача інформації; позиціонування бажаної ідеї; вплив на процес міркування тих, хто приймає спілкування.

Щодо активізації зворотного зв'язку реципієнтів комунікації, то технологіями можна вважати такі: орієнтація на задоволення потреб одержувача інформації; орієнтація на внутрішні психічні потреби особистості; використання рівня довіри до ініціатора спілкування (ефект авторитету); використання стану зв'язку споживачами; створення «гала-ефекту»; створення можливостей для обговорення інформації з кимось іншим; створення відчуття спілкування, як вербального, так і невербального; використання ефекту запам'ятовування інформації; акцент на мимовільному запам'ятовуванні тими, хто сприймає інформацію; врахування категорій особистості, які важко переконати (з обмеженою уявою та уявою, «внутрішньо орієнтовані особистості», соціально неконтактні особи, люди з вираженою агресією, особи, які виявляють відкриту ворожість до повсякденного життя); врахування особистісних особливостей аудиторії: статі, схильності до розуму тощо; врахування особливостей сприйняття індивідів; активізація процесів швидкості сприйняття інформації; стимулювання певних ефектів сприйняття; інтенсифікація процесів осмислення інформації; сприяння тривалому впливу; стимулювання асоціативного ряду особистості; використання впливової функції жестів, міміки, пантоміми; використання ефекту несподіванки; використання ефекту упередженості; стимулювання реакції на інформацію; посилення сприйняття, за допомогою підключення кількох аналізаторів; розширення каналів сприйняття інформації; привернення уваги; викликання певних почуттів; активізація одиниці розумової діяльності – «розуміння»; вплив на когнітивний, афективний, конативний рівні сприйняття інформації реципієнтами інформації; усунення або мінімізація почуття

тривоги, захист сфери свідомості від негативних переживань, що травмують особистість [48, с. 235-236].

До прийомів активізації сприйняття інформації належать такі технології: впровадження стандарту; гнучкість; орієнтація на сприятливі аргументи; багаторазове повторення гасел, текстів; риторичні запитання; орієнтація на вплив випадкових факторів; звернення до власного критичного досвіду реципієнта; використання символів; використання аргументів батареї; ілюстрації; використання забобонів; нагадування; проведення опозиції; створення яскравих, незабутніх образів; використання стереотипів; наочність вербального та невербального спілкування; надання неофіційної інформації; орієнтація на відкритість, щирість та ефективність передачі інформації; організація подання інформації, необхідної для відповіді на пропозиції; певний інтелектуальний рівень спілкування; визначення джерела інформації.

Прийоми активізації мислення реципієнта комунікації будуть включати такі технології: створення міфів; «Метафори»; введення в повсякденну мову окремих слів і мовних форм; підготовка до написання текстів; оформлення тексту; складання тексту; підготовка ілюстрацій змісту; використання слів для пояснення, переконання тощо; ефект незвичайності, незвичайності за допомогою мовних засобів; орієнтація на стислість текстів, відмінність один від одного; використання словесного еквіваленту графічного символу організації; оригінальність словесного спілкування; ефективність і корисність вербального та невербального спілкування.

Враховуючи специфіку управлінської діяльності державних службовців, до прийомів, що сприяють засвоєнню комунікацій, належать такі технології: позиціонування ціннісних орієнтацій; врахування ціннісних орієнтацій; «Розкриття таємниці» організації; орієнтація на аудиторію; робота з цільовою аудиторією; врахування та активізація непрямой оцінки рівня ініціатора спілкування. Прийоми фокусування на комунікаційному процесі поєднують такі технології: підкреслення важливості інформації; акцентування та підтвердження інформації; підкреслення можливостей ініціатора спілкування; створення посади державного службовця для одержувача інформації; зосередитися на поведінці тих, хто приймає спілкування.

До прийомів активізації уваги реципієнтів спілкування входять такі технології: демонстрація сильних сторін; демонстрація прикладів дій та їх наслідків; демонстрація результатів діяльності; демонстрація результатів за схемою порівняння; демонстрація відкритості інформації для споживача; демонстрація відмінностей діяльності державного службовця та інших [23, с. 5-6].

Отже, вимоги до комунікативної діяльності суб'єктів державного управління стосуються різних сфер життєдіяльності суспільства і відповідно вимагають впровадження певних методів, технік, технологій, які, в свою чергу, мають бути об'єднані в систему.

### **РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ РОЗВИТКУ ОСОБЛИВОСТЕЙ НАЦІОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЇ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОДІЇ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ КОМУНІКАЦІЇ**

#### **3.1. Шляхи вирішення проблемних питань під час взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації**

Організація ефективної діяльності та взаємодії людей в сучасних умовах існування передбачає потребу в ефективному спілкуванні, налагодженні стосунків, координації спільної діяльності. Чим ефективніше їхня взаємодія, спілкування та сприйняття, чим більше задовольняються їхні численні потреби, тим краще вони почуваються [2, с. 3]. Тема дослідження даної проблеми є важливою, оскільки ефективна комунікація, її культура залежать, перш за все, від того, наскільки комунікант володіє вербальними та невербальними засобами спілкування.

Спілкування – це процес взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін інформацією, досвідом, навичками та вміннями, результатами праці. У більш вузькому розумінні – це процес обміну інформацією та досвідом, невід’ємна і дуже важлива сторона людського існування, важлива передумова формування людини як соціальної істоти, здатної до співіснування з іншими подібними [42, с. 112]. Культура спілкування - найважливіша складова загальної культури людини, яка забезпечує високий рівень загальної культури людини, розвинену культуру її мислення, мовлення і поведінки. Тому необхідно постійно розвивати навички мислення та мовлення, збагачувати словниковий запас, тренувати голос, стежити за власною зовнішністю для ефективного спілкування та встановлення контактів.

Важливу роль у процесі спілкування відіграють як вербальні (вербальні), так і невербальні (невербальні) засоби спілкування, які тісно взаємодіють один з одним.

Словесний (лат. *verbalis*, від *verbum* – слово) спілкування – це процес взаємного обміну інформацією через мову (усну, письмову, внутрішню), що відбувається за її внутрішніми законами, потребує активної розумової діяльності й ґрунтується на

певній системі встановлених норм. Словесні засоби спілкування (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно-значущою одиницею якої є слово (вираз), поєднане з іншими словами за правилами цієї ж знакової системи. У своїй сукупності висловлювання є засобом розуміння думки мовця, і водночас – засобом апперцепції (сприйняття на основі свого життєвого досвіду) змісту його думки. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфіки кожної форми мовленнєвої діяльності [2, с. 4].

Вербальне спілкування використовує мову як знакову систему - найбільш універсальний засіб спілкування людей, що забезпечує змістовний аспект взаємодії та взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати зрозумілою комунікатору лише тоді, коли відбувається зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стає комунікатором і його висловлювання покаже, як він розкрив зміст інформації. Вербальне спілкування - це не що інше, як використання живого слова при передачі інформації.

Але крім мови, мовлення, існують інші засоби спілкування. Люди також обмінюються інформацією за допомогою жестів, міміки, поглядів, пози і рухів тіла, які називають невербальними (невербальними) засобами спілкування.

Невербальне спілкування — це система невербальних сигналів, які служать засобом обміну інформацією між людьми. Один із найвідоміших знавців комунікації А. Піз стверджує, що слова передають лише 7% інформації, тоді як звук – 38%, а за допомогою міміки, жестів і пози – 55% [49, с. 4].

Невербальні засоби спілкування все частіше стають предметом соціолінгвістичних досліджень. Немає єдиної думки щодо складу невербальних компонентів комунікації, їх класифікація здійснюється за різними критеріями. Таким чином, комунікативними невербальними компонентами спілкування є праксодичні, кінетичні, токсичні та проксемічні засоби.

Зупинимося докладніше на кінетичних невербальних засобах, які, власне, і є найважливішими в суспільстві. Однією з найважливіших функцій є міміка. Міміка – це виразні рухи м'язів обличчя, які виражають психічний стан, почуття, настрій

людини в певний момент часу. Вираз обличчя часто має більший вплив на людей, ніж слова. Міміка, а також жести, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню. Вираз обличчя комунікатора має відповідати характеру промови чи стосунків з реципієнтом, може виражати впевненість, схвалення, невдоволення, радість, зацікавленість, обурення тощо.

Зоровий контакт тісно пов'язаний з зоровим контактом, який є важливою частиною спілкування. За словами Шевчука С. В., залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника розрізняють діловий, світський та інтимний погляди. Погляд, спрямований на трикутник, вершиною якого є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є діловим. Він не опускається нижче очей. Якщо погляд фіксується нижче лінії очей – це погляд соціальний. Інтимний погляд спрямований в трикутник між очима і грудьми. Погляд завжди повинен відповідати типовим ситуаціям спілкування [51, с. 160].

Важливу роль у спілкуванні відіграють жести – виразні рухи рук, які передають внутрішній стан людини. За призначенням і характером розрізняють ритмічні, емоційні, вказівні, образні та жести-символи.

1. Ритмічні жести дублюють інтонацію, виділяють окремі частини мови, підкреслюють логічний наголос, сповільнюючи або прискорюючи темп мови.

2. Емоційні жести передають різноманітні відтінки почуттів: здивування, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування.

3. Вказівні жести виконують функцію виділення об'єкта серед однорідних. Для цього використовуються рухи пальців, рук, всієї руки.

4. Образотворчі жести відтворюють предмети, тварин, інших людей (їх форму, рухи, розміри). Їх використовують у випадках, коли не вистачає слів або необхідно посилити враження та візуально вплинути на слухача.

5. Жести-символи інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. До символічних жестів належать умовні жести вітання, прощання, заклику до мови, передчуття приємного [51, с. 160].

Найпоширеніші жести та їх інтерпретація: зімкнуті пальці – ознака розчарування і бажання співрозмовника приховати своє негативне ставлення;



прикриваючи рот рукою – слухач розуміє, що ви говорите неправду; чухати і терти вухо – співрозмовник слухав і хоче говорити; розтирання скронь, підборіддя, прикривання обличчя руками – людина в цей час не налаштована на розмову; людина відводить очі – підтвердження того, що він щось приховує; схрещення рук на грудях – людина нервує, краще закінчити розмову або перейти на іншу тему; схрестивши руки і тримати пальці в кулаку – людина вкрай ворожа; тягне за комір – людина злий або дуже збуджений: вказівний палець спрямований перпендикулярно до скроні, а великий підтримує підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого; руки за головою – впевненість, перевага над співрозмовником; терти око – людина бреше; тримати руки за спиною – впевненість у собі.

Інформативно-комунікативна цінність також має важливе значення, оскільки відображає не лише психічний стан людини, а й її наміри, готовність до розмови. Постава - це мимовільна або навмисна поза людини, яка приймається людиною. Розрізняють «закриті» і «відкриті» пози. Відомо, що зацікавлений у спілкуванні людина зосередиться на співрозмовнику, нахилиться до нього, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то повернеться назад, стане на півоберта. Людина, яка хоче висловитися, встане прямо і все буде напружено, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – прийме спокійну розслаблену позу [49, с. 3].

Не менш важливим невербальним засобом спілкування є хода людини (стиль руху). Саме по дорозі можна розпізнати емоційний стан співрозмовника – злість, страждання, гордість, щастя. Якщо хода важка, людина злий, якщо легка – радіє, якщо млява, пригнічена - страждає. Коли людина відчуває гордість, довжина її кроку найбільша.

Усі ці кінетичні невербальні засоби спілкування дають змогу легко встановлювати контакти між людьми, досягати успіху, оволодіти культурою та мистецтвом спілкування. Важливо пам'ятати, що однією з найважливіших умов культури спілкування є посмішка. Щоб до вас ставилися з розумінням, поважали, цінували і любили, потрібно стати привітнішим, привітнішим і приємнішим у спілкуванні. Це один із секретів, який дуже важливий у спілкуванні. Доброзичлива посмішка усуває пильність, і навіть агресію, долає всілякі перешкоди в спілкуванні.

Звичайно, все життя ми не можемо ходити з посмішкою, звісно, все залежить від ситуації і обставин, але не можна забувати – ви господар свого настрою, і розмовляти з привітною людиною набагато приємніше ніж похмурий. Таким чином, успіх стосунків залежить від техніки спілкування, тобто вміння оволодіти багатьма засобами, методами спілкування, тактовного використання їх у стосунках з людьми [25, с. 9-10]

Не менш важливу роль відіграють праксодичні невербальні засоби, серед яких інтонація, голос та інші. Так, у давнину особливості голосу визначали особистісні якості людини: твердий притихлий голос — працьовитий, як віл; слабкий голос – боязкий, як ягня; кричущий і хаотичний – дурний, як коза. Зміст розмови слід продумати заздалегідь, говорити чітко і чітко, не ковтати кінцеві звуки, не барабанити, не поспішати, не повторювати, не робити паузи, не вживати безглузких фраз, підкреслювати, виділяти інтонаційно важливі моменти. Не говори нудно, одноманітно. Важливо пам'ятати кілька порад щодо того, як мати голос під час спілкування:

1. Вам потрібно адаптувати свій голос до обставин, в яких відбувається спілкування.
2. Той, хто говорить занадто тихо, справляє враження людини, яка не вірить у власні сили.
3. Не говоріть занадто голосно і виразно – ви створите враження агресивної людини.
4. Намагайтеся постійно тренувати голос, найкраще для цього читати вголос, практикувати правильну вимову.
5. Підвищуйте голос, коли ставите запитання, висловлюйте радість, захоплення, здивування. Якщо вам потрібно переконати когось відповісти на запитання, понизьте голос.
6. Будьте тактовні: спочатку подумайте, чи не образиться хтось на те, що ви хочете сказати, а потім починайте говорити [25, с. 10].

Інтонація – це засіб передачі думки певним тоном голосу, який може включати прохання, прохання, ствердження, схвалення, пораду, попередження, образу,

вибачення, презирство тощо. Іноді партнер не усвідомлює, що те, що він сказав, може образити співрозмовника за допомогою інтонації. Часто неоднозначна фраза, виражена з відповідною інтонацією і супроводжена поглядом, може глибоко образити людину.

Не останнє місце в культурі спілкування займає зовнішність. Це дуже важливо для успіху спілкування, особливо під час перших зустрічей: співрозмовники придивляються один до одного, вивчають риси обличчя, тембр голосу, міміку, і це формує першу думку про партнера.

Кожне спілкування має свою мету, досягнення якої залежить від багатьох факторів, рівня взаємин з конкретною людиною, колективом. З цього приводу думки американського психолога Еріка Берна, який виділяє три лінії поведінки в спілкуванні під час бесіди: на рівних; панування і підкорення (виручає, дивиться); ініціатива у встановленні контакту. Ці лінії поведінки реалізуються завдяки наявності у людини трьох принципів (трьома ролями): Дорослий, Батько і Дитина, які людина обирає для спілкування.

Розглянемо поради-рекомендації, як вийти на контакт з партнером і зберегти необхідний тон розмови до її завершення.

1. Необхідно створити сприятливу атмосферу для розмови. Краще почати з теми, яка доступна (або сподобалася) вашому співрозмовнику. Якщо є напруга, не наполягайте на своєму, спробуйте «розтопити лід» напруги цікавим епізодом.

2. Уважно поспостерігайте за співрозмовником, який характер у вашого респондента: чи то відкрита, чи таємна особа. Слухайте його дуже уважно, не втрачаючи інтересу і не відходячи від основної думки під час розмови.

3. Розпочавши розмову, слід поступово підходити до найважливішого (найскладнішого) питання, але ненав'язливо, тактовно, крок за кроком.

4. Звертайте увагу на натяки, зацікавлені висловлювання співрозмовника, які можуть переорієнтувати хід вашої розмови, торкайтеся тем, які цікавлять (хвилюють) партнера.

5. Зосередьтеся на прихильності співрозмовника, якщо ви хочете задати йому делікатне (неприємне) питання, визначте, чи доречно воно саме зараз.

6. Для повної «розрядки» в діалозі слід «розіграти» наївні запитання – відповіді (риторичні).

7. Якщо ви не отримали прямої відповіді на своє запитання (або вона вас не задовольняє), спробуйте з'ясувати через побічні (другорядні) запитання, або висловіть свою думку щодо проблеми [25, с. 11].

Щоб поспілкуватися зі своїм співрозмовником, потрібно тричі «погладити» його на початку і в кінці розмови (посміхнутися, зробити комплімент, підкреслити його важливість). Необхідно дотримуватися таких правил культури спілкування:

1. Розмовляти потрібно так, щоб ваша розмова не привертала увагу всіх людей.

2. Під час розмови можна робити лише помірні жести, але ні в якому разі не можна гримасничати, говорити злісно, сердито і різко суперечити. Нетерпимість до чужої думки характеризується запальними або психічно неврівноваженими або просто некультурними людьми. Крім того, гнів заважає розуму бачити істину.

3. Необхідно вміти підтримувати розмову, правильно розмовляючи, не вживаючи вульгарних виразів, не перенасичуючи мовлення іншомовною лексикою та абстрактними поняттями.

4. Для розмови потрібно вибрати теми, які цікавлять, можуть зацікавити вашого співрозмовника, потрібно говорити не тільки про власні проблеми, а й про проблеми інших.

5. Під час розмови потрібно уважно слухати свого співрозмовника, ділитися його поглядами, симпатіями, турбуватися про його проблеми. Не ігноруйте його запитання і не робіть вигляд, що ви їх не розумієте.

6. Ви повинні вміти терпляче слухати те, що ви знаєте, а з чим ви можете не погодитися. Починати суперечку відразу, відстоюючи власну позицію, не ввічливо. Вислухавши аргументи свого співрозмовника до кінця, дозволяється стримано і правильно заперечувати: «Я думаю, що...», «Я думаю, що...», «На мою думку, це...».

7. Ввічлива людина повинна відповідати на запитання або говорити мовою, якою вона адресована (звичайно, якщо вона її знає). Однак у суспільстві, де говорять однією мовою, нечемно розмовляти з кимось іншим.

8. Під час розмови потрібно дивитися на свого співрозмовника і стежити за його реакцією, щоб виправити його мовлення на випадок, якщо співрозмовник втратить інтерес до вашого повідомлення. Ви можете привернути увагу завдяки логіці думки, переконливій аргументації, дотепності та емоційному відгуку. Але не варто гарячкувати, поспішати залагодити справу, треба бути розважливим і доброзичливим. Ввічлива людина, переконавшись у марності своїх зусиль зацікавити співрозмовника, припиняє розмову.

9. Коли до розмови приєднується новий учасник, він не повинен запитувати про її зміст. Його мають коротко проінформувати про основні моменти розмови. Та можуть ввічливо, але ухильно повідомити: «Говорили про...». Якщо треба сказати щось важливе віч-на-віч, не шепочуться в кутках, а виходять туди, де співрозмовникам не заважатимуть.

10. Під час розмови маєте стримувати свої почуття, ні в якому разі не слід насміхатися над іншими. Потрібно весь час стежити за своєю інтонацією, яка збагачує зміст сказаного, надає йому певного відтінку. Не гречно таємниче на щось натякати або двозначно відповідати.

11. Висловлюючи невдоволення некультурними вчинками партнера, слід уникати критичних оцінок особистості. Тому краще сказати: «Ти зробив не так», «Це погана справа». В іншому випадку людина може образитися і вдатися до психологічного захисту, що призведе до непорозумінь. Не сприяє взаєморозумінню та розвитку стосунків і характеристика себе з гіршого боку, ніж є насправді. У будь-якому випадку тактовність по відношенню до інших і емоційна стриманість по відношенню до себе не зашкодять справі.

12. Якщо ви зустрічаєте людей зі спільними інтересами, поглядами, звісно, можна говорити про ці питання, але потрібно враховувати настрій інших та їх бажання обговорювати ці питання.

13. Ви не можете нав'язувати суспільству власні теми, навіть якщо ви господар. Ваша робота – виявити, що це таке, і здійснити це. Не хваліть тактовно власну гостинність.

14. Під час розмови завжди слід пам'ятати про необхідність контролювати свої жести, позу, інтонацію, тон. Дуже важливо вміти підбирати слова за обставинами, ставити чіткі запитання, щоб з'ясувати суть справи.

15. Якщо розмова між співрозмовниками не відбуватиметься на «нейтральній» території, власнику цієї території буде неввічливо займати крісло, тому що він таким чином прагне надати більшої ваги своїй особистості та власним словам [37, с. 138-139].

Таким чином, аналізуючи вербальну та невербальну сторони спілкування, ми робимо висновок, що вони мають свої функції, зокрема, вербальна передає чисту інформацію, а невербальна – ставлення до партнера. Але розглядати їх слід не ізольовано, а в єдності, оскільки вони посилюють взаємодію між співрозмовниками. Дуже важливо вміти читати (розуміти) невербальні сигнали, тому що вони переважно спонтанні, несвідомі, а тому щирі. У поєднанні з словесними засобами вони відтворюють реальну картину мовленнєвої ситуації. Важливо вміти добре використовувати перераховані вище інструменти, оскільки це сприяє формуванню високої культури спілкування.

Таким чином, лише володіючи як вербальними, так і невербальними засобами спілкування, можна легко встановлювати контакти між людьми, досягати успіху, оволодіти культурою та мистецтвом спілкування.

### **3.2. Практичні поради стосовно взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації**

Невербальне спілкування, більш відоме як поза і жести, включає всі форми людського самовираження, які не ґрунтуються на словах. Психологи вважають, що читання невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування.

Для формування розуміння проявів невербального спілкування можна використовувати такі вправи:

#### **1. Вправа «Автобус».**

Мета вправи: відпрацювати гнучкість невербальної поведінки.

Учасники діляться на пари. Інструкція така: «Тепер ви пасажир автобуса. На сигнал «Червоний» автобус зупиняється на світлофорі. Раптом ви бачите у зустрічному автобусі людину, яку давно не бачили. Ви хочете домовитися з нею про зустріч в певному місці і в певний час. У вас є одна хвилина, поки автобуси зупиняються на світлофорі. За сигналом «Зелений» блимає зелене світло і автобуси від'їжджають. «Після невербальної гри учасники діляться інформацією про те, як вони зрозуміли один одного». Тривалість: 15-20 хв.

## 2. Вправа «Зламався телефон».

Мета вправи: удосконалення навичок невербального спілкування; спілкування без слів; здатність розуміти партнера на невербальному рівні.

Ви вибираєте п'ятьох людей із залу, четверо з них виходять із кімнати. П'ятому даєте текст: «У батька було 3 сини. Старший був розумний хлопець, середній так собі, молодший син не був у собі». Він повинен показати цей текст без слів четвертій особі, третій, другій, а потім першому. Для кращого запам'ятовування перша особа може вимовити текст кілька разів. Потім, починаючи з останньої особи, ви запитуєте, про що був текст оповідання. Ви можете попросити повторити текст, якщо людина, якій він передається, його не розуміє. Обговорення того, які засоби використав оповідач для передачі повідомлення. На що перш за все звернув увагу слухач. Наскільки слухач змінив засоби спілкування, ставши оповідачем. Тривалість: 20-25 хвилин [37, с. 140].

## 3. Вправа «Втеча з тюрми».

Мета вправи: розвиток здібностей до емпатії, розумінню міміки, мови рухів тіла.

Учасники групи стають в дві шеренги лицем один до одного. Ведучий пропонує завдання: «Перша шеренга гратиме злочинців, друга – їх спільників, які прийшли у в'язницю, для того, щоб влаштувати втечу. Між вами звуконепроникна скляна перегородка. За короткий час побачення (5 хвилин) спільники за допомогою жестів і міміки повинні «розповісти» злочинцям, як вони рятуватимуть їх з в'язниці (кожен «спільник» рятує одного «злочинця»)). Після закінчення гри «злочинці» розповідають про те, чи правильно вони зрозуміли план втечі. Тривалість: 15-20 хвилин.

#### 4. Вправа «Дзеркало».

Інструкція: «Зараз вам пропонується виконати декілька нескладних завдань, вірніше зімітувати їх виконання. Для першого виконання знадобиться 2 учасники». Пара учасників виходить вперед. Один з них – виконавець, а інший – його дзеркальне відображення, що наслідує усі рухи виконавця. Інші учасники групи – глядачі, вони спостерігають за грою пари і виставляють партнерові, що грає роль дзеркала, оцінку за артистизм. Потім партнери в парі міняються ролями.

Пари по черзі міняються, таким чином перед групою виступають усі її учасники. Кожен виступає в двох ролях: в ролі виконавця і в ролі дзеркала. Кожен виконує по 2 дії. Група оцінює акторів, що грають роль дзеркала, по п'ятибальній системі. Потім оцінки усіх учасників підсумовуватимуться і кожен зможе дізнатися про успішність своєї роботи в ролі дзеркала. Обговорити, як себе почували учасники в різних ролях, чи зручно ним було бути дзеркалом і відображати чужі дії.

Пропоновані дії: пришити гудзик, погладити білизну, випекти пиріг, зібратися в дорогу, зашнурувати черевики, виступити в цирку, помити голову, підмести підлогу, забратися в кімнату, намалювати картину, посадити картоплю, приготувати салат. Дії можуть додаватися залежно від кількості учасників. Тривалість: 5 хвилин на виступ однієї пари, 10 хвилин на обговорення достоїнств і недоліків і зворотний зв'язок. Орієнтовно 35-45 хвилин [25, с. 11-12].

#### 5. Вправа «Оплески».

Мета: емоційна розрядка учасників у кінці заняття.

Інструкція: «Ми сьогодні добре попрацювали, і я хочу запропонувати вам гру, в якій оплески спочатку звучать тихо, а потім стають все голоснішими». Ведучий починає тихо плескати в долоні, дивлячись і поступово наближаючись до одного з учасників. Потім цей учасник обирає з групи наступну людину, якій разом аплодує. Третій обирає четвертого і так останньому учаснику аплодує вся група. Тривалість: 5 хвилин.

Таким чином, проблема невербальної комунікації займає дуже важливе місце в загальній структурі спілкування і відноситься до проблем багатовікової історії. Аналіз усіх невербальних комунікаційних систем показує, що вони, володіючи



здатністю не тільки посилювати або зменшувати вербальну дію, допомагають виявити наміри учасників комунікативного процесу. Невербальне спілкування – це обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретація.

Невербальні повідомлення здатні передати багато інформації. Перш за все, це інформація про особу комунікатора. Ми можемо дізнатися про його темперамент, емоційний стан під час спілкування, дізнатися його особистісні якості та якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, отримати уявлення про його обличчя та самооцінку.

Також через невербальні засоби ми дізнаємося про стосунки (домінування – залежність, локація-дезорієнтація), а також динаміку їх взаємовідносин. Нарешті, це інформація про ставлення учасників спілкування до самої ситуації: наскільки комфортно вони почуваються в ній, чи зацікавлені вони в спілкуванні, чи хочуть вони швидше вийти з неї. У процесі спілкування невербальне спілкування її невід'ємна частина і взаємопов'язана з вербальним спілкуванням. Елементи вербального та невербального спілкування можуть доповнювати, спростовувати та замінювати один одного. Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і чіткіше висловити свої думки, почуття, емоції [7, с. 4-5].

Для вивчення невербальних комунікацій у процесі спілкування можна використовувати такі методи:

1) Методи експертної оцінки невербальної комунікації. Враховуючи важливу роль невербального або «мови тіла» у спілкуванні, ця методика використовує експертні оцінки, щоб допомогти визначити діапазон візуально відтворюваних і комунікативно значущих рухів людського тіла, включаючи оцінку різноманітності невербального репертуару, чутливості до невербальної інформації та невербальної інформації. репертуару.

2) Діагностика рівня невербальної креативності призначена для виявлення рівня невербальної креативності особистості.

3) Визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності. Ця методика призначена для визначення ступеня вираженості вміння будувати стосунки та читати контекст спілкування [19, с. 38-39].

У результаті застосування методів ми виявили, що більшість випробовуваних мають середній рівень невербальної комунікації, тобто суб'єкти здатні пристосовуватися до різних ситуацій зі співрозмовником. Вони мають здатність адекватно сприймати і сприймати все, що відчуває співрозмовник, і розуміти його жести, міміку та інтонацію, його поведінку, розуміти, що він відчуває в даний момент. Також виявлено, що більшість респондентів мають середній рівень креативності, що свідчить про їхню здатність знаходити вихід із будь-якої ситуації, у трьох респондентів – низький рівень, що свідчить про їхню слабку здатність знаходити вихід із будь-якої ситуації, а в останні п'ять респондентів виявили високий рівень креативності, що свідчить про те, що вони не шукають легких шляхів вирішення своїх проблем. А середній рівень невербальної компетенції більшості респондентів свідчить про те, що вони не зосереджені лише на своїх проблемах, вони приділяють достатньо уваги проблемам інших людей. Вони завжди зможуть вислухати і дати слушну пораду.

## ВИСНОВКИ

Таким чином, узагальнюючи вищевикладене ми можемо зробити висновок, що сучасне мовознавство значно розширило парадигму свого дослідження, зосередившись на «мовій людині» (тобто мовній особистості), її мові, мисленні, культурі, мовленнєвому спілкуванні, зокрема мовленнєвій поведінці. Мовленнєва поведінка характеризується як «мовленнєві дії індивідів у запропонованих обставинах, що відображають специфіку мовного існування даної мовної групи в даній соціальній структурі».

Національно-культурна специфіка мовленнєвої поведінки складається із системи факторів, що спричиняють відмінності в організації, функціях і способі опосередкування процесів спілкування, характерних для національно-культурної спільноти. Серед цих факторів основними, на нашу думку, є: фактори, пов'язані з культурою та менталітетом народу, тобто його масовою свідомістю, традиціями та звичаями; фактори, зумовлені специфікою мови громади; фактори, пов'язані із соціальною ситуацією та соціальними функціями.

Найбільш яскраво національно-культурна специфіка мовленнєвої поведінки проявляється у сфері мовленнєвого етикету, що являє собою соціально визначені правила мовленнєвої поведінки людей у ситуаціях спілкування відповідно до їх соціально-психологічних ролей і рольових і особистісних відносин у формальних і неформальних спілкування.

Мовленнєвий етикет є важливим елементом будь-якої національної культури. У мові, мовленнєвій поведінці, стійких формулах спілкування закладено багатий мовний досвід, своєрідність звичаїв, побуту, умов життя кожного народу.

Мовленнєвий етикет входить у культуру і як елемент культури мовленнєвої поведінки, і як елемент мови, що є продуктом і продуктом культури та її зберігачем.

Вербальна комунікація – це цілеспрямована мовно-психологічна діяльність адресата та адресата в процесі обміну інформацією та впливу на співрозмовника за допомогою знаків природної мови.

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній формі – у процесі мовного спілкування. Її особливість полягає в тому, що вона за формою і змістом спрямована на іншу особу, яка бере участь у комунікативному процесі, є фактом спілкування. Вербальне спілкування може бути спрямоване на індивіда, певну групу, але в будь-якому випадку воно носить діалогічний характер і є постійним комунікативним актом.

У процесі спілкування мовлення виконує кілька основних функцій: експресивну, емоційну, контактну та інформаційну. За допомогою експресивної функції оратор висловлює свої думки і почуття і доносить їх до слухача. Емоційна функція сприяє емоційній оцінці та сприйняттю почуттів і волі мовця, особи, яка сприймає інформацію. Контактна функція забезпечує безпосередню взаємодію між комунікаторами під час мовленнєвого акту, а інформаційна функція є способом передачі або засобом досягнення певної мети. Інформація поділяється на інструментальну та експресивну. Інструментальна інформація безпосередньо пов'язана із засобами вирішення певної проблеми, а експресивна впливає на оцінки, самооцінки, емоційні зв'язки між учасниками групи і має соціально-емоційний відтінок. Інструментальна інформація більше відноситься до регулювання власної діяльності. За допомогою експресивної інформації активно регулюється взаємодія між учасниками групи.

Метою спілкування є те, чому людина розвиває цей вид діяльності. Засоби комунікації – способи кодування, передачі, обробки та дешифрування інформації, яка передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншої. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису та зберігання інформації.

Невербальна комунікація – це система символів, що використовуються для передачі повідомлення і призначена для кращого його розуміння, вона не залежить від психологічних та соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий діапазон значень. Завдяки невербальному спілкуванню людина отримує можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона опанує і навчиться користуватися мовою (близько 2-3 років).

По невербальному каналу інформація передається в різноманітних формах, які, на відміну від символічних, завжди неоднозначні. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного чуття, смаку, нюху.

Спілкування є необхідною умовою існування людини, без якої неможливе повноцінне формування не тільки окремих психічних функцій, процесів і властивостей людини, а й особистості в цілому. Саме тому вивчення цього складного психічного явища як системного освіти, що має багаторівневу структуру і лише притаманні йому характеристики, є актуальним для психологічної науки.

Проблема невербальної комунікації, займає дуже важливе місце в загальній структурі спілкування і стосується проблем багатовікової історії. Аналіз усіх невербальних комунікаційних систем показує, що вони, володіючи здатністю не тільки посилювати або зменшувати вербальну дію, допомагають виявити наміри учасників комунікативного процесу. Невербальне спілкування – це обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретація.

Невербальні повідомлення здатні передати багато інформації. Перш за все, це інформація про особу комунікатора. Ми можемо дізнатися про його темперамент, емоційний стан під час спілкування, дізнатися його особистісні якості та якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, отримати уявлення про його обличчя та самооцінку.

Також через невербальні засоби ми дізнаємося про стосунки (домінування – залежність, локація-дезорієнтація), а також динаміку їх взаємовідносин.

Нарешті, це інформація про ставлення учасників спілкування до самої ситуації: наскільки комфортно вони почуваються в ній, чи цікавляться вони спілкуванням, чи хочуть швидше з нього вийти.

У процесі спілкування невербальне спілкування є його невід'ємною частиною і взаємопов'язане з вербальним спілкуванням. Елементи вербального та невербального спілкування можуть доповнювати, спростовувати та замінювати один одного. Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і чіткіше

висловити свої думки, почуття, емоції. Для вивчення невербальних комунікацій у процесі спілкування можна використовувати такі методи:

1) Методи експертної оцінки невербальної комунікації. Враховуючи важливу роль невербального або «мови тіла» у спілкуванні, ця методика використовує експертні оцінки, щоб допомогти визначити діапазон візуально відтворюваних і комунікативно значущих рухів людського тіла, включаючи оцінку різноманітності невербального репертуару, чутливості до невербальної інформації та невербальної інформації.

2) Діагностика рівня невербальної креативності призначена для виявлення рівня невербальної креативності особистості.

3) Визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності. Ця методика призначена для визначення ступеня вираженості вміння будувати стосунки та читати контекст спілкування.

В результаті, ми можемо сказати, що наше дослідження не вичерпує глибини вивчення даного питання й передбачає подальший пошук у напрямі його більш докладного та поглибленого дослідження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. 2-ге вид., доповн. К.: ВЦ «Академія», 2014. 376 с.
2. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача: навчальний посібник. К.:КНЕУ, 2015. 329 с.
3. Вербальна комунікація. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна\\_комунікація](https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація).
- ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ. URL: [https://stud.com.ua/67641/marketing/vidi\\_komunikatsiyi](https://stud.com.ua/67641/marketing/vidi_komunikatsiyi).
4. Грузинська І. В. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців — запорука ефективного управління. Демократичне врядування: наука, освіта, практика. К., 2014. Т. 3. С. 39–41.
5. Акуленко В.В. Світова лінгвістика ХХ ХХІ століть: міжнародне взаємопорозуміння та його обмеженість. Лінгвістика ХХІ століття: нові дослідження і перспективи. НАН України. Центр наук. дослідж. і викладання іноземних мов; Редкол.: В.В. Акуленко (голов. ред.) та ін. К.: Логос, 2016. № 1. С. 3-10.
6. Алексенко С.Ф. Варіативність інтонаційної моделі висловлення-вибачення у мовленнєвій комунікації (експериментально-фонетичне дослідження на матеріалі англійського діалогічного мовлення): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук. К., 2014. 22 с.
7. Ананко Т.Р. Взаємодія вербальних та невербальних компонентів комунікації в англomовному корпоративному дискурсі. Мовні і концептуальні картини світу: зб. наук. пр. К.: Київський національний університет імені Тараса Шевченка. 2014. С. 1-6.
8. Андрусь Л.А. Лінгвопрагматичні характеристики питальних речень у сучасній французькій мові : дис... канд. філол. наук : 10.02.05. 2017. 208 с.
9. Анохіна Т.О. Невербальні та вербальні засоби екстеріоризації силенційного ефекту в англomовному художньому дискурсі : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук. Запоріжжя, 2011. 18 с.

10. Барташева Г. І. Взаємодія невербальних та вербальних компонентів ситуації комунікативного домінування в англомовному дискурсі : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук : спец. 10.02.04 «Германські мови». Харків, 2014. 23 с.
11. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. К.: Академія, 2014. 342 с.
12. Белова А.Д. Комунікативні стратегії і тактики: проблеми систематики. Мовні і концептуальні картини світу : зб. наук. пр. К.: Київський національний університет імені Тараса Шевченка. 2014. С. 11-16.
13. Белова А.Д. Лінгвістичні перспективи і прогнози у ХХІ столітті. Лінгвістика ХХІ століття: нові дослідження і перспективи. НАН України. Центр наук. дослідж. і викладання іноземних мов; Редкол.: В.В. Акуленко та ін. К.: Логос, 2011. № 1. С.22-32.
14. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. К.: КНЕУ, 2014. 383 с.
15. Висоцька Г.В. Функціонально-адаптивна система питання – відповідь у англомовному розмовному дискурсі : автореф. дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04. Харків, 2014. 20 с.
16. Гавриш М. М., Коваль Т. П. Невербальна комунікація: поклін як соціальний знак. Наукові праці Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Філологічні науки. Кам'янець-Подільський, 2015. Вип. 38. С. 116–120.
17. Гладь С. Категорія емотивності : семантичний та функціональний аспекти. Наукові записки. Вінниця, 2012. Вип. 9. С.146–151.
18. Голуб Н. Б., Новосьолова В. І. Українська мова (рівень стандарту): підруч. для 10 кл. закл. загальн. середн. освіти. К.: Педагогічна думка, 2018. 200 с.
19. Гончарова Н. Е. Организационная культура: Конспект лекций. К.: Приор издат., 2014. 208 с.
20. Гранько Н. К. Емоції у психології та лінгвістиці. Вісн. Харків. нац. унту ім. В. Н. Каразіна. 2012. № 567. С. 243–250.



21. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців. Збірник наукових праць Національної акад. держ. упр. при Президентіві України. К., 2017. Вип. 2. С. 97–105.

22. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність як складова професійної діяльності державного службовця. Інституційні перетворення як передумова ефективного використання ресурсного потенціалу регіону. Одеса, 2013. С.107–112.

23. Драгомирецька Н.М. Маніпуляція як суб'єктивний фактор комунікативної діяльності державного службовця. Актуальні проблеми державного управління: Зб. наук. пр. О.: Вид-во ОРІДУ НАДУ, 2014. Вип.1 (17). С. 4–15.

24. Драгомирецька Н.М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця: Монографія. О.: Астропринт, 2015. 280 с.

25. Дубовик С. Культура спілкування як складник загальної культури школярів. Українська мова і література. 2012. № 1. С. 9-12.

26. Дубцова О.В. Лінгвокогнітивна природа комунікативних невдач: автореф. дис. ... канд. філол. наук : спец. 10.02.04 «Германські мови». Харків, 2014. 20 с.

27. Караман С. О. , Горошкіна О. М. , Караман О. В. , Попова Л. О. Українська мова: підруч. для 10 кл. закл. загальн. середн. освіти Харків: Ранок, 2018, 272 с.

28. Карпенко С.Д. Основи теорії мовної комунікації. Біла Церква, 2014. 121 с

29. Комунікативна компетентність. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Комунікативна\\_компетентність](https://uk.wikipedia.org/wiki/Комунікативна_компетентність).

30. Корнева Л. Мовна репрезентація невербальної поведінки героїв художнього твору та її роль у тексті. Філологічні науки. Збірник наукових праць. Полтава. 2011. № 1(7). С. 114–121.

31. Криницька О. І. Реалізація комунікативних стратегій у художньому тексті (на матеріалі української модерної драми кінця ХІХ – початку ХХ століття) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук . Івано-Франківськ, 2019. 20 с.

32. Кулакова О. М. Компонента культури в мовній комунікації інформаційного суспільства. Науковий вісник Харківського нац. пед. ун-ту ім. Г. С. Сковороди. Х., 2014. Вип. 32. С.90–99.

33. Курило О. Й., Розман І. І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. Науковий журнал «Молодий вчений». № 4.3 (44.3), 2017. С. 114- 118.
34. Маслова В. А. До побудови психолінгвістичної моделі конотації. Питання мовознавства. 2014. № 1. С. 19-22
35. Національно-культурна специфіка мовленнєвого спілкування. URL: [https://pidru4niki.com/18780419/psihologiya/natsionalno-kulturna\\_spetsifika\\_movlenniyevogo\\_spilkuvannya](https://pidru4niki.com/18780419/psihologiya/natsionalno-kulturna_spetsifika_movlenniyevogo_spilkuvannya).
36. Невербальна комунікація. URL: <https://ru.osvita.ua/vnz/reports/psychology/9851/>.
37. Пентиліук М.І. Культура професійного спілкування через призму лінгводидактики: Наукові записки. Серія «Філологічна». Острог: Вид-во Наукового університету «Острозька академія», 2012. Вип. 31. С. 137-142.
38. Оніщенко Н.М. Сприйняття права в умовах демократичного розвитку: проблеми, реалії, монографія. К.: ТОВ «Юридична думка», 2018. 320 с.
39. Особливості вербальної комунікації. URL: <https://sites.google.com/site/verbtaneverbkomunikacia/verbalna-komunikacia>.
40. Пасинок В.Г. Еколінгвістичні аспекти у фокусі риторики, стилістики та культури мовлення. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія : Іноземна філологія. Методика викладання іноземних мов. 2015. Вип. 81. С. 6–13.
41. Передон Н. О. Вербальні та невербальні засоби реалізації стратегій і тактик учасників комунікативної ситуації «примирення»: дис. на здобуття наук. ступеня канд. філол. наук, спец. 10.02.04 – германські мови, Херсон, 2018. 260 с.
42. Погиба Л.Г. Українська мова фахового спрямування: підручник. К.: Кондор, 2011. 352 с.
43. Психологічні особливості вербальної комунікації. URL: [https://pidru4niki.com/1685030339126/psihologiya/psihologichni\\_osoblivosti\\_verbalnoyi\\_komunikatsiyi](https://pidru4niki.com/1685030339126/psihologiya/psihologichni_osoblivosti_verbalnoyi_komunikatsiyi).
44. Романюк І. В. Вербальні та невербальні складники діалогічного мовлення. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 8. Київ, 2016. 343 с.

45. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Київ, 2013. 255 с.
46. Сарновська С.О. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : Автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. філос. наук. 09.00.03. Ін-т філософії ім. Г.С.Сковороди НАН України. К., 2010. 18 с.
47. Складові комунікативної компетентності педагога. 31.05.2020. URL: <https://osnova.com.ua/skladovi-komunikativnoi-kompetentnosti-pedagoga/#:~:text=Комунікативна%20компетентність%20містить%20такі%20складові,партнерської%20взаємодії%20та%20досягнення%20взаєморозуміння.>
48. Солощук Л.В. Вербальні і невербальні аспекти дискурсивної взаємодії як відображення полікодової природи комунікативного процесу. Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. Луцьк : СЛУ імені Лесі Українки, 2013. № 19 (268). С. 233–237.
49. Солощук Л.В. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації. Мовні та концептуальні картини світу: Зб. наук. праць. Київ: Київ.нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. 2015. 7 с.
50. Шевченко И.С. Метадискурсивные категории диалогического дискурса. Функциональная лингвистика : сб. науч. тр. Симферополь, 2011. Т. 2, № 2. С. 292–294
51. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. К.: Алерта, 2011. 695 с.