

**Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи**

Угрин Елеонора Ярославівна

**Психологічні особливості невербальної комунікації як чинника розвитку
комунікативних компетентностей у студентів-психологів**

Спеціальність: 053 Психологія
освітньо-професійна (наукова) програма - Психологія
кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала студентка
групи ПСзм-21
Угрин Е.Я.

підпис

Науковий керівник:
Копніцькі М.

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__» _____ 2024 р.
Завідувач кафедри

підпис

Тернопіль – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ.....	7
1.1 Невербальна комунікація: історія вивчення та проблеми наукового становлення.....	7
1.2 Невербальні сигнали у спілкуванні.....	11
1.3 Види невербальної інформації та особливості їх сприйняття особистістю.....	14
Висновки до першого розділу.....	24
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ.....	26
2.1 Психологічний напрям дослідження невербальної поведінки.....	26
2.2 Психологічний портрет людини за невербальними особливостями мови.....	33
Висновки до розділу 2.....	39
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ.....	40
3.1 Особливості виникнення невербальної експресії студентів-психологів.....	40
3.2 Дослідження розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів як важливого чинника формування комунікативної компетентності.....	44
Висновки до розділу 3.....	50
Висновки.....	52
Список використаних джерел.....	56
Додатки.....	62

ВСТУП

Невербальна комунікація має велике значення в житті людини і суспільства цілому, оскільки без невербальної комунікації співрозмовники мають змогу не порозумітися і в результаті цього опинитися у конфліктній ситуації. Тому в останні роки підвищилася роль досліджень саме з цього напрямку. Це сприяє покращенню спілкування та розуміння і використання невербальних засобів комунікації у всіх галузях соціогуманітарного суспільства.

Методологічні засади комунікативної взаємодії розглядалися науковцями О. Авраменко, Ф. Бацевича, М. Гавриш, С. Гаркавець, Т. Осіповою, І. Підгородецькою, В. Шийки та ін. Теоретичні та методичні основи інформаційно-комунікаційних процесів відображені у наукових напрацюваннях Дж. Богра, О. Брика, Г. Бондаренко, О. Драча, Є. Мілевської, О. Стахіва, І. Юшковця; висвітлюють особливі сторони ділової комунікації Н. Гриньова, Н. Карпенко, О. Коваленко, В. Кульчицька, Т. Модестова, Н. Середа, І. Серединська, Н. Трофаїла та ін.

Поряд з вербальним комунікуванням велика роль відводиться під час спілкування людей невербальному спілкуванню, яке займає важливе місце у повсякденні та професійній діяльності кожної особи.

Сучасні наукові дослідження розглядають невербальні засоби спілкування з різних позицій у напрямі: осмислення загальних програм і способів людської поведінки (Н. Барна, А. Заставна, Р. Зимовець, П. Екман, Н. Колотій, М. Наїм, Д. Присяжнюк, О. Товт, А. Фрізен, Дж. Холл, Е. Холл, О. Юр'єва та ін.); здійснення формального та семантичного аналізу невербальних знаків із співвідношеннями з мовними знаками (Л. Лужецька, О. Матушевський, Н. Остапчук, Т. Радзивілюк, К. Шерер, О. Шпортун та ін.); проведення розробку межах лінгвістичної, соціолінгвістичної, психолінгвістичної та ін. розробок, що дозволяють розпізнати за невербальними та вербальними знаками психологічні, або емоційні стани;

національну специфіку мовленнєвої та немовленнєвої індивідуальної поведінки; проаналізувати способи відображення невербальної поведінки (Ю. Бабій, Ф. Бацевич, І. Горелова, Н. Киселюк, І. Ковалинська, Т. Коваль, О. Криницька, Л. Синявської та ін.).

Відповідно розвиток у студентів ЗВО здібностей до розуміння та пояснення невербальної поведінки співрозмовників, що складає структуру соціально-перцептивних здібностей, є нині, однією з основних складових усієї відображально-поведінкової взаємодії у системі «людина – людина», або ж «людина – група людей». Саме розвиток вербально-невербальних здібностей становить одне з найважливіших завдань сучасної освіти.

Відтак зросла суперечність між потребою побудови ефективно-діючої системи комунікативної взаємодії та недостатньо-сформованої теоретичної та технологічної складової даної проблеми, так як в межах цієї системи функціонує невербальний аспект комунікації. У цьому плані особливо актуальною постає проблема репрезентації невербальної комунікації при дослідженні розвитку комунікативних компетентностей у студентів-психологів, оскільки у процесі професійної діяльності їм дуже важливо використовувати механізми трансформації невербального у вербальне, що сприятиме поліпшенню розуміння між психологом і клієнтами та навпаки.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи та ступінь її наукової розробки, окреслена проблема дослідження означили наш об'єкт та, відповідно, його предмет, мету та основні завдання наших наукових розвідок.

Мета кваліфікаційної роботи – охарактеризувати психологічні особливості невербальної комунікації як чинника розвитку комунікативних компетентностей у студентів-психологів.

Відповідно до поставленої мети сформульовано ключові взаємозалежні **завдання дослідження**:

- здійснити аналіз літератури з проблематики дослідження та окреслити шляхи наукового становлення поняття «невербальна комунікація»;
- розкрити види невербальної інформації та сприйняття їх особистістю;

- охарактеризувати психологічний напрям дослідження невербальної поведінки;

- провести дослідження на виявлення розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів та її впливу на формування у них комунікативної компетентності.

Об’єкт дослідження – невербальна комунікація у студентів-психологів.

Предметом дослідження є процес розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів у період навчання в ЗВО.

Для розв’язання поставлених завдань використовувалися наступні ефективні **методи дослідження**: теоретичні методи, що забезпечували здійснення порівняльного аналізу, критично-логічний аналіз наукової та методичної літератури з теми дослідження; узагальнення, порівняння, класифікація з метою уточнення змістовної суті проблеми; емпіричні – анкетування; математичної статистики: обчислення F-критерію Фішера – для обробки отриманих результатів і встановлення залежностей між розвитком та сформованою невербальною комунікацією у студентів-психологів.

Наукова новизна дослідження полягає в тому, що подальшого розвитку набула конкретизація та змістове наповнення поняття «невербальна комунікація», визначено особливості організації розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів; описано значимість невербальної компетентності у студентів-психологів.

Практичне значущість результатів дослідження полягає у тому, що результати проведеного магістерського дослідження уможливають подальше наукове осмислення та удосконалення розвитку невербальної компетентності у студентів-психологів за роки навчання у ЗВО. Результати дослідження дозволяють прогнозувати розвиток даної компетентності в процесі фахової підготовки студентів-психологів.

Структура роботи складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Робота містить 70 сторінок, з них – 55 сторінок основного тексту, 46

літературних джерел, 1 таблицю та 2 додатки.

За результатами дослідження опубліковано тези:

1. Угрин Е. Консультування в межах гештальт-підходу. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи* : матеріали ІІ Міжнар. науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 20-21 червня 2024 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2024. С. 212–215.

2. Угрин Е. Невербальна комунікація як чинник розвитку комунікативних компетентностей у студентів-психологів. *Психологічні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матеріали ІІІ Міжнар. науково-практичної конференції (м. Тернопіль, 1 лист. 2024 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2024. С. 155–156.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

1.1 Невербальна комунікація: історичні аспекти становлення понятійного апарату

Невербальна комунікація, поряд з вербальною, є найважливішим засобом спілкування і взаєморозуміння людей, що відповідає за емотивний зміст мови, смислову повноту висловлювання, передачу тонких відтінків сенсу, які іноді не можуть бути вербалізовані. Будь-яка соціальна взаємодія, отримання соціального досвіду тісно пов'язана з проявом або інтерпретацією невербальної поведінки. Зазвичай прийнято ототожнювати мову зі словом, тобто з вербальною знаково-символічною (власне лінгвістичною) функцією мови. Тим часом звукова мова як спілкування несе слухачеві певну інформацію, яка зчитується зі слів, тоді як невербальна відкриває слухачу інформацію про промовця, його ставлення до співрозмовника, до предмета розмови, до себе та ін. [41, с. 58–59]. Таким чином, невербальна комунікація здійснюється в процесі мовного спілкування паралельно з вербальною і становить другий по відношенню до слова інформаційний канал в системі спілкування.

Разом з тим поняття невербальної комунікації виходить далеко за межі поняття мовного спілкування, оскільки має самостійне значення та реалізується в багатьох інших (немовних) системах та каналах передачі інформації. Наприклад, у сфері полісенсорної взаємодії людини із зовнішнім світом (за участю різних органів чуття: зору, слуху, шкірно-тактильної рецепції та ін.), у різноманітних немовних біотехнологічних інформаційних системах сигналізації та зв'язку, у різних видах сценічного та образотворчого мистецтва та ін. У сфері зоопсихології можна говорити про невербальну комунікацію як засіб

інформаційного взаємодії тварин, чим підкреслюється еволюційна давнина невербальної комунікації стосовно вербальної [26] і на що вказував ще Ч. Дарвін.

Більше того, науковці (Л. Лужецька[19]; Т. Коптева[15]) сходяться на думці, що невербальний аспект комунікації в більшій мірі підпорядкований підсвідомості, тому при інтерпретації інформації, що надходить, людина інтуїтивно схильна більше покладатися на мову тіла. Саме цей факт викликає додатковий інтерес до вивчення невербального спілкування [12].

Невербальне спілкування в його найширшому тлумаченні включає в себе все, що не є словом, іншими словами, це поведінка особи, її тіла, голосу, за винятком мовного змісту [13, с. 20–23]. Сфера невербальної комунікації не визначена єдиною теоретичною парадигмою: існує безліч точок зору і підходів до дослідження щодо її інтерпретації в залежності від поставленої мети і об'єктно-предметної галузі науки [10, с. 28]. Феномен «невербального спілкування» є актуальним напрямком досліджень у психології, лінгвістиці, медицині, педагогіці, комп'ютерній інженерії та ін.

Перші дослідження невербальної поведінки відносяться до періоду античності, вони були виключно практико-орієнтовані і представляли собою сукупність директивних установок в термінах риторики і ораторського мистецтва [8]. Велика увага була приділена просодії, правильній артикуляції та правильному використанню жестів при роботі з аудиторією. Надалі саме практичний досвід древніх ораторів покладений в основу низки фундаментальних досліджень вчених XX і XXI століть [3, с. 11–13].

Опертя на спадщину античності в епоху Відродження дозволило сприяти усвідомленню важливості невербальної поведінки відразу в двох напрямках:

а) з точки зору риторики важливими стали прийоми оволодіння хорошим стилем мови і правилами шляхетних манер;

б) вивчено біологічні та психологічні аспекти невербального спілкування, а саме анатомо-фізіологічні особливості рухів людини, схожість у поведінці тварин і людини, особливості прояву емоцій [4].

Представлені напрями продовжували свій розвиток аж до ХХ століття, поступово трансформуючись під впливом суспільного ладу.

Лише 50-ті роки ХХ ст. ознаменувалися по-справжньому науковим вивченням невербального спілкування. Американський антрополог (*антрополог – фахівець, який вивчає людину як біологічний вид; займається вивченням людського вигляду, його різноманітності, походження, біологічного буття*) Р. Бердвітелл став основоположником науки про жести, міміку, пози і рухи тіла. Вчений вивчав взаємозв'язок між вербальним проявом тих чи інших намірів і їх відображенням в невербальній поведінці індивіда, а також, подібно поняттю «фонемі», ввів термін «кіни», під яким розумів найдрібніші «жестові одиниці, з яких складаються «слова», «пропозиції» і «тексти» мови» [46]. Приблизно у той час антрополог Е. Холл став основоположником науки про розташування співрозмовників у просторі та відстані між ними під час спілкування – проксеміка (*з англ. proximity – близькість*). Під час своєї роботи Е. Холл взаємодіяв з людьми, що належать до різних лінгвосоціумів, що дозволило йому накопичити великий матеріал в сфері міжнародної взаємодії індивідів і додати в свої дослідження невербальної комунікації міжкультурний аспект.

Таким чином, антропологи заклали основу і спровокували подальший розвиток і переосмислення накопичених знань про невербальну поведінку в контексті специфіки різних наукових напрямків.

Як самостійний науковий напрямок поняття «невербальна комунікація» (*відоме в закордонній літературі під терміном nonverbalcommunication*) сформувалося порівняно недавно, у 1950-х рр. [33; 37; 43], хоч основи цього наукового напрямку можна шукати й у ранніх роботах. Поняття невербальної комунікації тяжіє до семіотики (*семіотики слугує теорією знаків та знакових систем*), а в лінгвістичному аспекті має еквівалент, що позначається терміном паралінгвістична (*грец. παρά – «біля», як сукупність невербальних засобів реалізації текстової комунікації, зокрема графічні, звукові і кінетичні засоби*

комунікації), або екстралінгвістична (*це паузи, покашлювання, сміх, позіхання, плач*) комунікація.

Отже, наука паралінгвістика досліджує гучність голосу людини під час розмови, тон голосу, темп його промови, паузи та ін. Мову тіла, тобто ходу і положення тіла, дистанцію між співрозмовниками, візуальний контакт вивчає проксеміка.

Щодо до понять «невербальна» і «екстралінгвістична» комунікація, то друге поняття, означаючи майже те саме, як і перше, характеризує всі форми невербального поведінки людини взагалі, а процесі мовного спілкування. Низка робіт з невербальної комунікації присвячені інформаційно-комунікаційним властивостям кінесики (*від грец. κίνησις – рух*), тобто виразних рухів – міміки, жестів, пантоміміки. Кінетичні аспекти невербального поведінки, що супроводжують мовленнєве спілкування, проаналізовано А. Леонтьєвим. Зокрема науковець виокремив чотири види невербальних компонентів спілкування:

- значимих для того, хто говорить;
- значимих для реципієнта;
- значимих для коригування заключної фази спілкування;
- незначні для спілкування [25; 29, с. 221–222].

Невербальну комунікацію можна визначити як систему немовних (не словесних) форм і засобів передачі інформації. Невербальна комунікація передбачає міміку і жестикуляцію, тон, висоту і тембр голоси, інтонацію, ходу людини, пози, що приймаються, майже непомітні рухи і в цілому його поведінка під час спілкування. Всі ці компоненти називають *засобами невербальної комунікації*, або мовою тіла, за допомогою яких ми несвідомо передаємо свої справжні почуття та емоції. Також засоби невербальної комунікації доповнюють усне мовлення та дозволяють краще зрозуміти співрозмовника, визначити рівень його довіри та ставлення до предмета розмови [32; 36]. Мова тіла співрозмовника не тільки дає підказки, як краще

взаємодіяти з людиною, давати і приймати зворотний зв'язок, а й додає її словам додатковий надсловесний зміст.

Таким чином, у нашому розумінні невербальна комунікація – це спілкування людей без використання слів, письмової та усної мови. Складові невербальної комунікації також містять певні повідомлення, передані співрозмовнику. Однак, на відміну від вербальної комунікації, тобто процесу словесної взаємодії, їх треба вміти розпізнати та правильно зрозуміти.

1.2 Невербальні сигнали у спілкуванні

Вміння «читати» партнера необхідно розвивати, адже кожен із нас періодично стикається з такими ситуаціями, які змушують сумніватися у словах співрозмовника. А знання унікальної мови тіла дозволить вам контролювати стан справ, керувати розмовою та зробити спілкування максимально ефективним. Тому, передусім, необхідно відкрити собі важливість невербальних сигналів.

Для цього потрібно постійно практикуватися та після кожного діалогу аналізувати та оцінювати його. Найкраще використовувати цю практику письмово. По-перше, необхідно бути максимально сконцентрованим та уважним під час спілкування, постаратися помічати деталі та майже непомітні рухи, але не забувати про суть розмови. Після цього проаналізувати ваше спілкування та письмово дати відповідь на наступні питання:

1. Чи був зоровий контакт із співрозмовником? Як часто і як довго ми дивилися один на одного?

2. Яким був вираз обличчя співрозмовника? В якому становищі були його брови, чи рот був викривлений? Намагайтеся визначити емоцію, яка була присутня на обличчі партнера з комунікації протягом більшої частини розмови.

3. Яким був тон співрозмовника? Доброзичливим, впевненим, напруженим?

4. Чи був співрозмовник розслаблений? Можливо, його плечі були напружені, він намагався не рухатися чи, навпаки, почував себе спокійно?

5. Чи був фізичний контакт? Чи було комфортно співрозмовнику?

Саме після відповіді на ці питання може з'ясуватися, що ваші переговори пройшли зовсім не так, як хотілося б обом сторонам. Однак з часом, регулярно використовуючи таку практику, ви навчитеся «зчитувати» співрозмовника в моменті та досягати своїх цілей.

При цьому дуже важливо робити ту ж вправу і щодо себе. Тоді ви зможете краще контролювати власні невербальні сигнали та навчитися швидкому переконанню співрозмовника. Для цього приділяйте увагу своїм емоціям і прислухайтеся до себе, адже необхідно розуміти, як впливають на вас і вашу поведінку почуття, настрої, моральний та фізичний стан. Це допоможе не тільки набути гармонії з самим собою, але й побудувати довірчі відносини з іншими, зчитувати співрозмовників і розуміти їх приховані мотиви.

У будь-якому випадку важливо фіксувати всі деталі спілкування та аналізувати навіть непомітні, на перший погляд, особливості. Адже для того, щоб досягти максимального порозуміння, необхідно володіти ситуацією та розуміти, що насправді думає ваш партнер із комунікації і як вам на це реагувати.

Приклади невербального спілкування. Посмішка є одним із найпоширеніших невербальних сигналів. Вона виражає симпатію, дружелюбність і часом прихильність. Наприклад, робочий колектив зустрічає нового співробітника широкими та відкритими посмішками, висловлюючи прихильність та схильність. При цьому керівник як привітання тисне новому співробітникові руку, що може розцінюватися не тільки як ввічливість, а й повагу.

Далі на співробітника чекає зустріч із можливими роботодавцями, він прибуває на місце призначення і бачить людину з прямою спиною, спокійними та впевненими рухами тіла, гучним голосом. Він відразу встановлює зоровий контакт, а на прощання не просто подає руку, а й поплескує по плечу. Всі ці

сигнали говорять про те, що це досвідчений керівник, який упевнений у своїх можливостях та зацікавлений у співпраці з новоприбулою особою.

Повертаючись на нове місце роботи, співробітник зустрічає адміністратора, який лише несміливо привітався і швидко пішов зі схиленою головою та зігнутою спиною. Це говорить про його невпевненість, у чомусь нерішучість чи зовсім небажання спілкуватися з колегами.

Таким чином, вміння зчитувати невербальні сигнали може багато розповісти про колег і знайомих, допомогти у професійній діяльності та особистому житті.

Важливо навчитися покращувати навички власного невербального спілкування. У цьому допомагає спеціальна література. Найбільш затребувані книги з невербальної комунікації, які стали бестселерами:

- «Психологія емоцій. Я знаю, що ти відчуваєш» американського психолога П. Екмана;
- «Я бачу, про що ви думаєте» американського письменника та оратора Дж. Наварро;
- «Я читаю ваші думки» американського фахівця з міжособистісного спілкування та мови тіла Л. Гласс;
- «Читання думок: приклади та вправи» німецького менталіста Т. Гавенера.

При цьому невербальна комунікація – це настільки *швидкий процес*, що вимагає від кожного повної зосередженості на момент спілкування. Адже якщо особа, залучення до спілкування, думає про те, що ще не встигла сказати, турбується про якісь абстрактні речі, перевіряє месенджер під час діалогу, то напевно пропускає важливі невербальні сигнали, які говорять про людину набагато більше сказаних нею слів [29; 31, с. 162–163].

Щоб повністю зануритися у спілкування і краще *зчитувати невербальні сигнали*, слід навчитися керувати стресом. Адже саме стрес ставить під загрозу здатність до діалогу. Крім того, коли особа відчуває стрес, то неправильно тлумачить жести та інші сигнали співрозмовника, використовує невербальні

засоби, що збивають з пантелику. Таким чином, стрес лише посилює ситуацію, що часто трапляється під час важливих переговорів чи нарад. У такому разі треба взяти тайм-аут і постаратися знайти хоча б хвилину для того, щоб заспокоїтися і прийти в норму, перш ніж знову включитися у розмову. Відновити емоційну рівновагу та впоратися зі стресом допоможуть власні почуття [27]. Потрібно подивитися, що є довкола, які звуки чуються, які запахи відчуються. Необхідно це відчувати і дихання поступово нормалізується. Також впоратися зі стресом допомагають заспокійливі рухи. Наприклад, подивитися на фотографію улюбленого вихованця, вдихнути знайомий звичний аромат, послухати пісню юності, пов'язану із приємними спогадами. Залежно від індивідуальних особливостей психіки слід знайти той сенсорний досвід, який допомагає розслабитися саме тій особі.

Можливість швидко подолати стрес безпосередньо залежить від ще одного фактора, який дозволяє поліпшити навички невербальної комунікації. Це емоційна усвідомленість, або поінформованість, яка полягає в тому, що необхідно навчитися розпізнавати власні почуття та почуття інших, тобто все те, що стоїть за невербальними сигналами [23, с. 282–284].

Проте, багато людей фактично відключилися від власних емоцій, особливо тих, які прийнято вважати негативними. Однак, заперечуючи або заглушаючи власні почуття неможливо, а тим більше позбуватися їх. А розвиваючи емоційну усвідомленість, приймаючи і опрацьовуючи всі свої почуття, не поділяючи їх на позитивні та негативні, можна позбавитися їх впливу на власну поведінку і отримати контроль над власним життям.

Таким чином, невербальна комунікація є найважливішим доповненням мовлення. Адже саме за допомогою аналізу мови тіла та інших сигналів з'являється можливість створити найповніше уявлення про людину, з'ясувати її мотиви та цілі, зрозуміти почуття та емоції. Разом з вербальною комунікацією це дозволить побудувати ефективну стратегію грамотної взаємодії та спілкування.

1.3 Види невербальної інформації та особливості їх сприйняття

У системі мовного спілкування можна виділити до дев'яти видів невербальної інформації (НІ), що передається особливостями звуковимови, тобто засобами фонації: 1) емоційна, 2) естетична, 3) індивідуально-особистісна, 4) біофізична, 5) медична, 6) соціально-типологічна інформація про фізичні перешкоди, 7) просторова, 8) соціально-групова, 9) психологічна, що супроводжують процес мовного спілкування. Ці види НІ можуть бути передані і засобами кінесики, зрозуміло, з урахуванням специфіки зорового інформаційного каналу. Кожен із перерахованих дев'яти видів НІ можна умовно поділити на значну кількість підвидів, так що загалом можна нарахувати сотні різновидів невербальної інформації, що характеризується відповідним числом словесних визначень та характеристик. Розглянемо коротко види НІ, що передаються особливостями звуковимови, тобто засобами фонації.

1. Емоційна інформація

Емоційна інформація, що характеризує емоційний стан індивіда у процесі спілкування (радість, смуток, гнів, страх, подив, різні складні почуття) одна із найважливіших. Науковець А. Мартинюк [20], Т. Модестова [24] та ін. писали, що для справжнього розуміння як тексту промови, так і розмови, як абстрактного «словникового» значення його слів, а й сенсу, що вони набувають у мові даного людини у цій ситуації дуже істотно розуміння емоційно-виразного підтексту, а не лише тексту.

Слід розрізняти спрямованість емоційної експресивності самої розмови при подачі інформації:

- а) на партнера (партнерів) зі спілкування,
- б) щодо самої розмови,
- в) на самого себе, що, природно, передбачає зовсім різний психологічний характер впливу виражається в емоціях та їх реакції [40; 45].

Сприйняття емоційної інформації залежить від ступеня виразності емоції у голосі та її виду. Дослідження науковців підтвердили велику надійність адекватного сприйняття таких емоцій, як гнів та страх, порівняно з емоцією радості. З еволюційно-історичної точки зору це можна пояснити більшою соціально-біологічною значимістю емоцій гніву та страху (як сигналів загрози та небезпеки) порівняно з емоцією радості (як сигналу комфорту та задоволення). З акустичної точки зору емоції гніву та страху закодовані більш виразними та надійними засобами, ніж емоція радості. Істотно існують різні індивідуальні здібності людей щодо сприйняття емоційної інформації.

Однак для характеристики емоційної імпресивності, тобто здатність людини до адекватного сприйняття емоційної інформації, запропоновано поняття емоційний слух. Якщо фонетичний мовленнєвий слух забезпечує здатність людини сприймати вербальний смисловий зміст промови, то емоційний слух (ЕС) – це здатність до визначення емоційного стану голосу, що говорить по звуку. У музичному мистецтві ЕС – це здатність до адекватного сприйняття та інтерпретації тонких емоційних відтінків музичних звуків.

У теоретичному плані ЕС визначено як сенсорно-перцептивну частину системи невербальної комунікації, спеціалізовану до адекватної оцінки емоційної інформації в звуковій формі. На відміну від мовного слуху, центр якого розташований у лівій скроневій зоні мозку (центр Верніке), центр емоційного слуху розташований у правій скроневій ділянці. Порушення цієї зони (наприклад, при інсульті та ін.) призводить до нездатності адекватно сприймати та впізнавати знайомі мелодії, голоси, емоційну інтонацію мови [42].

Досліджено, що середньостатистичний нормальний індивід має емоційний слух на 60-70 балів. Але зустрічаються люди з емоційним слухом лише на 10–20 балів, що можна характеризувати як емоційну приглухуватість або навіть глухоту, виявлену, зокрема, у дітей, які виховуються без батьків у дитячому будинку чи в осіб, які страждають на алкоголізм і наркоманію. З іншого боку, є володарі надвисокого емоційного слуху (до 90-95 балів) серед

музикантів, диригентів хорів, вокалістів, провідних артистів балету. Діти 1–2-го класів загальноосвітньої школи мають емоційний слух від 26 до 73%, у середньому 45–60% (балів).

2. Естетична інформація

Словесні визначення естетичної інформації промови і голосу мають оцінний характер: подобається – не подобається, приємний – неприємний, ніжний – грубий, чистий – хрипкий та ін. Найважливішою особливістю естетичної інформації є її образність та метафоричність. Естетичні характеристики голосу як акустичного явища не обмежуються чисто акустичними визначеннями (дзвінкий – глухий, високий – низький), але запозичуються з інших сенсорних відчуттів, наприклад, зорових (яскравий – тьмянний, світлий – темний), шкірно-тактильних (м'який – жорсткий; теплий – холодний), або м'язових (легкий – важкий) і навіть смакових (голос буває солодкий, кислий, із гіркотою) та ін, а також характеризують фізіологічні особливості утворення звуку в голосовому апараті людини (грудний, горловий, носовий, напружений, вільний, млявий) і навіть стан здоров'я (болісний), втоми (втомлений) та ін. До того ж, слухачі здатні наділити голос навіть моральними категоріями, наприклад, назвати звук «шляхетним». Це стосується швидше людини – володаря голосу, але така категорія – благородний звук – існує і в інструменталістів, наприклад скрипалів, піаністів, трубачів та ін.

Естетична інформація належить до найменш досліджених і водночас безсумнівно значимих психологічних показників людини. З лінгвістичної погляду неважливо, яким тембром голосу вимовлена та чи інша фраза. Проте її психологічний вплив істотно залежить від естетичних характеристик голосу. Це визначається сформованими у людей стереотипами психологічного сприйняття того, хто говорить: слухачі схильні приписувати більші достоїнства людям з мовою, що естетично абсолютно звучить (приємний тембр, інтонації тощо) у порівнянні з недосконалою мовою. Спеціально проведені порівняльні експериментальні дослідження магнітофонних записів промови групи драматичних артистів, що володіють естетично досконалими мовними

якостями, і групи бізнесменів, мова яких була оцінена естетично більш низькими балами, показали, що слухачі статистично достовірно приписують власникам гарної мови не тільки високі (симпатичність, інтелігентність, освіченість, доброзичливість, великодушність, почуття власної гідності), але й значно вищі ділові та партнерські якості (компетентність, надійність, ініціативність, енергійність, впевненість, зацікавленість), а також найкращий стан здоров'я.

Естетична інформація, близька за своєю природою до емоційної і тому нерідко об'єднана під терміном емоційно-естетична та відіграє особливо значну роль у різних видах образотворчого мистецтва (живопис, скульптура та ін.), і навіть сценічного (драматичного, вокального, музичного, інструментального). Так, наприклад, у вокальному мистецтві різні типи співочих голосів: бас, баритон, тенор, сопрано, мецо-сопрано, контральто – є по суті естетичними категоріями з певними звуковисотними та тембровими характеристиками, що забезпечують створення певних сценічних образів музично-художніх творів, що характеризуються яскравою індивідуальністю. За критеріями емоційно-естетичної інформації розрізняються також різні жанри та види вокально-музичного мистецтва (академічний, оперно-концертний, естрадний, церковний, хоровий, сольний, ансамблевий спів та ін.).

3. Індивідуально-особистісна інформація

Індивідуально-особистісна інформація, що дозволяє впізнавати знайомих за голосом (наприклад, по телефону), належить до найбільш специфічних характеристик для кожної конкретної людини. У цьому відношенні вона можна порівняти з дактилоскопічними візерунками на відбитках пальців і зовнішнім виглядом людини. Схожість голосів, що зустрічається іноді, викликана, наприклад, сімейною мімікрією або майстерним звуконаслідуванням, проте при детальному аналізі як на слух досвідчених експертів-аудиторів, так і особливо за допомогою сучасних акустичних методів (фоноскопія) виявляє цілу низку істотних відмінностей. Практична неповторність голосу кожної людини дозволяє використовувати цю властивість у банківській справі як засіб

верифікації особистості та автоматичного забезпечення суворо індивідуального доступу до сейфа її власника, а також у криміналістиці для впізнання правопорушників та ін.

Висока специфічність індивідуально-особистісної інформації мови визначається характерними для кожної людини особливостями тембру голосу, його висоти, інтонаційних модуляцій мови, темпоритмічних характеристик, а також характерних атипових мовних проявів: покашлювання, сміх, особливості фонетики, порушення мовлення, заїкання, картавість, дизартрії [21].

Так, у Стародавній Італії у паспорті людини поряд з іншими його відмінними рисами відзначалися характеристики голосу. Звуковисотні та тембральні особливості голосу обумовлені неповторними індивідуальними відмінностями у будові гортані, голосових складок, їх довжини, товщини, жорсткості, а також обсягу та форми резонаторних порожнин, що впливають на тембр. Дуже значний вплив на голос надають індивідуальні психофізіологічні особливості особистості: тип нервової системи, темперамент, стать, вік та ін. властивості.

4. Біофізична інформація

Біофізична інформація, що характеризує статеві, вікові відмінності людей, а також їх зростання і вагу людини, певною мірою відображає індивідуально-особистісні особливості людей. Її основна відмінність від індивідуально-особистісної інформації у тому, що вона характеризує приналежність людини до певної категорії за біофізичними критеріями (статі, віку, зростання, ваги), тобто несе не суто індивідуальні, а типологічні, групові (середньостатистичні) риси зазначених категорій людей. За цим критерієм даний вид інформації може бути зарахований до соціально-групової категорії, оскільки принаймні статеві та вікові групи можна розглядати і як соціальні категорії [30]. Специфічність біофізичної інформації в тому, що вона пов'язана здебільшого з біологічними, фізичними (анатомічними) властивостями людей і фактично ними визначається.

5. Медична інформація

Медична інформація відображає стан здоров'я співрозмовника і характеризується відомими термінами (голос "хворий", "болісний" та ін.). Вони вказують як на специфічні види захворювань, пов'язані з порушенням роботи голосового апарату та органів артикуляції, так і на загальний стан хвороби організму. У цьому можна виділити три основних підвиди медичної інформації.

а) Фоніатрична інформація. Фоніатрична інформація характеризує стан голосового апарату формування голосних звуків, тобто порушення голосу. Наприклад, при різноманітних простудних захворюваннях (гострий ларингіт) голос набуває сиплого характеру (дисфонія) або взагалі пропадає (афонія) через несмикання голосових складок. Гострий риніт призводить до характерної при нежиті гугнявості тембру. Фоніатрична інформація є важливим діагностичним показником ступеня виразності професійних порушень голосу (у лекторів, педагогів, співаків, акторів та ін.) та використовується лікарями-фоніатрами у клінічній практиці (фонічне прослуховування). Застосування сучасної апаратури дозволяє об'єктивізувати цей вид діагностики, надавши йому кількісні критерії (порушення сили голосу, тембру за спектральними характеристиками тощо). Дуже поширеним професійним захворюванням цього виду є фонастенія, що характеризується слабкістю голосу, зменшенням звуковисотного та динамічного діапазонів та ін. На відміну від гострих запальних захворювань фонастенія характеризується відсутністю видимих їх проявів у лорорганах, що змушує шукати її причини в перевтомі.

б) Логопедична інформація. Логопедична інформація характеризує рівень порушення артикуляторних процесів мовоутворення. Вони, у свою чергу, поділяються на види, пов'язані з периферичними порушеннями артикуляції (дизартрії, недорікуватість, картавість та ін.) та з центральними порушеннями, наприклад заїканням, якому схильні і діти та дорослі (до 5–8 % населення). Останній вид недуги є вкрай неприємним, зважаючи на психологічне пригнічення хворого, у якого ще з дитинства, внаслідок постійних глузувань товаришів, може сформуватися комплекс неповноцінності. З цієї причини, а також через неясність психофізіологічних механізмів заїкуватості та

неефективності терапії, це порушення мови стоїть серед серйозних соціально-психологічних та медичних проблем.

в) Інформація про загальний медичний стан. Інформація про загальний медичний стан пов'язана з джерелом захворювання не безпосередньо (як фоніатрична та логопедична інформація), а опосередковано, головним чином через психіку хворого в результаті зниження загального тону, пригніченістю його психічного стану, стурбованістю результатом хвороби тощо, а в певною мірою та порушенням фізичного стану (утруднене дихання та ін.). Усі три види медичної інформації тією чи іншою мірою пов'язані зі специфікою захворювання.

6. Соціально-типологічна інформація про фізичні перешкоди

Інформація про перешкоди, що супроводжують процес мови, також важлива для слухача. Перешкоди можуть бути різного походження. Так, наприклад, електроакустичні шуми в телефонному тракті, ніяк не пов'язані з особистістю того, хто говорить, є індиферентною перешкодою. Шуми ж у приміщенні, звідки ведеться телефонна розмова, можуть бути значною перешкодою, тобто нести вже певну інформацію про того, хто говорить, свідчить про взаємодію його з іншими людьми, його місцезнаходження, наприклад на вечірці (гул голосів, музика) або на вулиці (шум транспорту) та ін.

7. Просторова інформація

Просторова інформація – це інформація про просторове розташування того, хто говорить по відношенню до слухача: азимут (праворуч, ліворуч, спереду, ззаду), відстань, рух (видалення, наближення, пересування навколо слухача). В основі просторового сприйняття лежить бинауральний механізм слуху, тобто сприйняття двома вухами. Встановлено, що зміщення джерела звуку в бік по відношенню до фронтального центру сприйняття, наприклад вправо, призводить до запізнення приходу звукової хвилі в ліве вухо в порівнянні з правим (ефект попередження) поділеної на швидкість звуку повітря (340 м/с).

У разі максимальної різниці (для розташування слухача, що говорить збоку) запізнення приблизно визначається різницею відстаней між вухами, тобто близько 21 см і становить близько 0,6 мс. При невеликих зсувах джерела звуку, близьких до фронтального розташування, запізнення може становити близько 0,04 мс (мінімально відчутна різницю у часі). Цього запізнення достатньо, щоб людина ідентифікувала джерело звуку або трохи справа, або ліворуч. Іншим фактором є екрануюча дія голови, в результаті чого звук до далекого вуха приходить не тільки із запізненням, а й ослаблений інтенсивністю.

Важливою психологічною властивістю просторового сприйняття слухача є так званий *socialpartyeffect* («ефект вечірки»). Точніше його можна назвати «ефектом спрямованої уваги» або «ефектом просторової психологічної вибірконості». Він полягає в тому, що за наявності багатьох розмовляючих навколо слухача, людина здатна свідомо звертати свою увагу на співрозмовника, що цікавить, вибірково покращувати сприйняття його мови при одночасному придушенні (ігноруванні) мови інших людей, що говорять. Дуже важливо, що даний психологічний ефект спрямованої уваги проявляється не тільки при бінауральному просторовому сприйнятті, але і певною мірою при сприйнятті монофонічних магнітофонних записів, наприклад голосів, що одночасно звучать, і не тільки в умовах бінаурального (тобто у вільному звуковому полі), але й монаурального прослуховування, як, наприклад, під час телефонної розмови.

8. Соціально-групова

Соціально-типологічна інформація характеризує, зокрема, національність того, хто говорить. Це відбивається в акценті, тобто в особливостях вимови фонетичних елементів чужої мови, в манері (фонетичному укладі), характерній для рідної мови, що говорить і обумовленої національно-історичними традиціями мовної культури. Акцент може бути результатом відсутності в рідній мові ряду фонем та алофонів, які промовець замінює близькими, але

далеко не тотожними на слух носіїв даної мови фонетичними елементами своєї мови [34].

Національні особливості рідної мови людини, що говорить іншою мовою, виявляються також в інтонації мови, тобто характерних для кожної мови особливостях розподілу мелодійних та ударних елементів мовних фраз. Інтонація та фонетичний уклад (база) чужої мови найбільш важко засвоюються іншомовними, навіть при оволодінні ними словниковим запасом, граматиною та синтаксисом іноземної мови. Не менш важливу соціально-типологічну інформацію несе діалект того, хто говорить (місцева догана, місцеві прислівники), що свідчить про регіональне походження носіїв однієї й тієї ж мови.

У мові людини відображається його соціально-ієрархічний статус (ранг) по відношенню до слухача, як наприклад, у діалозі «начальник – підлеглий», «вчитель – учень», «сильний – слабкий» , «незалежний – залежний» тощо. Повчальний, поблажливий, а нерідко й дратівливий тон начальника чи боязкий, залежний, або навіть улесливий, догоджальний тон підлеглого. Ступінь виразності такого роду соціально-ієрархічних особливостей мови може визначатися як діапазоном рангових відмінностей, і психологічними характеристиками комунікантів, передусім – виразністю почуття власної гідності [38]. Художня література і сценічні – драматичне, оперне – мистецтва дають безліч прикладів соціально-ієрархічних особливостей мовної поведінки людей різних життєвих ситуаціях, засудження художніми засобами випадків приниження честі і гідності людини, і навіть – добровільного чи вимушеного самоприниження людей.

9. Психологічна інформація

Психологічна інформація охоплює широке коло особистісних характеристик людини, які у тому чи іншому мірою можуть виявлятися у невербальних (як, втім, й у вербальних) особливостях промови. Спроби встановити за голосом такі психологічні особливості мовця, як воля, темперамент, екстраверсія – інтроверсія, домінантність, товарицькість, інтелект,

нещирість та ін., були зроблені в експериментальній психології ще в середині нашого століття (Лікляйдер, Міллер, 1963) і продовжуються у наш час. З певною ймовірністю кожен із перелічених видів психологічної інформації присутній у мові людини або проявляється у відповідних ситуаціях спілкування.

Недавні дослідження показали, що у промові людини добре розрізняються (як лінгвістично, і невербально) такі важливі психологічні риси особистості, як почуття власної гідності і переваги. При цьому, якщо почуття гідності оцінюється слухачами як дуже позитивна властивість того, хто говорить (навіть вищу, ніж, наприклад, доброзичливість), то почуття переваги, навпаки, найчастіше – як негативна якість. Відомо, що і почуття гідності, і почуття переваги засновані на високій самооцінці особистості, що в цілому може і не викликати негативної реакції, якщо, зрозуміло, самооцінка співрозмовника, що говорить в очах, не надто завищена (зарозумілість). Однак почуття гідності та переваги розрізняються за критерієм ставлення до іншого, тобто до партнера зі спілкування: якщо почуття власної гідності поєднується з поважним ставленням до іншого, то почуття переваги – із заниженням, недооцінкою особистісних якостей комуніканта, зневажливим до нього ставленням поблажливість та ін.). Природно, що для будь-якої людини, хоч би якою вона була за соціальним статусом по відношенню до того, хто говорить, це є принизливим і викликає його відповідну явну або приховану реакцію протесту [39].

Отже, ставлення комуніканта до партнера зі спілкування, виражене як вербальними, і невербальними засобами, є для реципієнта інформацією особливо важливого значення. При цьому невербальні засоби спілкування (інтонація, тембр голосу, кінесика) поведуться по-різному: від гармонійного ансамблю з проговореними словами до нейтрального або навіть суперечитимуть словам (у разі реально низької оцінки співрозмовника людиною, що говорить). Зазначена дисгармонія вербально-невербальних

смислів є основою нашого розпізнавання нещирості висловлювання чи фальшивої любов'язності.

Висновки до першого розділу

Соціальна взаємодія між людьми, отримання соціального досвіду тісно пов'язані з проявом або інтерпретацією невербальної поведінки. Нині невербальне спілкування в найширшому тлумаченні включає в себе все, що не є словом, а, це поведінка особи, поведінка тіла, голосу, за винятком мовного змісту. Невербальне спілкування в його найширшому тлумаченні включає в себе все, що не є словом, іншими словами, це поведінка особи, її тіла, голосу, за винятком мовного змісту.

Самостійний науковий напрямок поняття «невербальна комунікація» сформувалося у 1950-х рр.

Невербальна комунікація – це *швидкий процес*, що вимагає від кожного повної зосередженості на момент спілкування. Особа, залучення до спілкування і думає про те, що ще не встигла сказати, турбується про якісь абстрактні речі, перевіряє месенджер під час діалогу, то пропускає важливі невербальні сигнали, які говорять про людину набагато більше сказаних нею слів.

Повністю зануритися у спілкування і краще *зчитувати невербальні сигнали*, слід навчитися керувати стресом. Адже саме стрес ставить під загрозу здатність до діалогу.

Подолання стресу потребує емоційної усвідомленості, поінформованості, яка полягає в необхідності навчитися розпізнавати власні почуття та почуття інших, тобто все те, що стоїть за невербальними сигналами.

За мовного спілкування виокремлено такі види невербальної інформації: емоційну, естетичну, індивідуально-особистісну, біофізичну, медичну, соціально-типологічну інформацію про фізичні перешкоди, просторову, соціально-групову та психологічну.

Дослідження показали, що у промові людини добре розрізняють важливі психологічні риси особистості, як почуття власної гідності і переваги, при цьому невербальні засоби спілкування (інтонація, тембр голосу, кінесика) поводяться по-різному.

РОЗДІЛ 2

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

2.1 Психологічний напрям дослідження невербальної поведінки

Значення досліджень невербальної комунікації для таких галузей психологічної науки як теорія спілкування, теорія суб'єкта, психологія

особистості, соціальна психологія, психологія мови, діагностика психічних станів є вкрай важливим.

Прикладом найважливішої психологічної ролі невербальної комунікації у процесі мовного спілкування є той факт, що невербальна інформація може як значно посилити семантичне значення слова, так і істотно його послабити, аж до повного заперечення суб'єктом сприйняття (наприклад, у фразі: «Я радий вас бачити», сказаною роздратованим чи глузливим тоном). Зважаючи на еволюційну давнину, значною мірою мимовільності та підсвідомості сприйняття невербальної інформації її реципієнт (слухач) схильний (і це також значною мірою неусвідомлено, підсвідомо) більше вірити не так вербальному, як невербальному змісту повідомлення.

Відтак доцільно перейти до більш детального розгляду актуальних аспектів розгляду представленого явища в межах психології. Незважаючи на своє давнє коріння в антропології та риториці, саме психологи внесли значний внесок у вивчення та систематизацію знань про невербальну поведінку. У той же час існує ще низка невирішених проблем і слабо вивчених напрямків невербальної поведінки, які розробляються сучасними вітчизняними і закордонними психологами. Не випадково М. Кулікова, Ю. Лівенцова[17] говорять про необхідність систематизації даних досліджень в психології експресивного невербального спілкування. На думку науковця, нинішній соціальний порядок – це швидке за все навчання представників різних професій розумінню мови тіла, здатності «читати людину як книгу». Стверджуючи це, науковець застерігає від спрощеного підходу до такого розуміння. У більшості випадків уявлення про зв'язок між невербальним поведінкою і мовленням; про роль невербальних засобів у формуванні образу; в досягненні певного впливу або формуванні емоційної реакції певної модальності перебільшуються або, навпаки, не недооцінюються. Крім того не дооцінюються діагностичні, комунікативні та регуляторні можливості невербального спілкування [1, с. 5]. Такі підходи в своїй основі є неправильними, що вимагають більш детального переосмислення сучасними психологами (З. Оніпко [27]).

Проблема невербального спілкування займає особливе місце в галузі інженерної психології в контексті вирішення найбільш складних питань автоматичного розпізнавання мови [28], виявлення і верифікації особистості мовця [19], вивчення розвитку комп'ютерних систем, здатних виявляти емоційні невербальні прояви людини і ефективно імітувати їх для створення аватарів і різних анімацій, за навчання штучного інтелекту [5; 45].

З безпосередніх перспектив розвитку досліджень в області невербального спілкування виділяють також нейронауки, спрямовані на вивчення того, як невербальна поведінка відображає мозок і периферичну нервову систему і впливає на них. Зокрема, розуміння взаємозв'язку між мозковою активністю та різними міжособистісними явищами (наприклад, міжособистісною мімікою) і надалі залишатиметься важливим завданням [7].

Домінуюче положення комунікативного підходу зумовило зміщення вектора наукового інтересу в бік мовного спілкування і умов, що забезпечують його ефективність і комфорт. Фундаментальні проблеми невербального спілкування були розроблені Г. Крейдліном, основоположником семіотичного підходу до розгляду невербальних засобів, який полягає в широкому аналізі вербальних і невербальних проявів в процесі їх одночасного функціонування. Він докладно описав основні семіотичні класи жестів з урахуванням національної, культурної, вікової та гендерної специфіки по відношенню до національної жестової системи та вивчав спільне функціонування інтонації, значення слів і невербальних одиниць, виділяючи складні мовні і жестові одиниці в контексті міжкультурної взаємодії [22].

Невербальна комунікація порівняно з вербальною комунікацією – маловивчений і водночас ефективний засіб спілкування та взаєморозуміння людей. Нині відомо *сім основних характеристик невербальної комунікації* (емоційна, естетична, біофізична, соціально-групова, психологічна, просторова, медична, фізичних перешкод) та *сім основних особливостей невербальної комунікації порівняно з вербальною*:

- 1) полісенсорна природа невербальної комунікації, тобто сприйняття її одночасно через різні органи почуттів (слух, зір, нюх та ін.);
- 2) еволюційно-історична давнина невербальної комунікації у порівнянні з вербальною комунікацією;
- 3) незалежність від семантики мови (слова можуть означати одне, а інтонація мови зовсім інше;
- 4) значна мимовільність та підсвідомість;
- 5) незалежність від мовних бар'єрів;
- 6) особливості акустичних засобів кодування;
- 7) особливості психофізіологічних засобів сприйняття (декодування мозком).

Невербальна комунікація є важливою для кожної особи. Так, дослідники, які вивчають невербальну поведінку, сходяться на думці, що мова тіла становить понад 50% спілкування. Професор психології та фахівець із невербального спілкування А.Меграбян у своїй науковій роботі з'ясував, що слова, вимовлені людиною, передають лише 7% інформації. При цьому близько 38% займають тон, висота, тембр та гучність голосу. Але найбільше – 55% – становить саме мова тіла, тобто жести та міміка, хода, пози, рухи людини.

Результати досліджень підтверджують важливість і необхідність вивчення невербальних процесів комунікації [16; 18]. Ми звикли приділяти увагу насамперед сказаному співрозмовником. Але найголовніше говорять зовсім не слова, які ми використовуємо, а невербальні сигнали. Це тому, що елементи невербального спілкування ми використовуємо підсвідомо. Отже, якщо наприклад, співрозмовник може вас брехати, недомовляти чи приховувати інформацію, однак його підсвідомість завжди видає правду.

Також важливість невербальної комунікації підтверджується і *причинами спотворення інформації, що передається у процесі вербальної взаємодії*. Це: недоліки мовної системи, наприклад, обмеженість, ймовірність виникнення двозначності, проблеми перекладу; обсяг індивідуального лексичного запасу та рівня освіченості; нездатність точно висловити свої емоції та почуття за

допомогою слів [18]. Водночас невербальна комунікація необхідна для того, щоб передавати інформацію про свій емоційний та моральний стан, адже якщо людина не може говорити про свої почуття, то за неї це зробить мова тіла.

Згідно з найбільш загальною класифікацією *функцій невербальної комунікації*, вони забезпечують:

- підтримку вербальної комунікації, її доповнення та передачу інформації;
- вираження емоцій та поточного настрою;
- встановлення зв'язку, наприклад, зоровий контакт, посмішка, потиск руки допомагають підтримувати ефективне спілкування з людьми;
- регулювання взаємодії та управління процесом спілкування, тобто можливість мови тіла бути сигналом до початку або закінчення розмови, зміни теми;
- виражають ставлення до співрозмовника;
- розкривають індивідуальність в особистості: невербальні елементи також відбивають унікальні риси особистості та особливості поведінки.

Науковці виокремили вузький перелік функцій невербальних елементів, складений з ключового призначення мови тіла як підтримки вербальної комунікації:

- доповнення – коли невербальний сигнал підтверджує словесне повідомлення та доповнює його;
- дублювання – тобто повторення невербальними елементами повідомлення, яке було передано словами;
- спростування – у разі невербальні сигнали суперечать сказаному усно;
- заміна – коли мова тіла говорить про інше та замінює собою слова;
- загострення – невербальні елементи підкреслюють та виділяють сказане словами.

Існує кілька типів (систем) невербальної комунікації. Відомими є:

I. Кінесіка. Це найбільш об'ємна підсистема, що включає міміку, рухи і положення тіла, жестикуляцію. Кожен із цих елементів має своє призначення. Наприклад,

1. Міміка – рух м'язів обличчя. Важливо розуміти, що наше обличчя здатне виражати величезну кількість емоцій, навіть якщо ми в цей момент не вимовляємо жодного слова. Мімічні сигнали поділяють на:

- стабільні (форма обличчя та колір шкіри, які говорять багато про що);
- відносно стабільні (тонус шкіри, наявність зморшок);
- нестабільні (періодичні рухи м'язів особи, посмикування, вираз певних почуттів).

2. Положення тіла – це також процес обміну інформацією з навколишнім світом. Саме від того, як ви сидите або стоїте, ходите, повертаєте голову, залежить сприйняття вас іншими людьми. Поза, опора та ледь уловимі рухи тіла також можуть бути різними залежно від певних ознак:

- а) етапів комунікаційного процесу, спілкування;
- б) відносин до партнера з комунікації;
- в) індивідуальності особливості, наприклад, як тип темпераменту;
- г) психофізіологічного стану особи та ін.

3. Жестикуляція, своєю чергою, передбачає рух кистей рук. Виділяють: рухи-регулятори, які контролюють швидкість і темп спілкування, дозволяють переходити від одного комунікативного етапу до іншого, наприклад, витягнута вперед долоня означає бажання перервати розмову; рухи-емблеми, які замінюють слова чи фрази, наприклад, кивок чи вказівку пальцем у бік предмета розмови; експресивні рухи, що передають емоції, наприклад, помах руками як демонстрація подиву; рухи-адаптери – це самозахист та підтримка, наприклад, часте виправлення зачіски або потирання носа; рухи-ілюстратори, наприклад, позначення розмірів предмета, про який йдеться.

При цьому важливо розуміти, що одні й самі жести в різних країнах і культурах сприймаються по-різному. Це зумовлено саме культурними відмінностями та особливостями народів. Наприклад, жест «все окей» в

Америці, Канаді, Великій Британії, Австралії сприймається позитивно і передбачає, що справи йдуть добре. А у Франції він вважається виразом негативних емоцій. Так само відбувається з піднятим нагору великим пальцем як ознакою схвалення або хорошої реакції в американців. Однак греки використовуює цей жест як прохання замовкнути. Особлива культура жестикулювання є у Японії. Там існує величезна кількість незрозумілих багатьом європейцям знаків та різновидів поклонів. Наприклад, легкий уклін використовується для привітання знайомих, середній – для гостей і тих, хто стоїть вище службовими сходами, а глибокий – для найважливіших людей, офіційних осіб, а також з метою принести вибачення або подяку. Не менш складна система жестикулювання у Китаї. Там, здавалося б, безневинно піднятий нагору мізинець означає жест приниження та неповаги до співрозмовника. Таким чином, принципи жестикулювання можуть бути різними і часом неочевидними.

II. Проксеміка. Ця підсистема має на увазі дистанцію чи відстань між співрозмовниками. Найбільш поширена класифікація дистанцій американського антрополога та етнопсихолога Е. Холла, який стверджує, що: від 3,5 метрів – публічна дистанція, яка підходить для виступу перед аудиторією; від 1,2 до 3,5 метрів – соціальна дистанція, комфортна для спілкування з офіційними особами чи незнайомими людьми; від 1,2 метра до 46 сантиметрів – особиста, чи персональна, дистанція, яка передбачає спілкування зі знайомими, приятелями, друзями; від 45 до 15 сантиметрів – інтимна дистанція, що підходить виключно для спілкування з близькими людьми, батьками, коханими.

Так, можна використовувати фізичний простір для передачі невербальних повідомлень, наприклад, сигнал близькості або навпаки, агресії, небажання вести діалог та ін. Також проксеміка включає і орієнтацію, тобто просторове становище співрозмовників щодо одне одного. Однак це залежить багато в чому і від розміщення меблів, висоти стільців, кількості столів та ін.

III. Такесіка. Ця підсистема невербальних комунікацій передбачає тактильні почуття, взаємодії. Люди передають чимало інформації саме з допомогою дотиків. Наприклад: поплескування по плечу як підтримка або схвалення; рукостискання при зустрічі та прощанні як символ відкритості, схильності та симпатії; погладжування як прояв турботи, уподобання, симпатії.

IV. Ольфакація. Така система заснована на нюху, мові запахів та сенсах, що передаються за їх допомогою. Наприклад, за ароматом парфуму чи косметики можна визначити статус та фінансове становище людини, її смаки і навіть настрій.

V. Паралінгвістика. Це все, що супроводжує мовлення, наприклад, інтонації, темп промови, висота і гучність голосу, тембр, тривалість пауз та швидкість вимови слів. Всі ці сигнали дозволяють багато сказати про людину та її стан на момент промови: чи знаходиться він у спокої чи схвилюваний, впевнений у собі та своїх словах і так далі. Також тон голосу може вказувати на настрій співрозмовника та його ставлення до теми розмови, наприклад, виражати сарказм, гнів або помірність. Тривалість пауз і швидкість мови можуть говорити про втому людини або, навпаки, її бадьорий настрій. Крім того, кожна зі складових паралінгвістики може характеризувати унікальні риси людини та особливості її мовної поведінки.

VI. Екстралінгвістика. До цього поняття входять різні зітхання, охи, ахи, вигуки. Також екстралінгвістика вивчає плач та сміх у процесі комунікації. Адже всі ці сигнали говорять про справжні емоції людини, допомагають їй висловити свої почуття, гнів, страх, образу, розчарування, захоплення, захоплення, а співрозмовнику краще зрозуміти їх.

2.2 Психологічний портрет людини за невербальними особливостями її мови

Психологічний портрет людини як опис її основних психологічних властивостей та особливостей зазвичай отримують за допомогою традиційних тестів-опитувальників, спрямованих на виявлення зазначених характеристик обстежуваного. Зауважимо, що «психологічним» портретом ми називаємо тому, що він свідчить про психологічні властивості промовця, але, передусім оскільки він формується у психіці суб'єкта сприйняття, є уявним, суб'єктивним відображенням об'єктивних властивостей промовця у свідомості слухача [9].

Теоретичною основою можливості побудови психологічного портрета людини за його голосом є відображення багатьох психічних та фізичних властивостей та станів людини в акустичних характеристиках її мови та голосу. Структуру психологічного механізму розпізнавання слухачем (експертом-аудитором) особистісних властивостей того, хто говорить за його голосом, можна представити у вигляді чотирьох основних блоків або ланок ланцюга (інформаційного каналу), що зв'язує розмовляючого зі слухачем, так як схема формування психологічного портрета людини за особливостями його мови та голосу включає чотири основні блоки перетворення інформації: між об'єктом сприйняття (блок 1) та його суб'єктивним чином у свідомості слухача (блок 4), крім того є два блоки-посередники: об'єктивні властивості мовлення (блок 2) та їх суб'єктивна оцінка слухачем (блок 3).

Блок 1 - об'єктивні (реальні) фізичні та психологічні властивості того, хто говорить;

Блок 2 - об'єктивні (реальні) акустичні характеристики мови та голосу мовця (інтонаційно-темброві, темпоритмічні та ін.);

Блок 3 – це суб'єктивний образ мови та голосу промовця, що виникає у суб'єкта сприйняття – слухача. Цей образ, як показали дослідження, істотно залежить від життєвого досвіду суб'єкта сприйняття, його мовної та загальної культури, що дозволяють перцептивних можливостей його слухової системи стосовно акустичних характеристик мови (мелодійний, тембровий, фонематичний, ритмічний, емоційний слух та ін.);

Блок 4 – суб'єктивний образ самої людини, що говорить, тобто сукупність його індивідуально-особистісних і типологічних властивостей, якими вона володіє у представленні суб'єкта сприйняття (слухача). Цей четвертий блок по суті і є психологічний портрет того, хто говорить за його голосом, що виникає у слухача. Природно, що цей четвертий блок так само, як і третій, суттєво залежить від багатьох суб'єктивних властивостей слухача (його життєвого досвіду, знання людей, асоціативних властивостей його мозку та пам'яті, що дозволяють пов'язати ті чи інші властивості особистості з особливостями його мови та голосу).

Зважаючи на те, що в ланцюзі передачі інформації про особистісні властивості людини-слухача, що говорить, є два блоки-посередники (2-й блок і 3-й блок), природно виникає проблема адекватності психологічного портрета мовця, побудованого слухачем, його реальному прототипу, тобто відповідності його об'єктивних реальних властивостей того, хто говорить суб'єктивним портретним характеристикам, якими наділяє співрозмовника слухач.

Перш за все, науковці-експериментатори наголошують на адекватності оцінки голосу. Особливо це стосується біофізичних та емоційних характеристик того, хто говорить. Крім того зазначають, що особистісні психологічні властивості екстравертів більш доступні за визначенням по голосу ніж інтроверти, що цілком узгоджується з психологічним змістом екстравертованості та інтровертованості особистості.

А це є свідченням того, що психологічний портрет людини за голосом носить не абсолютно адекватний (як, наприклад, фотопортрет), а імовірнісний характер. Проте соціально-психологічна сутність портрета за голосом видається дуже значущою, так як стереотипи сприйняття людини по голосу схиляють слухачів наділяти більш високими достоїнствами людей з більш досконалою в лексичному та екстралінгвістичному відношенні промовою, порівняно з людьми, мова яких недосконала (за фізичної та внутрішньої (психологічної) сутності. Психологічний портрет по голосу, тобто психофізичний образ того, хто говорить, що виникає у слухача, хоч і носить імовірнісний характер, проте

має дуже велике значення у формуванні міжособистісних відносин між людьми [7].

Для прикладу наведемо два психологічні портрети (підприємців та артистів з невербальних особливостей їхньої мови та політиків).

В умовах підприємницької діяльності велике значення має фактор довіри та недовіри товаришів один до одного. Природно, що про людину судять насамперед у її справах. Але будь-якій комерційній, тим паче, спільній справі передуює певна домовленість сторін. А в процесі домовленості вже й формуються уявлення компаньйонів один про одного, які вирішують питання, бути чи не бути спільним справам.

При мовному спілкуванні, наприклад, по телефону, довіра чи недовіра формується як на підставі того, що говорить людина співрозмовнику, так і на тому як він це каже, тобто з урахуванням всього комплексу як лінгвістичної, так і екстралінгвістичної невербальної інформації, а також міжкультурного спілкування [6]. При цьому, якщо вербальна інформація адресується до свідомості та логіки слухача, то невербальні компоненти мови (своєрідне інтонаційно-темброве супровід слів), що є еволюційно-давнім попередником мови, впливають в основному на підсвідомість слухача, мимоволі створюють психофізичний образ до того, хто говорить.

Так, для будь-якої людини важливо знати, яке враження вона справляє на інших людей своєю поведінкою і, зокрема, промовою і голосом. Для підприємця, це враження є особливо важливим, оскільки може вплинути на характер комерційних відносин із його партнерами. Будь-яка людина, ознайомившись із власним психологічним портретом, який формується у середньостатистичного слухача при сприйнятті мови та голосу даної людини (наприклад, по телефону, по радіо, ТБ та в житті), може вжити заходів до того, щоб постаратися змінити свій психологічний портрет на краще бік. Цьому сприятимуть і рекомендації діловим людям, що базуються на результатах даних експериментально-психологічних досліджень [2].

Зазвичай за умов ділових міжособистісних відносин психологічний портрет певної людини складається у реципієнта виходячи з комплексу зорово-слухових його сприйняття з урахуванням опосередкованої інформації, одержуваної з інших джерел. Існує проблема з'ясування інформаційно-психологічної значимості каналу безпосередньо слухового сприйняття у його «чистому вигляді», крім можливості впливу аудиторів зорової та іншої інформації, що характеризує об'єкт досліджень. Типовими реальними ситуаціями, що відповідають цим вимогам у природних життєвих умовах, є, наприклад, сприйняття людини, що говорить, у магнітофонному записі, по радіо або в умовах ділових телефонних розмов.

Оскільки психологічний портрет людини будується за особливостями його промови і голосу, то можна з достатньою мірою впевненості передбачити, що досконалі в естетичному відношенні мова і голос (гарний тембр, приємна інтонація, дикція тощо) дадуть сприятливіші показники психологічного портрета, порівняно з невиразною мовою, недосконалою орфоепією тощо.

Мова і голос кожного з людей унікальні, неповторні та надзвичайно різноманітні за своїми технічними та естетичними характеристиками (у тому числі й серед бізнесменів). Оскільки психологічні портрети складені за особливостями мови та голосу даних осіб, то саме ці особливості і визначають характеристики портретів. Мова і голос несуть у собі досить певну інформацію про психологічні властивості того, хто говорить, і ці властивості виявляються суттєво різними у різних людей як за якісним розмаїттям, так і за ступенем виразності кожного з обстежених якостей.

У артистів мова і голос є, безсумнівно, вищими, ніж у підприємців, естетичними властивостями, що й позначається на психологічних групових портретах. Крім того, в межах однієї і тієї ж професійної категорії спостерігаються значні відмінності в оцінці психологічних характеристик обстежуваних.

Результати показують, підвищення рівня загальної оцінки властивостей людини пов'язані з практично пропорційним зростанням загальних естетичних

властивостей промови даних обстежуваних осіб. Таким чином, людина (за сукупністю багатьох психологічних властивостей) оцінюється в цілому тим більш високо, чим досконаліша його мова.

Розглянемо формування психологічного портрету політичного діяча щодо невербальних особливостей його мови. Так, мову політика без перебільшення можна назвати найважливішим інструментом його професійної діяльності: це засіб пропаганди та захисту його політичної позиції, боротьби зі своїми політичними опонентами, переконання широких народних мас та ін. Безперечно, що розум, політична далекоглядність, ерудованість, досвідченість – усе це важливо та необхідно. Але всі ці якості зрештою виражаються у промові політичного діяча. Усі видатні політики досягли своїх висот завдяки вмінню переконувати і переконувати, вселяти впевненість у своїй правоті, викликати не тільки ентузіазм і довіру, а й розташування слухачів, насамперед виборців.

Розвиток засобів – радіо, ТБ, телефон – у мільйони разів збільшують слухачську аудиторію, отже, і роль промови політичного діяча. По суті, він завжди «на увазі» практично у всього населення країни та закордонних слухачів.

Як показують дослідження і факти, довіра і розташування людина викликає не лише змістовною, смисловою, логічною стороною мови, що впливає на свідомість, а й невербальною, екстралінгвістичною, що діє на підсвідомість слухачів. У цьому плані говорять про чарівний, гіпнотичний, сугестивний вплив мови (тембр, інтонація та ін.), що мимоволі схиляє слухача на бік того, хто говорить, викликає довіру до слів і симпатію до оратора [44, с. 227–230].

І навпаки, логічно бездоганна мова може не вплинути, не викликати інтересу, якщо невербальні характеристики мови виявляються не на висоті. Прикладів такого роду в політичному житті суспільства є достатньо.

«В англійському парламенті, – писав Дейл Карнегі, – модна стара приказка, що справа не в тому, про що говорять, а в тому, як про це говорять. Е. Берк писав промови, настільки досконалі за логікою, аргументацією та

побудовою, що їх тепер вивчають як класичні зразки в половині коледжів його країни, але Берк був нікуди не придатним оратором. Він не мав здатності підносити свої перли, робити їх цікавими та переконливими. Тому в палаті громад його називали «обіднім дзвоном». Коли він піднімався на трибуну, члени палати починали кашляти, човгати ногами і натовпом залишали зал».

Дивно, що люди, подібні до Е. Берку, – а він був, безперечно, розумною людиною – навіть не усвідомлюють, у чому причина невдачі їхніх виступів. Вони продовжують з старанністю вдосконалювати смисловий – вербальний – бік мови, анітрохи не переймаючись її не менш важливою невербальною стороною. Тут, мабуть, позначаються властиві кожній людині психологічні риси її особистості – ступінь приналежності до розумового чи художнього типу. Блискучим політиком, мабуть, буде той, який має властивості як того, так і іншого типу. Про це свідчить приклад Т. Рузвельта. Так, Т. Рузвельт часто запрошував критиків послухати, як він диктує, чи читав їм вголос тексти своїх промов. Він відмовлявся обговорювати з ними правильність того, що він говорив. На той час його рішення було вже було ним ухвалено і прийнято безповоротно. Він просив порад не про те, що говорити, а про те, як це сказати.

Щодо наших сучасників, переконливі свідчення прес-секретаря королеви Єлизавети II Майкла Шела: «Скільки годин і днів витрачаємо ми на підготовку промов, виступів, інтерв'ю. І надто слабким, якщо не сказати на нульовій позначці, виявляється у нас відповідь на запитання – як ми вимовлятимемо написані слова».

Якщо звернутися до політики, дуже цікаво відзначити той вплив, який надавали на своїх сучасників видатні особи ХХ ст., наприклад, Черчілль, Рузвельт, де Голль. І ми одразу усвідомлюємо, що справа навіть не в словах, які звучали в устах цих людей, хоча, скажімо, Черчілль умів справити враження і самим відбором слів. Справа в тій загальній амальгамі авторитетності, голосу оратора, вибору моменту, рішучості та переконаності, всієї тієї аури влади, яка ліпить образ і змушує людей прислухатися до того, що каже ця людина.

Наприклад, виступам М. Тетчер не вистачає глибини, ґрунтовності. Мабуть, це так, але родзинка її у тому, що вона знала, як подати себе аудиторії, і здебільшого люди слухали її. Тоді як Н. Кіннок (колишній лідер лейбористської партії), хоч і мав справді ораторський дар, явно страждав від дефіциту комунікабельності, слова його ніби проходили крізь нас, не залишаючи жодних слідів».

Таким чином, з наведених прикладів ми бачимо, наскільки важлива у промові невербальна складова, наскільки велике її значення у формуванні іміджу особи, і яким чином невербальні характеристики мови мають вплив на формуванні у слухача психологічного портрета комуніканта.

Висновки до другого розділу

Домінуюче положення комунікативного підходу зумовило зміщення вектора наукового інтересу в бік мовного спілкування і умов, що забезпечують його ефективність і комфорт. Невербальна комунікація порівняно з вербальною комунікацією – маловивчений і водночас ефективний засіб спілкування та взаєморозуміння людей. Нині відомо *сім основних характеристик невербальної комунікації* (емоційна, естетична, біофізична, соціально-групова, психологічна, просторова, медична, фізичних перешкод).

Знання процесу невербальної комунікації дозволяє відрізнити істину від вигадки і доповнювати слова, посилювати або змінювати їх зміст, що допомагає зміцнювати відносини між людьми, ефективно обмінюватися зворотним зв'язком, передбачати розвиток подій та прогнозувати характер майбутнього спілкування.

Теоретичною основою можливості побудови психологічного портрета людини за його голосом є відображення багатьох психічних та фізичних властивостей та станів людини в акустичних характеристиках її мови та голосу. Психологічний портрет людини будується за особливостями його промови і голосу, то природно очікувати, що характеристики кожного конкретного

портрета сильно залежатимуть від зазначених особливостей мови та голосу людини, що обстежується.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

3.1 Особливості виникнення невербальної експресії у студентів-психологів

Нині перед суспільством постала проблема невербальної експресії, невербально-комунікативної компетентності студентів-психологів з Інтернет-залежною поведінкою. Однак існує вже сьогодні безліч різних підходів до визначення «невербальної експресії». У вузькому значенні «експресія» – це динамічне явище, що складається з виразних рухів, що супроводжують поточні стани (радість, гнів, огида, здивування) та відносини особистості [9]. Традицію вивчення експресії як зовнішнього «Я» особистості було закладено роботами як закордонних, так і українських науковців.

Обговорюючи проблему експресії особистості з позицій соціально-перцептивного спрямування, психологи вказують на те, що вона безпосередньо пов'язана з її психологічними особливостями, оскільки складні психологічні утворення, які є безперервно перебудовуються у процесі діяльності людини, її психічних процесів і станів, динамічно виражаються у зовнішньому вигляді і поведінці особи у вигляді сукупності певних ознак, що організовуються в просторово-часові структури. Ця сукупність ознак існує не як така, а постає як показник недоступних безпосередньому спостереженню психічних процесів і якостей особистості, тобто є експресивним «Я» особистості.

У дослідженнях підкреслюється думка, що експресія людини та її експресивна поведінка є формою презентації ставлення особистості до певної

соціокультурної групи; формування експресивної поведінки детерміновано конкретними культурно-історичними ситуаціями розвитку людини [1; 36].

У розгляді проблеми експресивної поведінки людини дослідники відзначають дві взаємопов'язані сторони:

- здатність кодувати експресію;
- здатність до адекватної інтерпретації та розуміння експресивної поведінки.

В межах іншого підходу обговорюються невербальний стиль поведінки, «лінія поведінки», що визначаються як стратегія і конкретний набір невербальних кодів, які мають об'єктивних значень, а підпорядковуються інтерпретаційним можливостям учасників взаємодії. Так, кодування експресії опирається на низку здібностей умінь, навичок, рівень розвитку яких багато в чому залежить від соціалізації суб'єктів спілкування, від умов становлення їхньої особистості, від тих конкретних завдань спілкування, які їм доводилося вирішувати, іншими словами, від їхнього досвіду та ступеня усвідомленості результатів цього процесу.

Оскільки сучасні умови соціалізації студентів-психологів характеризуються впровадженням та широким поширенням Інтернет-технологій у сфері комунікації та життєдіяльності, то необхідним є також розгляд нових соціокультурних феноменів, пов'язаних із появою Інтернету.

Розглядаючи різні терміни, що використовуються для позначення даного проблемного кола відносин людини та комп'ютерних технологій можна виділити такі категорії:

- Інтернет-адикція (Internetaddiction),
- залежність від Інтернету (Internetdependency),
- зайве застосування Інтернету (Internetabuse),
- компульсивне (compulsive), патологічне (pathological), проблематичне (problematic), руйнівне застосування Інтернету (disturbed) Internetuse).

На сьогоднішній день існують різноманітні точки зору щодо цієї проблеми: від кваліфікації її як нозологічної одиниці, впровадження державних

програм по (навіть кримінально караній) боротьбі з цим феноменом (Китай), через визнання її трампліном, місцем для формування та реалізації інших залежностей, до заперечення факту наявності залежності від Інтернету, та розгляду його як варіанта поведінкової адикції.

Вирішуючи цю дискусійну проблему науковці пропонують розглядати залежність від Інтернету у трьох її варіантах:

1) патологічна захопленість Інтернетом як одна з форм залежної поведінки в розумінні його як доболісного розладу в рамках девіантної (відхиляється) поведінки;

2) самостійна нозологічна одиниця, обумовлена взаємним патогенним впливом характерологічних рис і Інтернет-середовища [7, 8].

Отож, Інтернет-залежна поведінка студентів-психологів – це неможливість суб'єктивного контролю над використанням Інтернету, що супроводжується негативним впливом цього використання на своє життя (стосунки, здоров'я, роботу, навчання, емоційний та психологічний стан) та контрпродуктивним характером діяльності в Інтернеті.

Особливо схильні до формування залежної від Інтернету поведінки представники студентства. При цьому більшість студентів-психологів користується онлайн-сервісами Інтернет-мережі, що пов'язане з спілкуванням. Однак спілкування в мережі Інтернет, маючи деякі переваги, специфіку, має також певні обмеження, зокрема воно майже позбавлене одного зі значущих аспектів міжособистісного спілкування — безпосереднє невербальне спілкування. В умовах опосередкованого спілкування Інтернетом майже відсутня перцептивна опора на невербальну експресивну поведінку іншої людини, а також утруднена реалізація власного невербального експресивного репертуару. У той час вік студентства є сензитивним періодом (це період, що пов'язаний з *найсприятливішим віком для розвитку тих чи ін. психічних функцій* (сприймання, мовлення, пам'яті тощо)) для розвитку у плані фахового зростання, формування різних сторін професійної комунікативної компетентності, де невербальні засоби спілкування є значущими її складовими.

Однак має місце недолік практики безпосереднього міжособистісного спілкування, використання невербальних засобів комунікації, які можуть сприяти затримці або недорозвиненню різних аспектів невербальної експресії з Інтернет-залежною поведінкою.

Надалі недостатній розвиток невербально-комунікативної компетентності студентів-психологів може ускладнювати всі види діяльності майбутньої дорослої людини – навчально-професійну, виробничу, а також сімейні та інтимно-особистісні відносини. Дана дефіцитарна модель невербально-комунікативної активності, що лежить в основі нових соціокультурних умов спілкування, зокрема, у студентів-психологів з Інтернет-залежною поведінкою, може ставати причиною і варіантом утрудненого спілкування у їхньому майбутньому. Однак, у більш серйозних випадках це може вести до явищ соціальної дезадаптації студентів-психологів, схилити до виникнення у них невротичних, психосоматичних розладів, посилювати патохарактерологічний розвиток особистості.

Дослідження в цій царині підтверджують, що студенти-психологи з Інтернет-залежною поведінкою, по більшості здібностей, що входять до структури широкої соціальної спроможності, не здатні до адекватної інтерпретації невербальної (експресивної) поведінки; у них не адекватна інтерпретація різних форм невербальної поведінки, зокрема ідентифікація невербальної експресії на підставі оптико-кінетичної системи: міміки, жестів, пози, їхнього психологічного та соціально-психологічного контексту; утруднено розуміння значення індивідуальних та групових форм репрезентації невербальної експресивної поведінки, що обумовлено низькою залученістю до процесів безпосереднього міжособистісного спілкування, оскільки Інтернет не несе особистісного смислового навантаження у їхній індивідуальній картині світу; вони не здатні кодувати невербальну експресію та управління власними невербально-експресивними засобами комунікації, що може бути обумовлено, мало значущим контекстом їх використання [37; 44].

Таким чином, вивчення особливостей невербальної експресії у студентів з Інтернет-залежною поведінкою, зокрема здатності до адекватної інтерпретації невербальної поведінки, а також специфіки невербальної експресивної репертуару, дозволить:

по-перше, виявити психологічні наслідки цих форм діяльності на комунікативну сферу особистості;

по-друге, виділити додаткові діагностичні ознаки Інтернет-залежної поведінки серед молоді, що дозволить розширити та доповнити розуміння вікових аспектів феномену «Інтернет-залежності»;

по-третє, ці дані можуть бути підставою для розробки профілактичних, корекційно-розвивальних програм, спрямованих на оптимізацію та повноцінний розвиток особистості підлітка, включеного у світ Інтернет-технологій.

3.2 Дослідження розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів як важливого чинника формування комунікативної компетентності

Студенти-психологи щодня вступають в міжособистісну взаємодію за різних обставин. Під час взаємодії вирішуються певні комунікативні завдання, від виконання яких залежить успішність спілкування [16; 17].

Особистісний і професійний розвиток психолога, його взаємодія з соціумом неможливі без спілкування. У процесі взаємодії важливу роль відіграє не тільки вербальне, а й невербальне спілкування. Проблема невербального спілкування до сих пір залишається відкритою, так як недостатньо вивчена. Однак відомо, що невербальне спілкування дозволяє отримати 70% інформації, в той час як вербальне лише 30%.

Міміка і жести, як засоби невербального спілкування, є однією з універсальних зорових систем. У міжособистісній взаємодії психолога розгортається пізнання однієї людини іншою, проявляється ставлення один до

одного. Передача інформації за допомогою невербальних засобів відбувається одночасно з вербальною передачею, підсилюючи при цьому і доповнюючи значення вимовлених слів. У процесі міжособистісного спілкування психолога з клієнтом невербальне спілкування здійснюється за допомогою міміки, жестів, дотиків, відстані, візуального контакту, темпу та інтонації мови.

За допомогою невербальних навичок психолог-фахівець може:

- 1) свідомо і несвідомо передавати інформацію;
- 2) регулювати процес бесіди;
- 3) висловлювати свої почуття та емоції;
- 4) пояснювати, підтверджувати або спростовувати інформацію;
- 5) доповнити інформацію;
- 6) контролювати і впливати на співрозмовників.

Основна функція невербального спілкування психолога полягає в передачі інформації. З цієї точки зору розрізняють наступні:

- навмисні знаки (спеціальні – жести, сміх, дотики);
- ненавмисні ознаки (непритомні, спонтанні – почервоніння обличчя, цікавий погляд, здивування).

Невербальне спілкування психолога включає в себе 5 підсистем:

1. Експресивні (міміка, жести, поза);
2. Оптико-кінетичні (рухи, зовнішній вигляд, вираз обличчя);
3. Тактильний контакт (рукостискання, поплескування, дотики);
4. Екстралінгвістичні (темп, тембр мови, паузи, інтонація);
5. Просторові (відстань між співрозмовниками, особистий простір).

У спілкуванні психолога дуже важлива мімічна сторона, що виражає емоційний стан співрозмовників під час спілкування.

Мімікрія – це зовнішнє вираження психічних станів, що виявляється в координації рухів мімічних м'язів. Рухи лицьових м'язів, їх поєднання дозволяє висловити емоційний стан і зрозуміти стан співрозмовника.

За допомогою жестів психолог активізує зворотний зв'язок, підвищує її інтенсивність або завершує спілкування. Важливою складовою невербального

спілкування є також погляд – за допомогою візуального контакту передаються точні сигнали міжособистісного спілкування. Напрямок погляду співрозмовника вказує напрямок його уваги і дає зворотний зв'язок. Безсумнівно, важливе значення має тембр, темп мови, включення в мову пауз, зміна інтонації.

У міжособистісному спілкуванні кожному психологу необхідно враховувати сукупність невербальних засобів для правильної інтерпретації повідомлень, а також оточення.

Психологи вважають, що невербалізм є важливою умовою ефективного спілкування, оскільки:

- а) невербальні засоби дозволяють зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника;
- б) відчуття співрозмовника, що складається під впливом першого враження.

Невербальні засоби бажано тлумачити в комплексі, так як окремо є ризик неправильного тлумачення поведінки співрозмовника. Наприклад, добродушні клієнти психолога можуть вести себе агресивно в цілях самозахисту, так як колись мали негативний досвід. Однак буває і зворотна ситуація, коли агресивні клієнти можуть приміряти на себе маску добродушності, вводячи в оману оточуючих.

На формування мови тіла впливають певні обставини, що добре повинен пам'ятати психолог у роботі з клієнтами:

1. Вік людини;
2. Національності;
3. Рівень вихованості;
4. Темперамент, характер;
5. Соціальний статус;
6. Особливості професії;
7. Настрій;
8. Артистичний талант;
9. Уміння користуватися невербальними засобами спілкування.

Єдиної системи оцінки мови тіла не існує, але деякі елементи є універсальними і трактуються психологами однозначно.

Психологам рекомендують використовувати засоби невербального спілкування в міжособистісному спілкуванні, відпрацьовувати комплекси жестів, які надають правдоподібності, демонструють впевненість і щирість.

У процесі спілкування з партнером бажано дотримуватися певної дистанції, дотримуючись особистої дистанції. Дотримання дистанції необхідно для того, щоб мати можливість стежити за мімікою, поставою, рухами тіла співрозмовника.

Щоб розташувати співрозмовника, необхідно використовувати прийоми дзеркального відображення. Суть прийомів полягає в усвідомленому відображенні поведінки співрозмовника – використанні схожих жестів, інтонацій, емоцій, ритму мови, поз. Цей прийом впливає на співрозмовника на підсвідомому рівні, якщо вміло завуальований.

Успіх взаємодії психолога з іншими людьми залежить від уміння вжитися в зіграну роль.

Таким чином, кінестика (наука про мову тіла) є незамінним супутником для психологів, тому знання з невербальної комунікації сприяють набуттю ними комунікативних компетентностей.

Для нашого дослідження важливо дати оцінку розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів, рівень якої дозволяє говорити про сформованість у них комунікативної компетентності.

У додатку А подана «Методика експертної оцінки невербальної комунікації». Студенти-психологи, що навчаються на 1 курсі магістратури за спеціальністю «Психологія», дали відповіді на запитання, тобто у бланку відповідей висловили свою думку, щодо особливості поведінки людини у спілкуванні з ними.

Експеримент проводився серед студентів магістратури Західноукраїнського національного університету у березні-травні 2024 р. Вибірка становила 63 особи.

Задля порівняння одержаних результатів формування комунікативної компетентності магістрів-психологів з проходженням на факультативі занять, що дозволяють набути знання по розпізнанню невербальної комунікації, й аналізу результатів експериментального дослідження використовувалися методи математичної статистики, що застосовуються у педагогічних дослідженнях.

У березні 2024р. ми провели діагностування для усіх студентів й тим самим отримали вхідні результати сформованості комунікативної компетентності за рівнями: високим, середнім, задовільним і низьким. Після цього нами був здійснений розподіл студентів-психологів на дві групи – контрольні та експериментальні.

Розподіл здійснювався із дотриманням вимог:

- кількість студентів в обох групах була майже однаковою (у КГ – 32 особи, а в ЕГ – 31 особа);
- сформованість комунікативної компетентності психологів на етапі вхідного контролю в КГ і в ЕГ була майже ідентичною.

Впродовж квітня-травня магістри ЕГ були задіяні до занять з факультативу (Заняття № 1, Вправа «Зрозумій почуття співрозмовника»; заняття № 2, Вправа «Тренінг контакту»; Заняття № 3, «Рефлексія. Зворотній зв'язок. Підведення підсумків», Додаток Б).

Після проведення експерименту (психологи заповнили Бланк відповідей, 24 травня 2024 р.) встановлено рівні сформованості комунікативної компетентності на етапі підсумкового контролю (ПК) у студентів КГ, які навчалися за традиційно, та студентів ЕГ, які пройшли факультативно три заняття з розпізнання невербальної комунікації, спрямовані на розвиток у них комунікативної компетентності ЗВО. Також були враховані показники середнього балу (СБ), котрі були необхідні для обчислення дисперсій та критерію Фішера (F-критерію).

Під час застосування методів математичної статистики враховано, що кожен з рівнів сформованості комунікативної компетентності психологів має числовий вираз:

- високий рівень – 5 балів;
- середній рівень – 4 бали;
- задовільний рівень – 3 бали;
- низький рівень – 2 бали.

Результати встановлення рівнів сформованості комунікативної компетентності ЗВО в майбутніх психологів на підсумковому контролі відображено в таблиці 1.

Отримані результати були наступними.

Таблиця 1

Результати оцінювання стану сформованості комунікативної компетентності психологів під час навчання у ЗВО

Групи, к-сть осіб	Експер. групи	Числові показники рівнів сформованості комунікативної компетентності у психологів в межах невербальної комунікації								СБ
		Високий		Середній		Задовільний		Низький		
		КУ	%	КУ	%	КУ	%	КУ	%	
КГ– 32уч.	ВК	4	12,50	12	37,50	11	34,38	5	15,62	3,47
	ПК	4	12,50	14	43,75	12	37,50	2	6,25	3,63
ЕГ – 31 уч.	ВК	3	9,68	13	41,94	9	29,03	6	19,35	3,42
	ПК	5	16,13	18	58,06	7	22,58	1	3,23	3,87

Достовірність отриманих результатів встановлено шляхом зіставлення показників емпіричного F-критерію Фішера для кожної категорії груп (F_{emp-KK}) та (F_{emp-EK}) із показниками теоретичного F-критерію (F_{krit}) (Кыверялг А. А., 1980, с. 278). Число ступенів свободи (число учасників мінус 1) за умови, коли кількість учнів (для знаменника) буде в межах 30-40, у нашому дослідженні має показники $32 - 1 = 31$ та $31 - 1 = 30$. Відтак, згідно стандартизованих таблиць

(Кыверялг А. А., 1980, с. 278), значення F-критерія буде в межах 1,9 – 1,5. Таким чином, якщо обчислений показник F-критерію (F_{emp}) для контрольної та експериментальної груп буде перебувати в означених межах, відтак це буде підтвердженням достовірності отриманих результатів нашого дослідження.

Обчислення дисперсії за формулою дали такі результати:

– у КК $\sigma_1^2 = 0,8115$, а $\sigma_2^2 = 0,6093$, відтак $F_{emp-KK} = 1,33$, що виходить за межі достовірності;

– в ЕК $\sigma_1^2 = 0,8241$, а $\sigma_2^2 = 0,4994$ що дає змогу розрахувати $F_{emp-EK} = 1,65$, що свідчить про достовірність отриманих результатів.

Таким чином, перевірка достовірності результатів формування комунікативної компетентності магістрів-психологів в процесі навчання у ЗВО, які навчалися в контрольних та експериментальних класах, на основі порівняння F-критерію Фішера дає змогу узагальнити, що F_{emp-KK} з показником 1,33 виходить за межі теоретичного F_{krit} (1,5 – 1,9). Певні позитивні зрушення у розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів ЕГ зумовлені впливом проходження занять з факультативу. Обчислений показник F_{emp-EK} із значенням 1,65 перебуває в означених межах, що свідчить про достовірність отриманих результатів.

Висновки до третього розділу

Спілкування студентів-психологів у мережі Інтернет, позбавлене однієї зі значних складових міжособистісного спілкування – безпосереднього експресивного невербального спілкування. Студенти-психологи з Інтернет-залежною поведінкою, надміру захоплені ресурсами мережі Інтернет, виявляють нестачу практики безпосереднього міжособистісного спілкування. Це може впливати на якісні характеристики спілкування, в першу чергу знижувати комунікативний потенціал невербальної експресивної поведінки, перцептивну опору на нього, а також використання невербальних експресивних засобів комунікації, широко представлених у реальному міжособистісному

спілкуванні; обумовлювати дефіцит розвитку соціальних здібностей, майбутніх компетентностей у цієї категорії молодих людей.

У березні 2024р. ми провели діагностування для усіх студентів й тим самим отримали вхідні результати сформованості комунікативної компетентності за рівнями: високим, середнім, задовільним і низьким. Після цього нами був здійснений розподіл студентів-психологів на дві групи – контрольні та експериментальні.

Встановлені нами рівні сформованості комунікативної компетентності на етапі підсумкового контролю у студентів контрольних груп, які навчалися за традиційно, та студентів експериментальних груп, які пройшли факультативно три заняття з розпізнання невербальної комунікації, спрямовані на розвиток у них комунікативної компетентностіу ЗВО. Результати в експериментальних групах були набагато вищими, про що свідчать дані таблиці 1.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Провівши дослідно-експериментальне дослідження, нами зроблено наступні **висновки**:

1. Перші історичні згадки про невербальну поведінку співвідносяться з періодом античності. Дослідження науковців давнини стосувалися питань виключно практико-орієнтованих і становили собою сукупність директивних установок щодо риторики та ораторського мистецтва, де значна увага приділялася правильній артикуляції та точному використанню жестів у роботі з людьми. Практичний досвід давніх ораторів лежав в основі багатьох фундаментальних досліджень невербальної комунікації у XX та XXI ст.

По нині сфера невербальної комунікації не означена єдиною теоретичною парадигмою, так як існує безліч думок і підходів до її інтерпретування в залежності від поставленої мети і об'єктно-предметної галузі науки. Феномен «невербального спілкування» є важливим напрямком досліджень психології, лінгвістики, медицини, педагогіки, комп'ютерної інженерії та ін.

В наукових колах відомими є чотири види класифікації невербальних компонентів значимого спілкування: для того, хто говорить; для реципієнта; для коригування заключної фази спілкування; незначна для спілкування.

Невербальну комунікацію означуємо як систему немовних (не словесних) форм і засобів передачі інформації, за допомогою міміки і жестикуляції, тону, висоти і тембру голосу, інтонації, ходьби людини, майже непомітних рухів і в цілому його поведінки під час спілкування. Означені компоненти слугують *засобами невербальної комунікації*, або мовою тіла, за участі яких несвідомо передаються справжні почуття та емоції. Засоби невербальної комунікації

доповнюють усне мовлення та дозволяють краще зрозуміти співрозмовника, визначать рівень його довіри та ставлення до предмета розмови.

У системі мовного спілкування виокремлено дев'ять видів невербальної інформації, що передається особливостями звуку (засобами фонації): емоційна, естетична, індивідуально-особистісна, біофізична, медична, соціально-типологічна інформація про фізичні перешкоди, просторова, соціально-групова та психологічна.

2. У теоретичному розумінні співвідношення мислення і мови утвердилося уявлення про мову як механізм мислення. В даний час накопичується все більше даних, що свідчать про важливу роль невербальних і підсвідомих механізмів психіки в процесах мислення, пов'язаних значною мірою з діяльністю «німого» правого мозку. В межах психологічного напрямку вивчення проблеми, пов'язаної з інтерпретацією невербальної поведінки як соціальної здатності, зокрема в контексті соціального інтелекту та емоційного інтелекту як його складової понині залишаються актуальними.

Науковцями доведено, що невербальна комунікація практично не контролюється, оскільки люди здатні керувати лише власною промовою, тоді як мова тіла дозволяє обмінюватися такою інформацією, сенс якої неможливо донести лише за допомогою мовлення. До функцій, які виконує невербальна комунікація щодо ключового призначення мови тіла як підтримки вербальної комунікації, належить: доповнення; дублювання; спростування; заміна та загострення. Нині відомі кілька типів (систем) невербальної комунікації: кінесіка (включає міміку як рух м'язів обличчя; положення тіла; жестикуляцію), проксе́міка (включає дистанцію чи відстань між співрозмовниками), такесі́ка (включає тактильні почуття, взаємодію), ольфакация (включає систему, засновану на нюсі, мові запахів та сенсах, що передаються за їх допомогою), паралінгвістика (включає інтонацію, темп промови, висоту і гучність голосу, тембр, тривалість пауз та швидкість вимови слів), екстралінгвістика (включає різні зітхання, охи, ахи, вигуки).

Важливим у розпізнанні невербальної комунікації є змалювання психологічного портрета особою. «Психологічним» портретом ми називаємо портрет людини, що він свідчить про психологічні властивості промовця, але, оскільки він формується у психіці суб'єкта сприйняття, то є уявним, суб'єктивним відображенням об'єктивних властивостей промовця у свідомості слухача.

3. Нині у суспільстві постала проблема невербальної експресії, а відтак невербально-комунікативної компетентності студентів-психологів з Інтернет-залежною поведінкою. Поняття «невербальна експресія» означає динамічне явище, що складається з виразних рухів, що супроводжують поточні стани (радість, гнів, огида, здивування) та відносини особистості. Невербальна експресія, що пов'язана з Інтернет-залежною поведінкою студентів-психологів – це неможливість суб'єктивного контролю над використанням Інтернету, що супроводжується негативним впливом цього використання на своє життя (стосунки, здоров'я, роботу, навчання, емоційний та психологічний стан) та контрпродуктивним характером діяльності в Інтернеті.

Для психологів невербалізм є важливою умовою ефективного спілкування, оскільки невербальні засоби дозволяють зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника та відчутти співрозмовника, що складається під впливом першого враження.

4. З метою виявлення результатів формування комунікативної компетентності магістрів-психологів використана «Методика експертної оцінки невербальної комунікації». До участі в експерименті залучені студенти-психологи, що навчаються на 1 курсі магістратури (2023/2024 рік вступу) за спеціальністю «Психологія». Вибірка 63 особи.

Перевірка достовірності результатів формування комунікативної компетентності магістрів-психологів в процесі навчання у ЗВО, які були поділені на контрольні та експериментальні групи, здійснювалася на основі порівняння F-критерію Фішера, який дав змогу узагальнити, що F_{emp} -КГ з показником 1,33 виходить за межі теоретичного F_{krit} (1,5 – 1,9). Тоді як певні

позитивні зрушення у розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів експериментальних груп зумовлені впливом проходження занять з організованого факультативу. Обчислений показник F_{emp} -ЕГ із значенням 1,65 перебуває в означених межах, що свідчить про достовірність отриманих результатів.

Проведене експериментальне дослідження підтвердило, що розвитку невербальної комунікації у студентів-психологів впливає на формування у ЗВО комунікативної компетентності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабенко В. Невербальна складова міжкультурної комунікації у сучасному соціокультурному просторі *Міжкультурна комунікація і глокалізаційні процеси у соціологічному вимірі* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Маріуполь, 16 квіт. 2021 р.). Маріуполь: МДУ, 2021. С. 43–46.
2. Бабій Ю. А. Невербальні компоненти спілкування як засоби вираження емоцій та вивчення невербалістики у ЗЗСО (на матеріалі творів М. Коцюбинського) : дипломна робота. Чернівецький нац. ун-т ім. Юрія Федьковича. Чернівці, 2021. 88 с.
3. Барна Н. В. Антропологічний поворот як феномен рефлексії у моді ХХ-ХХІ століття. *Теорія та історія культури. Питання культурології*, 2019, Вип. 35, С. 11–20.
4. Бистрицький Є., Зимовець Р., Пролєєв С. Комунікація і культура в глобальному світі, Київ: Дух і Літера, 2020. 416 с.
5. Ващук О. П. Невербальна інформація в кримінальному провадженні: теоретикометодологічні основи : монографія. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2017. 430 с.
6. Вечерок О. М., Трусова Л. В., Скальська С. А. Невербальна комунікація в контексті міжкультурного спілкування. *Реалії, проблеми та перспективи вищої медичної освіти* : матеріали навч.-наук. конф. з міжнар. Участю (м. Полтава, 25 берез. 2021 р.). Полтава, 2021. С. 49–50.
7. Врайт Г. Я. Невербальне спілкування в сучасному житті. *Такесика*. Південноукраїнські наукові студії : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів та молодих вчених (м. Одеса, 19 груд. 2019 р.). Одеса: ПНПУ ім. К. Д. Ушинського, 2020. С. 17–18.

8. Гандзюк О. Візуальний контакт як невербальний засіб спілкування [Електронний ресурс]. 2015. URL : https://typolohia.at.ua/index/vizualnij_kontakt_jak_neverbalnij_zasib_spilkuvannja/0-101
9. Заставна А. Невербальні правила побудови ефективної комунікації. *Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання* : матеріали IV Міжнародної студентської науково-технічної конференції (м. Тернопіль, 28-29 квітня 2021 р.). Тернопіль: Тернопільський національний технічний університет ім. І. Пулюя, 2021. С. 178–179.
10. Іващенко Т. В. Невербальна комунікація в освітньо-виховних практиках. *Людина і світ на роздоріжжі: технології, ресурси, соціальні інституції* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, 15–17 травн. 2024 р.). Харків, НТУ «ХПІ», 2024. С. 28–29.
11. Каліман М. Р., Рудницька К. Г. Невербальна комунікація. *Теорія та практика протидії злочинності у сучасних умовах* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 21 жовт. 2022 р.) / упор. Л. В. Павлик, У. О. Цмоць. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. С. 164–166.
12. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. К. : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.
13. Козелець І. Особливості формування засобів невербальної комунікації. *Педагогічні науки*. 2015. № 63. С. 20–23.
14. Колотій Н.В. Формування навичок невербальної комунікації у майбутніх ІТ-фахівців під час проведення презентацій англійською мовою. *Науково-методичний журнал ЧДУ ім. П. Могили «Наукові праці»*. 2019. № 311. С. 97–99.
15. Коптєва Т. Невербальні засоби комунікації. *Наукові розвідки студентів факультету іноземної філології Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди* :зб. тез наук. доп. / за заг. ред. Т. В. Подуфалової. Харків, 2023. Вип. 4. С. 48–49.

16. Кузьменко Т. М. Емоційна стабільність як основа гармонійного особистісного та професійного розвитку студента-психолога. *Психологічні виміри розвитку сучасної освіти в умовах євроінтеграції* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, 19–20 жовт. 2018 р.). Тернопіль, 2018. С. 129–131.

17. Кулікова М. Ю., Лівенцова Ю. С. Комунікативна компетентність як фактор професійного становлення майбутніх психологів. *Питання сучасної науки і права*: матеріали XII Всеукр. наук.-практ. конф. здобувачів вищ. освіти (м. Суми, 23 квіт. 2021 р.). Суми: Видав. дім «Ельдорадо», 2021. С. 201–203.

18. Кульчицька В. В., Денисюк С. Г. Невербальна комунікація в політиці. *Молодь в науці: дослідження, проблеми, перспективи* (МН-2020). 2020.

URL : <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/mn/mn2020/paper/view/10304>

19. Лужецька Л. Невербальні засоби спілкування як складник мовленнєвої культури особистості. *Рідне слово в етнокультурному вимірі*. 2014. С. 145–150. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/rsev_2014_2014_22

20. Мартинюк А. Невербальні засоби педагогічного спілкування : матеріали наукової конференції Чернівецького національного університету (Чернівці, 12–14 квіт. 2022 р.). Ф-т педагогіки, психології та соціальної роботи. Чернівці: Чернівецьк. нац. ун-т ім. Ю.Федьковича, 2022. С. 134–135.

21. Матушевський О. В. Невербальне спілкування у професійній діяльності. *Актуальні проблеми освіти і науки: досвід та сучасні технології*, 2020. № 2. С. 193–196.

22. Мельник О.В., Корнієнко А.В., Грищенко В.Ф. Особливості використання невербальних засобів комунікації в менеджменті. URL: <https://me.fem.sumdu.edu.ua/docs/d065.pdf>

23. Мілевська Є. С., Драч О. І. Роль невербального спілкування у житті людини. *Проблеми ефективності професійної мовної комунікації в умовах інформаційної агресії* : матеріали I Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнародною

участю (м. Київ, 26 квітня 2024 р.). Київ : Київський інститут Національної гвардії України, 2024. С. 282–289.

24. Модестова Т. В. Вербальні та невербальні аспекти міжособистісної комунікації у сучасному контексті. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/229858774.pdf>

25. Національна специфіка жестів. URL: <http://um.co.ua/14/14-4/14-49436.html>

26. Невербальні засоби спілкування. URL : https://pidruchniki.com/2015080265804/menedzhment/neverbalni_zasobi_spilkuvannya

27. Оніпко З. С. Дослідження сформованості рівня емоційної стійкості у студентів технічного ВНЗ. *Науковий журнал «Габітус»*. 2021. Вип. 23. С. 73–77.

28. Осіпова Т. Ф. Невербальна комунікація та своєрідність її омовлення в українському дискурсі: феномен вербалізації невербаліки: моногр. / наук. ред. проф. Т. А. Космеда. Передмова Т. А. Космеди. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2019. 388 с.

29. Остапчук Н. Використання невербальних засобів комунікації у особистісному спілкуванні педагога з учнями. *Психологічно-педагогічні проблеми сільської школи*. 2011. № 37. С. 221–228.

30. Павлова О. В., Єрмоменко І. В. Соціокультурні особливості комунікативної особистості. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*, 2020. № 73, Т. 2. С. 137–142.

31. Підгородецька І. Ю. Міжкультурна комунікація: невербальний аспект. *Virtus: ScientificJournal*. Editorin-Chif М. А. Zhurba. 2017. № 14. С. 162–165.

32. Равенко В. С. Невербальне спілкування: як розпізнати ознаки брехні. URL: <file:///C:/Users/Мама/Downloads/701-5403-1-PB.pdf>

33. Радзивілюк Т. Невербальне спілкування в процесі міжкультурної комунікації. URL: <https://naub.oa.edu.ua/2012/neverbalnespiluvannya-v-protsesi-mizhkulturnoji-komunikatsiji/>
34. Сагайдак С. П. Взаємозв'язок невербальних засобів спілкування та емпатії у міжособистісному спілкуванні. URL: [https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6911/Sagaidak.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6911/Sagaidak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Серединська І. В., Зозуля І. Є. Роль невербальних засобів у формуванні іміджу фахівця. URL: <http://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/29714/9650.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
36. Солощук Л. В. Особливості функціонування невербальних компонентів комунікації. *Вісник ХНУ*. 2013. № 1051. С. 77–82.
37. Ставицька О. Г. Психологічні особливості використання невербальних засобів спілкування у діяльності вчителя : дис. ... канд. псих. наук : 19.00.07. Рівне, 2009. 264 с.
38. Сярякова І. Типологія невербальних знаків комунікації. URL : <https://seanewdim.com/wp-content/uploads/2021/02/Sieriakova-I.I.-Typology-ofNonverbal-Signs-of-Communication.pdf>
39. Товт О. О. Невербальна комунікація як складова семантики. *Наука, освіта, суспільство очима молодих*: матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих науковців. (м. Рівне, 13 трав. 2021 р.). Рівне: РВВ РДГУ.2021. С. 174–175.
40. Трофаїла Н. Емоційна стійкість – запорука успішної професійної діяльності педагогів. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 27(5). С. 125–128.
41. Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування. *Соціальна педагогіка: теорія і практика*. 2013. № 4. С. 58– 65.

42. Хомуленко Б. В. Модель калібрування аудіальних невербальних повідомлень в контексті верифікації брехні. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди*. Психологія. 2013. № 45. С. 1–6.

43. Шеленкова Н., Присяжнюк Д. Значення невербальної комунікації. *Сучасні тренінгові технології для розвитку особистості: екотренінг* : матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції (М. Умань, 23–24 квіт. 2024 р.). Умань-Київ: Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини; Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2024. С. 212–214.

44. Шпортун, О. М., & Матохнюк, Л. О. (2020). Сугестивні психотехніки як засіб формування професійної компетентності психолога. *Науковий журнал «Габітус»*. 2020. Вип. 12. С. 227–236.

45. Юр'єва О. Ю. Особливості невербальної передачі інформації в процесі міжкультурної комунікації. *Вісник ЖДТУ*. 2013. № 3. С. 16–27.

46. Naim M. TheEndofPower: FromBoardroomstoBattlefieldsandChurchestoStates, WhyBeingInChargeIsn'tWhatItUsedtoBe, BasicBooks, 2020.

ДОДАТОК А

МЕТОДИКА ЕКСПЕРТНОЇ ОЦІНКИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ (О. КУЗНЕЦОВА)

Призначення. Враховуючи важливу роль невербальних засобів або «мови тіла» у процесі спілкування, ця методика за допомогою експертних оцінок допомагає визначити діапазон зорово відтворювальних і комунікативно значущих рухів людського тіла, включаючи оцінку різноманітності невербального репертуару, сензитивність до сприйняття невербальної інформації і самокерування невербальним репертуаром. В якості експертів можна залучити одного з батьків або керівників, педагогів, друга і самого оцінюваного.

Інструкція. Постарайтеся з наведених нижче питань висловити свою думку про деякі особливості поведінки людини в спілкуванні з вами. На кожне з питань пропонується чотири варіанти відповідей. Вам треба вибрати ту з них, яка, на ваш погляд, найточніше характеризує цю людину. Обведіть у бланку відповідей ту букву, яка відповідає вибраній вами відповіді.

Бланк відповідей

Дата _____

ПІБ випробовуваного _____

ПІБ експерта _____

№ з/ п	Запитання	Шкала оцінок			
		А	Б	В	Г
		завжди	часто	рідко	ніколи
1.	Вважаєте ви (він, вона) вмє добре доповнювати зміст своїх слів не мовними засобами (міміка, жести, поза тощо)?				
2	Розумієте ви (він, вона) ваші емоції за виразом вашого обличчя				
3	Чи можете ви (він, вона) знайти відповідні інтонації голосу для вираження своїх				

	почуттів і ставлення до інших людей?				
4	Вважаєте, що ви (він, вона) вміє правильно розуміти значення ваших поглядів (прояв симпатії, інтересу, залучення уваги, прояв хвилювання та ін.)?				
5	Вважаєте ви, що у вас (нього, неї) бувають «зайві» жести і руху, коли ви (він, вона) намагається висловити свої думки і почуття?				
6	Вмієте ви (він, вона) стримувати прояви своїх негативних емоцій і відносин?				
7	Як вважаєте, ви (він, вона) реагуєте на зміни вашого голосу (на прояв іронії, хвилювання і т. д.)?				

Продовж. додатка А

8	Буває, що у вас (його, її) немовби поведінка не відповідає тому, про що ви (він, вона) говорить?				
9	Вмієте ви (він, вона), на вашу думку, виразом очей і поглядом проявити увагу до інших людей, привітність, зацікавленість?				
10	Як вважаєте, можете ви (він, вона) керувати своєю мімікою під час конфліктної ситуації?				
11	Відрізняєте свої (його, її) міміка виразністю, різноманітністю, гармонією?				
12	Чи є у вас (нього, неї) пози або рухи, непривабливі з вашої точки зору?				
13	Чи використовує ви (він, вона) м'які, довірчі інтонації, щоб зняти в інших напруга, викликати на відвертість, розташувати до себе?				
14	Вмієте ви (він, вона) по зміні вашої ходи, пози визначити ваше самопочуття, настрій, стан?				
15	Можете ви (він, вона) передати відтінки, нюанси своїх почуттів, емоцій, використовуючи різні немовні засоби поведінки?				
16	Вмієте ви (він, вона) досить тонко і зрозуміло показати через міміку своє доброзичливе ставлення до інших?				
17	Чи можливо сказати, що за вашою (його,				

	її) виразною поведінкою легко зрозуміти, які ви (він, вона) відчуваєте почуття до оточуючих?				
18	Можете ви (він, вона) зрозуміти ваше ставлення до нього, навіть якщо ви не демонструєте його спеціально?				
19	Чи буває, що ви (він, вона) скутий у рухах і жестах, «затиснутий/а», коли потрапляєте в незвичну, незнайому ситуацію?				
20	Як вважаєте, чи розумієте ви (він, вона), коли ви засмучені, засмучені, що не розташовані до спілкування?				

Продовж. додатка А

Обробка й інтерпретація даних

Кожне питання має чотири варіанти відповіді і кожному варіанту приписується певний бал від одного до чотирьох (А - 4 бали; Б - 3 бали; В - 2 бали; Г - 1 бал).

Методика дає можливість діагностувати три параметра невербального спілкування:

1. Загальна оцінка невербального репертуару людини з точки зору його різноманітності, гармонійності, диференційоване ^{ТМ} - питання 1, 5, 8, 12, 15, 17. Кількісна оцінка даного параметра може варіюватися від +9 до -9 балів.

2. Чутливість, сенситивності людини до невербальної поведінки іншого (експерта-спостерігача), здатність до адекватної ідентифікації - питання 2, 4, 7, 11, 14, 18, 20. Кількісна оцінка варіюється від 28 до 7 балів.

3. Здатність до управління своїм невербальним репертуаром адекватно цілі і ситуації спілкування - питання 3, 6, 9, 10, 13, 16, 19. Кількісна оцінка варіюється від 23 до 2 балів.

Рівень розвитку кожної з описаних здібностей обчислюється як сума балів за відповіді на відповідні питання (за відповіді на питання 5, 8, 12, 19 отримані бали віднімаються із загальної суми по кожному з трьох параметрів).

Для кожного випробуваного отримують оцінки трьох експертів, включаючи його самого. За кожному оцінюваному параметру знаходиться середнє арифметичне значення трьох експертних оцінок. Ці оцінки розглядаються як показники рівня розвитку кожної з трьох описаних вище здібностей суб'єкта невербальної комунікації.

На основі сумарних оцінок за трьома аналізованих параметрах визначається загальний показник рівня розвитку перцептивно-комунікативних можливостей людини.

Цей показник може варіюватися від 0 до 60 балів.

ДОДАТОК Б

Пояснення. Знайомство учасників групи з тренером, між собою та створення безпечної психологічної атмосфери для всіх учасників. Ознайомлення з правилами групової роботи учасників тренінгу та їх взаємодія між собою, а також між тренером.

Метою проведення заняття є:

- ознайомити учасників тренінгу із змістом корекційної програми та її метою,
- забезпечити запуск групових процесів,
- залучення до проблематики учасників тренінгу,
- формування в учасників тренінгу навички групової взаємодії та ефективного спілкування,
- організація знайомства учасників. До основних правил роботи групи у межах проходження тренінгу відносять наступні:
 - щирість та відвертість учасників тренінгу. Відкрите вираження власних почуттів;
 - несення відповідальності за власні слова та поведінку під час проходження тренінгу;

- повна конфіденційність щодо проходження тренінгу, що означає неможливість обговорення ситуацій, які відбувалися в групі, а також особистості та поведінки учасників тренінгу за межами групи;

- прояв поваги до інших учасників тренінгу. Недопустимим є перебивання та образа інших, недопустимим є оцінювання учасників групи, а також обговорення присутніх на тренінгу у третій особі.

Звернення учасників тренінгу має бути прямим та відкритим; обговорення тільки поточних подій, що відбуваються у момент проведення заняття тренінгової програми; активна участь у роботі групи тренінгу.

Кожен учасник має відкрито виражати власну думку, при необхідності повідомляти іншим учасникам і тренеру щодо складностей, які виникли під час роботи в групі.

Продовж. додатка Б

ЗАНЯТТЯ № 1

ВПРАВА «ЗРОЗУМІЙ ПОЧУТТЯ СПІВРОЗМОВНИКА»

Ця вправа допомагає виробити вміння розуміти почуття інших. Метою виконання цієї вправи є навчання керівників правильно розуміти своїх співрозмовників, як підлеглих, так і партнерів по бізнес-проектам, та їхні почуття, а також засвоєння різноманітних способів щодо відображення почуттів оточуючих. Учасники тренінгу мають придумати усі можливі способи відображення почуттів інших. Після чого вони мають назвати усі згадані способи та обговорити у групі.

Розглянемо можливі ситуації, які можна запропонувати учасникам тренінгу для демонстрації вміння, а також подальшого їх обговорення:

- а) керівник погоджується із зауваженнями вищого керівництва щодо недостатнього рівня продуктивності праці його відділу;

- б) протагоніст розуміє, що у підлеглого склалася неприємна особиста ситуація, тому він вирішив деякий час не турбувати його;

- в) протагоніст говорить своїм партнерам, що розуміє їх почуття з приводу можливих майбутніх ризиків підписання угоди.

Запропоновані питання щодо подальшого обговорення:

1. Які способи відображення почуттів інших є доцільними у згаданих вище варіантах?
2. Необхідно запропонувати власні способи відображення почуттів оточуючих.
3. Необхідно визначити, що для учасників тренінгу на їх думку, робити легше: відображати почуття інших, або виражати власні почуття.

Також учасникам тренінгу можна запропонувати взяти участь у рольовій грі «Відгадай почуття». Метою застосування цієї гри вироблення в учасників тренінгу вміння передавати різні почуття невербальним способом, а також розшифровувати їх; розширення знань щодо ролі та місця «мови тіла» у комунікативному процесі.

Продовж. додатка Б

Учасникам тренінгу пропонується кошик з картками з фразами на позначення почуттів. Витягнувши картку, вони мають продемонструвати без використання слів, як може виглядати людина, яка переживає те чи інше почуття. Інші учасники тренінгу повинні розпізнати почуття, яке було продемонстроване.

Фрази, які можуть бути використані для позначення почуттів:

- 1) Мені сумно;
- 2) Я втомився;
- 3) Я гордий;
- 4) Я відчуваю себе несамовито;
- 5) Я відчуваю хвилювання;
- 6) Я відчуваю себе збентежено;
- 7) Я відчуваю занепокоєння;
- 8) Мені тривожно;
- 9) Я рішучо налаштований;
- 10) Я відчуваю певні сумніви.

Після демонстрації всіма учасниками почуттів, з метою обговорення можуть бути запропоновані наступні питання:

1. Що виявилось легшим - відгадувати або демонструвати почуття?
2. Які почуття зображувати було легше - негативні або позитивні?
3. У чому користь розуміння «мови тіла»?
4. У випадках коли слова та мова для людини не співпадають, чому ви будете віддавати перевагу?
5. Які почуття у вас виходить приховувати краще?

Після цього заняття учасники тренінгу отримують домашнє завдання: провести спостереження за власними почуттями.

Метою виконання завдання є вироблення навички сліdkувати за власними почуттями; а також усвідомлення процесу виникнення позитивних почуттів, які викликані іншими, формування вміння відкрито виражати ці позитивні почуття.

Продовж. додатка Б

Учасники мають уважно стежити за власними почуттями, активно виражати власні позитивні почуття, які викликані оточуючими.

Результати та складності вони мають фіксувати з метою подальшого обговорення під час роботи в групі.

ЗАНЯТТЯ № 2

Вправа «Тренінг контакту»

Метою виконання вправи є формування в учасників тренінгу умінь встановлювати контакт з співрозмовником, набуття впевненості у процесі побудови міжособистісних стосунків. Вправа має виконуватися в парах. Учасники мають уявити себе в запропонованій ситуації та знайти найбільш влучну фразу щодо встановлення контакту. Далі один з учасників має зробити невелике повідомлення на тему, яка б мала зацікавити його співрозмовника. Учасники мають просліdkувати за поведінкою партнера по вправі та помітити

моменти, коли співрозмовник зацікавиться, або захоче сказати що-небудь чи уточнити».

Можливі варіанти ситуацій для виконання вправи:

1. В книжковому магазині ви побачили людину, яка вас зацікавила, так як переглядає книгу, яка вам подобається також.

2. Ви побачили людину, яка парком, але якій нічим зайнятися.

3. У магазині незнайома вам людина дуже прискіпливо обирає сир.

4. В черзі до стоматолога ви побачили незнайомця, який вам сподобався.

5. До вашого підрозділу влаштувався новий працівник.

Після виконання вправи учасникам тренінгу можу бути запропоновані наступні питання з метою обговорення :

1. Чи помітили ви відчуття невпевненості або напруженості на початку розмови з партнером по спілкуванню?

2. Які почуття ви відмітили у процесі розмови?

Продовж. додатка Б

3. Чи доброзичливо повадився співрозмовник?

4. Що було найбільш цікавим у розмові з незнайомцем, який був ініціатором процесу спілкування?

Заняття № 3

Рефлексія. Зворотній зв'язок. Підведення підсумків.

Метою проведення даного заняття є поглиблення процесів саморозкриття особистості учасників тренінгу. Робота на занятті є направленою на отримання позитивного зворотного зв'язку з метою зміцнення самооцінки та актуалізації особистісних ресурсів, пізнання себе за допомогою учасників групи. Розглянемо вправу, що може бути запропонованою до виконання на даному занятті.

Вправа 1. Подяка за досвід

Тренер нагадує учасникам групи, що вони дізналися один про одного значний обсяг інформації, що є дуже особистою, а також поділилися один з одним своїм життєвим досвідом. Протягом часу проведення тренінгу учасники дали можливість один одному отримати нові переживання. Тренер просить обрати особу з групи учасників, яку хочеться виділити з-поміж інших та подякувати їй.

Вправа 2. Підведення підсумків

Учасники групи мають сісти в загальне коло та обговорити питання, які стосуються особистісних вражень учасників щодо проведеного тренінгу. Тренер має запитати учасників про наступне:

- чи змінилося в результаті проходження тренінгу їх уявлення про себе;
- виявити, який досвід отримали учасники тренінгу для себе;
- які нові факти учасники дізналися про процес спілкування;
- які висновки учасники зробили для себе після проходження тренінгу.

Наприкінці останнього заняття тренер дякує всім учасникам за досвід,

Продовж. додатка Б

відвертість, активність, взаємоповагу та взаєморозуміння, яку проявили всі учасники під час роботи на даному тренінгу.

Таким чином, проходження учасниками групи запропонованого тренінгу має на меті підвищення рівня комунікативних здібностей, а також сприяє кращому розумінню себе, власних особливостей та оточуючих людей, кращому розумінню вербальних та невербальних кодів у спілкуванні, правильній побудові процесу спілкування з підлеглими та партнерами.