

Список використаних джерел:

1. Бех І.Д. Особистість у просторі духовного розвитку : навч. посіб. / І.Д.Бех. – К. : Академвидав, 2012. – 256 с.
2. Бех І.Д. Духовна безпечність – напруженість у вихованні та розвитку особистості// Становлення особистості: Зб. наук. праць/ І.Д. Бех. – Кам'янець-Подільський: Видавець ПП Зволейко Д.Г., 2007. – С. 18-24.
3. Булах І.С. , Алексєєва Ю.А. Розвиток моральної самосвідомості особистості підлітка: Нвчально-методичний посібник/ І.С. Булах, Ю.А. Алексєєва. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2003. – 72 с.
4. Гармаев А.Ц. Нравственная психология и педагогика/ свящ. А.Ц.Гармаев. – Иваново: Изд-во газ. «Свет Православия», 1999. – 132 с.
5. Грановская Р.М. Элементы практической психологии/ Р.М. Грановская. – Л.: Изд-во Ленинградского университета, 1988 – 560с.
6. Кон И.С. В поисках себя/ И.С. Кон. – М.: Политиздат, 1984. – 335 с.
7. Максименко С.Д. Генеза здійснення особистості/ С.Д. Максименко. – К.: Видавництво ТОВ «КММ», 2006. – 240 с.
8. Помиткін Е.О. Ідеї соборності особистості у філософсько-психологічній спадщині// Філософія педагогічної майстерності: Зб. наук. праць/ Е.О. Помиткін. – Київ-Вінниця:ДОВ «Вінниця», 2008. – С. 274-281.
9. Помиткін Е. О. Психологія духовного розвитку особистості: монографія / Е. О. Помиткін. – К.: Наш час, 2005. – 280 с.
10. Ставицька С.О. Духовна самосвідомість особистості: становлення і розвиток в юнацькому віці: монографія / С.О. Ставицька. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2011. – 727 с.
11. Франкл В. Человек в поисках смысла / В.Франкл, - М.:Прогресс, 1990. -372с.

Отримано 01.03.2014 р.

УДК 159.99

Модестова Т.В. °

Київський міжнародний університет, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри пед. майстерності КиМУ

ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ АСПЕКТИ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У СУЧАСНОМУ КОНТЕКСТІ

У статті розглянуті вербальні та невербальні засоби комунікації у сучасному контексті. Визначено актуальні цілі комунікації. З'ясовано особливості мови як багатофункціонального інструменту спілкування. Розглянуто типи та функції невербальної комунікації. Визначено можливості підвищення ефективності спілкування.

Ключові слова: міжособистісне спілкування, вербальні засоби, невербальні засоби, цілі комунікації, спільна діяльність

В статье рассмотрены вербальные и невербальные средства коммуникации в современном контексте. Определены актуальные цели общения. Выявлены особенности языка как многофункционального инструмента общения. Рассмотрены типы и функции невербальной коммуникации. Определены возможности повышения эффективности общения.

Ключевые слова: Общение, вербальное общение, невербальное общение, цели коммуникации, совместная деятельность

Verbal and non-verbal interpersonal communication types are considered in the article. The updated objectives have been formulated according to the current context. Language has been

characterized as a multifunctional communication tool. The non-verbal communication types and functions have been observed. Some opportunities for the communication effectiveness are pointed.

Keywords: *communication, verbal communication, non-verbal communication, communication objectives, mutual activity*

Актуальність. У житті сучасної людини спілкування виступає потужним інструментом впливу, що може змінювати відношення людей один до одного, мотивує їх до дій, забезпечує встановлення та розвиток відносин. Воно займає значне місце у повсякденному, професійному житті та розглядається як окремий вид діяльності. Особливості спілкування зумовлюються багатьма факторами, зокрема, належністю комунікатора по певної соціальної групи, культури, тощо [1]. Пояснюється це тим, що будь-яке повідомлення, яке відправляється або приймається, обов'язково проходить через «ментальний фільтр» людини – її психологічні установки, що з наукової точки зору передбачають готовність або намір сприймати майбутні події або дії певним чином [2].

Багатоаспектність спілкування передбачає використання різноманітних вербальних та невербальних засобів, обізнаність щодо яких дозволяє визначати власні психологічні особистості та враховувати відповідні якості партнера, впливаючи таким чином на результат взаємодії. Особливо актуальним розгляд зазначених аспектів постає в умовах сьогодення, що характеризується інтенсивною глобалізацією та інтеграцією світового суспільства в цілому, а також достатньо напруженою соціально-економічною та політичною ситуацією в окремих країнах. Тому, комунікативні навички є необхідними для досягнення взаєморозуміння та налагодження ефективної співпраці.

На основі вище викладеного **метою** статті визначено: схарактеризувати вербальні та невербальні засоби комунікації, що зумовлюють успішність міжособистісного спілкування у сучасних умовах.

Для досягнення мети потрібно розв'язати такі завдання:

1. Визначити цілі спілкування у сучасному контексті.
2. Розглянути особливості вербального спілкування.
3. Розглянути типи та функції невербальних засобів комунікації.
4. Визначити шляхи сприяння досягненню актуальних цілей спілкування

учасниками комунікативного процесу.

Виклад основного матеріалу. Потрібно зазначити, що спілкування як окремий вид діяльності відрізняється комплексністю та багатоаспектністю. Це зумовлює різні підходи до визначення відповідних цілей. Так, вітчизняна психологічна наука визначає основною метою міжособистісного спілкування необхідність *здійснення спільної діяльності* (Масименко С.Д.) [3]. У публікаціях американських фахівців останніх років увага акцентується на таких базових цілях (Хейнс Т.) [4]:

Переконування. Реалізація зазначеної мети дозволяє активно та цілеспрямовано впливати на інших учасників процесу спілкування. Для того, щоб переконати людину виконати певні дії, виявити або змінити власне ставлення застосовуються різні засоби комунікації. Наприклад, мати, яка робить дитині «фізичне зауваження» для того, щоб вона перестала вередувати; менеджер з продажу, що має зображення нового продукту компанії на власній футболці; або політичний діяч, який звертається з промовою до потенційних виборців, мають однакову мету, але застосовують різні засоби.

Забезпечення інформацією. Потрібно зазначити, що пошук та забезпечення даними є різними аспектами одного процесу – обміну інформацією, який є необхідний для координування дій учасників, що приймають участь у спільній діяльності. Особливо важливим є інформування широкого загалу щодо нагальних питань з метою узгодження стратегій дій, тощо. Для забезпечення інформацією використовуються різні засоби спілкування. Як приклад, це може бути оголошення результатів експерименту, виступ уряду щодо прийняття бюджету на наступний рік, тощо.

Пошук інформації. Відомий німецький банкір Майєр Ротшильд зазначав: «Хто володіє інформацією, той володіє світом». Наслідування цьому положенню дозволило йому стати засновником міжнародної династії підприємців та однією з найуспішніших людей свого часу. Тож, отримання інформації, що є необхідною та вчасною, дозволяє правильно прогнозувати розвиток майбутніх подій, а також, приймати рішення, які забезпечують успішну діяльність. З метою отримання необхідних даних людина використовує різні засоби комунікації. Наприклад, типовою є ситуація, коли мандрівник запитується на вулиці як дістатися відділу пошти, або міліціант, який проводить опитування серед свідків, тощо.

Виявлення емоцій. Процес спілкування передбачає не тільки обмін інформаційним змістом, а й наявність емоційного фону, що несе додаткове інформаційне навантаження, має певний вплив на успішність комунікації та дозволяє, в цілому, збагатити процес спілкування. Це може бути радість, задоволення, розчарування, тощо.

Зважаючи на те, що спілкування сучасної людини безперечно базується на взаємодії через обмін інформацією, розвиток спільної стратегії, досягнення взаєморозуміння з іншими учасниками комунікаційного процесу, а також адекватне сприйняття наявних партнерів, вважаємо доцільним об'єднати зазначені підходи та визначити такі базові цілі міжособистісного спілкування в умовах сьогодення: *успішна* реалізація спільної діяльності; *активний цілеспрямований* вплив на інших учасників комунікаційного процесу; *ефективний* та *своєчасний* обмін інформацією, створення *позитивного* емоційного фону під час спілкування.

Досягнення визначених цілей передбачає використання різноманітних засобів, включаючи певний стиль мовлення, жести, міміку, тон голосу, положення тіла під час комунікації, тощо. На основі вищевикладеного у психологічній науці прийнято розрізняти два базові типи: вербальне на невербальне спілкування.

Вербальна комунікація передбачає використання певних звуків та мови в цілому з метою обміну необхідною інформацією. Вона є ефективним засобом виявлення намірів, бажань, ідей та думок, узгодження спільної стратегії, що є особливо важливим для забезпечення ефективності процесу навчання та професійної діяльності. З точки зору лінгвістики мова розглядається як послідовність та узгодженість певних звуків та значень [3]. Психологічна наука фокусує увагу на багатоаспектності та мультифункціональності мови як засобу спілкування. Відомо, що навички комунікації є вкрай важливими для існування будь-якого виду. Хоча всі тварини на Землі спілкуються певним чином, саме людська мова відрізняється найбільшою точністю та гнучкістю [5], [6].

Не зважаючи на те, наскільки простим чи складним є процес спілкування, всі системи комунікації діють за однаковим принципом: з джерела за допомогою

сигналів передається повідомлення у пункт призначення. Сигнали розглядаються як певні знаки та їх значення. Знаки – це сигнали, що безпосередньо пов'язані із повідомленням причинно-наслідковим зв'язком. Наприклад, почервоніння обличчя партнера під час спілкування зазвичай є для нас *знаком* про те, що він скоріш за все збентежений або схвильований, що відповідно є *значенням*. Ми можемо дійти такого висновку, бо знаємо, що зниклобіння (*причина*) виявляється, зокрема, через почервоніння обличчя (*наслідок*).

Розглядаючи відповідне питання в площині вербального спілкування американський психолог Роберт Кросс наводить такий приклад: згідно імпліцитної домовленості між носіями англійської мови певна звукова модель, яка визначається як слово «DOG» (собака) означає для користувачів мови знайому категорію – пухнасте чотирилапе створіння. Немає ніякої іншої причини для того, щоб саме «DOG», а не якесь інше слово містило відповідне значення. При цьому потрібно розуміти, що в інших мовах концепцію «СОБАКА» передають абсолютно інші звукові моделі [7]. Доцільно зазначити, що використання мови на письмі також дає додаткову можливість відобразити відповідну ідею за допомогою символів-літер. Таким чином, одночасне використання символічного змісту та сигнальної системи забезпечує надзвичайну ефективність вербального спілкування.

Крім того, багатофункціональність мови як засобу міжособистісного спілкування забезпечують такі якості:

Семантичність. Узагальнено зазначена якість передбачає можливість присвоєння сигналам певного значення. Потрібно зазначити, що існують особливості щодо виявлення семантичності мови. Наприклад, Роберт Кросс пояснює це таким чином: собака, що перегрівся на сонці, починає глибоко дихати з метою знизити температуру тіла. Для спостерігача є зрозумілим те, що у наведеній ситуації глибоке та тяжке дихання свідчить про те, що собаці занадто спекотно. У той же час, не є доцільним використання слова «ЗАДИШКА» кожного разу коли потрібно повідомити про занадто високу температуру тіла, так як це значення точніше передає слово «ПЕРЕГРІВ» [7]. Таким чином, сигнали можуть набувати певних додаткових значень залежно від обставин (ЗАДИШКА=ТЯЖКЕ ДИХАННЯ у звичайних умовах; ЗАДИШКА=ПЕРЕГРІВ для конкретної ситуації).

Генеративність. На відміну від тваринного світу, де існує лише обмежена кількість сигналів із відповідними значеннями, що сформувалися у процесі філогенетичного розвитку (тривожні гуки або привітальне муркотіння), людська мова відрізняється можливістю створювати з обмеженої кількості лінгвістичних сигналів необмежену кількість значущих повідомлень. Це досягається завдяки тому, що символи складаються у різноманітні комбінації та генеруються нові значення. Результати спостережень Р. Кросса засвідчують, що будь-який компетентний користувач мови постійно продукує та засвоює нові вирази, що ніколи не використовувалися до певного моменту, але одразу ж стають зрозумілими користувачам цієї мови [7].

Зміщеність. Мова дає можливість передавати інформацію щодо речей, віддалених у часі та просторі, або навіть таких, що існують тільки в уяві. Відомий англійський філософ Бертран Рассел зауважував таке з приводу зазначеної проблеми: «...немає значення наскільки красномовно гавкає собака. Він все одно не зможе повідомити вам, що його батько був бідною, але чесною людиною...».

Не зважаючи на простоту наведеного зауваження, така якість людської мови як можливість передавати повідомлення, що не відносяться безпосередньо до моменту комунікації надає найширші можливості. Наприклад, як зазначає Р. Кросс, зелена мавпа не може передати повідомлення про напад хижака, що стався тиждень тому та попередити про майбутні події, як це може зробити людина, яка таким чином набагато успішніше накопичує та передає соціальний досвід, а також прогнозує майбутні події. Зазначені якості мови дозволяють говорити про виняткову важливість вербальної комунікації у сучасній системі міжособистісного спілкування.

Потрібно зазначити, що мова є тільки однією з символічних систем, якими користуються учасники з метою спілкування. Невербальні засоби комунікації, також дозволяють здійснювати ефективний обмін інформацією. Наприклад, піднятий великий палець руки є підтвердженням досягнутого успіху, підтримки, гарно виконаної роботи; обручка на руці або стрічка скорботи – про поточний статус особи; розчарований вираз обличчя людини, коли її запитують «Як тобі сподобався цей фільм?» свідчить про реальну оцінку, тощо. Таким чином, ефективне спілкування вимагає від учасників обізнаності щодо засобів невербальної комунікації. Розуміння та вправне використання мови тіла дозволяє налагодити відносини, виявляти справжні наміри та бажання партнерів, сприяючи, таким чином, покращенню якості спілкування.

Під час комунікації людина постійно передає та приймає невербальні сигнали. Наприклад, жести, положення тіла, швидкість та голосність мовлення, дистанція між учасниками комунікативного процесу або контакт очима. Навіть у випадку припинення розмови невербальне спілкування продовжується та виконує такі функції (за Е. Вертеймом) [8]:

Відповідність. Значення невербальних та вербальних сигналів співпадає, підсилюючи таким чином дію слів. Наприклад, стандартна фраза привітання «Радий Вас бачити!» підкріплена щирою посмішкою та «відкритим» поглядом демонструє зазначену функцію. Партнер у такому випадку немає причин сумніватися у правдивості слів адресанта.

Розбіжність. Значення невербальних та вербальних сигналів не співпадає, що підриває довіру адресата повідомлення, погіршує ефективність комунікації. На основі вище наведеного прикладу ті ж самі привітальні слова разом з потупленим поглядом, неприязним виразом обличчя та голосом засвідчать справжнє менш позитивне ставлення відправника повідомлення до партнера.

Заміщення. Інформація передається переважно за допомогою невербальних засобів: погляду, жестів, тощо. На основі вище наведеної ситуації невербальне привітання за допомогою потискання руки та посмішки, кивка головою, обійм, тощо, цілком забезпечить розуміння отримувачем його змісту.

Доповнення. Зміст вербального повідомлення підтверджується та збагачується застосуванням мови тіла. Розглядаючи варіанти сценарію стандартної ситуації привітання залежно від застосування засобів вербальної та невербальної комунікації, потрібно зазначити, що доповнення привітальних слів потисканням руки, посмішкою, обіймами, тощо, надає можливість з'ясувати наскільки відправник повідомлення справді радий бачити партнера, визначити його емоційний стан, тощо.

Акцентування. Підкреслення важливості окремої частини або всього повідомлення за допомогою застосування невербальних засобів. Наприклад, фраза «Радий Вас бачити!», вимовлена з виділенням інтонацією певних слів може передати отримувачу повідомлення таку додаткову інформацію:

1. «РАДИЙ Вас бачити!» – відправник відчуває позитивні емоції, пов'язані із зустрічю з партнером; 2. «Радий ВАС бачити!» – отримувач повідомлення розуміє, що саме на нього чекали; 3. «Радий Вас БАЧИТИ!» – акцентування важливості особистої зустрічі. Крім того, вираз обличчя, погляд, постава, жести, тощо, також збагачують зміст повідомлення та надають певний відтінок із інформаційним навантаженням.

Таким чином, зазначені функції реалізуються за допомогою таких базових невербальних проявів: міміка, рухи тіла та постава, жести, погляд, фізичний контакт, дистанція, голос.

Згідно результатів досліджень американських психологів Ж. Сігал та Д. Джафф [9], якщо вербальні та невербальні сигнали відправника повідомлення не співпадають, отримувач у переважній більшості випадків схильний довіряти мові тіла. Пояснюється це тим, що люди на інтуїтивному рівні визначають природність та неусвідомлюваність таких сигналів для самого відправника. Тому, данні, отримані зазначеним шляхом можна вважати цілком достовірними. Відповідно, якщо невербальні прояви співпадають зі словами, вони посилюють відчуття довіри, прихильності та симпатії. І навпаки, якщо помітні розходження, то у партнера виникає відчуття недовіри та напруги. Тому, розуміння важливості невербального аспекту та надання йому відповідної уваги сприяє підвищенню ефективності спілкування.

Зважаючи на те, що процес невербального спілкування передбачає обмін інформацією у дуже швидкому темпі, він вимагає від учасників максимальної концентрації. Існує високий рівень ризику пропустити невербальні сигнали партнера, якщо під час спілкування увага зміщена з предмету розмови. З метою підвищення ефективності спілкування фахівці рекомендують максимально фокусуватися на тому, що відбувається у момент взаємодії [10].

Також, важливим є вміння стрес-менеджменту. Стрес знижує здатність спілкуватися ефективно. У напруженому стані людина більш схильна хибно інтерпретувати мову тіла, демонструвати суперечливі вербальні та невербальні сигнали, вдаватися до інстинктивної поведінки, тощо. Крім того, у дискомфортній ситуації має місце ефект «емоційного зараження», коли негативні емоції передаються від одного учасника до іншого, погіршуючи таким чином результат взаємодії. Тому, у випадку неможливості швидко повернутися до стану психологічного комфорту доцільно відкласти спілкування до повного відновлення балансу [10].

Важливим є питання забезпечення емоційних потреб учасників комунікативного процесу. Це може бути потреба у співчутті, підтвердженні, заохоченні, розумінні, тощо. Використання відповідних вербальних та невербальних засобів сприяє створенню позитивного емоційного клімату, підвищуючи таким чином ефективність спілкування.

Потрібно зауважити, що невербальні сигнали потрібно інтерпретувати цілісно, співставляючи та аналізуючи кожний окремо та синтезуючі у загальну картину. У цьому аспекті, не зайвим буде прислухатися до власної інтуїції.

Наприклад, якщо Вам здається, що партнер не до кінця чесний та приховує певну інформацію, це може вказувати на необхідність звернути увагу на розходження у вербальних та невербальних сигналах [10].

Висновки. Таким чином, в результаті проведеного теоретичного дослідження актуальними цілями міжособистісної комунікації в сучасному контексті визначено: успішну спільну діяльність; цілеспрямований вплив; ефективний обмін інформацією, позитивний психологічний фон процесу спілкування.

З'ясовано, що мова як вербальний засіб спілкування характеризується такими унікальними якостями як семантичність, інтегративність, зміщеність. В умовах сьогодення це дозволяє актуалізувати повідомлення у нестандартних ситуаціях, ідентифікувати нові феномени у житті сучасної людини в процесі спілкування, розширювати межі інформаційного обміну не залежно від просторових та часових характеристик змісту повідомлення.

Невербальний аспект передбачає використання міміки, рухів тіла, жестикуляції, візуального та фізичного контакту, визначення оптимальної дистанції, характеристик голосу, тощо. Широкий спектр зазначених засобів дозволяє забезпечувати такі функції як підтвердження, заперечення, заміщення, акцентування та доповнення вербального змісту, збагачуючи таким чином процес спілкування.

Визначено, що досягненню актуальних цілей спілкування у сучасному контексті сприяє врахування зазначених особливостей та ефективно застосування засобів комунікації за таких умов: максимальна концентрація на моменті взаємодії, впровадження стрес-менеджменту та емоційного налаштування, синтезування отриманих вербальних та невербальних сигналів в цілісну систему.

Список використаних джерел

1. Communication Theory: Why Do We Communicate? [online]. Available at: <http://communicationtheory.org/why-do-we-communicate/>
2. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник / Віктор Борисович Шапар. – Х. : Прапор, 2007. – 640 с.
3. Максименко С.Д. Загальна психологія : навч. посібник [3-тє вид.] / Сергій Дмитрович Максименко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 272 с.
4. Hanes T. (2013). What is Verbal Communication? [online]. Available at: <http://www.livestrong.com/article/150573-what-is-verbal-communication>.
5. Deacon, T.W. The Symbolic Species : The Co-Evolution of Language and the Human Brain [Text]. – New York : W. W. Norton & Co, 1997. – 527 p.
6. Hauser M.D. The Evolution of Communication [Text]. – Cambridge, MA : The MIT Press, 1997. – 760 p.
7. Krauss R. (2002). The Psychology of Verbal Communication [online]. Available at: <http://www.columbia.edu/~rmk7/PDF/IESBS.pdf>
8. Wertheim E. (2008). The Importance of Effective Communication [online]. Available at: http://www.educationalimpact.com/resources/rti2/pdf/1B_HO_ImportanceofEffectiveCommunication.pdf.
9. Segal J. (2014). Non-Verbal Communication [online]. Available at: http://www.helpguide.org/mental/eq6_nonverbal_communication.htm.
10. Jaffe J. (2005). Transforming Life's Lemons [online]. Available at: http://www.lemonaidcounseling.com/html/article_transforming_lifes_lemons.htm

Отримано 15.02.2014 р.