

УДК 378.006.72

**ВЕРБАЛЬНЕ Й НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ ВИКЛАДАЧА
ВИЩОЇ ШКОЛИ****Ж.С. Свиренко**

У статті обґрунтована актуальність досліджуваної проблеми і наведено визначення поняттю «спілкування».

Структура статті забезпечує розкриття теми на основі досліджень і пояснень понять: «вербальне спілкування», «невербальне спілкування», «міміка», «мова тіла», «мова простору та рухів», «мова часу», «мова голосу». В статті на основі схеми показано навчальний процес як обмін інформацією на основі спілкування і описуються його чотири фази разом з наочними прикладами.

Ключові слова: спілкування, вербальне спілкування, неverbальне спілкування, міміка, мова тіла, мова простору та рухів, мова часу, мова голосу.

Зміни, які відбуваються у нашому суспільстві, потребують перегляду суспільної свідомості формування спілкування і розуміння цього процесу. Від пріоритетів у ціннісному розумінні молоді людини залежить майбутнє України. Від того, наскільки її спілкування вільне від соціальних ілюзій, яким змістом наповнені поняття вербального і неverbального спілкування, наскільки вона зможе бути головною силою розбудови демократичного, стабільного гуманного суспільства.

Завдяки спілкуванню особистість відчуває себе цілісно в оточуючому світі. Світ спілкування – це передусім світ культури, сфера духовної діяльності людини, її моральної свідомості, оцінок тощо. Тому проблема спілкування – це не тільки і не стільки особиста справа кожного викладача або студента, скільки суспільна проблема. Вербальне й неverbальне спілкування як ціннісна орієнтація є тим вихідним і необхідним психологічним механізмом, який обумовлює спрямованість людини на соціальну самореалізацію в тій сфері, яка видається їй найбільш значущою.

Розв'язання проблеми підготовки фахівців, які відповідають вимогам сьогодення, безпосередньо залежить від змісту і організації навчально-виховного процесу, а особливо процесу спілкування, оскільки саме в його перебігу проходить професійне становлення особливості. Засобом

визначення якісних параметрів виступає вербальне невербальне спілкування.

На всіх етапах розвитку педагогіки вищої школи питаннями вербального й невербального спілкування опікувались багато дослідників. Психолого-педагогічні аспекти спілкування ґрунтовно висвітлені в працях Д. Карнегі, В. Лабунської, В. Біркенбіла, С. Степанова, В. Боягузова, Е. Петрова, А. Толстих.

Сучасні підходи до мови спілкування відображені в роботах В. Скалкіна, Д. Александрова, О. Зарецької.

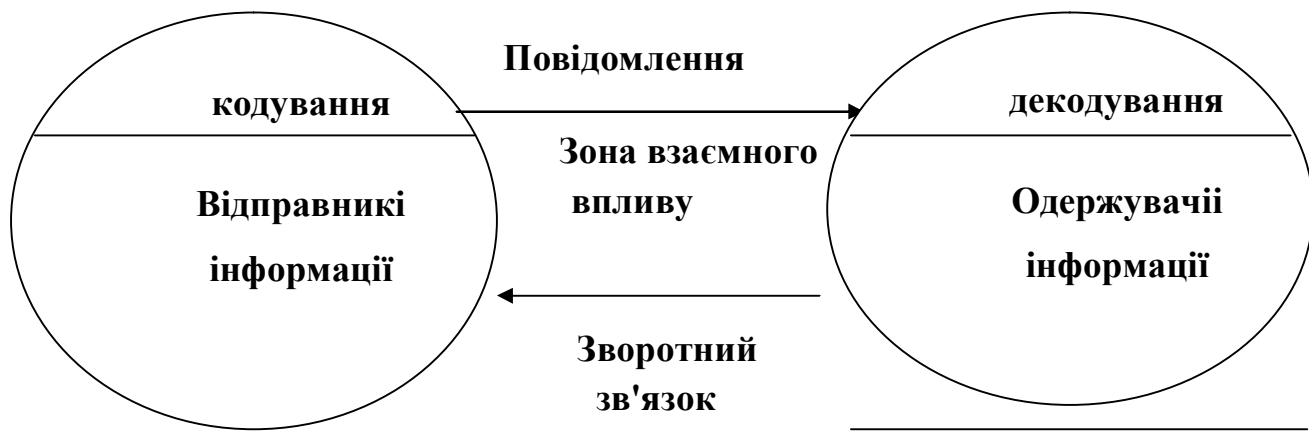
Таким чином, метою даної статті є огляд спілкування як вербального, так і невербального в системі вищої школи. Оскільки про проблему спілкування можна говорити із різних точок зору, то зупинимося тільки на навчальному процесі у вищій школі.

У даній статті мова йтиме про вербальне й невербальне спілкування. Але спочатку з'ясуємо, що таке спілкування.

Спілкування – це процес обміну інформацією, ідеями, почуттями. Він містить у собі не тільки сказані або записані слова, але й мову тіла, стиль говоріння, фізичне оточення, тобто все, що доповнює повідомлення, мета якого - обмін інформацією, ідеями, почуттями.

Навчальний процес неможливий без спілкування або, іншими словами, без процесу обміну інформацією. Безпосереднє місце в цьому процесі належить викладачу, який, виходячи з поточних потреб, щодня спілкується зі своїми студентами, звертаючись до них і спостерігаючи їхню реакцію або одержуючи їхні відповіді. Схематично це можна зобразити в такий спосіб. [1-2]

Чотирифази процесу обміну інформацією



Як видно зі схеми, процес спілкування складається із чотирьох фаз. Відправник повідомлення спочатку надає(кодує) повідомленню форму, яка, як він сподівається, буде зрозумілою одержувачеві, і передає своє повідомлення. Передане повідомлення декодується одержувачем, який свою реакцію кодує у форму повідомлення й передає її. Часто реакція є невербальною й використовується для того, щоб дати зрозуміти, що повідомлення було зрозуміле або незрозуміле. Потім одержувач відсилає свою закодовану реакцію відправникові (процес зворотного зв'язку), який її декодує й реагує на це посилення. Причому реакція відправника на зворотний зв'язок може бути різною: продовжувати спілкування відправленням нового повідомлення, внести ясність у первісне повідомлення або повторити повідомлення.

Наприклад, на заняттях ви прагнете повідомити студентам щось важливе, ви кодуєте (тобто представляєте за певною системою правил інформацію у вигляді послідовності елементів, сукупності символів, слів або сигналів) і посилаете таке повідомлення: «Цей момент слід запам'ятати». Студенти одержують ваше повідомлення, декодують його як якусь важливу інформацію, яка, скажімо, буде включена в наступний тест. Вони записали цю інформацію у свої зошити. І якщо ви бачите (зворотний зв'язок), що інформація записана в зошиті, ви продовжуєте урок і повідомляєте нову інформацію. Якщо ж ви бачите, що студенти не відреагували на ваше повідомлення, ви, можливо, закодуєте й відправите ще одне повідомлення, наприклад, таке: «Цей момент настільки важливий, що, я гадаю, мені слід повторити його ще раз!» Мета другого повідомлення – за їхньою реакцією (зворотний зв'язок) переконатися, що студенти правильно зрозуміли вас. Уміння викладача правильно розуміти реакцію студентів (зворотний зв'язок) залежить від його вміння спілкуватися на вербальному й невербальному рівнях, від його вміння спостерігати й слухати [3-4].

Вербальне спілкування. Викладач для того, щоб повідомити інформацію. Але часто процес засвоєння інформації залежить не тільки від того, *що* виговорите, але й від того, *як* виговорите, тобто мовне повідомлення складається з вербальної голосової складових. **Вербальна складова** – це власне вимовлені викладачем слова й їхнє значення, а **голосова складова** включає такі змінні величини, як твердість голосу, модуляція голосу, тон, темп, тембр і гучність. Вербальне навчання залежить від того значення, яке вкладається у вимовні слова, а значення ці залежать

від життєвого досвіду, через який студент пропускає ці слова. Тому, незважаючи намовленне від омовленості й формальні визначення, викладач має переконатися, що його вербальна вказівка (настанови, доручення) відповідає життєвому досвіду його студентів, тобто що студенти знають і можуть. (Не ставте знак рівності між вашим ставленням до студентів і вашими очікуваннями щодо їхніх здібностей) [5].

Іноді до змінних величин вербального компоненту, які так чи інакше впливають на сприйняття повідомлення, відносять:

- організація – добре організована вербальна інформація запам'ятовується краще. Інформація, подана на початку або наприкінці повідомлення, утримується в пам'яті краще;
- яскравість мови – вербальне повідомлення, вимовлене не зі звичайною інтонацією, запам'ятовується краще;
- конкретність – чим конкретнішим є повідомлення, тим воно краще запам'ятовується.

Усі ці особливості вербального повідомлення мають одну мету: привернути увагу студентів і інтенсифікувати навчальний процес.

Голосова складова. Людський голос дає життя словам. Змінюючи гучність голосу, тембр, інтонацію, швидкість говоріння, можна не тільки розставити наголоси в повідомленні, але й змінити значення слів. Наприклад, такі повідомлення, як «Ідіть сюди», «Сідайте», можуть мати різні значення залежно від сили голосу, тембру й інтонації.

Хоча не кожний має сильний, голосний голос, взаємодіючи зі студентами, викладачі мають вчитися виділяти голос у потрібні моменти. Важливо, щоб викладач умів змінювати силу голосу таким чином, щоб його почули всі студенти. Так, для цього потрібен час, але це варте ваших зусиль. Важливо й те, з якою швидкістю виговорите. Якщо виговорите швидко, то може створитися враження, що ваше повідомлення не містить нічого важливого і його передачу можна скоріше завершити. І навпаки, слова, вимовні повільно, часто підкреслюють їхню значимість і вимагають більшої уваги. Про це слід пам'ятати, оскільки іноді викладачам доводиться вчити студентів тому, у чому вони не вбачають особистого інтересу або викладати тему, до якої ви недостатньо добре підготувалися. І тут ви мусите особливу увагу обертати на швидкість говоріння.

Тон, тембр та інтонація також впливають на передане повідомлення. Інтонація може додати словам особливої серйозності або ваги, умотивованість, наприклад, коли ви передаєте такі повідомлення: «Я

говорю серйозно». «Сідайте!» або «Я втрачаю всяке терпіння із цією групою!» Більше того, як відзначають деякі психологи, розмова на підвищених тонах може дратувати слухачів і вони просто перестануть вслуховуватися в слова. Надзвичайно напружений голос може відволікти увагу від самого повідомлення.

Гучність, тембр, інтонація можуть також передавати додаткові емоції. Гучний голос, швидка мова й нерівномірна висота звуку передають збудження або захоплення, а повільне й монотонне мовлення свідчить про відсутність інтересу. Радість, сильне бажання, гнів, подив, страх, невдоволення й нерішучість можна виразити через зміни у голосі. Уміння користуватися голосом дуже допомагає викладачеві підтримувати в студентів інтерес до виконуваного завдання, створювати позитивний настрій в аудиторії, підтримувати увагу студентів. Щоб переконатися, наскільки важлива голосова складова, поспостерігайте (послухайте) розмови людей, наприклад, учасників ток-шоу на телебаченні. Зверніть увагу на вербальну складову (слова) і голосову складову (манера, з якою розмовляють учасники, що вони повідомляють: збудження, інтерес, страх і т.д.). Зверніть увагу на те, чи завжди ці дві складові збігаються. [5]

Невербальне спілкування. Не будь-яке повідомлення можна почути. Особливий інтерес для викладачів має невербальне спілкування, яке, за оцінкою деяких дослідників, становить більш 80% від загального спілкування. Ми часто посилаємо повідомлення за допомогою поз, поглядів, як ми стоїмо, рухаємося, манери говоріння, через наш одяг. Ці невербальні повідомлення можуть підсилити, змінити або навіть вступити в протиріччя з нашим вербальним повідомленням, наприклад, коли відсутня, байдужа посмішка супроводжує звичайне вітання «Привіт. Радий бачити тебе». Нерідко саме невербальна частина спілкування виявляється більш важливою, ніж вербальна. Часто дії говорять голосніше, ніж слова.

Невербальне спілкування може бути випадковим або ж воно може бути запланованим, навмисним. У кожному разі невербальні знаки впливають на одержання повідомлення й ставлення до нього. Іноді ми не тільки відзначаємо ці знаки, але й по них судимо про ситуацію. І вчителі і студенти часто, не бажаючи того, проявляють своє ставлення й почуття один до одного цими невербальними знаками. Тому ви мусимо пам'ятати про свої невербальні сигнали й про те, який вплив вони можуть мати на студентів. Розглянемо деякі невербальні сигнали. [6]

- **Міміка.** Друге місце в процесі повідомлення внутрішніх почуттів після слів належить обличчю. Вирази обличчя можна легко спостерігати або ж вони можуть бути швидкоплинними, усвідомленими й ненавмисними. У кожному разі вони можуть дуже сильно впливати на сказане. Ті вирази обличчя, які легко читаються, звичайно носять навмисний характер. Вони можуть передавати повідомлення (наприклад, посмішка свідчить про задоволення) або приховувати наші дійсні почуття (наприклад, безпристрасне обличчя може приховувати невдоволення, досаду); складки начолі свідчать про глибоку задумливість; підняті брови виражають подив або несподіванку; глузлива посмішка може виражати гнів, а виступаюче уперед підборіддя свідчить про рішучість. Скороминущі вирази обличчя, з одного боку, часто бувають ненавмисними й швидко змінюють сяїншими виразами. Мимовільні вирази звичайно з'являються під впливом сильних емоцій, наприклад, коли ми відчуваємо сильний переляк, гнів, радість або подив. У навчальному процесі ці вирази часто скороминущі й швидко змінюються іншими виразами. Однак у деяких ситуаціях вам, можливо, захочеться втримати ці вирази, щоб передати повідомлення студентам. Наприклад, викладачі часто використовують вирази гніву, роздратування, щоб контролювати студентів, які поведуться неправильно, а жартівливий вираз обличчя знімає напруженість ситуації й підвищує уважність студентів. Звичайно ж, викладачі мають уміти користуватися деякими виразами обличчя для передачі певних повідомлень, наприклад, посмішка викладача – свідчення його схвалення роботи студентів, а насуплені брови або похмурий погляд свідчать про зворотне. Але, мабуть, найвиразнішим і багатозначним чином невербального спілкування, який доступний нам, є очі і їхні вирази, вони можуть бути непостійними, швидкоплинними можуть передавати любові ненависть, страх і провину, довіру й готовність допомогти. За допомогою очей ми можемо почати спілкування, підтримувати його й припинити. Часто викладачі очима контролюють процес взаємодії в аудиторії. Коли викладач прагне, щоб студент почав говорити, він може зробити це за допомогою зорового контакту зі студентом. І навпаки, якщо студенти прагнуть продовжувати розмову між собою, вони намагаються уникати зорового контакту із викладачем. Крім того, за допомогою зорового контакту викладач може визначити готовність студента відповідати на його запитання, невідповідність студента до заняття, або те, що студент говорить неправду, тому що в цьому випадку студенти, як правило,

унікають зорового контакту із викладачем. Прямий зоровий контакт, наприклад, пильний погляд, може змінити поведінку студента. Такий погляд у комбінації з мовчанням викладача часто виявляється дуже корисним для привернення уваги студентів і може змусити їх поводитися відповідно. [7-9]

- **Мова тіла** - це невербальні засоби комунікації, що включають жести, пози й інші невербальні знаки, що і є досить розповсюдженим способом невербального спілкування. За допомогою жестів можна описати в повітрі якусь модель; кивком голови можна підсилити свою згоду або незгоду з тим, про що говорить співрозмовник; різкий стукіт крейдою по дошці або ногою по підлозі допомагає привернути увагу. Кожен із цих рухів повідомляє якусь інформацію. Але намагайтеся не зловживати жестами. Надмірна кількість жестів при говорінні відволікає увагу й заважає зрозуміти, що ж є найважливішим у повідомленні, оскільки слухач в основному стежить за жестами.

Ваша постава, те, як ви тримаєтеся, також передає інформацію. Напруженість вашої поведінки свідчить про закритість вашого характеру й, можливо, про можливу небезпеку. Вільна постава, невимушеність поведінки свідчать про силу, відкритість і дружелюбність. Якщо ви дивитесь студентам прямо в обличчя, це свідчення вашої надійності, впевненості в успіху спілкування.

Ще одним потужним засобом спілкування є дотик. Але застосування цього засобу безпосередньо пов'язане з віком учнів. Чим молодші діти, тим більше вони потребують дотику, тому що це створює почуття захищеності й безпеки, але чи навряд це буде доречним у спілкуванні з дітьми в середній школі або зі студентами. [10-11]

- **Мова простору й руху**. Те, як ви використовуєте простір і створюєте навчальну атмосферу, так само можна використовувати для передачі повідомлення. До важливих факторів, що створюють середовище навчання, відноситься й те, де і як ви рухаєтесь в межах навчального простору і як ви розставили всі предмети в просторі. Навчальне середовище носить територіальний характер. Стіл викладача створює територію викладача, а парта або навіть місце кожного студента – це територія кожного окремого студента. Рух учителя в цьому просторі або допомагає, або перешкоджає процесу спілкування. Рух викладача убік студента свідчить про його інтерес до студента й навпаки. А це у свою чергу або веде до завершення процесу спілкування, або сприяє його продовженню.

Організація середовища навчання, тобто, як виглядає навчальна аудиторія - неохайно або красиво, створює настрій і сприяє спілкуванню між студентами. Неприваблива аудиторія викликає почуття втоми, головний біль, дратівливість і навіть ворожість; у той час як красиво обставлена й організована класна кімната створює почуття комфорту, задоволення, бажання виконати поставлені завдання, сприяє відкритому дружньому спілкуванню. [11]

- **Мова часу.** Важливим є й уміння викладача використовувати час заняття. Якщо темі заняття приділяється мало часу, то створюється враження, що тема ця не дуже важлива або ж нецікава викладачу. І студенти дуже швидко починають це розуміти.

Паузи – це ще один спосіб використання навчального часу для підтримки процесу спілкування. Пауза в мові перед або відразу після якогось повідомлення вказує на важливість того, про що йде мова. Пауза свідчить, що зараз сказане щось важливе або що останній пункт був важливий і студентам необхідно про нього подумати. Однак тривалі паузи можуть свідчити про занепокоєння або спробу приховати непевність або страх.

Упродовж заняття викладач задає студентам багато запитань, але не завжди йому вдається дати студентові досить часу для відповіді. Дуже часто викладач прагне одержати негайну відповідь на своє запитання й, якщо не чує відповіді, то починає відповідати сам. Якби такі викладачі могли збільшити час очікування відповіді, це б тільки поліпшило спілкування в групі. [11]

- **Мова голосу.** Як уже говорилося, ми часто посилаємо голосові повідомлення, і більшу роль при цьому відіграє інтонація. Інтонація часом ледь помітно розкриває багато чого промовця, наприклад, про його приховані упередження, сильні емоції й переконання, і навіть часто повідомляє таку інформацію про мовця, як його соціально-економічне оточення, рівень освіти й навіть про місце народження.

Висловлення «Важливе не те, що ми говоримо, а те, як ми говоримо» цілком обґрунтоване. Якщо викладач, звертаючись до студента, виголошує «Дуже добре!» з інтонацією, що підвищується, це свідчить про те, що він дійсно так вважає. Монотонно, без емоційно вимовлене «Дуже добре!» насправді свідчить, що все не так уже й добре.

Зовсім очевидно, що різні голосові інтонації мають різні значення. Те саме повідомлення набуває різних значень, якщо воно вимовлене голосно

або спокійно або навіть ласкаво, на високих або низьких тонах. І звичайно ж, викладачу слід пам'ятати про це й звертати увагу на інтонацію і її роль при передачі повідомлення. Викладач має навчитися говорити так, щоб не було протиріччя між його вербальним і голосовим повідомленнями. [7]

Таким чином, на основі аналізу психолого-педагогічної літератури, виходячи з гуманістичного підходу до розуміння вербального й невербального спілкування, можна виділити їхні характерні ознаки: голосова складова, міміка, мова тіла, мова простору і руху, мова голосу тощо. Можна стверджувати, що цей процес має дві сторони: одна теоретична, через засвоєння знань студентами на заняттях; інша – практична, коли студенти самостійно як професій фахівці беруть участь в організації своєї діяльності.

Відзначимо, що всі ми потребуємо спілкування. Успішне спілкування приносить нам радість і задоволення, допомагає змінити не тільки наше ставлення до інших людей, але й ставлення й поведінку інших людей стосовно нас, допомагає підтримувати й поліпшувати наші взаємини. Спілкування – це постійно триваючий процес обміну ідеями й почуттями і часто він залежить від того, як учасники цього процесу «грають свою роль».

Література

1. Китайгородска Г.А. Методичні основи інтенсивного навчання іноземних мов. - М.: Видавництво МГУ, 1986. - 176 с.
2. Скалкін В.Л. Основи навчання усної іншомовної мови. - М.: Освіта, 1981. - 137 с.
3. Александров Д.Н. Риторика: Навчальний посібник для вузів. - М.: Юніті-Дана, 2000. - 534 с.
4. Зарецька О.Н. Риторика: теорія й практика мовної комунікації. - М.: Вид - во "Справа", 2001. - 358 с.
5. Карнегі Дейл. Як виробити впевненість у собі й впливати на людей, виступаючи привселюдно. - Мінськ: Вид – во «Сучасний літератор», 2006.
6. Лабунська В.А. Невербальна поведінка. - Ростов-на-Дону: вид-во Ростовського університету, 1986.
7. Біркенбіл В. Мова інтонації, міміки, жестів. - Спб.: Пітер.- 1997.
8. Степанов С. Секрети особий характеру // Шкільний психолог. - 1999.- № 44.-С.2-3.

9. Боягузів В.П. Вираження емоцій на обличчі //Питання психології. - 1982. -№5.-С.70-73.
10. Піз Аллан. Мова рухів тіла: як читати думки навколишніх по їхніх жестах. - М.:Ай-Кью, 2005. - 284 с.
11. Петрова Е.А. Жести в педагогічному процесі: Навчальний посібник. - М.: Моск. Міськепед. суспільство, 1998.
12. Толстих А.В. Наодинці з усіма: Про психологію спілкування. - Мн.: Полум'я, 1990.

В статтє обоснована актуальность исследуемой проблемы и дается определение понятию «общение». Структура статьи обеспечивает раскрытие темы на основе исследований и объяснений понятий: «вербальное общение», «невербальное общение», «мимика», «язык тела», «язык пространства и движения», «язык времени», «язык голоса». В статтє на основе схемы показан учебный процесс как обмен информацией, на основе общения описываются его четыре фазы вместе с наглядными примерами.

Ключевые слова: *общение, вербальное общение, невербальное общение, мимика, язык тела, язык пространства и движения, язык времени, язык голоса.*

The author of the article substantiates the actuality of the problem described and gives definition to the concept «communication». The structure of the article provides disclose of the theme on the basis of investigation and explanation of the concepts: «verbal communication», «nonverbal communication», «facial language», «body language», «language of space and motion», «language of time», «language of the voice». With the help of a diagram the education process is represented as a of process of exchanging information between a teacher and a student, its four phases are being described and illustrative examples are being given.

Keywords: *communication, verbal communication, nonverbal communication, facial language, body language, language of space and motion, language of time, language of voice.*

Свиренко Ж.С. – доцент кафедри «Прикладної лінгвістики та етнології», кандидат педагогічних наук, Донбаська національна академія будівництва і архітектури

Рецензент – доктор педагогічних наук, професор В.В. Червонецький