

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології**

**Невербальна комунікація як складова процесу
спілкування**

**Кваліфікаційна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

студентка 2 курсу, 622 групи

Аносова Андрія

Керівник:

доцент, канд. псих. наук, Назаревич В.В.

*До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №4.1 від 3 листопада 2023 р.
Зав. кафедрою _____ Радчук В.М.*

Чернівці – 2023

Анотація

Аносов Андрій

Тема роботи: «Невербальна комунікація як складова процесу спілкування»

Спеціальність 053 Психологія, ОПП «Практична психологія»

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Чернівці, 2023 рік.

У дипломній роботі розглянуто питання важливості і впливу невербальної комунікації на ефективність процесу спілкування

Робота виконана на базі факультету педагогіки, психології та соціальної роботи Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича.

Дипломна робота містить три розділи:

Психологічні аспекти вивчення особливостей прояву тривожності у осіб юнацького.

Емпіричне дослідження рівня тривожності у осіб юнацького віку.

Шляхи подолання тривожності та її проявів у юнаків та юнок.

У процесі роботи зроблено висновки та пропозиції щодо зменшення рівня тривожності молоді шляхом використання психокорекційних вправ та методик.

Робота містить 6 таблиць, 1 рисунок

Ключові слова: тривога, тривожний стан, рівні тривожності, юнацький вік, психокорекційна робота.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	2
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ.....	4
1.1.Спілкування та його структура.....	4
1.2 Характеристика, функції та класифікація невербальних комунікацій	9
Висновки до розділу 1	
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ РОЛІ НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ.....	25
2.1 Роль невербальних комунікацій в процесі спілкування.....	25
2.2 Дослідження невербальних комунікацій в процесі спілкування	27
2.3 Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту.....	30
2.4 Практичні рекомендації щодо розвитку здатності особистості розуміти невербальні прояви.....	33
Висновки до розділу 2	
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	41
ДОДАТКИ.....	43

ВСТУП

Актуальність дослідження. Нині на сторінках психолого педагогічної літератури велика увага приділяється проблемі спілкування. Одним з аспектів цієї проблеми є вивчення невербального компонента. Інтерпретація невербальних аспектів міжособистісного спілкування має багатовікову історію. До неї в різний час зверталися філософи, психологи, медики, лінгвісти, мистецтвознавці. Упродовж тисячоліть проблема невербального спілкування обростала науковими і ненауковими фактами. Проте детально вона стала розроблятися лише в останні десятиріччя.

Ми дуже часто звертаємося до невербального способу передачі інформації, спілкуючись з друзями, родичами, діловими партнерами, і з тими, з ким лише на мить зіштовхує нас повсякденне життя. Він багато в чому визначає як нашу реакцію на оточених, так і їх відношення до нас. Невербальний компонент спілкування грає істотну роль в процесі спілкування, оскільки відомо, що засоби невербальної комунікації (жести, міміка, поза, погляд, дистанція) виявляються в деяких випадках виразнішими і дієвішими, ніж слова. Вони допомагають виявити такий істотний параметр комунікативного процесу як намір його учасників, істинні почуття і думки співрозмовника, впливати на нього. Разом з вербальною системою комунікацій ці системи забезпечують обмін інформацією, який потрібний людям для організації спільної діяльності. Невербальні засоби комунікації допомагають людям орієнтуватися в різних соціальних ситуаціях і регулювати

свою поведінку, глибше розуміти один одного і відповідно будувати свої стосунки, швидше сприймати соціальні норми і коригувати свої дії. Елементи невербальної комунікації є дуже важливими складовими людського спілкування, досягнення яких дозволить проникнути у внутрішній світ співрозмовника, а також у ваш внутрішній світ.

Об'єкт дослідження - невербальна комунікація як складова процесу спілкування.

2

Предмет дослідження - роль невербальних комунікацій в процесі спілкування.

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні і емпіричному дослідженні ролі невербальних комунікацій в процесі спілкування.

Досягнення мети передбачає рішення наступних завдань дослідження:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні засади вивчення проблеми ролі невербальних комунікацій в процесі спілкування.

2. Надати психологічну характеристику невербальної комунікації як складовій процесу спілкування.

3. Визначити роль невербальних комунікацій в процесі спілкування

4. Провести експериментальне дослідження невербальної комунікації в процесі спілкування.

5. На основі результатів констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо розвитку здатності особистості розуміти невербальні прояви.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають: теоретичні положення психології щодо ролі спілкування і його особливостей (Б. Ф. Ломов, А. В. Брушлинський); емпіричне дослідження щодо мови жестів (Ч. Дарвін, А. Піз); дослідження щодо невербальних засобів спілкування (І. Н.

Горелов, Г. А. Ковальов, В. А. Лабунська, О. О. Леонт'єв).

Методи дослідження:

- аналіз наукової літератури з проблеми дослідження ролі невербальних комунікацій в процесі спілкування; спостереження; бесіди; тестування (методика експертної оцінки невербальної комунікації А. М. Кузнецова; визначення рівня перцептивно – невербальної компетентності Г. Я. Розена); методи обробки даних.

Структура курсової роботи складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЯК СКЛАДОВОЇ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

1.1 Спілкування та його структура

Неможливо уявити розвиток людини поза спілкуванням з іншими людьми. Спілкування виступає необхідною умовою існування людей, без якого неможливе повноцінне формування не лише окремих психічних функцій, процесів і властивостей людини, але і особи в цілому. Ось чому вивчення цього складного психічного феномену як системної освіти, яка має багаторівневу структуру і тільки йому властиві характеристики, є актуальним для психологічної науки [4].

У філософській літературі проблему спілкування досліджує ряд учених. М. Н. Ночевник вважає, що спілкування включає різноманіття духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини і є його потребою [18]. О. О. Леонтьєв, розуміючи спілкування як соціальний феномен, підходить до нього як до умови будь-якої діяльності людини : «Спілкування - система цілеспрямованих і мотивованих процесів, які забезпечують взаємодію людей в колективній діяльності, які реалізують громадські і особисті, психологічні стосунки і використовують специфічні засоби» [14, с. 49].

О. О. Бодальов пропонує розглядати спілкування як «взаємодію людей, змістом якої є обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації для встановлення взаємовідносин між людьми [4].

Близька до визначення О. О. Бодальова і трактування цього терміну Н. І. Конюховим: «Спілкування - ця здійснювана знаковими засобами взаємодія суб'єктів, викликана потребами спільної діяльності і спрямована на значиму зміну в змозі, поведінці і особисто-сміслових освітах партнера» [11, с. 124].

Суб'єктами спілкування є живі істоти, люди. Взагалі спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування стає усвідомленим, пов'язаним вербальними і невербальними актами. Людина, яка передає інформацію, називається комунікатором, а та, що одержує її - реципієнтом.

У спілкуванні можна виділити ряд аспектів: зміст, мета і засоби.

Розглянемо їх детальніше [1].

Зміст спілкування - інформація, яка в міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти іншій. Змістом спілкування можуть бути відомості про внутрішній мотиваційний або емоційний стан живої істоти. Одна людина може передавати іншій інформацію про існуючі потреби, з розрахунку на потенційну участь в їх задоволенні. Через спілкування від однієї живої істоти до іншої можуть передаватися дані про їх емоційні стани (задоволеність, радість, гнів, печаль, страждання і тому подібне), орієнтовані на те, щоб певним чином настроїти іншої живої істоти на контакти. Така ж інформація передається від людини до людини і служить засобом міжособистісного налаштування. По відношенню до розгніваної або людини, яка страждає, ми, наприклад, поведимося інакше, ніж по відношенню до того, хто налагоджений доброзичливо і переживає радість.

Змістом спілкування може стати інформація про стан зовнішнього середовища, яке передається від однієї живої істоти до іншої, наприклад, сигнали про небезпеку або про присутність десь поблизу позитивних, біологічно значимих чинників, скажімо, їжі. У людини зміст спілкування значно ширший, ніж у тварин. Люди обмінюються один з одним інформацією, яка являє знання про світ, багатий, прижиттєво придбаний досвід, знання, здібності, уміння і навички. Людське спілкування багатопредметне, воно найрізноманітніше за своїм внутрішнім змістом.

Мета спілкування - це те, заради чого у людини виникає цей вид активності. У тварин метою спілкування може бути спонукання іншої живої

істоти до певних дій, попередження про те, що необхідно утриматися від якої-небудь дії. Мати, наприклад, голосом або рухом попереджає дитинча про небезпеку; одні тварини в стаді можуть попереджати інших про те, що ними сприйняті життєво важливі сигнали.

У людини кількість цілей спілкування збільшується. У них окрім перелічених вище включаються передача і отримання об'єктивних знань про світ, навчання і виховання, узгодження розумних дій людей в їх спільній діяльності, встановлені і прояснені особистих і ділових взаємовідносин, багато що інше. Якщо у тварин мета спілкування зазвичай не виходять за рамки задоволення актуальних для них біологічних потреб, то у людини вони є засобом задоволення багатьох різноманітних потреб: соціальних, культурних, пізнавальних, творчих, естетичних, потреб інтелектуального зростання, морального розвитку і ряду інших [10].

Засоби спілкування - способи кодування, передачі, переробки і розшифровки інформації, яка передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншої. Кодування інформації - цей засіб її передаваності. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів чуття, мови і інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису і зберігання інформації.

У людини, окрім усіх цих даних від природи засобів передаваності інформації, є немало таких, які винайдені і вдосконалені нею самою. Це — мова і інші знакові системи, писемність в її різноманітних видах і формах (тексти, схеми, малюнки, креслення), технічні засоби запису, передачі і зберігання інформації (радіо — і відеотехніка; механічна, магнітна, лазерна і інші форми записів). По своїй винахідливості у вибиранні засобів і способів внутрішньовидового спілкування людина набагато випередила все відомі нам живі істоти, які мешкають на планеті Земля [17, с. 512-513].

Залежно від змісту, цілей і засобів спілкування можна розділити на

декілька видів. За змістом воно може бути представлене як матеріальне

7

(обмін предметами і продуктами діяльності), когнітивне (обмін знаннями), кондиційне (обмін психічними або фізіологічними станами), мотиваційне (обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами), діяльністне (обмін діями, операціями, уміннями, навичками). При матеріальному спілкуванні суб'єкти, будучи зайнятими індивідуальною діяльністю, обмінюються її продуктами, які, у свою чергу, служать засобом задоволення їх актуальних потреб. При кондиційному спілкуванні люди роблять вплив один на одного, розрахований на те, щоб привести один одного визначений фізичний або психічний стан. Наприклад, підняти настрій або, навпаки, зіпсувати його; розбудити або заспокоїти один одного, тобто зробити певну дію на самопочуття один одного. Мотиваційне спілкування має своїм змістом передачу один одному певних спонукань, установок або готовності до дій в певному напрямі. Як приклад такого спілкування можна назвати випадки, коли одна людина бажає добитися того, щоб в іншого виникло або зникло деяке прагнення, щоб у кого-небудь склалася певна установка до дії, актуалізувалася деяка потреба. Ілюстрацією когнітивного і діяльнісного спілкування може служити спілкування, пов'язане з різними видами пізнавальної або учбової діяльності. Тут від суб'єкта до суб'єкта передається інформація, яка розширює кругозір, який удосконалює і розвиває здібності [5; 15].

По цілях спілкування ділиться на біологічне і соціальне відповідно до обслуговуваних їм потреб. Біологічне — це спілкування, необхідне для підтримки, збереження і розвитку організму. Воно пов'язане із задоволенням основних органічних потреб. Соціальне спілкування переслідує цілі розширення і укріплення міжособистісних контактів, встановлення і розвитку інтерперсональних стосунків, особистого зростання індивіда.

По засобах спілкування може бути безпосереднім і опосередкованим,

прямим і непрямим. Безпосереднє спілкування здійснюється за допомогою природних органів, даних живій істоті природою: руки, голова, тулуб,

8

голосові зв'язки і тому подібне. Опосередковане спілкування пов'язане з використанням спеціальних засобів і знарядь для організації спілкування і обміну інформацією. Це або природні предмети (палиця, кинутий камінь, слідує на землі і так далі), або культурні (знакові системи, записи символів на різних носіях, друк, радіо, телебачення і тому подібне).

Пряме спілкування припускає особисті контакти і безпосереднє сприйняття один одним людей, що спілкуються, в самому акті спілкування, наприклад, тілесні контакти, бесіди людей один з одним, їх спілкування в тих випадках, коли вони бачать і безпосередньо реагують на дії один одного.

Непряме спілкування здійснюється через посередників, якими можуть виступати інші люди (скажімо, переговори між конфліктуючими сторонами на міждержавному, міжнаціональному, груповому, сімейному рівнях) [19].

Серед видів спілкування можна виділити також ділове і особове, інструментальне і цільове. Ділове спілкування зазвичай включене як приватний момент в яку-небудь спільну продуктивну діяльність людей і служить засобом підвищення якості цієї діяльності. Його змістом є те, чим зайняті люди, а не ті проблеми, які зачіпають їх внутрішній світ. На відміну від ділового особове спілкування, навпаки, зосереджене в основному навколо психологічних проблем внутрішнього характеру, тих інтересів і потреб, які глибоко і інтимно зачіпають особу людини: пошук сенсу життя, визначення свого відношення до значимої людини, до того, що відбувається навкруги, вирішення якого-небудь внутрішнього конфлікту і тому подібне

Інструментальним можна назвати спілкування, яке не є самоціллю, не стимулюється самостійною потребою, але переслідує якусь іншу мету, окрім отримання задоволення від самого акту спілкування. Цільове — це спілкування, яке саме по собі служить засобом задоволення специфічної

потреби, в даному випадку потреби в спілкуванні.

Найважливішими видами спілкування у людей є вербальне і невербальне. Невербальне спілкування не припускає використання звукової

9

мови, природної мови в якості засобу спілкування. Невербальне — це спілкування за допомогою міміки, жестів і пантоміміки, через прямі сенсорні або тілесні контакти. Це тактильні, зорові, слухові, нюхові і інші відчуття і образи, що отримуються від іншої особи. Більшість невербальних форм і засобів спілкування у людини є природженими і дозволяють їй взаємодіяти, домагаючись взаєморозуміння на емоційному і поведінковому рівнях, не лише з собі подібними, але і з іншими живими істотами. Багатьом з вищих тварин, у тому числі і понад усе собакам, мавпам і дельфінам, дана здатність невербального спілкування один з одним і з людиною.

Вербальне спілкування властиво тільки людині і в якості обов'язкової умови припускає засвоєння мови. По своїх комунікативних можливостях воно набагато багатіше за усі види і форми невербального спілкування, хоча в житті не може повністю його замінити. Сам розвиток вербального спілкування неодмінно спирається на невербальні засоби комунікації [26].

Спілкування - складний процес встановлення розвитку і завершення контакту, який характеризується трьома сторонами: комунікативною, інтерактивною і перцептивною. Комунікативна сторона спілкування полягає в обміні інформацією між людьми; інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії між людьми, в обміні не лише знаннями, ідеями, але і діями; перцептивна сторона спілкування включає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння [17, с. 513-516].

1.2 Характеристика, функції та класифікація невербальної комунікації

Фахівцями із спілкування підраховано, що сучасна людина вимовляє за день близько 30 тисяч слів або приблизно 3 тисячі слів в годину. Мовне

10

спілкування, як правило, супроводжується несловесними діями, що допомагають зрозуміти і осмислити мовний текст [7, с. 59].

Ефективність будь-яких комунікаційних контактів визначається не лише тим, наскільки зрозумілі співрозмовникові слова і інші елементи вербальної комунікації, але і умінням правильно інтерпретувати візуальну інформацію, тобто погляд партнера, його міміку і жести, рухи тіла, позу, дистанцію, темп і тембр мови. Адже навіть якщо мова є найефективнішим і продуктивнішим інструментом людського спілкування, все ж вона не є єдиним інструментом. Вчені встановили, що за допомогою мови ми передаємо не більше 35% інформації своїм співрозмовникам. Разом з мовою існує досить велике число засобів спілкування, які також служать засобом повідомлення інформації, і ці форми спілкування вчені об'єднали поняттям «невербальна комунікація». Жести, міміка, пози, предмети, що оточують нас, звичні для нас дії, - усі вони є певним видом повідомлень, що дістали назву невербальних повідомлень, тобто слів, що відбуваються без використання. На їх частку доводиться решта 65% інформації, що передається в процесі комунікації [5; 6, с. 86].

Як самостійний науковий напрям поняття «Невербальна комунікація», сформувалося порівняно недавно, в 50-х роках ХХ століття, хоча основи цієї науки можна шукати і у більше ранніх роботах [16, с. 7-9]

Чарлі Чаплін і інші актори німого кіно були родоначальниками невербальної комунікації, для них це було єдиним засобом спілкування на екрані. Кожен актор класифікувався як хороший або поганий, судячи з того, як він міг використати жести і інші рухи тіла для комунікації [22].

Невербальне спілкування - найбільш древня і базисна форма комунікації.

Невербальна комунікація - це система символів, використовуваних для передачі повідомлення і призначена для повнішого його розуміння, вона незалежна від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий круг значень.

11

Знакову систему, що доповнює і посилює, а іноді і замінює засоби вербальної комунікації - слова, утворюють засоби невербальної комунікації - жести, міміка, інтонації, паузи, сміх, сльози та інше.

Ми зазвичай формулюємо свої думки у вигляді слів, наші ж поза, міміка і жести виникають мимоволі, поза нашої свідомості. Засоби невербальної комунікації як своєрідна мова почуттів є таким же продуктом громадського розвитку, як і мова слів.

Завдяки невербальному спілкуванню людина дістає можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона засвоїла і навчилася користуватися мовою (близько 2-3 років). Крім того, сама по собі невербальна поведінка сприяє розвитку і вдосконаленню комунікативних можливостей людини, внаслідок чого вона стає більше здатною до міжособистісних контактів і відкриває для себе ширші можливості для розвитку.

У роботі В. А. Лабунської [13] піддадуть ґрунтовному обговоренню питання про функції невербального спілкування. Говорячи про те, що невербальне спілкування в міжособистісній взаємодії багатофункціонально, автор вказує на ряд функцій невербального спілкування:

- створює образ партнера по спілкуванню;
- виступає способом регуляції просторово-часових параметрів спілкування;
- виступає показником статусно-ролевих стосунків;
- є індикатором актуальних психічних станів особи;

– виконує функцію економії мовного повідомлення;

– виступає в ролі уточнення, зміни в розумінні вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного;

– виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження. Невербальне спілкування, більш відоме як мова поз і жестів, включає усі форми самовираження людини, які не спираються на слова.

Психологи

12

вважають, що читання невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування.

- близько 70% інформації людина сприймає саме по зоровому (візуальному) каналу;

- невербальні сигнали дозволяють зрозуміти істинні почуття і думки співрозмовника;

- наше відношення до співрозмовника нерідко формується під впливом першого враження, а він, у свою чергу, є результатом дії невербальних чинників - ходи, виразу обличчя, погляду, манери триматися, стилю одягу і так далі.

Особливо цінні невербальні сигнали тому, що вони спонтанні, несвідомі і, на відміну від слів, завжди щирі [23] .

По невербальному каналу інформація транслюється в найрізноманітніших формах, які, на відміну від знакових, завжди багатозначні. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху. На основі полісенсорної природи невербальної комунікації виділяються наступні системи: акустична, оптична, кінестетична, ольфакторна системи невербального спілкування. Акустична система являє собою різні якості голосу комунікатора (тембр, висота, гучність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси. Не менше

значення мають і різноманітні вкраплення в мову - паузи, покашлювання, сміх і інше. До оптичної системи відносяться зовнішній вигляд і виразні рухи людини - жести, міміка, пози, хода. Кінестетична система - це дотики, інформаційна цінність яких пов'язана в основному з такими параметрами, як сила, тиск. Ольфакторна система включає смак і нюх. Вони в найменшій мірі задіяні в комунікативному процесі на рівні свідомості, проте при цьому відзначається, що смак і нюх незалежно від нашої волі, на підсвідомому рівні

13

активно беруть участь в спілкуванні і впливають на взаємовідносини людей (див. рис. 1.1).



Рис. 1.1. Структурна схема невербальної поведінки людини

Усі види невербальних повідомлень не ізольовані, а знаходяться у взаємодії, іноді доповнюючи один одного, іноді суперечивши один одному [13].

Невербальні засоби спілкування вивчають наступні науки: *Кінесика* вивчає зовнішні прояви людських почуттів і емоцій: включає міміку, що вивчає рух м'язів обличчя; жестикуляцію, що досліджує жестові рухи рук; пантоміміку, моторику усього тіла, що вивчає: пози, осанку, ходу.

Такесика вивчає дотик в ситуації спілкування: рукостискання,

поцілунки, торкання, погладжування, відштовхування і ін. Проксемика досліджує положення людей в просторі при спілкуванні. Просодика ділиться на паралінгвістику (особливості голосу: інтонація, гучність, тембр, висота, темп мови) і екстралінгвістику (особливості говору: паузи, зітхання, кашель, сміх, дикція).

Зупинимося детально на засобах невербального спілкування і розпочнемо розгляд із засобів, що вивчаються кінесикою.

Під кінесикою прийнято розуміти зорово сприйманий діапазон рухів, що виконують експресивно-регулятивну функцію в спілкуванні. Кінесика - це 14

не лише «мова тіла» (жести, міміка, пози, погляд), це і поняття, що використовується для позначення різних рухів людини, найчастіше при вивченні рухів рук та обличчя. До них відносять також такі рухи, які пов'язані з використанням предмета: ляскання дверима, поскрипування стільцем, почерк. Невербальні компоненти кінесики несуть велике інформаційне навантаження. Найбільш показовими є випадки, коли до допомоги кінесики прибігають люди, що говорять на різних мовах. Жестикуляція при цьому стає єдиною можливим засобом спілкування і виконує суто комунікативну функцію.

Міміка - зовнішнє вираження психічних станів, в першу чергу емоційних, що проявляється в сукупності координованих рухів лицьових м'язів [20]. У особистих стосунках для виявлення суті емоційних реакцій в першу чергу ми звертаємо увагу на обличчя співрозмовника, яке як канал невербальної комунікації є провідним засобом спілкування. Воно здатне передавати емоційний і змістовний підтекст мовних повідомлень і служити регулятором процедури спілкування партнерів [26].

Відомо, що сильно рухлива міміка свідчить про жвавність і швидку змінюваність сприйняття вражень і внутрішніх переживань, про легку збудливість від зовнішніх подразників. Малорухома міміка в цілому вказує на постійність душевних процесів. Подібна міміка асоціюється із спокоєм, постійністю, розсудливістю, надійністю, перевагою і урівноваженістю.

Монотонність і рідкісна зміна форм вказують на слабку імпульсивність партнера по спілкуванню. Така поведінка характерна при виключно монотонних душевних станах нудьги, печалі, байдужості.

Мімічні рухи підрозділяються на:

- 1) міміку агресивно - наступальну - гнів, злість, жорстокість та ін.;
- 2) активно-оборонну - відраза, презирство, ненависть та ін.;
- 3) пасивно-оборонну - покірність, приниження та ін.;
- 4) міміку орієнтовано - дослідницької спрямованості;
- 5) міміку задоволення - незадоволення;

15

6) маскувальні вирази - міміка приховання істини, двозначності, нечесності і тому подібне

Контроль за виразом обличчя дозволяє нам посилювати, стримувати, нейтралізувати, приховувати переживані емоції. Для посилення емоції ми робимо нашу міміку виразнішою, точнішою відповідно до очікувань людей, які спостерігають за нами. Лоб, брови, рот, очі, ніс, підборіддя - ці частини лица виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, здивування, страх, відраза, щастя, інтерес, печаль і тому подібне.

Якщо ви хочете дізнатися, чи зможе людина, яка пропонує вам свої послуги (будь то чоловік або жінка), стати діяльним і працездатним службовцем, спостерігайте за його лобом і бровами під час розмови. Якщо він підводить брови і на лобі його при цьому утворюються горизонтальні зморшки, він може бути діяльною людиною, але нервовим, і діяльність його напевно буде безладною і нерівномірною. Якщо ж він зводить брови, внаслідок чого його лоб натягається, і між очима з'являються дві або три вертикальні зморшки, то це людина, яка може вслухатися і зосередитися: вона дуже хоче працювати і має бажання досягти успіху. Ця людина може далеко просунути по службі [25].

Певну інформацію несуть губи співрозмовника. Якщо губи стиснуті і

їх краї опущені - співрозмовник ображений, можливо, затаїв злість. Губи не напружені, але зібрані разом і трохи подані вперед - співрозмовник зібраний, акуратний, цілеспрямований. Губи подані вперед і тонко і нервово тремтять - співрозмовник ображений, він слабка, але не зла людина. Нижня губа подана вперед і опущена вниз - демонстрація гидливості.

Візуальна взаємодія (контакт очей) - виключно важливий компонент процесу комунікації. Очі є важливим виразним органом. Помічено, що людина намагається приховати свою інформацію (чи бреше), якщо її очі зустрічаються з очима партнера менше 1/3 часу розмови. Якщо ж його погляд зустрічається з очима партнера більш ніж 2/3 часи спілкування, можна припустити, що вона вважає партнера цікавим співрозмовником, або бажає доброзичливих стосунків з ним. Очі виражають усю гамму людських почуттів. Швидкі, короткі, такі, що повторюються погляди - сигнал до встановлення контакту. Прагнення уникнути погляду - одна з ознак утруднень і бар'єрів в спілкуванні. Пильний, нерухомий погляд - прагнення підпорядкувати собі співрозмовника [27].

По своїй специфіці погляд може бути: діловим, коли він фіксується в районі лоба співрозмовника, це припускає створення серйозної атмосфери ділового партнерства; світським - коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника (до рівня губ), це сприяє створенню атмосфери світського невимушеного спілкування; інтимним - коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче особи - на інші частини тіла до рівня грудей. Фахівці стверджують, що такий погляд говорить про більшу зацікавленість один одним в спілкуванні. Погляд скоса говорить про критичне або підозріле відношення до співрозмовника. Погляд, стійко спрямований в перенісся або трохи вище, характеризує грубо-домінуючу, антипартнерську поведінку. Відсутність прямого погляду теж небезпечна - у людини, особливо якщо вона знаходиться в залежному положенні, може виникнути враження, що

спілкування з ним в тягар, що вона не цікава.

Багато в чому вираз очей залежить від величини зіниць. Зіниці розширюються у збудженої людини і звужуються у сердитого, похмурого, якщо людина наповнена підозрами. Мова очей, на думку психологів, дуже важлива для самовідчуття в процесі спілкування.

Жести - рухи, що мають сигнальне значення [11]. Як відмічають дослідники, жести в процесі спілкування не лише супроводжують мову, на основі жестів можна зробити укладення про відношення людини до якої-небудь події, особи, предмета. Жест також може сказати про бажання людини, його внутрішній душевний стан. Особливості жестикуляції людини можуть служити підставою для висновку про яку-небудь якість сприйманої людини. Саме тому жести відносять до виразних рухів [13].

У літературі зустрічаються класифікації жестів за різними підставами.

Приведемо деякі з них.

По фізичній природі жести можна розділити на дві великі групи: головні і мануальні (ручні). Друга група, у свою чергу, включає підгрупи жестів, що виконуються однією рукою або обома руками, і жестів, що розрізняються по активно використовуваній частині рук: пальцевих, кистьових, ліктювих, плечових або змішаних. Рукам доступні близько семисот різних рухів і положень.

Кисть теж має безліч положень і значень. Долоня вгору - довірче положення; вперед - відмова; складання долоні - згода, прохання, благання; піднятий палець - попередження; до лоба - роздум; руки у боки - виклик.

Жести класифікують таким чином: комунікативні - жести вітання і прощання, загрози, привертання уваги, жести що кличуть, запрошують, забороняють, образливі, дратуючі, заміщають в мові елементи мови, зрозумілі без мовного контексту, мають власне значення в спілкуванні;

описово-образотворчі - що підкреслюють, супроводжуючі мову і поза мовним контекстом що втрачають сенс; модальні - жести схвалення, незадоволення, іронії, недовіри, невпевненості, незнання, страждання, роздуму, зосередженості, розгубленості, замішання, пригніченості, розчарування, відрази, радості, захвату, здивування, виражають оцінку, відношення до предметів, явищ довкілля.

Алан Піз в одній зі своїх робіт [22] розрізняє вказівні, посилюючі, демонстративні і дотикові жести. Вказівні жести спрямовані у бік предметів або людей з метою звернути на них увагу. Посилюючі жести служать для підкріплення висловлювань. Вирішальне значення надається при цьому положенню кисті руки. Демонстративні жести пояснюють стан справ. За допомогою дотикових жестів хочуть встановити соціальний контакт або отримати знак уваги з боку партнера. Вони використовуються також для послаблення значення висловлювань.

Жести розділяють на довільні і мимовільні. Довільними жестами є рухи, які здійснюються свідомо. Мимовільними жестами є рухи, що здійснюються несвідомо. Мимовільні жести бувають природженими, генетичними або придбаними. Здатність посміхатися у сліпих і глухих від народження дітей проявляється без жодного навчання і копіювання, є природженою. Коли людина схрещує руки на грудях, чи схрещує вона праву руку над лівою або навпаки? У одному випадку вона відчуває себе незручно, а в іншому зручно, тобто цей жест генетичний, він не може бути змінений. Більшість жестів невербальної поведінки є придбаними [8].

Л.Д. Столярєнко виділяє наступні жести:

Жести-ілюстратори - це жести-повідомлення: покажчики («вказуючий перст»), піктографи, тобто образні картини зображення («ось такого розміру і конфігурації»); кінетографи - рухи тілом; жести-«біти» (жести-«відмашки»); ідеографи, тобто своєрідні рухи руками, що сполучають уявні предмети

разом.

Жести-регулятори - це жести, що виражають відношення того, що говорить до чого-небудь. До них відносять посмішку, кивок, напрям погляду, цілеспрямовані рухи руками.

Жести-емблеми - це своєрідні замітники слів або фраз в спілкуванні. Наприклад, стислі разом руки на зразок рукостискання на рівні руки означають у багатьох випадках «здрасуйте», а підняті над головою - «до побачення».

Жести-адаптори - це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути: а) почухування, сіпання окремих частин тіла; б) торкання, пошльопування партнера; в) погладжування, перебирання окремих предметів, що знаходяться під рукою (олівець, гудзик і т. п.).

Жести-аффектори - жести, що виражають через рухи тіла і м'язів обличчя певні емоції [28].

Ще один інформативний компонент - поза. По позах можна визначити психічний стан людини, деякі риси його характеру, культурний рівень, відношення до людей, етнічне походження. Найбільш вивчені три групи поз, що виражають відношення до партнера:

1) відкритість або закритість. Різні способи будувати свою позу як закриті - схрещені на грудях руки; сплетені в замок пальці, руки, що фіксують коліно того, що сидить у позі «нога на ногу»; відхилення спини назад і т. д. - відповідають і внутрішній закритості в контакті. Поза, що вказує на готовність до спілкування: людина посміхається, голова і тіло повернені до партнера, тулуб нахилений вперед.

2) домінування («нависання» над партнером, рука «забута» на плечі співрозмовника і т. д.) або залежність (погляд знизу; ситуативна сутулість і т. д.)

3) протистояння (людина стоїть, стиснувши кулаки, рука у боки, виставивши плече вперед) або гармонія (пози синхронізовані, відкриті, вільні).

Хо́да - елемент кінесичної підструктури, пов'язана з позою. Характер ходи вказує як на фізичне самопочуття і вік людини, так і на його емоційний стан. Елементами ходи є ритм, швидкість, довжина кроку, тиск на поверхню. Саме ці параметри формують образи рівної, плавної, упевненої, твердої, важкої, винуватої і інших видів ходи.

Дотик в ситуації спілкування: рукостискання, поцілунки, торкання, погладження, відштовхування вивчає такесика.

Люди торкаються один до одного з різних причин, різними способами і в різних місцях. Дослідження показують, що людині потрібна і бажана яка-небудь форма тактильної стимуляції. Проте інтенсивність і частота дотику відрізняються від культури до культури, залежать від статі, віку, статусу і типу особи. Дотики повідомляють як про емоційний стан, так і про характер взаємодії. Серед дотиків можна виділити:

Професійні (використовуються виключно в професійних або функціональних цілях, носять безособистісний характер: коли професіонал торкається до іншої людини, останній сприймається ним як об'єкт, а не як особистість);

Ритуальні (рукостискання, дипломатичні поцілунки і т. д.);
Дружні; Любовні.

У сучасному житті при вітанні ми використовуємо рукостискання. Вони можуть передавати одно з трьох типів стосунків: перевага, визнання переваги або рівність. Коли при рукостисканні ваша долоня спрямована донизу, значить, ви «хазяїн положення». Коли при рукостисканні ваша долоня спрямована догори, ви демонструєте визнання переваги вашого партнера. І, нарешті, рукостискання буде рівноправним, якщо обидві руки простягаються

у вертикальному положенні.

Просторова організація також значною мірою позначається на процесі взаємодії людей. Дослідження цього компонента комунікації відомим американським ученим Є. Холлом привели до утворення нової наукової області

- проксемики, яку сам автор називає «просторовою психологією» [20].

Вибір дистанції спілкування визначається соціальним престижем тих, що спілкуються, національно-етнічними ознаками, статтю, віком, характером взаємовідносин партнерів [13].

У різних джерелах [20; 22; 28] описані 4 категорії просторової комунікації :

– інтимна зона (15 - 46 см): з усіх зон є головною, оскільки строго охороняється людиною. Допуск в цю зону дозволений тільки тим особам, які знаходяться в тісному емоційному контакті з нею. Для цієї зони характерні довірчість, неголосний голос в спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Порушення інтимної зони тягне певні фізіологічні зміни в організмі:

почастішання серцебиття, підвищене виділення адреналіну, прилив крові до голови і ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканість. У цій категорії є також підзона радіусом в 15 см, в яку можна проникнути тільки за допомогою фізичного контакту - це надінтимна зона;

– особиста зона (46 см - 1,2 м.): ця відстань, що розділяє партнерів по спілкуванню, знайомих один одному. Припускає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, що підтримують розмову;

– соціальна зона (1,2 м - 3,6 м): така дистанція розділяє сторонніх людей при взаємодії. Зазвичай дотримується під час офіційних зустрічей в кабінетах, службових приміщеннях;

– публічна зона (більше 3,6 м): на цьому віддаленні людина знаходиться, адресує до великої групи людей (у лекційній аудиторії, на

мітингу і ін.).

Персональний простір у кожного з нас має свої розміри. Чим більше персональний простір у людини, тим більший емоційний стрес вона відчуває в умовах скупченості, тим гірше в цих умовах виконує завдання, що вимагають нестандартного підходу, оригінального рішення. Відчуття скупченості призводить до зростання дратівливості, до стресу і конфліктів. Взагалі помічено, що урівноважена людина з почуттям власної гідності підходить до співрозмовника ближче, тоді як неспокійні, нервові люди намагаються триматися чимдалі, особливо від співрозмовника протилежної статі.

Організація і кут спілкування також є важливими проксемічними компонентами невербальної системи. Відомо, що розміщення за столом поруч сприяє нормальній спільній роботі, співпраці; розміщення по діагоналі створює відчуття невимушеності, визначеної ступені свободи; позиція лицем до лица (навпаки) може посилити напруженість і контроль один за одним, викликати на конфлікт, таке спілкування носить суперницький або оборонний характер. При звичайній дружній бесіді займають кутову позицію. Просодика вивчає інтонацію, гучність, тембр голосу, темп мови, паузи, зітхання, кашель, сміх, дикцію.

Інтонація - це сукупність звукових засобів мови, організуючих мову. Це ритмико-мелодична сторона мови. Основними її елементами є мелодія мови, її ритм, інтенсивність, темп, тембр, а також фразове і логічне наголоси. Інтонація практично дозволяє виражати свої думки і почуття, вольові спрямування не лише разом із словом, але і окрім нього, а іноді і усупереч ньому. Та або інша фраза, залежно від інтонації, може придбавати різний сенс. Так, можна говорити упевненим і ниючим, приймаючим і таким, що вибачається, тріумфуючим і зневажливим тоном. Частенько люди реагують

саме на інтонацію, а не слова.

Голос є важливим засобом вираження цілого діапазону суб'єктивних почуттів і сенсів. Занадто гучна мова дратує того, що слухає, занадто тиха - швидко стомлює, що говорить перестають слухати. Ентузіазм, радість, недовіра зазвичай передаються високим голосом. Горе, печаль, втома звучать м'яко, приглушено з пониженням інтонації до кінця фрази.

Одним з проявів голосу є сміх. Сміх може звучати м'яко і з металевими нотками, щиро і роблено. У деяких ситуаціях сміх - це кращий спосіб зняти напруженість або уникнути занурення в хворобливі почуття. Сміх має великий позитивний потенціал, і його наявність в помірних дозах - це ознака хорошої атмосфери.

Тон і темп мови може багато що сказати про емоційний стан людини. Спокійний, упевнений голос має цілющі властивості, що роблять певний вплив на того, що слухає, тоді як роздратований, озлоблений голос передає стресовий стан того, що говорить. Глухість або дзвінкість голосу видає вік того, що говорить. Швидка мова - ознака стурбованості або схвильованості, повільна - пригніченого стану, іноді зарозумілості. Швидко також говорить той, хто намагається переконати свого співрозмовника. Оптимальний темп мови - 120 слів в хвилину. Низький, глухий, багатий інтонаціями голос зв'язують з людиною цілеспрямованою, вольовою, рішучою.

Один з елементів невербального спілкування - пауза. За допомогою паузи можна зробити інтонацію виразнішою. Дотримуючись паузи, ми надаємо можливість говорити партнерові, стимулюємо діалог. Наявність пауз створює у бесіді відчуття неквапливості, продуманості того, що відбувається. Пауза дає можливість додати щось вже сказаному, поправити, уточнити повідомлення. Пауза підкреслює значність того, що сказано, необхідність осмислити і зрозуміти це. Окрім логічних і емоційних бувають паузи-роздуми. Вони потрібні, щоб підшукати найкращий приклад, вдало

сформулювати виниклу думку. Пауза допомагає добитися кращої дії на слухачів, підкреслити важливе.

Хоча індивідуальні характеристики голосу не можуть служити надійним показником особистості, проте слід пам'ятати про важливу особливість сприйняття людини по голосу. Слухачі схильні наділяти більш високими достоїнствами людей з більше абсолютно звучною мовою (приємний тембр, інтонації і т. д.), приписувати володарям красивої мови не лише високі інтелектуально-естетичні і психологічні якості (симпатичність, інтелігентність, вченість, доброзичливість, великодушність, почуття власної гідності), але і значно більш високі партнерські і ділові характеристики (компетентність, надійність, ініціативність, енергійність, упевненість, зацікавленість) [23; 25].

Неможливо уявити розвиток людини поза спілкуванням з іншими людьми. О. О. Бодальов пропонує розглядати спілкування як «взаємодію людей, змістом якої є обмін інформацією за допомогою різних засобів комунікації для встановлення взаємовідносин між людьми. Спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування стає усвідомленим, пов'язаним вербальними і невербальними актами. Людина, яка передає інформацію, називається комунікатором, а та, що одержує її - реципієнтом. У спілкуванні можна виділити ряд аспектів: зміст, мета і засоби. Зміст спілкування - інформація, яка в міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти іншій. Мета спілкування - це те, заради чого у людини виникає цей вид активності. Засоби спілкування - способи кодування, передачі, переробки і розшифровки інформації, яка передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншої. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів чуття, мови і інших

знакових систем, писемності, технічних засобів запису і зберігання інформації.

Найважливішими видами спілкування у людей є вербальне і невербальне. Невербальне — це спілкування за допомогою міміки, жестів і пантоміміки, через прямі сенсорні або тілесні контакти. Вербальне спілкування властиво тільки людині і в якості обов'язкової умови припускає засвоєння мови. По своїх комунікативних можливостях воно набагато багатіше за усі види і форми невербального спілкування, хоча в житті не може повністю його замінити.

Фахівцями із спілкування підраховано, що сучасна людина вимовляє за день близько 30 тисяч слів або приблизно 3 тисячі слів в годину. Мовне спілкування, супроводжується несловесними діями, що допомагають зрозуміти і осмислити мовний текст. Вчені встановили, що за допомогою мови ми передаємо не більше 35% інформації своїм співрозмовникам. На невербальні прояви доводиться решта 65% інформації, що передається в процесі комунікації.

Невербальна комунікація - це система символів, використовуваних для передачі повідомлення і призначена для повнішого його розуміння, вона незалежна від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий круг значень. Завдяки невербальному спілкуванню людина дістає можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона засвоїла і навчилася користуватися мовою (близько 2-3 років). В. А. Лабунська вказує на ряд функцій невербального спілкування :

- створює образ партнера по спілкуванню;
- виступає способом регуляції просторово-часових параметрів спілкування;
- виступає показником статусно-ролевих стосунків;
- є індикатором актуальних психічних станів особи;

- виконує функцію економії мовного повідомлення;
- виступає в ролі уточнення, зміни в розумінні вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного;
- виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження.

По невербальному каналу інформація транслюється в найрізноманітніших формах, які, на відміну від знакових, завжди багатозначні. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху.

Спілкування виступає необхідною умовою існування людей, без якого неможливе повноцінне формування не лише окремих психічних функцій, процесів і властивостей людини, але і особи в цілому. Ось чому вивчення цього складного психічного феномену як системної освіти, яка має багаторівневу структуру і тільки йому властиві характеристики, є актуальним для психологічної науки.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ

2.1 Роль невербальних комунікацій в процесі спілкування

Проблема невербального спілкування, займає дуже важливе місце в загальній структурі спілкування та відноситься до проблем з багатовіковою історією. Аналіз усіх систем невербальної комунікації показує, що вони, маючи здатність не лише посилювати або послабляти вербальну дію, допомагають виявляти наміри учасників комунікативного процесу.

Невербальні засоби комунікації особливо цінні тому, що їх прояв обумовлений імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості подробити ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному мовному каналу спілкування. Жести, міміка і рухи людини - це точні індикатори його внутрішнього душевного стану, думок, емоцій і бажань. Невербальні засоби спілкування допомагають людям орієнтуватися в різних соціальних ситуаціях і регулювати свою поведінку, глибше розуміти один одного і відповідно будувати свої стосунки, швидше сприймати соціальні норми і коригувати свої дії.

Засоби невербальної комунікації є дуже важливими складовими людського спілкування, досягнення якого може стати «царською дорогою» до внутрішнього життя вашого співрозмовника, а також у ваш власний внутрішній світ.

Невербальна комунікація є обміном невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретацію. Вона можлива тому, що за усіма цими знаками і символами в кожній культурі закріплено певне значення, зрозуміле оточуючим.

Невербальні повідомлення здатні передавати велику інформацію.

Передусім, це інформація про особу комунікатора. Ми можемо дізнатися про

його темперамент, емоційний стан у момент комунікації, з'ясувати його особові властивості і якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, отримати уявлення про його обличчя і самооцінку.

Також через невербальні засоби ми дізнаємося про відношення комунікантів один до одного, їх близькості або віддаленості, типі їх стосунків (домінування - залежність, розташованість - нерозташованість), а також динаміці їх взаємовідносин.

І, нарешті, це інформація про стосунки учасників комунікації до самої ситуації: наскільки вони комфортно почувають себе в ній, чи цікаво їм спілкування або вони хочуть скоріше вийти з неї [6, с. 43- 44].

В процесі комунікації невербальне спілкування є її складовою частиною і взаємозв'язане з вербальним спілкуванням. Елементи вербальної і невербальної комунікації можуть доповнювати, спростовувати і заміщати один одного. На практиці цей взаємозв'язок може проявлятися в декількох варіантах. Розглянемо їх:

1) Невербальне спілкування може доповнювати вербальне повідомлення.

Якщо ви посміхаєтеся і говорите: «Привіт, як справи»? то ці дві дії доповнюють один одного. Доповнення означає, що невербальні елементи роблять мову виразнішою, уточнюють і роз'яснюють її. Ваша посмішка при зустрічі з другом, коли ви говорите йому, що дуже раді побачитися з ним, доповнює мовне повідомлення. Мова краще розуміється, якщо вона супроводжується жестами. Так, для привертання уваги до якогось повідомлення можна підняти вгору вказівний палець [10, с. 148].

Невербальна поведінка може суперечити вербальним повідомленням. Якщо ви не дивитесь в очі своєму співрозмовникові і говорите: «З вами дуже приємно розмовляти», то така невербальна дія спростовує ваше позитивне вербальне повідомлення. Спростування означає, що невербальна інформація суперечить словам людини. Якщо ви говорите, що раді когось бачити, але при цьому хмуритеся, говорите сухо і холодно, ваш співрозмовник напевно засумнівається у вашій щирості. Із-за

неусвідомленості і спонтанності невербальної поведінки, яка погано контролюється свідомістю, воно може спростовувати сказане. Навіть якщо людина контролює свою першу реакцію, через деякий час виявляється його справжній стан.

Невербальні вчинки можуть замінювати вербальні повідомлення. Дитина може вказати на іграшку замість того, щоб сказати: «Хочу цю іграшку». Заміщення означає використання невербального повідомлення замість вербального. Ви цілком можете, знаходячись в шумній аудиторії, жестами показати своєму приятелю, що ви запрошуєте його вийти і поговорити. У магазині ви також можете жестом вказати продавцеві на товар, що цікавить вас.

Невербальні дії можуть служити регуляторами вербального спілкування.

Регулювання є використанням невербальних знаків для координації взаємодії між людьми. Для підтримки бесіди часто використовують знаки, що заміщають слова: жести, зміна пози, дотик до когось та ін. Наприклад, по кивку голови, погляду, по інтонації або нахилу тулуба ми можемо зрозуміти, що прийшла наша черга вступити в розмову.

Невербальна дія може повторювати вербальне повідомлення: прохання говорити тихіше, супроводжувана додатком вказівного пальця до губ.

Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і зрозуміліше виразити свої думки, почуття, емоції. Це є загальним для усіх культур, хоча тим або іншим знакам в різних культурах надається різне значення. Отже, для спілкування з представниками інших культур необхідно знати і розуміти невербальні форми спілкування, властиві цій культурі [13; 23].

2.2 Дослідження невербальної комунікації в процесі спілкування

Для дослідження невербальних комунікацій в процесі спілкування можна використати наступні методики:

1) Методика експертної оцінки невербальної комунікації (А. М. Кузнєцова). Враховуючи важливу роль невербальних засобів або «мови тіла» в процесі спілкування, ця методика за допомогою експертних оцінок допомагає визначити діапазон зорово відтворних і комунікативно значимих рухів людського тіла, включаючи оцінку різноманітності невербального репертуару, сензитивність до сприйняття невербальної інформації і самоврядування невербальним репертуаром. В якості експертів можна притягати одного з батьків або керівників, педагогів, друга і самого оцінюваного. Методика ґрунтована на тому, що через невербальну комунікацію передається достатня кількість інформації.

Інструкція. Постарайтеся з приведених 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 той з них, який, на ваш погляд, найточніше характеризує цю людину. Обведіть у бланку відповідей ту букву, яка відповідає вибраній вами відповіді.

Обробка і 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 параметри невербального спілкування:

1) Загальна оцінка невербального репертуару людини з точки зору його різноманітності, гармонійності, диференційованої - питання 1, 5, 8, 12, 15, 17. Кількісна оцінка цього параметра може варіюватися від +9 до - 9 балів.

2) Чутливість, сензитивність 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 мети і ситуації спілкування - питання 3, би, 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 отриманих балів віднімаються із загальної суми по кожному з трьох параметрів). Для кожного випробовуваного отримують оцінки трьох експертів, включаючи його самого. По 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 аналізованими параметрами визначається загальний показник рівня розвитку перцептивно-комунікативних можливостей людини. Цей показник може варіюватися від 0 до 60 балів. Далі проводиться якісний аналіз структури невербальної комунікації тестованого. Бланк методики наведено у Додатку А [29].

2) Визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності (Г.Я.Розен). Ця методика призначена для визначення міри вираженості уміння налагоджувати стосунки і прочитувати контекст спілкування.

Інструкція. Прочитайте уважно кожне питання і виберіть один із запропонованих варіантів відповіді (а, б, в).

Обробка і інтерпретація результатів :

Ключ: відповіді а - 2 бали; б - 1 бал; у - 0 балів. Підсумуйте оцінки за пунктами опитувача. Перетворіть «сирі» бали в стени за допомогою таблиці «Стенові норми» (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Стенові норми

Стен и	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Бали	0	1-4	5-8	9-1 2	13	14-17	18-2 1	22-2 5	26-2 9	30

Запропонована шкала невербальної компетентності педагога виявляє іру вираженості уміння налагоджувати стосунки і прочитувати контекст спілкування. Кожен досліджуваний може бути віднесений до однієї з двох груп :

- 1) з низьким рівнем невербальної компетентності (1-3 стенів);
- 2) з помірним рівнем невербальної компетентності (4-7 стенів); 3) з високим рівнем невербальної компетентності (8-10 стенів). Особи, віднесені до першої групи, поглинені своїми власними проблемами і недостатньо уважні до проблем інших. Вони виявляють нездатність до налагодження стосунків і розуміння характеру міжособистісної взаємодії, в яку залучені. Особи, віднесені до третьої групи, навпаки, характеризуються поглиненістю проблемами інших людей і неувагою до своїх власних.

2.3 Психологічний та статистичний аналіз результатів констатувального експерименту

Дослідження було проведено на 15 випробуваних, віком від 19 до 21 року , серед яких десять дівчат та п'ять хлопців.

Першим етапом експерименту було проведення методики А. М. Кузнецова на оцінку невербальної комунікації (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2 Результати

дослідження за методикою А. М. Кузнецова

№ 2 випробуваного	Стат Ж ь	1 шкала 2-шкала 7-18	3 шкала 25	Загальні 48 результати
3	ж	7 20	16	43
1	ж	10 20	21	51
4	ж	9 16	18	43
5	ж	8 19	19	46
6	ж	8 22	21	51
7	ж	8 18	21	47
8	ж	9 20	18	47
9	ж	9 19	17	45
10	ч	9 19	21	49
11	ч	9 19	20	48
12		8 22	18	48
13		9 19	16	44
14	ч	8 18	19	45
15	ч	6 18	18	42

Дослідження показали, що рівень невербальної комунікації в усіх 15 респондентів (100%) середній, це говорить про те що випробувані здатні пристосовуватися до різних ситуацій зі співбесідником. Їм властива здатність адекватно сприймати і переймати все що відчуває співбесідник і розуміти його жести, міміку та інтонацію, його поведінку, та розуміти як він себе відчуває в даний момент.

Другим етапом експерименту було проведення методики діагностики рівня невербальної креативності.

Результати дослідження за методикою діагностики рівня невербальної
креативності

№ випробуваного	Стать	Бали
1.	Жіноча	12
2.	Жіноча	11
3.	Жіноча	19
4.	Жіноча	11
5.	Жіноча	13
6.	Жіноча	10
7.	Жіноча	12
8.	Жіноча	18
9.	Жіноча	11
10.	Жіноча	11
11.	Чоловіча	11
12.	Чоловіча	9
13.	Чоловіча	10
14.	Чоловіча	9
15.	Чоловіча	12

Результати дослідження методики діагностики рівня невербальної комунікації показали, що у сімох випробуваних був виявлений середній рівень креативності, що свідчить про їх здатність знаходити вихід з будь яких ситуацій, у трьох - низький рівень, це свідчить про їх слабку здатність знаходити вихід з будь якої ситуації, а в останніх п'яти респондентів був виявлений високий рівень, це свідчить про те що вони не шукають легких шляхів для вирішення своїх проблем.

Третім етапом експерименту було проведення методики визначення

рівня перцептивно – невербальної компетентності Г. Я. Розена (див. табл. 2.4)

Таблиця 2.4 Результати

дослідження за методикою Г. Я. Розена

№ випробувано	Стать Бали	Стени
1.	Жіноча 18	7
2.	Жіноча 18	7
3.	Жіноча 21	7
4.	Жіноча 16	6
5.	Жіноча 20	7
6.	Жіноча 13	5
7.	Жіноча 23	8
8.	Жіноча 20	7
9.	Жіноча 17	6
10.	Чоловіча 19	7
11.	Чоловіча 15	6
12.	Чоловіча 10	4
13.	Чоловіча 18	7
14.	Чоловіча 18	7
15.	Чоловіча 16	6

Дослідження показали, що у респондентів виявлені наступні результати: чотирнадцяти випробуваних з п'ятнадцяти був виявлений середній рівень невербальної компетентності. Це говорить про те, що вони не зациклені лише на своїх проблемах, вони достатньо приділяють уваги й іншим проблемам людей. Вони завжди зможуть вислухати і дати гарну

пораду. У одного респондента був виявлений високий рівень невербальної компетентності. Особистості віднесені до цієї групи характеризуються поглиненістю проблемами інших людей і не увагою до власних.

У результаті проведення методик нами було встановлене, що більшість випробуваних мають середній рівень невербальної комунікації, тобто випробувані здатні пристосовуватися до різних ситуацій зі співбесідником. Їм властива здатність адекватно сприймати і переймати все що відчуває співбесідник і розуміти його жести, міміку та інтонацію, його поведінку, та розуміти як він себе почуває в даний момент. Також було виявлено, що більшість випробуваних мають середній рівень креативності, що свідчить про їх здатність знаходити вихід з будь яких ситуацій, у трьох респондентів - низький рівень, це свідчить про їх слабку здатність знаходити вихід з будь якої ситуації, а в останніх п'яти респондентів був виявлений високий рівень креативності, це свідчить про те що вони не шукають легких шляхів для вирішення своїх проблем. А середній рівень невербальної компетенції більшості респондентів говорить про те, що вони не зациклені лише на своїх проблемах, вони достатньо приділяють уваги й іншим проблемам людей. Вони завжди зможуть вислухати і дати гарну пораду.

2.4 Практичні вправи щодо розвитку здатності особистості розуміти невербальні прояви

Невербальне спілкування, більш відоме як мова поз і жестів, включає всі форми самовираження людини, які не спираються на слова. Психологи вважають, що читання невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування.

Для формування розуміння проявів невербальної комунікації можна використовувати наступні вправи:

1. Вправа «Автобус»

Мета вправи: відробіток гнучкості невербальної поведінки

Учасники розбиваються на пари. Інструкція наступна: «Зараз ви пасажир автобуса. По сигналу «Червоний» автобус зупиняється на світлофорі. Раптом ви бачите в зустрічному автобусі людини, якої ви давно не бачили. Ви хочете домовитися про зустріч з нею в якомусь певному місці і в певний час. У вашому розпорядженні - одна хвилина, поки автобуси стоять у світлофора. По сигналу «Зелений» спалахує зелене світло і автобуси роз'їжджаються». Після невербального програвання, учасники тренінгу діляться інформацією про те, як вони зрозуміли один одного. Тривалість: 15-20 хвилин.

2. Вправа «Зіпсований телефон»

Мета вправи: вдосконалення навичок невербальної комунікації; спілкування без допомоги слів; здібності розуміти партнера на невербальному рівні.

Із залу вибираєте п'ять чоловік, чотири з них виходять з кімнати. П'ятому даєте текст: " У батька були 3 сини. Старший розумний був паруб'яга, середній був ну так собі, молодший син був не в собі". Він повинен без слів показати цей текст четвертій людині, той третьому, той другому, і потім першому. Для кращого запам'ятовування перша людина може промовити текст кілька разів. Потім, починаючи з самої останньої людини, ви розпитуєте, про що був текст історії. Можна просити повторювати текст, якщо той, кому він передається, не розуміє його. Обговорення того, які засоби оповідач використав для передачі повідомлення. На що звертав в першу чергу увагу слухач. Наскільки слухач міняв комунікативні засоби, стаючи оповідачем. Тривалість: 20-25 хвилин

3. Вправа «Втеча з тюрми»

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

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

4. Вправа «Дзеркало»

Інструкція: «Зараз вам пропонується виконати декілька нескладних завдань, вірніше зімітувати їх виконання. Для першого виконання знадобиться 2 учасники».

Пара учасників виходить вперед. Один з них — виконавець, а інший — його дзеркальне відображення, що наслідує усі рухи виконавця. Інші учасники групи — глядачі, вони спостерігають за грою пари і виставляють партнерові, що грає роль дзеркала, оцінку за артистизм. Потім партнери в парі міняються ролями. Пари по черзі міняються, таким чином перед групою виступають усі її учасники. Кожен виступає в двох ролях: в ролі виконавця і в ролі дзеркала. Кожен виконує по 2 дії. Група оцінює акторів, що грають роль дзеркала, по п'ятибальній системі. Потім оцінки усіх учасників підсумовуватимуться і кожен зможе дізнатися про успішність своєї роботи в ролі дзеркала. Обговорити, як себе почували учасники в різних ролях, чи зручно ним було бути дзеркалом і відображати чужі дії.

Пропоновані дії: пришити гудзик, погладити білизну, випекти пиріг, зібратися в дорогу, зашнурувати черевики, виступити в цирку, помити голову, підмести підлогу, забратися в кімнату, намалювати картину, посадити картоплю, приготувати салат. Дії можуть додаватися залежно від кількості учасників. Тривалість: 5 хвилин на виступ однієї пари, 10 хвилин на

обговорення достоїнств і недоліків і зворотний зв'язок. Орієнтовно 35-45 хвилин

5. Вправа «Оплески»

Мета: емоційна розрядка учасників у кінці заняття.

Інструкція: «Ми добре попрацювали сьогодні, і мені хочеться запропонувати вам гру, в ході якої оплески спочатку звучать тихенько, а потім стають все сильніше і сильніше».

Ведучий починає тихенько ляскати в долоні, дивлячись і поступово підходячи до одного з учасників. Потім цей учасник вибирає з групи наступного, кому вони аплодують удвох. Третій вибирає четвертого і так далі останньому учасникові аплодує вже уся група. Тривалість: 5 хвилин.

Проблема невербального спілкування, займає дуже важливе місце в загальній структурі спілкування та відноситься до проблем з багатовіковою історією. Аналіз усіх систем невербальної комунікації показує, що вони, маючи здатність не лише посилювати або послабляти вербальну дію, допомагають виявляти наміри учасників комунікативного процесу. Невербальна комунікація є обміном невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретацію.

Невербальні повідомлення здатні передавати велику інформацію. Передусім, це інформація про особу комунікатора. Ми можемо дізнатися про його темперамент, емоційний стан у момент комунікації, з'ясувати його особові властивості і якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, отримати уявлення про його обличчя і самооцінку.

Також через невербальні засоби ми дізнаємося про відношення

комунікантів один до одного, їх близькості або віддаленості, типі їх стосунків (домінування - залежність, розташованість- нерозташованість), а також динаміці їх взаємовідносин.

І, нарешті, це інформація про стосунки учасників комунікації до самої ситуації: наскільки вони комфортно почувають себе в ній, чи цікаво їм спілкування або вони хочуть скоріше вийти з неї.

В процесі комунікації невербальне спілкування є її складовою частиною і взаємозв'язане з вербальним спілкуванням. Елементи вербальної і невербальної комунікації можуть доповнювати, спростовувати і заміщати один одного. Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і зрозуміліше виразити свої думки, почуття, емоції.

Для дослідження невербальних комунікацій в процесі спілкування можна використати наступні методики:

1) Методика експертної оцінки невербальної комунікації (А. М. Кузнєцова). Враховуючи важливу роль невербальних засобів або «мови тіла» в процесі спілкування, ця методика за допомогою експертних оцінок допомагає визначити діапазон зорово відтворних і комунікативно значимих рухів людського тіла, включаючи оцінку різноманітності невербального репертуару, сензитивність до сприйняття невербальної інформації і самоврядування невербальним репертуаром.

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

3) Визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності (Г.Я.Розен). Ця методика призначена для визначення міри вираженості уміння налагоджувати стосунки і прочитувати контекст спілкування.

У результаті проведення методик нами було встановлене, що більшість випробуваних мають середній рівень невербальної комунікації, тобто

випробувані здатні пристосовуватися до різних ситуацій зі співбесідником. Їм властива здатність адекватно сприймати і переймати все що відчуває співбесідник і розуміти його жести, міміку та інтонацію, його поведінку, та розуміти як він себе почуває в даний момент. Також було виявлено, що більшість випробуванних мають середній рівень креативності, що свідчить про їх здатність знаходити вихід з будь яких ситуацій, у трьох респондентів - низький рівень, це свідчить про їх слабку здатність знаходити вихід з будь якої ситуації, а в останніх п'яти респондентів був виявлений високий рівень креативності, це свідчить про те що вони не шукають легких шляхів для вирішення своїх проблем. А середній рівень невербальної компетенції більшості респондентів говорить про те, що вони не зациклені лише на своїх проблемах, вони достатньо приділяють уваги й іншим проблемам людей. Вони завжди зможуть вислухати і дати гарну пораду.

Також у цьому розділі були запропоновані вправи, які допоможуть людям розуміти краще один одного.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано теоретико-методологічні засади вивчення проблеми ролі невербальної комунікації в процесі спілкування. Проблему невербальної комунікації досліджували такі вітчизняні та зарубіжні психологи Г. М. Андріїва, І. Н. Горелов, Г. А. Ковальов, В. А. Лабунська, О. О. Леонт'єв А. Піз та інші.

2. Надано психологічну характеристику невербальної комунікації як складовій процесу спілкування. Вчені встановили, що за допомогою мови ми передаємо не більше 35% інформації своїм співрозмовникам. На невербальні прояви доводиться решта 65% інформації, що передається в процесі комунікації. Невербальна комунікація - це система символів, використовуваних для передачі повідомлення і призначена для повнішого його розуміння, вона незалежна від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий круг значень. Завдяки невербальному спілкуванню людина дістає можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона засвоїла і навчилася користуватися мовою (близько 2-3 років).

3. Визначено роль невербальних комунікацій в процесі спілкування. Невербальні повідомлення здатні передавати велику інформацію. Передусім, це інформація про особу комунікатора. Також через невербальні засоби ми дізнаємося про відношення комунікантів один до одного, їх близькості або віддаленості, типі їх стосунків (домінування - залежність, розташованість - нерозташованість), а також динаміці їх взаємовідносин. І, нарешті, це інформація про стосунки учасників комунікації до самої ситуації: наскільки вони комфортно почувають себе в ній, чи цікаво їм спілкування або вони хочуть скоріше вийти з неї. Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і зрозуміліше виразити свої думки, почуття, емоції.

4. Проведено експериментальне дослідження ролі невербальної комунікації в процесі спілкування. Для дослідження ми використали наступні

методики: методика експертної оцінки невербальної комунікації А. М. Кузнецова, методика діагностики рівня невербальної комунікації та визначення рівня перцептивно – невербальної компетентності Г. Я. Розена. У результаті проведення методик нами було встановлено, що більшість випробуваних мають середній рівень невербальної комунікації, тобто випробувані здатні пристосовуватися до різних ситуацій зі співбесідником. Також було виявлено, що більшість випробуваних мають середній рівень креативності, що свідчить про їх здатність знаходити вихід з будь яких ситуацій, у трьох респондентів - низький рівень, це свідчить про їх слабку здатність знаходити вихід з будь якої ситуації, а в останніх п'яти респондентів

був виявлений високий рівень креативності, це свідчить про те що вони не шукають легких шляхів для вирішення своїх проблем. А середній рівень невербальної компетенції більшості респондентів говорить про те, що вони не зациклені лише на своїх проблемах, вони достатньо приділяють уваги й іншим проблемам людей.

5. На основі результатів констатувального експерименту розроблено практичні рекомендації щодо ролі невербальної комунікації в процесі спілкування. Мета вибраних нами вправ – допомогти людям подолати свої страхи в спілкуванні з іншими. Краще розуміти самопочуття співбесідника, його настрій та підтримати в потрібний момент. Вміти розпізнавати по різним факторам невербальної комунікації що людина хоче сказати, зробити, почути.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ джерел

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во МГУ, 2007. - 288 с.
2. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов / В. Биркенбил. - СПб. : «Питер», 1997. – 176 с.
3. Битянова М. Особенности человеческой коммуникации / М. Битянова // Школьный психолог. – 1999. – №3. - С.2-15
4. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. - М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.
5. Василик М. А. Основы теории коммуникации / М. А. Василюк. - М. : Гардарики, 2007. – 615 с.
6. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения / Т. Г. Винокур. – М. : «Наука», 1993. – 159 с.
7. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М. : «Наука», 1980. – 238 с.
8. Клюев Е. В. Речевая коммуникация / Е. В. Клюев. - М. : ПРИОР, 2008. – 276 с.
9. Кнапп М. Л. Невербальные коммуникации / М. Л. Кнапп. – М. : «Наука», 1999. – 308 с.
10. Конецкая В. П. Социология коммуникации / В. П. Конецкая. – М. : МУБУ, 1997. – 164 с.
11. Конюхов Н.И. Словарь-справочник практического психолога / Н.И. Конюхов. – Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 1996. – 222 с.
12. Курлов А.Б. Основы теории коммуникации / А.Б. Курлов. Уфа : РИО БашГУ, 2002. - 215 с.
13. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В.А. Лабунская. - Ростов-на-Дону : «Феникс», 1988. – 246 с.

14. Леонтьев А. А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М. : «Смысл», 1997. – 239 с.

15. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов – М. : Изд-во Наука, 1984. - 444 с.

16. Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация / В.П. Морозов. – М. : ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с.

17. Немов Р. С. Психология: учеб. [для студ. высш. пед. учеб. завед.]: В 3 –х кн. / Р. С. Немов — 4-е изд. — М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003

— .—

Кн. 1: Общие основы психологии. — 2003. — 688 с.

18. Ночевник М. Н. Человеческое общение / М. Н. Ночевник. – М. : Политиздат, 1988. – 126 с.

19. Парыгин Б. Д. Социальная психология как наука / Б. Д. Парыгин. - Л. : Лениздат, 2008. – 128 с.

20. Петрова Е. А. Жесты в педагогическом процессе: [Учебное пособие] / Е.А. Петрова. – М. : Моск. Городское пед. общество, 1998. – 278 с.

21. Петровский А. В. Психология: [Учебник для студ. высш. пед. зав] / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский. – 2-е изд. – М. : Изд. Центр «Академия»; Высшая школа, 2001. – 512 с.

22. Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / А. Пиз. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2000. – 101 с.

23. Поваляева М. А. Невербальные средства общения / М. А. Поваляева, О. А. Рутер. – М. : Ростов-на-Дону «Феникс», 2004. - 352 с.

24. Психология общения. Энциклопедический словарь Под общ. ред. А.А. Бодалева. - М. : Изд-во «Когито-Центр», 2011. – 579 с.

25. Равенский Н. Н. Как читать человека. Черты, лица, жесты, позы, мимика / Н. Н. Равенский. – М. : РИПОЛ классик, 2008. – 672 с. 26. Станкин

М. И. Психология общения: курс лекций / М. И. Станкин. – М. : Изд-во: МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 336 с. 27. Станкин М. И.

Психологические способы установления контактов между

людьми: [Учеб. пособие] / М. И. Станкин. – М. : Изд-во МПСИ;

Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2006. – 400 с.

28. Столяренко Л.Д. Основы психологии / Л. Д. Столяренко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Ростов н/Д : «Феникс», 2001. – 665 с.

29. Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М.: Изд-во Института Психотерапии. 2002. - 490 с.

Опитувальник експертної оцінки невербальної комунікації (А. М. Кузнецова)

1. Чи вважаєте ви, що він (вона) вміє добре доповнювати зміст своїх слів немовними засобами (міміка, жести, поза і т. п.)?

2. Чи розуміє він (вона) ваші емоції за виразом вашого обличчя? 3. Чи може він (вона) знайти відповідні інтонації голосу для вираження своїх почуттів і відношення до інших людей?

4. Чи вважаєте ви, що він (вона) вміє правильно розуміти значення ваших поглядів (прояв симпатії, інтересу, привертання уваги, прояв хвилювання та ін.)?

5. Чи вважаєте ви, що у нього (неї) бувають «зайві» жести і рухи, коли він (вона) намагається виразити свої думки і почуття?
6. Чи вміє він (вона) стримувати прояви своїх негативних емоцій і стосунків?
7. Як ви вважаєте, чи реагує він (вона) на зміни вашого голосу (на прояв іронії, хвилювання та інше)?
8. Чи буває, що його (її) немовна поведінка не відповідає тому, про що він (вона) говорить?
9. Чи вміє він (вона), на вашу думку, виразом очей і поглядом проявити увагу до інших людей, привітність, зацікавленість?
10. Як ви вважаєте, чи може він (вона) управляти своєю мімікою під час конфліктної ситуації?
11. Чи відрізняється його (її) міміка виразністю, різноманітністю, гармонією?
12. Чи є у нього (її) пози або рухи, непривабливі на ваш погляд? 13. Чи використовує він (вона) м'які, довірчі інтонації, щоб зняти у інших напругу, викликати на відвертість, викликати прихильність до себе? 14. Чи вміє він (вона) по зміні вашої ходи, пози визначити ваше самопочуття, настрій, стан?
15. Чи може він (вона) передати відтінки, нюанси своїх почуттів, емоцій, використовуючи різні немовні засоби поведінки?
16. Чи уміє він (вона) досить тонко і зрозуміло показати через міміку своє доброзичливе відношення до інших?
17. Чи можна сказати, що по його (її) виразній поведінці легко зрозуміти, які він (вона) переживає почуття до оточення?
18. Чи може він (вона) зрозуміти ваше відношення до нього, навіть якщо ви не демонструєте його спеціально?
19. Чи буває він (вона) скутий в рухах і жестах, «затиснутий», коли потрапляє в незвичну, незнайому ситуацію?
20. Як ви вважаєте, чи розуміє він (вона), коли ви засмучені, не розташовані до спілкування?

Опитувальник визначення рівня перцептивно-невербальної компетентності (Г. Я. Розен) :

1. Чи добре ви розбираєтеся в мові жестів?
а) так; б) і так, і ні; в) ні.
2. Чи чутливі ви до чужих потреб?
а) так, чутливий; б) не знаю; в) ні, не чутливий.
3. Чи відразу ви помічаєте, що комусь стало нудно при розмові з вами? а) відразу; б) вірно, щось середнє; в) не помічаю взагалі.
4. Ви умієте слухати інших?
а) так, умію; б) і так, і ні в) ні, не вмію.

5. Чи завжди ви однаково ввічливі в спілкуванні?
а) так, завжди; б) залежно від обставин; в) ніколи.
6. Чи можете ви негайно визначити, що хтось із співрозмовників засуджує вас?
а) так, можу; б) не завжди; в) ні, не можу.
7. Чи завжди ви вірно оцінюєте інших людей?
а) так, завжди; б) від випадку до випадку; в) ніколи.
8. Чи можете ви відразу відчутти, що викликаєте у співрозмовника симпатію, розташування?
а) так, можу; б) і так, і ні; в) ні, не можу.
9. Чи здатні ви передбачити, між ким з ваших знайомих може зав'язатися дружба?
а) так, здатний; б) не знаю; в) ні, не здатний.
10. Чи завжди ви відчуваєте, що у співрозмовника є щось приховане на розумі?
а) так, завжди; б) залежно від обставин; в) не завжди.
11. Чи вмієте ви вчасно відчутти, коли не слід бути занадто наполегливим?
а) так, вмію; б) коли як; в) ні, не вмію
12. Чи часто люди приходять до вас зі своїми проблемами?
а) часто; б) від випадку до випадку; в) рідко.
13. Як ви думаєте, чи завжди вам вдається розпізнати брехню? а) думаю, що завжди; б) не знаю; в) думаю, що ні.
14. Чи відразу ви відчуваєте, що співрозмовник знаходиться в поганому настрої?
а) так, відразу; б) і так, і ні; в) ні, не відразу.
15. Чи передчуваєте ви, що співрозмовник може ось-ось несподівано розридатися (чи вибухнути)?
а) так, передчуваю; б) коли як; в) ні, не передчуваю.

