

УДК 81'221:316.77

## НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

О.М.Тур

**Анотація.** У статті подано визначення понять «комунікативна компетентність», «спілкування», «невербальна комунікація»; розглянуто співвідношення невербальної комунікації і мовлення, класифікації невербальних засобів спілкування та їхніх функцій.

**Ключові слова:** комунікативна компетентність, невербальна комунікація, невербальні засоби спілкування.

**Аннотация.** В статье дано определение понятиям «коммуникативная компетенция», «общение», «невербальная коммуникация»; рассмотрены соотношения невербальной коммуникации и речи, классификации невербальных способов общения и их функции.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, невербальная коммуникация, невербальные способы общения.

**Summary.** The article presents definitions of the notions «communicative competence», «communications», «non-verbal communication». The correlation of non-verbal communication, classification of non-verbal ways of communication and their functions have been considered.

**Key words:** communicative competence, non-verbal communication, non-verbal ways of communication.

Як соціальна істота, людина постійно відчуває потребу в спілкуванні з іншими людьми, що визначає потенційну неперервність спілкування як необхідну умову життєдіяльності. Ефективність спілкування залежить від рівня комунікативної компетентності особистості. У науковій літературі проблемі комунікативної компетентності приділяли увагу багато як вітчизняних (Л.Бірюк, С.Бондар, Д.Годлевська, М.Заброцький, О.Касаткіна, Т.Кобзар, Н.Назаренко, Л.Пляка, Т.Шепеленко та ін.), так і зарубіжних (В.Байденко, І.Зімня, Н.Кузьміна, А.Маркова, Л.Петровська, Є.Сидоренко, В.Козлов, Г.Мануйлов, О.Чиркова та ін.) дослідників.

**Мета нашої статті** – з'ясувати значення невербальної комунікації для розвитку вмінь ефективного спілкування та формування високого рівня комунікативної компетентності особистості.

Під комунікативною компетентністю, або компетентністю спілкування, розуміють здатність особистості на основі професійних, побутових та інших спільних інтересів встановлювати й підтримувати необхідні контакти з людьми. Така компетентність передбачає: знання норм і правил спілкування, високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє людині в процесі спілкування передавати й відтворювати інформацію, розуміння невербальної мови спілкування, уміння спрямовувати спілкування в потрібне русло, регламентуючи його, контактувати з людьми, враховуючи їхні вікові, соціально-культурні та інші характеристики, правильно оцінювати співрозмовника як особистість, як конкурента чи партнера й залежно від цього використовувати різні тактики для реалізації обраної стратегії, аналізувати конфлікти, кризові ситуації й розв'язувати їх, переконувати співрозмовника, викликати в нього позитивне ставлення до себе тощо. Отже, комунікативна компетентність являє собою комплекс знань, умінь, навиків, особистісних характеристик, мотивацій, які забезпечують ефективність спілкування.

Найбільш узагальнено спілкування можна визначити як «...складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, який породжують потреби спільної діяльності та який включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини» [4, с. 213].

Плутанину в питаннях про поняття «спілкування» вносить термін «комунікація». Одні автори ототожнюють спілкування з комунікацією (Л.Виготський, В.Курбатов, О.Леонтьєв, Ю.Прилюк), інші розрізняють ці поняття. При цьому дехто вважає спілкування ширшим поняттям, ніж комунікація (Г.Андрєєва, І.Ахьямова, І.Горелов, Т.Грушевицька, М.Каган), а дехто, навпаки, вужчим (В.Кулешов, М.Матлин, Е.Холл, О.Чиркова) [9, с. 5–8; 11, с. 11–14]. Ми використовуємо терміни «комунікація» і «спілкування» як синонімічні.

«Саме спілкування, – зауважує І.Зімня, – це не діяльність, а форма взаємодії людей, які зайняті різними видами діяльності в суспільно-трудових відносинах» [3]. Елементарною функцією спілкування є досягнення взаєморозуміння на зовнішньому, формальному рівні: за допомогою приязного слова, усмішки, рукостискання тощо [10, с. 8].

Найзмістовнішим і виразним засобом спілкування, безсумнівно, є слово, мова. Уміння говорити й слухати, вести бесіду – важлива умова взаєморозуміння, перевірки істинності чи помилковості своїх думок, уявлень. Однак вербальне спілкування, що здійснюється за допомогою мови, не вичерпує усього багатства обміну інформацією. Спілкування відбувається і за допомогою невербальної комунікації – жестів, експресії обличчя, виразу очей, постав тіла, інтонаційно-ритмічних характеристик голосу, дотику та ін. [10, с. 9, 184–185]. Особливістю невербальної мови є те, що її прояв зумовлений імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дає підставу довіряти їм більше, ніж звичайному мовному каналу спілкування [2, с. 119; 8, с. 6]. Таким чином, невербальний компонент є невід’ємною складовою процесу спілкування, при чому передавання інформації через невербальні засоби, за дослідженнями А.Мехрабіана, відбувається на 55%, через звукові (зокрема тон голосу, інтонацію звуку) – на 38 %, у той час як через вербальні засоби – тільки на 7 %. Професор Бердвіссл виявив, що в середньому людина говорить словами тільки протягом 10–11 хвилин на день, і що кожне речення в середньому звучить не більше ніж 2,5 секунди. Так само, як і А.Мехрабіан, він з’ясував, що в процесі спілкування між співрозмовниками вербальна частина виражає лише 35% змісту повідомлення, а 65% інформації кодують невербальні засоби [8]. На питання про те, чи можна підробити мову невербальних засобів спілкування, психологи відповідають заперечно, водночас існують цілі центри, де вчать керувати жестами, мімікою, пантомімікою тощо.

О.Чиркова також відзначає важливість невербальних засобів для спілкування, їхні переваги над вербальними. У своїх дослідженнях вона пише: «Невербальна комунікація є найбільш стародавньою формою спілкування людей. Історично невербальні засоби комунікації (НЗК) розвинулися раніше за мову. Вони не потребували високорозвиненої людської свідомості. Поступово проявилися їх певні переваги над вербальними, оскільки НЗК: сприймаються безпосередньо й тому сильніше впливають на адресата, передають найтонші відтінки стосунків, емоцій, оцінки, за їх допомогою можна передавати інформацію, яку важко чи з будь-яких причин незручно виразити словами» [11, с. 26–27].

Отже, від того, як людина говорить, як супроводжує своє мовлення поглядом, посміхається, рухається, які жести, позу міміку використовує, якої відстані дотримується в спілкуванні, зрештою, навіть як вона одягнута, залежить якість спілкування, можливість досягнення поставленої мети.

Сам термін «невербальна комунікація», відмічає Є.Петрова, почав використовуватися й вивчатися як окрема область дослідження в 50-х роках ХХ століття [6]. Якщо раніше як в теоретичному, так і в практичному аспекті невербальній комунікації відводилася допоміжна, другорядна роль, порівняно з вербальною, то останнім часом інтерес різних наук до вивчення саме цього виду спілкування дедалі зростає [2, с. 113]. Проблема невербальної комунікації, або невербального спілкування, свої дослідження присвятили багато науковців: Ю.Алферов, М.Аргай, Ж.Амбарцумова, М.Андріанов, В.Барабаншиков, В.Баранова, В.Беглова, А.Бодалев, А.Брудний, Р.Волос, Р.Гамезо, М.Гиппенрейтер, Г.Глотова, І.Горелов, А.Капнадзе, В.Лабунская, Т.Малкова, Р.Мей, Х.Міккін, Є.Петрова, Т.Нійт, В.Панферов, А.Піз, Д.Рамішвілі та ін.

Підвищений інтерес до вивчення невербальної комунікації обумовлений тим, що спілкування має величезне значення в житті сучасного суспільства, а наявність уміння правильно інтерпретувати та кодувати невербальні сигнали є важливою умовою спілкування. Крім того, сфера спілкування постійно поширює свої кордони, зокрема виникають нові професії, наприклад, менеджер із надання інформації, координатор ділових презентацій і проєктів та ін., які потребують ґрунтовних знань несловесної мови.

У нашому розумінні невербальна комунікація – це система знаків, які людина використовує в процесі спілкування з метою передавання інформації, організації взаємодії, здійснення впливу на співрозмовника тощо, і які, на відміну від мовних знаків, мають інші засоби та форму виявлення.

На думку І.Ахьямової, використання людьми невербальних знаків під час спілкування зумовлено, передусім, біологічними особливостями, закладеними в психіці кожного індивідуума, а також рівнем культури особистості, в тому числі рівнем її професійної освіти [1, с. 23]. Відомо, що є пряма залежність між соціальним становищем людини, її престижем і кількістю жестів, якими вона користується. Високоосвічена людина, що займає високе соціальне становище, як правило, послуговується переважно мовними засобами. Людина, яка менш освічена і має нижчий професійний статус, частіше супроводжує свої слова жестами. Тому з метою підвищення рівня комунікативної компетентності майбутнього фахівця необхідно в процесі професійної підготовки його у вищій школі особливу увагу звертати на формування культури невербальної комунікації.

В.Лабунская в своїх дослідженнях звертає увагу на ряд проблем, пов’язаних із використанням невербальних засобів, розв’язання яких необхідне для практики ефективного спілкування й можливе за умови розуміння семіотичної природи невербальних засобів комунікації: 1) взаємозв’язок невербальних засобів спілкування й мовлення, ступінь автономності кінетичних засобів; 2) роль і функції

невербальних засобів у спілкуванні і регуляції мовленнєвого потоку; 3) природа й генезис невербальної комунікації, співвідношення соціального і біологічного, знаковий характер системи невербального спілкування; 4) проблема вираження й розуміння змісту, який несуть невербальні знаки; 5) проблема опису й систематизації елементів і укладання специфічних словників систем невербальної комунікації [5]. По суті, виокремивши ці проблеми, дослідниця пропонує план вивчення проблем невербальної комунікації та невербальної поведінки і розв'язання цих проблем.

Спілкуючись, люди використовують невербальні знаки як самостійний канал для передавання інформації і як пов'язаний з мовленням. У першому випадку це може бути пошуковий знак, знак-репліка, заміна лінгвістичного знака й паралельне його вживання. Якщо інформація візуальним каналом передається паралельно мовленню, то вона може призначатися різним адресатам, нести додаткову інформацію, детерміновану вербальним текстом, відповідати за організацію й регуляцію контакту. Зв'язане використання вербальної і невербальної інформації відбувається тоді, коли візуальні знаки дублюють мовлення. Інколи поєднання слова й невербального знаку набуває форми стійких поєднань «кінемо-мовлення», які мають соціокультурну специфіку [7].

У кожній конкретній ситуації спілкування певний невербальний засіб може стосуватися конкретного слова в реченні або цілого висловлювання, бути домінантним, додатковим або просто малозначущим компонентом, що обумовлено завданням спілкування [6; 7].

Мова тіла, як і будь-яка мова, також складається зі слів, речень, розділових знаків. Один жест, зазвичай, подібний до одного слова, і так само як слово, може мати декілька значень, наприклад, хитанням голови зверху донизу в одному випадку підтверджують, що уважно слухають співрозмовника, в іншому – передають згоду. Необхідно зауважити, що у різних культурах той самий жест може мати неоднакові значення й бути по-різному розтлумачений, наприклад, болгари хитанням голови зверху донизу передають незгоду. Ключем до точної інтерпретації невербальних засобів комунікації є не тільки розуміння їхнього значення, але й врахування усієї їх сукупності й відповідності вербальному висловлюванню комуніканта. Тому, щоб продуктивно будувати соціальні та міжособистісні відносини, налагоджувати міжнародні контакти, кожний майбутній високопрофесійний фахівець повинен прагнути досконало оволодіти усіма невербальними компонентами комунікативної техніки.

Невербальне спілкування, так само як і мовне, передбачає наявність зворотного зв'язку. Міжособистісна практика взаємодії показує, що позитивний невербальний зворотний зв'язок, який іде від партнера по спілкуванню, позитивно впливає на взаємини між співрозмовниками. Для прикладу, підняті брови демонструють здивування, покору, заохочують партнера до подальшого спілкування. Натомість негативний зворотний зв'язок несе деструктивний характер взаємостосунків. Партнер, який під час розмови опускає брови, подає негативний сигнал домінування або агресії стосовно співрозмовника.

Невербальні засоби комунікації сприймаються різними сенсорними системами: зором, слухом, тактильними відчуттями тощо. За спорідненими ознаками їх об'єднують у певні групи. Систематизовану класифікацію невербальних засобів спілкування запропонував Ф.Бацевич, він виокремив п'ять груп: 1) акустичну, що об'єднує екстралінгвістику (паузи, кашель, зітхання, сміх, плач) і праксодику (темп мовлення, тон, тембр, висота, гучність, артикуляція тощо); 2) оптичну, до якої належать кінесика (міміка, постава, жести, хода, погляд), проксемика (відстань між мовцями, дистанція, вплив території та ін.), графеміка (почерк, символіка скорочень), зовнішній вигляд (фізіономіка, зріст, стиль одягу, зачіска, прикраси); 3) тактильно-кінестезичну (рукоствискання, поцілунки, дотики); 4) ольфакторну (запах тіла, запах косметики); 5) темпоральну (час очікування початку спілкування, час, протягом якого триває повідомлення мовця тощо) [10, с. 185–186].

О.Чиркова запропонувала свою систему невербальних засобів комунікації, у якій виокремила дві групи – основну й другорядну. Жести основної групи сприяють встановленню контактів між людьми й поділяються на чотири підгрупи: 1) вроджені (мають аналогічну семантику в тварин), 2) набуті в дитинстві, 3) похідні (засновані на вроджених), 4) які мають похідну семантику (жест той самий, але значення інше). Жести другорядної групи виконують прагматичну функцію і базуються тільки на фізіологічних потребах комуніканта [11, с. 119].

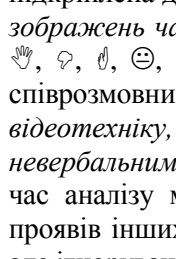
Існують й інші класифікації, у яких невербальні засоби комунікації згруповані: 1) за соціальною роллю в суспільстві: жести спілкування глухонімих, жести навчання й виховання в педагогічному процесі, професійні жести військових, священиків, спортсменів та ін., етикетні жести – вітання, прощання, поведінка за столом тощо, жаргонні й асоціальні жести; 2) за значенням: сигнали оцінки й обману, сигнали відкритості та щирості, сигнали доброзичливості та інші; 3) за семантичним типом: комунікативні, симптоматичні; 4) за їхніми функціями в людському спілкуванні: дублюють мовну

інформацію, суперечать змісту вербального повідомлення, заміщують мовленнєве висловлювання, підкреслюють чи посилюють будь-який компонент мовлення, доповнюють мовлення, регулюють мовне спілкування; 5) за правилами етикету й типовими ситуаціями спілкування: жести привертання уваги, знайомства, прохання, вітання, вдячності, вибачення та інші [11, с. 99–100].

Ефективне спілкування неможливе без знання класифікації невербальних засобів комунікації, тому набуття таких знань у вищій школі повинно стати однією з основних умов формування високого рівня комунікативної компетентності майбутнього фахівця.

Знаки невербального спілкування виконують практично ті самі функції, що й знаки вербальної комунікації: 1) комунікативну – засіб спілкування, 2) емотивну – засіб вираження емоцій, 3) спонукальну – заохочення адресата до певних дій, 4) контактну – готовність до контакту, підтримка зв'язку, 5) інформаційну – передавання інформації, різних значень, 6) регулятивну – дотримання певної стратегії, 7) металінгвістичну – переклад інформації з мови однієї знакової системи на мову іншої, із збереженням загального змісту. До специфічних функцій можна віднести такі: 1) заміна вербальних засобів спілкування в разі неможливості використання мови – азбука для глухонімих, недостатнє володіння мовою тощо, 2) орієнтування в ситуації спілкування, 3) консолідація – належність до одного корпоративного соціуму при виконанні ритуальних дій та ін. Таким чином, невербальна комунікація набуває самостійного значення і впливає на спілкування та спільну діяльність, «репрезентуючи закодовану в них інформацію, і починає виконувати функцію індикації зв'язку прихованого, психологічного змісту й соціальної інтерпретації її» [5, с. 42].

Щоб сформувати в майбутніх фахівців уміння володіти невербальними засобами спілкування, необхідно розглядати реальний навчальний процес як особливим чином організоване спілкування, складовою частиною якого буде використання невербальних засобів комунікації при встановленні взаємодії між студентами та між викладачем і студентами. Крім того, роботу необхідно спрямувати на ґрунтовне вивчення невербальних засобів спілкування за допомогою виконання системи завдань, в тому числі з використанням різного ілюстративного матеріалу, відеозаписів фільмів тощо, а також на створення відповідних навчально-методичних посібників.

Прикладами завдань можуть бути такі: 1. *Протягом тижня фіксуйте усі можливі контакти, ситуації спілкування, у яких ви брали участь за такими критеріями: предмет спілкування, ініціатор спілкування, ступінь особистої активності й зацікавленості, рівень конфліктності й напруги, досягнення поставленої мети.* Проаналізувавши отримані результати, студенти переконуються в тому, що в різних ситуаціях мета спілкування, його результати можуть бути різними. Завдання викладача – підкреслити важливість спілкування в житті людини, необхідність аналізувати кожний комунікативний акт для подальшого конструювання ефективного спілкування; 2. *Поспостерігайте на відстані за тим, як спілкуються люди на вулиці, в кафе, громадському транспорті тощо. Дайте відповіді на питання: чи добре знайомі ці люди? чи симпатизують вони одне одному? вони щось мирно обговорюють чи сперечаються? хто з них має більш високий соціальний статус? Кожна відповідь повинна бути підкріплена детальним аналізом невербальної поведінки співрозмовників;* 3. *Із запропонованих умовних зображень частин жестів (кінем) створити кілька закінчених невербальних речень:* . Графічні зображення кінем допомагають студентам спостерігати за поведінкою співрозмовника, контролювати свої рухи, міміку й відповідну поведінку. 4. *Використовуючи відеотехніку, переглянути без звуку запис різних ситуацій спілкування, характеризувати за невербальними сигналами ці ситуації. Далі увімкнути звук і перевірити правильність відповідей.* Під час аналізу можливих помилок, необхідно націлити студентів на те, що розуміння невербальних проявів інших людей не обов'язково гарантує успіх, максимальне досягнення ними поставленої мети, але ігнорування цієї мови людського спілкування, як правило, призводить до невдач.

Отже, невербальна комунікація є важливою складовою процесу спілкування, вона зумовлена як біологічними особливостями індивідуума, так і його рівнем професійної освіти та культури. Формування вмінь володіти невербальними засобами комунікації, розвиток здібностей правильно інтерпретувати інформацію, яку передають невербальні сигнали, сприяють ефективності спілкування, у тому числі й професійного, що є проявом високого рівня комунікативної компетентності особистості.

### Література

1. Ахьямова И. А. Формирование культуры невербального общения студентов в профессиональном образовании / автореф. дис. ...на соискание уч. степ. док. пед. н. 13.00.08 / Инна Анатольевна Ахьямова. – М., 2013. – 37 с.
2. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування : навч. посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Біліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. – Львів : Магнолія 2006, 2009. – 312 с.
3. Зимняя И. А. Педагогическая психология : учебник для вузов / И. А. Зимняя. – М. : Логос, 1999. – 340 с.

4. Краткий психологический словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – М., 1985.
5. Лабунская В. А. Введение в психологию невербального поведения : методические указания к спецкурсу «Психология экспрессивного поведения» / В. А. Лабунская. – Ростов-на-Дону, 1994. – 350 с.
6. Петрова Е. А. Знаки общения / Е. А. Петрова. – М. : ГНОМ, 2001. – 256 с.
7. Петрова Е.А. Жесты в педагогическом процессе / Е. А. Петрова. – М. : Московское городское педагогическое общество, 1998. – 222 с.
8. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – Нижний Новгород : Ай Кью, 1992. – 262 с.
9. Прищак М. Д. Комунікація, спілкування, комунікативність: категоріальний аналіз / М. Д. Прищак // Вісник Вінницького політехнічного інституту. – 2010. – № 2. – С. 5–8.
10. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Ф. І. Хміль. – К. : «Академія», 2004. – 280 с.
11. Чиркова Е. И. Внимание, невербалика! Невербальные средства коммуникации при обучении иностранному языку / Е. И. Чиркова. – СПб. : КАРО, 2009. – 272 с.