

ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ АСПЕКТИ КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ

Курило О.Й., Розман І.І.

Мукачівський державний університет

У статті розглянуто вербальні та невербальні аспекти спілкування. Подано визначення головних понять «спілкування», «культура спілкування», «вербальне спілкування», «невербальне спілкування». Наведено тлумачення кінетичних невербальних засобів комунікації. Визначено умови ефективної комунікації з використанням словесних та несловесних засобів спілкування. Наведено рекомендації щодо культури комунікації.
Ключові слова: спілкування (комунікація), вербальне спілкування, невербальне спілкування, культура спілкування, комунікативна майстерність, мовленнєвий етикет, комунікатор, реципієнт.

Постановка проблеми. Організація ефективної діяльності та взаємодії людей у сучасних умовах існування передбачає необхідність ефективної комунікації, встановлення взаємозв'язків, координації спільної діяльності. Чим ефективніше відбувається їх взаємодія, спілкування та сприйняття при цьому, тим більшою мірою задовольняються їхні численні потреби, тим краще вони почувають себе [1, с. 3]. Тема дослідження означеної проблеми є важливою, оскільки ефективна комунікація, її культура залежить, у першу чергу, від того, наскільки майстерно комунікатор володіє вербальними та невербальними засобами спілкування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових джерел засвідчив, що досліджуваній проблемі приділяється значна увага. Зокрема, наукові питання культури спілкування висвітлено в працях мовознавців Н. Бабич, Б. Головіної, С. Єрмоленко, А. Коваль, С. Ширяєвої та інших, методистів О. Біляєва, А. Богущ, М. Вашуленка, І. Дроздової, С. Карамана, К. Климової, В. Мельничайка, Т. Окуневич, Л. Паламар, М. Пентилюк та ін. Проблеми невербальних засобів спілкування, їх класифікації та особливостям національних стилів комунікативної невербальної поведінки присвячені дослідження таких вітчизняних науковців: Ф. Ісаєва, І.А. Зязюна, О.Є. Ломакіна, В.В. Нестерова, І.П. Підласого, В.А. Сластьоніна, М. Андріанова, Г. Попова, Н. Ботвіної, О.Т. Бойко тощо. Серед зарубіжних дослідників, які внесли значний вклад у цій галузі, можна виокремити А. Піза, який вперше серйозно зайнявся вивченням означеного питання в кінці 70-х років ХХ ст., Р. Бердвіссла, А. Мейерабіана, А. Хілла, Г. Уейнрайта, Ю. Фаста та інших.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є дослідження як вербальних, так і невербальних засобів, які використовуються у процесі спілкування.

Виклад основного матеріалу. Спілкування – це процес взаємодії між людьми, у якому відбувається обмін інформацією, досвідом, вміннями й навичками, результатами праці. У більш вузькому розумінні – це процес обміну інформацією та досвідом, невід'ємний і дуже важливий аспект людського існування, важлива передумова формування людини як соціальної істоти, здатної до співіснування з подібними до себе [6, с. 112]. Культура спілкування – найважливіша складова загальної культури людини, яка передбачає високий рівень загальної культури людини, розвинену культуру її мислення, мовлення і поведінки.

Тому необхідно постійно розвивати мисленнєво-мовленнєві вміння, збагачувати словниковий запас, тренувати голос, стежити за власною зовнішністю, щоб ефективно спілкуватися і встановлювати контакти [3, с. 87].

Важливу роль у процесі спілкування відіграють як вербальні (мовні), так і невербальні (немовні) засоби спілкування, які тісно взаємодіють між собою.

Вербальне (лат. verbalis, від verbum – слово) спілкування – це процес взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, писемної, внутрішньої), який відбувається за своїми внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі ustalених норм. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно-значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими словами за правилами цієї самої знакової системи. У своїй сукупності слова, вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить, й одночасно – засобом аперцепції (сприйняття на основі свого життєвого досвіду) змісту його думки. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної з форм мовленнєвої діяльності [1, с. 4].

Вербальна комунікація використовує як знакову систему мову – найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовий аспект взаємодії і взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати зрозумілою для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації. Спілкування за допомогою вербальних засобів є не що інше, як використання живого слова в передачі інформації.

Але крім мови, мовлення існують й інші засоби комунікації. Люди обмінюються інформацією й за допомогою жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які називають невербальними (несловесними) засобами спілкування.

Невербальне спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми. Один з найвідоміших фахівців з питань спілкування А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається всього 7% інформації, тоді як звуковими засобами – 38%, а за допомогою міміки, жестів і поз – 55% [5, с. 40].

Невербальні засоби комунікації все частіше стають предметом соціолінгвістичних досліджень. Не існує єдиної думки щодо складу невербальних компонентів спілкування, їх класифікація створюється на основі різних критеріїв. Так, комунікативними невербальними компонентами комунікації є праксодичні, кінетичні, тактичні та проксемічні засоби.

Зупинимось детальніше на кінетичних невербальних засобах, які, по суті, є найважливішими в суспільстві. Одну з найважливіших функцій виконує міміка. Міміка – це експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу. Часто вираз обличчя має на людей більший вплив, аніж слова. Міміка, так само як і жести, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню. Вираз обличчя комунікатора має відповідати характеру мовлення чи відносин з реципієнтом, може виражати впевненість, схвалення, невдоволення, радість, зацікавлення, обурення тощо.

З мімікою тісно пов'язаний візуальний контакт, тобто погляд, що становить важливу частину спілкування. За Шевчук С.В., розрізняють діловий, світський та інтимний погляди залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника. Погляд, спрямований у трикутник, верхньою якою є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є діловим. Він не опускається нижче очей. Якщо погляд фіксується нижче лінії очей – то це соціальний погляд. Інтимний погляд спрямовується в трикутник між очима і грудьми. Погляд має завжди відповідати типові ситуації спілкування [7, с. 160].

Важливу роль у спілкуванні відіграють жести – виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини. За призначенням і природою розрізняють ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні та жести-символи.

1. Ритмічні жести дублюють інтонацію, виділяють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення.

2. Емоційні жести передають найрізноманітніші відтінки почуттів: подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування.

3. Вказівні жести виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних. З цією метою послуговуються рухами пальців, кисті, цілої руки.

4. Зображувальними жестами відтворюють предмети, тварин, інших людей (їхню форму, рухи, розміри). Ними користуються в тих випадках, коли не вистачає слів чи необхідно підсилити враження і вплинути на слухача наочно.

5. Жести-символи інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. До жестів-символів належать умовні жести вітання, прощання, заклика до мовлення, передчуття приємного [7, с. 160].

Найпоширеніші жести та їх тлумачення:

- пальці рук зціплені – знак розчарування і бажання співрозмовника приховати своє негативне ставлення;
- прикривання рота рукою – слухач розуміє, що ви говорите неправду;
- почухування і потирання вуха – співрозмовник наслухався і хоче висловитися;

- потирання скронь, підборіддя, прикривання обличчя руками – особа не налаштована розмовляти в цей момент;

- людина відводить очі – підтвердження того, що вона щось приховує;

- схрещення рук на грудях – людина нервує, краще розмову закінчити чи перейти на іншу тему;

- схрещення рук і тримання пальців у кулаці – людина налаштована вкрай вороже;

- відтягування комірця – людина гнівається або дуже схвилювана;

- вказівний палець спрямований прямовисно до скроні, а великий підтримує підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого;

- руки за головою – впевненість, перевага над співрозмовником;

- потирання ока – людина говорить неправду;

- тримання рук за спиною – впевненість у собі.

Інформативне комунікативне значення має також поза, адже вона репрезентує не тільки душевний стан людини, але й її наміри, налаштованість на розмову. Поза – це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що людина, зацікавлена в спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилитиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стояти-ме напівобернувшись. Людина, яка хоче заявити про себе, буде стояти прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – займе спокійну невимушену позу [7, с. 161].

Не менш важливим невербальним засобом спілкування є хода людини (стиль пересування). Саме за ходом можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів, страждання, гордість, щастя. Якщо хода важка, то людина гнівається, якщо легка – радіє, якщо в'яла, пригнічена – страждає. Коли людина почувається гордо, довжина її кроку найбільша.

Усі ці кінетичні невербальні засоби комунікації дають можливість легко встановлювати контакти між людьми, досягнути успіху, досконали володіти культурою та мистецтвом спілкування. Потрібно пам'ятати, що однією з важливих передумов культури комунікації є усмішка. Для того, щоб до вас ставилися з розумінням, поважали, цінували і любили, необхідно самому стати приязнішим, привітнішим і приємнішим у спілкуванні. Це одна з таємниць, яка має велике значення у спілкуванні. Дружня усмішка усуває настороженість, та навіть агресивність, долає всілякі перешкоди в спілкуванні. Зрозуміло, що все своє життя ми не можемо ходити усміхненими, безумовно, все залежить від ситуації та обставин, але не слід забувати – ви господар свого настрою, а з доброзичливою людиною говорити набагато приємніше, ніж із похмурою. Таким чином, успіх взаємовідносин залежить від техніки спілкування, тобто майстерності володіння багатьма засобами, прийомами спілкування, їх тактовного використання у взаєминах із людьми [2, с. 9].

Не менш важливу роль відіграють праксодичні невербальні засоби, серед яких виділяють інтонацію, голос (тембр, гучність, темп, виразність мовлення), тон (серйозний чи жартівливий) та ін. Так, у давнину за ознаками голосу визначали особисті якості людини: твердий притишений голос –

працьовитий, як віл; кволий голос – боязкий, як ягня; верескливий і безладний – дурний, як коза. Зміст розмови слід продумувати наперед, говорити виразно і чітко, не ковтати кінцевих звуків, не бубніти, не квапитись, не повторюватись, не робити великих пауз, не вживати беззмістовних фраз, ставити акценти, виділяти інтонаційно важливі моменти. Не говорити нудно, монотонно. Важливо пам'ятати кілька порад щодо того, як володіти голосом під час спілкування:

1. Треба пристосовувати свій голос до обставин, за яких відбувається спілкування.

2. Той, хто говорить занадто тихо, справляє враження людини, яка не вірить у свої сили.

3. Не варто говорити занадто голосно й експресивно – ви справлятимете враження агресивної людини.

4. Намагайтеся постійно тренувати свій голос, найкращий спосіб для цього – читання вголос, відпрацювання правильної вимови.

5. Голос підвищуйте тоді, коли ставите запитання, висловлюєте радість, захоплення, здивування. Якщо вам необхідно когось переконати, відповісти на запитання, то голос понижуйте.

6. Будьте тактовні: спочатку зважте, чи нікого не образите те, що ви бажаєте сказати, а тоді вже починайте говорити [2, с. 10].

Інтонація – засіб передачі думки у певному голосовому тоні, що може містити вимогу, прохання, ствердження, схвалення, пораду, попередження, образу, вибачення, зневагу тощо. Іноді партнер і не усвідомлює, що може сказаним образити співрозмовника за допомогою інтонації. Часто двозначна фраза, висловлена з відповідною інтонацією і супроводжена поглядом, може глибоко образити людину.

Не останнє місце в культурі спілкування займає зовнішність. Вона має неабияке значення для успіху спілкування, особливо під час перших зустрічей: співрозмовники придивляються один до одного, вивчають риси обличчя, тембр голосу, міміку, і це формує першу думку про партнера. Мова йде не про гарне обличчя – кожен повинен мати коректний вигляд (зачіска, одяг, взуття), адже з народної творчості знаємо: «Зустрічають по одягу – проводжають по розуму».

Кожне спілкування має свою мету, досягнення якої залежить від багатьох чинників, від рівня взаємин із конкретною людиною, колективом. У цьому плані цікаві думки американського психолога Еріка Берна, який виділяє три лінії поведінки у спілкуванні під час бесіди: на рівних; домінування і підкорення (допомагає поза, погляд); ініціатива в установленні контакту. Ці лінії поведінки реалізуються завдяки наявності у людини трьох начал (трьох ролей): Дорослого, Батька і Дитини, які вибирає людина для спілкування. Розглянемо поради-рекомендації, як вступити в контакт із партнером і підтримати необхідний тон розмови до її завершення.

1. Потрібно створити сприятливу атмосферу для розмови. Краще починати з теми, яка доступна (чи подобається) вашому співрозмовникові. Якщо виникає напруження, не наполягайте на своєму, спробуйте «розтопити кригу» напруженості цікавим епізодом.

2. Уважно спостерігайте за співрозмовником, якого характеру ваш респондент: чи відверта, чи потайна людина. Слухайте його

дуже уважно, не втрачаючи зацікавлення і не відхиляючись від основної думки під час розмови.

3. Розпочавши розмову, поступово треба підходити до найголовнішого (найскладнішого) запитання, але ненав'язливо, тактовно, поетапно.

4. Будьте уважні до натяків, зацікавлених висловів співрозмовника, які можуть переорієнтувати русло вашої бесіди, торкнутися тем, що цікавлять (хвилюють) партнера.

5. Орієнтуйтеся на прихильність співбесідника, якщо хочете поставити йому делікатне (неприємне) запитання, визначте, чи воно доречне саме зараз.

6. Для повної «розрядки» в діалозі слід «побавитися» найвимирами запитаннями – відповідями (риторичними).

7. Якщо ви не отримали прямої відповіді на своє запитання (або вона не задовольняє вас), спробуйте в'яснити це з допомогою побічних (другорядних) запитань, або висловити свої міркування з приводу проблеми [2, с. 11].

Щоб порозумітися зі своїм співрозмовником, необхідно на початку і в кінці розмови трічі його «погладити» (усміхнутися, зробити комплімент, підкреслити його значимість). Необхідно дотримуватися таких правил культури спілкування:

1. Потрібно розмовляти так, щоб ваша бесіда не привертала увагу всіх людей.

2. Під час розмови можна лише помірно жестикулювати, але в жодному разі не слід гримасувати, злісно говорити, гнівно і різко суперечити. Нетерпимість до чужої думки характеризуються запальні чи психічно невірніважені або ж просто некультурні люди. До того ж гнів заважає розуму бачити істину.

3. Необхідно вміти підтримувати розмову, правильно висловлюючись, не вживаючи вульгарних виразів, не перенасичуючи мовлення іноземною лексикою й абстрактними поняттями.

4. Для розмови потрібно обирати теми, які становлять інтерес, можуть зацікавити й вашого співрозмовника, необхідно розмовляти не тільки про власні проблеми, а й про проблеми інших.

5. Під час розмови необхідно уважно вислуховувати свого співрозмовника, поділяти його погляди, симпатії, перейматися його проблемами. Не ігнорувати його запитання чи робити вигляд, що ви їх не розумієте.

6. Необхідно вміти терпляче вислуховувати і те, що ви знаєте, і те, з чим ви, можливо, не згодні. Не чемно відразу ж розпочинати суперечку, відстоюючи власну позицію. Дослухавши до кінця аргументи свого співрозмовника, дозволяється стримано й коректно заперечити: «Я думаю, що...», «Я вважаю, що...», «На мою думку, це...».

7. Ввічлива людина має відповідати на запитання чи розмовляти тією мовою, якою до неї звертаються (зрозуміло, якщо нею володіє). Однак у товаристві, де говорять однією мовою, нечемно розмовляти з кимось іншою.

8. Під час розмови необхідно дивитися на свого співбесідника і стежити за його реакцією, щоб скоригувати своє мовлення у разі втрати співрозмовником інтересу до вашого повідомлення. Повернути до себе увагу можна завдяки логічності думки, переконливості аргументації, дотепності й емоційності відповіді. Але не треба гарячкувати, поспішаючи залагодити справу, слід бути розважливим і приязним. Чемна людина, переконавшись у марності своїх зусиль зацікавити співрозмовника, припиняє відповідати.

9. Коли до розмови приєднується новий учасник, він не

повинен запитувати про її зміст. Його мають коротко проінформувати про основні моменти розмови. Та можуть ввічливо, але ухильно повідомити: «Говорили про...». Якщо треба сказати щось важливе віч-на-віч, не шепочуться в кутках, а виходять туди, де співрозмовникам не заважатимуть. 10. Під час розмови маєте стримувати свої почуття, ні в якому разі не слід насміхатися над іншими. Потрібно весь час стежити за своєю інтонацією, яка збагачує зміст сказаного, надає йому певного відтінку. Не гречно таємниче на щось натякати або двозначно відповідати. 11. Висловлюючи незадоволення стосовно некультурних вчинків партнера, слід уникати критичних оцінювань на адресу особистості. Відтак, краще сказати: «Ти негідно вчинив», «Це поганий вчинок». Інакше людина може образитись і вдатися до психологічного захисту, що призведе до непорозумінь. Не сприяє взаєморозумінню та розвитку взаємин і характеристика себе з гіршого боку, ніж це є насправді. У кожному разі тактовність щодо інших й емоційна стриманість щодо себе – не зашкодять справі. 12. Якщо зустрічаються люди зі спільними інтересами, поглядами, зрозуміло, можлива розмова про ці проблеми, але треба зважати на настрій інших і їхнє бажання обговорювати ці проблеми. 13. Не можна нав'язувати товариству власні теми, навіть коли ви – господар. Ваш обов'язок – лише спрямувати бесіду, залучаючи до спільної розмови нових і занадто сором'язливих людей. Не тактовно розхвалювати власну гостинність. 14. У ході розмови треба повсякчас пам'ятати про необхідність контролю за своїми жестами, позою, інтонацією,

тоном. Дуже важливо володіти вмінням добирати слова відповідно до обставин, ставити чіткі запитання з метою докладного з'ясування суті справи. 15. Якщо розмова між співбесідниками має відбуватися не на «нейтральній» території, неввічливим буде власнику цієї території зайняти стілець (крісло), тому що він таким чином прагне надати своїй особистості й власним словам більшої вагомості. Адже відомо, коли очі знаходяться на одному рівні, то створюються умови для рівності людей, психологічного комфорту [2, с. 12].

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, проаналізувавши вербальні та невербальні аспекти комунікації приходимо до висновку, що вони мають свої функції, зокрема словесні передають чисту інформацію, а невербальні – ставлення до партнера. Але їх слід розглядати не ізольовано, а в єдності, оскільки вони підсилюють взаємодію між співбесідниками. Дуже важливо вміти читати (розуміти) невербальні сигнали, оскільки вони здебільшого спонтанні, несвідомі, а тому – щирі. Поєднуючись з вербальними засобами, вони відтворюють реальну картину ситуації мовлення. Важливо вміти досконало користуватися вищезазначеними засобами, оскільки це сприяє формуванню високої культури спілкування.

Отже, тільки майстерно володіючи як вербальними, так і невербальними засобами комунікації можна легко встановлювати контакти між людьми, досягнути успіху, досконало володіти культурою та мистецтвом спілкування.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо у дослідженні невербальних засобів спілкування у професійній діяльності вчителя.

Список літератури:

1. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача: навчальний посібник / Н.Ю. Бутенко. – К.:КНЕУ, 2005. – 329 с.
2. Дубовик С. Культура спілкування як складник загальної культури школярів / С. Дубовик // Українська мова і література. – 2012. – № 1. – С. 9-12.
3. Корніяк О. Мистецтво гречності / О. Корніяк. – К.: Либідь, 1995. – С. 86-88.
4. Пентиліук М.І. Культура професійного спілкування через призму лінгводидактики: Наукові записки. Серія «Філологічна» / М.І. Пентиліук. – Острог: Вид-во Наукового університету «Острозька академія», 2012. – Вип. 31. – С. 137-142.
5. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / А. Пиз. – С.-П., 2000. – 185 с.
6. Погиба Л.Г. Українська мова фахового спрямування: підручник / Л.Г. Погиба, Т.О. Грибніченко, Л.М. Голіченко. – К.: Кондор, 2011. – 352 с.
7. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник / С.В. Шевчук, І.В. Клименко. – К.: Алерта, 2011. – 695 с.

Курило А.И., Розман И.И.

Мукачевский государственный университет

ВЕРБАЛЬНЫЙ И НЕВЕРБАЛЬНЫЙ АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

Аннотация

В статье рассмотрены вербальные и невербальные аспекты общения. Даны определения основных понятий «общение», «культура общения», «вербальное общение», «невербальное общение». Приведены толкования кинетических невербальных средств коммуникации. Определены условия эффективной коммуникации с использованием словесных и несловесных средств общения. Приведены рекомендации по культуре коммуникации.

Ключевые слова: общение (коммуникация), вербальное общение, невербальное общение, культура общения, коммуникативное мастерство, речевой этикет, коммуникатор, реципиент.

Kurylo O.Y., Rozman I.I.
Mukachevo State University

VERBAL AND NON-VERBAL ASPECTS OF CULTURE OF COMMUNICATION

Summary

The article deals with the verbal and non-verbal aspects of communication. The definitions of key concepts are submitted, such as «communication», «culture of communication», «verbal communication», «non-verbal communication.» An explanation of kinetic non-verbal means of communication is adduced. The conditions for effective communication using verbal and non-verbal means of communication are determined. The recommendations for culture of communication are cited.

Keywords: communication, verbal communication, non-verbal communication, culture of communication, communicative skills, speech etiquette, speaker, recipient.