

СЕКЦІЯ 6

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ. ЮРИДИЧНА ПСИХОЛОГІЯ

ОСОБЛИВОСТІ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ ОСОБИСТОСТІ

PECULIARITIES OF NON-VERBAL COMMUNICATION OF PERSONALITY

У статті розглядаються особливості невербального спілкування особистості. Розглянуто теоретичні концепції сучасних українських і зарубіжних дослідників стосовно проблеми невербального спілкування особистості. Визначено особливості прояву емоційних станів у невербальній комунікації. Значна частина нашого спілкування є невербальною. Експерти виявили, що ми щодня реагуємо на тисячі невербальних сигналів і поведінки, включаючи пози, міміку, погляд очей, жести й тон голосу. Від наших рукостискань до зачісок, невербальні деталі розкривають, хто ми є, і впливають на те, як ми ставимося до інших людей. Виділено гендерний аспект невербального спілкування. Так, існує різниця між проявами невербального спілкування в чоловіків і жінок. Жінки частіше встановлюють зоровий контакт і довше, ніж чоловіки. Ця різниця може бути особливо помітною, коли додатково наявні культурні відмінності до статі. Жінка зчитує інформацію з інтонації й міміки, а чоловіків дратує потреба гримасувати, вислуховуючи співрозмовника. Представлено результати проведеного авторами емпіричного дослідження невербального спілкування особистості. Визначено вибіркочну сукупність дослідження, яка становить 75 студентів Чорноморського національного університету імені Петра Могили. Зокрема, ті досліджувані, які добре розуміють позитивні емоції, не вміють розпізнавати негативні. Основну увагу приділено виявленню рівня емоційного та соціального інтелекту. У результаті отримано показники середнього рівня емоційного та соціального інтелекту. Констатовано тенденцію, що досліджувані розрізняють повідомлення невербального спілкування та зіставляють їх зі словами, на такому ж рівні розуміють взаємини та слова співрозмовника. Розроблено напрями подальших наукових досліджень з окресленої проблематики й надано рекомендації щодо розвитку особливостей невербального спілкування особистості.

Ключові слова: особистість, невербальне спілкування, міміка, жести, соціальний та емоційний інтелект.

The article considers the features of nonverbal communication of the individual. Theoretical concepts of modern Ukrainian and foreign researchers concerning the problem of nonverbal communication of the person are considered. Peculiarities of manifestation of emotional states in nonverbal communication are determined. Much of our communication is nonverbal. Experts have found that we respond to thousands of nonverbal cues and behaviors every day, including posture, facial expressions, eye contact, gestures and tone of voice. From our handshakes to our hairstyles, non-verbal details reveal who we are and affect how we treat other people. The article highlights the gender aspect of nonverbal communication, there is a difference between the manifestations of nonverbal communication in men and women. Women are more likely to make eye contact and longer than men. This difference can be especially noticeable when there are additional cultural differences to gender. A woman reads information from intonation and facial expressions, and men are annoyed by the need to grimace while listening to the interlocutor. The results of the authors' empirical study of nonverbal communication of the individual are presented. A sample of 75 students of the Petro Mohyla Black Sea National University was selected. In particular, those subjects who understand positive emotions well at the same time do not know how to recognize negative ones. The main attention is paid to identifying the level of emotional and social intelligence. As a result, indicators of the average level of emotional and social intelligence were obtained. There is a tendency that the subjects distinguish between messages of nonverbal communication and compare them with words, at the same level understand the relationship and words of the interlocutor. The directions of further scientific researches on the outlined problems are developed and recommendations concerning development of features of nonverbal communication of the person are given.

Key words: personality, nonverbal communication, facial expressions, gestures, social and emotional intelligence.

УДК 159.942.33
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.20.35>

Амплєєва О.М.
к.психол.н.,
доцент кафедри психології
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили

Юрчук Д.О.
студентка кафедри психології
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили

Постановка проблеми. Потужними інструментами спілкування в сучасному світі є міміка, жести, постава й тембр голосу людини. У психології ці компоненти називають невербальними сигналами, або мовою тіла. Більшість розуміє, яке значення має, наприклад, похмурий погляд або схрещені руки, але мало хто усвідомлює, що тіло та поведінка людини – це історія її життя, риси характеру, особисті пере-

ваги, ставлення до праці тощо. Хоча запорука успіху як в особистих, так і в професійних стосунках полягає в здатності людини вміти гарно говорити, найголосніше говорять не слова, які використовуються, а невербальні сигнали, чи «мова тіла». Мова тіла – це використання фізичної поведінки, висловлювань і манер для невербального спілкування, що часто робиться інстинктивно, а не свідомо.

Незалежно від того, усвідомлює людина це чи ні, коли взаємодіє з іншими, вона постійно подає та отримує безсловесні сигнали. Усі невербальні способи поведінки; жести, які робить людина, її постава, тембр голосу, зорові контакти – усе це надсилає сильні повідомлення. Вони можуть розслабити людей, побудувати довіру та налаштувати інших до себе або образити, заплутати й підірвати те, що намагаються передати. Ці повідомлення не зупиняються, коли людина також перестає говорити. Навіть коли вона мовчить, усе одно спілкується невербально.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Наукові дослідження невербальної комунікації та поведінки розпочалися з публікації в 1872 р. «Вираження емоцій у людини і тварин» Чарльза Дарвіна. Із цього часу проводилися масові дослідження щодо типів, ефектів і вираження невербального спілкування та поведінки. Детально питання невербальної комунікації почали розглядати тільки у ХХ столітті. Одними з дослідників були Г. Почепцов, О. Леонтьєв, А. Піз, Дж. Фаст, Ж. Мессінжер, Е.Т. Холл, Ч. Моріс, В. Лабунська, Л. Орбан-Лембрик, З. Мацюк, А. Коваленко.

Термін «невербальна комунікація» введений у 1956 році психіатром Ю. Рушем та автором В. Кісом у книзі «Невербальна комунікація: нотатки про візуальне сприйняття людських взаємин» [10, с. 25]. Американський антрополог Е.Т. Холл, один із дослідників соціальної згуртованості та крос-культури, на початку 60-х рр. розробив концепцію «проксеміка», яка дослівно має переклад «близькість». Його дослідження в цьому напрямі призвели вже до іншого розуміння взаємин між людьми.

З метою виявлення взаємин між трьома складниками вербального інтелекту, що існують в усному мовленні, дослідник А. Мерабян [12, с. 31] у книзі «Безсловесні послання» оприлюднив результати цього дослідження. Він виявив, що адресати усних повідомлень, особливо в тих випадках, коли різні компоненти цих повідомлень погано узгоджувалися між собою, спиралися на один складник усного висловлювання, на цій підставі судили, правду їм кажуть чи ні.

Систематизацію знаків невербальної поведінки за принципом «тип дії» пропонує Дж. Бургун (1994):

1. Кінесика, або рухи тіла, включаючи міміку та контакт з очима.
2. Акустичність, що означає гучність, швидкість, висоту й тембр голосу.
3. Особиста зовнішність.
4. Наше фізичне середовище й артефакти чи предмети, які його становлять.
5. Проксеміка, або особистий простір.
6. Кінестетика, точніше, хапання та дотики.
7. Хронемія, чи час. Визначається тривалістю контакту [5, с. 19].

Науковці Н. Станкевич і З. Мацюк також, розробляючи критерії невербальних засобів, виділили ще ольфакторний тип, під яким розуміється запах тіла і запах косметики [12, с. 38]. За Р. Харрісон [25, с. 24], існує дві категорії невербальних знаків, релевантних комунікативним аспектам, – це перформативні коди, тобто дії, які виконує тіло людини, й артефактуальні коди, тобто об'єкти й речі, створені руками людини для оформлення свого тіла.

Психологи Пол Екман та У. Фрісен [13, с. 43], обговорюючи взаємозалежність, що існує між невербальними і словесними повідомленнями, виділили способи, якими невербальна комунікація безпосередньо впливає на наш словесний дискурс. На думку дослідників, ми можемо використовувати невербальні повідомлення, щоб підкреслити наші слова, регулювати їх, користуючись жестами, зміною гучності голосу чи частоти мови, навмисними паузами тощо, доповнити словесний зміст нашого повідомлення [13, с. 43].

Також невербальне спілкування досліджувала В.О. Лабунська, виокремивши свою класифікацію та зазначивши такі його функції: формує образ співрозмовника, економить словесне повідомлення, виконує роль показника стосунків, регулює часові параметри комунікації, полегшує збудження, підсилює та уточнює емоційність сказаного [12, с. 35]. Поза або положення тіла в просторі є одним із видів прояву кінестетики людини. Соціальний психолог А. Шефлен був першим, хто вказав на позу як один із засобів невербальної комунікації. Він установив, що головний смисловий зміст положення тіла складається в розміщенні його так, щоб дати зрозуміти співрозмовнику, хто перед ним знаходиться та що він собою являє. Тобто сама поза людини може свідчити про її статус і ролі. Як відзначають фахівці, людське тіло здатне прийняти близько 1000 стійких положень [1, с. 21].

Отже, поглиблено досліджувати цю тему почали відносно недавно, але вже існує безліч класифікацій та ознак, які виділяють важливими компонентами в цій темі міміку, голос, жести (рух рук і ніг), поставу, ходу, запахи й те, як саме виглядає людина.

Що стосується гендерного аспекту невербального спілкування, то варто зазначити, що еволюція жінки та чоловіка відбувалася різним шляхом, адже відмінними були й обставини. Якщо жінка займалася житлом і вихованням дітей, то чоловік добував їжу й обороняв сім'ю. Тіло розвивалося так, щоб із найбільшою точністю досягати поставлених цілей, завдяки чому різним ставало й мислення. У результаті в них різні вроджені здібності. А. Шефлен [1, с. 52] одним із перших виявив, що в організмі чоловіка, який знаходиться в компанії жінок, відбуваються певні фізіологічні зміни. Із жінкою відбува-

ється те саме: вона починає підкреслювати свої груди, поправляти волосся, показувати зап'ястя, при цьому демонструючи покірність і підпорядкування. Отже, кінестетичні прояви людини під час розмови спрямовані на інформування партнерів протилежної статі про її сексуальну готовність.

За М. Коцолліно, з дитинства дівчатка вчать розпізнавати емоції оточуючих краще, ніж хлопчики. Дівчата плачуть за компанію і часом змушують й інших плакати, як тільки самі починають кидатися в сльози. До юності дівчата вже на порядок краще розпізнають емоції співрозмовників, ніж юнаки, а це, у свою чергу, сприяє тому, що вони більш майстерно починають маніпулювати оточуючими й, більш того, їм брехати [8, с. 37].

А. Піз виділив, що у звичайній ситуації жінка може використовувати приблизно шість емоційних реакцій за десять секунд, щоб, як дзеркало, відтворити й повернути їх співбесіднику. Її обличчя показує всі виявлені емоційні стани. Сторонньому спостерігачу може здатися, ніби події, про які йде розмова, відбулися з обома співбесідницями.

М. Непп і Ч. Х'юбер відзначили, що жінки більш майстерно брешуть, ніж чоловіки. Жінки брешуть витончено й більш ускладнено, тоді як у чоловіків переважає нехитра брехня. Більш того, установлено, що привабливим людям вірять частіше і швидше, ніж непривабливим. Але є щось спільне між чоловіками і жінками: під час обману вони частіше ковтають, але, оскільки в чоловіків виступаючий кадик, у них це більш помітно. В ідентифікації брехні жінки також більш компетентні, ніж чоловіки [13, с. 26].

Постановка завдання. Метою дослідження було емпіричне вивчення невербального спілкування особистості й особливості його емоційного прояву.

Для реалізації поставленої мети використано такі емпіричні методи дослідження: тест на розпізнавання емоцій Пола Екмана та методика на виявлення соціального інтелекту Гілфорда. Вибірка дослідження становить 75 студентів Чорноморського національного університету імені Петра Могили: 25 осіб чоловічої статі й 50 осіб жіночої статі, віком від 18 до 22 років.

Виклад основного матеріалу дослідження. У ході дослідження невербального спілкування на першому етапі були обрані методики для визначення емоційного та соціального інтелекту людини.

Перша діагностика – тест на розпізнавання емоцій Пола Екмана – для визначення емоційного інтелекту, що є складником невербальної комунікації. Емоційний інтелект – це здатність особи розпізнавати настрій, зрозуміти мотивацію, усвідомлювати емоційні стани й бажання інших людей і власні. Усього в опитувальнику

подано 60 фото, що зображують 6 різних емоцій, завдання полягає у визначенні цих емоцій у осіб на фотографіях. Щоб навчитися трактувати їх, професор запропонував розділити обличчя людини на 3 зони: лоб та очі, ніс, рот і підборіддя [9, с. 16].

Друга методика – тест «Соціальний інтелект» Дж. Гілфорда, спрямований на діагностику здатності розуміти й передбачати поведінку людей у різних життєвих ситуаціях, розуміти наміри, почуття, стани вербальної та невербальної комунікації. Узагалі опитувальник включає 4 субтести, які діагностують здатність пізнавати системи, перетворення та результати поведінки [23, с. 28].

Перший суб'єкт – «історія із завершенням» (СВІ), вимірює можливість визначити результати поведінки при певних обставинах. Люди з високою оцінкою здатні передбачити кінцевий результат того, що відбувається, з низькою – не розуміють зв'язок між поведінкою та її наслідками.

Другий суб'єкт – «групи експресії» (СВС), відповідає за здатність до узагальнення, точніше бачення загальних ознак у різних емоційних реакціях невербального спілкування. Опитувані, котрі набрали високі бали, можуть правильно оцінити ситуацію, відчуття, наміри за мімікою, жестами та позою, з низькими – погано володіють мовою тіла.

Третій суб'єкт – «вербальна експресія» (СВТ), означає здатність людини розуміти зміну вербальної реакції, ураховуючи контекст, який викликав цю ситуацію. Ті, у кого високий показник, володіють високою чутливістю до розуміння людських взаємин, у кого низький показник – погано розпізнають різні словесні повідомлення, які залежать від обставин.

Четвертий суб'єкт – «історії з доповненням» (СВБ), визначає фактор пізнання системи поведінки, точніше, те, як розвивається ситуація та як люди в ній себе поведуть, їхня взаємодія. Особи з високими балами можуть зрозуміти структуру того, що відбувається, аналізувати цілісну картину. Опитані, які набрали низький бал, мають труднощі з аналізом і розумінням мотивів інших людей, не адаптовані до розуміння систем взаємин [23, с. 60].

Наступний етап дослідження передбачає зріз серед 75 досліджуваних за допомогою двох вищезазначених методик. За першою діагностикою П. Екмана на розпізнавання емоцій, у ході підрахунку даних за обраною вибіркою аналіз отриманих результатів показує, що середнє арифметичне становить 40 із 60 загальних (детально середнє арифметичне оцінок за методикою Пола Екмана можна побачити на рис. 1), при цьому оцінки становлять від 34 до 50 балів. 34, 39 балів набрали 4%, 5,3% – 37 і 50 балів, 9,3% опитаних мають 38 і 40 балів, 43 бали в 6,6% досліджуваних,

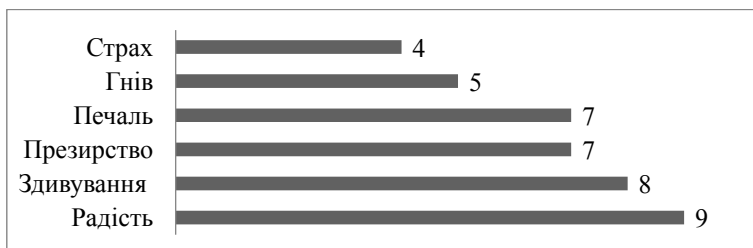


Рис. 1. Середнє арифметичне набраних балів за методикою П. Екмана

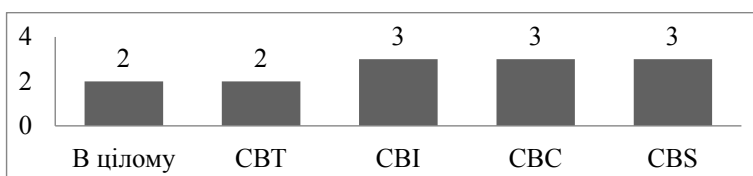


Рис. 2. Середнє арифметичне набраних балів за тестом Гілфорда

8% опитаних мають 44, 48 і 54 бали, 1,3% має 45 балів, 17,3% студентів набрали оцінку 46 балів.

Найбільш точно досліджувані розпізнали емоції радості: 10 максимальних балів набрали 73% студенти, 20% опитаних отримали 9 балів, ще 6% – 8 балів. Найгірше – розпізнавання емоції страху: 38% студентів набрали 4 бали, 12% студентів – 5 балів, 3 бали отримали 5%, 6 балів і 0 балів у 9% студентів, 1% студентів – 1 бал, 2 бали у 8% студентів, 3 та 7 балів отримали 1% і 10 балів отримали 10% студентів. За емоцією здивування 12% опитаних мають 10 балів, 10% студентів набрали 9 балів, 8 балів набрали 2%, 6 отримали 1%. Презирство – 8 балів у 12% студентів, 4% опитуваних набрали 5, 6 і 7 балів. Отже, можна зробити висновок, що люди, чудово розуміючи позитивні емоції, не вміють розпізнавати негативні. Це свідчить про середній рівень емоційного інтелекту.

Чим краще розвинений емоційний інтелект, тим простіше розпізнати наміри людини, від нього залежить здатність працювати в команді, рівень емпатії, уміння співчувати та розуміти інших. Такі люди зазвичай задоволені своїм життям і зовнішністю. Їм легко потоваришувати з іншими. Вони швидко вирішують поставлені завдання та проблеми. Люди з низьким емоційним інтелектом більше схильні до стресів і віддають перевагу самотності. Вони нечітко виражають свої почуття, погано розуміють прояв настрою інших.

За другою діагностикою на вияв соціального інтелекту Гілфорда отримано такі результати. Загалом по рівнях розвитку соціального інтелекту середнє арифметичне становить 2 бали, при цьому 48% студентів набрали 2 бали, 3 бали у 20% опитаних, 1 бал мають 8%, 5 балів має 4%.

За фактором пізнання результатів поведінки (СВІ) 36% отримали 3 бали, 16% отримали 2 та 4 бали, 8% отримали 1 бал і 4% мають 5 балів. За фактором пізнання класів поведінки (СВС) 40% студентів мають 3 бали, 28% – 2 бали, 4% отримали 1, 4 та 5 балів. Фактор пізнання перетворень поведінки (СВТ): 52% осіб отримало оцінку 2, 4% отримало 3 бали, 4% відповіли на 1, 4 і 5 балів. Фактор пізнання систем поведінки (СБС) – 36% отримало 3 бали, 2 отримали 32% студентів, 8% отримали 1 бал, 2% отримали 5 балів.

Аналізуючи отримані дані, можна сказати, що в опитуваних виявився середній рівень соціального інтелекту. Люди відносно здатні аналізувати ситуацію, що відбувається, також прогнозувати та підлаштовуватися під неї. Особи з показником нижче

середнього розуміють зв'язок між поведінкою та наслідками, їх структуру. Вони частіше потрапляють у неприємності.

При цьому в середньому розрізняють повідомлення невербального спілкування та зіставляють їх зі словами, на такому ж рівні розуміють взаємини та слова співрозмовника.

Отже, можна зробити висновок, що при середньому показнику емоційного інтелекту люди відносно розуміють прояв емоційних станів, у середньому здатні їх розпізнавати, що вони відчують і які мають наміри. При середньому рівні соціального інтелекту люди відносно орієнтуються в ситуації, у тому, що відбувається, при яких обставинах вона сталася та який має контекст.

Висновки з проведеного дослідження.

Уміння правильно спілкуватися може допомогти як в особистому, так і в професійному житті. Хоча словесне та письмове спілкування важливе, дослідження показали, що невербальна поведінка становить великий відсоток щоденної міжособистісної взаємодії.

Як саме можна вдосконалити свої невербальні навички? А. Піз рекомендує хоча б п'ятнадцять хвилин у день присвятити вивченню та аналізу жестів інших людей і власних. Експериментальною базою може бути будь-яке місце, де спілкуються люди: робота, ділові зустрічі, прогулянки та вечірки. Вивчивши мистецтво невербального спілкування, можна піти, наприклад, у кафе, просидіти в куточку весь вечір та отримати велике задоволення від спостереження за рухами рук, ніг, мімікою, поставою, зовнішнім виглядом людей, так розуміючи, про що вони говорять [18].

Отже, варто зробити висновок, що розвиток сфери невербального спілкування особистості є дуже важливою та завжди актуальною темою, адже від того, наскільки в людини

високий рівень емоційного та соціального інтелекту, залежить успіх у взаєминах з іншими людьми. Виявлені показники рівня емоційного та соціального інтелекту студентів потребують подальшого розвитку й зосередження уваги на більш проблемних аспектах.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. Москва, 2007. 256 с.
2. Бэндлер Р. Из лягушек – в принцы. Санкт-Петербург, 2011. 192 с.
3. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П. Большой психологический словарь. 3-е изд. Санкт-Петербург, 2007. 672 с.
4. Бутовская М.Л. Язык тела: природа и культура. Москва, 2004. 440 с.
5. Гарнер А., Пиз А. Язык разговора. Санкт-Петербург, 2004. 146 с.
6. Экман П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь. Питер, 2010. 336 с.
7. Етика ділового спілкування: навчальний посібник / за ред. Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. Київ, 2007. 344 с.
8. Коццолино М. Невербальная коммуникация. Теория, функции, язык и знак. Харьков, 2009. 248 с.
9. Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986. 135 с.
10. Martin S. Remland, Nonverbal Communication in Everyday Life. 2nd ed. Boston, 2004. 470 p.
11. Мессинджер Ж., Мессинджер К. Я вижу вас насквозь. Научитесь читать человека как книгу. Харьков, 2015. 512 с.
12. Мацюк З. Українська мова професійного спілкування : навчальний посібник / за ред. З. Мацюк, Н. Станкевич. Київ, 2010. 352 с.
13. Нэпп М., Холл Д. Невербальное общение. Полное руководство. Санкт-Петербург, 2007. 512 с.
14. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам. Москва, 2017. 448 с.
15. Гарькавец С.А. Психология невербального общения: учебное пособие. Северодонецк, 2015. 214 с.
16. Спижевой Г. Новый Карнеги. Самые действенные приемы общения и подсознательного воздействия. Москва, 2015 г. 192 с.
17. Михайлова Е.С. Тест Дж. Гилфорда и М. Салливена. Диагностика социального интеллекта : методическое руководство. Санкт-Петербург, 2006. 56 с.
18. Фулффер М. Искусство чтения по лицу. Минск, 2004. 176 с.
19. Хьюбер Ч. Первое впечатление. Язык мимики и жестов. Москва, 2006. 188 с.