

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Культура професійного спілкування**»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 4 *Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 №7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 №8).

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук
Пономаренко Я.С.

Рецензенти:

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Греса Н.В.

План лекції.

1. Особливості комунікативної сторони спілкування.
2. Вербальна комунікація.
3. Невербальна комунікація.

Рекомендована література

Основна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Культура фахового мовлення: навч. посібник/ за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги - XXI, 2016. 496 с.
3. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність: підручник. Х: ХНАМГ, 2010. 230 с.

Допоміжна:

4. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
5. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби. Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ: 2012. 154 с.
6. Розов В.І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2018. 158 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

7. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
8. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
9. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

Текст лекції.

1. Особливості комунікативної сторони спілкування

Ще однією стороною спілкування є **комунікативна сторона**, яка відбиває обмін інформацією між людьми, що спілкуються (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо). *Уміння точно виражати свої думки, уміння слухати* — складові комунікативної сторони спілкування. Недотепне вираження думок приводить до неправильного тлумачення сказаного. Недотепне слухання спотворює зміст переданої інформації.

Комунікація (від лат. *communicatio* – обмін, зв'язок, розмова):

1. Процес передачі інформації, що має свою структуру (адресата, канали, кодування, дешифрування, зміст, ефективність, контроль, ситуацію).
2. Акт спілкування між людьми за допомогою передачі символів, метою якого є взаєморозуміння.

3. Обмін інформацією будь-якого виду між різними системами зв'язку.

Передача інформації в процесі спілкування відбувається за допомогою спеціальних психологічних засобів. Загальновизнаним є виділення двох груп засобів спілкування: *вербальних і невербальних*. Зміст інформації передається за допомогою *мови*, тобто набуває *вербальної, або словесної, форми*. А *невербальні засоби* спілкування виконують функції доповнення або заміщення мови, репрезентації емоційних станів і відносин партнерів по комунікативному процесу. Оцінюючи роль засобів спілкування, А. Мейерабіан установив, що передача інформації відбувається за допомогою тільки слів на 7 %, звукових засобів (інтонація, сила звуку тощо) – на 38 %, а за рахунок невербальних засобів – на 55 %. Аналогічні дані отримав Р. Бердвісл, згідно з яким розподіл вербальних та невербальних засобів у спілкуванні складає 35 % та 65 % відповідно.

Сутність комунікативної сторони спілкування.

Комунікативна сторона полягає в обміні інформацією між співрозмовниками.

Комунікація у вузькому розумінні – обмін різними пропозиціями, ідеями, інтересами, настроями. У широкому ж сенсі вона розглядається як інформація, пов'язана з конкретною поведінкою співрозмовників.

Коли говорять про комунікацію у вузькому значенні слова, то насамперед мають на увазі той факт, що під час спільної діяльності люди обмінюються між собою різними пропозиціями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками та ін. Усе це можна розглядати як інформацію, і тоді сам процес комунікації може бути зрозумілий як процес обміну інформацією. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, але й формується, уточнюється, розвивається.

По-перше, спілкування не можна розглядати лише як відправлення інформації якоюсь передавальною системою або як сприймання його іншою системою, тому що, на відміну від простого "руху інформації" між двома пристроями, тут ми маємо справу зі стосунками двох індивідів, кожний із яких є активним суб'єктом: взаємне інформування їх допускає налагодження спільної діяльності. Це значить, що кожен учасник комунікативного процесу припускає активність також і свого партнера, він не може розглядати його як якийсь об'єкт. Інший учасник з'являється теж як суб'єкт, і звідси виходить, що, направляючи йому інформацію, на нього необхідно орієнтуватися, тобто аналізувати його мотиви, цілі, установки (крім, зрозуміло, аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок), "звертатися" до нього.

Тому в комунікативному процесі й відбувається не простий рух інформації, а як мінімум активний обмін нею. Суть комунікативного процесу – не просто взаємне інформування, але і спільне розуміння предмета. Тому в кожному

комунікативному процесі реально дано в єдності діяльність, спілкування й пізнання.

По-друге, характер обміну інформацією між людьми визначається тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть вплинути один на одного. Іншими словами, обмін такою інформацією обов'язково припускає вплив на поведінку партнера, тобто знак змінює стан учасників комунікативного процесу. Комунікативний вплив, що тут виникає, є не що інше як психологічний вплив одного комунікатора на іншого з метою зміни його поведінки. Ефективність комунікації вимірюється саме тим, наскільки вдався цей вплив. Це означає, що під час обміну інформацією відбувається зміна самого типу стосунків, що склалися між учасниками комунікації.

По-третє, комунікативний вплив як результат обміну інформацією можливий лише тоді, коли людина, що направляє інформацію (комунікатор), і людина, що приймає її (реципієнт), мають єдину або подібну систему кодифікації та декодифікації. Повсякденною мовою це правило виражається у словах: "Усі повинні говорити однією мовою".

Це особливо важливо тому, що комунікатор і реципієнт у комунікативному процесі постійно міняються місцями. Усякий обмін інформацією між ними можливий лише за умови, що знаки й, головне, закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Тільки прийняття єдиної системи значень забезпечує можливість партнерів розуміти один одного.

Нарешті, **по-четверте**, в умовах людської комунікації можуть виникати зовсім специфічні комунікативні бар'єри. Вони не пов'язані з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а носять соціальний або психологічний характер. З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через те, що відсутнє розуміння ситуації спілкування, викликане не просто різною мовою, якою говорять учасники комунікативного процесу, але розбіжностями більш глибокого плану, що існують між партнерами. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні розбіжності, які не тільки породжують різну інтерпретацію тих самих понять, уживаних у процесі комунікації, але й узагалі різне світовідчуття, світогляд, світорозуміння. Такого роду бар'єри породжено об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, і під час їх прояву особливо чітко виступає належність комунікації до більш широкої системи суспільних відносин. Комунікація в цьому випадку демонструє ту свою характеристику, що вона є лише стороною спілкування. Природно, що процес комунікації здійснюється й за наявності цих бар'єрів: навіть військові супротивники ведуть переговори. Але вся ситуація комунікативного акту значно ускладнюється через їх наявність.

З іншого боку, **бар'єри в комунікації** можуть носити й більш виражений психологічний характер. Вони можуть виникнути або внаслідок індивідуальних психологічних особливостей людей, що спілкуються (наприклад, надмірна сором'язливість одного з них, потайливість іншого, присутність у когось риси, що одержала назву "некомунікабельність"), або в силу сформованих між співрозмовниками особливих психологічних стосунків: ворожості до один одного, недовіри й тощо.

У побудові типології комунікативних процесів доцільно скористатися поняттям "спрямованість сигналів". У теорії комунікації цей термін дозволяє виділити: а) **аксіальний комунікативний процес** (від лат. axis – "вісь"), коли сигнали спрямовано одиничним приймачам інформації, тобто окремим людям; б) **ретиальний комунікативний процес** (від лат. rete – "мережа"), коли сигнали спрямовано безлічі ймовірних адресатів. В епоху науково-технічного прогресу у зв'язку з бурхливим розвитком засобів масової інформації особливого значення набуває дослідження ретиальних комунікативних процесів, оскільки в цьому випадку відправлення сигналів групі змушує членів групи усвідомити свою належність до цієї групи, оскільки у випадку ретиальної комунікації відбувається теж не просто передача інформації, але й соціальна орієнтація учасників комунікативного процесу.

Сама по собі інформація, що виходить від комунікатора, може бути **двох типів: спонукальна й констатувальна**. Спонукальна інформація виражається в наказі, пораді, проханні. Вона розрахована на те, щоб стимулювати якусь дію. Стимуляція, у свою чергу, може бути різною: 1) активізація, тобто спонукання до дії в заданому напрямку; 2) інтердикція, тобто спонукання, що навпаки не допускає певних дій, заборона небажаних видів діяльності; 3) дестабілізація – неузгодженість або порушення деяких автономних форм поведінки чи діяльності.

Інформація констатувальна виступає у формі повідомлення, вона має місце в різних освітніх системах і не припускає безпосередньої зміни поведінки, хоча побічно сприяє цьому. Сам характер повідомлення може бути різним: міра об'єктивності може варіюватися від навмисне "байдужного" тону викладу до включення в текст повідомлення досить явних елементів переконання. Варіант повідомлення задається комунікатором, тобто тією особою, від якої надходить інформація.

2. Вербальна комунікація

У якості знакової системи у вербальній комунікації виступає людська мова, тобто природня звукова мова. Система фонетичних знаків мови будується на основі лексики й синтаксису. *Лексика* — це сукупність слів, що входять до

складу якої-небудь мови. *Синтаксис* — це характерні для конкретних мов засоби й правила створення мовних одиниць.

Мова є самим універсальним засобом комунікації, оскільки при передачі інформації зміст повідомлення губиться в найменшому ступені в порівнянні з іншими засобами передачі інформації. *Мова*, таким чином, — це мова в дії, форма узагальненого відбиття дійсності, форма існування мислення.

Постійний і ефективний обмін інформацією є запорукою досягнення будь-якою організацією або фірмою поставлених перед собою завдань. Важливість комунікації, наприклад у керуванні, переоцінити неможливо.

Мова — це система умовних стимулів, за допомогою яких передаються сполучення звуків, що мають для людей певне значення і зміст.

Традиційно виділяють два види мови: усну й письмову. У свою чергу, усна мова ділиться на:

— *діалогічну мову* — активно підтримувану співбесідником. У діалозі використовуються, як правило, прості звороти мови і фрази (це полегшує спілкування), тому її вважають психологічно найбільш простою формою мови;

— *монологічну* — мову, вимовну однією людиною (наприклад прилюдний виступ). Ця мова психологічно складніша, оскільки вимагає вміння говорити зв'язано, строго послідовно викладати свої думки. При цьому людина, котра говорить, повинна оцінити, як засвоюється інформація слухачами.

Як діалогічна, так і монологічна мова може бути *активною* або *пасивною*. Активна форма мови — це мова людини, яка говорить; мова того, хто слухає, виступає в пасивній формі. Річ у тому, що коли ми слухаємо, ми повторюємо про себе слова співбесідника. Це зовні не виявляється, але мовна діяльність присутня.

Люди розрізняються за ступенем розвитку активної й пасивної мови. Наприклад, буває, що людина добре розуміє мову іншої людини, але погано передає свої власні думки. І навпаки, людина може досить добре говорити, але зовсім не вміє слухати іншого. Слідчий повинен вміти як якісно говорити, висловлювати свої думки, так і уважно слухати партнера по професійному спілкуванню.

Основними параметрами якісного вербального спілкування є адекватне значення і смисл слів та фраз, які використовуються, їх точність, доступність, дотримання правил побудови фраз, вимова звуків, слів, виразність інтонації.

Мову психолога повинні відрізняти:

— грамотність, доступність, зрозумілість смислових висловлювань для будь-якої категорії громадян, послідовність, логічна злагожденість викладення, переконливість, правова аргументованість з посиланням на різні факти доказів, правові норми;

- відповідність морально-етичним нормам поведінки;
- експресивність, широкий діапазон емоційних засобів впливу – від підкреслено нейтральних мовних форм до емоційно виразних висловлювань, які супроводжуються невербальними формами і засобами впливу;
- варіативність висловлювань: від запрошення до участі у спілкуванні до використання фраз, які сповнені категоричними вимогами в залежності від різних комунікативних ситуацій.
- висловлення повинне містити рівно стільки інформації, скільки потрібно для досягнення поточних цілей спілкування. Зайва інформація вводить в оману;
- висловлення повинне бути за можливістю правдивим. Не говорити те, що вважаєте помилковим, те, для чого немає достатніх підстав;
- висловлення повинне бути релевантним, тобто відповідати предмету розмови;
- висловлення повинне бути зрозумілим; необхідно уникати незрозумілих виразів, неоднозначності, непотрібної багатослівності.

Мова – найбільш універсальний засіб комунікації: при передачі інформації за допомогою мови найменше втрачається зміст повідомлення. Однак часткове перекручування змісту інформації, часткова її втрата все-таки відбуваються.

При передачі інформації спочатку потрібно ідею, думку, що виникла, словесно оформити у внутрішній мові, потім перевести з внутрішньої мови у зовнішню, тобто висловити; цей вислів, у свою чергу, має бути почутий і зрозумілий. Проте сам процес словесного оформлення думок та їх розуміння з неминучістю породжує деформацію сенсу повідомлення. Розглянемо схему П. Міцича *«втрата інформації»*: задумано 100 % – (фільтр межі уяви) – набуло словесної форми (активний мовний фільтр) – висловлено 80 % – (мовний бар'єр словникових запасів співбесідників) – почуто 70 % – (фільтр уяви і бажання) – зрозуміло 60 % – (фільтр обсягу запам'ятовування) – залишилося в пам'яті 24 % інформації.

Величина втрат інформації визначається:

- загальною недосконалістю людської мови;
- неможливістю повно й точно втілити думки в словесні форми;
- наявністю або відсутністю довіри до співрозмовника;
- особистими цілями й устремліннями (коли бажане приймається за дійсне);
- збігом і розбіжністю словникового запасу партнерів по спілкуванню й іншим.

3. Невербальна комунікація

Невербальну комунікацію за ознакою засобів пред'явлення інформації можна розділити на кінестетику (міміка, пантоміміка, жестика), пари- і екстралінгвістику, проксемику й «контакт очей» (візуальне спілкування).

Сукупність **невербальних засобів спілкування** покликана виконувати наступні *загальні функції*: доповнення мови; заміщення мови; репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Більш *часткові функції* невербальної поведінки особистості такі:

- створення образу партнера по спілкуванню;
- вираження якості й зміни взаємовідносин партнерів по спілкуванню, формування цих відносин;
- уточнення, зміна розуміння вербального повідомлення, посилення емоційної насиченості сказаного;
- підтримка оптимального рівня психологічної близькості між особами, які спілкуються;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- є показником статусно-рольових відносин.

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 виділяють різні її види (за В. А. Лабунською).

Невербальні засоби спілкування

Кінетичні засоби	Акустичні засоби	Проксемічні засоби	Такесичні засоби
<ul style="list-style-type: none"> – міміка; – жести; – пози; – погляд; – хода 	<ul style="list-style-type: none"> – паралінгвістичні; – екстралінгвістичні 	<ul style="list-style-type: none"> – дистанція спілкування; – орієнтація у просторі 	<ul style="list-style-type: none"> – рукостискання, – поцілунок; – поплескування, – погладження; – обійми

Міміка – рухи м'язів обличчя. Міміка – дзеркало душі: якщо обличчя нерухоме або невидиме, – втрачається до 10–15 % інформації. Особливість міміки – її цілісність і динамічність. Це означає, що в мімічному вираженні шести основних емоційних станів (гнів, радість, страх, страждання, подив, презирство) всі рухи м'язів обличчя скоординовані. При цьому основне інформативне навантаження несуть брови й ділянка навколо рота (губи).

Науково доведено, що лівий бік обличчя частіше видає емоції людини. Це викликано тим, що права півкуля, яка контролює емоційне життя людини, відповідає за ліву половину обличчя. Позитивні емоції відбиваються більш-менш рівномірно на обох половинах обличчя, а негативні – яскравіше виражені на лівій.

Жести – різноманітні рухи руками й головою. Жести можна охарактеризувати з точки зору їх кількісних ознак та якісних (конкретного значення). Доведено, що кількість та інтенсивність жестикуляції підвищується під

час емоційного збудження людини; при бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, якщо воно утруднено. Є й культуральні відмінності в інтенсивності жестикуляції. Так, наприклад, у дослідженнях М. Аргайла вивчалися частота і сила жестикуляції у різних культурах: протягом однієї години фіні жестикулювали 1 раз, італійці – 80, французи – 20, мексиканці – 180. Щодо конкретного змісту жестів, то він різниться у різних культурах (наприклад, стверджувальний жест у нашій країні та у Болгарії). Однак у всіх культурах є схожі жести, серед яких можна виділити наступні види

Види жестів

Комунікативні	Модальні	Описові
жести вітання, прощання, залучення уваги, заборони, стверджувальні, негативні, питальні й т. п.	жести, що виражають оцінку й ставлення (жести схвалення, незадоволення, довіри й недовіри, розгубленості тощо)	жести, які мають сенс тільки в контексті мовного висловлення

Поза – це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. А. Шефленом та В. Шюбцем було виявлено, що головний смисловий зміст пози полягає у розміщенні індивідом свого тіла відносно співбесідника. На підставі цього виділяють дві групи поз.

Види поз

Закриті	Відкриті
Людина намагається закрити передню частину тіла й зайняти якнайменше місця в просторі: «наполеонівська» поза стоячи – руки, схрещені на грудях, і сидячи – обидві руки впираються в підборіддя й т. п.	Людина відкриває передню частину тіла: стоячи – руки розкриті долонями нагору, сидячи – руки розкинуті, ноги витягнуті
Сприймаються як пози недовіри, незгоди, протидії, критики	Сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту

Поза наочно показує, як дана людина сприймає свій статус відносно статусу інших присутніх осіб. Особи з вищим статусом приймають більш невимушені пози, ніж їхні підлеглі.

Специфічна знакова система в комунікативному процесі – це **«контакт очей»**, що має місце у візуальному спілкуванні. У первинних дослідженнях «контакт очима» був прив'язаний до вивчення інтимного спілкування. Зараз знаки, що передаються рухом очей, включаються в ширший діапазон ситуацій спілкування, в тому числі професійного.

Американськими психологами Р. Екслейном і Л. Вінтерсом було показано, що погляд убік («у простір») пов'язаний з процесом формування вислову і трудністю цього процесу; коли думка повністю готова, людина дивиться на

співбесідника. Якщо йдеться про складні речі, на співбесідника дивляться менше, коли трудність долається, – більше. Взагалі ж той, хто в даний момент говорить, менше дивиться на партнера – лише аби перевірити реакцію і зацікавленість. Той, хто слухає, більше дивиться у бік того, хто говорить, і «посилає» йому сигнали зворотного зв'язку.

Візуальний контакт свідчить про схильність до спілкування. Якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо і робимо, ставляться погано, а якщо надто багато, то це або рід виклику нам, або гарне до нас ставлення. (В середньому час візуального контакту складає від 1/3 до 2/3 часу розмови). Існує таке поняття, як очний аутизм, коли людина зовсім не дивиться в очі іншій. Це – один із симптомів шизофренії або шизоїдного розладу особистості.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки звуження і розширення зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися або звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена або зацікавлена чимось, або знаходиться у піднесеному настрої, її зіниці розширюються в чотири рази проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

За своєю специфікою погляд може бути:

- *діловий* – коли він фокусується у межах чола співбесідника, що передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства;

- *світський* – коли погляд переміщується нижче рівня очей співбесідника (до рівня губ), що сприяє створенню атмосфери невимушеності, природності спілкування;

- *інтимний* – коли погляд спрямований не в очі співбесідника, а нижче обличчя – на інші частини тіла до рівня грудей. Спеціалісти стверджують, що такий погляд свідчить про зацікавленість партнером по спілкуванню;

- *погляд скоса* – свідчить про критичне або підозрюване ставлення до співбесідника.

Орієнтація і кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла і носка ноги у напрямі партнера або у бік від нього, сигналізує про напрям думок. Так, наприклад, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до того, хто говорить, у той час як окрик у спину може мати певне негативне значення.

Позиції сторін, які спілкуються за столом, визначаються характером спілкування:

- якщо спілкування носить суперницький або оборонний характер, то люди сідають навпроти;

- під час звичайної дружньої бесіди – займають кутову позицію;

- у разі кооперативної поведінки – займають позицію ділової взаємодії з одного боку столу;

- незалежна позиція виражається в розташуванні по діагоналі.

Створення довірливих відносин при спілкуванні відбувається за допомогою невербальної демонстрації та вербальних технік.

Невербальна демонстрація:

- Щира та відкрита позиція при спілкуванні.
- Відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук.
- Відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським
- Впевнена поведінка, тон розмови.
- Демонстрація паритету в комунікації
- Повага до комунікативних зон громадянина.
- Посмішка.

Вербальні техніки:

- Уважне вислуховування без переривань.
- Жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина
- Демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина.
- Використання технік емоційної підтримки, коли це доречно.
- Використання технік резюмування, парафразу, та інших технік активного слухання.
- Чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні.