

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

*Кафедра соціології та психології
Факультет № 6*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «**Невербальна психодіагностика**»
вибіркових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

за темою - Невербальні прояви людини та їх характеристика

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

ПОГОДЖЕНО

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

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

Розробники:

1. Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент Шиліна А. А.
2. Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук, доцент Твердохвалова Ю.Л.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри психології факультету № 7 Національного аерокосмічного університету ім. М.Є. Жуковського «Харківський авіаційний інститут», кандидат психологічних наук, доцент Старовойт Т.П.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Чепіга Л.П.

План лекції

1. Характеристика невербальних проявів людини як засобів спілкування.
2. Методи вивчення невербальних проявів людини.
3. Функції засобів невербального спілкування.

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті **Основна:**

1. Васюк К., Боженко В. Діагностика емоційних проявів за невербальними ознаками під час продукування зумисних неправдивих висловлювань. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 8. С. 20–26
2. Виговський О. Навіщо виявляти обдарованість : концептуальні засади діагностики обдарованості на ранніх етапах її розвитку / Директору школи, ліцею, гімназії. 2011. № 4. С. 57—60.
3. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. К. : Академвидав, 2013. 464 с.
4. Корольова К. Діагностування рівня особистісного розвитку з урахуванням вікового фактора. Соціальна психологія. 2018. № 118-123.
5. Корольчук М. С. Психодіагностика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук. К. : Ніка Центр, 2017. 400 с.
6. Малкова Т.М. Візуальна психодіагностика. Київ: Державний університет телекомунікацій, 2018. 132 с.

Допоміжна:

1. Галян І.М. Психодіагностика : навч. посібник К. : Академвидав, 2017. 464 с.
2. Криволапчук В.О., Барко В.І., Клименко І.В Використання проєктивних методів психологічної діагностики у професійно-психологічному відборі кадрів до органів внутрішніх справ : практ. посібник К. : ДНДІ МВС України, 2014. 56 с.
3. Олійник О.О. Ділове спілкування: Навчальний посібник Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2014. 380 с.
4. Криволапчук В.О., Барко В.І., Клименко І.В Використання проєктивних методів психологічної діагностики у професійно-психологічному відборі кадрів до органів внутрішніх справ : практ. посібник К. : ДНДІ МВС України, 2014. 56 с.

Текст лекції

Питання 1. Характеристика невербальних проявів людини як засобів спілкування

Тілесний контакт (Bodily contact)

Це поплескування, штовхання, погладжування і т. п., тобто торкання до різноманітних частин тіла. Міра інтенсивності тактильного контакту варіює залежно від культурних особливостей. У Британії і Японії вона дуже мала, тоді як у африканців і арабів таких контактів багато. У Британії найбільш поширеним різновидом тілесного контакту в публічних місцях є тілесний контакт як частина вітання і прощання.

У більшості культур тілесний контакт частіше має місце в сім'ї: між подружжям, батьками і дітьми. Але навіть там є строгі обмеження, що стосуються того, до яких частин тіла можна доторкатися. Жуар (1966) встановив, що в Америці білі студенти чоловічої статі чіпають своїх батьків тільки за руки, хоча їхні друзі протилежної статі торкалися до них самих набагато частіше і без таких суворих обмежень [6].

Гельдард, вивчаючи можливості спілкування за допомогою дотику як можливості передачі інформації, досліджував шкірну чутливість і дійшов висновку, що елементами для розробки алфавіту може служити тривалість, частота, інтенсивність і локалізація тактильного сигналу. Знайшовши оптимальні значення для кожного елементу, Гельдард спробував передати за допомогою комбінацій цих значень написання букв англійського алфавіту (букви як би «писалися» на шкірі). Буквені символи, що задавалися на друкарській машинці, трансформувалися за допомогою спеціального апарату в просторово-часову послідовність вібраторних сигналів. Проте деякі поєднання були визнані випробовуваними незручними. Після експериментальної перевірки 180 небуквених символів Гельдард розробив новий алфавіт, що відповідав алфавіту англійської мови і назвав його «body English». Він стверджував, що шкіра як можливий канал комунікації не поступається в деяких відношеннях аудіовізуальним каналам: так, здатність шкіри до часового розрізнення сигналів менша, ніж вуха, але не менша, ніж ока - 0,010 сек., 0,03 сек. і 0,030 сек. відповідно, не кажучи вже про умови, що роблять неможливим спілкування за допомогою голосу або зору [8].

Інший підхід до дослідження тактильної комунікації продемонстрував Клайнс, який сконструював прилад, названий сенсограф (sentograph - від лат. sentire - відчувати). Випробовувані повинні були викликати у себе певні стани, - гніву, ненависті, печалі і так далі, - які реєструвалися шляхом натиснення на кнопку, вмонтовану в прилад. Вимірювалися вертикальний і горизонтальний компоненти натиснення, внаслідок чого були отримані дві криві. Одночасно реєструвалися викликані потенціали мозку (метод реєстрації відповідей різних структур головного мозку на зовнішні стимули), показники міографа (запис електричних сигналів, отриманих в результаті реєстрації м'язових скорочень), частота серцевих скорочень і тривалість фаз дихання. Виявилася очевидна відмінність кожної пари кривих, що відповідала відмінності в переживаннях і характеру змін інших показників. Способи викликання стану, - за допомогою його імітування без дійсного переживання, за допомогою переживання відповідних емоцій або ж шляхом уявлення людини, що переживає цей стан, - істотного значення не мали. Виявилося також, що випробовувані могли навчитися викликати у себе необхідний стан, не спираючись на уявлення якої-

небудь конкретної ситуації. Не враховувалися також відмінності в переживанні одного і того ж стану: наприклад, не відомо, чи малася на увазі у разі любові прихильність до неживого об'єкту, живого або який-небудь інший вид любові. Згідно Клайнс, випробовувані актуалізували необхідні стани як образи тілесних змін, що відбуваються при тих або інших переживаннях. Як вважає Клайнс, ці образи не є відображенням фізіологічних змін. Зміни фізіологічних функцій, як правило, супроводять такий образ і також можуть відчуватися, але ніяким чином не ідентичні їм: вони навіть можуть не співпадати в часі. Такі образи автор називає сенсорними проекціями і вважає, що кожен емоційний стан має свою сенсорну проекцію усередині тіла. Ми говоримо про хвилі гніву, що заливають нас, про особливу млявість, супроводжуючу почуття горя, про специфічні реакції травного каналу при відразі і ненависті, відчутті легкості в тілі при переживанні радості - такі висловлювання, вважає Клайнс, є чимось більшим, ніж просто форми мови і говорять про наявність образів протікання емоцій. При цьому він розрізняє дійсні тілесні зміни, що відчуються кинесично, і сенсорні проекції, що не мають характеру моторної активності (зміни в кардіоваскулярній (серцево-судинній) системі він також відносить до моторних). Наприклад, одні і ті ж відчуття при плачі можуть бути різними: коли сльози пов'язані з переживанням горя, це одне, а при попаданні в око смітинки - інше. Стискування черевних м'язів відчувається по-різному залежно від того, чи супроводить воно переживання ненависті, викликано лоскотом або підготовкою до стрибка. Клайнс вводить спеціальне поняття - айдіолог (idiolog), яким позначає думку або уявлення про якість як певну психосоматичну реальність. Це уявлення пов'язане з певними мозковими процесами, відмінними від тих, які мають місце при сприйнятті реального явища: так, уявлення про висоту звуку відрізняється від дійсного сприйняття цієї висоти. Уявлення про емоцію також пов'язане з певними мозковими процесами. Так само, як можна уявити звук, запах, дотик, смак та тощо, так само можна уявити, на думку Клайнса, емоційне переживання (наприклад, гнів). Схожість отриманих в дослідженні результатів, незважаючи на расові і культурні відмінності випробовуваних, говорить про те, що експресивне вираження емоцій запрограмоване генетично і здійснюється за допомогою специфічної для кожної емоції мозкової програми. Кожна емоція має свою власну характеристику - просторово-часову форму вираження. Емоційний стан може бути виражений за допомогою ряду різних вихідних модальностей, але в кожній вихідній модальності є загальний динамічний чинник, визначений специфічною для цієї емоції мозковою програмою. Тому байдуже, як виражається емоція: за допомогою руки, ноги або тону голосу (подібно до того, як основні риси почерку зберігаються при писанні будь-якою частиною тіла). Вибір початкової модальності визначається культурними чинниками, а «чиста», генетично визначена форма вираження може контролюватися довільно - одні прояви можуть пригнічуватися, а інші посилюватися. Цей контроль тісно пов'язаний з процесом уяви і діє в емоційному просторі як проекційна система, через яку проектуються певні форми вираження.

Однозначна відповідність між станом переживання і формою вираження, що відповідає йому, виникає внаслідок часової інтеграції, здійснюваною нервовою системою. Те, що фактично такої відповідності не існує, виходить вже з того положення, що форма вираження програмується мозком. Ця форма, що складається з окремих актів вираження, що мають свою тривалість і здійснюються обов'язково тільки послідовно, відчувається як цілісність саме внаслідок інтегруючої діяльності центральної нервової системи.

Клайнс вважає, що його точка зору сприяє об'єднанню протидіючих ліній в традиційних теоріях емоцій, по-новому вирішуючи питання про співвідношення фізіологічних змін і суб'єктивних відчуттів. Результати експерименту свідчать про те, що дотик як засіб вираження емоцій - науково доведений спосіб невербального спілкування [7].

Дистанція (Proximity)

Настільки близько один від одного люди сидять або стоять, легко виміряти, але значна частина експериментальних робіт надала досить мізерні результати. Встановлено, що люди стоять дещо ближче до тих, хто їм подобається, а також до тих, чиї очі заплющені або чий погляд відведений убік. Проте відмінності у відстані невеликі: в середньому це 2-3 дюйми. Більш значними є крос-культурні відмінності: так, латиноамериканці і араби стоять дуже близько один до одного, тоді як шведи, шотландці і англійці стоять значно далі один від одного. Також мають місце стійкі індивідуальні відмінності, але це, схоже, не пов'язано з іншими особливостями особистості, за винятком схильності людей з психічними порушеннями до дистанціювання від інших (Лотт, Кларк і Альтман, 1969). Портер, Арджайл і Солтер (1969) виявили, що дистанція майже нічого не говорить про особистість: підставні, які сідали на відстані 2, 4 або 8-ми футів не сприймалися партнерами як люди з різними якостями особистості. З іншого боку, якщо є група людей, то дистанція між ними, певно, відбиває, стосунки між ними. Скорочення відстані свідчить про бажання вступити в контакт або його продовжити: так, якщо А хоче вступити в контакт з В, він скоротить дистанцію між ними і це супроводжуватиметься відповідним поглядом і мовою.

Дистанція, підтримувана партнерами під час спілкування, може свідчити про відношення до повідомлення або до співрозмовника.

Розташування (Orientation)

Мається на увазі кут, під яким люди сидять або стоять один відносно одного. Звичайно це розташування один навпроти одного або поруч один з одним (from head-on to side-by-side). Розташування можна досліджувати, якщо попросити випробовуваного познайомитися з підставним або ж попросити двох людей познайомитися один з одним. Розташування людей один відносно одного залежить від ситуації: ті, хто співпрацюють один з одним або є друзями, вважають за краще side-by-side позицію (пліч-о-пліч); у випадках конфронтації, переговорів або подібних ситуацій, люди вибирають head-on позицію (навпроти один одного); хоча в інших ситуаціях позиція 90° в Англії і США зустрічається часто (Сомер, 1965; Кук, 1970), виключення - розташування близьких друзів один навпроти одного за столом під час їжі. Є

кросс-культурні відмінності: араби віддають перевагу head-on позиції (Ватсон і Грейвс, 1966), а шведи уникають позицію 90° (Инхем, 1971) [6].

Зовнішній вигляд (Appearance)

Деякі особливості зовнішнього вигляду контрольовані (одяг, зачіска, стан шкіри); деякі контрольовані частково: фізичний стан тіла і особливості статури. Люди вкладають у свою зовнішність багато грошей, витрачають багато часу і докладають багато зусиль для створення свого зовнішнього вигляду, який сам по собі є специфічним різновидом невербальних засобів комунікації (далі - NVC). Основна мета маніпулювання зовнішністю - самопрезентація, тобто повідомлення про самого себе. Таким чином люди повідомляють про свій соціальний статус, рід занять або приналежність до певної соціальної групи, наприклад, коли вони носять певний костюм (керівники банків не одягаються як хіппі). Зовнішній вигляд надає також інформацію про особистість та її настрій - ейфорійні екстраверти не стануть носити темний одяг з чорними краватками. Молоді жінки використовують усі ці сигнали, але їх основна з турбота дещо інша - максимальне збільшення сексуальної привабливості. Зовнішність має певне значення тільки в певних соціальних обставинах, в яких значення деяких деталей одягу, зачіски або косметики зрозуміло всім. У сучасній культурі стилі міняються надзвичайно швидко, так що бути модно одягненим - основний параметр зовнішності [6].

Поза (Posture)

У кожній культурі можливі різні способи стояння, сидіння або лежання. Значення пози, подібно до експресії обличчя, до деякої міри універсально, але є також культурні відмінності. Існують неписані правила, що стосуються певних ситуацій, - таких як церква, обід і так далі. У позі знаходять відображення міжособистісні стосунки: Меграбян (1968) встановив, що певні пози виражають дружні або ворожі настанови, стосунки переваги і підпорядкування, що сприймаються відповідно. Таким чином, поза може говорити про статус; хтось, хто збирається зайняти головне положення, сидить прямо, в центрі обличчям до інших. Поза змінюється залежно від емоційного стану, особливо під кутом зору «напруга-розслаблення». Це важливо, оскільки поза менш контрольована, ніж обличчя або голос і завдяки їй можливий «витік» інформації про справжній психічний стан особистості, як, наприклад, тоді, коли тривога не відображається на обличчі, але може бути відображена у позі (Екман, 1969).

Положення тіла під час бесіди може виражати відношення і статус. У загальному випадку чим більш позитивно один з партнерів відноситься до іншого, тим більше він нахиляється до нього. Дослідження Меграбяна свідчать про те, що той, хто говорить, розслаблюється в дуже незначній або в дуже значній мірі, якщо співрозмовник не викликає у нього симпатії і в помірній - якщо викликає. Надмірна напруженість характерна для партнерів, небезпечних в якому-небудь відношенні один для одного, а надмірна релаксація - для партнерів, що не становлять загрози один для одного і не симпатизують один одному. Що стосується відмінностей в статусі, то найбільша релаксація спостерігається у разі бесіди з партнером з нижчим

статусом, менш виражена - з партнером, рівним за статусом і найменша - у бесіді з особою з більш високим статусом.

Кивання головою (Head-nods)

Кивок головою має велике значення у зв'язку з мовою. Він діє зазвичай як підсилювач, оскільки коли якась поведінка А супроводжується кивком голови В, у А з'являється тенденція до посилення такої поведінки. Кивки головою грають вирішальну роль у визначенні порядку вступу у бесіду, оскільки кивок дає співрозмовникові дозвіл на продовження говоріння. З іншого боку, швидкі кивки вказують на те, що той, що киває, хоче говорити. Кивки, нарешті, як і інші рухи тіла, погоджені у тих, що спілкуються, так, що здається, що вони беруть участь в «жестовому танці».

Mimika (Facial expression)

Обличчя - це особлива зона комунікації, яка у несхожих на людину приматів використовується для вираження міжіндивідуальних стосунків і емоцій. Міміка (від грець. *mimikos* - наслідувати) - вираз обличчя, постійний або тимчасовий, що виникає під впливом психічної, мовної діяльності людини і виявляється у взаєморозташуванні, формі окремих елементів обличчя, тонусі м'язів, лицевих зморшках, складках, ямках. Міміка характеризується мірою її довільності (міміка спонтанна і контрольована, природна і штучна); багатством репертуару (міміка різноманітна і одноманітна, багата і бідна); інтенсивністю (міміка сильна та слабка, різка та млява); виразністю (експресивністю); динамікою виникнення, утримання та зникнення. У людей мімічні прояви ряду емоцій являються універсальними, а деяких залежать головним чином від навчання (Екман, 1969). Існують значні обмеження, що стосуються вираження негативних стосунків або емоцій, так що спонтанні мімічні прояви часто приховуються. Втім, деякі виразні прояви емоцій важко контролювати: розширення зіниць внаслідок збудження, потіння через тривогу, мікроекспресію переживань (Хагард і Айзекс, 1966). Експресія обличчя використовується також у тісному зв'язку з мовою. Той, хто слухає, постійно як би коментує своє відношення до почутого за допомогою незначних рухів брів і рота, що виражають стурбованість, здивування, незгоду, задоволення і так далі. Той, що говорить, супроводжує свої висловлювання відповідною експресією обличчя, що модифікує або «обрамляє» те, що говориться і показує, що має сприйматися як смішне, а що як серйозне, важливе (Вайн, 1971) [6].

Міміка є, мабуть, найбільш виразним засобом невербального спілкування. Меграбян приводить наступну формулу, що відбиває, на його думку, значущість кожного компонента висловлювання: загальний вплив = 0,07 вербальний + 0,38 вокальний + 0,55 мімічний [8, с. 99]. З'ясування ролі міміки як засоби спілкування передбачає вивчення її еволюційно-біологічних, соціально-культурних і нейрофізіологічних аспектів. Першим серйозним дослідженням походження виразних проявів одностайно називаються роботи Ч. Дарвіна. Спираючись на розроблений ним еволюційний принцип, Ч. Дарвін виходив з пристосувального значення багатьох виразних проявів, пов'язуючи їх з типовими видами діяльності і будовою тіла. На думку Дарвіна, можна

вказати з великою вірогідністю на певне використання майже усіх м'язів, незалежно від виразу емоцій [2]. Походження виразних рухів Дарвін намагався пояснити за допомогою трьох принципів. Згідно з першим, у ході еволюції біологічно доцільні прояви закріпилися як виразні в силу подібності переживань певних станів. Так, міміку відрази, зневаги і частково презирства Дарвін пов'язує з актом їжі, пробування на смак і найбільш характерними для неї вважає рухи навколо рота. Такий виразний рух як насуплення брів, Дарвін розглядає, з одного боку, як похідний від скорочення м'язів очей під час крику - самого раннього і майже єдиного виразу, що проявляється вже в перші дні після народження, а з іншого боку - як необхідний для захисту очей від надлишку світла при розгляді віддалених об'єктів. Нахмурення брів, що поєднувалося з виникненням неприємної емоції, стало виразним проявом різних неприємних переживань, а також пильної уваги і роздуму по аналогії з виразом «вдивляння». Цей принцип, що має найбільше пояснювальне значення, отримав широке визнання в якості методологічного підходу до дослідження виразних проявів.

Згідно з другим принципом, сформульованим Дарвіном як принцип протиставлення або антитези, при переживанні протилежних емоцій виразні рухи також змінюють свій характер на протилежний. Наприклад, вираз безпорадності, безсилля протилежний виразу готовності діяти. За допомогою цього принципу пояснюється пантоміміка жаху - підняття плечей і рук з розкритими долонями. В цілому цей принцип досить конкретизований. «Готовність діяти» може, мабуть, виражатися по-різному залежно від того, в контекст якого емоційного переживання вона включена. За допомогою цього принципу пояснюється досить незначна кількість виразних проявів (здивування, жах), еволюційному закріпленню яких сприяло їх значення як засобів спілкування.

Третій принцип Дарвіна - принцип прямого впливу збудженої нервової системи на тіло - пояснює вираження надмірно сильних переживань. Спочатку ці прояви виникають в силу асоціації із звичними діями, потім, із-за генералізації збудження, знаходять вихід у безладній активності. Особливу виразність м'язів обличчя Дарвін пояснює за допомогою третього принципу: надлишок нервової енергії спрямовується спочатку по найбільш уторованих шляхах, а найбільш вживаними є м'язи обличчя. Походження рум'янцю сорому також пояснюється за допомогою цього принципу: найчастіше люди звертали увагу на обличчя як на джерело голосу і виразних рухів, тому підвищена увага до людини викликає добре помітну реакцію її шкірних покривів.

В.М. Бехтерев, визнаючи, що корені людської міміки криються глибоко в тваринному царстві [1], критикував Дарвіна за суб'єктивізм. Бехтерев розглядав біологічну доцільність виразних проявів, не пов'язуючи її з такими поняттями як залякування або залучення іншої тварини. Наприклад, збільшення об'єму шиї, яке забезпечується мішками у земноводних, що роздуваються, і підйомом шкірних придатків у ссавців і птахів, робиться, на думку Бехтерева, не для залякування, а для захисту вразливого місця. Серед

сучасних продовжувачів лінії Дарвіна можна назвати Р. Ендрю, що вивчає походження ряду виразних проявів - нахмурення брів (його думка співпадає з думкою Дарвіна), випинання губ, посмішки, в поясненні походження яких утруднювався Дарвін [5].

Існує дві основні точки зору на можливості розпізнання емоцій за мімікою. Згідно з першою мімічні прояви одних і тих же емоцій варіюють в залежності від національно-культурних та індивідуальних особливостей людини і відтак здатність до їх розпізнання є результатом навчання (Р. Бердвістл); згідно з другою неконтрольовані мімічні прояви так званих фундаментальних емоцій (страху, здивування, радості, суму, відрази, гніву, презирства та сорому і зацікавленості) мають вроджений характер і тому розпізнаються усіма людьми однаково (Ч. Дарвін, К. Ізард, П. Екман).

Об'єктивна оцінка виразу обличчя можлива за умови застосування методу порівняння експресії з еталонами мімічних виразів фундаментальних емоцій (методика FAST). До уваги беруться зміни в кожній із трьох умовних зон обличчя: чоло - брови; очі - повіки - основа носа; щоки - нижня частина обличчя. FAST заснована на використанні словесних описів мімічних проявів, але як більш удосконалений варіант, являє собою систему кодування активності лицевих м'язів. FACS дозволяє закодувати будь-який вираз обличчя і представити його у вигляді свого роду «формули».

Комп'ютерна програма визначення емоційних станів за мімікою розроблена в Інституті психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Ця програма дозволяє також виокремлювати типові мімічні патерни, характерні для ряду психічних станів. Серед учених, що вивчають комунікативне значення мімічних проявів, найбільш відомими є П. Екман, У. Фрізен, К. Ізард (П. Екман зайнявся вивченням можливостей розпізнавання емоцій по лицевій експресії в 50-і роки ХХ століття, У. Фрізен офіційно приєднався до нього пізніше - в 60-і).

Жести (Gestures)

Руками можна виразити дуже багато: рухи голови, ніг і інших частин тіла також можуть бути використані, проте вони значно менш виразні, ніж руки. Деякі жести можуть вказувати на загальне емоційне збудження, що викликає дифузну тілесну активність, тоді як інші виражають швидше певні емоційні стани, наприклад, як стискування пальців в кулак при гніві. Жести також тісно пов'язані з мовою і можуть використовуватися для ілюстрації того, про що говориться, особливо тоді, коли мовець не сильний в словах або коли описувані об'єкти мають певну форму або розміри. Руки (а також голова) можуть бути тісно пов'язаними з мовою, позначаючи внутрішню структуру висловлювань і контролюючи їх синхронність. Жести можуть навіть замінювати мову, як в мові жестів [6].

Зорова поведінка (Looking)

В процесі бесіди її учасники час від часу дивляться один на одного впродовж від 1 до 10 секунд протягом від 25% до 75% часу бесіди. Періоди взаємного глядіння або зорового контакту значно коротші. Виявлено, що люди дивляться в два рази частіше, коли вони слухають, ніж коли вони говорять.

Глядіння грає важливу роль у вираженні і зміцненні міжособистісних стосунків. Акт глядіння - сигнал того, що інший викликає певний інтерес, а про те, якого роду цей інтерес, говорить супутня лицьова експресія. Арджайл і Дин (1965) встановили, що кількість поглядів - показник близькості і що люди дивляться більше, коли інша людина віддалена, припустивши таким чином, що глядіння і відстань можуть замінювати одне одного в якості пропозиції до зближення. Це знайшло підтвердження в пізніших експериментах. Екслайн і Вінтерс (1965) знайшли, що люди частіше дивляться на тих, хто їм подобається. Проте глядіння може супроводжуватися зовсім різною лицьовою експресією і може сигналізувати про агресію (як це зазвичай буває у тварин), сексуальну привабливість або, приміром, клінічний інтерес.

Глядіння тісно пов'язано з вербальною комунікацією. По-перше, воно використовується для отримання інформації: для отримання зворотного зв'язку - реакція іншого на те, що говориться; додаткової інформації про те, що говориться, під час слухання. Крім того, зміни у напрямі погляду використовуються для регуляції синхронізації мовного обміну. Погляд - це сигнал для початку контакту у вітаннях; підсилювач; показник того, що партнери розуміють один одного.

Інформативними ознаками в дослідженні рухів очей є тривалість, частота і момент виникнення зорового контакту, напрям погляду, зміна діаметру зіниць. У багатьох суспільствах існують неписані правила, що регулюють спілкування за допомогою погляду. Більшість зустрічей розпочинаються зі встановлення зорового контакту. Наприклад, як вказує Гофман, якщо американець зустрічається з кимось очима, це означає, що він готовий до продовження контакту. Саме тому офіціантки виробляють уміння уникати погляду клієнта в той час, коли вони зайняті [9]. Наявність контакту за допомогою погляду може змінити сенс усієї ситуації. Людина, що добігла до зупинки у той момент, коли двері зачинилися і машина рушила, почуватиме себе абсолютно інакше, якщо вона зустрінеється із спрямованим на неї поглядом водія. Сенс ситуації буде різко відмінним і у тому випадку, коли хто-небудь не упізнає вас, роблячи вигляд, що не бачить, і у тому випадку, якщо він ігнорує вас, фіксуючи очима. З проблемою напряму погляду більшість людей стикаються, перебуваючи в товаристві незнайомих людей в обмеженому просторі - наприклад, у ліфті. Проте неписаний етикет, що регулює прояви такого роду, в різних суспільствах різний. Антрополог Е. Холл описує, що араби під час бесіди часто стоять дуже близько один до одного і уважно дивляться в очі один одному. З іншого боку, у деяких народів Сходу вважається непристойним дивитися на співрозмовника впродовж усієї розмови. Що стосується американців, то погляд такої тривалості, як у арабів, викликає у них тривогу, а повне уникнення зорового контакту може бути розцінене як ознака психічного захворювання. Навіть правила поведінки англійців американці знаходять дещо дивними, оскільки у англійців прийнято під час розмови постійно дивитися на того, хто говорить. В той же час англієць значно менше киває головою, оскільки про свою увагу він дає знати очима [9].

Участь очей в регулюванні бесіди показана в експериментах Адама

Кендона. Пару незнайомих один з одним студентів представляли один одному, саджали і потім знімали на кіноплівку процес їх бесіди. Хоча загальна тривалість фіксації очима партнера значно варіювала - від 28% до понад 70% усього часу бесіди, виявилися цікаві закономірності. Той, хто починав розмову, зазвичай дивився убік, потім, завершуючи окрему думку, час від часу кидав погляд на партнера, як правило, під час паузи перед закінченням фрази. В цей час інший співрозмовник кивав головою, бурмотів щось нерозбірливе або в інший спосіб показував, що він слухає. Тоді той, що говорить, знову відводив погляд. Тривалість глядіння на партнера була приблизно такою ж, як і тривалість глядіння убік, але той, хто говорить, ніколи не дивився на співрозмовника, якщо він підшукував потрібні слова або робив які-небудь помилки в мові. Завершення думки супроводжувалося особливо тривалим поглядом. Якщо цього не траплялося, співрозмовник не завжди міг зрозуміти, що тепер його черга вступити у бесіду і коливався або ж взагалі нічого не говорив. Після того, як другий співрозмовник починав говорити, перший, слухаючи, значно довше дивився на партнера, ніж тоді, коли говорив сам. Зустрічаючись очима з партнером, він у свою чергу виявляв знаки уваги.

Логіка такої поведінки ясна: той, хто почав бесіду, дивився убік на початку висловлювання і під час різних заминок, щоб не відволікатися від формулювання думок. Час від часу він кидав погляд на партнера для збереження зворотного зв'язку: щоб упевнитися, що партнер слухає, щоб бачити, як він реагує або для того, щоб зрозуміти, чи продовжувати йому. Численні погляди на того, хто говорить, свідчили про те, що його ввічливо і уважно слухають. Важливість обміну поглядами для ведення бесіди була продемонстрована в експериментах з надяганням співрозмовникам темних окулярів: тривалих пауз і перерв у цих випадках було значно більше [9].

У цих же експериментах було встановлено, що коли той, що говорить ставить питання, він зазвичай дивиться прямо на того, хто слухає, за винятком тих випадків, коли питання занадто нескромне або надмірно хвилює того, хто його задав. Якщо той, що слухає, вражений сказаним, він схильний дивитися на того, хто говорить, якщо це здивування приємне і уникати дивитися на нього, якщо він відчуває жах, відразу або не згоден з тим, хто говорить. У тих випадках, коли він переживає ті ж почуття, що і той, хто говорить, він зазвичай опускає очі.

Виявлені закономірності стосуються бесід досить формального характеру.

Напрямок погляду може служити не лише в якості регуляторного сигналу, але і виражати відношення. Якщо той, хто слухає, часто дивиться на всі боки, це показує його незадоволення почутим. Якщо дивиться на всі боки більше звичайного той, хто говорить, це вказує на те, що він не упевнений в тому, що говорить або бажав би пом'якшити свої слова. Погляд, спрямований на того, хто говорить, виражає згоду того, хто слухає, але може бути і знаком уваги. Фіксація очима того, хто слухає, тим, хто говорить, свідчить про інтерес до реакцій слухача або ж упевненості в сказаному. Індивідуальні особливості рухів очей залежать від особливостей особистості, ситуації, в якій знаходиться

людина, позиції, яку вона займає по відношенню до співрозмовників.

Оскільки сприйняття мови є, як правило, процесом аудіовізуальним, розглянемо невербальні аспекти мовлення. Взагалі сприйняття людини людиною є цілісним і певні його аспекти виокремлюються штучно, для зручності наукового аналізу.

Невербальні характеристики мови (Non-verbal aspects of speech)

Одні і ті ж слова можуть бути вимовлені різними способами за допомогою варіювання висоти, наголосу і часу вимовляння. Лінгвісти розрізняють просодичні звуки, що впливають на значення слів, і паралінгвістичні, що несуть інформацію іншого роду. Просодичні сигнали - це звуковисотні патерни; патерни, що акцентують що-небудь у мові, а також розділові патерни (ті, що стосуються часових параметрів мови, наприклад, паузи). Вони впливають на смисл речень і розглядаються як необхідні складові вербального висловлювання. Паралінгвістичні сигнали - це тон голосу, що виражає, наприклад, емоції; акцент, що свідчить про групову приналежність; тембр голосу, мовні помилки і таке інше. Ці невербальні прояви не пов'язані з мовою як такою, не мають складної структури і схожі з іншими виразними проявами стосунків, настанов (атитюдів) і емоцій. Емоційний стан людини, що читає вголос нейтральний уривок, може бути визначений за магнітофонним записом (Дейвітц, 1964). Схвильовані люди говорять швидко і з придином, тобто нерозбірливо і з мовними помилками. Авторитарна, з претензією на домінування або сердита людина говорить голосно, повільно і роздільно (Елдрід і Прайс, 1958). Є стилі мовлення, що складаються з інших комбінацій тих же змінних: мова похмурих дорослих, гостинних хазяйок і т. д.

До невербальних характеристик мовного спілкування відносяться: тон голосу, інтонації, тривалість і частота пауз; кількість помилок в мові - непотрібних повторень, обмовок, пропусків частин слів, незавершених речень. Д. Мал встановив, що чим більшу незручність відчуває той, хто говорить або чим вище рівень його тривожності, тим більше помилок такого роду він робить. Інформативними ознаками є також такі як тривалість очікування відповіді партнера, тривалість часового інтервалу, що передуює висловлюванню, довжина висловлювання, частота переривання мови співрозмовника. Кожна з цих ознак може, зокрема, вказувати на відношення до співрозмовника і суспільне положення того, хто говорить. Так, довжина висловлювання, досить постійна індивідуальна характеристика мови, змінюється залежно від поведінки партнера з більш високим суспільним статусом: чим більше співрозмовник з більш високим статусом киває головою, тим довгими стають висловлювання особи з нижчим статусом. Якщо особа з більш високим статусом подовжує або скорочує свої висловлювання, довжина висловлювань співрозмовника з нижчим статусом змінюється в тому ж напрямі [8, с. 102].

Невербальні компоненти мовного спілкування виражають переважно почуття, симпатію або схильності і зазвичай посилюють вербальну частину повідомлення або ж суперечать їй, але можуть і доповнювати повідомлення: наприклад, паралельно з висловлюванням і незалежно від нього той, хто

говорить, виявляє симпатію до співрозмовника. Взаємодію інформації, що передається вербально і вокально, досліджував Меграбян: трьом групам випробовуваних пропонувалося оцінити міру симпатії, вираженої вербальним і вокальним компонентами висловлювання. Одній групі пропонувалося транскрипція того, що було сказано; інша група оцінювала вокальний компонент повідомлення (за допомогою електронного фільтру з магнітофонного запису мови видалялися високі частоти, так що слова ставали нерозбірливими, але вокальні характеристики мови в цілому зберігалися), а третій пропонувалося повідомлення в цілому. Було знайдено, що при збігу вербального і вокального компонентів висловлювання в цілому оцінювалося трохи позитивніше або трохи негативніше в порівнянні з оцінкою окремих компонентів. Якщо ж вокально передана інформація суперечила вербальній, оцінка робилася по вокальному компоненту [8]. Вибір форми мовного спілкування також може свідчити про відношення до акту спілкування. У тих випадках, коли спілкування небажане або неприємне, люди схильні обирати більше опосередковані його форми: так, деякі керівники вважають за краще висловити незадоволення роботою підпорядкованого через третіх осіб, а неприємні почуття - письмово або телефоном.

Як вже вказувалось, уся різноманітність невербальних проявів людини була поділена на три групи: кінесика (прояви, що походять від тіла, «мова» тіла); проксемика (просторові характеристики спілкування), хронеміка (часові характеристики спілкування) [3; 4].

Питання 2. Методи вивчення невербальних проявів людини

Люди використовують різноманітні види невербальних сигналів, які, як показано вище, можна класифікувати на 10 видів: тілесний контакт (*bodily contact*); просторові характеристики спілкування: взаєморозташування партнерів по спілкуванню (*orientation*) та дистанція (*proximity*); зовнішній вигляд (*appearance*); поза (*posture*); кивки головою (*head-nods*); міміка (*facial expression*); жести (*gestures*); зорова поведінка (*looking*); невербальні характеристики мови (*non-verbal aspects of speech*).

Можна виділити такі різновиди досліджень невербальної поведінки або невербальних засобів комунікації (NVC):

1) дослідження, мета яких - виявлення елементів і структури невербальної комунікації, яка розглядається як різновид мовної. Для цього детально вивчаються короткі аудіальні записи або відео;

2) дослідження, метою яких є вивчення правил (тобто імпліцитних культурно обумовлених конвенцій), що регулюють як вербальну, так і невербальну поведінку в різних ситуаціях. Дослідників цікавить, яким чином люди визначають певні соціальні ситуації і як вони інтерпретують NVC. Існує багато неформальних досліджень конкретних польових ситуацій, в яких основна увага приділена аналізу етикету як методу виявлення засадничих, часто невстановлених офіційно, правил. В якості методу дослідження використовується, наприклад, умисне порушення конвенцій - так, в одному такому дослідженні студентам пропонували поводитися удома так, нібито вони квартиранти або спробувати розпоряджатися своїми домашніми як

фігурами на шахівниці (Горфінкель, 1963). Поведінка учасників експерименту записувалася на відео. Феліп і Самер (1966) проводили експерименти, в яких мало місце вторгнення у «зону тіла» людини, коли «підставна качка» (спільник експериментатора) підсаджувалася близько до «випробовуваних» на лавці в парку без усяких пояснень (усі випробовувані негайно йшли геть). Таким чином було доведено існування певних конвенцій, тобто як писаних, так і неписаних правил поведінки;

3) контрольовані дослідження у штучних умовах (експериментальна традиція, що існує у соціальній психології). Значення результатів, отриманих у таких умовах, може бути перебільшено. Так, Арджайл і МакГенрі (1970) перевірили деякі отримані таким чином результати і виявилось, що якщо людину сприймали дуже короткий час, наявність окулярів дійсно додавала їй 13 балів до оцінки її IQ; проте якщо її сприймали під час бесіди, яка тривала 5 хвилин, носіння окулярів вже не впливало на оцінку її інтелекту. По-друге, результати, отримані в лабораторних умовах, можуть бути помилковими. Деякі результати не були підтверджені в умовах більш реалістичних. Так, ефект посилення мовлення або інших аспектів вербальної поведінки за допомогою кивків голови і посмішок мав місце в лабораторних умовах - тоді, коли випробовувані знали, що є вірогідно очікуваним експериментаторами. Але коли дослідження проводилося в польових умовах і випробовувані не знали, що було бажаним, результати були іншими (Арджайл, 1969). Дослідження сприйняття невербальних проявів часто проводяться в дуже неприродних умовах. Так, випробовуваним показують фотографії з різними мімічними виразами і пропонують оцінити емоції. При цьому випускається з уваги те, що лицьова експресія зазвичай контролюється і що зміни в експресії часто обумовлені не переживанням емоцій, а є частиною невербальної системи, що супроводжує мову. Іноді неможливо уникнути дилеми: для підтвердження певних гіпотез потрібне створення специфічних умов експерименту, проте їх створення може привести до отримання результатів, що не відповідають реальній поведінці;

4) дослідження, що проводяться в реальних, але строго контрольованих умовах, таких, що припускають наявність чітких значень і правил і містять усі основні складові звичайної поведінки. Існує ряд дослідницьких процедур, що відповідають цим критеріям. Наприклад, один або декілька спеціально підготовлених підставних осіб наближаються до одного з тих, що прогулюються по вулиці, сидять в парку і так далі. Підставні поводяться в відповідності з певними стандартами, а поведінка випробовуваних записується ними ж або спостерігачем або ж знімається на плівку. Змінні вводяться за допомогою варіювання поведінки, особливостей зовнішності підставних або ж за допомогою особливостей обстановки. Наприклад, Сисенс (1970) зняв фільм про актора, який запитав у 90 людей на станції Падінгтон про те, як дістатися до Гайд-парку; у половині випадків він був одягнений і говорив як представник верхнього прошарку середнього класу, а в половині - виглядав як представник робочого класу; соціальну приналежність респондентів встановлювали в процесі другого інтерв'ю;

5) лабораторні експерименти, що відтворюють життєві ситуації. Випробовуваних запрошують в лабораторію для участі в якомусь експерименті. Перед проведенням експерименту випробовуваних просять прийняти участь в дискусії, що виникла нібито спонтанно, або стати учасниками якої-небудь іншої ситуації, правила поведінки в якій їм знайомі. Випробовувані зустрічають звичайних, тобто непідготовлених спеціально людей, мотивація усіх учасників у цьому випадку не удавана, а справжня. Згідно з іншим з сценарієм, випробовувані нібито випадково знайомляться із спеціально підготовленим співником експериментатора (далі події розвиваються так, як і в попередньому проекті). У іншому випадку знайомляться два або більше справжніх випробовуваних, а варіюють ті або інші особливості ситуації - такі як відстань між партнерами по спілкуванню, тема бесіди або характер завдання. Ще реалістичнішою є техніка «кімнати очікування», коли випробовувані зустрічають один одного (або «підставних») в кімнаті очікування;

б) ролеві лабораторні експерименти. Випробовуваних просять поводитися так, щоб виникло враження, що вони перебувають у певній соціальній ситуації або ж вони мають уявити таку ситуацію. У експериментах, пов'язаних з вивченням сприйняття засобів NVC, випробовуваним можуть бути пред'явлені відеозаписи і їх можуть попросити уявити, що вони зустрічають людину, що показується на моніторі. Інший сценарій менш прийнятний: випробовуваним показують фотографії, малюнки або серію фігур і просять визначити емоційний стан портретованих або взаємовідносини між ними;

7) статистичний аналіз окремих елементів процесу реальної взаємодії людей. Оскільки такі дослідження не припускають маніпулювання експериментальними змінними, перевірка гіпотез здійснюється на основі аналізу наявних даних. Причинно-наслідкові зв'язки в таких дослідженнях можуть залишитися невстановленими. Наприклад, Кендон (1967) встановив, що ті, що говорять, дивляться вгору після закінчення висловлювання. Подальший аналіз того, що трапляється, якщо той, що говорить, не дивиться так, показав, що у такому разі у іншого співрозмовника перед відповіддю виникає тривала пауза [9].

Питання 3. Функції засобів невербального спілкування (NVC)

Засоби NVC у людей використовуються для (I) регулювання поточної соціальної ситуації, (II) підтримки вербальної комунікації і (III) заміни вербальної комунікації.

(I) Регулювання безпосередньої соціальної ситуації

Тварини ведуть усе своє соціальне життя за допомогою засобів NVC. Здається, що люди використовують досить схожі засоби для зміцнення дуже схожих взаємовідносин.

Міжособистісні стосунки (Interpersonal attitudes)

Настанови особистості щодо інших людей можуть бути описані за такими параметрами як перевага-підпорядкування і симпатія-антипатія. Перевага може бути виражена (а) за допомогою пози - тіло випрямлене, голова

піднята; (б) лицьової експресії - недоброзичливість (неусмішливість), неприв'ітність; (в) тону голосу - гучний, звучний, «командирський», (г) зовнішності - одяг, що вказує на високий статус, (д) погляду (зверху вниз). Арджайл з колегами порівняв ефективність вербальних і невербальних проявів у вираженні міжособистісних стосунків шляхом пред'явлення (1) аудіозапису мови, що виражала перевагу, рівність або підпорядкування мовника; (2) відеозапису вербальних і невербальних проявів переваги, рівності та підпорядкування. Ефективність передачі цими записами вказаних настанов у спілкування була оцінена випробовуваними майже однаково. Іншим випробовуваним були пред'явлені різні комбінації зазначених варіантів проявів вказаних позицій: перевага виражалася вербально, підпорядкування - невербально і т. п., усього було пред'явлено 9 комбінацій, які оцінювалися з точки зору вираження переваги. Було виявлено, що дисперсія в оцінках невербальних сигналів була приблизно в 4 рази більшою дисперсії в оцінках словесних сигналів. Іншими словами, перевага, виражена вербально, сприймалася більш однозначно, ніж перевага, виражена невербально. Мабуть, результати залежали і від того, на які прояви орієнтувалися випробовувані - на невербальні чи на вербальні, але подібні результати були отримані в пізніших експериментах, в яких використовувалися повідомлення, що виражали дружність-ворожість (Арджайл та ін., 1970).

Емоційні стани (Emotional states)

Емоційні стани слід відрізнити від міжособистісних стосунків, оскільки емоції не спрямовані на інших, а просто є станами індивіда. Універсальні емоції - це емоції, притаманні усім людям без винятку - це гнів, печаль (туга, смуток), тривога, радість і т.д. Стан тривоги може бути виражений (а) тоном голосу, (б) експресією обличчя - напруженістю лицевих м'язів, пітливістю обличчя, розширенням зіниць, (в) позою - напружена і нерухома, (г) жестами - напруженим стисканням предметів або загальною тілесною активністю, (д) запахом (поту) і (е) поглядом - короткими поглядами або відведенням очей. Люди, що взаємодіють, можуть намагатися приховати свої істинні емоційні стани або зробити вигляд, що вони в іншому емоційному стані, проте важко проконтролювати усі ці сигнали, а більш автономні ознаки проконтролювати неможливо.

Емоційний стан може бути переданий словами - «Я відчуваю себе дуже щасливим» - проте цьому твердженню, ймовірно, не повірять, поки воно не буде підтверджено відповідними невербальними проявами, а засоби NVC можуть передати таке повідомлення без мови.

Самопрезентація (Self- presentation)

Таким чином може бути надана інформація про статус тих, хто взаємодіє, їх групову приналежність, рід занять, індивідуально-психологічні особливості або міру сексуальної доступності. Людина може захотіти виглядати ексцентрично або як така, що належить до вищого класу, як романтична чи як важлива персону, як людина «лівих» чи «правих» поглядів як інтелектуал і т.п. Це може бути зроблено при допомозі (а) зовнішнього вигляду і особливо одягу, (б) невербальних особливостей мови - особливо

акценту, гучності, швидкості мови і такого іншого, (в) стилію самоподачі. Самоподача значною мірою пов'язана з дистанцією, яка говорить про особу більше, ніж виконання нею її актуальної ролі (Гофман, 1961). Знову-таки: самопрезентація може бути здійснена на словах: «Послухай, юначе, я написав про це книг більше, ніж ти прочитав», але досвід говорить, що це не дуже ефективно. Самоподача за допомогою засобів NVC - це в основному питання використання сигналів, які сприймаються як такі, що співвідносяться зі справжніми особливостями людини, так що краще демонструвати, де це можливо, наявні у вас якості саме невербально. Таким чином, в цьому контексті можна вважати, що засоби NVC і вербальна комунікація зазвичай (у нормі) виконують дві контрастні ролі. Засоби NVC використовуються для регуляції спонтанних (поточних) соціальних стосунків - подібно до того, як вони використовуються у тварин; вербальна комунікація використовується для передачі інформації, пов'язаної із соціальними проблемами, завданнями, інструкціями. Проте засоби NVC можуть передавати абстрактну інформацію - як, наприклад, мова жестів, а вербальний канал може підтримувати міжособистісні стосунки, як в неформальному спілкуванні, і передавати установки і емоції за допомогою слів.

II. Підтримка вербальної комунікації (Sustaining verbal communication)

Мова грає центральну роль в соціальній поведінці більшості людей, але лінгвісти не завжди оцінюють важливість тієї ролі, яку засоби NVC грають в розмові. Проте Аберкромбі зауважив: «Ми говоримо за допомогою наших вокальних органів, але спілкуємося усім тілом», а Кристал (1969) і Лайенс недвозначно визнали важливість невербальних проявів.

Вокальні і кінесичі засоби NVC, які впливають на сенс висловлювань

Людина не була б сприйнята як така, що говорить правильно, і її мова навряд чи була б зрозумілою, якби людина не використовувала у своїх висловлюваннях звуковисотні, акцентуючі і часові шаблони групування і паузації, властиві даній мові. Як ми вже бачили, значення висловлювань залежить від їх просодичних особливостей. Схожі міркування відносяться до кінесичних проявів, що змінюють значення висловлювання за допомогою (1) пунктуації, яка виявляє групування фраз і граматичну структуру, (2) вказівок на те, що мається на увазі - люди або об'єкти, (3) забезпечення наголосів, (4) ілюстрування форм або рухів, що вказують напрям, (5) коментарів до висловлювання, які вказують на те, чи слід це висловлювання сприймати серйозно чи як жарт (П. Екман і У. Фрізен, 1967). Р. Бердвістл (1952) розробив систему фіксації кінесики (рухів тіла), аналогічну транскрипції у фонетиці, а А. Шефлен (1965) встановив, що NVC має ієрархічну, трирівневу структуру, що відповідає реченням, абзацам і довшим відрізкам (фрагментам) мови. Метод, використаний цими дослідниками, полягає в ретельному якісному (не статистичному) вивченні коротких зразків (фрагментів) поведінки, записаних на кіноплівку або магнітофон [6].

Таблиця 1. Еквівалентні одиниці (вербальні і невербальні)

Вербальні	Невербальні
1. Абзац або довгий відрізок мови	1. Поза
2. Речення	2. Положення голови або руки
3. Слова, граматичні звороти	3. Рухи голови, експресія обличчя, напрям погляду і т.д.

Було виявлено, що мова супроводжується рухами тіла, що узгоджуються з мовою: речення супроводжується пов'язаним з ним положенням голови або руки. Ці рухи також мають ієрархічну структуру, в якій дрібніші вербальні і тілесні прояви організовані у більші одиниці, що координують і групують і ті, і інші (див. табл.1). Покадровий аналіз тонких рухів рук, голови, очей і т. д., в їх зв'язку з мовою, надав докази «синхронності взаємодії», тобто координованості рухів тіла промовця і слухача упродовж тих періодів часу, коли відбувається узгодження їх висловлювань і навіть їх слів (Кендон, 1970). Проте ці рухи до деякої міри (частково) ідіосинкразичні, незважаючи на їх обумовлену культурою подібність. Оскільки більшість з них можна побачити

тільки периферійним зором, їх функція досить-таки загадкова. Кендон (1971) припустив, що на додаток до виявлення структури висловлювань ці рухи (1) роблять того, хто говорить цікавішим і підтримують тим самим увагу того, хто слухає; (2) нібито попереджають про те, яке висловлювання буде наступним.

Регулювання черговості вступу у бесіду (Floor-apportionment)

Коли двоє або більше людей розмовляють, вони роблять це по черзі і зазвичай роблять це так, що синхронізація висловлювань відбувається досить гладко, без занадто частих переривань і пауз. Коли люди зустрічаються уперше, маловірогідно, що їх індивідуальні стилі мовлення відповідатимуть один одному. Є період взаємного пристосування, коли одна людина повинна говорити менше, а інша - більше і т. д. Це усе регулюється простою системою невербальних проявів, основними підказками є кивки голови, хмикання і переведення погляду. Наприклад, під час граматичної паузи промовець піднімає очі, щоб подивитися, чи хочуть ті, хто слухають, щоб він продовжував говорити - якщо вони хочуть, вони кивають головою і гмикають.

Прямо перед завершенням висловлювання той, що говорить, кидає більш тривалий погляд на співрозмовника. Якщо ця система виходить з ладу (дає збій), з'являється переривання один одного і має місце боротьба за черговість говоріння (Кендон, 1967).

Зворотний зв'язок (Feedback)

Коли хто-небудь говорить, то час від часу, але регулярно він відчуває потребу в отриманні зворотного зв'язку від інших, тобто отриманні інформації про їх реакції на те, що говориться, для того, щоб він міг змінити свої висловлювання відповідно до їхніх реакцій. Той, хто говорить, хоче знати, чи розуміють його ті, хто слухає, чи вірять вони йому, здивовані або їм нудно, згодні чи незгодні, задоволені чи ні. Така інформація може бути надана ледь

чутним словесним мимренням (by sotto voce) у відповідь, але вона може бути отримана також за допомогою уважного вивчення облич співрозмовників: брови свідчать про здивування, замішання, тоді як рот - про задоволення або незадоволення. Якщо інший є невидимим, як під час телефонної розмови, коли візуальні прояви недоступні спостереженню, тоді використовується вербалізована «поведінка слухача»: «Я розумію», «Так», «Цікаво» і таке інше (Арджайл та ін., 1968).

Ознаки уважності (Signalling attentiveness)

Для підтримки бесіди співрозмовники час від часу повинні показувати, що вони уважні до інших. Якщо один відвертається або засинає, інші можуть припустити, що він «від'єднався» від зустрічі. Інтерактори (люди, що взаємодіють один з одним у той чи інший спосіб) дають знати про свою увагу, використовуючи (а) дистанцію - коли вони знаходяться в межах конвенціонального діапазону, (б) взаєморозташування під певним кутом відносно один одного, (в) погляди (часто поглядають один на одного), (г) кивки - ті, що слухають, часто кивають головою, (д) позу - той, що слухає злегка піднімає голову, що сигналізує про готовність слухати або (е) рухи тіла, що віддзеркалюють вербальні і невербальні особливості того, хто говорить.

III. Заміщення вербальної комунікації (Replacing verbal communication)

Вербальна комунікація може бути неможлива або ж не ефективна, у такому разі засоби NVC беруть на себе її функції.

Мови жестів (Sign languages)

Мова глухонімих - добре відомий приклад. Більш прості мови жестів були розроблені у ряді інших ситуацій, в яких використання мови було неможливе (на іподромах, шумних фабриках, у підводному плаванні). Деякі австралійські племена аборигенів розробили мову жестів, що ґрунтується на позначеннях предметів і дій, робить можливим швидке спілкування і використовується в певних ритуальних обставинах (Брун, 1969). Тоді як мова глухонімих в Англії ґрунтується на буквах алфавіту, мова глухонімих в Америці ґрунтується на словах і доступна шимпанзе.

Невротичні симптоми (Neurotic symptoms)

Лікарі вважають, що симптоми деяких психічно хворих пацієнтів - це різновид засобів NVC. Так, психосоматичні симптоми можуть говорити про потребу в увазі, любові і симпатії або можуть свідчити про прагнення контролювати поведінку інших (Сазз, 1961) [6].

Питання для самоконтролю

1. Назвіть засоби невербального спілкування.
2. З чого виходив Ч. Дарвін у поясненні походження виразних проявів людини і тварин?
3. Охарактеризуйте можливі підходи до вивчення засобів невербальної комунікації.
4. Якими є функції невербальних засобів спілкування?