

Департамент освіти і науки Луганської обласної державної адміністрації
Луганський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти

СПІЛКУВАННЯ В ПЕДАГОГІЧНОМУ ПРОЦЕСІ

Навчальний посібник

УДК 316.77; 373.1

Г21

*Рекомендовано до друку вченою радою
Луганського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти
(протокол № 2 від 20 квітня 2021 року)*

Рецензенти:

І. В. Данилюк, декан факультету психології
Київського національного університету імені Тараса Шевченка,
член-кореспондент НАПН України,
доктор психологічних наук, професор;

Є. А. Зеленов, професор кафедри педагогіки
Східноукраїнського національного університету
імені Володимира Даля, доктор педагогічних наук, професор

Гарькавець С. О., Волченко Л. П.

Г21 Спілкування в педагогічному процесі : навчальний посіб-
ник. Житомир : ТОВ «Видавничий дім “Бук-Друк”», 2021, 100 с.

ISBN 978-617-8079-08-6

У навчальному посібнику, що ґрунтується на вивченні сучасної зарубіжної та вітчизняної наукової літератури з проблеми спілкування, здійснена спроба узагальнення знання щодо форм комунікації, які поширені в педагогічному процесі. Надаються практичні рекомендації з розв'язання проблем, які виникають у процесі спілкування педагогічних працівників, запропоновані методи та техніки, спрямовані на формування комунікативної компетентності сучасного педагога.

Для керівників шкіл, учителів, психологів, вихователів, здобувачів вищої освіти та всіх, хто цікавиться проблемами спілкування в педагогічних системах, побудови ефективних комунікаційних взаємовідносин між суб'єктами освітнього процесу.

УДК 316.77; 373.1

ISBN 978-617-8079-08-6

© Луганський обласний інститут
післядипломної педагогічної освіти, 2021
© ТОВ «Видавничий дім “Бук-Друк”», видання, 2021

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1. Поняття спілкування та його змістового наповнення	7
1.1. Спілкування – рівні, форми та види	7
1.2. Поняття вербальної комунікації	14
1.3. Невербальна комунікація та її різновиди	17
1.4. Соціальна перцепція та процес спілкування	31
1.5. Гендерні особливості спілкування	35
Висновки	37
Завдання для самостійної роботи	38
Питання для когнітивної рефлексії	38
РОЗДІЛ 2. Педагогічне спілкування та його виміри	39
2.1. Мета, зміст і структура педагогічного спілкування	39
2.2. Стили педагогічного спілкування	42
2.3. Монологічне та діалогічне спілкування в освітньому процесі	44
2.4. Нові форми комунікації в педагогічних системах – відповіді на виклики часу	45
Висновки	52
Завдання для самостійної роботи	53
Питання для когнітивної рефлексії	53
РОЗДІЛ 3. Формування комунікативної компетентності педагогічних працівників в умовах розвитку інформаційних технологій	54
3.1. Розвиток вербальних спроможностей сучасного педагога	54
3.2. Особливості невербальної активності вчителя в сучасних умовах педагогічної діяльності	56
3.3. Комунікативна компетентність педагога та чинники її розвитку	61

Висновки	65
Завдання для самостійної роботи	66
Питання для когнітивної рефлексії	67
ВОКАБУЛЯРІЙ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	81
ДОДАТКИ	87

ПЕРЕДМОВА

Спілкування між людьми в сучасному світі, в епоху панування інформаційних технологій та соціальних мереж, набуває як нових форм, так і нового змістового наповнення. Процеси глобалізації сприяють тому, що контакти між різними людьми, з різних країн і континентів стають звичайним явищем, про що навіть у недалекому минулому було складно мріяти. Водночас чим більше стає таких контактів, тим більше з'являється невизначеності, складності та інформаційного різноманіття, що значно впливає на якість людського спілкування та взаємодії, проте такі сучасні трансформації змушують уважно поставитись до особливостей комунікативного простору як проблеми сучасного часу.

Ця проблема стосується і педагогічної діяльності. Учителі та викладачі, школярі та студенти зараз здійснюють спілкування, міжособистісну та міжгрупову взаємодію як у режимі онлайн, так і в режимі офлайн. Одночасно частка першого режиму комунікації значно збільшується. Отже, зараз учитель повинен не тільки знати, як спілкуватися, а й уміти ефективно використовувати сучасні засоби комунікації, продукувати навички інформаційно-комунікативних умінь у педагогічному процесі. Мова насамперед іде про здібність педагога вибудовувати ефективну комунікацію, орієнтуватись у ситуації соціальної взаємодії, чути та розуміти співрозмовників, співвідносити різні способи спілкування тощо.

Діяльність учителя – це завжди спілкування та взаємодія з іншими під час здійснення власних професійних функцій. Спроможність установлювати продуктивну комунікацію, яка передбачає розуміння ситуації спілкування, намірів і мотивів партнерів по спілкуванню, вербальних і невербальних проявів співрозмовників, уміння слухати та чути інших, адекватно реагувати та конструктивно виражати власні думки та емоції – усе це компоненти комунікативної компетентності педагога, яку необхідно постійно поглиблювати, щоб відповідати потребам часу.

Навчальний посібник складається з трьох розділів. У першому – розглядається поняття спілкування та його змістового напов-

нення, що надає загальне розуміння того, що таке спілкування, які наявні його рівні, форми та види. Акцент зроблений на вербальних і невербальних видах спілкування, а також на ролі соціальної перцепції та гендерних особливостях комунікативної взаємодії.

У другому розділі розглянуті особливості спілкування в педагогічному процесі, визначені зміст і структура такого спілкування, його стилі, порівняні монологічні та діалогічні форми комунікації, а також розглянуті її нові форми як відповіді на виклики інформаційних трансформацій, що останнім часом відбуваються в українському суспільстві.

У третьому розділі представлені різні аспекти формування комунікативної компетентності педагогів в умовах розвитку інформаційних технологій. Наголос зроблений на розвитку вербальної та невербальної активності сучасного вчителя, а також на чинниках, від яких значно залежить розвиток його комунікативно-компетентностних спроможностей.

Під кожним з розділів прописані завдання для самостійної роботи та питання для когнітивної рефлексії. Крім того, навчальний посібник має розгорнутий вокабулярій, список сучасної літератури з проблеми спілкування, а в додатках представлений наочний матеріал щодо опанування невербальної мови міжособистісної взаємодії та методичний інструментарій щодо діагностики різних аспектів спілкування в освітньому середовищі, опанування якого, без сумніву, підвищить загальний рівень комунікативної компетентності вчителя Нової української школи.

Розділ 1

ПОНЯТТЯ СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО ЗМІСТОВОГО НАПОВНЕННЯ

1.1. Спілкування – рівні, форми та види

Великий французький письменник Антуан де Сент-Екзюпері стверджував: «Людина – це вузол зв'язку», а «Єдина відома мені розкіш – це розкіш людського спілкування», тобто, *спілкування* – це універсальна реальність людського буття, що породжується різними формами відносин, які мають місце в суспільстві. Це соціальна взаємодія між людьми за допомогою знакової системи з метою трансляції (передачі) суспільного досвіду, культурної спадщини та організації спільної діяльності. Це також бачення індивідом світу очима всього людства (*Ільїн, 2009; Леонтьєв, 1999; Ломов, 2001*).

У спілкуванні виокремлюють три основні рівні.

Макрорівень (соціетальний рівень) – спілкування на рівні соціальних інституцій суспільства. Чим більш розвиненою є структура суспільства, тим більш різноманітним є таке спілкування.

Мезорівень – спілкування на рівні контактів між людьми, які здійснюються з метою розв'язання яких-небудь задач.

Мікрорівень – окремі, зв'язані між собою акти спілкування, що виступають у ролі своєрідних елементарних одиниць (*Москаленко, 2005*).

Спілкування забезпечує повноцінний розвиток індивіда. Усі його психічні якості формуються та проявляються в його спілкуванні з іншими людьми, а також відбувається набуття ним усіх соціальних якостей. Водночас спілкування передбачає як взаємодію з іншими – інтеракцію, так має і внутрішню спрямованість – можливість ведення внутрішньоособистісного діалогу.

Спілкування завжди інтенціональне, тобто має певну спрямованість, запрограмованість, нормативність та контрольованість результатів. Узагалі спілкування є універсальним, соціально сформованим механізмом взаємодії людини зі світом, знакове віддзеркалення людиною дійсності, яка її оточує.

Основними функціями спілкування є:

- інформаційно-комунікативна (прийом і передача інформації);
- регулятивно-комунікативна (організація взаємодії людей у процесі спільної діяльності).

Комунікація (з лат. *communication* – роблю загальним, зв'язуюсь, спілкуюсь) – це смисловий аспект соціальної взаємодії або спілкування, а дії, що орієнтовані на їхнє смислове сприйняття іншими людьми, вважаються комунікативними (Бодальов, 2014).

Становлення особистості в комунікативному просторі – це культурно-історичне відтворення індивіда як людини, що є носієм родової сутності людства, це присвоєння ним суспільно вироблених здібностей через оволодіння способами діяльності (Бурлачук, 2002). Таке оволодіння стає можливим завдяки спілкуванню, мовним і немовним комунікативним конструктам міжособистісної, міжгрупової та соціальної взаємодії.

Фахівці виокремлюють такі види комунікації:

- *інтраперсональна комунікація* – діалогозування індивіда із самим собою, формулювання власного внутрішнього діалогу (Бодальов, 1993);

- *автокомунікація* – форма комунікації, що замкнута на одному суб'єкті, який виступає творцем та адресатом повідомлення, що супроводжує будь-яку людську діяльність у форматі внутрішньої мови або в інших специфічних формах (ведення записів, щоденнику, які не призначені для інших) (Тейлор, Пипло & Сирс, 2004);

- *міжособистісна комунікація* – зв'язок між двома комунікантами наодинці або в присутності інших, на фоні присутності свідків, випадкових спостерігачів (Льїн, 2009);

- *групова комунікація* – комунікація всередині групи, між групами або між індивідом і членами групи (in-групи або out-групи) (Kostic & Chadee, 2014);

- *масова комунікація* – повідомлення передає та отримує велика кількість людей, які різняться за власними інтересами, груповим комунікаційним досвідом тощо (Деркач & Лантєв, 2008);

- *соціальна комунікація* – це рівні та види міжособистісних відносин і взаємодії, що включають обмін знаннями, досвідом, діями, інформацією на емоційному, когнітивному та поведінковому рівнях

(*Верейна & Третьяченко, 1998*); соціальну комунікацію розглядають процесом взаємодії, коли сторонами, які до неї залучені виступають окремі індивіди, соціальні групи (*Едвардс, 2018*); організацію та способи спілкування людей, що дозволяють утворювати, передавати та приймати різну інформацію (*Леонтьєв, 1999; Семіченко, 1998*); різновидом соціальної комунікації є бренд-комунікація, що являє собою комплекс певних дій у процесі соціальної взаємодії, які спрямовані на побудову соціально-психологічних відносин бренд-комунікаторів і споживачів (*Данилюк & Гомольська, 2021*).

У комунікативних інтеракціях реалізуються інформаційні, фактичні (контактні) та управлінські задачі спілкування.

Комунікатор (особа, що передає повідомлення) взаємодіє з *реципієнтом* (особа, що сприймає інформацію), наслідком чого стає встановлення психічного контакту між ними, формується ставлення до отриманої інформації або запускаються певні вчинки / дії. Сприйняття інформації залежить від її «накладання» на мотиваційний стан і підготовленість реципієнта або аудиторії, але головне, щоб індивіди в процесі комунікації використовували однакову систему значень. Перешкодами для встановлення ефективної комунікації виступають психологічні, соціальні, освітні, культурні, релігійні бар'єри, неадекватне віддзеркалення ситуації спілкування.

Важливим аспектом спілкування є *зворотний зв'язок* або інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку та слова (*Москаленко, 2005*). Зворотний зв'язок надає можливість співрозмовникам отримувати інформацію про результати взаємодії, оцінювати їх як позитивні або негативні. Відсутність зворотного зв'язку свідчить про незавершеність спілкування, уводить суб'єктів взаємодії в стан невизначеності, породжує дискомфорт і може призводити до стресового стану.

Коли ролі комунікатора та реципієнта по черзі виконують суб'єкти взаємодії, виникає міжособистісна комунікація. За характером взаємодії фахівці виокремлюють особистісну та рольову міжособистісну комунікацію (*Москаленко, 2005*).

Особистісна комунікація – пов'язана із самовираженням «Я» та є самоцінною, оскільки децю експресивна та неформалізована.

Рольова міжособистісна комунікація – більш формалізована, визначається рольовими відносинами партнерів, а процес передачі інформації націлений на досягнення певного результату. Такий вид комунікації має стандартний, раціональний та інструментальний характер. Водночас такий різновид міжособистісної комунікації поряд з груповою становить основну систему комунікації в організаціях.

Слід зазначити, що в умовах інформаційного перенасичення соціального простору, збільшення релевантності соціальних мереж (*Facebook, Twitter, Telegram* тощо), значення «живої» міжособистісної комунікації тільки збільшується. Насамперед це зумовлено дефіцитом прямого спілкування між людьми, що останнього часу стало нагальною проблемою інформаційного суспільства.

Науковці виокремлюють дві форми спілкування – вербальне та невербальне (*Амінов, 2005; Гарькавець, 2015; Ільїн, 2009; Москаленко, 2005; Тейлор, Піпло & Сірс, 2004*).

Вербальне спілкування здійснюється за допомогою звукової та письмової мови. У структуру такого спілкування входить значення та сенс слів, висловлювань. У такому спілкуванні важливу роль відіграє точність уживання слів, їхня виразність, доступність, правильність побудови речень та їхня зрозумілість.

Невербальне спілкування – це передача інформації за допомогою оптико-кінестетичної системи знаків (жести, міміка, пантоміміка, проксемика, ольфакторика).

Також виокремлюються *паралінгвістичні* (з грец. *παρά* – біля і *lingva* – язик) та *екстралінгвістичні* (анг. *linguistics* – мова, *exterior* – зовнішній) особливості мовного супроводу. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні прояви людини слід розглядати в якості елементів вербальної та невербальної системи спілкування (*Гарькавець, 2015*).

Цікавим є те, що велика кількість людей завжди приділяє значну увагу тому, про що вона збирається говорити, або про ті слова, що будуть використані в промові, але більш важливим виявляється те, як промовляти ці слова, речення та якими рухами їх супроводжувати. На думку Меграбяна (2001), під час першої зустрічі доросла людина на 55 % довіряє невербальним сигналам співрозмовника, на 38 % її паралінгвістичному супроводу й тільки на 7 % – змісту мови.

Фахівці (Аронсон, Вілсон & Ейкерт, 2002; Вереїна & Третьяченко, 1998; Семіченко, 1998) виокремлюють такі види спілкування:

- *ритуальне спілкування*, тобто це рольова взаємодія, коли людина підкреслює та підтверджує власні соціальний статус та роль;
- *монологічне спілкування* – позиційне, нерівноправне;
- *діалогічне спілкування* – рівноправне, суб'єкт-суб'єктне;
- *імперативне спілкування* – авторитарне, директивне (наказ, указ, указівка, настанова тощо);
- *маніпулятивне спілкування* – приховане, спрямоване на реалізацію власних таємних замислів.

З усіх видів спілкування найбільш ефективним є діалогічне спілкування, що забезпечує рівноправність партнерів по взаємодії. Це так зване ненасильницьке спілкування (Розенберга, 2020). *Ненасильницьке спілкування* – це спроможність людини почути як власні глибинні потреби, так і потреби іншого, почати сприймати відносини з оточуючими в новому світлі. Це життя без токсичних вимог до інших, з відчуттям власних границь та границь інших, з наданням і знаходженням підтримки в складних життєвих ситуаціях. Головний акцент у ненасильницьких практиках спілкування робиться на розвитку людської емпатії, спроможності співпереживання іншим у різноманітних ситуаціях взаємодії.

Водночас слід ураховувати те, що спілкування завжди супроводжується емоціями та спроможне в співрозмовників викликати різні відчуття. Спілкування, у якому один із співрозмовників звинувачує іншого може породити в останнього сором, провину, гнів тощо (Ільїн, 2012; Третьяченко, Вереїна & Скляр, 2005). У міжособистісній комунікації, за якої відбувається діалог «рівний рівному», зазвичай превалюють емоції прийняття та порозуміння. Слід ураховувати й те, що результатом несприятливого спілкування може стати виникнення в співрозмовників стресу, фрустрації та навіть агресії.

Важливим є те, що будь-яка діяльність людини, її активність супроводжується емоціями та викликає певні емоції, що породжують позитивне або негативне ставлення до того, що вона робить та до всіх тих, хто так або інакше знаходиться в колі її інтересів. Ставлення до дійсності віддзеркалюється у свідомості та пережи-

вається людиною у формі задоволення або невдоволення, що власне й породжує ті або інші емоції (є кілька тисяч слів в українській мові, що характеризують різні емоційні прояви та стани людини). А отже, усі ці емоційні прояви завжди впливають на ухвалення рішень та подальші відносини між суб'єктами міжособистісної або групової комунікації.

Слід звернути увагу й на такий вид спілкування, як стереотипне. Стереотипами прийнято визначати думку про особистісні якості як окремої людини, так і людей, які належать до певних соціальних груп, що є надмірно узагальненими, неточними та резистентними до нової інформації (*Гарькавець, 2020*).

Американський письменник, журналіст, автор концепції громадської думки Уолтер Ліппман увів у науковий обіг поняття стереотипу ще в 1922 р. та описав його як «картинки в наших головах» (*Аронсон, Вілсон & Ейкерт, 2002; Hummert, 2008*). Сучасна психологія концептуалізує «картинки» як когнітивні структури або схеми, що представляють широке коло переконань значної частини людей про певні характеристики тих або інших соціальних груп та їхніх представників (*Тейлор, Пінло & Сірп, 2004; Operario & Fiske, 2004*).

Будь-яка група може бути піддана стереотипізуванню, але найбільш часто стереотипи стосуються приналежності індивідів до певної раси, національності, релігійної конфесії, статі, віку та місця мешкання. Переконавання, на яких ґрунтуються стереотипи, часто включають у себе фізичні характеристики, особистісні риси, особливості соціальної активності та індивідуальної поведінки тощо. Традиційно стереотипи асоціюються з негативними уявленнями про соціальні групи (наприклад, «незваний гість гірше за татарина»), проте є стереотипи, що містять позитивні переконання (наприклад, «німці є нацією зразкової точності»).

Отже, стереотипне спілкування – це спілкування на підставі сталих та узагальнених уявлень про особливості вербальної та невербальної взаємодії з іншими, які належать до певних соціальних груп. Таке спілкування відрізняється поверховістю, упередженістю та іноді зневажливістю до співрозмовника, який належить до тієї або іншої соціальної групи, що вже стереотипізована. Стає зрозумілим, що використання такого виду спілкування далеко

не завжди є недоречним, оскільки воно спроможне породжувати непорозуміння та конфлікти.

Слід зазначити, що спілкування виступає формувальним чинником у розвитку особистості (Бодальов, 1993) та є особливим видом діяльності, оскільки, вступаючи в комунікативну взаємодію, люди, як правило, завжди переслідують певну мету – наприклад, стримати людину від нечемних учинків, переконати та зробити іншого одним думцем тощо, тобто діяльність у формі спілкування представлена такими видами активності індивіда, як гра, навчання або праця та спрямована на досягнення усвідомлюваних цілей. Без спілкування не може бути повноцінного розвитку людського індивіда, ані на рівні особистісного, ані на рівні індивідуалістичного сходження. До того ж під впливом спілкування формуються такі якісні характеристики та властивості особистості, як життєві цілі, особистісні та соціальні установки, картина світу, когнітивні та афективні компоненти, моральні, резидуальні, правові норми тощо (Бодальов, 2014; Волченко & Гарькавець, 2016; Казміренко, 2009; Леонтьєв, 2001; Орбан-Лембрик, 2009; Третьяченко, Вереїна & Скляр, 2005).

Важливим аспектом спілкування виступає його культура. Узагалі культура спілкування визначає способи взаємодії людей у конкретних ситуаціях відповідно до норм, традицій, національної своєрідності суспільства. Ще культура спілкування залежить від особистості співрозмовника, його комунікативних можливостей, а також набутих ним знань, умінь та навичок установлювати контакти (Орбан-Лембрик, 2009).

Звертає на себе увагу й те, що культури поділяються на індивідуалістські та колективістські (Мацумото, 2003), а отже від цього залежить культура спілкування конкретної людини або соціальних груп. Уважається, що для західного суспільства більш притаманні цінності індивідуалізму, які в спілкуванні проявляються як власна думка співрозмовника, самостійність його суджень, індивідуальне ухвалення рішень, задоволення власних інтересів тощо. Колективістські цінності характерні для східної та азійської культур, у яких більше цінуються соціальні об'єднання (соціальні групи, колективи), підвищена повага до співрозмовника, колективне обговорення та ухвалення рішень тощо.

Щодо українського культурного простору – найімовірніше він визначається поєднанням колективістського та індивідуалістичного, що уособлено є концепцією комунітаріанізму, тобто наявність збалансованого індивідуального (наприклад, повага до основних прав окремої людини) та колективного (прагнення суспільного благополуччя) культурного позиціювання.

Отже, спілкування виступає формою соціальної взаємодії людей, що здійснюється за допомогою вербальної та невербальної системи знаків та забезпечує передачу суспільного досвіду, культурної спадщини, організацію їхньої спільної діяльності в певних часових і соціально-просторових координатах існування.

1.2. Поняття вербальної комунікації

Вербальна комунікація – це усна та письмова мова (Амінов, 2009; Горяніна, 2008; Столяренко, 2016). Мова – це підґрунтя культури народу, безмежний невичерпний океан уселюдського досвіду (Орбан-Лембрик, 2009). Водночас мова є феноменом не тільки лінгвістичним, а й етичним, культурним і психологічним. Завдяки мові люди передають та отримують інформацію, упливають один на одного, а також за її допомогою відтворюється думка людини, й у мові вона формується (Яшенкова, 2010).

Усне мовлення є найбільш поширеним способом спілкування. Саме за допомогою слів або системи (синтаксис) слів відбувається взаємодія людей, а суб'єкти спілкування реагують на них, оскільки вони несуть певний конвенційний сенс. У людській комунікації семантично значуща інформація впливає за допомогою знаку. На думку Л. С. Виготського, «знак» у спілкуванні подібний до знаряддя праці (Москаленко, 2005).

Слово – це носій ідеального образу зовнішніх речей. У ньому фіксується значення та смисл різних явищ, об'єктивізуються суб'єктивні наміри та прагнення людей. Також у словах людство закріплює власні культурно-історичні досягнення або *денотати* (словарні визначення слів). Крім того, слова стають психічним засобом саморегуляції індивідів, а вся їхня поведінка підкорюється певним соціальним критеріям оцінки.

Зі слів вибудовується мова людей, власне, вона стає регулятором їхньої психічної діяльності. Перш ніж продукувати фразу, людина отримує мотив до цієї дії, що потім програмує висловлювання, конструює її лексично та синтаксично, внутрішньо проговорює і тільки потім здійснює звукомовний вислів. Зазвичай усі наші розмовні конструкції стереотипізовані.

Мовлення людини завжди свідчить про її культурний рівень, зміст внутрішнього світу, особливості психічної саморегуляції. Шаблонне мовлення, її вульгаризований зміст різко знижують соціальний статус особистості. Також мають значення особливості *конотації* (відчуття, емоції та асоціації, що зумовлюються тим або іншим словом) того, хто говорить (*Ушакова, Павлова & Зачесова, 1989*).

Людина, яка вміє коротко, емко та вишукано висловлювати власну думку та відчуття – взірець для наслідування. Манера мови впливає на зміст спілкування, визначає світовідчуття людини, її інтелектуальні спроможності. Нерозвиненість мови – ознака психічної нерозвиненості індивіда.

Слід зазначити, що декодування мовних сигналів відбувається в лівій півкулі мозку, де знаходиться центр, що відповідає за мовні здібності індивіда. Ліва півкуля контролює мову, здібності особистості до читання та письма, запам'ятовування фактів, імен, дат та їхнього детального написання.

Вербальна активність проявляється у вікових особливостях суб'єкта спілкування, його соціальної та професійної приналежності, а також у наявних психічних аномаліях (*логорея* – «мовна діарея», *персеверація* – непереривне повторення, *в'язкість мови* – занурення в дрібниці тощо) (*Гарькавець, 2015*).

На вербальному рівні спілкування відбувається передача актуально-значущої інформації, що має змістовні аспекти та такі, що показують ставлення суб'єктів взаємодії один до одного та до того, про що йде мова. Змістовні аспекти мовного впливу вбирають у себе висловлювання з історії проблеми, що обговорюється, оцінки її значущості, обґрунтування пропозицій щодо способів вирішення проблеми тощо. Аспекти ставлення завжди пов'язані з апеляцією до особистості співрозмовника (згадування його якостей, компетентності

тощо) або апеляцією до аудиторії (прохання, погрози, залицяння тощо). У спілкуванні, у якому переважають аспекти ставлення до іншого («ти не щирий», «він огидний», «вона некрасива» тощо), дуже часто виникають суперечки та конфлікти різної амплітуди складності (Гарькавець & Волченко, 2020).

Фахівці виокремлюють такі види вербальних комунікацій:

– *розмова* – це мовний обмін думками, інформацією, що здійснюється у вільному порядку, характерними особливостями якої є наявність двох або більше співрозмовників, що спілкуються в невимушених умовах, за неформальною процедурою;

– *спір* – процес обміну протилежними думками з метою нав'язати опоненту свою точку зору або повпливати на думку співрозмовника, що характеризується прагненням суб'єктів спору переконати один одного у власній правоті.

Є кілька варіантів спору.

Диспут – публічний спір на наукову або суспільно значущу тематику, що відбувається публічно та має формалізований характер.

Дискусія – обмін думками за певною проблематикою, з більш-менш формалізованими правилами процедури, у процесі якої відбувається співвідношення різних точок зору. Дискусії зазвичай проходять у поблажливих обставинах, де кожен має право висловлювати власну думку щодо наявної проблеми.

Полеміка – це спір, за який проявляється конфронтація, протиставлення ідей, принципова боротьба протилежних точок зору з певної проблеми. На відміну від диспуту та дискусії, що передбачають пошук позитивних смислів для об'єднання різних думок, полеміка спрямована на отримання перемоги над опонентами.

Симпозіум – виступи окремих людей або їхніх об'єднань з короткими промовами на загальну тему. Це варіант наукового спору, що достатньо поширений у науці, має певні обмеження за кількістю учасників і тривалістю за часом.

Слід зазначити, що вербальна комунікація є найбільш поширеним способом спілкування. Дослідники відзначають, що понад 75 % усіх указівок, що отримують співробітники з різних організацій та установ, надходять від керівників в усній формі (Верейна &

Третьяченко, 1998; Львін, 2012, Москаленко, 2005). Водночас інші дослідники (Амінов, 2005; Морозов, 2010) стверджують, що не більше 7 % інформації людина сприймає через слова або через частку звуків, що мають певне смислове навантаження. Усе інше вона вилучає з того, що супроводжує їх, тобто з невербальних проявів суб'єктів комунікативної взаємодії.

1.3. Невербальна комунікація та її різновиди

Усе, що супроводжує нашу мову, прийнято відносити до невербальних засобів спілкування, проте в більш вузькому значенні щодо смислового аспекту взаємодії більше говорять про невербальну комунікацію.

Невербальна комунікація зазвичай визначається як оптико-кінестетична система знаків, яка передбачає жести, міміку, пантоміміку та є більш-менш чітким сприйняттям властивостей загальної моторики різних частин тіла людини (голови, рук, ніг, тулубу тощо) (Біркенбіл, 1997; Гарькавець, 2012; Крейдлін, 2004; Морозов, 2010; Непт & Холл, 2004).

Основні поняття, що використані у визначенні, мають таке смислове навантаження (Гарькавець, 2012; Крейдлін, 2004; Піз, 2007; Х'юбер, 2006):

- **оптика** – це зорове сприйняття інших у процесі взаємодії;
- **кінесика** – це віддзеркалення поведінки людини в її немовних проявах або мовчазна мова тіла, а також це науковий напрям, що вивчає невербальну активність індивіда;
- **жести** – це різноманітні рухи руками та головою, що є найстародавнішим засобом передачі інформації та повідомлень;
- **міміка** – це скорочення м'язів обличчя, унаслідок чого змінюється його вираз, що свідчить про певні емоційні стани людини;
- **пантоміміка** – це виразні рухи людського тіла.

Невербальна комунікація є найбільш ефективним способом передачі інформації, а невербальні знаки спроможні дуже точно визначати поведінкові конструкти людини. Наприклад, дослідники зазначають, що хоча більш ніж 75 % усіх вказівок співробітники організацій та установ отримують від керівництва в усній формі,

безпосередньо тільки 7 % інформації вони беруть до уваги (*Гарькавець, 2015; Грейдіна, 2006*). Уся інша інформація витягується з того, що її супроводжує, тобто з невербальних знаків і символів, що використовують свідомо та несвідомо в спілкуванні суб'єкти взаємодії.

Невербальні прояви людини – це дії, за які вона здійснює передачу певної інформації свідомо або несвідомо, без будь-яких зрозумілих мовних екстраполяцій. Водночас у процесі невербальної комунікації іноді передається значно більше інформації про людину, ніж під час вербальної. Так, фахівці встановили, що людина в процесі безпосередньої комунікаційної взаємодії, від 60 до 90 % інформації передає за допомогою невербальних засобів спілкування (*Гарькавець, 2015; Matsumoto & Frank Mark, 2013*).

Термін «невербальний» належить до різних форм спілкування, крім усної та письмової мови (вербальні форми спілкування), але невербальні форми та символи можуть бути переведені на вербальну мову. Наявність такої дискретної категорії, як спілкування не може бути пояснене чинниками, що не підходять під будь-яку із цих категорій. На думку дослідників (*Екман, 2006; Коццоліно, 2018*), поведінка людини адекватно може бути представлена у форматі континууму, а певні його види є точкою перетину цих континуумів.

Водночас відомо, що вербальні та невербальні сигнали кодуються по-різному. Вони можуть передаватися за допомогою внутрішньої (через референта), портретної (з вказівкою на певні властивості референта) та випадкові (не пов'язані з референтом) кодування. Декодування вербальних сигналів, як уже зазначалося, здійснюється лівою півкулею, що на експериментальному рівні неодноразово було підтверджено. Під час виконання вербальних когнітивних завдань у випробуваних відбувалося зростання швидкості кровотоку в судинах лівої півкулі мозку, на відміну від правої. У судинах правої півкулі швидкість кровотоку є незначно більшою під час виконання невербальних когнітивних завдань.

Отже, за вербальні функції відповідає ліва півкуля, а за невербальні – сумісно права та ліва півкулі головного мозку (*Kostic & Chadee, 2014*). Оскільки багато функцій правої та лівої півкуль перетинаються, особливо коли одна з них має компенсувати ді-

яльність іншої (наприклад, унаслідок хірургічного втручання), декодування може мати іншу зону інсталяції.

Невербальна активність є частиною загального процесу комунікації, а отже вона функціонує в доповненні, заміщенні, повторенні, підкреслюванні або заглушенні вербальних сигналів. Актуалізація невербальних засобів спілкування визначається їхньою роллю в загальній системі комунікації, у чисельності представлених ними повідомлень та в їхньому використанні в різноманітних сферах життєдіяльності людини.

Процес невербальної комунікації складається з кількох видових форм передачі інформації. Зараз дослідники (*Гарькавець, 2012; Рассел, 2008; Х'юбер, 2006*) виокремлюють:

– *знаково-символічні форми невербальної комунікації (актоніка* (дії, учинки, ритуали, що наповнені певним змістом), гаптика (активне обмацування об'єктів руками; роль рухів рук і пальців у формуванні цілісного образу об'єктів сприйняття, їхніх форм, розмірів, консистенції, фактури тощо), графологія (особливості почерку та їхній зв'язок з індивідуально-психологічними особливостями людини));

– *оптико-кінетичні форми невербальної комунікації (пантоміміка* (виразні рухи людського тіла), *фізіогноміка* (особливості побудови голови та виразні риси обличчя, що надають уявлення про психологічні якості та стан індивіда));

– *просторово-часові форми невербальної комунікації (проксемика* (просторове розташування людей відносно інших у процесі спілкування), *хронеміка* (використання часу в невербальній комунікації));

– *такесичні форми невербальної комунікації (ольфактоніка* (розпізнання запахів та їхня роль у процесі комунікаційної взаємодії), *такесика* (форми тактильних проявів людини в ситуації спілкування));

– *фонаційні форми невербальної комунікації (ектралінгвістика* (позамовні прийоми спілкування, що складаються з пауз, покашлювання, подиху, схлипування тощо); *паралінгвістика* (система вокалізації, що продукує в тональності голосу, його тембрі, інтонації, мовних помилках тощо); *просодія* (наголос, темп і ритмічність мови тощо)).

У систему невербальної активності особистості входять кінетичні (кінетизичні), просодичні, такесичні, ольфакторні та екстралінгвістичні компоненти, що також мають власні підструктури та елементи.

Слід наголосити, що невербальна комунікація та невербальна поведінка це не одне й теж саме. Невербальна поведінка визначається як соціально та біологічно зумовлений спосіб організації опанованих індивідом невербальних засобів спілкування, що перетворюються в індивідуальну, конкретно-чуттєву форму дій та вчинків (*Лабунська, 2003*), а невербальна комунікація виступає процесом передачі інформації від однієї системи до іншої за допомогою невербальних сигналів (*Москаленко, 2005*), тому поняття «невербальна поведінка» вужче, ніж поняття невербальної комунікації, і, як наслідок, їх необхідно розрізнати як об'єкт (процес комунікації) та предмет (поведінка індивіда).

У процесі спілкування людина навіть тоді, коли рефлексує власні невербальні прояви, переважно неусвідомлено здійснює передачу інформації за допомогою таких невербальних засобів, як кінесика, такесика, проксемика, екстралінгвістика та паралінгвістика. Ці засоби утворюють цілісну підструктуру невербальної поведінки особистості, що володіє динамічністю, змінністю, константністю та багатозначністю.

Слід наголосити на тому, що проблемі невербального спілкування останнім часом присвячено багато наукових праць як закордонних, так і вітчизняних науковців, що свідчить про важливість такої форми комунікації (*Гарькавець, 2015; Едвардс, 2018; Ільїн, 2012; Кнапп, 2007; Лабунська, 2003; Морозов, 2010; Непп & Холл, 2007 та ін.*). Уміння розпізнавати невербальні знаки та символи значно підвищує продуктивність процесу спілкування, розширює можливості ефективного вирішення проблем, які виникають у процесі міжособистісної взаємодії.

Розглянемо конкретні видові форми невербальної активності індивіда.

Жести, або різноманітні рухи руками, ногами та головою – це стародавній спосіб передачі інформації або повідомлень у процесі взаємодії з іншим / іншими.

Стародавні люди використовували мову жестів ще задовго, як вона стала інструментом у процесі спілкування, проте згодом, мова жестів набула особливого значення, а її функції значно розширились. Люди жестами вітають один одного, проводжають, передають актуально значущу інформацію, кодують її, сигналізують про власні емоційні стани тощо. Дехто з фахівців зазначає, що відомо понад 700 тис. жестів руками, а інші стверджують, що їхня кількість доходить до 8 млн (Амінов, 2005).

Дослідники виокремлюють кілька груп жестів (див. додаток А), що відтворюють внутрішній стан індивіда, з яким відбувається спілкування (Айслер-Мерти, 2001; Вілсон & Макклафлін, 2001; Гарькавець, 2015; Лабунська, 1999; Непп & Холл, 2007):

– *жести відкритості та відвертості*, що свідчать про щирість співрозмовника, його прагнення вести відкритий діалог;

– *жести підозри та таємничості*, що вказують на недовіру партнера по взаємодії, спроможності сприймати ним інформацію та довіряти співрозмовнику;

– *жести захисту*, що є ознаками сприйняття загрози існуванню індивіда, або він випробовує наявний дискомфорт у процесі спілкування;

– *жести роздумів та оцінки*, коли співрозмовник знаходиться в стані роздумів або вирішення значущої для нього проблеми;

– *жести сумнівів і невпевненості*, що свідчить про внутрішню нестабільність суб'єкта спілкування;

– *жести незгоди*, що є невербальними знаками витіснення внутрішньої заборони на власну думку;

– *жести підготовленості* – це невербальні знаки прагнення людини скоріше закінчити розмову або зустріч.

Інтенсивність жестикуляції залежить від емоційного стану індивіда, його типу темпераменту, а американський психолог М. Аргайл (1990) з'ясував, що частотність жестикуляції індивідів має істотну різницю в представників з різних соціокультурних середовищ. Дослідник установив, що протягом однієї години фіни жестикулюють 1 раз, французи – 20 разів, італійці – 80, а мексиканці – 180.

Науковці також диференціюють жести за особливостями прояву. Вони поділяють їх на:

- *комунікативні*, що проявляються в привітанні, розставанні, залученні уваги, ствердженні, запитанні тощо;
- *модальні*, тобто такі, що виражають оцінку або ставлення – заохочення, задоволення, засудження, довіри-недовіри тощо;
- *описові*, що проявляються в контексті мовної екстраполяції – красиво, неперевершено, погано, бридке, ніяке тощо.

Жести умовно поділяються на три категорії (Біркенбіл, 1997):

- *символічні жести*, що відповідають певній традиції, події або ідеї (кресне знамення, уклін, віддання честі тощо), а також у деяких народів такі жести можуть повністю замінювати вербальну комунікацію, що є абсолютно незрозумілою для чужинців (наприклад, у північноамериканських індіанців була власна система кінетичної мови, яка тривалий час була незрозумілою для європейців);
- *іконічні жести*, що використовуються для повторення форм певних предметів або речей (форма келиху, що демонструється за допомогою рук або колесо за допомогою ніг);
- *експресивні жести*, які включають певні поведінково-емоційні реакції (вираз захвату, радощів, щастя, суму, гніву тощо).

Дослідники (Екман, 2008; Ільїн, 2009) також роблять акцент на жестах, за допомогою яких можна розпізнавати брехню співрозмовника.

Прикривання рота – людина нібито підсвідомо пробує «прикрити» слова, що є брехливими або за ними знаходиться кривда. Це може бути прикриття рота одним пальцем руки, кількома пальцями, кулаком, або навіть з'єднані в замок кісті рук. Людина може виправдовувати такий жест імітацією кашлю або наявністю в неї нежиті.

Дотик до роту – це безсвідома спроба задовольнити потребу в безпеці. Цей жест часто використовується тоді, коли людина випробовує тиск зовні, але не бажає говорити правди, тому вона починає тягнути до рота все, що знаходиться під рукою (сигарету, кульку, дужку окулярів тощо).

Дотик до носу або його чухання – це жест, що доповнює або посилює інші невербальні прояви індивіда (прикривання роту, пальці з'єднані в замок тощо). Коли людина бреше, то в її організмі виробляються хімічні речовини (катехоламіни), які впливають на

слизову оболонку носа. Це так само, як брехня є джерелом підвищеного кров'яного тиску, коли люди починають червоніти. Із цим пов'язаний і «ефект Буратіно», коли ніс починає чухатися і людина несвідомо пробує його потерти.

Потирання очей – це жест, коли людина намагається прикритися від неприємних зовнішніх подразників. Її мозок блокує оброблення зовнішніх сигналів, які пов'язані з обманом і сумнівами. Чоловіки потирають очі енергійно, а жінки легенько торкаються нижнього повіку, а їхній погляд майже завжди спрямований убік.

Потирання мочки вуха – це спроба блокування почутого, на кшталт того, що роблять діти, прикриваючи вуха обома руками, але треба зважати й на соціокультурний контекст. Так, в Італії потирання вуха є знаком того, що чоловік є схильним до гомосексуалізму або має жіночний вигляд.

Чухання шиї – жест, що свідчить про сумніви та невпевненість людини. Цей жест є достатньо акцентованим у тому випадку, коли співрозмовник каже, що дуже добре вас розуміє, але чухає власну шию і поняття не має, про що ви кажете.

Відтягування комірія – жест, який свідчить про нервову збудження співрозмовника, оскільки побоюється, що буде викритий. Його нещирість посилює потовиділення, здається, що йому жарко, а насправді він боїться правди.

Погладжування підборіддя – це невербальний сигнал про те, що співрозмовник налаштований ухвалити певне рішення, але таке рішення найімовірніше буде мати негативні наслідки. Індивіди, які відрізняються самокритикою, схильні бити себе по лобі, у такий спосіб показуючи іншим, що вони відверті та чесні.

Наступна видова форма невербальної активності індивіда – *міміка* (з грец. *μῖμος* – наслідувальний) – рух м'язів у координованих комплексах, що відповідають різним психічним станам людини та, до того ж виступає «лакмусом» емоційних проявів індивіда.

Фахівці описали понад двадцять тисяч виразів обличчя, що наповнені цілісністю і динамізмом та які відповідають усім емоційним станам людини (*Барабанищikov, 2009; Бірах, 2004; Біркенбіл, 1997; Гарькавець, 2015; Х'юбер, 2006*). Уся справа в тому, що вирази обличчя не є результатом навченої поведінки. Мозок людини за-

програмований так, щоб піднімати куточки губ доверху, коли вона відчуває задоволення, а опускати куточки губ донизу, коли вона відчуває невдоволення. Усе це відбувається в прямій залежності від емоцій, що генерує людський мозок.

Емоційні прояви складаються зі спонтанних і довільних реакцій, а подвійна регуляція зовнішніх виразів емоцій була пояснена ще радянським ученим-психологом П. К. Анохіним. Науковець зазначив: «Ядро лицевого нерву в людини, точніше, моторні нейрони лицевого нерву знаходяться в подвійній залежності. З одного боку, вони знаходяться під контролем субкортикальних зв'язків, з іншого боку, під контролем кори. Обидві форми зв'язків лицевого нерву й визначають усе різноманіття мимічних виразів» (Анохін, 1977, с. 79).

Субкортикальна система забезпечує вираз емоцій у симетричному розподіленні на всьому обличчі, завдяки цьому контролю людина має змогу керувати кожним окремим м'язом власного обличчя. Можлива й довільна регуляція, оскільки соціалізація миміки відбувається і як використання органічних проявів для впливу на партнера по спілкуванню, так і перетворення емоційних реакцій, щоб вони були адекватні соціальним ситуаціям.

До того ж миміка може диференціюватися за:

- *фізіологічним проявом* (сили, тону, динаміки, амплітуди, комбінації м'язових скорочень);
- *соціальним контекстом* (приналежності певній соціокультурній групі, індивідуальному стилю поведінки тощо);
- *фрагментарно* (за окремими лицевими зонами – очі, рот, лоб, вуха, підборіддя тощо).

Мимічні характеристики особистості складаються з таких бінарних компонентів: сильна – слабка, невизначена – промовиста, безладна – гармонійна, стереотипна – індивідуальна. Доповнюється така характеристика швидкістю змін, різноманіттям виразів та спроможністю передачі новизни проявів.

Слід пам'ятати, що найбільше інформаційне навантаження мають лоб, брови та губи людини.

Дослідники (Барабанічиков, 2009; Бірах, 2004; Екман, 2008; Х'юбер, 2006) виокремлюють такі основні мимічні реакції людини (див. додаток Б):

– *радість* – губи викривлені, а їхні кути відтягнуті назад, рот закритий або прикритий, навколо очей дрібні зморшки, очі блищать, прищурені або розкриті, на лобі проглядаються горизонтальні складки;

– *подив* – підняті брови утворюють горизонтальні зморщини на лобі, очі широко розкриті, а відкритий рот має округлу форму;

– *гнів* – м'язи лоба зрушені всередину та донизу, що надає очам загрозливого або похмуреного виразу, очі блищать, прищурені або розкриті, крила носу підняті, губи щільно стиснуті або відтягнуті назад, приймають прямокутну форму та оголюють стиснуті зуби, обличчя червоніє;

– *презирство* – брови підняті, обличчя витягнуте, голова піднята, нібито людина дивиться на іншого зверху вниз, рот закритий, кути губ опущені, а очі тьмяні та звужені;

– *страждання* – брови зведені, очі тьмяні, зовнішні кути губ дещо опущені, обличчя застигле;

– *страх* – брови трохи підняті та мають пряму форму, кути зсунуті, через лоб проходять горизонтальні зморщини, очі без блиску та розширені, нижнє око напружене, а верхнє трохи підняте, рот може бути відкритим, а кути його відтягнуті назад, натягуючи та розправляючи губи над зубами.

Слід звернути увагу на такий невербальний сигнал, як усмішка, що демонструє іншим внутрішнє задоволення людини, його стан щастя, але поряд із справжньою усмішкою має місце усмішка награна або нещира, несправжня. Ще фундатор знаменитої акторської системи К. С. Станіславський уважав, що на грані емоції відрізняються від справжніх за амплітудою інтенсивності, що чітко простежується на обличчі людини. Наприклад, такою награною посмішкою є так звана «американська посмішка», коли впливають на оточення з метою викликати до себе позитивне ставлення.

Американський психолог П. Екман виокремлює 18 типів посмішок, більшість з яких є нещирими (Екман, 2008). Щиру усмішку від фальшивої можна відрізнити за рухом тих м'язів, що змушують очі щуритися. У дослідженні було з'ясовано, що оцінка ступеня щирості усмішки залежить від швидкості, з якою піднімаються кути

рота та одночасно розширюються очі (з наступним опусканням повік) (Амінов, 2005).

Водночас чим більше людина усміхається, тим більш позитивно на неї реагують інші. Усмішка сприяє виникненню доброго настрою навіть у тих, у кого він за певних причин відсутній, але, знаходячись поряд з тими, хто її продукує, змінюють внутрішнє налаштування.

Людську усмішку слід завжди розглядати в контексті певної соціальної ситуації, оскільки несе змістове навантаження і може вплинути на якість спілкування. Наприклад, індивіди, які навмисно брешуть, посміхаються частіше, ніж у звичайному стані. Така усмішка з'являється швидше щирої, триває довше і є маскою, яку одягнув той, хто бреше. Несправжня усмішка, за якою ховається брехня, сильніше проявляється в лівій частині обличчя, ніж у правій, тобто брехня породжує асиметричну міміку обличчя, а щира усмішка – симетричну, вона змушує обидві півкулі мозку з однаковою амплітудою впливати на обидві сторони обличчя. Також слід знати, що в людини, яка бреше, завжди сіпаються м'язи обличчя, інтенсивно розширюються та звужуються зіниці очей, виникає пітливість, червоніють щоки, а частота моргання збільшується з десяти до п'ятдесяти разів у хвилину. Це все так звані мікросигнали, що неможливо контролювати, але помітити їх можна, якщо розуміти невербальні прояви людей або бути дуже сприйнятливим до зовнішніх подразників (Екман, 2008).

Ще одна видова форма невербальної активності індивіда – **пантоміміка** (з грец. *παντό-μιμος* – пантомім або все, що відтворюється шляхом наслідування), або виразні рухи людського тіла. Пантоміміка передбачає зміни в позах тіла, ході, осанці та жестах, що передають психічний стан індивіда, його ставлення до певних явищ. Це зовнішні прояви загального емоційного стану людини.

Людське тіло здатне прийняти близько 1000 стійких положень або поз (Гарькавець, 2015). Кожне таке положення тіла свідчить про певне ставлення індивіда до того, що або хто на неї впливає. Так поза, за якої людина сидить або стоїть з перехрещеними руками або ногами, вважається закритою, оскільки перехрещені руки або ноги уособлюють певний бар'єр, що означає недовіру

співрозмовника, незгоду з ним або його загальне неприйняття як джерела інформації. Навпаки, поза, за якої положення тіла спрямоване в бік співрозмовника, долоні рук і стопи ніг розвернуті до партнера по спілкуванню вважається відкритою. Людина нібито передає іншому свою згоду з його думкою, демонструє власну доброзичливість та підкреслює стан психологічного комфорту.

Слід зазначити, що для збільшення довіри та взаємопорозуміння між партнерами по спілкуванню, треба копіювати пантоміміку співрозмовника, бути з ним на одній комунікаційній хвилі.

Хо́да є стилем пересування індивіда та проявляється в ритмі, динаміці кроків, амплітуді переносу тіла під час руху та в масі тіла. Хо́да людини може свідчити про її самопочуття, вік, характер та наявний емоційний стан. Наприклад, «важка» хо́да свідчить про те, що людина знаходиться в стані роздратування або гніву, а «легка» – про її радісний настрій. Людина, яка рухається швидко, розмахує руками – демонструє впевненість у собі. Той, хто тримає руки в кишенях, позиціонує себе як недовірливу людину, яка прагне утискати інших. Руки на стегнах – цілеспрямованість, а високо піднесене підборіддя з енергійними рухами рук та уповільненою хо́дою – прояви самовдоволеної, владної людини (*Гарькавець, 2015; Kostic & Chadee, 2014*).

Важливо знати, що в упевненій людини завжди присутня правильна постава (легка, пружиниста та пряма) та розмірена, рівна хо́да (*Біркинбіл, 1997*).

Важливим компонентом невербальної активності людини є так звана проксе́міка (з англ. *proximity* – близькість) – форма просторової організації спілкування та наука, що вивчає просторові форми комунікаційної взаємодії людей (розташування співрозмовників відносно один одного в просторі) та часової організації спілкування.

Проксе́мічна поведінка людей впливає з філогенетичного минулого, з психофізіологічного процесу сприйняття та організації простору залежно від впливу культури, до якої ці люди належать. Американський антрополог Е. Холл (*Аронсон, Вілсон & Ейкерт, 2002*), який увів у науковий обіг поняття «проксе́міка» та назвав її «просторовою психологією», описав проксе́мічні (дистанційні)

норми для північноамериканської культури спілкування. Ці норми є зонами або відстанями, що виявляються концентричними просторами із суб'єктом спілкування в центрі.

Зона інтимного спілкування – менше 50 см. Ця дистанція є сферою для обміну інтимними повідомленнями, здебільшого на мові тіла (взаємні дотики, контакт очима тощо). Слід знати, що бажання скоротити відстань зі співрозмовником може призвести на збільшення дистанції з його боку (відступити на крок або два). Такі рухи свідчать про небажання людини до встановлення більш близьких відносин.

Зона особистого спілкування – від 0,5 до 1,5 м. На цій дистанції, як правило, реалізуються нормальні комунікативні відносини між людьми, що спілкуються. Індивіди, які концентруються на внутрішніх переживаннях (інтроверти), прагнуть до збереження більшої відстані, ніж їхні протилежності (екстраверти). Треба пам'ятати, що охорона особистісної зони є одним з головних принципів невербального спілкування. Ще однією особливістю такої зони спілкування є вікові чинники. Поближче до співрозмовників прагнуть бути діти та люди похилого віку, а підлітки, юнаки та люди середнього віку надають перевагу більш дальній дистанції. Також високорослі чоловіки прагнуть наблизитися до співрозмовника, а низькорослі – навпаки, віддалитися, але у жінок такі залежності мають зворотній функціонал. Пояснюється це певними стереотипними нормами, що є в суспільстві: чоловік повинен бути великим, а жінка, навпаки, мініатюрною. Отож люди несвідомо іноді прагнуть підігнати життя під такі умовності.

Зона формального (соціального) спілкування – від 1,5 до 3,5 м (близька соціальна дистанція – 1,5–2,1 м та далека соціальна дистанція – 2,1–3,5 м). Ця зона спілкування використовується в ділових відносинах. На таких відстанях відбуваються бесіди, під час яких співрозмовники не прагнуть установити близькі відносини, обговорюються проблеми, які особливо не хвилюють партнерів, і вони розглядаються абстрактно, так би мовити, «збоку».

Зона публічного спілкування – понад 3,5 м. Ця дистанція зазвичай розділяє того, хто робить доповідь від його слухачів. Це дозволяє без особливого напруження спостерігати за тими індивідами,

які виступають перед іншими, а доповідачі можуть бути впевнені в тому, що таке спостереження не переросте в деструктивні дії слухачів відносно них. Крім того, перенесений на публічну дистанцію погляд спостерігача не провокує прояви будь-яких захисних реакцій або оборонної мови пантоміміки. Проксемічні особливості взаємодії в спілкуванні представлені в *додатку В*.

Слід зазначити, що для вітчизняного проксемічного виміру дистанційні норми були з'ясовані в дослідженні О. О. Леонтьєва (1999). Дослідник зазначав, що особиста дистанція (невимушена розмова в домашніх умовах) становить у середньому 120 см. Ця відстань помітно зменшується в спілкуванні молодих жінок (55–100 см) та збільшується, якщо в бесіді беруть участь молоді та жінки у віці (125–230 см). У чоловіків усіх вікових груп дистанція константна – 70–156 см (Амінов, 2005).

Дистанція між індивідами, які спілкуються, характеризує як якісний бік процесу комунікації, так і кожного з тих, хто бере участь у спілкуванні. Проксемічний компонент спілкування значно залежить від віку, статі, фізіологічних та особистісних якостей індивіда, його соціального статусу та ролі, а також від демографічних і національних особливостей. Наприклад, діти та літні люди тримаються ближче до співрозмовників, ніж підлітки та індивіди середніх років. Чоловіки прагнуть утримувати фізичну дистанцію в спілкуванні з іншими чоловіками, а жінки – несвідомо її скорочують у спілкуванні між собою, але в спілкуванні з протилежною статтю все відбувається навпаки.

Невротичні, тривожні особистості прагнуть триматися від співрозмовника якомога далі. Флегматики та особливо меланхоліки не наближаються до співрозмовника й постійно контролюють простір. Сангвінічний тип контролює власний простір та не допускає до нього співрозмовника, але за необхідністю може вторгнутись у простір іншого. Холеричний тип прагне скоротити відстань до мінімуму та дуже часто ігнорує просторові межі інших.

Індивіди з високим соціальним статусом спілкуються на великій дистанції, але залежно від тієї ролі, яку грає людина, відстань може як скорочуватись, так і збільшуватись. Мешканці мегаполісів віддають перевагу спілкуванню на збільшеній відстані, ніж мешканці селищ.

Представники більшості європейських культур (Центральна та Північна Європа) спілкуються на більшій дистанції, ніж представники азійських культур (індійці, непальці). Італійці намагаються зменшити дистанцію, а японці та корейці завжди тримають збільшену дистанцію в спілкуванні з представниками інших національностей.

Просторові межі спілкування люди вибудовують переважно на підсвідомому рівні, що підтверджується досвідом повсякденного життя. Так, водії швидше від'їжджають від світлофора, коли їх кристально розглядають інші водії, машини яких знаходяться поряд. Пішоходи переходять дорогу набагато швидше, коли хтось знаходиться поряд в очікуванні зеленого світла світлофора. Як зазначають дослідники, одна з функцій особистого простору полягає в упередженні агресії: «Бар'єри, що зводяться нами, можуть бути невидимими, але вони виконують роль певної зони безпеки, коли ми можемо бути більш-менш упевнені, що на нас не нападуть інші або ми на них» (*Айзенк & Айзенк, 2001, с. 63*).

Орієнтація та кут спілкування як компоненти проксемики визначають розташування партнерів стосовно одне одного. Орієнтація – від положення «обличчям до обличчя» до положення «спина до спини», а кут спілкування – сам процес комунікації та ролі співрозмовників. Якщо спілкуються суперники, то вони сідають один проти одного, якщо однодумці – на одній стороні столу, якщо випадкові – спілкування відбувається через його кут (*Марк & Джудіт, 2007*).

Також слід розрізняти персональний простір і груповий. Перший – це уявна сфера навколо людини або зона, у якій вона відчуває себе комфортно, а її міра є відстанню, на яку можуть до неї наблизитися інші люди. Другий – це зона спілкування кількох людей. Якщо відстань між ними більше 1 метра, то вони вже не сприймаються як єдина група й сторонні можуть без проблем вторгтися в їхній простір.

Слід зважати на те, що порушення оптимальної дистанції спілкування в індивідів викликає негативну реакцію і вони прагнуть її змінити, що призводить до виникнення «ефекту рухомого спілкування». Особливо показовим це стає в періоди вимушеного

дистанціювання (наприклад, пандемія коронавірусу SARS-CoV-2), що може призводити навіть до гострих конфліктів між індивідами.

Також слід знати, що просторові границі визначають у соціокультурному вимірі стиль життя та роботи людей. Так, американці надають перевагу праці у великих приміщеннях або в кількох, але з відкритими дверима. Відкритий кабінет свідчить про те, що його хазяїн на місці та йому нічого приховувати. Крім того, це створює враження, що всі працюють разом над однією загальною справою. У німців усе навпаки: двері обов'язково мають бути зачинені, а якщо ні, то це свідчить про вищий ступінь безладу та безвідповідальності хазяїна кабінету. В Україні, де дотепер більшість дверей зачинялись, ми маємо змогу спостерігати значний вплив північноамериканського способу організації праці та взаємодії молодих співробітників.

1.4. Соціальна перцепція та процес спілкування

Поняття «соціальна перцепція» вперше ввів у науковий обіг американський психолог Дж. Брудер (*Тейлор, Піпло & Сірс, 2004*) в 1947 р. як елемент цілісного процесу пізнання та суб'єктивного усвідомлення світу. **Соціальна перцепція** – це багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвідношення їх з її особистісними характеристиками та інтерпретація – прогнозування на цій основі її вчинків.

Сприйняття соціальних об'єктів має специфічні риси, що якісно різняться від сприйняття предметів метерального світу. Соціальний об'єкт, чи то окремих індивід, чи то соціальна група, не є пасивним і байдужим стосовно суб'єкта сприйняття, а намагається викликати в останнього позитивне уявлення про себе, що сприйняття супроводжується смисловою та оцінювальною характеристикою об'єкта сприйняття. Ба більше, у сприйманні соціальних об'єктів має місце єдність пізнавальних компонентів з емоційними.

Як зазначають дослідники, характер взаємодії між людьми та її результати багато в чому залежать від того, як люди сприймають одне одного, розуміють, відтворюють та інтерпретують поведін-

ку, оцінюють власні можливості та інших учасників спілкування. У процесі взаємодії досягається взаєморозуміння або непорозуміння, зростає здатність прогнозувати поведінку одне одного чи проявляється неспроможність передбачати дію партнера по спілкуванню. Усе це є наслідком чуттєвого адекватного або неадекватного відображення та розуміння партнерами одне одного, недостатнього або неправильного тлумачення інформації, що є в їхньому розпорядженні (*Орбан-Лембрик, 2009*).

Складний процес міжособистісного пізнання науковці описують за допомогою сприйняття та оцінки зовнішніх ознак і поведінки людини, наявних уявлень про її психологічні властивості та якості, оцінки таких уявлень та зіставлення зовнішніх ознак з особистісними характеристиками індивіда, розуміння та інтерпретації отриманої інформації, прогнозуванні дій та вчинків партнера по взаємодії тощо (*Москаленко, 2005; Сідоренко, 2004*).

Взаєморозуміння є надзвичайно складним феноменом, ефективність якого залежить від інформації, яку люди отримують один від одного, від міри зацікавленості одне одним, від рівня симпатії або антипатії, від ціннісних орієнтацій та установок свідомості, статевих, вікових, демографічних відмінностей тощо. Взаєморозуміння передбачає збіг, подібність або просто співзвучність, синтонність щодо поглядів на навколишню дійсність. Важливе тотожне розуміння цілей, мотивів партнерів по спілкуванню, взаємне прийняття самооцінки, власних можливостей та здібностей, виконуваних стосовно ролей одне одного, розуміння відносин, що складаються та розвиваються між ними.

Отже, сприйняття співрозмовниками один одного під час спілкування, формування позитивного враження один про одного є фундаментом щодо їхнього розуміння та пізнання на рівні міжособистісного функціонування.

Водночас особистісний зміст іншого для кожного з нас устанавлюється шляхом інтерпретації того, яким він себе позиціонує в зовнішності, поведінці та конкретних учинках. У ситуації спілкування формування у свідомості людини образу іншої людини виникає як результат взаємодії та комунікації. За таких умов образ іншої людини виконує функції регулятора спілкування.

Інша людина постає перед нами як особистість з певним набором характерологічних рис, когнітивними, емоційними, мотиваційними властивостями та якостями. Саме розкриття цих властивостей та якостей є запорукою щодо міжособистісного розуміння, тому кожного разу, коли люди вступають у міжособистісні відносини, вони повинні вчитися розуміти інших, намагатися емоційно відкликатися, а саме – співчувати, співпереживати, співрадіти, а також обирати адекватні способи звернень, прохань, впливів тощо.

Поняття «розуміння» передбачає здатність людини пізнати суттєве, істотне в іншій людині, розкрити його у зв'язках та ставленнях з іншими особистостями (*Орбан-Лембрик, 2009*). На наше розуміння інших людей завжди справляє вплив суб'єктивний досвід спілкування та завдання самої взаємодії, що переломлюються крізь призму наших індивідуально-психологічних характеристик, рівня розвитку самооцінки тощо (*Станкін, 2008; Таланов & Малкіна-Пих, 2003*).

Фундатори теорії нейролінгвістичного програмування Р. Бендлер і Дж. Гріндер (*2018*) наполягали на тому, що в людини є три основні входні канали, через які вона отримує інформацію про навколишній світ. Це зір, слух та кінестезичне відчуття або комплекс відчуттів (дотик, нюх, положення тіла в просторі тощо). У кожній людини є власний головний канал або репрезентативна система, що допомагає опановувати світ саме тоді, коли інформація, яка з нього поступає, є складною, неоднозначною, суперечливою для сприйняття.

Фахівці пропонують кілька способів визначення індивідуально-панівних репрезентативних систем. Один з них – мовні конструкти (предикати), які людина найчастіше використовує в процесі спілкування. Предикати проявляються як дієслова, прислівники, прикметники, що використовують люди в конкретних реченнях.

І. І. Амінов (*2005*) пропонує такий варіант розпізнання репрезентативних систем (модальностей) партнерів по вербальній комунікативній взаємодії (*див. табл. 1.1*).

Щоб нас розуміли, необхідно обирати такі предикати, які узгоджуються з предикатами партнера по спілкуванню. Наприклад,

у спілкуванні з візуалом використовувати предикати, що уособлюють бачення образів. У спілкуванні з аудіалом – предикати слухового змісту. Спілкування з кінестезиком потребує артикуляції того, що співрозмовник відчуває або може відчути.

Таблиця 1.1

**Розпізнання репрезентативних систем
у процесі вербального спілкування**

Репрезентативні системи (модальності)		
Візуальна	Аудіальна	Кінестезична
<p>Предикати: яскраво, видимо, прозоро, перспектива, ясно, бачити, дивитися, спостерігати, блискавичне тощо</p>	<p>Предикати: послухай, голосно, співзвучно, логічно, тихо, викрикнути, сказати, почути, різко, приглушити тощо</p>	<p>Предикати: відчуваю, легко, складно, торкнутися, подих, мряка, дотик, нудота, запашний, шершавий тощо</p>
<p>Речення: Життя яскраве. Побачене пролле більше світла на це. Цей образ залишиться в моїй пам'яті. Подивімось на це. Це занадто складне, щоб його роздивитися</p>	<p>Речення: Ви озвучили правильне рішення. Є занадто великі розбіжності в тому, про що ми говоримо. Це не так ритмічно, хоча дуже голосно та викликає захоплення</p>	<p>Речення: Це викликає неоднозначні відчуття. Це дуже неприємне на дотик. Риба холодна та слизька. Я відчуваю, що це вище моїх спроможностей. Це приємно пахне</p>

Також слід звернути увагу й на те, що усвідомлення індивідом того, як він сприймається та оцінюється іншими індивідами, соціальними групами або спільнотами в психології називається рефлексією, що виступає внутрішнім уявленням людини про те, що думають про неї інші люди, з якими вона вступає в контакт (Орбан-Лембрик, 2009). Чим ширше коло спілкування, чим більше різних уявлень про те, як людина сприймається іншими, тим більше індивід знає про себе та людей, що його оточують та вступають з ним у взаємодію. Отже, знання про репрезентативні системи, які проявляються як домінантні на індивідуальному рівні, значно сприяють продуктивному сприйняттю як соціальних об'єктів загалом, так і конкретних індивідів, що вступають у комунікативну взаємодію.

1.5. Гендерні особливості спілкування

Зараз ще відсутнє єдине трактування та уніфіковане визначення стосовно поняття «гендер» у психологічній науці. Зазвичай гендер (з англ. *gender* – рід, стать) – це соціальна стать, що зумовлена особливостями особистісної та групової поведінки, та тим, що задає правову та статусну позицію індивіда в суспільстві; біологічна стать, що виступає як комплекс морфологічних і фізіологічних характеристик, які визначають індивідуальну статеву поведінку, що пов'язана із спрямованістю та виразом еротичних відчуттів та переживань (Аронсон, Вілсон & Ейкерт, 2002; Тейлор, Піпло & Сірс, 2004).

Є кілька загальних відмінностей у поведінці жінок і чоловіків. Жінки довше дивляться на тих, кому вони симпатичні, а чоловіки – на тих, хто симпатизує їм. Жінки використовують прямий погляд набагато частіше, ніж чоловіки. Американський дослідник М. Аргайл вважає це вродженою жіночою якістю та зазначає, що вже із шестимісячного віку дівчатка значно більш «окаті», ніж хлопчики. З віком ця різниця тільки збільшується (Амінов, 2005). Також жінка менше схильна сприймати пильний погляд як сигнал загрози, навпаки, вона може це вважати виразом інтересу та бажанням установити з нею звичайний людський контакт. Таке жіноче поводження може бути пояснене тим, що вона потребує саме такого засобу спілкування, коли обмін поглядами виступає встановленням психологічного контакту з дитиною, яка ще не вміє говорити.

Також, зазвичай, жінки є більш витонченими комунікаторами, ніж чоловіки. Перші виявляються більш фатичними, тобто винахідливими та мобільними у використанні вербальних засобів комунікації. Жінки легше переключаються у відповідності до бажань співрозмовника, відчувають його зацікавленість, здібні проявити емпатію як на вербальному, так і невербальному рівнях.

Як недолік «жіночої комунікації» – її багатослівність, проте саме жінка, на відміну від чоловіка, спроможна в спілкуванні взяти на себе кілька психологічних ролей одночасно. Жіночі манери спілкування більш витончені, ніж чоловічі. Таким манерам властиві психологічні виверти, розмова в режимі «побічних асоці-

ацій» та найширший арсенал використання психотехнік, що часто називають «косити» під жіночу логіку.

У чоловіків і жінок спостерігається різне уявлення про комунікативну достатність інформації. У жінок емоції супроводжують усяку інформацію, а емоційність не обмежується тільки експресивною лексикою, може поширюватися на весь словниковий запас через конструкції експресивного синтаксису та інтонації.

Сфера міжособистісних, інтимних комунікацій для жінок більш важлива, ніж для чоловіків. Є статистика, згідно з якою приблизно 80 % неврозів у жінок є наслідком такого розвитку взаємовідносин у сімейній сфері, що значно розходяться з їхніми бажаннями, з притяганнями, на відміну від 20 % у чоловіків (*Деркач & Лантєв, 2008*). Велике суб'єктивне значення в жінок у взаємодії з іншою людиною є наслідком розвитку в них саме соціально-перцептивних здібностей. Жінки, на відміну від чоловіків, більш тонко відчують стани іншої людини за змінами в її тембрі голосу, у проявах експресії, повніше віддзеркалюють її зовнішній вигляд, точніше визначають ефект власного впливу на іншу людину тощо.

Слід знати, що гендерні ознаки по-різному проявляються в трьох статевих моделях комунікації: «чоловік – жінка», «жінка – жінка», «чоловік – чоловік».

У трансакції «чоловік – жінка» насамперед актуалізується сприйняття іншого як представника певної біологічної статті. У такому спілкуванні виявляється велика кількість так званих «погладжуваль», що продукують у вигляді різних комплементів, прихованих або відвертих сексуальних закликів.

Трансакція «жінка – жінка» зазвичай організується або певним типом маніпуляційної взаємодії (на кшталт того, що жінки завжди ворогують), або їхньою відвертістю та щирістю спілкування.

Трансакція «чоловік – чоловік» організується за умови звільнення від етикетних конвенцій, якщо суб'єкти спілкування знайомі та встановлення таких обмежень, якщо вони не знайомі. Це зазвичай прагматичне, неемоційне та стримане спілкування, проте якщо спостерігається емоційне забарвлення комунікації, то це свідчить або про наявність фемінних (жіночих) якостей у суб'єктів спілкування, або про принциповість розмови та з'ясування стосунків.

Висновки

Спілкування виступає універсальною формою соціальної взаємодії між людьми, що здійснюється за допомогою вербальної та невербальної системи знаків. Основними функціями спілкування виступають інформаційно-комунікативні (прийом і передача інформації) та регулятивно-комунікативні (організація взаємодії людей у процесі спільної діяльності) аспекти. Спілкування забезпечує передачу суспільного досвіду, культурної спадщини та організацію спільної діяльності людей і соціальних груп. Смисловим аспектом спілкування виступає комунікація, яка має різноманітні видові прояви (інтраперсональну, автокомунікаційну, міжособистісну, групову, масову та соціальну).

Вербальна комунікація, яка відбувається за допомогою усної та письмової мови, є найбільш поширеною формою спілкування та визначає приналежність людини до певної мовної культури.

Невербальна комунікація або оптико-кінестетична система знаків, яка передбачає жести, міміку, пантоміміку, проксеміку становить понад 90 % смислового навантаження спілкування між людьми, а фонаційні форми невербальної комунікації (екстралінгвістика, паралінгвістика та просодія) додатково збільшують її питому вагу в загальному процесі міжособистісної взаємодії.

Соціальна перцепція як багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини додатково забезпечує співрозмовників інформацією щодо можливого прогнозування їхнього вербального та невербального поведіння в спілкуванні.

Особливості спілкування жінок і чоловіків мають специфічні екстраполяції, що зумовлені гендерними відмінностями, як їхнього поведіння взагалі, так і встановлення комунікативних зв'язків зокрема.

Ключові терміни: вербальна комунікація, гендер, жести, екстралінгвістика, кінесика, комунікація, міміка, невербальна комунікація, ольфактоніка, пантоміміка, паралінгвістика, усмішка, проксе- міка, репрезентативна система, реципієнт, соціальна перцепція, спілкування, такесика, фізіогноміка, хронеміка.

Завдання для самостійної роботи

1. Надайте характеристику способам визначення індивідуально-панівних репрезентативних систем індивідів, наведіть приклади.

2. Наведіть приклади жестів, за допомогою яких можна розпізнавати брехню співрозмовника.

3. Продемонструйте приклади різних проксемічних компонентів спілкування.

4. Відмірте дистанцію, якій надають перевагу інтровертовані (меланхолік, флегматик) та екстравертовані (холерик, сангвінік) особистості в спілкуванні з іншими.

Питання для когнітивної рефлексії

1. Які види комунікації виокремлюють фахівці?

2. У чому полягає різниця між вербальним і невербальним спілкуванням?

3. Про що свідчить певний рівень розвиненості мови в людини?

4. Які наявні групи жестів, що відтворюють внутрішній стан індивіда, з яким відбувається спілкування?

5. У чому полягають особливості різних видів спілкування?

6. Яке значення для людини має рольове спілкування?

7. Що таке соціальна перцепція та в чому полягає її значення?

8. У чому полягають особливості маніпулятивного спілкування?

9. Чим характеризується жіноче та чоловіче спілкування?

10. Як проявляються гендерні ознаки в трьох статевих комунікаційних моделях?

Розділ 2

ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО ВИМІРИ

2.1. Мета, зміст і структура педагогічного спілкування

Педагогічне спілкування визначається як різновид професійного спілкування, що виступає невід'ємним елементом діяльності організатора, вихователя, керівника, педагога (*Кан-Калік, 2002*); це багатоплановий процес організації, установлення та розвитку комунікації, пошуку взаєморозуміння між педагогами та тими, хто навчається, що має джерелом походження цілі, характер і зміст їхньої спільної діяльності (*Целуйко, 2007*).

Педагогічне спілкування відбувається в межах педагогічного процесу, що визначається як професійно компетентне управління комунікативно-розумовою діяльністю, що завжди спрямоване на суб'єкт-суб'єкту інтелектуальну й розвивальну взаємодію (*Казміренко, 2009*).

Загальна мета педагогічного спілкування полягає як у передачі суспільного та професійного досвіду (знань, умінь, навичок, ідеалів, цінностей тощо) від педагога до учня / студента, так і в обміні між ними особистісними смислами щодо тих об'єктів, що вивчаються, та життя взагалі.

До цілей педагогічного спілкування фахівці (*Вереїна & Третьяченко, 1998*) відносять:

- інформаційну, що передбачає обмін повідомленнями, думками, планами, рішеннями тощо;
- контактну, що є відбиттям стану готовності до прийому та передачі повідомлення та підтримання взаємозв'язку між суб'єктами взаємодії;
- спонукальну, що пов'язана зі стимулюванням партнерів по спілкуванню до активної взаємодії;
- координаційну – взаємна готовність до узгоджених дій під час організації спільної діяльності;
- розуміння – доступність сприйняття партнерів по спілку-

ванню, усвідомлення їхніх намірів, установок, переживань, станів тощо;

– емотивну – сприйняття та пробудження потрібних емоцій, обмін емоціями та зміна власних емоційних проявів і станів;

– установлення відносин – усвідомлення власного місця в системі рольових, статусних, ділових та інших зв'язків, що наявні в просторі, у якому вчителю та учню треба буде діяти;

– здійснення впливу, що передбачає зміни станів, поведінки, намірів, установок, думок тощо партнера по спілкуванню.

Основний зміст педагогічного спілкування полягає в обміні інформацією, цілеспрямованій організації взаємовідносин між учителем та учнями (викладачем і студентами) за допомогою різних комунікаційних засобів. Педагогічне спілкування виступає складним, різнорівневим, різноманітним та багатопредметним соціально-психологічним феноменом. Різнорівневність, різноманітність та багатопредметність якраз і визначають внутрішній зміст такого спілкування та розкривають його функціонал.

У педагогічному спілкуванні завжди присутні аспекти впливу. Зазвичай вплив визначається як взаємодія одного індивіда або індивідів з іншим / іншими, унаслідок якої відбувається зміна їхньої поведінки, установок, намірів, уявлень, оцінок тощо. Це складне соціально-психологічне утворення, що виступає полімодальним явищем і може бути: безпосереднім та опосередкованим, умотивованим і невмотивованим, глибоким і поверховим, ефективним і невиразним, імпліцитним і експліцитним, індивідуальним і фронтальним, конструктивним і деструктивним, життєдайним і згубним, навмисним і ненавмисним, очікуваним і неочікуваним, постійним і змінним, прямим і непрямим, сильним і слабким, спорадичним і систематичним, усвідомлюваним і неусвідомлюваним тощо (*Гарькавець, 2010; Shi & Wilson, 2017*).

Впливи присутні всюди, оскільки людям необхідно координувати, спрямовувати, мотивувати, заохочувати / карати інших та бути відкритими для сприйняття впливів, щоб виконувати завдання. Ефективне здійснення впливів потребує того, щоб комунікатор був спроможний акцентувати увагу реципієнтів на меті завдання та їхню власну зацікавленість у її досягненні.

Стосовно взаємодії партнерів по спілкуванню варто робити акцент на функціонально-рольовому впливі, що зумовлений соціально-рольовими позиціями партнерів по спілкуванню, пов'язаний з дотриманням формально-рольових правил поведінки або норм взаємодії у визначеному соціальному просторі існування. Саме такий вплив властивий освітній діяльності та є елементом педагогічного спілкування.

Основними функціями педагогічного спілкування виступають:

- *організаційна*, що полягає в цілеспрямованій організації спільної навчальної діяльності вчителя та учня, у їхній особистісній відповідальності за якість освітнього процесу;

- *конструктивна*, що забезпечує педагогічну взаємодію вчителя та учня під час вивчення конкретного навчального предмета або дисципліни;

- *інформаційна*, що передбачає передачу актуально-значущої інформації, яка стосується освітнього процесу та міжособистісної взаємодії його учасників;

- *комунікативно-стимулювальна*, що уособлює узгодження різних форм навчально-пізнавальної діяльності (індивідуальної, групової), організацію взаємодії та взаємодопомоги з метою забезпечення педагогічного співробітництва;

- *спонукальна*, що стимулює активність учнів / студентів, спрямовує їх на виконання тих або інших завдань;

- *емотивна*, що передбачає пробудження необхідних емоційних переживань, які підвищують продуктивність міжособистісної взаємодії вчителя та учня / учнів.

У структурі педагогічного спілкування, як і в будь-якому іншому спілкуванні з професійною спрямованістю, виокремлюють вербальну та невербальну активність суб'єктів, що поєднуються загальним поняттям їхньої комунікативної поведінки.

Комунікативна поведінка вчителя виступає як синтез організування мовного процесу, його невербальної активності, що впливають на створення емоційно-психологічної атмосфери педагогічного спілкування, відносини між учителем та учнями, на стиль їхньої спільної діяльності (Волкова, 2006).

Вербальна комунікативна поведінка вчителя має такі ознаки:

- точність;

- змістовність;
- інформаційність;
- доступність;
- ясність;
- емоційність.

Невербальна комунікативна поведінка педагога охоплює весь спектр оптико-кінестетичної системи знаків (жести, міміку, пантоміміку), просторово-часові форми (проксеміку), такесичні форми (ольфактоніку) та фонаційні форми (екстралінгвістику та паралінгвістику) (Волков, Волкова & Орлова, 2018; Островська, 2016; Ставицька, 2009). Незважаючи на те, що невербальна активність індивіда здебільшого має неусвідомлені екстраполяції, що виступають надійними індикаторами проявів справжніх відчуттів, вона повинна відрізнятися:

- змістовністю;
- інформаційністю;
- ясністю;
- поважністю.

Дійсно, невербальною поведінкою складно керувати, її складно приховувати, але навчитися використовувати у власній практичній діяльності різні невербальні прийоми зараз є одним з головних завдань сучасного педагога.

2.2. Стилі педагогічного спілкування

Стиль педагогічного спілкування – це система певних способів і прийомів взаємодії, що використовує педагог у стосунках з учнями, їхніми батьками та колегами (Волков, Волкова & Орлова, 2018). Стиль спілкування також є відбиттям звичок, стереотипів індивіда, його особистісних особливостей. У педагогів стиль спілкування може залежати від їхнього ставлення до учнів і колег, яке може бути негативним, позитивним, індиферентним і ситуативно зумовленим.

Негативне ставлення зумовлює неприйняття іншого / інших, відмову вступу з ними в комунікативну взаємодію або дуже прохолодне спілкування, що передбачає збільшену фізичну дистанцію.

Позитивне ставлення завжди супроводжується зменшенням фізичного дистанціювання, використанням привітливих висловлювань та зацікавленість у спілкуванні або комунікативному зв'язку.

Індиферентне – нейтральне, за яке спостерігається стриманість у спілкуванні, але не відчуження співрозмовників.

Ситуативне, зумовлене наявними емоційними переживаннями або завданнями, які потрібно вирішити в процесі міжособистісної взаємодії.

Загальновідомою класифікацією стилів педагогічного спілкування є поділ їх на авторитарний, демократичний та ліберальний стилі (Ільїн, 2009; Кан-Калік, 2002; Семіченко, 1998; Целуйко, 2007).

Авторитарний або директивний стиль властивий тим педагогам, які надають перевагу самостійному вирішуванню проблемних завдань, виключно покладаються на власні знання та особистий досвід, намагаються все контролювати, схильних до оцінних суджень та володіють низьким рівнем розвитку емпатійних якостей. Це власні індивіди, які нав'язують свою опіку іншим і мають диктаторські установки, що часто призводить до непорозуміння з оточенням, тривалим конфліктам, оскільки ці індивіди використовують стратегію яструба («війна до переможного кінця»).

Демократичний або колегіальний стиль обирають педагоги, які орієнтуються на консенсус з іншими, заохочують їхню активність та ініціативу, працюють над виробленням загальних рішень, неконфліктні, конструктивні в діалозі та ефективні у вирішенні проблем, оскільки враховують інтереси протилежної сторони. Це педагоги, які створюють найбільш сприятливі та продуктивні ситуації розвитку учнів та учнівських груп.

Ліберальному (потуральному) стилю надають перевагу безініціативні педагоги, які уникають відповідальності. Такі індивіди виконують власні функції формально, їх не цікавить думка інших, а власної вони або не мають, або приховують від оточення. Прагнення бути абсолютно безконфліктним призводить до того, що вони всюди використовують тактику невтручання, не впливають на процеси навчання та виховання, не мають авторитету серед учнів і колег.

2.3. Монологічне та діалогічне спілкування в освітньому процесі

Особливостями монологічного або антидіалогічного спілкування є ставлення до співрозмовника як до об'єкта впливу, що передбачає ігнорування його інтересів і цінностей. Це одностороння спрямованість інформаційного потоку, тобто тільки один учасник комунікативної взаємодії висловлює думки, ідеї, відчуття та повністю ігнорує зворотний зв'язок від свого співрозмовника. Таке спілкування ще називається суб'єкт-об'єктним і може спостерігатися там, де наявні жорсткі ієрархічні стосунки.

Виокремлюють два різновиди монологічного спілкування: імперативне та маніпулятивне (Ільїн, 2009).

Імперативне спілкування (суб'єкт-об'єктне) – це авторитарна, директивна форма впливу на іншого з метою примусу його до певних дій або ухвалення рішень, та здійснення контролю за його активністю. Ця форма спілкування завжди використовується для утискання волі співрозмовника, нав'язування йому інших, невластивих установок або інтересів. Це такі засоби впливу, як наказ, вимога, припис, регламентація, протокол, заборона тощо.

Імперативне спілкування не завжди несе тільки негативне навантаження. Є сфери, у яких його використання виправдано, оскільки на то є певні цілі. Наприклад, серед військових, правоохоронців або державних службовців це загальноприйнята практика. Також імперативність себе часто виправдовує в екстремальних умовах.

В освітній діяльності імперативне спілкування позбавлене такого виправдання, оскільки ті установки, цінності, норми, що так передаються, не можуть стати особистісними переконаннями, а отже залишаться зовнішніми проявами активності учня в певний проміжок часу. До того ж уся імперативність учителя може негативно впливати на учнів і сприйматися ними як взірець для наслідування. Таку імперативність неповнолітніх можна спостерігати в їхніх стосунках з іншими учнями, що позначається як шкільний булінг і мобінг.

Маніпулятивне спілкування має за мету досягнення прихованих намірів і цілей, що теж у кінцевому підсумку призводить до встановлення контролю над поведінкою та думками співроз-

мовника. В освітньому процесі це часто можна спостерігати тоді, коли вчитель приховує власні наміри, але утворює таку ситуацію розвитку, що в учня утворюється ілюзія того, що він нібито самостійно ухвалює рішення або вчиняє в певний спосіб. Це далеко не продуктивна взаємодія, оскільки учень може зрозуміти зміст маніпуляції і тоді сприйме таке ставлення як виправдане. Раз так спілкується вчитель, то чому так само не спілкуватися і мені з іншими. Зрозуміло, що маніпуляція – це не щирість, прихована брехня та приниження партнера взаємодії, що не варто використовувати в педагогічному процесі.

Особливостями *діалогічного, або діадичного* (суб'єкт-суб'єктне або рівний-рівному) спілкування виступає рівність позицій партнерів, що проявляється у визнанні активної ролі кожного суб'єкта спілкування, можливостями однакового впливу їх одне на одного. Рівність позицій у спілкуванні передбачає насамперед взаємну повагу, а не нав'язування суб'єктивних думок, ставлень або оцінок. Визнання рівнозначної позиції іншого є необхідною умовою продуктивної побудови діалогу (Бодальов, 1982; Ільїн, 2009; Леонтьєв, 1999; Рейд, 2003; Чалдіні, 2002).

Слід звернути увагу на те, що під час діадичного спілкування важливо сприймати цілісний образ співрозмовника (вербальні та невербальні його екстраполяції) у якості бажаного суб'єкта протягом усього часу взаємодії. Ніяка зі сторін не має переваг, тому вони рівноправні партнери взаємодії.

Отже, діалогічне спілкування є набагато продуктивнішим, ніж монологічне. Воно вимагає артикуляції соціально-перцептивних здібностей, що пов'язані з адекватним розумінням не тільки мовних, а й невербальних, експресивних проявів співрозмовника та їхньої відповідної інтерпретації.

2.4. Нові форми комунікації в педагогічних системах – відповіді на виклики часу

Особливості організації та реалізація навчального процесу в освітніх закладах, в умовах пандемії гострої респіраторної інфекції COVID-19, що викликана внаслідок поширення коронавірусу SARS-CoV-2, зазнали значних змін і змусили педагогів з учня-

ми та студентами перейти до навчальної взаємодії в так званий онлайн-режим, тобто із звичайної системи комунікації, що передбачала насамперед живе спілкування вчителів та учнів, викладачів і студентів, навчальний процес перейшов на рівень віртуального відтворення, коли взаємодія між ними здійснюється через екран комп'ютерного монітора.

Якщо в безпосередньому спілкуванні відбувалася взаємодія на візуальному, аудіальному та кінестезичному рівнях, то зараз остання форма здебільшого стала недосяжною. Візуальний та аудіальний контексти комунікації виявилися значно обмеженими, оскільки «жива тканина образу» суб'єктів комунікаційної взаємодії значно втратила свою яскравість. Особливо гострою проблема виявилась у середніх закладах освіти, що має цілком зрозуміле пояснення – вікові та соціально-психологічні особливості дітей з різних вікових груп.

Загальновідомо, що спілкування в житті кожної людини посідає одне з головних місць, оскільки саме через спілкування людина стверджує власну суб'єктність. О. О. Леонтьєв (1999) зазначав, що спілкування становить обов'язкову та особливу умову привласнення дитиною досягнень розвитку суспільства, а роль учителя в цьому процесі є безумовною. Учителю повинен мати розвинену мовну культуру, розбірливу дикцію, володіти великим словниковим запасом, щоб ефективно доносити учням інформацію навчального та виховного змісту.

Дослідники з'ясували, що вербальні мовні екстраполяції становлять тільки 7 % інформації, яка запам'ятовується людиною, 93 % змісту інформаційних повідомлень людина сприймає на рівні так званих невербальних або оптико-кінестетичних проявів (Гарькавець, 2012), тобто в спілкуванні з учнями вчителі значно більшу частину інформації передають та відповідно сприймають не на рівні того, що промовляється, а з інтонації (паралінгвістичних), темпу мови (екстралінгвістичних), міміки, жестів, пантоміміки, пози або положення тіла в просторі, дистанції спілкування (проксемічних), дотиків тощо.

Наприклад, система жестів, що виступає для дітей одним з індикаторів ставлення до них як учителя, так і інших школярів. Змістов-

на спрямованість жестикуляції вчителя визначає емоційну атмосферу в класі та виступає важливою умовою ефективності навчання та виховання. Як зазначають дослідники (*Вербер & Вербер, 2005; Канн-Калік, 2002; Масюкевич & Кожуховська, 2007*), саме за допомогою жестів концентрується увага та відбувається налаштування аудиторії до сприйняття інформації. Указівні жести, жести імітації, жести підкреслення, жести відвертості, жести прийняття, жести незгоди та інші активізують різні пізнавальні процеси (уявлення, сприйняття, пам'яті та мислення) та за їх допомогою встановлюється зворотний зв'язок у процесі комунікації, без якого складно оцінити стан учня, його ставлення до вчителя та інших учнів. До того ж жести вчителя часто наслідують учні, що зумовлює високий рівень його відповідальності перед ними, тим паче, що жестикуляція часто не усвідомлюється, а отже, її важко контролювати.

Як уже зазначалось, важливим аспектом невербальної взаємодії виступає міміка індивіда. Обличчя іноді говорить значно більше, ніж слова, що промовляє людина. Мімічні вирази обличчя вчителя зчитуються учнями, і вони відчують, коли він щирий, а коли оманливий. Нерухливість м'язів обличчя завжди утворює проблеми в спілкуванні, оскільки відбиває недоброзичливий вираз людини, що вчителю взагалі не слід використовувати в педагогічній діяльності. Сучасний учитель повинен володіти мімікою обличчя та пам'ятати, що «очі – це дзеркало душі», а «усмішка – відкрите вікно душі».

Невербальні засоби спілкування виступають важливим аспектом регуляції взаємовідносин між людьми, установлення між ними контактів, що зумовлює виникнення емоційно-чутливої атмосфери спілкування.

За визначенням Л. С. Рубінштейна, «наші виразні рухи – це суцільні метафори», що в процесі спілкування «...стають суспільними діями, суттєвим актом впливу на людей» (*Гарькавець, 2015, с. 41–42*). Такі дослідники невербальної активності індивідів, як К. Айслер-Мертц (*2001*), В. Біркенбіл (*1997*), М. Коцоліно (*2009*), Ч. Х'юбер (*2006*) та інші зазначають, що вся система невербальних засобів комунікації спрямована на розпізнання, правильну інтерпретацію та конгруентну передачу смислових немовних конструк-

тів з метою встановлення взаємопорозуміння між партнерами по спілкуванню.

Велике значення мають паралінгвістичні особливості мовних артикуляцій індивіда (Волченко & Гарькавець, 2016), що в умовах взаємодії вчитель-учень, ще більше зростають. В інтонації вчителя учні вловлюють ставлення до себе, емоційно сприймають сенс кожного слова та речення. Вони гостро реагують на амплітуду голосу вчителя (особливо її крайності), на монотонність та беземоційність промови. За таких умов учні спершу реагують на інтонацію відповідними діями й тільки потім опановують сенс того, що почули. Учителю вкрай необхідно вміти обирати тональність спілкування, що відповідає не тільки контексту комунікації, а й етичним нормам взаємодії.

Важливим виявляється і екстралінгвістичний аспект невербальної взаємодії (плач, схлипування, покашлювання, сміх тощо). На думку В. А. Лабунської (2009), психофізіологічні прояви людини тільки посилюють невербальні сигнали. Отже, уміння сприймати та інтерпретувати паралінгвістичні знаки-сигнали є однією з ознак професійного рівня фахівця в певній сфері діяльності, де ці вміння дуже високо ціняться (Гарькавець, 2012). В освітньому процесі такі вміння вказують на високий рівень професіоналізму вчителя.

У такий спосіб невербальна взаємодія вчителів та учнів виявляється важливим аспектом освітнього процесу, а головне – його продуктивності. Отже, сучасний учитель повинен знати та досконало володіти невербальними конструктами, що можуть посилити ефективність його взаємодії з учнями та підвищити загальний рівень педагогічної діяльності.

Наявна проблема ускладнюється ще й тим, що візуальний, аудіальний та кінестезичний канали, через які люди отримують інформацію про навколишній світ та які засновані на сенсорному досвіді, з неоднаковою ефективністю використовуються в онлайн-взаємодії. Подолання такого дисбалансу можливе тільки на підставі розвинутого наукового уявлення сучасного вчителя про особливості невербальної комунікації. Зараз є певні проблеми з розвитком таких уявлень, про що свідчать результати опитування вчителів на предмет їхньої обізнаності невербальної мови спілкування (див. табл. 2.1).

В опитуванні взяли участь учителі жіночої (81,48 %) та чоловічої (18,52 %) статі, різного віку (від 30 до 55 років), які мають стаж педагогічної діяльності понад п'ять років і викладають різні предмети (фізика, математика, інформатика, біологія, історія тощо).

Як свідчать результати опитування, майже 70 % респондентів обізнані щодо невербальної мови спілкування, але понад 80 % мають потребу її опанувати. Це не дивно, оскільки тільки 57,41 % опитаних учителів розуміються на невербальній мові учнів. Водночас 27,77 % опитаних знають, що вони кінестезики, і з власних відчуттів їм відомі модальності кінестезичної репрезентації, проте такі відчуття недостатньо розвинені в учителів з домінантними візуальними (48,15 %) та аудіальними (24,08 %) репрезентаціями. Методика, за допомогою якої можна з'ясувати ведучу індивідуальну репрезентативну систему, представлена в *додатку Г*.

У процесі деяких досліджень було з'ясовано, що 83 % інформації індивіди засвоюють за допомогою зору, 11 % – за допомогою слуху, а 6 % – за допомогою кінестезичних відчуттів (Амінов, 2006), проте, якщо відповідні репрезентації проводилися за допомогою роздавального матеріалу, кількість інформації, що засвоювалася за допомогою кінестезичних відчуттів, різко зростала до 70 %. Результати дослідження засвідчили, що презентації слід здійснювати в такий спосіб, щоб обов'язково враховувались репрезентативні можливості всіх учнів, тобто, враховуючи особливості проведення онлайн-уроків, у яких акцентовано представлені візуальні та аудіальні екстраполяції, саме опанування модальностей, які властиві кінестезикам, спроможне підвищити їхню загальну продуктивність.

Таблиця 2.1

Результати опитування вчителів щодо їхньої обізнаності невербальної мови спілкування (N=54)

Запитання опитувальника	Варіанти відповідей (у %)		
	Так	Ні	Не знаю
1. Ви обізнані щодо невербальної мови спілкування?	68,52 %	22,23 %	9,25 %
2. Звертаєте ви увагу на невербальну поведінку тих, хто Вас оточує?	50 %	35,19 %	14,81 %

Продовження таблиці 2.1

3. Використовуєте невербальну мову в повсякденному житті?	83,33 %	14,82 %	1,85 %
4. Контролюєте власну невербальну мову в спілкуванні з іншими?	40,74 %	51,85 %	7,41 %
5. Використовуєте невербальну мову у взаємодії з учнями?	72,22 %	24,08 %	3,70 %
6. Звертаєте увагу на невербальну активність школярів?	35,19 %	55,56 %	9,25 %
7. Розумієте невербальну мову учнів?	57,41 %	40,74 %	1,85 %
8. Використовуєте невербальні знаки спілкування, коли працюєте онлайн?	29,63 %	66,67 %	3,70 %
9. Чи є у Вас потреба опанувати невербальну мову спілкування?	83,33 %	11,1 %	5,56 %
10. Ви кінестезик?	27,77 %	55,56 %	16,67 %
11. Ви візуал?	48,15 %	35,18 %	16,67 %
12. Ви аудіал?	24,08 %	59,25 %	16,67 %

Також слід наголосити на тому, що освітня діяльність в онлайн-форматі стане більш ефективною, якщо вчитель буде використовувати певні предикати у власній розповіді. Так, для кінестезиків такі предикати, як «відчуваю», «доторкнутись», «вологий», «приємний», «солодкий» тощо є дуже важливими в описі тих подій або речей, що потребують значних когнітивних зусиль для свого розуміння. Наприклад, «Це викликає в нас неоднозначні відчуття, а тому потребує, щоб ми до цього *доторкнулись*».

У розвитку навичок невербальної комунікації вчителів остронь не можуть залишитись і репрезентації індивідів з доміантними візуальними та аудіальними репрезентаціями. Дослідники (Амінов, 2006; Коцоліно, 2009) виокремлюють для візуалів такі предикати, як «уявляємо», «бачимо», «прозора», «дивитися», «ясно» тощо. Наприклад, «Те, що ми *бачимо*, пролле більше *світла* на рішення нашої задачі». Для аудіалів – «*послухайте*», «голосно»,

«говоримо», «почути», «ритмічно» та інші. Наприклад, «Треба працювати *ритмічно*, і ми знайдемо правильне *рішення*».

Отже, для розвитку навичок невербальної комунікації вчителів і підвищення продуктивності проведення уроків в онлайн-режимі, а також збільшення спроможності вчителя вживати невербальну мову в педагогічній діяльності з урахуванням домінантних репрезентативних систем учнів, потрібно зробити таке:

1. Скласти уявлення про власну домінантну репрезентативну систему, з'ясувати, ким насправді ти є – візуалом, аудіалом або кінестезиком, а потім формувати таке уявлення про інших.

2. Вивчити основні види жестикуляції, мімічних проявів і пантомімної активності індивідів з урахуванням їхніх етнічних або національних особливостей.

3. Опанувати особливості невербальної поведінки інших, спостерігаючи за людьми на вулиці, у транспорті, у кафе тощо.

4. Спробувати дивитися кінофільми без звуку, спостерігати за рухами кіногероїв та інтерпретувати їхню невербальну активність.

5. Навчитися вживати такі предикати в реченнях, що відповідають репрезентативним системам (модальностям) кінестезиків, аудіалів, візуалів, і використовувати їх у режимі онлайн-навчання та особливо тоді, коли для учнів виявляється найбільш складно зрозуміти навчальний матеріал.

У такий спосіб вирішення проблеми, що пов'язана з підвищенням ефективності проведення уроків у режимі онлайн-навчання, ми вбачаємо в розвитку навичок невербальної комунікації вчителів та їхньої спроможності вживати невербальну мову в педагогічній діяльності з урахуванням домінантних репрезентативних систем учнів.

Діагностика домінантної перцептивної модальності особистості представлена в *додатку Д*.

Роль невербальної комунікації в педагогічній діяльності сучасного вчителя суттєво зростає. Це зумовлює необхідність підвищеної уваги до його відповідної підготовки, опануванні ним продуктивних форм невербальної взаємодії, від яких значно залежить продуктивність навчальної діяльності, що відбувається в онлайн-режимі.

Висновки

Педагогічне спілкування є різновидом професійного спілкування, що уособлює багатоплановий процес організації, установалення та розвитку комунікаційної взаємодії між педагогами, учнями, їхніми батьками та тими, хто безпосередньо бере участь у педагогічному процесі. Основний зміст педагогічного спілкування полягає в обміні інформацією, цілеспрямованій організації взаємовідносин між учителем та учнями (викладачем і студентами), стимулюванні партнерів по спілкуванню до активної взаємодії, координації дій під час організації спільної діяльності, у встановленні порозуміння між партнерами по спілкуванню, обміні емоціями, здійсненні впливу з метою зміни думок і ставлень партнерів по спілкуванню.

Функціонально педагогічне спілкування забезпечує організаційний, конструктивний, інформаційний, стимулювальний, спонукальний та емотивний складник педагогічного процесу та навчально-виховної діяльності.

Структурно педагогічне спілкування складається з вербальної та невербальної комунікації. Вербальний складник має характеризуватися точністю, змістовністю, інформаційністю, доступністю, ясністю та емоційністю. Невербальний – змістовністю, інформаційністю, ясністю та поважністю. Слід зважати на те, що невербальною поведінкою, на відміну від вербальної активності, складно керувати, але вона впливає з більшою ефективністю, тому що має підсвідомі та безсвідомі прояви.

Стиль педагогічного спілкування хоча й відбиває систему певних способів і прийомів взаємодії між педагогом, учнями, їхніми батьками та колегами, але зумовлений суб'єктивним ставленням особистості та може бути негативним, позитивним, індіферентним і ситуативно зумовленим. Серед стилів педагогічного спілкування можна виокремити авторитарний (директивний), демократичний (колегіальний) та ліберальний (потуральний) стилі.

Монологічне (імперативне, маніпулятивне, суб'єкт-об'єктне) та діалогічне (діадичне, суб'єкт-суб'єктне) спілкування в освітньому процесі, попри непродуктивність першого, є достатньо поширеними. Завдання педагогічних працівників завжди прагнути встановлювати суб'єкт-суб'єкту взаємодію з партнерами по спілкуванню.

Зараз у педагогічних системах набирає ваги невербальна активність як учителів, так і учнів, оскільки виникли нові форми навчання та виховання, що базуються на онлайн-платформах. Це зумовлює акцент на візуальних, аудіальних і кінестезичних репрезентативних каналах, заснованих на сенсорному досвіді, через які люди отримують інформацію про навколишній світ. Розуміння власної репрезентативної системи модальності й систем, які властиві учням (студентам), підвищує загальний рівень навчання на виховання як у форматі онлайн, так і у форматі офлайн.

Ключові терміни: авторитарний стиль спілкування, аудіали, візуали, демократичний стиль спілкування, діалогічне спілкування, кінестезики, ліберальний стиль спілкування, монологічне спілкування, педагогічне спілкування, предикати, репрезентативні системи.

Завдання для самостійної роботи

1. З'ясуйте, хто ви: візуал, аудіал або кінестезик. Наведіть докази щодо наявності власної ведучої репрезентативної системи.
2. Надайте пропозицію щодо встановлення ведучих репрезентативних систем учнів старшої школи.
3. Спробуйте продемонструвати паралінгвістичні особливості власних мовних артикуляцій.

Питання для когнітивної рефлексії

1. У чому полягають основні функції педагогічного спілкування?
2. Що належить до цілей педагогічного спілкування?
3. Які ознаки має вербальна комунікативна поведінка вчителя?
4. Що передбачає невербальна комунікативна поведінка педагога?
5. Які стилі педагогічного спілкування використовують учителі у своїй діяльності?
6. У чому полягає основний зміст монологічного спілкування?
7. Які є переваги діалогічного спілкування перед імперативним?
8. Що таке маніпулятивне спілкування і чому його не варто використовувати в педагогічному процесі?
9. Як відбувається спілкування на візуальному, аудіальному та кінестезичному рівнях?
10. Які предикати в реченнях слід використовувати вчителю в освітній діяльності, щоб підвищити її продуктивність?

РОЗДІЛ 3

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Розвиток вербальних спроможностей сучасного педагога

Мова вчителя виступає основним засобом спілкування в процесі навчальної діяльності, а тому акцент на вербальних спроможностях педагога повинен бути безумовним і чітким. Сучасний учитель в умовах розвитку інформаційних технологій повинен не тільки досконало володіти навичками вербальної комунікації, а й уміти використовувати різні мовні конструкти для ефективної передачі навчального матеріалу учням з різними домінуючими репрезентативними системами сприйняття інформації.

Водночас підготовка високопрофесійного сучасного вчителя виявляється непростю справою. Є необхідність урахувати низку релевантних чинників, що ще кілька років тому не вважались важливими. Мова йде про інтеграційні процеси, які пов'язані з приєднанням України до європейського та світового освітнього простору. Явища глобалізації та інформатизації не обходять українську освіту, а отже пред'являють до педагога підвищені вимоги, оскільки тепер він повинен бути ще й професійним комунікатором.

Професійний комунікатор повинен мати не тільки власний стиль спілкування, що є ефективним інструментом його самопрезентації, самовираження, а й уміти встановлювати дієвий контакт з партнерами за будь-яких обставин. Учитель повинен створювати таку атмосферу комунікативної взаємодії, за якої учні отримують можливість до саморозвитку та в них виникає спільність особистісних смислів.

Повинна відбуватись синергія пошуку смислів, оскільки саме смисли можуть відкривати душу людини, а не просто напружувати її мозок. У смислів завжди є майбутнє, оскільки вони стають містком переходу в наступний день. Пошук смислів та їхнє відкриття

завжди спрямовані вперед, оскільки смисли минулого знаходяться на звалищі історії. Отже, учням необхідні нові смисли, що відповідають потребам саме майбутнього.

Для вчителя важливим виявляється те, щоб він розмовляв з учнями однією спільною мовою. Це важливо з погляду ефективної та продуктивної комунікації. Водночас у вчителя має бути можливість упливати на учнів так, щоб у них з'являлася мотивація до вербального вдосконалення та зростання, тобто вчитель повинен не опускатись у вербальних проявах до рівня школярів, а навпаки, постійно намагатися піднімати рівень їхнього мовленнєвого розвитку на більш високий рівень.

Треба пам'ятати про те, що в процесі спілкування людина послідовно розкриває надбання власного досвіду, користуючись певними правилами, оскільки як граматичні, так і синтаксичні особливості речення не збігаються з «граматикою і синтаксисом думки» (Таланов & Малкіна-Пух, 2003, с. 59).

Автори нейролінгвістичного програмування (НЛП) (Бендлер & Гріндер, 2018) сформулювали поняття «психотерапевтична неправильність» (граматично та синтаксично правильне висловлювання, що водночас є неефективним способом сприйняття та усвідомлення суб'єктивної реальності). Були виокремлені три основні види таких психотерапевтичних неправильностей (Таланов & Малкіна-Пух, 2003, с. 60):

1) *генералізація* – узагальнення конкретного досвіду й поширення його на інші подібні ситуації, що проявляється в уживанні універсальних квантифікаторів, як-от: «завжди», «ніхто», «ніколи», «усі» тощо;

2) *опущення* – процес фільтрації інформації, за який особистість виключає щось з кола уваги, і, як правило, у реченні відсутнє зазначення певного об'єкта, особи або події;

3) *викривлення* – збільшена суб'єктивізація інформації, підкорення сприйняття та дії індивідуально-своєрідним регуляторам, за які людина консервує наявний стан, відмовляється змінюватися та приймати на себе відповідальність за власні дії.

Зазначені загальні правила побудови будь-якої мовної репрезентації характерні для переважної більшості повідомлень та

пов'язані з тим, що контекст доповнює сказане, у партнерів зі спілкування співвідносяться певною мірою особистісні смисли, відсутня необхідність у повній та очищеній від суб'єктивного сприйняття картині.

Уміння, що необхідні сучасному вчителю для опанування ефективних вербальних засобів комунікації, полягають у такому:

1) устанавлювати комунікативні контакти на рівні «вчитель-клас», «вчитель-учень», «вчитель-батьки», «вчитель-колеги»;

2) перебудовувати власні вербальні екстраполяції залежно від конкретних умов навчання (ускладнювати або спрощувати зміст навчального матеріалу та його викладення, переходити від одних предикатів до інших, від монологу до діалогу);

3) створювати та використовувати навчально-мовні ситуації, стимулювати мовну діяльність учнів, поступово ускладнювати мовні завдання, забезпечувати єдність мовної діяльності та мовної поведінки учнів;

4) розширювати площину креативних навичок і вмій щодо застосування предметної мови в навчальній діяльності.

3.2. Особливості невербальної активності вчителя в сучасних умовах педагогічної діяльності

Як уже зазначалось, людська міміка, жестикуляція та пантоміміка надають понад 90 % інформації, що пов'язане з проявами підсвідомості індивіда. Саме неусвідомлені імпульси поведінки людини, що задаються рухами рук, ніг, голови, тіла, несуть певне смислове навантаження, яке ми розглядаємо в якості невербальних проявів і пробуємо їх інтерпретувати за певним смисловим значенням.

Міміка вчителя – це вираз думок, емоцій, психічних станів за допомогою акцентованих рухів м'язів обличчя. Мімічні прояви, вирази обличчя є важливим джерелом інформації про співрозмовника, про його відчуття та почуття в момент розмови. Мімічні реакції людини повідомляють про її емоційний відгук і слугують засобом регуляції процесу комунікації, оскільки першу реакцію співрозмовника на виголошене речення можна отримати з виразу його обличчя (*Ставицька, 2009*).

Як ми вже раніше зазначали, найбільш виразним і помітним проявом міміки є усмішка людини. Учитель повинен уміти усміхатися так, щоб усмішка сприймалася учнями як добра, позитивна його реакція на сказане або зроблене ними. Важливо, щоб усмішка не була «натягнутою», «зневажливою», «саркастичною», «надмірною» тощо, тому треба зважати на те, що вчитель, який посміхається з опущеними бровами – засвідчує свою перевагу над учнем, з піднятими – демонструє готовність до уважного вислуховування та сприйняття учнівського впливу, а із зсунутими бровами – це є явне несхвалення того, про що каже учень.

Міміка передбачає встановлення візуального контакту вчителя та учня. Вираз очей та направлення погляду – це специфічне вміння на навички комунікації. Прямий візуальний контакт говорить про зацікавленість у розмові, але такий погляд не може бути тривалим, оскільки учень може інтерпретувати його як неприхильне ставлення до нього. Продуктивною вважається підтримка візуального контакту під час тимчасового відволікання на інші об'єкти, але без тривалої затримки на них. До того ж прямий візуальний контакт передбачає погляд очі в очі, тоді як пильний погляд передбачає сканування всього обличчя співрозмовника. Головне вчителю треба дивитися на учня доброзичливо та як на «рівний рівному».

Пантоміміка вчителя – виразні рухи всього тіла або окремих його частин, що допомагають педагогу виокремити основне, намалювати образи внутрішніх переживань, що доповнюють його мімічні екстраполяції. Перші допомагають учителю більш образно трактувати учням зміст матеріалу, що викладається, а другі – спрямовані на показ внутрішнього емоційного стану педагога, що викликаний змістом наявного навчального матеріалу.

Символом відкритості вчителя, його бажанням спілкуватись є відкрита поза, на чому ми вже наголошували, коли розглядали проксемічні особливості невербальної поведінки індивіда. Відкрита поза вчителя повинна бути природною, комфортною та аутентичною. Зміна пози також має відбуватись у природний спосіб, а не мати штучного, награного прояву. Учень це помітить, навіть якщо не зрозуміє причин зміни настрою вчителя. Закрита

поза вчителя (схрещення рук, ніг, пальців на руках) повідомляє про небажання спілкуватися далі або про закінчення розмови, але й ця поза має бути природною, щоб не позбавляти позитивного сенсу весь процес комунікативної взаємодії. Загалом невербальна природність передбачає вільне та врівноважене використання власного тіла в якості засобу комунікації.

Жести вчителя не мають бути різкими та агресивними. Учень повинен сприймати його жестикуляцію як прояв дружнього ставлення та зацікавленості в розмові, а природне використання жестів символізує спокій співрозмовника та його особистісне включення в процес безпосередньої комунікації.

Теж саме можна говорити й про учнів, у яких рухи тіла, жестикуляція слугують функції адаптації. Під час емоційної нерівноваги учень часто хитає тулубом, може скласти руки на грудях, клацати кульковою ручкою, потирати долоні рук, торкатися волосся або чухати голову тощо. Усе це може давати вчителю додаткові можливості (за умови його спроможності зчитувати невербальні сигнали співрозмовника) у досягненні продуктивного контакту з учнем у процесі навчальної та виховної взаємодії з ним.

Тест на розуміння міміки та жестів представлений у *додатку Е*.

Акцентовано представлено в педагогічному спілкуванні паралінгвістичні та екстралінгвістичні аспекти мовної взаємодії, що, як уже зазначалось, відносяться до фонаційних форм невербальної комунікації. Насамперед це вміння вокалізації голосових інсталяцій (тон, темп, тембр, інтонація, мовні помилки та голосність мовлення) та доцільність використання пауз і мовчання. Цим важливо перейматись, оскільки такі аспекти завжди підсилюють або пом'якшують сказане.

Голос є засобом вираження широкого кола суб'єктивних почуттів, установок і смислів співрозмовника, а тон і темп мовлення взагалі виступають засобами вираження його емоційного стану. Так, учитель, який розмовляє швидко та голосно, засвідчує те, що він знаходиться в стані хвилювання, емоційно збуджений, але прагне будь-яким чином переконати іншого або аудиторію слухачів. Навпаки, надто повільне мовлення вказує на те, що людина, можливо, знаходиться в пригніченому стані, у неї присутні втомленість або зверхність.

Голосовий акцент на певних словах або словосполученнях виступає індикатором емоційного ставлення суб'єкта мовлення, проявом сили його почуттів. Особливо це показово в сукупності з його мімікою обличчя та жестикуляцією. Водночас промовлена фраза, залежно від обраної інтонації, може отримати зовсім протилежний зміст, ніж передбачав автор промови. Ми всі знаємо, що іноді головним є не те, про що говорить людина, а те, як вона про це каже. Отже, тон голосу вчителя повинен бути як доброзичливим, так і обов'язково відповідати тому мовному контексту та тим мовним конструктам, які він використовує в розмові.

Паузи, мовчання, покашлювання, зітхання, схлипи – становлять паралінгвістичні прояви та виступають засобами фасцинації вербальних конструктів, тобто збільшують семантичне значення тієї інформації, що передається (Бацевич, 2004; Гарькавець, 2015). Отже, вміння правильно використовувати паралінгвістичні засоби є важливою навичкою, що характеризують рівень продуктивного спілкування суб'єкта взаємодії. Учитель, який витримує паузу, уміє своєчасно промовчати, здатний утворювати атмосферу довіри, за яку учень відчуває власну суб'єктність. Пауза в промові сприяє можливості доповнити раніше сказане або виправити, уточнити те, що вже було зазначено. Мовчання також є ознакою уважного слухання, проте воно не може бути надмірним, оскільки сприяє непорозумінню, провокує агресію або детермінує підвищену тривогу в співрозмовника. Зазвичай його можна використовувати як технічний прийом в особливих ситуаціях. Так, учитель за допомогою мовчання може підсилити активність учнів на уроці, акцентувати їхню увагу на якомусь матеріалі, що потребує їхньої підвищеної уваги.

Також учителю слід звертати увагу на прояви сміху та гумору під час спілкування та проведення уроків (як правило, це пов'язано з умінням учителя посміхатися). Сміх і гумор несуть у собі значний позитивний потенціал. У дослідженнях було з'ясовано, що гумор сприяє розвитку здібностей учнів зберігати та передавати інформацію, яка була отримана на уроці (Bolkan, Griffin & Goodboy, 2018). Так учні, що вивчають теми з гумористичними прикладами, показують кращі результати під час тестування матеріалу з множинним вибором.

Водночас є слизька межа, коли гумор може бути сприйнятий співрозмовником за образу, тому завжди слід обережно та дозовано його використовувати. А втім, сміх і гумор у спілкуванні з учнями сприяють установленню гарної та доброзичливої атмосфери, що взагалі підвищує продуктивність навчального та виховного процесів.

Тест щодо визначення здібності людини розрізняти емоції інших представлений у *додатку Ж*.

Отже, як уже зазначалося, невербальна сторона спілкування, яка підлягає свідомому контролю, становить одну з головних майстерностей сучасного педагога. Усвідомлене знання невербальних конструктів допомагає вчителю встановлювати ефективні форми взаємодії з учнями, краще розуміти як їхні, так і власні інтенції. Постійна робота над самовдосконаленням власного невербального поведіння спроможна спонукати й учнів до такого саморозвитку.

У межах педагогічної діяльності вчитель постійно здійснює моніторинг комунікативних ситуацій, у певний спосіб тестує соціальний простір, у якому вступає в спілкування з іншими, але, якщо іншими виявляються колеги, дорослі, батьки учнів, то це той рівень комунікативної взаємодії, під час якого вчитель сам може вчитися та опановувати невербальні аспекти спілкування. На рівні взаємодії з учнями він уже сам показує, як треба себе невербально (міміка, жести, тілесні рухи тощо) поводити в тій або іншій соціальній ситуації, оскільки його постань передбачає і вчити, і виховувати одночасно.

Тест на розуміння вираження та чутливості до невербальних сигналів представлений у *додатку К*.

Слід звернути увагу й на те, що людство переходить на новий етап цивілізаційного розвитку. Як зазначає О. Г. Асмолов (2021), на цьому етапі змінюються не які-небудь техніки та технології, а рольові моделі поведінки, зокрема рольові моделі поведінки вчительства. На перший план виступає роль учителя як мотиватора, оскільки одним з ключових мистецтв учителя – мистецтво опанування через мотивацію уваги учня. Друга роль учителя – навігатор, який повинен у морі інформації допомогати дитині знайти те, що їй потрібно, щоб вона була спроможною взрощувати себе. Третя

роль – комунікатор. Якщо вчитель не має здібності до спілкування, якщо він не володіє мистецтвом комунікації та пов'язаними з ним співпереживаннями, емпатією, якщо він не може ідентифікуватися з дитиною, встати на його позицію та подивитися на світ його очима, то він ніколи не стане для такого учня справжнім учителем.

У сучасного вчителя зараз, як ніколи, повинен бути розвиненим не тільки раціональний інтелект, але й емоційний. Емоційний інтелект – це спроможність розпізнання емоцій та мотивів іншої людини, а отже роль учителя з розвиненим емоційним інтелектом тільки буде зростати. На думку Асмолова, «учительство – це ті люди, які конструюють природній інтелект, що потім розробляє штучний інтелект. Уже сучасні та тим паче майбутні вчителі є конструкторами найскладніших технологій та інтелектуальних утілень, антропологами, які допомагають суспільству вирощувати особистість» (Асмолов, 2021).

3.3. Комунікативна компетентність педагога та чинники її розвитку

Комунікативна компетентність (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся та *competens (competentis)* – здатний) визначається як здатність індивіда встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми, які є поряд, а також певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування (Гарькавець & Волченко, 2019; Захарова, Басалаева & Казакова, 2015).

Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, зокрема з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді мовних і візуальних форм.

Комунікативна компетентність індивіда складається з таких його здібностей, як:

- уміння здійснювати соціально-психологічне прогнозування ситуації, у якій буде відбуватися спілкування;
- уміння програмувати процес спілкування з урахуванням унікальності комунікативної ситуації та її фонових особливостей;
- уміння здійснювати соціально-психологічне управління процесом спілкування, його окремими етапами.

Також комунікативна компетентність складається з таких компонентів:

- когнітивного (володіння необхідним рівнем комунікативних знань);
- емоційно-вольового (регуляція процесу та результату прояву компетентності);
- мотиваційного (готовність до прояву знань, умінь, навичок ефективного спілкування);
- ціннісно-смислового (ставлення до змісту компетентності та об'єкту її застосування);
- поведінкового (досвід прояву компетентності в різних стандартних і нестандартних соціальних ситуаціях).

Розвиток комунікативної компетентності педагога є як одним із способів самореалізації учасників освітнього процесу, так і підґрунтям підвищення загальної якості педагогічної діяльності (Касимова, 2013; Мухамедьярова, 2016).

Зараз зростає необхідність формування комунікативної компетентності педагогічних працівників як з урахуванням сучасного розвитку інформаційних технологій (Почепцов, 1999, 2019), так і з підвищенням амплітуди кризових умов життя (Євдокимова, Зливков & Лукомська, 2016).

Інформаційно-комунікативні технології (ІКТ) покращують процес навчання та виховання, роблять його більш ефективним, оскільки відповідають загальним тенденціям розвитку інформаційного суспільства. Як зазначають фахівці (Livingstone, 2012; Livingstone & Blum-Ross, 2020), переконливі докази покращення результатів такого навчання залишаються ще невиразні, а також є невирішеним питанням щодо розгляду ІКТ або як підтримки

традиційного навчання, або вони є настанням радикальних педагогічних змін, що ґрунтуються на м'яких навичках і входження в нову цифрову реальність.

Цифрові технології відкривають як нові великі можливості (спілкування на великих відстанях, спілкування з великою аудиторією, можливість використання великої кількості наглядного матеріалу, можливість залучення до навчального процесу вчених, фахівців з різних сфер наукового знання тощо), так і нові джерела ризиків (можливість утручання в навчальний процес сторонніх осіб, небезпека хакерських атак, послаблення невербальних аспектів спілкування, нівелювання «живого» спілкування між учителем та учнями тощо). На шляху «оцифрування навчання» вчителі мають долати як власний суб'єктивний супротив, так і супротив колег і батьків учнів. Наприклад, учитель, який використовує нестандартні підходи до викладання дисциплін, зокрема з використання сучасних ІКТ (наприклад, розробляє відеоуроки, де проводить їх у формі виконання репу або рок-пісень), може бути не підтриманий тими колегами, які тримаються за старі «аналогові» методи викладання, до того ж такий учитель може піддаватися не тільки мобінгу з боку колег, а й босингу, коли керівництво закладу освіти змушує його припинити новаторську діяльність.

Батьки учнів іноді також не розуміють переваг інформаційних технологій, оскільки переймаються власними спогадами про те, як вони навчалися, коли ще не було комп'ютерів і смартфонів. Це зумовлює різноманітне ставлення до ІКТ у батьківському середовищі, що впливає на якість навчання та виховання школярів. Діти нібито зависають між прийняттям, спротивом або врівноваженим ставленням їхніх батьків до ролі цифрових технологій у їхній життєдіяльності (*Drucker & Fleischhauer, 2021*).

У сучасної молоді більше можливостей, ніж було в їхніх батьків, коли ті були юнаками та дівчатами. Зараз молодь розробляє та будує власні соціальні та цифрові мережі, через які здійснюється спілкування, взаємодія та навчання. Водночас для дослідників ще є незрозумілим те, як школярі усвідомлюють нові смисли освіти у віртуальному просторі, але жорстко конкурентному та поглиблено індивідуалізованому світі (*Livingstone & Sefton-Green, 2016*). Це є

незрозумілим і багатьом педагогічним працівникам, що позбавляє їх можливості прогнозувати розвиток цифрової освіти на близьку та середню перспективу.

Отже, чинниками розвитку комунікативної компетентності сучасного педагога виступають знання та навички роботи в соціально-цифрових мережах. Опанування ІКТ з метою розуміння, як у їхніх структурах і на підставі наявного соціокультурного капіталу здійснюються впливи в процесі комунікативної взаємодії, що зумовлюють формування та розвиток уявлень, переконань, інтересів, відносин та особистісної автономії індивідів.

Також важливим чинником комунікативної компетентності педагогів є розвиток їхньої медіаграмотності. Остання визначається як сукупність здібностей, навичок та вмінь, що дозволяють індивідам аналізувати, оцінювати та створювати повідомлення в різних медійних контекстах (*Найдьонова & Слюсаревський, 2016; Livingstone & Blum-Ross, 2020*). Медіаграмотність – це вміння розуміти та аналізувати медіатексти, а також створювати їх, а її необхідність полягає в забезпеченні інформаційної безпеки особистості, пошуку необхідної інформації, сприйнятті та інтерпретації медіатекстів і практичному опануванні медіапростору.

Медіаграмотність пов'язана з аудіальною та візуальною грамотністю, цифровою грамотністю, інтернет-грамотністю, рекламною грамотністю, кінематографічною грамотністю тощо. Кожна грамотність віддзеркалює діапазон медіаформ, що потребують певного рівня знань про засоби масової інформації, особливості їхнього впливу на індивідуальну, групову та громадську думку.

Медіаграмотність є необхідним навиком у вік цифрових технологій, а отже сучасний учитель повинен розвивати власне вміння добре орієнтуватись у різних видах медіа та розуміти їхній зміст. Це важливо як для його особистісного розвитку, так і для професійного зростання в епоху інформаційного різноманіття, невизначеності та складності (*Асмолов, Шехтер & Чернорізов, 2018*).

Зараз діти отримують велику кількість інформації, що надходить від великої кількості інформаційних джерел, що іноді суперечать одне одному. Розуміння того, чому відбувається те або інше

інформування, хто створює медіаресурси та навіть, знаходиться в основі сучасної медіаграмотності.

Медіаграмотність необхідна для того, щоб навчитися критично мислити, уживати інформацію раціонально, розпізнавати точку зору комунікатора або автора повідомлення, відповідально підходити до створення власних повідомлень, усвідомлювати роль засобів масової інформації в тому соціокультурному просторі, у якому перебуває людина.

Слід розуміти, що освітні ініціативи щодо досліджень медіаграмотності, розроблення програм з її опанування часто відбивають стійке напруження між педагогами та медійними технологіями, політиками та вченими, захисниками суспільної моралі та ліберальними діячами (*Livingstone & Blum-Ross, 2020*).

Отже, зростання комунікативної компетентності педагогів значно пов'язано з розвитком ІКТ, їхнього опанування та професійного використання в освітній діяльності, а також формуванням навичок медіаграмотності та вміння розбиратися в стрімких та мінливих інформаційних потоках сьогодення.

Висновки

Формування комунікативної компетентності педагогічних працівників в умовах розвитку інформаційних технологій можливе за умови прагнення вчителів до самовдосконалення та професійного зростання. Опанування ІКТ – це вимога сьогодення, яка із часом тільки буде збільшувати власну вагу та без чого вчитель не зможе повноцінно працювати в школі ХХІ століття.

Учитель повинен у своїй діяльності спиратись не лише на власні знання та педагогічний досвід, а й на досягнення сучасної психологічної науки, зокрема психологію спілкування, яка зараз розробляє комунікативні алгоритми взаємодії людей в онлайн-режимі. Розуміння особливостей спілкування за допомогою сучасних цифрових технологій спроможне утворити продуктивне тло взаємодії вчителя та учнів, що відповідає потребам новітнього часу, а формування навичок медіаграмотності педагога є необхідним особистісним ресурсом, що збільшує його спроможність бути

успішним в епоху інформаційного різноманіття, невизначеності та складності.

Знання вербальної та невербальної комунікації, зокрема, що акцентовано представлена у віртуальному просторі, постійне його поглиблення буде сприяти зростанню комунікативної компетентності педагога. Це забезпечує продуктивну взаємодію з учнями, з їхніми батьками та всіма тими, хто так або інакше бере участь в освітньому процесі, що розгортається як в онлайн-форматі, так і в офлайн-форматі. Розуміння мови (вербальної та невербальної) співрозмовника та спроможність розмовляти мовою, що зрозуміла для співрозмовників, сприяє як продуктивності комунікативної взаємодії, так і запобіганню конфліктів, конструктивному вирішенню проблем, що можуть виникати в процесі педагогічної діяльності.

Ключові терміни: гумор, жести вчителя, екстралінгвістичні прояви вчителя, інформаційно-комунікативні технології, комунікативна компетентність, міміка вчителя, мова педагога, невербальна активність учителя, пантоміміка вчителя, паралінгвістичні прояви вчителя, синергія, сміх.

Завдання для самостійної роботи

1. Запропонуйте такі смисли, що на вашу думку відповідають потребам завтрашнього дня та їх варто обговорити з вашими учнями.

2. Продемонструйте жести, що засвідчують ваше доброзичливе ставлення до співрозмовника.

3. Як за допомогою гумору можна встановити гарні та доброзичливі відносини з учнями та взагалі підвищити продуктивність навчального та вихованого процесів? Наведіть приклади.

4. Продемонструйте паралінгвістичні прояви особистості, які варто використовувати вчителю для утворення атмосфери довіри, за яку учень відчуває власну суб'єктність.

5. Відтворіть мімічні прояви, що можуть указувати на ваше доброзичливе ставлення до співрозмовника.

Питання для когнітивної рефлексії

1. Чому підготовка високопрофесійного сучасного вчителя зараз виявляється непростю справою?
2. У чому полягає синергія пошуку смислів учителя та учнів?
3. Яка міміка вчителя є найбільш прийнятною в ситуації комунікативної взаємодії з учнем?
4. Як допомагає пантоміміка вчителя підвищувати ефективність навчальної діяльності учнів?
5. Які жести є неприпустимими для вчителя, а які бажані з погляду досягнення продуктивного контакту з учнями в процесі їхнього навчання та виховання?
6. Що таке комунікативна компетентність педагога й навіщо вона йому потрібна?
7. Чому постійна робота над самовдосконаленням власного невербального поведження спроможна спонукати учнів до саморозвитку?
8. Які потрібні вміння сучасному вчителю для опанування ефективних вербальних засобів комунікації?
9. Чому є важливим, щоб учитель розмовляв з учнями однією спільною мовою?
10. Що становить паралінгвістичні прояви особистості та виступає засобами фасцинації вербальних конструктів сучасного вчителя?

ВОКАБУЛЯРІЙ

Авторитарна особистість (з лат. *auctoritas* – влада, вплив) – це індивід, який характеризується перебільшеною схильністю підкорятися авторитетам, консерватизмом, спрагою влади, ксенофобією, продукує крайній конформізм стосовно загальноприйнятих стандартів догматично-примітивними стереотипами мислення; прагне відчувати власну приналежність до будь-якої могутньої та нездоланної сили, що повністю утискає волю.

Акцентуації характеру (з лат. *accentus* – наголос) – виразність окремих рис характеру людини, які мають вихід за межі норми, що межують з патологічними проявами в її психіці та поведінці; це надмірне посилення окремих характерологічних рис особистості, які виявляються у вибіркового ставленні її до певного роду впливів під час достатньої стійкості до інших.

Типи акцентуацій характеру за К. Леонгардом:

1. **Афективно-лабільний (циклоїдний) тип** – характерна зміна гіпертичних і дистимних станів, іноді без наочних зовнішніх причин. На перший план виступають то один, то інший з двох полюсів, іноді без усяких наочних зовнішніх мотивів, а іноді у зв'язку з тими або іншими конкретними подіями. Події, що надають радощі, викликають у таких людей не тільки позитивні емоції, але й супроводжуються загальною картиною гіпертемії (спрага діяльності, підвищена балакучість, стрибки ідей). Сумні події викликають пригніченість, гальмують реакції та мислення.

2. **Гіпертичний тип** – характеризується піднесеним настроєм, що поєднується із жагою діяльності, підвищеною балакучістю, тенденцією постійно відхилитися від теми розмови, великою рухливістю, товариськістю, виразністю невербальних компонентів спілкування. Такі особистості скрізь вносять багато шуму, прагнуть до лідерства, мають високий життєвий тонус, підвищений апетит і здоровий сон, підвищену самооцінку та недостатньо серйозно ставляться до своїх обов'язків, важко переносять умови жорсткої дисципліни, монотонну діяльність, вимушену самотність.

3. **Демонстративний тип** – це прояви демонстративної поведінки, рухливості, легкості у встановленні контактів, артистизму, схильність до фантазування, позерства й прикидання. Індивід володіє підвищеною здатністю до витіснення, може повністю забувати те, про що знати не бажає, що розковує його в брехні, яку екстраполює з невинним обличчям, оскільки те, про що він говорить у цей момент, для нього є правдою. Брехня спрямована на прикрашання себе, задоволення жаги постійної уваги (нехай навіть негативної) до своєї особи. Демонструє високу пристосованість до людей, емоційну лабільність, хоча відсутні дійсні глибокі

почуття, схильність до інтриг (під час зовні м'якої манери спілкування).

4. *Дістимний тип* – відрізняються серйозністю, пригніченістю настрою, повільністю, слабкістю волевих зусиль, песимістичним ставленням до майбутнього, заниженою самооцінкою, низькою комунікабельністю, небагатослівністю, схильні фіксуватися на тьмових сторонах життя, але водночас сумлінні, мають загострене почуття справедливості.

5. *Екзальтований тип* – характеризує особистість з високою інтенсивністю темпу наростання реакцій, їхньої зовнішньої інтенсивності, яка легко замилюється від радісних подій та перебуває у відчаї від сумних, а екзальтація найчастіше мотивується тонкими, альтруїстичними спонуканнями. Така людина прив'язана до близьких, друзів, а радість за їхні досягнення може бути надзвичайно сильною, до глибини душі її може захопити любов до мистецтва, природи та переживання релігійного порядку.

6. *Екстравертований тип* – характеризується спрямованістю до того, що приходить ззовні, спрямованістю реакцій на зовнішні подразники; властиві імпульсивність учинків, радість від спілкування з людьми, пошук нових переживань, схильні до чужого впливу, власні думки не відрізняються стійкістю.

7. *Емотивний тип* – характеризується чутливими та глибокими реакціями в царині тонких емоцій, споріднених екзальтованим проявам, але не занадто бурхливим. Особистості такого типу характерні прояви емоційності, чутливості, чуйності, сердечності та вразливості, вона рідко вступає в конфлікти, образи носить у собі, не виливаючи назовні, має загострене почуття обов'язку, продукує старанність та виконавчу дисципліну.

8. *Застрягаючий (ригідний) тип* – характеризується високим рівнем затримки афектів, коли індивід «застрягає» у своїх почуттях, думках, не має змоги забути образу, інертний у моториці, схильний до затяжних конфліктів, чітко визначає коло ворогів і друзів, амбіційний, підозрілий, надмірно самовпевнений, ревнивий, відрізняється мстивістю, але й виявляє велику наполегливість у досягненні власних цілей.

9. *Збудливий тип* – характеризується низькою контактністю в спілкуванні, загальмованістю вербальних і невербальних реакцій. Схильний до брутального поведіння з іншими та конфліктам, у яких виступає як активний, провокувальний суб'єкт. Не шукає шляхів до примирення, не стриманий, а з іншими не поводитьься толерантно. Праця та навчання не є для такої особистості привабливими, не переймається майбутнім, живе теперішнім, обирає домінуючі ролі, вибираючи для спілкування найбільш слабких. У стані емоційного збудження стає надмірно дратівливим, не здібний контролювати власну поведінку.

10. *Інтровертований тип* – характеризує особистість, яка живе не стільки відчуттями, скільки уявленнями, а зовнішні події менше впли-

вають на життя ніж те, що вона про них думає. Якщо розумний ступінь інтровертованості сприяє виробленню самостійного судження, то її надмірність заглиблює у світ ірраціональних ідей, тобто проблеми релігії або ідеалістичної філософії, людина тримається осторонь, спілкується за необхідності, любить самотність, про себе розповідає мало, власні переживання не розкриває, повільна та нерішуча у вчинках.

11. *Педантичний (ананкастичний) тип* – характеризується надмірною пунктуальністю, скрупульозністю, орієнтованою на високу якість роботи, а також повільністю в ухваленні рішень, схильністю до частих самоперевірок. Педант усе звішує, аналізує та шукає найбільш оптимальний спосіб вирішення проблеми. Усе, що почав, доводить до кінця і прагне, щоб завершення було ідеальним. Сумлінний, акуратний, надійний у справах, але схильний до формалізму. У конфлікти вступає рідко, скоріше в ролі пасивного суб'єкта конфліктної взаємодії, ніж активного.

12. *Тривожний тип* – властивий особистості, якій притаманні низький рівень комунікаційних проявів, мінорний настрій, похливість, невпевненість у собі, образливість, покірність, невміння відстояти свою позицію в суперечці. Діти тривожного типу часто бояться темряви, тварин, залишатися на самоті, цураються активних однолітків, відчувають почуття страху та сором'язливості. У дорослих представників цього типу виражено почуття обов'язку та відповідальності, високі моральні та етичні вимоги.

Алюзія (з фр. *allusion* – натяк) – використання в мові висловлювань, метафор, що мають натяк на подібність дій опонента з аналогічними історичними подіями (піррова перемога, геростратова слава, троянський кінь, ахіллесова п'ята тощо).

Антипатія (з грец. *αντιπάθεια*, від *αντι* – проти та *πάθος* – пристрасть) – почуття неприязні, неприхильності або відрази, емоційне ставлення неприйняття до кого-небудь або чого-небудь.

Антиципація (з лат. *anticipation* – передбачення) – здібність індивіда передбачати розвиток подій, можливі результати дій до того, як вони відбуваються; здібність індивіда до випереджального відображення дійсності та того, що в ній може відбутися.

Аргументація – це логіко-комунікативний процес, який спрямований на обґрунтування позиції людини з метою її розуміння та прийняття іншою людиною або соціальною групою.

Асертивність (з англ. *assert* – наполягати на своєму, відстоювати власні права) – це природність поведінки, незалежність від зовнішніх впливів та оцінок, продукування самоповаги та поваги до інших.

Атракція – привабливість однієї людини для іншої, особлива форма ставлення, забарвленого виключно позитивними емоціями, а також велика симпатія і привабливість індивіда.

Атрибуція – це процес використання людьми інформації для формування висновків про причини, що визначають поведінкові акти або установки.

Афективна експресія – невербальні прояви індивіда, що займають проміжне положення між станами, які суб'єктивно переживає індивід, та поведінкою, що проявляється в його мімічних реакціях, голосових і пантомімних проявах.

Афіліація (з англ. *affiliate* – приєднуватися) – це базова потреба або схильність людини шукати єдності з такими, як вона сама, тобто з іншими людьми.

Бар'єр смисловий – нерозуміння людьми одне одного на підставі надання одним і тим самим явищам різного смислу.

Безпечне освітнє середовище – це стан освітнього середовища, у якому: наявні безпечні умови навчання та праці, комфортна міжособистісна взаємодія, що сприяє емоційному благополуччю учнів, педагогів і батьків, відсутні будь-які прояви насильства та є достатні ресурси для запобігання їм, а також дотримано права та норми фізичної, психологічної, інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника освітнього процесу.

Босинг – це вертикальний мобінг, коли психологічний тиск відбувається з боку керівника, або це офісне цькування співробітника його босом.

Булінг (англ. *bully* – залякувати, цькувати, задирати) – прояв агресії з подальшим залякуванням особистості, систематичне цькування та погрози, систематичне моральне, фізичне приниження.

Відновлювальна комунікація – це вільний від маніпуляцій та тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації, прийняття нею відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію педагог (медіатор, психолог) має змогу організувати з учасником проблемної ситуації або між учасниками ситуації, а також самі учасники мають змогу будувати своє спілкування як відновлювальну комунікацію.

Вплив – це взаємодія одного індивіда або індивідів з іншим / іншими, унаслідок якої відбувається зміна їхньої поведінки, установок, намірів, уявлень, оцінок тощо; складне соціально-психологічне утворення, що виступає полімодальним явищем і може бути: безпосереднім та опосередкованим, умотивованим і невмотивованим, глибоким і поверховим, ефективним і невивражним, імпліцитним і експліцитним, індивідуальним і фронтальним, конструктивним і деструктивним, життєдайним і згубним, навмисним і ненавмисним, очікуваним і неочікуваним, постійним і змінним, прямим і непрямим, сильним і слабким, спорадичним і систематичним, усвідомлюваним і неусвідомлюваним тощо.

Вплив референтний – це вплив авторитету, який заснований на ідентифікації індивіда з ним, який призводить до того, що індивід приймає, наприклад, норми референтної групи без їхнього критично-

го усвідомлення і так виявляє високий рівень прояву нормативного конформізму.

Вплив функціонально-рольовий – вплив, що зумовлений соціально-рольовими позиціями партнерів по спілкуванню, пов'язаний з дотриманням формально-рольових правил поведінки або норм взаємодії у визначеному соціальному просторі існування (вплив учителів, викладачів, батьків, керівників, співробітників правоохоронних органів, посередників, третейських суддів тощо).

В'язкість жестикуляції – постійне повторення одних і тих самих жестів.

Гало-ефект – схильність припускати, що в людини, яка подобається, є різноманітні гарні якості, незалежно від того, має спостерігач яку-небудь інформацію про ці якості або ні.

Гендер (англ. *gender* – рід, стать) – це соціальна стать, що зумовлена особливостями особистісної та групової поведінки, що задає правову та статусну позицію індивіда в суспільстві; біологічна стать, що виступає як комплекс морфологічних і фізіологічних характеристик, які визначають індивідуальну статеву поведінку, що пов'язана зі спрямованістю та вираженням еротичних почуттів та переживань.

Демонстрація – це зв'язок тези та аргументу або процес доказування, переконання.

Дистанція соціальна – близькість або відчуженість соціальних груп та окремих індивідів між індивідом і соціумом.

Домінування – спосіб вирішення соціального конфлікту за рахунок іншої сторони або спосіб поведінки в спілкуванні з іншим, що має деструктивні наслідки.

Жести – різні рухи руками та головою, один з найбільш стародавніх способів передачі невербальної інформації.

Екстраверт – психологічний тип індивіда, який характеризується сконцентрованою увагою на зовнішніх об'єктах (фокус на зовнішній світ). До екстравертів належать особистості з холеричним і сангвінічним типами темпераменту.

Екстралінгвістика (анг. *linguistics*) – це використання в мові позамовних прийомів, що складаються з темпу мови, пауз, покашлювання, сміху, плачу, зітхань, схлипувань, виття тощо. Такі прояви виступають способами fascinaції вербальних конструктів, тобто збільшують семантичне значення інформації, що передається.

Емоції (з фр. *emotion* – хвилювання, збудження) – це психічний процес, психічний стан організму середньої тривалості, що відображає суб'єктивне оцінювання ставлення до наявних або можливих ситуацій та об'єктивного світу, зумовлює дію симпатичної нервової системи та підвищення життєдіяльності організму.

Емпатія (з англ. *empathy* та грец. *εὐσυναίσθησις* – співпереживання) –

розуміння почуттів, психічних станів, ставлень іншої особи у формі співпереживання, спроба поставити себе на місце іншого; це спроможність індивіда до рефлексії відчуттів іншого.

Ехопраксія – наслідуваний автоматизм або автоматичне повторювання рухів інших людей.

Захисні атрибуції – інтерпретація поведінки, за якої відбувається уникнення травмувальних відчуттів уразливості та недосконалості.

Зворотний зв'язок у спілкуванні – це процес «віддзеркалювання» партнерами один для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який охоплює дві сторони:

1) подання інформації людям про те, як ми їх сприймаємо, оцінюємо та реагуємо на їхню поведінку;

2) отримання аналогічної інформації про нас від інших.

Ефективний зворотний зв'язок є однією з форм ефективного спілкування, під час якого співрозмовники отримують один від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані й сформульовані в такий спосіб, що відчужають готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатись чи сперечатись.

Ідіосинкразія (з грец. *idios* – своєрідний, особливий, незвичайний та *σύνκρασις* – змішування) – це усвідомлена хвороблива реакція або непереносимість, що виникає в деяких людей на дратівники, які в інших такі прояви не викликають; підвищена чутливість індивіда до певних (іноді об'єктивно незначущих) впливів, що викликають стан емоційного дискомфорту.

Ілюстратори – особливості невербальної поведінки, що використовуються для того, щоб підкреслити деякі аспекти змісту слів, які вимовляють люди.

Імідж – це уявний образ людини, соціальної групи, події, процесу або явища, що утворений штучно у свідомості окремої людини або аудиторії.

Інгібіція (з лат. *inhibere* – стримувати, зупиняти) – гальмування, утискання активності іншого / інших.

Інтенції (з лат. *intentio* – намір, прагнення) – спрямованість свідомості, мислення на який-небудь предмет; спрямованість когнітивної діяльності людини на вирішення певної проблеми, пізнання якого-небудь об'єкту. Інтенція як комунікативний намір може проявитися у форматі замислу побудувати висловлювання в тому або іншому стилі мови, у монологічній або діалогічній формі. Різновидом інтенції є мовна інтенція – намір здійснити мовний акт. Це також може означати безсвідомий намір – «те, що мене веде із середини туди, куди я хочу».

Інтонція – це особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення індивіда до власних слів та партнерів по спілкуванню. Це ритміко-мелодійний бік мови. Виокремлюють владну, іронічну, упевнену, дратівливу, саркастичну інтонації.

Інтроверт – психологічний тип індивіда, який характеризується спря-

мованістю життя на суб'єктивний психічний зміст (фокус на внутрішню психічну активність). До інтровертів належать особистості з меланхолічним та флегматичним типами темпераменту.

Кін, або кінема – одиниця тілорухів людини.

Кінесика (з грец. *κινέω* – рух) – це діапазон рухів індивіда, що сприймається іншим за допомогою зору, які виконують експресивно-регуляторну функцію в спілкуванні; це так звана мова тіла, що передбачає жести, міміку, пантоміміку та проксеміку.

Кінестезія, або кінестезичне відчуття (від грец. *κινέω* – рух, дотик і *αἴσθησις* – почуття, відчуття) – це відчуття положення, руху або переміщення тіла та окремих його частин, а також прикладені зусилля м'язів.

Кінестетик (кінестезик) (англ. *kinesthetic* – кінестетичний, «чутливий до рухів») – це один з типів людей, який відрізняється способом сприйняття навколишньої дійсності, де домінуюча роль належить відчуттю дотику (тактильні контакти, рухи).

Комунікативна компетентність (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся та *competens (competentia)* – здатний) зазвичай визначається як здатність індивіда встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми, які оточують, а також певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування.

Компетентність (з лат. *competentia* – здатний) – це коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід; набута в процесі навчання інтегрована здатність особистості, що складається зі знань, досвіду, цінностей та ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися в практичній діяльності.

Комплекс неповноцінності – психопатологічний синдром, що інсталюється на рівні невротичних відхилень індивіда та спонукає виникнення невротичного конфлікту особистості.

Комунікативна дистанція – деформоване сприйняття інформації під впливом інтересів та інтелектуального потенціалу адресату.

Комунікація – смисловий бік процесу спілкування.

Конформізм (з лат. *conformis* – подібний, схожий) – це пристосування індивіда, пасивне прийняття ним наявного порядку речей, домінуючої думки тощо.

Конфронтація (з лат. *con* проти та *frons (frontis)* – лоб, фронт) – протистояння, протистояння, зіткнення, висока амплітуда розбіжності в думках, інтересах і цілях суб'єктів взаємодії.

Маніпуляція (з лат. *manipula* – жменя, переносне значення – хитра витівка) – махінація, спритна шахрайська витівка; маніпуляція передбачає на підставі ідеологічних, нормативних, соціально-психологічних засобів впливу зміну думок, переконань, уявлень, позицій та поведінки

людей усупереч їхніх інтересів.

Майстерність перформансів (англ. *performance* – подавати, грати роль, малюватися) – це вміння перевтілюватися, швидко змінювати власний імідж або подання.

Міміка (з грец. *mimikos* – наслідувальний) – це скорочення м'язів обличчя, унаслідок чого змінюється його вираз, що сигналізує про емоційний стан людини.

Мобінг (англ. *mobbing* – утискати, нападати, *mob* – натовп) – цілеспрямоване, емоційне насилля або психологічний тиск на співробітника з боку колег, з метою його дискредитації.

Мова тіла – інформація про установки, емоції тощо, що передається за допомогою невербальних сигналів, наприклад, постави, пози або дотиків.

Модель (карта) світу – суб'єктивне уявлення людини про реальний світ.

Невербальна поведінка – це індивідуальна, конкретна-чутлива форма вчинків та дій індивіда, що передаються ним у процесі спілкування за допомогою невербальних засобів (погляду, міміки, жестів, пози, ходи, дистанції, інтонації тощо).

Негативізм – немотивована протидія вимогам та очікуванням інших, прийом псевдотвердження, що найбільш часто виникає в періоди вікових криз.

Образа – це гостре відчуття переживання несправедливості, приниження, невдячності та нерозуміння, що пов'язано з об'єктом бажання або особливим його значенням для суб'єкта, оскільки з ним пов'язана загроза існування в якості повноцінного індивіда. Ображена людина відчуває роздратування, обурення, злість, ненависть та водночас уражене самолюбство ввергає її в пригнічений стан, «затьмарює розум», провокує на імпульсивні реакції.

Окулесика – частина паралінгвістики, що пов'язана з рухом очей та погляду.

Оптико-кінетична система знаків – це властивість загальної моторики різних частин тіла, що включають жести, міміку, пантоміміку людини.

Пантоміміка (з грец. *παντομιμος* – пантомім або все, що відтворюється шляхом наслідування) – форма невербальної активності індивіда або виразні рухи людського тіла.

Паравербальна комунікація – це сукупність голосових сигналів, що супроводжують усну мову та привносять у неї додаткове значення. Складається з просодики (темپ мови, тембр, висота та голосність) та екстралінгвістики (покашлювання, пауз, сміху, плачу, зітхань, схлипувань, виття тощо).

Паралінгвістика (от грец. *para* – біля и *lingva* – язик) – це система вокалізації, що продукує в тональності голосу, його тембрі, висоті, інтонації, мовні помилки, особливості організації комунікативного

контакту.

Парамова – інформація, що передається за допомогою змін мовних характеристик, відмінних від слів та синтаксису, таких як висота тону, рівень гучності, заїкання тощо.

Парагаксія – перенесення ставлення до одних людей на інших людей.

Персеверація – безперервне повторення одного й того самого.

Позиція спостерігача – це актуальна динамічна установка, що передбачає конкретні форми діяльності або спілкування, і вона свідчить про готовність думок і відчуттів людини діяти в певний спосіб.

Пойнтер – слова та прийоми, що уточнюють зміст бесіди та сприяють продуктивному спілкуванню.

Проксеміка, або «просторова психологія» (англ. *proximity* — близькість) – це наука про форми просторової організації спілкування, що є окремою галуззю психологічного знання, що вивчає просторові форми комунікації та взаємодії індивідів (розташування співрозмовників відносно один одного в просторі взаємодії, кут орієнтації, дистанцію тощо).

Просодія (дав.-гр. *προσῳδία* – наголос, приспів) – термін, що має кілька значень: це вчення про просодичні елементи мовлення (мелодика, відносна сила вимови слів та окремих частин, співвідношення відрізків мовлення за довготою, загальний темп мовлення, паузи, загальне темпорове забарвлення тощо) та їхнє функціонування; система вимови наголошених і ненаголошених, довгих і коротких складів у певній мові; учення про співвідношення складів у вірші, сукупність правил віршування.

Психологічний тиск – це багатократне повторення однієї і тієї самої кривдної тези, посилення на авторитети в сполученні з різними спекуляціями (викривлення цитат, посилення на уявні джерела тощо); маніпуляція цифрами та фактами для утворення ілюзорної об'єктивності та точності; тенденційний підбір ілюстративного матеріалу з акцентом на ефект «драматичного впливу», що розраховано на утворення емоційного дискомфорту та нейтралізацію здібності людини раціонально оцінювати інформацію, що надається.

Психологічні виверти – неприпустимі з погляду моралі прийоми дискусій, полеміки, перемовин, що ґрунтуються на психологічному впливі на співрозмовника з метою вивести його зі стану емоційної рівноваги, грати на його самолюбстві та інших психологічних особливостях. До таких психологічних вивертів відносяться: кривдний сором, приниження іронією, демонстрування образи, використання незрозумілих слів, претензія на «читання думок», відсилання до «вищих інтересів» без їхнього розшифрування, вибіркова чемність, лестощі в мові, удавана неуважність тощо.

Референтність (з лат. *referens* – сполучений) – один з видів відносин міжособистісної значущості, що зумовлений специфічним характером взаємодії особистості з «значущим іншим» або колом «значущих інших».

Рефлексія (з лат. *reflexio* – вигін, відображення) – внутрішнє уявлення

індивіда про те, що думають про нього люди, з якими він вступає у взаємодію; це пізнання іншого через те, що він думає про мене, та пізнання себе через те, що думає про мене інший.

Ригідність – негнучкість, знижена здібність до змін раніше сформованої програми, жорсткість, незмінність раніше зайнятої позиції. Відрізняють когнітивну ригідність (складність перебудови сприйняття та уявлень у змінних умовах), афективну ригідність (негнучкість емоційних відгуків) та мотиваційну ригідність (нездібність змінювати мотиви та установки в умовах, що потребують змін раніше сформованої поведінки).

Розуміння – здібність знайти сенс і значення чого-небудь, а також досягнутий завдяки цьому результат. Для розуміння характерне відчуття ясності та внутрішньої зв'язності явищ та відносин, що розглядаються.

Самопрезентація – базовий аспект існування людини в суспільстві, за допомогою якого вона дає іншим зрозуміти, яка вона (або ким би вона хотіла бути, щоб з нею рахувалися); людина створює враження про себе своїми словами, невербальною поведінкою та вчинками.

Сенсорика (з лат. *sensus* – сприйняття) – категорія, що описує безпосереднє сприйняття відчуттів або зовнішніх впливів.

Серендипність (англ. *serendipity*) – інтуїтивна або інстинктивна прозорливість, тобто здібність особистості робити глибокі висновки на підставі випадкових спостережень, знаходити те, чого навмисно не шукав.

Синтонність (з лат. *syntonos* – милозвучність) – емоційна чуйність, співчуття, співпереживання; прояви високої емоційної реактивності на впливи зовнішнього середовища, афективні відгуки на те, що відбувається, чуйне реагування на настрої інших людей.

Соціальна перцепція – це сприйняття, розуміння та оцінка людьми соціальних об'єктів, інших людей, соціальних груп і спільностей. Це прояв соціальної зумовленості сприйняття, коли об'єкт / суб'єкт сприймається не тільки як якась даність, але як процес сприйняття, передбачає минулий досвід, психологічні установки та цілі індивіда.

Соціальна фасилітація – (з англ. *facility* – легкість, полегшувати, сприяти) тенденція, що спонукає людей краще виконувати нескладні або добре знайомі завдання в присутності інших; посилення домінантних реакцій у присутності інших.

Соціальний статус (з лат. *status* – положення, стан) – місце, ранг або привілеї людини в групі / суспільстві, підставою для яких є такі характеристики, як вік, стать або матеріальне положення; місце індивіда в системі соціальних відносин та є невід'ємною властивістю будь-якої особистості.

Співпереживання – уподібнення емоційного стану суб'єкта стану іншого суб'єкта або соціальної групи; пов'язано з гуманним ставленням до людей, з емоційною ідентифікацією або механізмом психічного зараження.

Спілкування – це здійснена знаковими засобами (вербальними та не-

вербальними) взаємодія суб'єктів, що викликається потребою в спільній діяльності та спрямована на значущу зміну стану, поведінки та особистісно-смыслових утворень партнерів по взаємодії; соціальна взаємодія між людьми за допомогою системи вербальних і невербальних знаків, з метою передачі суспільного соціального взаємозв'язку між людьми за допомогою системи знаків з метою передачі індивідуального та суспільного досвіду, культурних норм та традицій, організації та здійснення спільної діяльності.

Стан психічного напруження – комплекс інтелектуальних та емоційно-вольових проявів у складних умовах діяльності.

Стереотип (з грец. *stereos* – твердий та *typos* – відбиток) – відносно стійкий та спрощений образ, що складається в умовах дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду та нерідко упереджених уявлень, прийнятих у тій чи іншій соціальній групі або в суспільстві загалом; думка про особистісні якості як окремої людини, так і людей, які включені до соціальних груп, які є надмірно узагальненими, неточними та резистентними до нової інформації.

Стилі спілкування – це сукупність форм комунікативної поведінки індивіда, що проявляються в різних умовах взаємодії – особистих та ділових стосунках, керівництві та відносинах з друзями, під час ухвалення рішень та розв'язання конфліктів, у прийомах впливу на інших людей, завдяки чому якісно розкривається характер людини.

Такесика – це наука, що вивчає різні форми тактильних проявів людини в ситуації спілкування.

Тактильно-кінестетична (кінестезична) система – це система, що формує уявлення людини про положення тіла в просторі, несе інформацію про наявність об'єкта (людей, тварин, предметів тощо) та сприяє побудові схеми тіла як певної структури.

Технологія спілкування – це обміркована в усіх деталях модель оптимальної та результативної взаємодії з безумовним забезпеченням комфортних умов для всіх учасників спілкування.

Толерантність (з лат. *tolerantia* – терпіння) уживається в різних значеннях і наповнюється різним психологічним і соціальним змістом, пов'язується з терпимістю, поблажливістю до кого-небудь або чого-небудь, готовністю надати іншим людям свободу думки та дії; проявляти терпимість і жити разом у мирі, як добрі сусіди; повага, прийняття та правильне розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, інших форм самовираження та способів проявів людської індивідуальності. У багатьох культурах слова «толерантність» і «терпимість» є синонімами.

Упередження – установка, що блокує адекватне віддзеркалення явищ, що може бути наслідком передчасних емпіричних узагальнень.

Установка (психологічна) – приємна та неприємна оцінна реакція на будь-що або кого-небудь, що втілена в думках, відчуттях і цілеспрямованій поведінці. Установка визначає характер поведінки та діяльності

індивіда, а психологічна установка до тих або інших соціальних об'єктів або явищ називається соціальною або соціально-психологічною.

Установка соціальна (атитюд) – готовність до певних дій з конкретними соціальним об'єктами. Відрізняють рівні соціальної установки – смисловий, цільовий та операційний та вона інстальюється в ціннісних орієнтаціях індивіда, сфері його спрямованості, вибірковості сприйняття соціальних об'єктів.

Фактор краю – психологічний феномен згідно з яким люди, як правило, запам'ятовують більш яскраві спогади, що пов'язані з початком і кінцем розмови, у якій вони взяли участь або слухали виступ іншого.

Фасцинація – емоційно насичений вплив на партнера по спілкуванню (лестощі, пафос, натхнення, інтимні інтонації, поетичний ритм, інструментальна музика тощо); переведення людини в стан гіпнозу, що ґрунтується на пильному погляді того, хто гіпнотизує, в очі того, кого гіпнотизують, або спеціально організований мовний вплив на реципієнта; ефект підвищення впливу інформації на поведінку індивідів з метою некритичного сприйняття ними її основного змісту.

Фізіогноміка (з грец. *φύσις* – природа, *γνώμων* – той, що знає), або прозопология (др.-грец. *πρόσωπον* – обличчя, *λέξις* – слово) – учення (ще науково не обґрунтовано) що орієнтовано на пізнання типу особистості людини, її психологічних якостей та психосоматичного здоров'я, з огляду на аналіз та синтез зовнішніх частин голови та виразів обличчя; експресія обличчя та фігури голови людини, що взята безвідносно до виразних рухів та зумовлена самою побудовою обличчя, черепа, тулуба та кінцівок.

Флексибільність – (з лат. *flex* – гнучкий) – гнучкість, підвищена здібність до змін власної поведінки, раніше зайнятої позиції; здібність особистості змінювати елемент або всю програму поведінки у випадку вимог об'єктивної ситуації. Відрізняють: когнітивну флексибільність (спрощена перебудова сприйняття та уявлень у змінних умовах), афективну флексибільність (гнучкість емоційних відгуків) та мотиваційну флексибільність (здібність без напруги змінювати мотиви та установки раніше сформованої поведінки).

Фрустрація (з англ. *frustration* – розчарування) – блокування ціле-спрямованої поведінки індивіда; психічний стан невдоволення, коли руйнуються плани або індивід неспроможний унаслідок об'єктивних перешкод (біологічної, психологічної, фізичної, матеріальної, соціо-культурної) досягти особистісно значущої мети.

Чарівність – цінна особистісна якість, яка сприяє встановленню ефективного контакту в переговорному процесі. Чарівні люди володіють привабливою силою, вони швидко розташовують до себе, створюють ситуацію психологічного комфорту та справляють вплив на інших.

Чесність – моральна якість особистості, що складається зі щирості

та добропорядності, вірності прийнятим обов'язкам, правдивості та принциповості, дотримання прав інших людей.

«**Якір**» – це здібність одного з елементів, що значно переживається, викликати в людини всі переживання загалом; утворення «якоря» є одним з прийомів приєднання до співрозмовника.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- Айзенк Г., Айзенк М. Исследования человеческой психики. М. : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 480 с.
- Айслер-Мертц К. Язык жестов. М. : «Эксмо», 2001. 184 с.
- Алейников С. Язык жестов // Наука и жизнь : 1985. № 7. С. 143–147.
- Алексейчук І. С. Невербальне спілкування в навчанні та соціалізація особистості // Соціалізація особистості : 36. наук. пр. К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 1999. Вип. 3. С. 10–18.
- Аминов И. И. Психология делового общения. М. : Омега-Л, 2005. 304 с.
- Аминов И. И. Психология общения. Учебник. М. : КноРус, 2016. 258 с.
- Анохин П. К. Избранные труды. Теория функциональных систем. М. : Наука, 1977. 380 с.
- Аргайл М. Психология счастья. М. : «Прогресс», 1990. 336 с.
- Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб. : прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. 560 с.
- Асадов А. Н., Покровская Н. Н., Косалимова О. А. Культура делового общения. Учебное пособие. СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2010. 156 с.
- Асмолов А. Г. Онлайн-образование: цифровой рай или ад // Российская газета. № 59 (8410). URL: <https://rg.ru/2021/03/21/akademik-asmolov> (дата звернення: 22.03.2021).
- Асмолов А. Г., Шехтер Е. Д., Черноризов А. М. Преадаптация к неопределенности: непредсказуемые маршруты эволюции. М. : Акрополь, 2018. 212 с.
- Барабанщиков В. А. Восприятие выражения лица. М. : Институт психологии РАН, 2009. 448 с.
- Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. К. : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
- Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації. К. : Довіра, 2007. 205 с.
- Бирах А. Психология мимики. М. : Маркетинг, 2004. 152 с.
- Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. Пер. с нем. А. Логвиновой. СПб. : «Речь», 1997. 324 с.
- Блект Р. Алхимия общения : искусство слышать и быть услышанным. М. : АСТ, 2011. 125 с.
- Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М. : Изд-во МГУ, 1982. 264 с.
- Бодалев А. А. Личность в общении. М. : Педагогика, 1993. 368 с.
- Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникации. М. : Litres, 2020.
- Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО. М. : Изд-во Юрайт, 2016. 463 с.
- Бурлачук В. Традиції, ритуал, свято як система соціального відчування // Соціологія : теорія, методи, маркетинг. 2002. № 2. С. 147–159.
- Бэндлер Р., Гриндер Дж. Большая энциклопедия НЛП. Структура магии. М. : АСТ, 2018. 448 с.
- Вербер Р., Вербер К. Психология общения. СПб. : Прайм-Еврознак,

2005. 320 с.

Верейна Л. В., Третьяченко В. В. Психологические проблемы делового общения. Учебное пособие. Луганск : Изд-во ВУГУ, 1998. 178 с.

Вилсон Г., Макклафлин К. Язык жестов. СПб. : Питер, 2001. 106 с.

Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : навч. посіб. К. : «Академія», 2006. 256 с.

Волков Б. С., Волкова Н. В., Орлова Е. А. Психология общения: педагогическое общение. Учебник для СПО. М. : Изд-во Юрайт, 2018. 333 с.

Волченко Л. П., Гарькавець С. О. Особливості формування соціально-нормативних уявлень старшокласників в умовах суспільної кризи. Монографія. Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2016. 200 с.

Воронцов Д. В. Гендерная психология общения. Ростов-на-Дону : Изд-во Южного федерального университета, 2008. 207 с.

Гарькавец С. А. Психология невербального общения. Учебное поведение. Северодонецьк : Изд-во «Петит», 2015. 214 с.

Гарькавец С. О., Волченко Л. П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення : навчально-методичний посібник. Харків : Друкарня Мадрид, 2020. 91 с.

Гарькавец С. О. Соціально конфлікти : словник-довідник. Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. 120 с.

Гарькавец С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі. Монографія. Луганськ : Вид-во «Ноулідж», 2010. 343 с.

Гарькавец С. А. Тактильно-кинестическая система человека и ее роль в межличностной коммуникации. Учебное пособие по психологии невербального общения. Луганск : Изд-во «Ноулідж», 2012. 184 с.

Головаха Е. И. Психология человеческого взаимопонимания. К. : Политиздат Украины, 1989. 187 с.

Горянина В. А. Психология общения. Учеб. пособие для фак. соц. работы. М. : Академия, 2008. 416 с.

Грейдина Н. Л. Невербальный деловой язык = Nonverbal Business English. М. : Аст-Пресс, 2006. 133 с.

Данилюк І. В., Гомольська Л. П. Основні підходи до дослідження бренд-комунікації у науковій літературі // Scientific Journal VIRTUS. 2021. № 50. С. 40–44.

Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие / Автор-сост. И. Н. Кузнецов. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. 431 с.

Євдокимова Н. О., Зливков В. Л., Лукомська С. О. Дорога змін : ефективне спілкування у кризових умовах життя. Миколаїв : Іліон, 2016. 180 с.

Захарова Т. В., Басалаева Н. В., Казакова Т. В., Игнатьева Н. К., Киргизова Е. В., Бахор Т. А. Коммуникативная компетентность : понятие, характеристики // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 4. URL: <http://www.scienceeducation.ru/ru/article/view?id=20413> (дата звернення: 27.01.2021).

Зимбардо Ф., Ляйпте М. Социальное влияние. СПб. : Питер, 2001. 448 с.

Ильин Е. П. Психология делового общения. СПб. : Питер, 2012. 240 с.

Ильин Е. П. Психология зависти, враждебности, тщеславия. СПб. : Питер, 2014. 208 с.

Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб. : Питер, 2009. 576 с.

- Ильин Е. П.* Психология страха. СПб. : Питер, 2017. 352 с.
- Каган М. С.* Мир общения. Проблема межсубъектных отношений. М. : Политиздат, 1988. 319 с.
- Казмиренко В. П.* Засади когнітивної психології спілкування // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. ст. Інституту соціальної та політичної психології АПН України ; за ред. С. Д. Максименка, М. М. Слюсаревського [та ін.]. К. : Міленіум, 2009. Вип. 23 (26). С. 140–164.
- Канн-Калик В. А.* Основы профессионально-педагогического общения. СПб. : Нева, 2002. 248 с.
- Капустина В. А.* Психология общения. Учебное пособие. Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2018. 44 с.
- Касимова Э. Г.* Психология и педагогика общения. Учебное пособие. Уфа : Изд-во УГУЭС, 2013.
- Керпен Д.* Гений коммуникации. Искусство притягивать людей и превращать их в своих союзников. 11 навыков эффективного общения. М. : Litres, 2020.
- Кнапп М. Л.* Невербальная коммуникация. М. : Наука, 2007. 308 с.
- Козловская Н. В.* Психология общения. Учебное пособие. Ставрополь : Изд-во СГУ, 2008. 409 с.
- Кондратьев М. Ю., Ильин В. А.* Азбука социального психолога-практика. М. : ПЕР СЭ, 2007. 464 с.
- Концепція впровадження медіаосвіти в Україні (нова редакція) / за ред. Л. А. Найдюнової, М. М. Слюсаревського. Київ, 2016. 16 с.
- Корягина Н. А.* Психология общения : учебник. М. : ЮРАЙТ, 2016. 440 с.
- Коццолино М.* Невербальная коммуникация. Теория, функции, язык и знак. Пер. с итал. О. Л. Шпиловой. Х. : Изд-во «Гуманитарный Центр», 2018. 224 с.
- Крейдлин Г. Е.* Мужчины и женщины в невербальной коммуникации. М. : Язык славянской культуры, 2005. 255 с.
- Крейдлин Г. Е.* Невербальная семиотика : язык тела и естественный язык. М. : НЛО, 2004. 289 с.
- Кричевский Р. Л.* Социальная психология : личность и общение. М. : Изд-во РАГС, 2000. 114 с.
- Куницина В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение : учебник для вузов. СПб. : Питер, 2001. 544 с.
- Лабунская В. А.* Невербальное поведение: структура и функции / Социальная психология: Хрестоматия // Сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. М. : Аспект пресс, 2003. С. 84–111.
- Лабунская В. А.* Экспрессия человека : общение и межличностное познание. Ростов-на-Дону : Феникс, 1999. 592 с.
- Лаврененко В. Н.* Психология и этика делового общения : учебник. СПб. : Изд-во ЮНИТИ-ДАНА, 2010. 419 с.
- Леонов Н. И.* Психология общения : учебное пособие для СПО. М. : ЮРАЙТ, 2016. 193 с.
- Леонтович О.* Введение в межкультурную коммуникацию. М. : Гнозис, 2007. 368 с.
- Леонтьев А. А.* Прикладная психолингвистика речевого общения и массовой коммуникации / Под ред. А. С. Маркосян, А. А. Леонтьева,

- Ю. А. Сорокина. М. : Смысл, 2008. 271 с.
- Леонтьев А. А.* Психология общения. 3-е изд. М. : Смысл, 1999. 365 с.
- Леонтьев А. А.* Язык и речевая деятельность в общей и педагогической психологии : избранные психологические труды. М. : МОДЭК, 2001. 448 с.
- Леонтьев А. А.* Язык, речь, речевая деятельность. М. : Красанд, 2010. 216 с.
- Ломов Б. Ф.* Проблемы общения в психологии. М. : Владос, 2001. 280 с.
- Любимов А.* Мастерство коммуникации. Strelbytskyu Multimedia Publishing, 2018.
- Мартин Р.* Психология юмора. Пер. с англ. Л. И. Куликова. СПб. : Питер, 2009. 480 с.
- Масюкевич Н. В., Кожуховская Л. С.* Психология эффективного общения. Минск : Современ. шк., 2007. 384 с.
- Меграбян А.* Психодиагностика невербального поведения. СПб. : Речь, 2001. 256 с.
- Медіаграмотність та критичне мислення на уроках суспільствознавства: посібник для вчителя / Т. Бакка, О. Бурім, О. Волошенюк, Р. Євтушенко, Т. Мелещенко, О. Мокрогуз ; За ред. В. Іванова, О. Волошенюк. К. : ЦВП, АУП, 2016. 243 с.
- Мессинджер Ж.* Словарь жестов. Пер. с фр. А. Дадыкина. М. : РИПОЛ классик, 2019. 720 с.
- Морозов В. П.* Невербальная коммуникация: Экспериментально-психологическое исследование. М. : Изд-во Института психологии РАН, 2010.
- Москаленко В. В.* Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.
- Мухамедьярова Н. А.* Опыт формирования коммуникативной компетентности педагога // Педагогическое образование. 2016. № 11. С. 177–184.
- Невербальное общение. Полное руководство / Марк Нэпп, Джудит Холл. СПб. : «пройм-ЕВРОЗНАК», 2007. 512 с.
- Новарро Дж., Пойнтер С.* Громче слов. Как понять невербальные сигналы. М. : Попури, 2011. 288 с.
- Нэпп М., Холл Д.* Невербальное общение : учебник. СПб. : «прайм-ЕВРОЗНАК», 2004. 256 с.
- Орбан-Лембрик Л. Е.* Психологія професійної комунікації : монографія. Чернівці: Книги-XXI, 2009. 528 с.
- Островская И. В.* Психология общения : учебник. М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. 192 с.
- Панфилова А. П.* Психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. М. : Издательский центр «Академия», 2013. 368 с.
- Петровская Л. А.* Социально-психологический тренинг: воздействие как интенсивное общение // Социальная психология : хрестоматия / сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. М. : Аспект Пресс, 2003. С. 440–450.
- Пиз А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия. М. ЭКСМО-Пресс, 2007. 416 с.
- Потебня А. А.* Мысль и язык. К. : СИНТО, 1993. 192 с.
- Почепцов Г.* Когнитивные войны в соцмедиа, массовой культуре и массовых коммуникациях. Харьков : Фолио, 2019. 320 с.
- Почепцов Г. Г.* Теорія комунікації. К. : Видавничий центр «Київський університет», 1999. 308 с.

- Практика медіації : словник-довідник / уклад. : С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ : ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.
- Психология и культура / под ред. Д. Мацумото. СПб. : Питер, 2003. 718 с.
- Психология массовой коммуникации : учебник для вузов / под ред. акад. РАО А. А. Деркача, проф. Л. Г. Лаптева. М. : Гардарика, 2008. 254 с.
- Психология общения. Энциклопедический словарь / Под общей ред. А. А. Бодолева. 2-е изд. М. : Изд-во Когито-Центр, 2014. 672 с.
- Рассел Дж.* Невербальное общение. М. : Bookvika, 2012. 58 с.
- Рейд М.* Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство. М. : Эксмо, 2003. 352 с.
- Резников Е. Н.* Психология этнического общения. М. : Изд-во Института психологии РАН, 2019. 178 с.
- Розенберг М.* Ненасильственное общение. Язык общения. София, 2020. 169 с.
- Руденко А. М., Самыгин С. И.* Профессиональная этика и психология делового общения : учебник. М. : КноРус, 2016. 234 с.
- Сафьянов В. И.* Этика общения. М. : МГУП «Мир книги», 1998. 164 с.
- Семиченко В. А.* Психология общения. К. : «Магістр-S», 1998. 152 с.
- Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб. : Речь, 2004. 209 с.
- Соловьева О. В.* Обратная связь в межличностном общении. М. : Изд-во МГУ, 1992. 109 с.
- Ставицька О. Г.* Психологічні особливості використання невербальних засобів спілкування у діяльності вчителя : дис. ... канд. псих. наук : 19.00.07. Рівне, 2009. 264 с.
- Станкин М. И.* Психология общения : учебное пособие. М. : Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та, 2008. 350 с.
- Степанов С.* Язык внешности. М. : Изд-во Эксмо, 2004. 416 с.
- Столяренко Л. Д., Самыгин С. И.* Психология делового общения. Шпаргалка : учебное пособие. М. : РГ-Пресс, 2016. 256 с.
- Таланов В. Л., Малкина-Пых И. Г.* Справочник практического психолога. СПб. : Сова, М. : ЭКСМО, 2003. 928 с.
- Тейлор Ш., Пипло Л., Сирс Д.* Социальная психология. 10-е изд. СПб. : Питер, 2004. 767 с.
- Теслюк В. М.* Психологічні засади формування індивідуального стилю професійно-педагогічного спілкування у майбутніх викладачів : дис. ... канд. псих. наук : 19.00.07. К., 2007. 250 с.
- Третьяченко В. В., Вереіна Л. В., Скляр П. П.* Психологія ділового спілкування : навчальний посібник. Луганськ : Глобус, 2005. 268 с.
- Третьяченко В. В., Гарькавец С. А.* Феноменология запаха и обоняния (социально-психологический аспект). Луганск : Знание, 2007. 150 с.
- Ушакова Т. Н., Павлова Н. Д., Зачесова И. А.* Речь человека в общении. М. : Наука, 1989. 191 с.
- Федорова Л. Л.* Ритуал в языке и коммуникации. М. : Знак ; РГГУ, 2013. 512 с.
- Хомич Е. О.* Язык мимики и жестов. Х. : Харвест, 2008. 112 с.
- Хромова С.* Язык жестов. Ростов на/Д. : «Владис», 2007. 416 с.
- Хьюбер Ч.* Первое впечатление. Язык мимики и жестов. М. : Аст-Пресс, 2006. 188 с.

- Цветков В. Л., Юренкова В. А. Психология профессионального общения. М. : Юстиция, 2016. 242 с.
- Целуйко В. Психологические основы педагогического общения. М. : Владос, 2007. 296 с.
- Чалдини Р. Психология влияния. СПб. : Питер, 2002. 288 с.
- Чернова Г. Р., Слотина Т. В. Психология общения : учебное пособие. СПб. : Питер, 2012. 240 с.
- Чернышова Л. И. Психология общения : этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для СПО. М. : Изд-во Юрайт, 2019. 161 с.
- Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник. М. : Академия, 2005. 160 с.
- Штейнбах Х. Э., Еленский В. И. Психология жизненного пространства. СПб. : Речь, 2004. 239 с.
- Эдвардс В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми. Пер. с англ. Ольги Терентьевой. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2018. 376 с.
- Экман П. Психология лжи. СПб. : Питер, 2008. 272 с.
- Яшенкова О. В. Основы теорії мовної комунікації : навч. посіб. К. : ВЦ «Академія», 2010. 312 с.
- Bolkan S., Griffin D. J., Goodboy A. K. Humor in the classroom: the effects of integrated humor on student learning // Communication Education. 2018. Vol. 67. № 2. P. 144–164.
- Chesebro J. L. Effects of Teacher Clarity and Nonverbal Immediacy on Student Learning, Receiver Apprehension, and Affect // Communication Education. 2003. Vol. 52. Issue 2. P. 135–147.
- Drucker D. J., Fleischhauer K. Language pedagogy in a pandemic : The shift to online instruction at a German university during the COVID-19 crisis // Journal of Pedagogical Research. 2021. Vol. 5. Issue 1. P. 172–187.
- Goodboy A. K., Weber K., Bolkan S. The effects of nonverbal and verbal immediacy on recall and multiple student learning indicators // The Journal of Classroom Interaction. 2009. College of Education, University of Houston. P. 4–12.
- Livingstone S. Critical reflections on the benefits of ICT in education // Oxford review of education. 2012. Vol. 38. Issue 1. P. 9–24.
- Livingstone S., Blum-Ross A. Parenting for a digital future: how hopes and fears about technology shape children's lives. Oxford University Press, США, 2020.
- Matsumoto D., Frank Mark G. Nonverbal Communication. San Francisco State University and Humintell LLC, USA, 2013. 336 p.
- Shi X., Wilson S. R. Influence // The International Encyclopedia of Organizational Communication. 2017. John Wiley & Sons, Inc. P. 1–13.
- The Social Psychology of Nonverbal Communication // Edited by A. Kostic, D. Chadee. Palgrave Macmillan, 2014. P. 43–57.

ВИДИ ЖЕСТІВ*



Жест відкритості та відвертості, що свідчить про щирість співрозмовника, його прагнення вести відкритий діалог.

Жест підозри та закритості, що вказує на недовіру партнера по взаємодії, неспроможність сприймати ним інформацію та довіряти співрозмовнику.



Жест захисту, що є ознакою сприйняття загрози існуванню індивіда, або людина випробовує наявний дискомфорт у процесі спілкування.

Жест роздумів та оцінки, коли співрозмовник знаходиться в стані роздумів або вирішення значущої для нього проблеми.



Жест сумнівів і невпевненості, що може свідчити про внутрішню нестабільність суб'єкта спілкування.

Жест незгоди, що є невербальним знаком витіснення внутрішньої заборони на власну думку.



Жест підготовленості – це невербальний знак прагнення людини скоріше закінчити розмову або зустріч.

*Примітка: світлини людей з відповідною жестикуляцією запозичено з вільного електронного ресурсу: <http://images.yandex.ua/yandsearch?p=4/&text=фото>

Додаток Б

ВИДИ МІМІКИ*



Міміка, що віддзеркалює стан внутрішнього задоволення.



Міміка вираження гніву.



Міміка вираження подиву.



Міміка вираження презирства.



Міміка вираження жаху.

**Примітка: світлини людей з відповідною мімікою запозичені з вільних електронних ресурсів:*

[http://images.yandex.ua/yandsearch?p=4/ѳ-text=ѳoto](http://images.yandex.ua/yandsearch?p=4/ѳ-text=ѳoto;);

<http://surl.li/aebig>

ПРОКСЕМІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ*



Інтимна зона – від 0 до 45 см. Це відстань, на якій спілкуються найбільш близькі люди. Водночас зона до 15 см вважається надмірно інтимною, оскільки в неї можна проникнути тільки через фізичний контакт.



Персональна зона – від 45 до 120 см – це відстань спілкування з друзями та добре знайомими людьми.



Соціальна зона – від 120 до 400 см – це простір офіційного спілкування, комунікативна взаємодія з незнайомими людьми.



Публічна зона – від 400 до 750 см. На такій відстані відбувається спілкування із широкою аудиторією або людина взагалі утримується від комунікативних контактів з іншими.

**Примітка:* світлини людей з відповідними проксемічними особливостями запозичено з вільного електронного ресурсу: <http://surl.li/aebij>

ТЕСТ НА ВИЗНАЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РЕПРЕЗЕНТАТИВНОЇ СИСТЕМИ ВІДДЗЕРКАЛЕННЯ

Інструкція: уявіть собі ті або інші ситуації, що набувають реального образу, коли ви прочитали запропоновані завдання. Якщо образ чіткий, контурний, то поставте собі максимальний бал – 9, якщо риси розмиті – 8 і так до 1 бала в міру збільшення власних труднощів.

Візуальні уявлення

1. У кого з ваших родичів або друзів найбільші очі?
2. Уявіть собі найбільшу вазу, яка є у вашому домі.
3. Згадайте обличчя свого першого вчителя.
4. Уявіть собі свого улюбленого кіноактора в довгих ботфортах.
5. Згадайте, у який колір пофарбовані входні двері в школі, у якій ви навчалися.
6. Уявіть собі співвідношення смужок на шкірі зебри.

Аудіальні уявлення

1. Згадайте свою улюблену мелодію.
2. У кого з ваших родичів або друзів найтихіший голос?
3. Згадайте шум морського прибою.
4. Уявіть собі телефонний дзвінок у мобільному телефоні вашого кращого друга.
5. Уявіть собі, як звучав би ваш голос у космосі.
6. Згадайте голос свого першого вчителя.

Кінестезичні уявлення

1. Уявіть собі гладку поверхню шкільної парти, за якою ви сиділи.
2. Згадайте, як ви погладжуєте свою кішку або собаку.
3. Уявіть, що ви входите в холодну воду.
4. Згадайте вологий одяг після дощу, під який ви потрапили.
5. Уявіть собі, що ви йдете засніженим лісом.
6. У кого з ваших родичів або друзів найбільш шовковисте волосся?

Оброблення отриманих результатів

Складіть отримані бали по кожній модальності та розділіть на шість, щоб отримати середнє значення. Та репрезентативна система, у якій отримано найбільший результат, і є для вас провідною.

Якщо у вас відсутні явні переваги в якійсь конкретній модальності та вони рівно (високі показники) представлені, це свідчить про те, що ви однаково добре відображаєте навколишню дійсність трьома каналами репрезентації.

ДІАГНОСТИКА ДОМІНУЮЧОЇ ПЕРЦЕПТИВНОЇ МОДАЛЬНОСТІ С. ЄФРЕМЦЕВА

Інструкція. Відповідайте на питання «згоден» або «не згоден». В опитувальнику обведіть кружком номер тих питань, на які ви відповіли «згоден».

Опитувальник

1. Люблю спостерігати за хмарами та зірками.
2. Часто наспівую собі потихенько.
3. Не визнаю моди, яка не зручна.
4. Люблю ходити в сауну.
5. В автомашині колір для мене має значення.
6. Дізнаюся по кроках, хто увійшов у приміщення.
7. Мене розважає наслідування діалектів.
8. Зовнішньому вигляду надаю серйозного значення.
9. Мені подобається приймати масаж.
10. Коли є час, люблю спостерігати за людьми.
11. Погано себе почувую, коли не насолоджуюсь рухом.
12. Коли бачу одяг у вітрині, знаю, що мені буде добре в ньому.
13. Коли почую стару мелодію, до мене повертається минуле.
14. Люблю читати під час їжі.
15. Люблю поговорити по телефону.
16. У мене є схильність до повноти.
17. Надаю перевагу слуханню розповіді, яку хтось читає.
18. Після поганого дня мій організм у напруженні.
19. Охоче та багато фотографую.
20. Довго пам'ятаю, що мені сказали приятелі або знайомі.
21. Легко віддати гроші за квіти, тому що вони прикрашають життя.
22. Увечері люблю прийняти гарячу ванну.
23. Намагаюся записувати особисті справи.
24. Часто розмовляю із собою.
25. Після тривалої їзди на машині довго приходжу до тями.
26. Тембр голосу багато мені говорить про людину.
27. Надаю значення манері одягатися, властивій іншим.
28. Люблю потягатися, розправляти кінцівки, розминатися.
29. Занадто тверде або занадто м'яке ліжко для мене мука.
30. Мені нелегко знайти зручне взуття.
31. Люблю дивитися теле- та відеофільми.
32. Навіть через роки можу впізнати обличчя, які коли-небудь бачив.
33. Люблю ходити під дощем, коли краплини стукають по парасольці.

34. Люблю слухати, коли говорять.
35. Люблю займатися руховим спортом або виконувати будь-які рухові вправи, іноді й потанцювати.
36. Коли близько копає будильник, не можу заснути.
37. У мене непогана стереоапаратура.
38. Коли слухаю музику, відбиваю такт ногою.
39. На відпочинку не люблю оглядати пам'ятники архітектури.
40. Не сприймаю безладу.
41. Не люблю синтетичних тканин.
42. Уважаю, що атмосфера в приміщенні залежить від освітлення.
43. Часто ходжу на концерти.
44. Саме потиск руки багато говорить мені про цю особистість.
45. Охоче відвідую галереї та виставки.
46. Серйозна дискусія – це цікаво.
47. Через дотик можна сказати значно більше, ніж словами.
48. У шумі не можу зосередитися.

Оброблення та інтерпретація результатів

Підрахуйте в кожному розділі ключа кількість ствердних відповідей – це ваш повідний тип.

Ключ

Візуальний	Аудіальний	Кінестезичний
1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45	2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 43, 46, 48	3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Рівні перцептивної модальності:

13 та більше – високий;

8–12 – середній;

7 та менше – низький.

ТЕСТ ЩОДО РОЗУМІННЯ МІМІКИ ТА ЖЕСТІВ

Чи розумієте ви інших людей, орієнтуючись на їхні невербальні прояви? Що вам говорять їхня міміка та жести? Проведіть діагностику свого розуміння невербальної поведінки інших людей. Для цього виберіть один з варіантів відповіді, що запропоновані нижче. Відповіді ставте в бланк на наступній сторінці.

1. Ви вважаєте, що міміка та жести – це:

а) спонтанне вираження душевного стану людини в даний конкретний момент; б) доповнення до мови; в) зрадницький прояв нашої підсвідомості.

2. Чи вважаєте ви, що в жінок мова міміки та жестів більш виразна, ніж у чоловіків?

а) так; б) ні; в) не знаю.

3. Як ви вітаєтеся з дуже добрими друзями?

а) радісно кричите: «Привіт!»; б) серцевим рукостисканням; в) ви злегка обіймаєте один одного; г) вітаєте їх стриманим рухом руки; д) цілуєте один одного в щоку.

4. Яка міміка та які жести, на вашу думку, означають в усьому світі одне й те саме?

а) коли качають головою; б) коли кивають головою; в) коли морщать ніс; г) коли морщать чоло; д) коли підморгують; е) коли посміхаються.

5. Яка частина тіла найвиразніша?

а) ступні; б) ноги; в) руки; г) кисті рук; д) плечі.

6. На вашу думку, яка частина вашого власного обличчя найбільш виразна?

а) лоб; б) брови; в) очі; г) ніс; д) губи; е) кути рота.

7. Коли ви проходите повз вітрини магазину, у якій видно ваше відображення, на що в собі ви звертаєте увагу насамперед?

а) на те, як на вас сидить одяг; б) на зачіску; в) на ходу; г) на поставу; д) ні на що.

8. Якщо хтось, розмовляючи або сміючись, часто прикриває рот рукою, у вашому уявленні це означає, що:

а) йому є що приховувати; б) у нього некрасиві зуби; в) він чогось соромиться.

9. На що ви насамперед звертаєте увагу у вашому співрозмовнику?

а) на очі; б) на рот; в) на руки; г) на позу.

10. Якщо ваш співрозмовник, розмовляючи з вами, відводить очі, це для вас ознака:

а) нечесності; б) невпевненості в собі; в) зібраності.

11. Чи можна за зовнішнім виглядом впізнати типового злочинця?

а) так; б) ні; в) не знаю.

12. Чоловік заговорює із жінкою. Він це робить, тому що...

а) перший крок завжди роблять саме чоловіки; б) жінка неусвідомлено дає зрозуміти, що хотіла б, щоб з нею заговорили; в) він досить мужній, щоб ризикнути отримати від неї відмову.

13. У вас склалося враження, що слова людини не відповідають тим «сигналам», що можна зрозуміти з її міміки та жестів. Чому ви більше повірите?

а) словам; б) сигналам; в) він узагалі викличе у вас підозру.

14. Попзірки, на зразок Мадонни або Принца, направляють публіці «сигнали», що мають однозначно еротичний характер. Що, на вашу думку, за цим криється?

а) просто блюзнірство; б) вони «заводять» публіку; в) це вираз їхнього власного настрою.

15. Ви дивитесь на самоті страшну детективну кінострічку. Що з вами відбувається?

а) я дивлюся абсолютно спокійно; б) я реагую на те, що відбувається кожною клітинкою своєї істоти; в) заплющую очі під час особливо жахливих сцен.

16. Чи можна контролювати власну міміку?

а) так; б) ні; в) тільки окремі її елементи.

17. Під час інтенсивного флірту ви «висловлюєтеся» переважно:

а) очима; б) руками; в) словами.

Продовження додатка Е

18. Чи вважаєте ви, що більшість наших жестів
- а) «підглянути» в когось та завчені; б) передаються з покоління в покоління; в) закладені в нас від природи.
19. Якщо в людини борода, то це ознака
- а) мужності; б) того, що людина хоче приховати риси свого обличчя; в) того, що цей тип занадто ледачий, щоб голитися.
20. Багато людей стверджують, що права та ліва сторони обличчя в них відрізняються одна від іншої. Ви згодні з цим?
- а) так; б) ні; в) тільки в літніх людей.

77–56 балів

У вас добра інтуїція, ви володієте здатністю розуміти інших людей, у вас є спостережливість та чуття, але ви сильно покладаєтеся у власних судженнях на ці якості та слова мають для вас другорядне значення. Якщо вам посміхнулося, ви вже готові повірити, що вам освідчуються в коханні. Ваші «вироки» занадто поспішні, і в цьому криється для вас небезпека, а тому можна влучити пальцем у небо. Робіть на це поправку, і у вас є всі шанси навчитися добре розбиратися в людях. Це важливо й на роботі, і в особистому житті.

55–34 балів

Вам приносить певне задоволення спостерігати за іншими людьми, і ви непогано інтерпретуєте їхню міміку та жести, але ви ще зовсім не вмієте використовувати цю інформацію в реальному житті, наприклад, для того, щоб правильно будувати свої взаємини з оточенням. Ви схильні скоріше буквально сприймати сказані слова іншими та керуватися ними. Наприклад, хтось сказав вам: «Мені з вами зовсім не нудно», зробивши під час цього кислу міну, але ви повірите словам, а не виразу обличчя, хоча воно досить красномовне. Розвивайте інтуїцію, більше покладайтеся на відчуття.

33–11 балів

На жаль, мова міміки та жестів для вас – китайська грамота. Вам надзвичайно важко правильно оцінювати людей. І справа не в тому, що ви на це здатні, просто не надаєте цьому значення, а марно. Постарайтеся навмисно фіксувати увагу на дрібних жестах людей, що вас оточують, тренуйте спостережливість. Пам'ятайте прислів'я «Тіло – це рукавичка для душі». Трохи розуміти душу іншого – перший засіб самому не потрапити в капкан самотності.

Продовження додатка Е

Ключ до тесту

№	Бали						№	Бали					
	а	б	в	г	д	е		а	б	в	г	д	е
1	2	4	3				11	0	3	1			
2	1	3	0				12	1	4	2			
3	4	4	3	2	4		13	0	4	3			
4	0	0	1	1	0	1	14	4	2	0			
5	1	2	3	4	2		15	4	0	1			
6	2	1	3	2	3	2	16	0	2	1			
7	1	3	3	2	0		17	3	4	1			
8	3	1	1				18	2	4	0			
9	3	2	2	1			19	3	2	1			
10	3	2	1				20	4	0	2			

Додаток Ж

ТЕСТ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ЗДІБНОСТІ РОЗРІЗНЯТИ ЕМОЦІЇ

Перед вами шістнадцять виразів облич, у яких закодовані шістнадцять емоційних станів людини. Спробуйте їх розшифрувати.

№	Що виражають	+/-	№	Що виражають	+/-
1			9		
2			10		
3			11		
4			12		
5			13		
6			14		
7			15		
8			16		

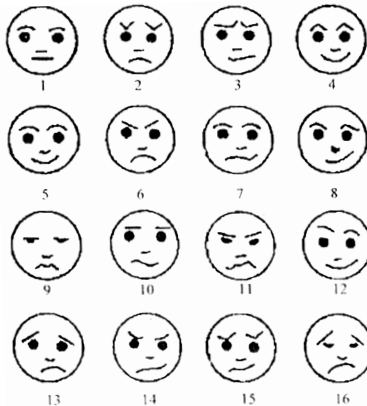
Правильними вважаються відповіді, що знаходяться в одному синонімічному ряду з тими формулюваннями, що прописані нижче.

У графі «+/-» поставте «+», якщо ваша відповідь збіглась із правильною, та – «-», якщо не збіглась.

Ключ до тесту

1) байдужість, 2) похмурість, 3) ворожість, 4) подив, 5) веселощі, 6) сильна злість, 7) смуток, 8) сором'язливість (сором'язлива радість), 9) погане самопочуття, 10) косий погляд, 11) злість, 12) бурхлива радість, 13) глибокий сум, 14) скепсис, 15) питання, 16) скорбота.

Якщо вам удалося вгадати більшість станів, то це значить, що ви вмієте читати з облич. Якщо результат вийшов невтішний, вам слід приділити цьому питанню особливу увагу.



Додаток К

**ТЕСТ ЩОДО ВИРАЖЕННЯ ТА ЧУТЛИВОСТІ
ДО НЕВЕРБАЛЬНИХ СИГНАЛІВ**

Дайте оцінку твердженням тесту за такою шкалою: так – іноді – ні. Відповіді проставте в бланк. За відповідь «так» у бланк ставте 3 бали, «іноді» – 2 бали, «ні» – 1 бал.

1. Під час спілкування ви помітно жестикулюєте.
2. Коли ви хвилюєтесь або роздратовані, ваш голос залишається незмінним.
3. Ті, хто вас оточують, звертають увагу на ваші жести під час розмови.
- 4*. Ви вмiєте не видавати свого реального стану.
5. Щоб показати людині свою привiтнiсть, ви спочатку робите привiтний вид, а вже потiм починаєте говорити з нею.
6. У вас добре виходить стримувати усмiшку, коли її краще не показувати.
7. Щоб зняти напругу в спілкуванні або повернути до себе людину, ви насамперед мiняєте свiй тембр голосу на бiльш м'який.
8. Коли важко висловити почуття, ви використовуєте жести або мiмiку, а не намагаєтесь пояснити словами.
9. У важкiй ситуацiї ви замислюєтесь про напругу в тiлi.
10. Вираз обличчя iншої людини дозволяє дiзнатися про її ставлення до вас.
- 11*. Ви можете не зрозуміти, що мав на увазі співрозмовник, намагаючись підморгнути вам або повідомити що-небудь виразом обличчя.
12. Ви можете відчувати напруженість співрозмовника.
13. Ви помічаєте невідповідність виду людини та того, про що вона говорить.
14. Ви можете випадково «зловити погляд» iншої людини.
15. Непривабливі пози або рухи співрозмовника вам дуже помітні.
16. Доброзичливість людини видно відразу (до початку спілкування).
17. Вам просто зрозуміти із зовнішнього вигляду, що людина перебуває в скруті.

Продовження додатка К

Бланк

№	Відповідь	№	Відповідь	
1		10		Підсумуйте бали із завдань. Бали, що позначені зірочкою (*), додавайте з перевернутим значенням (1=3, 3=1)
2*		11*		
3		12		Вираження невербальної комунікації: Сума від 1 до 9 = _____ (макс. 27)
4*		13		
5		14		Чутливість до невербальних сигналів: Сума від 10 до 17 = _____ (макс. 21)
6*		15		
7		16		
8		17		
9				

Навчальний посібник

**СЕРГІЙ ГАРЬКАВЕЦЬ,
ЛАРИСА ВОЛЧЕНКО**

СПІЛКУВАННЯ В ПЕДАГОГІЧНОМУ ПРОЦЕСІ

Редактор *Ольга Савенкова*
Дизайн та верстка *Марина Випорхонюк*
Дизайн обкладинки *Сергій Гарькавець*
Коректор *Ольга Савенкова*

Підписано до друку 10.09.2021. Формат 60x84/16.
Папір друкарський. Гарнітура Minion.
Ум. друк. арк. 5,93
Тираж 110 прим. Зам. № 0009

ТОВ «Видавничий дім “Бук-Друк”»
м. Житомир, вул. Мала Бердичівська, 17А
Тел.: 063 101 22 33
Свідоцтво серія ДК № 7412 від 27.07.2021 р.

Надруковано в ТОВ «505»
Україна, м. Житомир, вул. Мала Бердичівська, 17А
Тел.: +38063 101 22 33,
e-mail: printinz@gmail.com
Свідоцтво ДК № 5609 від 21.09.2017 р.