

**Перспективи подальших розвідок.** Звичайно, щоб внести якісь позитивні зміни в дану ситуацію не досить зусиль однієї етики. Для цього необхідно мобілізувати культурний потенціал всього суспільства. Вивчення історії розвитку моральних ідей, значення моральних понять, можливості адекватного вираження їх мовними засобами, яке по суті тільки починається в нашій етиці, буде певним поштовхом до практичного вирішення зазначених вище проблем.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Anscombe G.E.M. Modern moral philosophy / G.E.M. Anscombe // Philosophy. – 1958. – XXXIII.
2. Ayer A.J. Language, Truth and Logic / Ayer A.J. – L., 1936.
3. Carnap R. Philosophy and Logical Syntax / Carnap R. – L., 1935.
4. Fact and Values. – New Haven, 1964.
5. Moore G.E. Principia ethics / Moore G.E.; [російський переклад з видання 1962 р. Дж. Мур. Принципи етики,– М. : Прогресс, 1984. – 326с.]. – Cambridge, 1903.
6. Taubor P. The Normative function of metaethics / P. Taubor // Philosophical Review. – 1958. – LXVII, №1.
7. Foot Ph. Morality and art / Ph. Foot // Proceedirgs of Brit. Acad. – 1970. – v. LXI.
8. Hare R. Freedom and Reason / Hare R. – Oxford, 1963. – (Preface).
9. Hare R. Language of morals / Hare R. – Oxford, 1972.
10. Hare R.M. The language of morals / Hare R.M. – L., 1952.
11. Montefiore A. A. Modern Introduction to Moral Philosophy / Montefiore A. A. – L., 1967.
12. Navell-Smith P. Ethics / Navell-Smith P. – N.Y., 1957.
13. Stevenson Ch. Etiecs and Language / Stevenson Ch. – N.Y., 1944.
14. Toulmin S. An examipatio of the place of reason or ethics / Toulmin S. – Cambridge, 1950.
15. Warnock G.J. The object of morality / Warnock G.J. – L., 1971.

УДК 159.922.73

### ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВІЗУАЛЬНОГО КОНТАКТУ В ПРОЦЕСІ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

**Олена Ставицька**  
(Рівне, Україна)

*У статті викладено результати теоретичного та експериментально-діагностичного вивчення особливостей візуального контакту, як важливого компоненту системи невербальних засобів комунікації. Розглядаються види і функції несловесних компонентів спілкування (візуальних контактів), їх роль у комунікативній діяльності.*

**Ключові слова:** невербальна комунікація, екстралінгвістика, кінесика, візуальний контакт, комунікативна компетентність.

*В статті изложены результаты теоретического и экспериментально-диагностического изучения особенностей визуального контакта, как важного компонента системы невербальных средств коммуникации. Рассматриваются*

*виды и функция несловесных компонентов общения (визуальных контактов), их роль в коммуникативной деятельности.*

**Ключевые слова:** невербальная коммуникация, экстралингвистика, кинесика, визуальный контакт, коммуникативная компетентность.

*The article is dedicated to the theoretical and experimental diagnostical study of the visual communication peculiarities as the important component of non-verbal communication system. The author considers kinds and functions of non-verbal communicational components (visual contact) and their role in the communicational activity.*

**Key words:** non-verbal communication, extralinguistics, kinesics, visual contact, communicative competence.

**Постановка проблеми.** Однією із найважливіших потреб людини є потреба в спілкуванні – міжособистісній та міжгруповій взаємодії, “основу якої становить пізнання один одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо) [6 с. 9]”. За своїм матеріальним вираженням спілкування реалізується у двох видах: вербальному, тобто словесному, і невербальному, несловесному.

Невербальна комунікація – це система знаків, що використовується у процесі спілкування і відрізняється від мовних своєрідними засобами та формою виявлення. І хоча мовні канали зв'язку мають пріоритетне значення, ігнорування невербальних засобів призводить до втрати значної частини інформації, як змістової так і про самого суб'єкта спілкування, його стан, ставлення, настроїв тощо. Ці несловесні знаки досить різноманітні і включають кілька підсистем: 1) проксеміка; 2) оптико-кінесична підсистема; 3) візуальний контакт; 4) екстралінгвістична підсистема, до якої ми віднесемо паузи та неканонічні звуки. Для всіх чотирьох систем невербальної комунікації суттєвим є одне загальне запитання методологічного характеру.

**Актуальність дослідження.** Кожна із зазначених підсистем використовує свою знакову систему, яку можна розглядати як певний код. Будь-яка інформація повинна кодуватися причому так, щоб система кодифікації і декодифікації була відома всім учасникам комунікативного процесу. Але коли у випадку з мовою ця система кодифікації більш чи менш відома, то у випадку невербальної комунікації важливо визначити, що вважати кодом, і, як забезпечити розуміння співрозмовником правильності застосування даного невербального коду. Інакше ніякої смислової додаткової інформації до вербальної комунікації дані системи не додають. Для побудови зрозумілого всім коду необхідне виділення певних одиниць всередині кожної системи, певних знаків, по аналогії з одиницями в системі мови. І тут маємо зазначити, що в невербальній системі виділення таких одиниць є досить складним завданням, що в першу чергу пов'язане з різноманітними особливостями самого процесу спілкування, як складного соціально-психологічного феномену.

Дослідження психологів показали, що всі люди незалежно від національності і культури, в якій вони виростили, досить точно і узгоджено інтерпретують дані невербальної системи, а мімічні конфігурації як вираження відповідних емоцій легше за інші “знаки-коди” піддаються інтерпретації. Деяка узгодженість “знаків” в середині невербальної системи допомагає точнішій

інтерпретації інформації. Так з мімікою дуже тісно пов'язані погляд чи візуальний контакт, що складає виняткового важливу частину спілкування.

**Метою** даного дослідження є аналіз сутнісних характеристик візуальної підсистеми невербальної комунікації та визначення значимості візуальних контактів при формуванні першого враження про співрозмовника в процесі спілкування. Для досягнення мети висувались наступні **завдання**:

1. Скласти загальне уявлення про роль і значення візуального контакту при налагодженні міжособистісної взаємодії із співрозмовником.

2. Визначити роль невербальних компонентів комунікації, зокрема візуального контакту у діяльності вчителя.

3. Експериментально визначити невербальні компоненти, які є домінуючими при формуванні першого враження про співрозмовника у процесі спілкування.

**Виклад основного матеріалу.** Систематичні дослідження візуальних контактів у процесі спілкування розпочали американські психологи Р.Екслейн, М.Аргайл і Л.Вінтерс. Ними було доведено, що погляд пов'язаний з процесом формування висловлювання й труднощами цього процесу. Також вони зробили висновки про те, що погляд виконує роль керівного впливу, забезпечуючи зворотний зв'язок поведінки партнера та міру залучення його до процесу комунікації. Коли мовець тільки формує думку, він найчастіше дивиться в сторону, коли думка повністю готова – на співрозмовника. Крім зазначених вище функцій, погляд виконує й сигнальну функцію в обміні репліками та бере участь у регулюванні дистанції спілкування. Німецький науковець Х.Рюкле [4], відзначив важливі модальності погляду як: “очі в очі”; погляд прижмуреними очима; погляд паралельно направлених на велику віддаль очей; прямиий погляд; блукаючий; фіксований та ін.

Обмін поглядами є важливим елементом управління контактом у процесі комунікації. Сучасні дослідження показують, що погляд є обов'язковим в одні моменти діалогу й практично непотрібним в інші. В таких випадках візуальний контакт зустрічається в кінці речень, при з'єднанні двох реплік або майже відсутній – під час пауз нерішучості [4].

Особливої уваги візуальним контактам, як важливому невербальному компоненту комунікації приділяється в психолого-педагогічних дослідженнях. Зокрема, у галузі психології спілкування при проведенні аналізу особливостей формування комунікативної культури, комунікативної компетентності педагогічних працівників, зважається на те, що кожна дитина потребує візуального контакту з учителем, прагне його уважного, особистісно-зацікавленого погляду. Однак погляд, який триває більше десяти секунд, викликає у вихованця почуття дискомфорту. Модальність його залежить і від дистанції спілкування. Погляд здалеку, згори донизу дозволяє педагогу бачити відразу всіх учнів, але не дає йому можливості вдивитися в кожного.

Зокрема І.К.Фрідман [5, с. 23] відмічає, що існує деякий оптимальний ритм обміну поглядами з дітьми на уроці. Тоді, коли індивідуальний зоровий контакт чергується з осягненням очима всього класу, встановлюється робоче коло уваги. При слуханні відповіді важливим є переключення уваги. Педагог, переводячи погляд на учня, дає зрозуміти, що він його слухає. Дивлячись на клас, вчитель привертає увагу всіх інших дітей саме до того хто відповідає. Уважний, доброзичливий погляд при слуханні відповіді учня, дозволяє підтримувати зворотний зв'язок.

У сучасній психології спілкування вказується на те, що одним із найбільш важливих моментів у будь-якому слуханні є момент зворотного зв'язку, завдяки якому у співрозмовника і утворюється відчуття, що він розмовляє з живою людиною, яка його слухає й розуміє. Крім того, у будь-якому висловлюванні існує принаймні два змістовних рівні: інформаційний і емоційний. У такому аспекті, зворотний зв'язок також може бути двох видів – відображення інформації і відображення почуттів мовця. У слуханні реалізується три такти: підтримка – усвідомлення – коментування. На етапі “підтримки” основна мета: дати можливість дитині виразити свою позицію. Відповідними реакціями зі сторони педагога на цьому етапі є: мовчання, піддакування, емоційний супровід. На етапі “усвідомлення” – мета: переконатись, що правильно зрозуміли вихованця, для цього задаються запитання для уточнення. На етапі “коментування” педагог висловлює свою думку щодо почутого: подає поради, оцінки, коментарі. Всі три такти потребують участі візуального контакту, який підтримує процес взаємодії і забезпечує ефективність протікання процесу спілкування.

Зокрема Г.Вільсон, говорячи про візуальний контакт, наголошує на тому, що очі – це найсильніший соціальний “сигнальний пристрій”, що є у людини, тому їх іноді називають “дзеркалом душі”. Деякі люди, пише автор, виглядають сором'язливими і незграбними через те, що занадто довго дивляться в очі своїм співрозмовникам. При спілкуванні люди дивляться один одному в очі приблизно протягом третини всього часу. Якщо ж візуальний контакт триває значно менше, це вказує на неухважність, на відчуття нудьги, на появу почуття провини. Якщо ж контакт є більшим – то це, як правило, інформує про ймовірну погрозу, обурення тощо. Але це, лише примітивне наближення до самої проблеми, в ході ж досліджень, вказує Г. Вільсон, виявилась велика кількість значимих варіацій тривалості візуального контакту: 1) людина більше дивиться в очі співбесіднику, коли слухає, ніж коли говорить сама; 2) погляд в очі використовується для “передачі слова” своєму співбесіднику; 3) дружельюбно налаштовані співрозмовники частіше дивляться в очі один одному, ніж люди, що відчувають взаємну антипатію; 4) у візуальному контакті існують певні культурні розбіжності між різними націями й народностями; 5) тривалий погляд в очі може використовуватись як засіб для встановлення лідерства [1].

Схильні до покірності люди, а також такі, що мають низький соціальний статус, як правило, уникають прямого зорового контакту. Тож візуальний контакт може використовуватись або як засіб досягнення близькості, взаєморозуміння, або ж як засіб погроз, залякування. Вважаємо, що не втратили значущості поради Яна Амоса Каменського, що були дані 300 років тому: “Очі не повинні блукати, дивитися скося, прижмурюватись або зарозуміло бігати зі сторони в сторону; з іншого боку, вони не повинні незворушно націлюватися в одну точку, а дивитись скромно і бути спрямовані на того, з ким розмовляєш”.

З огляду на це у Х.Міккіна [3], знаходимо перелік функцій візуального контакту, важливих для процесу спілкування, а саме: 1) інформаційний пошук (з цієї метою мовець дивиться на слухача в кінці кожної репліки і в опорних пунктах повідомлення, а слухач – на мовця); 2) сигнал про звільнення каналу зв'язку; 3) прагнення приховувати або виставляти своє “Я”; 4) встановлення і підтримання соціальної взаємодії (швидкі, короткі, повторні погляди, що дозволяють встановити первинні контакти для подальшої комунікації);

5) підтримка стабільного рівня психологічної близькості. Цікаві положення, стосовно отримання інформації про партнера по спілкуванню, об'рунтували американські вчені Р.Бендлер і Дж.Гріндер. Вони зробили спробу поділити людей на три групи: візуалісти, аудіалісти, кінестетики, які по-різному сприймають інформацію, і яких можна розпізнати, уважно спостерігаючи за деякими конкретними ознаками.

Візуальний контакт свідчить про ставлення людини до процесу спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, ми маємо підстави вважати, що до нас чи до того, що ми говоримо і робимо ставляться негативно. За допомогою очей передаються самі точні сигнали про емоційний і фізичний стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддаються свідомому контролю. При сталому освітленні зіниці можуть розширюватися чи звужуватися в залежності від настою. Якщо людина збуджена чи чимось зацікавлена або знаходиться в припіднятому настрої, її зіниці розширюються в чотири рази від нормального стану. Навпаки, суворий, похмурий настрій змушує зіниці звужитися. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна визначити, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Підтримка візуального контакту допомагає партнеру відчути ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди. Нерідко вираз обличчя й погляд впливають на учнів сильніше, а ніж слова. Жести й міміка, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню. Але обличчя повинно не лише виражати, а й приховувати деякі почуття: не слід "нести" до класу тягар домашніх турбот, негараздів.

Міміка має відповідати характерові мовлення, особливостям взаємин: виражати впевненість, схвалення, осуд, невдоволення, радість, байдужість, зацікавленість, захоплення, обурення в багатьох варіантах. Широкий діапазон почуттів виражають: посмішка, рухи брів, вираз очей. Учителю слід уважно вивчити можливості свого обличчя, виробити вміння користуватися виразним поглядом, уникати надмірної динамічності м'язів обличчя й очей ("блукаючі очі"), а також і неживої статичності – "кам'яне обличчя". Звернутий до дітей погляд учителя налагоджує візуальний контакт з ними, виражає ступінь зацікавленості, зосередженості на тому, про що вони говорять. Дослідники з'ясували, що в ході спілкування, люди дивляться одне на одного в середньому 35-50 відсотків часу, протягом якого відбувається розмова. Погляд затримується на очах співрозмовника 5-7 секунд, і частіше обмін поглядом відбувається при слуханні. Співрозмовники дивляться одне на одного переважно для того, щоб побачити реакцію на свої слова. Тривалий погляд мовця, спрямований на співрозмовника, виступає підтвердженням про повідомлювану інформацію.

У взаєминах із учнями, зазначає Н.П.Волкова [2], візуальний контакт виконує функцію емоційного живлення. Відкритий, доброзичливий погляд прямо в очі дитини важливий не лише для встановлення взаємодії, а й для задоволення її емоційних потреб. Дитина стає більш уважна, коли дивляться їй прямо в очі, найкраще запам'ятовує те, що сказано в такі хвилини. Психологи помітили, що частіше дорослі дивляться дітям в очі, коли повчають, дорікають, сварять.

Це породжує тривожність, невпевненість у собі, гальмує особистісний розвиток. З дітьми, які не дивляться на співрозмовника, опускають очі або відвертають погляд, важче спілкуватися. Вони вражені глибоким відчуттям самотності. У навчанні й позаурочний час дітям потрібен не лише контроль, а й ласкавий погляд, підбадьорливий дотик дорослого, що знімає тривожність, страх і виховує впевненість у собі. Учитель повинен прагнути тримати в полі зору всіх учнів. Візуальний контакт є технікою, яку потрібно свідомо розвивати.

Як і всі невербальні засоби, візуальний контакт має значення доповнення до вербальної комунікації тобто, повідомляє про готовність підтримувати спілкування або завершити його, стимулює партнера до продовження діалогу або сприяє тому, щоб презентувати власне "Я", чи навпроти, приховати його.

Досліджуючи особливості формування соціально-психологічного феномену "першого враження" про співрозмовника, яке виникає в процесі спілкування і визначаючи його зміну в ході міжособистісної взаємодії нами був організований і проведений експеримент участь у якому взяли студенти Рівненського інституту ВНЗ ВМУРОЛ "Україна". Обстежуваним пропонувалось визначити які компоненти невербальних засобів є більш значимими при формуванні першого враження. Інструкція передбачала завдання, де особлива увага зверталась на визначення домінуючих невербальних засобів комунікації, які використовує співрозмовник при налагодженні контакту з аудиторією. В якості психологічного інструментарію була використана методика оціночної поляризації Фідлера. Для аналізу змін першого враження й визначення чинників (в групі невербальних засобів), які його формують отримані дані, що виражені у різниці балів було розподілено по трьом групам: зміна до 5 балів, відповідно незначна; зміна від 6 до 15 балів, відповідно висока; зміна від 16 до 30 балів, відповідно дуже висока.

|             | Кількість осіб, у яких змінилось перше враження через 30 хв. (А-В) | (%)  | Кількість осіб, у яких змінилось перше враження через 30 хв. (Б-В) | (%)  | Кількість осіб, у яких змінилось перше враження через 180 хв. (А-В) | (%)  |
|-------------|--|------|--|------|---|------|
| До 5 балів  | 13   | 61,9 | 10   | 47,7 | 14  | 66,6 |
| 6-15 балів  | 5  | 23,8 | 7  | 33,3 | 1   | 4,8  |
| 16-30 балів | 3  | 14,3 | 4  | 19,0 | 6   | 28,6 |

Дані таблиці демонструють, що через 30 хвилин зміна першого враження про співрозмовника виявилась у 61,9% респондентів – невисокою, у 23,8% – високою, у 14,3% осіб – дуже високою. Через 120 хвилин безпосереднього спілкування зміна першого враження у більшості випадків 47,7% осіб залишилась невисокою, проте збільшився відсоток людей, у яких зміна першого враження висока – 33,3% і збільшився відсоток осіб, у яких зміна враження дуже висока.

Порівнюючи зміни у сприйманні співрозмовника через 5 хвилин після знайомства і після 180 хвилин знайомства на основі аналізу його умінь презентувати себе використовуючи невербальні засоби спілкування виявлено, що у більшості випадків (66,6% осіб), а це 14 людей із 21 перше враження

практично не змінилось, що є свідченням того, що ефект першого враження відчутно впливає на подальше сприйняття особистості. Проаналізувавши таблицю, можна сказати, що через 30 хвилин зміна першого враження незначна у 61,9 % респондентів, висока у 23,8 % і дуже висока у 14,3% осіб. Через 120 хвилин безпосереднього спілкування, зміна першого враження у більшості випадків, а саме у 47,7 % осіб залишилась невисокою, проте збільшився відсоток людей, у яких зміна першого враження стала вищою – 33,3 % і збільшився відсоток осіб, у яких зміна враження стала дуже високою. Крім того, завдання включало виявлення компонентів невербальних засобів спілкування, які є більш значимі при формуванні першого враження про співрозмовника. З цією метою, тим же респондентам, які брали участь у проведенні експерименту була запропоновано анкета “Які невербальні засоби більше впливають на формування першого враження про співрозмовника?” Результати опитування відображені у таблиці.

| № | На моє перше враження про співрозмовника впливає   | так |             | ні |             | не впевнений |             |
|---|--|-----|-------------|----|-------------|--------------|-------------|
|   |  |     | %           |    | %           |              | %           |
| 1 | Його жестикуляція (замало чи забагато жестикулює руками, скуті чи розкуті жести)             | 14  | <b>52,2</b> | 8  | <b>30,4</b> | 5            | <b>18,3</b> |
| 2 | Його міміка (вираз обличчя). Наприклад постійно усміхнена чи занадто сувора                  | 25  | <b>93,2</b> | 2  | <b>7,6</b>  | 0            | <b>0</b>    |
| 3 | Те, де він знаходиться (постійно стоїть, ходить, хитається, відхиляється, наближається тощо) | 16  | <b>59,6</b> | 5  | <b>18,3</b> | 6            | <b>23,4</b> |
| 4 | Чи дивиться він часто в очі, або не дивиться взагалі   | 23  | <b>85,5</b> | 10 | <b>37,4</b> | 0            | <b>0</b>    |
| 5 | Чи доторкається при зустрічі   | 3   | <b>11,3</b> | 17 | <b>63,7</b> | 7            | <b>26,4</b> |
| 6 | Напрямок його рухів(до мене, від мене)   | 14  | <b>52,2</b> | 11 | <b>41,4</b> | 2            | <b>7,6</b>  |
| 7 | Те, як він одягається (стиль, колір, охайність)  | 17  | <b>63,7</b> | 3  | <b>11,3</b> | 1            | <b>4,0</b>  |
| 8 | Інтонаційно-ритмічні характеристики його голосу  | 23  | <b>85,5</b> | 3  | <b>11,3</b> | 1            | <b>4,0</b>  |

Аналізуючи дані таблиці можна зробити висновок про те, що більш значимими компонентами невербальних засобів спілкування при створенні першого враження про співрозмовника є міміка і відповідно важливий її елемент – візуальний контакт, саме вираз обличчя відмітили 93,2 % опитуваних. Зоровий контакт є важливим для більшості аудиторії, що складає 85,5 % опитуваних, зовнішність та інтонаційно-ритмічні характеристики голосу виділили, відповідно 63,7 % й 85,5 % респондентів. Важливість жестів співрозмовника відмітили 52,2 % респондентів, напрямок рухів (52,2 %) й просторове розміщення (59,6 %). Із усіх елементів, які складають невербальне спілкування людей респонденти визначили одне, яке не вплинуло на їхнє ставлення, а відповідно на їхнє перше враження про співрозмовника – це дотик.

**Висновки.** Невербальні знаки, перебувають у впорядкованих відношеннях і між собою, і зі словесними знаками, з якими разом творять гіперпарадигму знаків комунікативної ситуації. Варто відмітити важливість адекватного використання засобів невербальної комунікації при формуванні першого враження у педагогічній діяльності. І з огляду на отримані дані опитування,

саме міміка та візуальний контакт виступають в ролі індикатора емоційного стану співрозмовника, розуміння якого забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії. Саме, невербальні засоби дають можливість зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника, оскільки їх поява обумовлена імпульсами підсвідомості, а відсутність можливості підробити дані імпульси дозволяє довіряти цій мові більше, ніж вербальному каналу спілкування.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача: навч. посібник / Н.Ю. Бутенко. – К.: КНЕУ, 2005. – 336 с.
2. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація: навч.посіб / Н.П. Волкова. – К.: ВЦ „Академія”, 2006. – 256с. – (Альма-матер).
3. Миккин Х.Х. Невербальные коммуникации в диадах / Х.Х. Миккин // Труды по психологии. – Р.на/Д: Ростов. гос. ун-т, 1986. – Вып. 335. – № 3. – С.110–127.
4. Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение: Сокр. пер. с нем. / Хорст Рюкле. – М.: АО “Интерэксперт”, 1996. – 280 с.
5. Фридман И.К. Невербальное взаимодействие учителя со школьниками / И.К. Фридман // Биология в школе. – 1991.– № 4. – С. 19–25.
6. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П. Етика ділового спілкування / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич. – К., 2003.