

ЗМІСТ

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА	4
Афанасьєва В. В. АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОЇ ГОТОВНОСТІ ВЧИТЕЛІВ ЗАГАЛЬНООСВІТНІХ ШКІЛ до ЗДІЙСНЕННЯ ПРОФІЛАКТИКИ ДЕВІАНТНОЇ ПОВЕДІНКИ ПІДЛІТКІВ	4
Григоренко В. Л. СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІ ЗАСОБИ ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРЯННЮ ЛІКАРІВ	9
Роганова М. В. СОЦІАЛЬНЕ ПРОЕКТУВАННЯ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ ІННОВАЦІЙНОГО ТИПУ	14
ПЕНІТЕНЦІАРНІ АСПЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ	20
Караман О. Л. ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ З НЕПОВНОЛІТНІМИ ЗАСУДЖЕНИМИ В ПЕНІТЕНЦІАРНОМУ ЗАКЛАДІ	20
СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНА РОБОТА З ДІТЬМИ ТА МОЛОДДЮ	27
Доннік М. С. СИСТЕМА СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ГУРТОЖИТКУ, СПРЯМОВАНА НА СОЦІАЛІЗАЦІЮ МОЛОДІ, ПОЗБАВЛЕНОЇ БАТЬКІВСЬКОГО ПІКЛУВАННЯ	27
Краснова Н. П. ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПРИВОДУ ПОДРУЖНІХ ПРОБЛЕМ	37
Терновець О. М. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ПРОФІЛАКТИКИ СОЦІАЛЬНОГО СИРІТСТВА В ПРОФЕСІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНОГО ПЕДАГОГА (РОБОТА З СОЦІАЛЬНИМ ПЕДАГОГОМ ТА ПЕДАГОГІЧНИМ КОЛЕКТИВОМ ЗОШ)	48
Харченко Л. П. ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ	58
МЕТОДОЛОГІЯ Й МЕТОДИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	66
Алексєєнко Т. Ф. РОЛЬ КОНЦЕПТУАЛІЗАЦІЇ У РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО ЗНАННЯ	66
Рассказова О. І. СОЦІАЛЬНИЙ ПЕДАГОГ – СУБ'ЄКТ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОСТІ УЧНІВ В ІНКЛЮЗИВНІЙ ШКОЛІ	72
Юркіє Я. І. СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ ЗАХИСТУ ДІТЕЙ ВІД НАСИЛЬСТВА У СІМ'Ї	80
ПАМ'ЯТАЙМО	89
Памяті Ірини Дмитрівни Зверєвої	89
Безпалько О. В., Петрочко Ж. В. Науковець нової формації	91
ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРІВ	97

ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ З ПРИВОДУ ПОДРУЖНІХ ПРОБЛЕМ

Консультування як вид практичної діяльності є однією з ключових областей соціально-педагогічної роботи. Інтенсивний розвиток консультування обумовлений зростаючою потребою людини у складних умовах соціального життя звернутися по допомогу до спеціаліста-професіонала.

У науковій літературі питання, консультування вперше став розглядатися у 20 – 40-і роки ХХ ст. (Б. Анан'єв та ін.). Однак спеціальні дослідження починають здійснюватися тільки у 70 – 80-і роки ХХ ст. (О. Головей, Н. Грищенко), коли виникла проблема надання допомоги у виборі професії. У подальшому з'являються монографії та статті (А. Бодальов, І. Дубровіна, Л. Мітіна), в яких розглядаються питання організації, методів та принципів консультування.

Аналіз теорії говорить про відсутність чіткого визначення цього виду діяльності, важко однозначно вказати сфери його застосування, оскільки термін „консультування” є родовим поняттям для різноманітної консультативної практики (педагогічної, соціально-педагогічної, психологічної та ін.).

Сьогодні різними вченими виділяються багато функцій консультування, зокрема: соціалізуюча, просвітницька, сугестивна, компенсаторна. Однак, всі дослідники визначають функцію розвитку особистості як основну (І. Якіманська). Аналіз досліджень показує, що існує потреба в обґрунтуванні методів, способів та технологій, які використовуються в цілях соціально-педагогічної допомоги клієнту у сучасних соціально-економічних умовах для отримання позитивного результату, що й зумовило вибір теми нашої статті, мета якої розкрити зміст і організацію консультування з приводу подружніх проблем.

Найбільш частою причиною звернення в консультацію є подружні проблеми. Серед проблем, що є найбільш частими приводами для звернення в консультацію слід назвати:

I. Різного роду конфлікти, взаємне невдоволення, пов'язані з розподілом подружніх ролей і обов'язків.

II. Конфлікти, проблеми, невдоволення подружжя, пов'язані з відмінностями в поглядах на сімейне життя і міжособистісні стосунки.

III. Сексуальні проблеми, невдоволення однієї людини іншою в цій сфері, їх взаємне невміння налагодити нормальні сексуальні відносини.

IV. Складнощі і конфлікти у взаємовідносинах подружньої пари з батьками одного або обох подружжя.

V. Хвороба (психічна або фізична) одного з подружжя, проблеми і труднощі, викликані необхідністю адаптації сім'ї до захворювання, негативним відношенням до себе і до оточення самого хворого або членів сім'ї.

VI. Проблеми влади і впливу в подружніх взаємовідносинах.

VII. Відсутність тепла у стосунках подружжя, дефіцит близькості і довірчості, проблеми спілкування [2].

Напевно, цей перелік може бути продовжений і кожен його пункт включає безліч більше окремих випадків і типів ситуацій.

Необхідно відмітити, що виділені проблеми, безумовно, не є взаємовик-

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Засоби невербального спілкування поряд з вербальними засобами ділового спілкування мають величезну значущість. Вони забезпечують ефективність взаємодії партнерів спілкування, їх взаєморозуміння, відношення партнерів між собою, що є дуже важливим для розвитку колективу.

Проблема невербальних засобів спілкування знайшла свій розвиток в наукових працях присвячених діловому спілкуванню: Р. Ботавіної, Л. Венгер, Є. Зарецької, В. Зусіна, Е. Каменської, Ф. Кузіна, А. Панфілової, В. Лавріненко, О. Сорокіної, В. Шеломенцева, В. Южина.

Ділове спілкування – це, перш за все, *комунікація*, тобто обмін інформацією, *значущою для учасників спілкування*.

Комунікація повинна бути ефективною, сприяти досягненню цілей учасників спілкування.

Розглядаючи засоби спілкування в контексті етики та культури ділового спілкування, необхідно зазначити, що в них укладені моральні та естетичні аспекти. Всі засоби спілкування поділяються на дві великі групи: вербальні та невербальні, через які виражаються повага і неповага до людей, прагнення до співпраці і презирство до оточуючих, привітність і злість та ін. Моральні та естетичні аспекти вербальних засобів ділового спілкування виражаються відкрито, вони легко розуміються, прочитання змісту невербальних засобів спілкування передбачає тривалу практику на його розшифровці. Тому, може здатися, що невербальні засоби не такі важливі, як словесні. Але це далеко не так. А. Піз у своїй книзі „Мова рухів тіла” наводить дані, отримані А. Мейерабіаном, згідно з якими передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7%, звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38%, а за рахунок невербальних засобів – на 55%. До таких же висновків прийшов і професор Бердвіссл, який встановив, що словесне спілкування в бесіді займає менше 35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує своєрідний розподіл функцій: по словесному каналу передається чиста інформація, а по невербальному – відношення до партнера по спілкуванню [1].

Невербальна поведінка і невербальні засоби спілкування

Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язана з її психічними станами і служить засобом їх вираження. У процесі спілкування невербальна поведінка виступає об'єктом тлумачення не сама по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. Люди досить швидко пристосовують свою вербальну поведінку до мінливих обставин, але мова тіла виявляється менш пластичною.

У соціально-психологічних дослідженнях розроблені різні *класифікації* невербальних засобів спілкування, до яких відносять всі рухи тіла, інто-

наційні характеристики голосу, тактильний вплив, просторову організацію спілкування.

Розглянемо коротко основні невербальні засоби спілкування.

Кінесичні засоби ділового спілкування

Найбільш значимі – кінесичні засоби – засоби – зорово-сприйнятні руху іншої людини, що виконують виразно-регулятивну функцію спілкування. До кінетики відносяться виразні рухи, що проявляються в міміці, позі, жести, погляді, ході.

Особлива роль в передачі інформації відводиться *міміці* – рухам м'язів обличчя, які не дарма називають дзеркалом душі. Дослідження, наприклад, показали, що при нерухомому або невидимому обличчі лектора втрачається до 10 – 15% інформації.

Головною характеристикою міміки є її цілісність і динамічність. Це означає, що в міміці вираженні шість основних емоційних станів (гнів, радість, страх, страждання, подив і відроза) всі рухи м'язів обличчя скоординовані, що добре видно зі схеми мімічних кодів емоційних станів, розробленої В. Лабунської [2].

Таблиця

Мімічні коди емоційних станів

Частина та елементи обличчя	Емоційні стани					
	Гнів	Презирство	Страждання	Страх	Здивування	Радість
Положення писка	Писк відкритий	Писк закритий			Писк відкритий	Писк зазвичай закритий
Губи	Куточки губ опущені			Куточки губ підняті		
Форма очей	Очі розкриті або звужені	Очі звужені		Очі широко розкриті		Очі прижмурені або розкриті
Яскравість очей	Очі блищать	Очі тьмяні		Блиск очей не виражений		Очі блищать
Положення брів	Брови зсунуті до перенісся			Брови підняті вгору		
Куточки брів	Зовнішні куточки брів підняті вгору			Внутрішні куточки брів підняті вгору		
Чоло	Вертикальні складки на чолі і переніссі			Горизонтальні складки на чолі		
Рухливість обличчя та його частин	Обличчя динамічне			Обличчя застигле		Обличчя динамічне

Дослідження психологів показали, що всі люди незалежно від національності і культури, в якій вони виростили, з достатньою точністю і узгодженістю інтерпретують ці мімічні конфігурації як вираження емоції. Емоції відображають естетичний аспект спілкування, який взаємопроникають і взаємопов'язані з моральним аспектом. Радість вселяє в людину впевненість у собі прекрасне робить партнера по спілкуванню чистіше, ненависть закріплює негативне ставлення до людини, цікавість – часто призводить до інтелектуального пошуку та ін.

І хоча кожна міна є конфігурацією всього обличчя, проте основне інформативне навантаження несуть брови і область навколо писка (губи). Так, випробуваним пред'являлися малюнки облич, де варіювалося тільки положення брів і губ. Узгодженість оцінок випробовуваних була дуже велика – впізнання емоцій було майже стовідсотковим. Найкраще пізнаються емоції радості, подиву, огиди, гніву, складніше – емоції печалі і страху.

З мімікою дуже тісно пов'язаний *погляд*, чи *візуальний контакт*, що становить винятково важливу частину спілкування. Спілкуючись, люди прагнуть до *обопільності* і відчують дискомфорт, якщо вона відсутня.

Американськими психологами Р. Ексліном і Л. Вінтерс було показано, що погляд пов'язаний з процесом формування висловлювання і трудністю цього процесу. Коли людина тільки формулює думку, вона найчастіше дивиться в сторону („в простір”), коли думка повністю готова, – на співрозмовника.

Якщо мова йде про складні речі, на співрозмовника дивляться менше, коли проблема долається, – більше. Взагалі ж той, хто в даний момент говорить, менше дивиться на партнера – дивиться тільки для того, щоб перевірити його реакцію і зацікавленість. Хто слухає ж більше дивиться в сторону говорить і „посилає” йому сигнали зворотного зв'язку.

Візуальний контакт свідчить про розташування до спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо і робимо, відносяться погано, а якщо на нас звертають занадто багато уваги, то це свідчить про гарне до нас ставлення.

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

Таким чином, не тільки експресія обличчя несе інформацію про людину, але і її погляд.

Хоча обличчя, на загальну думку, є головним джерелом інформації про психологічні стани людини, воно в багатьох ситуаціях набагато менш інформативно, ніж її тіло, оскільки мімічні вирази обличчя свідомо контролюються у багато разів краще, ніж рухи тіла. При певних обставинах, коли людина, наприклад, хоче приховати свої почуття або передає завідомо неправдиву інформацію, обличчя стає малоінформативним, а тіло – головним джерелом інформації для партнера. Тому в спілкуванні важливо знати, яку інформацію можна отримати, якщо перенести фокус спостереження з обличчя людини на її тіло і її рухи, такі як жести, пози, стиль експресивної поведінки містять дуже багато інформації. Інформацію несуть такі рухи людського тіла, як поза, жест, хода.

Поза – це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини.

Загальна кількість різних стійких положень, яке здатне прийняти людське тіло, близько 1000. З них в силу культурної традиції кожного народу деякі

пози забороняються, а інші – закріплюються. Поза наочно показує, як дана людина сприймає свій статус по відношенню до статусу інших присутніх осіб. Особи з більш високим статусом приймають більш невимушені пози, ніж їх підлеглі.

Одним з перших вказав на роль пози людини як одного з невербальних засобів спілкування психолог А. Шефлен. У подальших дослідженнях, проведених В. Шюбцем, було виявлено, що головний смисловий зміст пози полягає в розміщенні індивідом свого тіла по відношенню до співрозмовника. Це розміщення свідчить або про закритість, або про схильності до спілкування.

Показано, що *закриті* пози (коли людина намагається закрити передню частину тіла і зайняти якомога менше місця в просторі; „наполеонівська” поза стоячи: руки, схрещені на грудях, і сидючи: обидві руки упираються в підборіддя та ін.) сприймаються як пози недовір’я, незгоди, протидії, критики.

Відкриті ж пози (стоячи: руки розкриті долонями вгору, сидючи: руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту.

Ясно читаються пози роздуми (поза роденівського мислителя), пози критичної оцінки (рука під підборіддям, вказівний палець витягнутий до скроні). Відомо, що, якщо людина зацікавлена в спілкуванні, вона буде орієнтуватися на співрозмовника і нахилитися в його сторону, якщо не дуже зацікавлена, навпаки, відхилитися вбік і відкидатися назад. Людина, що бажає заявити про себе, „поставити себе”, буде стояти прямо, в напруженому стані, з розгорнутими плечима, іноді впершись руками в стегна; людина ж, якій не потрібно підкреслювати свій статус і положення, буде розслаблена, спокійна, перебувати у вільній невимушеній позі.

Практично всі люди вміють добре „читати” пози, хоча, звичайно, далеко не завжди розуміють, як вони це роблять.

Так само легко, як і поза, може бути зрозуміле і значення *жестів*, тих різноманітних рухів руками і головою, зміст яких зрозумілий для сторін, які спілкуються.

Про ту інформацію, яку несе *жестикуляція*, відомо досить багато. Перш за все, важлива кількість жестикуляції. Як би не відрізнялися різні культури, скрізь, разом з наростанням емоційної збудженості людини, її схвильованості, зростає інтенсивність жестикуляції, як і при бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, особливо якщо вона чомусь утруднена.

Конкретний зміст окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні жести, серед яких можна виділити:

1) *комунікативні* – жести привітання, прощання, привернення уваги, заборон, стверджувальні, заперечні, питальні та ін.;

2) *модальні* – виражають оцінку і ставлення (жести схвалення, несхвалення, довіри і недовіри, розгубленості та ін.);

3) *описові* – що мають сенс тільки в контексті мовного висловлювання.

У процесі спілкування не треба забувати про *конгруентності*, тобто збігу жестів і мовних висловлювань. Мовні висловлювання та жести, що їх супроводжують, повинні збігатися. Протириччя між жестами і сенсом висловлювань є сигналом брехні.

І, нарешті, *хода людини*, тобто манера пересування, по якій досить легко розпізнати її емоційний стан. Так, в дослідженнях психологів випробовувані з

великою точністю впізнавали по ході такі емоції, як гнів, страждання, гордість, щастя. Причому виявилось, що найважча хода при гніві, сама легка – при радості, в'яла, пригнічена хода – при стражданнях, найбільша довжина кроку – при гордості.

З спробами знайти зв'язок між ходом і якістю особистості справа йде складніше. Висновки про те, що може виражати хода, робляться на основі зіставлення фізичних характеристик ходи і якостей особистості, виявлених за допомогою тестів.

Таким чином, погляд, поза, жести як невербальні засоби спілкування та ділового спілкування здатні передавати моральні почуття: стриманість, готовність прийняти судження співрозмовника, толерантність до нього, доброзичливість та ін.; естетичні почуття: радість, гнів, страждання, гордість, схвалення та ін.

Наступні види невербальних засобів спілкування пов'язані з *голосом*, характеристики якого створюють образ людини, сприяють розпізнанню її станів, виявленню психічної індивідуальності.

Просодичні та екстралінгвістичні засоби спілкування

Характеристики голосу відносять до просодичних і екстралінгвістичних явищ.

Просодика – це загальна назва таких ритміко-інтонаційних сторін мови, як висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу.

Екстралінгвістична система – це включення в мову пауз, а також різного роду психофізіологічних проявів людини: плачу, кашлю, сміху, вдиху та ін.

Просодичними і екстралінгвістичними засобами регулюється потік мови, економляться мовні засоби спілкування, вони доповнюють, замінюють і передбачають мовні висловлювання, висловлюють емоційні стани.

Ентузіазм, радість і недовіра звичайно передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків, горе, сум, втому зазвичай передають м'яким і приглушеним голосом з пониженням інтонації до кінця фрази.

Швидкість мови також відображає почуття: швидка мова – схвилюваність або стурбованість; повільна мова свідчить про пригнічений стан, горе, зрозумілість чи втому.

Отже, потрібно вміти не тільки слухати, а й *чутти* інтонаційний лад мови, оцінювати силу і тон голосу, швидкість мови, які практично дозволяють виражати наші почуття, думки, вольові устремління не тільки поряд зі словом, але і крім нього, а іноді і всупереч йому. Більше того, добре підготовлена людина може по голосу визначити, який рух відбувається в момент виголошення тієї чи іншої фрази, і навпаки, спостерігаючи за жестами в ході промови, можна визначити, яким голосом говорить чоловік. Тому не потрібно забувати, що іноді жести і рухи можуть суперечити тому, що повідомляє голос. Отже, необхідно контролювати даний процес і синхронізувати його.

Такесічні засоби спілкування

До такесічних засобів спілкування відносяться динамічні дотики в формі рукостискання, поплескування, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є біологічно необхідною формою стимуляції спілкування, а не просто сентиментальною особливістю людського спілкування. Використання людиною

в спілкуванні динамічних дотиків визначається багатьма факторами. Серед них особливу силу мають статус партнера, вік, стать, ступінь їхнього знайомства.

Рукостискання, наприклад, діляться на три типи: домінуюче (рука зверху, долоні розвернуті вниз), покірне (рука знизу, долоні розвернуті вверху) та рівноправне.

Такий такесічний елемент, як *поплескування* по плечу, можливий за умови близьких відносин, рівності соціального стану спілкуються.

Такесічні засоби спілкування в більшій мірі, ніж інші невербальні засоби, виконують в спілкуванні функції індикатора статусно-рольових відносин, символу ступеня близькості спілкуються. Неадекватне використання особистістю такесічних засобів може привести до конфліктів у спілкуванні.

Праксемічні засоби

Спілкування завжди *просторово організовано*. Одним з перших просторову структуру спілкування став вивчати американський антрополог Е. Холл, який ввів термін „*проксеміка*”, буквальний переклад якого означає „близькість”. До проксемічних характеристик відносяться орієнтація партнерів в момент спілкування і дистанція між ними. На проксемічні характеристики спілкування прямий вплив надають культурні та національні фактори.

Е. Холл описав норми наближення людини до людини – дистанції, характерні для північноамериканської культури. Ці норми визначені чотирма відстанями:

- інтимна відстань (від 0 до 45 см) – спілкування самих близьких людей;
- персональна (від 45 см до 1 м 20 см) – спілкування зі знайомими людьми;
- соціальна (від 1 м 20 см до 3 м 60 см) – переважно при спілкуванні з чужими людьми і при офіційному спілкуванні;
- публічна (3 м 60 см і далі) – при виступі перед різними аудиторіями.

Порушення оптимальної дистанції спілкування сприймається *негативно*.

Орієнтація і кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла і носка ноги в напрямку партнера чи в сторону від нього, сигналізує про направлення думок.

Слід зазначити, що невербальна поведінка особистості багатofункціональна. Вона:

- створює образ партнера по спілкуванню;
- висловлює взаємини партнерів по спілкуванню, формує ці відносини;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- виступає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, підсилює емоційну насиченість сказаного;
- підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між співрозмовниками;
- виступає в якості показника статусно-рольових відносин.

Перераховані функції припускають, що через них в діловому спілкуванні реалізуються норми моральної культури: створення морального чи аморального способу поведінки партнера і себе; вираз моральних або аморальних взаємин партнера; розуміння психічних станів партнера; посилення емоційної насиченості сказаного; підтримка співпраці між партнерами.

Характеристика невербальних засобів спілкування дозволяє зробити висновок про важливість їх застосування в діловому спілкуванні. Кінетичні, тактильні, просодичні та екстралінгвістичні, праксемічні засоби спілкування не тільки передають інформацію, а і розкривають особистісний світ партнерів, збагачують спілкування етичними аспектами, формують психічний зміст спілкування.

Література

1. Зарецкая Е. Н. Деловое общение / Е. Н. Зарецкая. – М. : Академия, 2003. – 376 с.

2. Смелкова З. С. Деловой человек: культура делового общения: Пособие и словарь-справочник / З. С. Смелкова. – М. : Академия, 1997. – 371 с.

* * *

Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування

У статті доведена важливість застосування в діловому спілкуванні невербальних засобів спілкування, за рахунок яких передається партнерам до 55 % інформації. Невербальна поведінка людини є засобом вираження психічних станів партнерів спілкування. Приведена класифікація невербальних засобів ділового спілкування, зроблений аналіз основних невербальних засобів. До кінетичних засобів ділового спілкування відносяться міміка, поза, жести, хода людини, які здатні передавати моральні почуття: стриманість, толерантність, доброзичливість та ін.

Просодичні та екстралінгвістичні засоби ділового спілкування пов'язані з голосом, забезпечують емоційність спілкування через оцінку партнером інтонаційного ладу мови, сили і тону голосу, швидкість мови. Тактильні засоби спілкування через рукопритискання, поплескування, поцілунки виконують в спілкуванні роль індикатора статусно-рольових відносин.

Проксемічні засоби ділового спілкування забезпечують дистанцію між партнерами, підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між співрозмовником. В цілому вони забезпечують ефективність спілкування.

Ключові слова: невербальні засоби спілкування, кінетичні засоби спілкування, просодичні та екстралінгвістичні засоби спілкування, тактильні засоби спілкування, проксемічні засоби спілкування.

Харченко Л. П. Особенности применения невербальных средств делового общения

В статье доказана важность применения в деловом общении невербальных средств общения, за счет которых передается партнерам до 55 % информации. Невербальное поведение человека является средством выражения психических состояний партнеров общения. Приведена классификация невербальных средств делового общения, сделан анализ основных невербальных средств. К кинетическим средствам делового общения относятся мимика, поза, жесты, походка человека, которые способны передавать моральные чувства: сдержанность, толерантность, доброжелательность и др.

Просодические и экстралингвистические средства делового общения связанные с голосом, обеспечивают эмоциональность общения через оценку партнером интонационного строя языка, силы и тона голоса, скорость речи. Такие логистические средства общения через рукопритискивания, хлопки-

вания, поцелуй выполняют в общении роль индикатора статусно-ролевых отношений.

Проксемические средства делового общения обеспечивают дистанцию между партнерами, поддерживают оптимальный уровень психологической близости между собеседником. В целом они обеспечивают эффективность общения.

Ключевые слова: невербальные средства общения, кинестические средства общения, просодические и экстралингвистические средства общения, такестические средства общения, проксемические средства общения.

Kharchenko L. P. Peculiarities of use of non-verbal means of business communication

In the article the importance of the application of business communication, nonverbal means of communication, through which is passed partners to 55 % of the information. Non-verbal behavior of man is the means of expression of the mental States of communication partners. Classification of non-verbal means of business communication, analyzes the main non-verbal means. To kinetic means of business communication refers facial expressions, posture, gestures, gait of a man, which are capable of transmitting moral sentiments: humility, tolerance, goodwill and other.

Prosodic and extralinguistic means of business communication associated with voice, provide emotional communication through the assessment of partner intonation system language, strength, and tone of voice, speech speed. These logistical means of communication through handshakes, clapping kiss perform in communicating the role of indicator status-role relations.

Proksemichisk means of business communication provide distance between the partners, maintain an optimal level of psychological closeness between the interlocutor. In General, they provide the effectiveness of communication.

Key words: nonverbal communication, kinetic means of communication, prosodic and extra-linguistic means of communication.