

УДК 316.77:356.13

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ РЯТУВАЛЬНИКІВ

*Порядін С.В., Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
Гуманітарний факультет, напрям підготовки «Практична психологія»
Кривошишина О.А., доктор психологічних наук, доцент,
завідувач кафедри практичної психології та педагогіки Львівського
державного університету безпеки життєдіяльності*

Спілкування є одним з важливих понять сучасної психології, яким позначають одну із сторін людського буття. Процес спілкування реалізується за допомогою певних знакових систем. І, як відзначав Л.С.Виготський, між знаком і спілкуванням існує діалектичний зв'язок: з одного боку, спілкування – необхідна умова оволодіння знаком, з іншого – знаки є специфічними знаряддями (інструментами), без яких неможливе спілкування. Дослідження процесів міжособистісного спілкування частіше за все були присвячені центральній знаковій системі спілкування – мові. Але, які свідчать результати проведених досліджень процесу сприймання повідомлень, змісту інформації, що передається вербальним способом, відводиться незначна доля в цілісному суб'єктивному образі одержаної інформації (близько 7%) [2, с.77].

Спілкування за допомогою мови тіла ведеться протягом тисячоліть, але предметом досліджень та уваги стало недавно.

Детальне вивчення методів невербального спілкування почалося лише в 60-ті роки минулого століття. У 1970 році після публікації праці Дж. Фаста, в якій він зробив аналіз робіт учених-біхевіористів у галузі невербального спілкування, про його існування дізналася широка публіка.

Вітчизняні психологи висунули положення про те, що невербальні засоби спілкування – шлях матеріалізації феномена спілкування і міжособистісних стосунків людини. Але знаковість виявляється лише вихідною передумовою дослідження візуальних засобів спілкування, природа і структура яких не виступає в своїй головній психологічній функції – функції психологічного засобу не тільки пізнання й спілкування, але формування психіки, включаючи самосвідомість [2, с.151].

При розумінні невербальних текстів відбувається інтерпретація значень невербальних знаків у зв'язку з особистістю суб'єкта. Зовнішній вигляд пов'язується з характером людини і є істотною частиною життєвих уявлень особистості.

На процес інтерпретації невербальних текстів впливає і загальний контекст спілкування. М.М. Бахтін писав, що кожен знак тексту виводиться

за його межі. Будь-яке розуміння є співвіднесенням даного тексту з іншими текстами.

Окремий невербальний компонент несе своє семантичне (сміслові) навантаження залежно від конкретної ситуації спілкування: певний кінетичний засіб може відігравати домінуючу, додаткову чи незначну роль у комунікації.

Сучасні дослідження показують, що виразні рухи мають певну "спеціалізацію": рухи рук та ніг передають оцінний чинник (установки, емоції), рухи ніг та пози – інформацію про інтенсивність, силу та активність; жести – емоційні стани та інтелектуально-вольові процеси особистості; міміка є індикатором емоційних станів, інтелектуально-вольових процесів, якостей та відношень особистості; погляд та поза – аналогічно міміці плюс статус-роль, взаємостосунки; хода – дії, емоційний стан [3, с. 56].

Деякі вчені зробили висновок, що людське спілкування на 55-65% є невербальним. Як вважає Альберт Мерабян, спілкування тільки на 7% є вербальним (слова і фрази), на 38% — вокальним (інтонація, тон голосу, інші звуки), а більшість інформації передається невербально [1, с.1].

Переважає більшість суб'єктивного образу сприймання зумовлюється невербальними знаками спілкування. Це різні рухи тіла (жести, міміка, пантоміміка), інші засоби зовнішньої несловесної передачі емоційних станів людини (наприклад, почервоніння, збліднення, зміна ритму дихання та ін.), які слугують засобами обміну інформації між людьми. Іноді кажуть про невербальну поведінку людини. При цьому йдеться про форми її поведінкової активності, не пов'язаної з мовою, але такі, що виконують комунікативну функцію (наприклад, розміщення людини у просторі, манери тримати якісь предмети тощо).

Австралійський спеціаліст "з мови рухів тіла" А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається лише 7% інформації, а за допомогою звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонацію тощо) – 38%, міміки, жестів, пози – 55% [1, с.13]. Відомо, наприклад, що в цирку артисти розмовляють між собою за допомогою жестів та деяких рухів тіла. Іноді життя людини, яка працює під куполом, залежить від того, наскільки точно її жести зрозуміють ті люди, що страхують її внизу. Цю мову жестів розуміють усі циркові артисти, незалежно від національності та мови [1, с.48].

Невербальні засоби мають своєрідну класифікацію. Вчені розглядають 16 невербальних засобів спілкування — це рухи тіла, жести (рухи рук, ніг), просторове поле між співрозмовниками, вираз очей та направленість погляду, вираз обличчя, акустичні засоби (пов'язані з мовою і не пов'язані з нею), тактильні засоби (потиск руки, поцілунки), посмішка, косметика, реакції шкіри (почервоніння, збліднення), запахи (парфуми,

алкоголь), одяг та його колір, манери (наприклад, тримати сигарету) та ін. [4, с.198].

Проблема психологічного забезпечення діяльності працівників ДСНС в екстремальних умовах останнім часом займає важливе місце серед інших завдань забезпечення професійної діяльності. Для екстремальних умов діяльності характерна невизначеність, стресогенність, реальна загроза життю та здоров'ю працівників, значні фізичні та психічні навантаження.

Невербальне спілкування в професії рятувальника має психологічну специфіку, яка обумовлена: сукупністю оперативно-службових завдань, високою формалізацією процесу спілкування, поєднанням процесуальних та непроцесуальних форм, конфліктним характером та різноманітними приводами для вступу у спілкування, необхідністю встановлення психологічного контакту і довірчих стосунків тощо.

Не варто пояснювати, наскільки важлива координація дій рятувальників в екстремальних умовах. При цьому не завжди є можливість передати інформацію чи команду в усній формі: через віддаленість рятувальників один від одного, надмірний шум та ін. Тому для рятувальників вкрай важливі прийоми невербального спілкування. Так, наприклад, коли рятувальник заходить чи спускається в закриті чи задимлене приміщення, його обов'язково страхує напарник, який стоїть назовні. В даному випадку для передачі невербальних сигналів зазвичай використовується мотузка.

Одним із визначальних чинників невербального спілкування працівників аварійно-рятувальних служб виступає екстремальність. В цілому вона пов'язана із прогнозованим чи раптовим ускладненням оперативно-службової обстановки, що трансформує звичайні умови діяльності в екстремальні.

Екстремальні умови сприймаються і оцінюються працівниками як небезпечні для здоров'я та життя самих працівників, інших осіб. Вони спричиняють психічне напруження і передбачають особливі форми, засоби, прийоми діяльності. Невербальне спілкування в екстремальних умовах, пов'язаних із надзвичайними подіями, передбачає мобілізацію психологічної готовності працівника до надання рятувальних дій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Пиз А., Пиз Б. *Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам* / А. Пиз, Б. Пиз. Эксмо, 2009. — 166 с.
2. Філоненко М.М. *Психологія спілкування* / М.М. Філоненко. — Киев, Центр учебной литературы, 2008. — 224 с.
3. Ильин Е.П. *Психология общения и межличностных отношений* / Е.П. Ильин. — СПб.: Питер, 2009. — 368 с.
4. Горелов И.Н. *Невербальные компоненты коммуникации* //И.Н.Горелов. — М., 2009. — 112 с.