

Богдан І. І.,

*аспірант кафедри психології, філософії та суспільних наук
Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ВЕРБАЛЬНИХ І НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ У ПРОЦЕСІ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Анотація. Розглянуто сутність та головні особливості ділового спілкування, під час якого у співрозмовників формується своя власна точка зору один про одного, вони обмінюються ідеями й потрібною інформацією. Розкрито значення вербальних (словесних) і невербальних засобів у процесі ділової комунікації.

Ключові слова: *спілкування, мова, ділове спілкування, вербальні засоби, невербальні засоби.*

Bohdan I. Features of the use of verbal and non-verbal means in the process of business communication

Summary. The essence and main features of business communication are considered, during which the interlocutors form their own point of view about each other, they exchange ideas and necessary information. The significance of verbal and non-verbal means in the process of business communication is revealed.

Key words: *communication, language, business communication, verbal means, non-verbal means.*

Ділове спілкування – це процес взаємозв’язку між людьми, спричинений необхідністю спільної діяльності, при якому здійснюється обмін певними формами діяльності, досвідом та відомостями, щоб досягти відповідного ефекту, вирішити певну проблему, досягти визначеної цілі. Основним напрямком ділового спілкування є налагодження ефективної співпраці. Через це, на противагу іншим формам комунікації, вона містить чітку мету та конкретно окреслені завдання, які потребують певного рішення. Понад те, характерна ознака ділового спілкування – той факт, що його не можна скасувати в односторонньому порядку, лише при бажанні однієї зі сторін (без втрат для учасників подібної комунікації) в разі відсутності чіткого результату. Зазвичай воно характеризується, до того ж, значним рівнем емоційної концентрації та напруги.

Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями. Фахівці визначають особливості ділового спілкування: наявність певного офіційного статусу об'єктів; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки; конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань; взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ [4].

Сфера спілкування репрезентована вербальним та невербальним спілкуванням. Вербальним спілкування є контактування із партнером та загалом із оточенням через мову, як єдину, цілісну складну систему знаків, котрі слугують засобом спілкування. Науковці переконані, що мова – одномоментно феномен фізичний, фізіологічний, суспільний та антропологічний. Мова – явище людської цивілізації, найбільш значуще зняряддя соціалізації людини. Кожного дня людина за допомогою мови комунікує, адаптується до власного оточення, посилює суспільні зв'язки, співдіє із різними соціальними категоріями.

Усі засоби спілкування діляться на дві великі групи: вербальні (словесні) і невербальні. На перший погляд може здатися, що невербальні засоби не такі важливі, як словесні. М. Мазоренко та А. Кухаренко наводять дані, отримані А. Мейерабианом, 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 Бердвісл, який встановив, що словесне спілкування у бесіді займає менше 35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує своєрідне розділення функцій: по словесному каналу передається чиста інформація, а по невербальному – відношення до партнера по спілкуванню [2].

На переконання І.В. Ковалинської оскільки ведення бізнесу передбачає постійну взаємодію людей, розуміння елементів невербального спілкування може мати величезну користь з точки зору роботи

з колегами, конкурентами, клієнтами та потенційними клієнтами. В сучасних умовах ділового спілкування, термін «невербальна комунікація» став категорією, яка об'єднує різні явища, і широко використовується при реалізації спілкування у діловому середовищі. Найбільш повним та точним, на нашу думку, є розуміння невербальної комунікації І. Ковалинською як обміну та інтерпретації людьми невербальних повідомлень, закодованих і переданих особливим способом, а саме: за допомогою виразних рухів тіла, звукового оформлення мовлення; певним чином організованого мікросередовища та оточення людини; використання матеріальних предметів, що мають символічне значення. Від вербальних повідомлень невербальні відрізняє велика багатозначність, ситуативність, синтетичність, спонтанність [1].

Вербальна комунікація – комунікація за допомогою усної і письмової мови. Ефективність вербальної комунікації ділової людини залежить від рівня її культури мовлення. Мова будь-якої людини повинна бути правильною. Мова ділової людини – особлива, тому що помилки у вимові і вживанні слів відволікають співрозмовника від суті ділової розмови, а іноді і призводять до непорозумінь. Мова завжди повинна відповідати ситуації, культурному і професійному рівню слухачів. З цим пов'язане і вживання жаргонів чи сленгових виразів. Деякі із жаргонних слів дуже яскраві і точні, і якщо ужити їх у неформальній обстановці, до місця й у розмові зі співрозмовником, що напевне знає їхнє значення, то це цілком припустимо. Але переступивши поріг конференц-залу чи будь-якого солідного офісу, ділова людина повинна утриматися від уживання жаргонних слів [4].

Вербальне спілкування – це контакт з партнером і взагалі з оточенням за допомогою мови як єдиної, цілісної складної системи знаків, які служать засобом спілкування. Учені З. Мацюк, Н. Станкевич вважають, що мова є одночасно явищем фізичним, фізіологічним, антропологічним, суспільним. Умова його існування – людське суспільство. Мова є феноменом людської цивілізації, найважливішим знаряддям соціалізації людини. За допомогою мови людина щодня спілкується, пристосовується до свого оточення, зміцнює суспільні зв'язки, взаємодіє з різними соціальними групами [3].

Погоджуючись із думкою науковців щодо значущості вербальних та невербальних засобів комунікації в діловому спілкуванні в цілому, переконані, що дедалі більш важливу роль відіграють вербальні засоби. Вони забезпечують більш конкретну та чіткішу інформацію, без чого не може відбуватися успішна ділова комунікація. Також є різною реакція людей на невербальні сигнали, зокрема одні є до них чутливими, в них виходить вловити найменші зміни у позі, жестах,

міміці партнера по спілкуванню та правильним чином їх інтерпретувати. Інші є менше чутливими чи не володіють досвідом їх відтворення та відповідного розшифрування, що здатне спричинити непорозуміння та конфліктні ситуації в ділових відносинах. Вербальні та невербальні інструменти втілюються у різноманітних видах ділової комунікації у менеджменті, з-поміж котрих, як правило, виділяють: бесіди ділового характеру, наради, переговори, телефонні розмови та, крім того, виступи, доповіді, збори як форму колективної комунікації тощо. Таким чином, без вправного синтезу вербальних та невербальних засобів комунікації результативність професійної діяльності менеджера стане незначною.

Список використаних джерел:

1. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.
2. Мазоренко М., Кухаренко А. Ділове спілкування як процес комунікації. URL: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/40731349/%D0%9C%D0%BE%D0%B2%D0%B0._%D0%9D%D0%B0%D1%83%D0%BA%D0%B0._%D0%9A%D1%83%&response-content-e&Key-Pair-Id=APKAJLONF5GGSLRBV4ZA#page=751
3. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування : навч. посібн. К. : Каравела, 2010. 352 с.
4. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-446-0-22>

Лозова О. М.,

*доктор психологічних наук, професор,
професор кафедри практичної психології
Київського столичного університету імені Бориса Грінченка*

СЕМІОТИЧНА МЕТАФОРА ТІЛА У КОРЕКЦІЇ ДИСМОРФІЧНИХ РОЗЛАДІВ

Анотація. У статті методично обґрунтовано механізм інтерсеміотичного переносу сенсів візуальних зображень тіла (скульптурна пластика) на власне тіло клієнта психотерапевтичного процесу, а саме: як візуальний семіотичний елемент реконструюється в семіотичному коді «Я».