

УДК 811.271

Богач Я. — ст. гр. М-308

Відокремлений структурний підрозділ «Тернопільський фаховий коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя»

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ: АКТУАЛЬНІ АСПЕКТИ

Науковий керівник: викладач-методист Бойчук Т. В.

Bohach Y.

Separate Structural Subdivision «Ternopil Professional College of Ternopil Ivan Puluj National Technical University»

NON-VERBAL MEANS OF COMMUNICATION IN MANAGEMENT: CURRENT ASPECTS

Supervisor: lecturer-methodologist Boichuk T.

Ключові слова: невербальні засоби спілкування, менеджмент.

Key words: non-verbal means of communication, management.

У сучасному світі ефективність комунікацій, які є основою менеджменту, визначає якість рішень та успіх їх реалізації. Передача певної інформації здійснюється за допомогою знакової системи, яка поділяється на вербальну та невербальну комунікацію – це процес спілкування між людьми, що реалізується за допомогою знакових систем (міміки, жестів, пантоміміки, простору, кольору, одягу тощо). Л.Орбан-Лембрик поділяє всі невербальні засоби спілкування на групи:

- 1) оптико-кінетична система знаків (включає жести, міміку, пантоміміку; джерелом інформації є руки, обличчя, поза);
- 2) паралінгвістичні засоби (це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність; доведено, що занадто гучний голос, як і дуже тихий, не підсилює переконуючого впливу на співрозмовника);
- 3) екстралінгвістична знакова система (це вкраплення в мову сміху, пауз тощо, оскільки люди у своїх діях керуються не тільки інтелектом, але й емоціями);
- 4) візуальне спілкування (здійснюється завдяки контакту очей; Поглядом також можна передати певну інформацію, особливо ті почуття, які переживають співрозмовники);
- 5) проксеміка (стосується організації простору і часу спілкування (затримка ділових переговорів, їх тривалість, розташування учасників за столом тощо) [2, с.407].

Невербальні засоби спілкування в менеджменті є не менш важливими, ніж вербальні. Деякі вітчизняні і зарубіжні вчені навіть вважають, що понад 50% комунікації між людьми здійснюється за допомогою невербальних засобів спілкування, які можуть підсилювати або, навпаки, послабити дію вербальних засобів. Так, невербальні засоби спілкування доповнюють і уточнюють вербальну форму спілкування; невербальні сигнали, такі, як характерний рух головою, що означає «так або «ні», жест, знак можуть замінювати слова і вирази; невербальні сигнали (рухи, пози, міміка, жести) дають можливість виразити почуття й емоції в гіперболізованому плані: здивування, обурення, смуток, страх, радість, хоч насправді людина не

переживає так сильно, як хоче продемонструвати це партнерові; невербальні сигнали-регулятори, які передаються поглядом в процесі зорового контакту, можуть бути задіяні для контролю і регуляції ділової бесіди, переговорів. Наприклад, партнери поглядом повідомляють один одного, що уважно слухають, що стимулює подальшу бесіду [1, с. 27-28].

Якщо говорити про оптико-кінетичну систему знаків, то насамперед треба звертати увагу на поставу. Вона є хорошою, коли присутня природна лінія голови та хребта й тіло не затиснуто. Такий стан асоціюється з впевненістю особи, а сутулість викликає думку про залежність та нерішучість людини. Наступним фактором є позиція співрозмовника. Якщо його руки будь-яким чином схрещені – це свідчить про його закритість та небажання слухати вас. Той, хто сидить вільно, займаючи багато простору, ймовірно, домінує в спілкуванні. Показником підлеглого є підібрані ноги та сидіння на краєчку стільця. Менеджеру варто завжди стояти до співробітників з відкритими руками, долонями вгору, таким чином можна створити образ доброзичливої та чуйної особи.

Також важливою є міміка. У практиці ділового спілкування першим, на що звертають увагу, є саме лице. Виразність обличчя залежить від особистості та статі. При робочих контактах не варто вдягати затемнені окуляри, у такому випадку партнер відчуватиме себе незручно, оскільки важлива інформація буде недоступною, адже вона прихована в русі очей та брів. Посмішка теж впливає на сприйняття. Усміхнена людина пом'якшує опір та заперечення в розмові. Відсутність даного елемента часто сприймається як недобррозичливе ставлення.

Жести – різновид руху руками та головою, які передають інформацію. Вони теж відіграють важливу роль у спілкуванні, адже людина не контролює певний жест, на відміну від сказаних слів та інтонації. Виділяють такі групи жестів:

- жести-символи (вони обмежені в плані культури країни, адже знак в одній державі може значно відрізнятись від іншої. Наприклад, жест «так» в Україні означає «ні» у Болгарії. Американський символ «ок» свідчить, що «все добре», отримується схрещенням великого та вказівного пальця в букву «о»);
- жести-ілюстратори (підсилюють та підкреслюють ключові моменти повідомлення, що приводить до кращого запам'ятовування та концентрації уваги. Прикладом може бути вказівка пальцем або рукою в певний напрямок. Не варто зловживати даними знаками, адже це часто заплутує співрозмовника);
- жести-адаптори (супроводжують емоції на почуття особи. Наприклад, почухування носа може свідчити про брехню. Якщо людині не подобається побачене, вона торкається очей, аналогічно з вухами. Якщо співбесідник прагне закінчити розмову, він несвідомо рухається в напрямку до виходу);
- жести-регулятори (часті кивання головою, наприклад) вказують на бажання якнайшвидше закінчити розмову, а повільні визначають зацікавлення в діалозі.

Отже, запорукою успіху менеджера будь-якої ланки є знання невербальних засобів спілкування та майстерне володіння ними.

Список використаних джерел

1. Козубовська І., Постолок М. Використання вербальних і невербальних засобів спілкування в менеджменті : методичні рекомендації. Ужгород: ДВНЗ «Ужгородський національний університет». 2018. 32 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. К.: Академвидав, 2003. 568 с.