

УДК 159.923.2

Гумен Юрій, Краузе Ольга

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя (Україна)

ОСОБЛИВОСТІ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПЕРЕДАВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПІД ЧАС ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Humen Yuri, Krause Olga

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ternopil (Ukraine)

FEATURES OF NON-VERBAL TRANSMISSION OF INFORMATION DURING BUSINESS INTERACTION

Ефективність будь-яких комунікаційних контактів визначається не лише зрозумілістю для співрозмовника слів та інших елементів вербальної комунікації, але й вмінням правильно інтерпретувати візуальну інформацію, тобто мова про сприйняття погляду, міміки, рухів тіла, пози, дистанції, темпу і тембру голосу. В етиці ділового етикету вирізняють вербальний і невербальний етикет. Вербальний етикет охоплює правила спілкування безпосередньо за допомогою слів. Ключовими елементами вербального спілкування є: висловлюватись потрібно зрозуміло і логічно; слід уникати образливих, неоднозначних чи неформальних слів; також важливою умовою успішної комунікації є підтримання незалежно від обставин ввічливого і професійного тону.

Невербальна комунікація відбувається, як правило, неусвідомлено, безконтрольно. Здебільшого співрозмовники контролюють своє мовлення, не приділяючи належної уваги невербальній комунікації. А саме на підставі аналізу міміки та жестів можна зробити висновки щодо щирості і впевненості співрозмовника.

Невербальний блок комунікації – це ті фактори, що присутні в спілкуванні, але не мають безпосереднього зв'язку з текстом (пози, жести, міміка, мова простору, одягу, кольорів, манера спілкування).

Отже, невербальний етикет – це невербальні сигнали, які передаються за допомогою міміки, жестів, пози, мови простору та інших форм невербальної комунікації. Існують певні правила невербального етикету:

- слід утримувати зоровий контакт з співрозмовником;
- слід уникати закритих поз і жестів (схрещені на грудях руки, схрещені ноги, заховані за спиною долоні), такі пози сприймаються як небажання спілкуватися і викликають недовіру;
- відповідно до ситуації, використовуйте жести, але уникайте агресивних рухів.

Інколи, за допомогою поз і жестів, можна «сказати» співрозмовнику значно більше, ніж за допомогою слів.

Розрізняють п'ять основних невербальних каналів, по яких відбувається обмін інформацією: простір, рухи тіла, міміка, погляд і інтонація. Простір, тобто правильний вибір дистанції при спілкуванні є дуже важливим. Дистанція має бути комфортною для співрозмовника, вона повинна відповідати цілям і стадії бесіди.

Простір навколо кожної людини ділиться на чотири зони:

- інтимна (від безпосереднього контакту до 50 см);
- особиста (від 50 см до 1,5 м);
- соціальна (від 1,5 м до 3,0 м);
- суспільна, публічна (більше 3,0 м).

Найбільш сприятливою для розмови є особиста зона. Спроба спілкування в інтимній зоні може бути сприйнята як порушення кордонів особистого простору. Інтимна зона зазвичай охороняється людиною, в неї допускають лише найближчих людей. Зона публічного спілкування використовується при зверненні до великої групи людей. В діловому спілкуванні рекомендовано таку орієнтацію в просторі:

Друзі – поруч, консультант і клієнт – під кутом 90 градусів без бар'єрів, учасники ділової бесіди – через кут столу, конкуренти – через стіл.

Міміка поправу вважається одним з найбільш дієвих и найбільш складних компонентів невербального спілкування. Надзвичайно важливе значення має погляд, який в певному сенсі об'єднує функції міміки і дистанції. За допомогою погляду може бути встановлено необхідний контакт з співрозмовником. Відкритий погляд сприймається як чесність, демонстрація зацікавленості, відвертості. Натомість дуже довгий або пильний погляд може бути сприйнятий як порушення інтимної зони простору, в деяких випадках навіть проява ворожості.

Важливим компонентом невербального спілкування є також жести. Повна відсутність жестикуляції викликає недовіру, надто активна жестикуляція лякає (або сприймається як вираження занепокоєння і невпевненості), а от помірна сприймається як прояв відвертості і дружелюбності.

Для ефективної ділової комунікації слід добре вміти добре читати пози співрозмовника і використовувати їх для ефективного спілкування:

Відкрита поза – руки і ноги не схрещені – свідчить про відвертості і щирість;

Закрита поза – схрещені руки і/або ноги – свідчить про відсутність контакту, недовіру, небажання емоційного зближення;

Легкий нахил корпусу вперед – свідчить про готовність до спілкування;

Сильний нахил корпусу вперед, на 45 градусів і більше – демонструє агресію;

Нахил корпусу назад – свідчить про відсутність контакту, відсутність бажання спілкуватися.

Якщо при зустрічі з діловим партнером практикується рукостискання, воно теж свідчить рівень налаштованості до комунікації:

- долоня, повернена тильною стороною вниз, зверху над долонею ділового партнера – свідчить про прагнення домінувати, владне рукостискання є проявом взяти ситуацію під контроль;

- долоня, повернена тильною стороною вгору під долонею ділового партнера – сигналізує про готовність підкоритися, визнання домінування;

- долоня розвернута ребром вниз (вертикальне положення) – демонструє позицію рівності;

- рукостискання «рукавичка» (дві долоні охоплюють одну руку співрозмовника) – демонструє щирість, чуйність і глибину почуттів;

- рукостискання «котлеткою» (млявість) – свідчить про слабкий характер або прояв депресії;

- сильне рукостискання – свідчення активності або агресивності;

- коротке і мляве рукостискання є проявом байдужості;

- надмірно тривале рукостискання і надто вологі долоні свідчать про сильний вплив партнера, виражене почуття відповідальності.

Слід пам'ятати, що діловий етикет слід адаптувати під особливості країни ділових партнерів.

Список використаних джерел:

1. Демчина Д. Діловий етикет: види та особливості етики ділового спілкування. URL: <https://business-broker.com.ua/blog/dilovyj-etyket-vydy-ta-osoblyvosti-etyky-dilovoho-spilkuvannia/>

2. Невербальне спілкування. Альянс громадського здоров'я. URL: <https://profihealth.org.ua/uk/lessons/191>