

Невербальні засоби спілкування в офіційній сфері

Вишневський Павло Петрович,

Здобувач вищої освіти

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Миколаївський національний аграрний університет,

м. Миколаїв, Україна

***Анотація:** Людина, яка має високий рівень культури спілкування, дотримується загальноприйнятих норм і користується всіма формами і засобами спілкування. Вона легко вступає в контакт із людьми, виходячи при цьому з позитивних комунікативних установок, її жести, міміка, пантоміміка підтверджують доброзичливе ставлення до інших.*

***Ключові слова:** людина, засоби спілкування, невербальні засоби спілкування, засоби спілкування в офіційній сфері.*

Невербальна система – це пози, жести, міміка, візуальний контакт, просторове розташування мовців при спілкуванні. Не слід забувати й про допоміжні засоби спілкування: одяг, зачіска, косметика, аксесуари, подарунки, квіти.

Поряд із словесними засобами — мовленнєвими — на культуру спілкування впливають жести співрозмовників, інтонація, паузи, рухи тіла тощо. Якщо раніше як у теоретичному, так і в практичному аспекті невербальній комунікації відводилася допоміжна, другорядна роль порівняно з вербальною, то за останні десятиріччя інтерес різних наук і галузей психології до вивчення саме цього виду спілкування дедалі підвищується. Причин цьому багато [1].

Одна з них — протест людства проти образу "раціональної людини", імідж якої створено. Невербальна (несловесна) комунікація — це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення. Науковими дослідженнями, зокрема, доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80% комунікації. Причому 55% повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести, а 38% — через інтонацію та модуляцію голосу [2].

Доцільно зауважити, що невербальна комунікація справді залежить від типу культури. Існують, звичайно, жести, експресивні сигнали, які майже однакові в усіх народів (посмішка, сердитий погляд, насуплені брови, хитання головою тощо). Водночас досить багато невербальних засобів, звичок, що прийняті лише однією нацією. Відомі невербальні сигнали, що в різних народів несуть різну інформацію. Наприклад, більшість європейських народів передають згоду, хитаючи головою згори донизу. Болгари цим жестом передають незгоду, японці — лише підтверджують, що уважно слухають співрозмовника.

Серед невербальних засобів спілкування першою слід назвати оптико-кінетичну систему, що складається з жестів, міміки і пантоміміки, рухів тіла

(кінесики). Далі виокремлюють паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи. Паралінгвістична система — це вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність. Екстралінгвістична система — це темп, паузи, різні вкраплення в мову (плач, сміх, кашель тощо). Традиційно вважалось, що ці види засобів є навколотовними прийомами, які доповнюють семантичне значущу інформацію. Зауважимо, що різні спеціалісти в термін "паралінгвістична та екстралінгвістична комунікація" вкладають різний зміст. Серед невербальних засобів особливою є система організації простору і часу спілкування — проксемика. Ідеться про розміщення учасників зустрічі та доцільні, прийняті в різних ситуаціях і культурах часові характеристики різних форм спілкування, зокрема монологу та діалогу.

Невербальна комунікація виокремилась у самостійний науковий напрямок нещодавно — у 50-ті роки ХХ ст. Водночас слід зазначити, що позитивний практичний досвід, наукові спостереження та узагальнення з цієї проблеми описано в багатьох працях минулого (у риторичі, хірології, антропології). Усім знайома фізіогноміка як учення про розпізнавання характеру людини за її зовнішністю [3].

Найвиразнішим і найуживанішим засобом невербальності є жест. Саме класифікації і характеристиці жестів присвячено чи не найбільше праць з проблеми цього виду комунікації. Встановлено, що жестикуляція збільшується при емоційному піднесенні. Вона підсилюється тоді, коли суб'єкти мають поганий зворотний зв'язок і певні труднощі при передаванні інформації один одному. Виокремлюються жести, якими користуються разом із мовою, й такі, що називаються самостимулюючими. їхнє чергування робить спілкування цікавішим та емоційнішим. Щоб визначити, чи відвертий і чесний у розмові співбесідник, варто подивитися на його долоні. Коли людині нічого приховувати, долоні найчастіше відкриті (повністю чи частково). Для досягнення успіху при спілкуванні важливо, щоб долоні були відкритими. Це стимулюватиме інших довіряти вам і бути щирим.

Окрім оптико-кінетичних засобів спілкування існує комплекс акустичних засобів — екстралінгвістичних і паралінгвістичних сигналів. У першому випадку — це швидкість мови, висота голосу, його тональність і діапазон. Дослідженнями встановлено, що 60-90% правильних суджень про людину, її внутрішній стан ґрунтуються на вмінні розшифровувати характеристики голосу й манеру говорити.

Людина, яка має високий рівень культури спілкування, дотримується загальноприйнятих норм і користується всіма формами і засобами спілкування. Вона легко вступає в контакт із людьми, виходячи при цьому з позитивних комунікативних установок, її жести, міміка, пантоміміка підтверджують доброзичливе ставлення до інших. Очі її відкриті, вона має виразну міміку, живий погляд. Це свідчить про здатність людини до спілкування. При погляді на неї не виникає відчуття тривоги. Під час розмови висота голосу людини може змінюватись, ритмічність мелодії її голосу постійна [4].

Така людина має високу самооцінку, впевнена в собі, про що свідчить її поза. Вона невимушена, ненапружена. Плечі вільно опущені, голова випрямлена. Руки вільні, жести широкі й свідчать про відкритість. Людина повернута і нахилена в бік партнерів — злегка посміхається, спокійно, твердо, відкрито і прямо дивиться в очі співрозмовників, запрошуючи їх до діалогу, співробітництва.

Список використаних джерел

1. Олексівець, Л. С. "Міжособистісні стосунки в діловій сфері: культуромовний аспект." Наукові записки [Національного університету Острозька академія]. Серія: Філологічна 31 (2012): 86-88.
2. Потебенко, Марія Олександрівна. Особливості спілкування у діловій і професійній сферах. Diss. Національний авіаційний університет, 2022.
3. Кузнецова, Г. П. "Офіційно-діловий стиль в освітній адміністративно-управлінській сфері спілкування." (2014).
4. Шумакова, С. М. "Діловий етикет у професійній сфері." (2020).

***Absrtact:** A person who has a high level of communication culture adheres to generally accepted norms and uses all forms and means of communication. It easily comes into contact with people, proceeding from the positive communicative attitudes, its gestures, a smile, a pantomimica confirm a good attitude to others.*

***Key words:** Person, means of communication, non-verbal means of communication, means of communication in the official sphere.*

Науковий керівник:
КРАВЧЕНКО Тетяна
канд,філ.наук,
доцент кафедри українознавства
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв, Україна