

ЗНАЧЕННЯ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ В МЕНЕДЖМЕНТІ

*Борисенко Ю. В.,
здобувач вищої освіти СВО Бакалавр,
ННІ ЕУПІТ*

*Науковий керівник – Лопушинська О.В.,
асистент*

Комунікацією вважається процес передачі певного роду інформації від відправника до отримувача, в ході якого можна дізнатися думки, досвід, уміння інших людей. Часом спілкування відіграє велику роль у житті суспільства, навіть існує думка, що інформація набагато сильніша і дієвіша, аніж фізична сила. Комунікація вирішує багато завдань, пов'язаних різного роду діяльності та займає найбільшу частину життя людини.

Виділяють вербальні та невербальні комунікації. Обидва способи передачі інформації використовуються з одними цілями. Вони доповнюють один одного, хоча мають ряд відмінностей та притаманну лише їм специфіку.

Вербальне спілкування – це процес взаємообміну інформацією за допомогою мови, який відбувається за своїми внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі ustalених норм [6]. Вербальні засоби комунікації (мова, мовлення) утворюють знакову систему, найменшою предметно-значущою одиницею якої є слово (вислів), поєднане з іншими словами за правилами цієї самої знакової системи. У своїй сукупності слова, вислови є засобом розуміння думки того, хто говорить, й одночасно – засобом аперцепції (сприйняття на основі свого життєвого досвіду) змісту його думки. У своїй комунікативній практиці людина здійснює внутрішнє і зовнішнє мовлення, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної з форм мовленнєвої діяльності [1, с. 4].

Одним із аспектів вербальної комунікації є вербальне мислення. За його допомогою мовець може словесно донести хід своїх думок, мислення, ділитись догадками, аналізувати чи встановлювати гіпотези та робити певні висновки.

Вербальне спілкування може бути направлене до адресата, групи чи взагалі бути монологічним. Останнє означає донесення інформації без отримання зворотного зв'язку. Найчастіше такий вид вербального спілкування зустрічається при спілкуванні керівника і підлеглого, коли перший надає певні вказівки щодо роботи і ставить завдання перед працівником, а другий виконує.

Вербальні засоби комунікації відіграють основну роль в міжособистісній інтеракції, встановленні контактів і взаєморозумінні між мовцями. Але, крім основних мовних засобів існують і допоміжні, тобто невербальні. Ф. С. Бацевич зазначає, що “невербальні засоби спілкування – елементи комунікативного ко-

ду, які мають немовну (але знакову) природу і разом із засобами мовного коду служать для створення, передавання і сприйняття повідомлень” [2, 59]. Н. Якименко стверджує, що уміння читати несловесну мову – важлива умова взаєморозуміння [3, 42-44]. Це свідчить про важливість невербальних засобів комунікації у процесі діалогічного мовлення, оскільки вони допомагають точніше передати думку мовця, виразити його стан, почуття, емоції та передавати інформацію без використання вербальних складників. Г. М. Сагач стверджує: “Дійсно, ми сприймаємо людину, живу й динамічну, у великій сукупності вербальних і невербальних характеристик” [4, 192].

Невербальне спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми. Один з найвідоміших фахівців з питань спілкування А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається всього 7% інформації, тоді як звуковими засобами – 38%, а за допомогою міміки, жестів і поз – 55% [5, с. 40].

У процесі ділового спілкування слід брати верх над проявами емоцій та вміти розуміти жести, міміку співбесідника, додаючи до отриманої словесної інформації невербальну.

Отже, проаналізувавши значення кожного виду комунікацій можна дійти наступного висновку. Вербальні та невербальні комунікації можуть існувати окремо та коли мовець їх поєднує, то повідомлення, яке він хоче донести набирає більшої яскравості та чіткіше розуміється отримувачем.

Комунікації значно полегшують життя людей у багатьох аспектах, від правильної постановки слів та керування своїми емоціями можна покращити або навпаки погіршити рівень свого життя. Важливо вміти говорити та чути в процесі спілкування, адже це принесе свої плоди у роботі, у суспільному, особистому чи навіть у житті іншої людини. Комунікації відіграють важливу роль не лише у якості інформатора між союзниками, а й мають властивість змінювати хід подій, впливаючи на рішення чи поведінку оточуючих.

Список використаних джерел

1. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача: навчальний посібник. К.:КНЕУ, 2005. 329 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. Вид. центр “Академія”, 2004. 344 с.
3. Якименко Н. Невербальні засоби ділового спілкування. *Дивослово*. 2003. № 5. С. 42-45.
4. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. Київ, 2003. 255 с.
5. Піз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. С.-П., 2000. 185 с.
6. Курило О. Й., Розман І. І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. *Науковий журнал «Молодий вчений»*. № 4.3 (44.3), 2017. С. 114-118.