

## **ВЕРБАЛЬНІ ТА НЕВЕРБАЛЬНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ СУЧАСНОГО МЕНЕДЖЕРА**

**Темченко Г.В.**, к.е.н., ст. викладач кафедри економіки, організації та управління підприємствами, **Єпик О.О.**, здобувач. Криворізький національний університет

**Вступ.** У нашому сучасному суспільстві важливу роль у спілкуванні людей мають вербальні та невербальні аспекти спілкування. Вони є головною ознакою сучасного менеджера, показують професіоналізм тієї людини, яка займає посаду.

**Мета роботи** – дослідження вербального та невербального спілкування.

**Матеріали та методи.** Сфера спілкування в менеджменті представлена вербальним і невербальним спілкуванням. Вербальне спілкування – це контакт із партнером і взагалі з оточенням за допомогою мови як єдиної цілісної складної системи знаків, які служать засобом спілкування [1, с. 13]. Невербальне спілкування – це процес спілкування між людьми, що реалізується за допомогою знакових систем (міміки, жестів, пантоміміки, простору, кольору, одягу тощо) [2, с. 46]. Учені 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 [1, с. 13]. Але крім мови та мовлення існують й інші засоби комунікації. Люди також обмінюються інформацією за допомогою жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які називають невербальними (несловесними) засобами спілкування [3, с. 114]. На думку А. Герасимчук, О. Тимошенко, мова спрямована на те, щоб окреслити, дефініювати думки, почуття, предмети, явища, досвід тощо для обміну їх з іншими людьми; дати оцінку людям, почуттям відповідно до актуальної системи норм і цінностей; презентувати й обговорити результати власного життєвого та професійного досвіду, оцінювати події минулого та співставляти їх із сучасністю та з баченням майбутньої перспективи; дати можливість творити, підтримувати, змінювати середовище; бути джерелом

злагоди, продуктивної взаємодії. Подібні вимоги до ділового мовлення можна знайти в працях З. Мацюк, Н. Станкевич. Це ясність, недвозначність у формулюванні думки; логічність, смислова точність, небагатослівність; відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення; співмірність стилю викладу та мовних засобів; різноманітність мовних засобів; виразність дикції, відповідність інтонації мовленнєвій ситуації тощо. Слід відзначити, що невербальні засоби спілкування у менеджменті є не менш важливими, ніж вербальні [1, с. 13].

Важливу роль у спілкуванні відіграють жести – виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини. За призначенням і природою розрізняють ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні жести та жести-символи.

Ритмічні жести дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення. Емоційні жести передають найрізноманітніші відтінки почуттів: подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування. Вказівні – виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних. З цією метою послуговуються рухами пальців, кисті, цілої руки. Зображувальними жестами відтворюють предмети, тварин, інших людей (їхню форму, рухи, розміри). Ними користуються в тих випадках, коли не вистачає слів чи необхідно підсилити враження і вплинути на слухача наочно. Жести-символи інформують про певні дії, властивості, наміри тощо. До жестів-символів належать умовні жести вітання, прощання, заклик до мовлення, передчуття приємного [4, с. 160].

Важливо пам'ятати кілька порад щодо того, як володіти голосом під час спілкування. Отже, треба пристосовувати свій голос до обставин, за яких відбувається спілкування; той, хто говорить занадто тихо, справляє враження людини, яка не вірить у свої сили; не варто говорити занадто голосно й експресивно – ви справлятимете враження агресивної людини; намагайтеся постійно тренувати свій голос, найкращий спосіб для цього – читання вголос, відпрацювання правильної вимови; голос підвищуйте тоді, коли ставите запитання, висловлюєте радість, захоплення, здивування. Якщо вам необхідно

когось переконати, відповісти на запитання, то голос понижуйте; будьте тактовні: спочатку зважте, чи нікого не образить те, що ви бажаєте сказати, а тоді вже починайте говорити [5, с. 10].

**Результати.** Чітко спостерігається, як вербальні та невербальні аспекти впливають на спілкування менеджера та клієнта. За допомогою цих аспектів клієнт бачить відкритість менеджера та зацікавленість до його проблеми.

**Висновки.** Отже, тільки майстерно володіючи як вербальними, так і невербальними засобами комунікації, можна легко встановлювати контакти між людьми, досягнути успіху, досконало володіти культурою та мистецтвом спілкування. Тому кожний прогресивний менеджер прагне володіти як вербальним, так і невербальним спілкуванням.

Дуже важливо вміти читати (розуміти) невербальні сигнали, оскільки вони здебільшого спонтанні, несвідомі, а тому – щирі. Поєднуючись з вербальними засобами, вони відтворюють реальну картину ситуації мовлення. Важливо вміти досконало користуватися вищезазначеними засобами, оскільки це сприяє формуванню високої культури спілкування.

### **Список літератури.**

1. Бабинець М.М. Вербальні і невербальні засоби спілкування в менеджменті. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Педагогіка та соціальна робота.* Вип. 30. С. 13. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/230/3/.pdf>.

2. Психологія спілкування / за заг. ред. Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. Х.: НФаУ, 2011. 46 с. URL: <http://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/634/1/.pdf>;

3. Курило О.Й., Розман І.І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. *Молодий вчений.* 2017. № 4.3 (44.3). URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/28.pdf>.

4. Шевчук С.В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. Київ: Алерта, 2011. 695 с.

5. Дубовик С. Культура спілкування як складник загальної культури школярів. *Українська мова і література.* 2012. № 1. С. 9–12.