

РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ У ФОРМУВАННІ ІМІДЖУ ФАХІВЦЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті висвітлено питання ролі невербальних засобів у формуванні іміджу майбутнього фахівця. Доведено, що багате мовлення завжди буде запорукою успішної реалізації фахового й творчого потенціалу особистості. Значною мірою це залежить і від уміння вдало використовувати у спілкуванні всі засоби невербального мовлення. Виділено 5 основних каналів невербальної комунікації. Сформульовано визначення основних засобів невербального спілкування. Наголошено на необхідності вміло поєднувати несловесні засоби спілкування зі словесними в конкретній мовленнєвій ситуації.

Ключові слова: невербальний засіб, невербальна поведінка, невербальна комунікація, фахівець, імідж.

Abstract. The article deals with the role of non-verbal means in the image forming of a future specialist. It is proved that rich speech will always be the key to successful realization of a person's professional and creative potential. It largely depends on the ability of successful using of all non-verbal means of communication. Five main non-verbal communication channels are marked. The definition of the main means of non-verbal communication is formulated. The importance of combining non-verbal communication with verbal in a particular speech situation is emphasized.

Keywords: non-verbal means, non-verbal behavior, non-verbal communication, specialist, image.

Опанувати комунікативною компетентністю неможливо без оволодіння знаннями про невербальні засоби спілкування. Імідж – найбільш важливий аспект будь-якого спілкування між людьми, у тому числі й ділового. Правильно підібраний і реалізований імідж допомагає створити сприятливе перше враження, викликати повагу й довіру ділових партнерів для налагодження подальших ділових контактів. Однією з найбільш важливих складових іміджу є невербальне спілкування, яке включає жести, міміку й пози. Очіма людина сприймає значно більше, ніж вухами. Велика частина інформації передається невербальними засобами спілкування. Багато жестів не можуть фіксуватися свідомістю, але повною мірою передають настрій, характер і думки людини. Успішний працівник має володіти не тільки знаннями в діловій сфері, а й бути психологом, вміти правильно себе презентувати, чудово розумітися в особливостях людського характеру, аналізувати поведінку, міміку й жести співрозмовника.

Проблема невербального спілкування знайшла свій вияв у підручниках і посібниках Ф. С. Бачевича, Є. А. Подольської, В. Д. Лихвар, К. А. Іванової, С. В. Шевчук, І. В. Клименко, О. В. Яшенкової та багатьох інших дослідників. Тему невербальних засобів спілкування порушували в наукових працях, присвячених діловому спілкуванню, Р. Ботавіна, Л. Венгер, Є. Зарецька, В. Зусін, Е. Каменська, Ф. Кузін, А. Панфілова, В. Лаврінченко, О. Сорокіна, В. Шеломенцев, В. Южин. Ділове спілкування – це насамперед комунікація, тобто обмін інформацією, значущою для учасників спілкування. Комунікація має бути ефективною, сприяти досягненню цілей учасників спілкування.

Невербальні засоби комунікації – невід’ємна частина нашого життя. Чи можемо ми, наприклад, розмовляти, не жестикулюючи? Напевне, ні. Спілкування буде ускладненим, адже міміка, інтонація та жестикуляція посилюють, доповнюють смисл мовлення та дають додаткову інформацію. Ще дві тисячі років тому Цицерон учив ораторів: “Усі рухи душі повинні супроводжуватися жестами, здатними пояснити справи душі і думки: жести кисті руки, пальців, усієї руки, простягнутої уперед, ноги, що вдаряє об землю, особливо міміка очей; жести подібні до мови тіла, яку розуміють навіть дикарі та варвари” [2].

Доповідач може ретельно підготувати текст свого виступу, підібрати необхідні приклади, навести переконливі аргументи. Але якщо презентація матеріалу буде монотонною, мовець не використовуватиме можливості голосових інтонацій, пауз, жестів, не супроводжуватиме промову доречними мімічними змінами, реакцію публіки можна передбачити.

Уміння вдало переконувати, представляти інтереси колективу чи організації, захищати проекти, подавати нову інформацію – це важлива складова успіху фахівця в будь-якій галузі чи сфері нашого сучасного життя. Знання невербальних засобів спілкування дає змогу не тільки краще розуміти співрозмовника, а й передбачати його реакцію на почуте, іноді розгадувати його наміри.

За результатами досліджень психологів третину інформації про людину, яка є нашим співбесідником, та її наміри ми дізнаємося безпосередньо не з того, що людина говорить, а з її поведінки, тобто з невербальної

комунікації. Існує 5 основних каналів невербальної комунікації: міміка, жести, візуальний контакт, голосові характеристики, просторова поведінка [1].

Невербальна комунікація – це комплексний процес, і щоб не виникло непорозумінь під час спілкування, щоб цей процес був приємним, зрозумілим і корисним для всіх його учасників, потрібно вміло узгоджувати несловесні засоби спілкування зі словесними. Під час розмови необхідно постійно контролювати свої жести, погляд, позу, міміку, тон, добираючи невербальні засоби відповідно до мовленнєвої ситуації [3, 150].

Міміка – це експресивні рухи м'язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини в певний момент часу. З мімікою тісно пов'язаний візуальний контакт, тобто погляд, що становить важливу частину спілкування. Розрізняють діловий, світський та інтимний погляди залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника. Погляд, спрямований у трикутник, вершиною якого є точка посередині чола, а основою – лінія між очима, є діловим. Він не опускається нижче очей.

Жести – це виражальні рухи рук, що передають внутрішній стан людини. За функціональним призначенням і природою вирізняють такі їх види: 1) ритмічні жести дублюють інтонацію, виокремлюють певні частини висловлювання, підкреслюють логічний наголос, сповільнення чи прискорення темпу мовлення; 2) емоційні жести передають найрізноманітніші відтінки почуттів: подив, радість, захоплення, ненависть, роздратування, розчарування; 3) вказівні жести виконують функцію виділення якогось предмета серед однорідних (з цією метою послуговуються рухами пальців, кисті, цілої руки); 4) зображувальні жести та жести-символи.

Поза – це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що людина, зацікавлена в спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилитиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стоятиме напівобернувшись. Людина, яка хоче заявити про себе, буде стояти прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – займе спокійну невимушену позу.

Візуальний контакт – це один із сигналів людської комунікації, що передається за допомогою очей [4]. Іноді під час спілкування віч-на-віч з діловими партнерами ми відчуваємо себе дуже затишно, а іноді – дискомфортно. Це пов'язано переважно з тим, як вони дивляться на нас, яка тривалість їхнього погляду і як довго вони можуть витримувати наш погляд. Саме тому так важливо під час ділових бесід і переговорів контролювати вираз своїх очей. Ваш погляд повинен зустрічатися з очима партнера близько 60-70% від усього часу спілкування. Скутий, затиснутий співрозмовник, що зустрічається з вами поглядом менш 1/3 від часу спілкування, рідко користується довірою.

Голосові характеристики – висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу, включення в мову пауз, а також різного роду психофізіологічні вияви людини: плачу, кашлю, сміху, подиху та інші. Ці засоби регулюють мовленнєвий потік, економлять мовні засоби спілкування, вони доповнюють, замінюють і передбачають мовні висловлювання, передають емоційні стани [5, 62].

Просторова поведінка – орієнтація партнерів у момент спілкування й дистанція між ними. На просторові характеристики спілкування здійснюють прямий вплив культурні та національні фактори [5, 63]. Наприклад, орієнтація, що виражається в повороті тіла й носка ноги в напрямі партнера чи вбік від нього, сигналізує про спрямування думок.

У спілкуванні одночасно сприймаються і вираз обличчя, і жести, і пози, і тембр та сила голосу. Причому реакція візуальними каналами часто випереджає вербальну. У кожній ситуації спілкування жести можуть домінувати або доповнювати словесну інформацію.

Отже, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати (читати) невербальні засоби спілкування. Невербальні засоби є найважливішим доповненням мовної комунікації, природно вплітаючись у тканину міжособистісного спілкування. Їхня роль визначається не тільки тим, що вони підсилюють мовний вплив на комунікатора, але й у тому, що вони допомагають учасникам спілкування виявити наміри один одного й роблять процес комунікації більш відкритим. Будучи носіями значної частини комунікативної інформації, невербальні засоби можуть сприяти, перешкоджати чи навіть унеможливити міжособистісне спілкування. Тому так важливо навчитися використовувати ці засоби у процесі спілкування, доповнюючи ними доречно вжиті словесні засоби.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Невербальні засоби спілкування. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://pidruchniki.com/2015080265804/menedzhment/neverbalni_zasobi_spilkuvannya
2. Тетяна Радзивілюк. Невербальне спілкування в процесі міжкультурної комунікації [Електронний ресурс]. – 2012. – Режим доступу: <https://naub.oa.edu.ua/2012/neverbalne-spilkuvannya-v-protsesi-mizhkulturnoji-komunikatsiji/>
3. Лужецька Л. Невербальні засоби спілкування як складник мовленнєвої культури особистості. Рідне слово в етнокультурному вимірі. 2014. – С. 145–150. – [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rsev_2014_2014_22
4. Гандзюк Олександр. Візуальний контакт як невербальний засіб спілкування [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу: https://typolohia.at.ua/index/vizualnij_kontakt_jak_neverbalnij_zasib_spilkuvannja/0-101
5. Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового // Соціальна педагогіка: теорія та практика. 2013. № 4. С. 58–66.

Серединська Ірина В'ячеславівна – студентка першого курсу групи ЕКО-19б, Інститут екологічної безпеки та моніторингу довкілля, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, seredynskairka@gmail.com

Seredynska Iryna Vjacheslavivna – student of the first course, group ECO-19b, Institute for Environmental Safety and Environmental Monitoring, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, seredynskairka@gmail.com

Зозуля Ірина Євгеніївна – канд. пед. наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, irazozulya15011985@gmail.com

Zozulia Iryna Yevgeniyivna – Candidate of Pedagogy, Associate professor of the Linguistics' Department, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, irazozulya15011985@gmail.com