

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ В ДІЛОВОМУ ЕТИКЕТІ (КІНЕСИКА ТА ПРОКСЕМІКА)

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі здійснено аналіз невербальних складових ділової комунікації крізь призму сучасних досліджень. Об'єктом вивчення обрано кінесичні та проксемічні інструменти, що визначають ефективність професійної взаємодії. На основі праць вітчизняних та зарубіжних науковців проаналізовано норми ділового етикету та роль біологічних основ мови тіла в інтерпретації жестів. У ході дослідження було вивчено вплив конгруентності сигналів та просторової організації переговорів на прийняття управлінських рішень. Зроблено висновки про необхідність розвитку навичок невербальної адаптації для побудови успішного персонального бренду фахівця.

Ключові слова: невербальна комунікація, діловий етикет, кінесика, проксеміка, конгруентність, комунікативний простір, мова тіла.

Abstract

The paper analyzes the non-verbal components of business communication through the prism of modern research. Kinesic and proxemic tools that determine the effectiveness of professional interaction were selected as the object of study. Based on the works of domestic and foreign scholars, the norms of business etiquette and the role of the biological foundations of body language in the interpretation of gestures are analyzed. During the study, the influence of signal congruence and spatial organization of negotiations on managerial decision-making was studied. Conclusions were drawn about the need to develop non-verbal adaptation skills to build a successful personal brand of a specialist.

Keywords: non-verbal communication, business etiquette, kinesics, proxemics, congruence, communicative space, body language.

Інтеграція у світовий бізнес-простір, цифровізація суспільства та зростання конкуренції на ринку праці сприяють суттєвій трансформації комунікативних процесів. У сучасних умовах спостерігаємо зростання ролі невербальної складової спілкування, яку Ф. Бацевич та Дж. Наварро розглядають не просто як механічний обмін даними, а трактують як складний багаторівневий процес управління враженням, встановлення психологічного контакту та впливу на опонента [1; 2]. Здатність коректно зчитувати безсловесні сигнали та керувати власними невербальними проявами стає критично важливою компетенцією ("soft skills") для фахівців будь-якої галузі. Дослідженню проблеми невербальної комунікації, психології сприйняття та ділового етикету приділяли увагу чимало вітчизняних та зарубіжних науковців, серед яких: Ф. Бацевич, Е. Гроссе, Дж. Наварро, Т. Гриценко, Е. Голл, А. Піз та інші.

Теоретико-методологічні засади розуміння природи спілкування висвітлено в працях Ф. Бацевича. Спираючись на визначення Е. Гроссе, дослідник трактує комунікацію як акцію спілкування за допомогою знаків (мовних і немовних), що слугує меті передавання інформації незалежно від свідомих намірів учасників [1, с. 28]. Важливим є розуміння того, що вербальний канал передачі інформації часто поступається за значущістю невербальному. Ф. Бацевич наводить дані, згідно з якими успіх впровадження нової технічної розробки лише на 20% залежить від самої ідеї, тоді як 80% успіху забезпечує якість спілкування, вміння переконати опонентів, налагодити контакт та ефективно презентувати продукт [1, с. 27]. Це підтверджує тезу про те, що професійний успіх неможливий без оволодіння інструментами комунікативного впливу.

Сучасні підходи до інтерпретації мови тіла, зокрема в дослідженнях Дж. Наварро, ґрунтуються на зв'язку невербальних реакцій людини з роботою лімбічної системи мозку. Ця найдавніша частина мозку відповідає за інстинктивні реакції виживання («бий, біжи або замри»), які майже неможливо контролювати свідомо [2, с. 13]. Саме біологічна природа жестів робить їх правдивішими за слова. У цьому контексті діловий етикет розглянуто не як формальність, а як

важливий інструмент регуляції відносин, що дозволяє структурувати поведінку та уникати конфліктів через розуміння психології партнера [3, с. 38].

Ключовим елементом кінесичної структури ділової взаємодії є широкий спектр жестів, мімічних реакцій та специфіка пози, аналіз яких дозволяє виявити справжні інтенції комунікантів. Встановлено, що найбільш надійними індикаторами намірів є не обличчя, яке люди звикли контролювати з раннього дитинства (формує так звану «соціальну маску»), а нижня частина тіла – ноги та стопи. Напрямок стоп чітко вказує на емоційну залученість співрозмовника: розворот стоп у бік дверей або виходу («відмова стоп») слугує еволюційним сигналом лімбічної системи про бажання фізично покинути простір, навіть якщо корпус і голова ввічливо залишаються повернутими до партнера [2, с. 175]. Доповнюють картину жести-адаптери (торкання шиї, поправлення комірка), які виступають несвідомими спробами мозку заспокоїти нервову систему в стресовій ситуації, сигналізуючи про дискомфорт або сумнів.

Невід’ємною складовою ділового етикету залишається рукостискання, яке є єдиним дозволеним тактильним контактом у бізнес-середовищі та виконує функцію встановлення первинного контакту. Т. Гриценко цей жест характеризує як своєрідну візитівку, що формує перше враження про особистість [3, с. 64]. Дослідники виділяють чіткі вимоги до його виконання: долоня має подаватися вертикально, символізуючи рівноправність, а сам потиск – бути енергійним та коротким. «В’яле» рукостискання підсвідомо формує імідж слабкої та ненадійної людини, тоді як подання руки долонею вниз розцінюють як агресивну спробу домінування. Особливо неприпустиме використання «рукостискання-рукавички» при першому знайомстві, оскільки це порушує особисті межі.

Окрім кінесичних сигналів, вагомий вплив на психологічний комфорт комунікантів здійснюють проксемічні фактори — організація простору та фізична дистанція. Згідно з нормами етикету, для ділових контактів, нарад та переговорів оптимальною визначено соціальну зону, яка варіюється в межах від 1,2 до 3,6 метра [3, с. 59]. Така відстань дозволяє вести продуктивний діалог без створення загрози для особистого простору, порушення якого (ближче 1,2 метра) сприймається лімбічною системою як небезпека. Також атмосферу зустрічі визначає розміщення учасників: кутове розташування за столом сприяє партнерському обговоренню, тоді як позиція «обличчям до обличчя» часто створює ефект «барикади» та підсвідомо налаштовує на конфронтацію.

Фундаментальним принципом успішної комунікації виступає явище конгруентності – повної відповідності вербального повідомлення невербальним сигналам. Людський мозок еволюційно налаштований на миттєве виявлення дисонансу між словами (наприклад, згодою) та мовою тіла (схрещеними руками чи відведенням погляду). У таких ситуаціях довіра до слів зникає, а спостерігач підсвідомо надає перевагу саме жестам, оскільки вони є продуктом безпосередньої реакції лімбічної системи, яку вкрай важко підробити [2, с. 12].

Отже, проведене дослідження дає підстави стверджувати, що невербальні засоби комунікації відіграють у професійному спілкуванні не менш важливу роль, ніж вербальні. Ефективність досягнення комунікативної мети безпосередньо залежить від конгруентності сигналів: злагодженість слів та жестів зміцнює довіру партнерів, тоді як їхня невідповідність або порушення проксемічних норм можуть стати причиною виникнення міжособистісних бар’єрів та конфліктів. Оволодіння навичками кінесики та проксеміки є необхідною умовою для формування сучасного фахівця та успішної реалізації ділових стратегій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. Київ: Академія, 2004. 344 с.
2. Наварро Дж. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Дж. Наварро ; пер. з англ. А. Легконця. – Харків : Віват, 2021. – 192 с.
3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

Верещак Богдана Олександрівна – студентка групи 4ПІ-24б, факультет інформаційних технологій та комп’ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: 04-24-360.stud@vntu.edu.ua

Стадній Алла Сергіївна – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: stadniy.all@vntu.edu.ua

Vereshchak Bohdana Oleksandrivna – student of group 4PI-24b, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: 04-24-360.stud@vntu.edu.ua

Stadniy Alla Sergiivna – Candidate of Philology, Senior Lecturer, Department of Linguistics, Vinnitsa National Technical University, Vinnitsa, email: stadniy.all@vntu.edu.ua