

КЛАСИФІКАЦІЙНІ КАТЕГОРІЇ НЕВЕРБАЛЬНОЇ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Череповська А.С., гр. ХТ-29

Науковий керівник – канд. філол. наук, проф. С.М. Руденко
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Відомо, що ділове спілкування не вичерпується усними або письмовими повідомленнями. У цьому процесі важливу роль відіграють емоції, манери партнерів, жести. Мета нашого дослідження – розглянути категорії невербальної (несловесної) комунікації.

Усі засоби спілкування поділяються на дві великі групи: вербальні (словесні) і невербальні. Невербальну комунікацію можна визначити як взаємодію між індивідами з передачі інформації без мови: через образи, інтонації, жести, міміку тощо. Інструментом такої комунікації є тіло людини. Природним є, наприклад, те, що дитина починає ним користуватися для повідомлення раніше, ніж мовою, що є істотною показником її розвитку. Правильна інтерпретація невербальних сигналів – найважливіша умова ефективної комунікації. Особливо цінними є невербальні сигнали – спонтанні, несвідомі і, на відміну від слів, завжди щирі. Зокрема науковцями було встановлено, що ступінь довіри людини до слів становить лише 20%, тоді як ступінь довіри до невербальної інформації (поза, жести, взаєморозташування співрозмовників) – 30%. Найчастіше невербальне передавання інформації відбувається одночасно з вербальним і може або підсилювати, або змінювати зміст слів. Іноді «мова тіла» висловлює те, що співрозмовники не хочуть або не можуть сказати. Класифікація невербальних засобів комунікації, широко використовувана в сучасній літературі, містить такі категорії: 1) *кінесика* – експресивно-виразні рухи (міміка, пози, жести, хода, постава) і візуальний контакт (напрямок погляду, його тривалість, частота контакту); 2) *такесика* – тактильні рухи (рукостискання, поплескування по спині або плечу, дотики, поцілунки); 3) *просторика* – просторові рухи (дистанція, орієнтація, розміщення за столом тощо); 4) *просодика* та *екстралінгвістика* – інтонація, тембр, гучність, швидкість мовлення, паузи, сміх, плач, кашель, зітхання тощо.

Отже, невербальні засоби спілкування – це система немовних знаків, що суттєво доповнює ділову комунікацію. Для успішного здійснення професійної діяльності треба знати і вміти розпізнавати (читати), а також ефективно використовувати цей інформаційний арсенал.