

DOI 10.36074/logos-31.10.2025.026

## РОЛЬ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ КОМПОНЕНТІВ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Зілюк Наталія Володимирівна<sup>1</sup>

---

1. старший викладач,  
викладач вищої категорії ЦК інформаційної, бібліотечної справи та словесності  
*Володимирський педагогічний фаховий коледж імені Агатангела Кримського*  
*Волинської обласної ради, УКРАЇНА*

---

Ділове спілкування у процесі управлінської діяльності виконує комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (обмін діями), перцептивну (взаємосприйняття і встановлення взаєморозуміння між партнерами під час спілкування) функції. Їх реалізація є передумовою ефективності ділового спілкування. Для цього необхідно, щоб секретар знав і вмів використовувати усі його види, типи і форми.

Основою поділу ділового спілкування на види є ступінь участі або неучасті у ньому мови (мовного коду). За цією ознакою виокремлюють вербальне та невербальне ділове спілкування.

Вербальне спілкування (лат. *verbum*- слово) - усне, словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування, воно відбувається завдяки використанню усної і писемної мови, що забезпечує формування і відтворення думок, почуттів мовця[4].

Залежно від комунікативної ситуації використовують розмовну мову (у повсякденному спілкуванні), літературну мову (опрацьована майстрами слова природна мова, яка є мовним еталоном народу), письмову мову (фіксування на певних носіях – папері тощо – інформації і прочитання написаного), усну мову (артикуляційне відтворення інформації та сприйняття її на слух). Мова може бути і штучною, необхідність якої зумовлена неможливістю використання природної. Такими мовами є азбука Морзе, есперанто, Брайля та ін.

Залежно від позицій учасників комунікативного процесу вербальне спілкування поділяють на пряме і непряме[4].

Пряме вербальне спілкування здійснюється шляхом безпосереднього усного контакту між учасниками спілкування (спілкування «обличчям до

обличчя»). Під час прямого вербального спілкування інформація передається за допомогою мовних знаків та інтонаційних засобів (підвищення або пониження тону, манера вимови, що виражає почуття, ставлення до предмета висловлювання). Крім того, пряме вербальне спілкування охоплює елементи невербального (жести, міміку, пози тощо).

Розрізняють такі форми прямого вербального спілкування: індивідуальне монологічне, індивідуальне діалогічне, групове діалогічне, групове монологічне.

Особливістю *індивідуального монологічного* спілкування є передавання відправником усної інформації реципієнту без зворотного зв'язку. За такої ситуації працівник вислуховує керівника, не висловлюючи своєї реакції. Це аж ніяк не означає відсутність реакції підлеглого, оскільки вона може виявитися у невербальній формі[3].

*Індивідуальне діалогічне* спілкування відбувається між двома людьми і передбачає зворотний зв'язок між відправником і реципієнтом. Як правило, це поетапне передавання інформації: відправник передає інформацію реципієнту, який осмислює її і доводить до відома відправника власну думку, тобто первинний відправник і реципієнт міняються ролями. Потім процес повторюється.

Під час *групового монологічного* спілкування учасниками комунікацій є троє і більше осіб. В управлінні цю форму найчастіше застосовують при проведенні так званих авторитарних нарад («оперативок», «п'ятихвилинок» тощо), коли керівник дає завдання підлеглим на певний період.

*Групове діалогічне* спілкування є формою колективного обговорення проблем, ситуацій, пропозицій тощо на ділових нарадах, засіданнях колегіальних органів управління тощо. Як правило, таке спілкування розпочинається в монологічній формі. Керівник знайомить присутніх з предметом наради, вислуховує думки учасників і підбиває підсумки, формулює спільне рішення щодо слушності пропозицій[3].

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом зі засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Формами невербального спілкування є міміка, постава, жести, умовні сигнали. Міміка – вирази обличчя, спричинені рухами його м'язів, які виражають різні емоції. Постава – звичне положення тіла під час сидіння, ходіння тощо. Жести – рухи, виконувані переважно руками, іноді й ногами. Умовні сигнали – побудовані на основі усного мовлення системи передавання повідомлень за допомогою жестів, зрозумілих лише для певного кола осіб [2].

**SECTION 15.**  
PHILOLOGIE ET JOURNALISME

**Висновки.** За допомогою вербальних засобів співрозмовник передає достовірність інформації іншому співрозмовнику. Мовлення є основним, але не єдиним типом спілкування. Обмін інформацією між людьми, в тому числі і діловому житті, здійснюється за допомогою засобів невербального спілкування.

Невербальне спілкування дає змогу зробити певні висновки про особистісні якості співрозмовника, про стосунки учасників взаємодії, ставлення до розмови. Уміння розшифровувати такі сигнали під час спілкування допомагає оцінити ступінь достовірності інформації, поданої у словесній формі.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

- [1] Гах Й.М. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005.
- [2] Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005.
- [3] Палеха Ю.І. Ділова етика: навчальний посібник. Київ: В-во Європ. ун-ту, 2002.
- [4] Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник [для студ. вищ. навч. закл.]. Київ: Академвидав, 2004.