

Невербальна комунікація в діловій сфері: як розпізнати брехню?

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі досліджено невербальну комунікацію в діловій сфері як інструмент розпізнавання брехні. Проаналізовано основні невербальні сигнали – жести, міміку, поставу, контакт очима та інтонацію – з метою виявлення ознак недостовірної інформації у процесі ділових переговорів. Визначено ключові індикатори брехні у поведінці партнерів по переговорах та обґрунтовано практичне значення отриманих знань для підвищення ефективності ділової комунікації та формування довіри у бізнес-середовищі.

Ключові слова: ділова сфера, невербальна комунікація, жести, міміка, постава, контакт очима, інтонація, імідж, брехня, довіра, переговори.

Abstract

The study examines non-verbal communication in the business sphere as a tool for detecting deception. The key non-verbal signals – gestures, facial expressions, posture, eye contact, and intonation – have been analyzed in order to identify indicators of false information during business negotiations. The key indicators of deception in the behavior of negotiating partners have been determined, and the practical significance of the acquired knowledge for improving the effectiveness of business communication and building trust in the business environment has been substantiated.

Keywords: business sphere, non-verbal communication, gestures, facial expressions, posture, eye contact, intonation, image, lie, trust, negotiations.

Вступ

Невербальна комунікація – це спосіб спілкування та передавання повідомлень, який здійснюється без використання слів, тобто невербально. Найчастіше досліджуваними каналами невербальної комунікації, через які люди передають свої повідомлення та отримують їх від інших, є вираз обличчя, зоровий контакт і погляд, жести, постава тіла, дотик та вокальна поведінка. В умовах сучасного бізнес-середовища вміння розпізнавати невербальні сигнали брехні набувають особливої практичної цінності, адже від правдивості інформації під час переговорів залежать ключові управлінські рішення та фінансові результати компанії. Саме тому здатність виявляти приховану неправду через міміку, жести та поведінку партнера є важливою компетентністю сучасного ділового лідера. *Метою статті* є аналіз невербальних сигналів у діловій комунікації та визначення ключових індикаторів брехні, що дозволяють підвищити ефективність ділових переговорів і сформувати довіру між партнерами.

Основна частина

Окрім різних способів реалізації невербальної форми комунікації, невербальна комунікація має також численні функції, такі як вираження емоцій, встановлення стосунків, формування ідентичності, регулювання вербальних повідомлень тощо. Однак особливістю, яка викликає інтерес у дослідженнях цієї сфери, є припущення, що значна частина невербальної поведінки часто відбувається несвідомо або автоматично [1]. Розуміння тонких сигналів у мові тіла, виявлення змін у виразах обличчя та розпізнавання моделей поведінки є надзвичайно важливими для оцінки потенційних загроз і зниження напружених ситуацій. У сфері безпеки невербальна комунікація відіграє критичну роль у передаванні та інтерпретації інформації, часто доповнюючи або навіть замінюючи вербальні обміни в певних ситуаціях. Одним із ключових аспектів є використання мови тіла та жестів для сигналізації та інтерпретації ознак, пов'язаних із безпекою.

У цьому контексті поширена думка, що брехню, як часто невіддільну частину людської взаємодії, можна розпізнати шляхом аналізу невербальної поведінки людини, яку підозрюють у неправді. Брехня розглядається як навмисний і свідомий акт введення іншої людини в оману, а її види, з різними мотивами, варіюються від доброзичливих до неприйнятних, які можуть мати серйозні наслідки [2].

Значну роль в дослідженні питання впливу невербальних чинників комунікації на розпізнавання брехні в діловій сфері відіграла книга Пола Екмана «Викриття брехні: підказки щодо обману на ринку, у політиці та шлюбі» (1985). Публікація книги мала значний вплив на суспільство, адже це була перша книга такого роду, яка надавала орієнтири для виявлення неправди [3].

Причина, чому чесність має універсальну цінність, полягає в тому, що брехня є універсальним явищем. Від політичної еліти до звичайних містян, від бізнес-магнатів до таємних агентів – вона стає потенційною ниткою життя. Використовуючи конкретні приклади та яскраві вислови, книга Пола Екмана навчає читачів розрізняти й визначати неправду, головним чином, шляхом «читання» мови тіла брехуна. Як люди брешуть, чому вони брешуть і що вони показують, коли брешуть? Яку користь можна отримати, викривши шахрайство, і що буде, якщо людина помилиться?

Для судді, прокурора, адвоката та поліцейського, які повинні бути майстерними у комунікації та розуміти різні характеристики підозрюваних, це матеріал, що допомагає зміцнити їхню професійну компетентність. Для психологів, соціальних працівників та консультантів – це скарбниця знань у сфері міжособистісної взаємодії. Для пересічних людей, які хочуть уникнути обману, це практичні знання, що зменшують ймовірність бути ошуканими та допомагають уникати шахраїв.

Пол Екман виокремив конкретні невербальні індикатори брехні, які мають особливе значення у діловій сфері. Серед них – мікроекспреси обличчя: короткочасні, майже непомітні рухи м'язів обличчя тривалістю від 1/25 до 1/5 секунди, які людина не здатна свідомо контролювати. Саме вони розкривають приховані емоції – страх, презирство чи провину – навіть тоді, коли співрозмовник намагається зберігати нейтральний або впевнений вигляд. У контексті ділових переговорів це означає, що досвідчений спостерігач може помітити справжню реакцію партнера на комерційну пропозицію ще до того, як той озвучить свою відповідь.

Окрім мікроекспресів, вчений звертає увагу на неузгодженість між вербальними та невербальними сигналами. Наприклад, якщо діловий партнер стверджує, що задоволений умовами угоди, проте при цьому схищує руки, уникає зорового контакту або його голос стає монотонним – це свідчить про внутрішній конфлікт між словами та справжніми намірами. Пол Екман також описував так звані «жести-адаптори» – мимовільні рухи, як-от торкання обличчя, потирання рук чи постукування пальцями, які зростають у частоті під час психологічного напруження, характерного для брехні.

У діловому спілкуванні та переговорах знання цих індикаторів дає суттєву перевагу. Керівник, який вміє «читати» невербальні сигнали, здатний виявити нещирість контрагента під час обговорення умов контракту, розпізнати маніпуляцію з боку партнера або визначити момент, коли співробітник приховує важливу інформацію. Таким чином, концепція Пола Екмана виходить далеко за межі академічної теорії і стає практичним інструментом ділової комунікації, що сприяє прийняттю зважених управлінських рішень та мінімізації ризиків у бізнесі.

Науковці визначають невербальні ознаки брехні [4].

Зоровий контакт

- Брехуни можуть уникати погляду або, навпаки, надмірно його утримувати, щоб здаватися переконливими.

Міміка та вираз обличчя

- Посмішка може бути неприродною, асиметричною або не відповідати емоціям.
- Вираз обличчя часто змінюється занадто швидко чи виглядає «натягнутим».

Жести та рухи

- Часте торкання обличчя (ніс, рот), потирання шиї, схрещені руки.
- Нервові рухи: постукування пальцями, похитування ногою.

Поза

- Людина може відхилитися назад або «закриватися» руками, створюючи бар'єр.

- Неприродна статичність теж може сигналізувати про контрольовану поведінку.
- Інтонація та голос*
- Зміна тембру, висоти чи швидкості мовлення.
 - Занадто багато пауз або надмірна деталізація, щоб виглядати правдоподібно.

Висновки

Невербальна комунікація у сфері бізнесу є важливим інструментом для розуміння щирості співрозмовника. Брехня, як свідомий акт введення в оману, часто проявляється через несвідомі сигнали, які людина не може повністю контролювати. Вона може виявлятися у зміні зорового контакту, неприродній міміці, нервових рухах чи закритій позі. Інтонація та голос також здатні видати неправду, коли тембр або швидкість мовлення змінюється, а паузи стають надмірними.

У контексті ділових відносин ці ознаки набувають особливого значення, адже від здатності розпізнати нещирість залежить успішність переговорів, довіра між партнерами та уникнення ризиків. Водночас жоден окремих сигнал не може бути абсолютним доказом брехні, тому важливо оцінювати їх у сукупності та враховувати контекст. Уміння уважно спостерігати за узгодженістю між словами та поведінкою допомагає своєчасно виявити потенційний обман і приймати більш обґрунтовані рішення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Вікторія Берещак. Комунікаційна стратегія в бізнесі. Як досягти максимуму в спілкуванні з аудиторією. Видавництво: Yakaboo Publishing, 2023. 200 с.
2. Марія Титаренко. Комунікація від нуля. Есеї для Мані. Львів : Видавництво Старого Лева, 2019. 232 с.
3. Пол Екман Теорія брехні. Як визначити брехуна в бізнесі, політиці та приватному житті. Видавництво: STONE publishing, 2019. 320 с.
4. Українські статті з психології та комунікації. <https://presa.com.ua/aktualne/osnovni-vidi-komunikatsij-formi-ta-funktsiji.html#dilovi-komunikatsii>

Кушацька Анжела Анатоліївна – студентка групи 1Л-25б, факультет менеджмента та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, e-mail: kusackaanzela@gmail.com

Науковий керівник: **Прышчак Микола Дем'янович** – кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри філософії та гуманітарних наук, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: m_pryschak@ukr.net

Kushatska Angela Anatoliivna – student of group 1L-25b, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: kusackaanzela@gmail.com

Supervisor: **Pryshchak Mykola Demianovych** – Cand. Sc. (Eng), Associate Professor of the Department of Philosophy and Humanities, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: m_pryschak@ukr.net