

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Наборська В.О.

Науковий керівник:

ст. викладач **Герасименко Ю.В.**

Висвітленні питання щодо того яку роль в діловому спілкуванні відіграють невербальні засоби. Це питання є досить важливим і актуальним на даному етапі управлінської діяльності, тому що усі ми майбутні керівники повинні навчитись правильно і з користю для себе використовувати їх як у повсякденному житті, так і при різного роду бесідах, нарадах, зборах.

Професор Альберт Мерабіан, самий цитований учений, коли мова заходить про мову тіла, він стверджує, що найважливішу роль в спілкуванні грають три основні чинники, вага яких розподіляється таким чином: що ми говоримо – 7%, як ми говоримо – 38%, мова нашого тіла – 55%. Вперше почувши про таке співвідношення, можна здивуватися. Тому що в розмові на те, «що говориться», доводиться всього лише 7% інформації.

І дійсно жести і міміка передають багато повідомлень про людину. Вони дозволяють скласти повну думку про темперамент людини її культуру, впевненість в собі і таке інше. За мімікою обличчя ми можемо зробити висновок, зрозуміла нас людина чи ні, і чи хоче вона сказати щось і відповідь. Більше того, кожний хто зацікавлений в тому, щоб якнайповніше точно і легко донести до слухачів свої думки неодмінно повинен враховувати сигнали свого тіла [1].

Отже проаналізуємо основні жести і пози, які притаманні діловому спілкуванню. Як правило людина що нахиляється до вас під час розмови, якщо їй приємно у вашій компанії або цікаво про те, що ви говорите. Схрещені руки або ноги вказують на спробу співбесідника захиститися, або на негативне відношення до ситуації, в якій проходить бесіда. Відкриті руки долонями вгору повинні б свідчити про чесність того, що говориться [2]. Проте нерідко використання цього жесту указують на те, що людина не хоче розкривати всю правду і намагається приховати свої дійсні наміри. Якщо ноги стоять прямо або вільні не перехрещені між собою руки, можуть указувати на бажання людини бути відвертою з своїми співбесідниками. Складені долоні одна до одної вказують на відчуття переваги. Руки за головою

означають відчуття переваги або свідомість власної влади, особливо якщо жест супроводжується похитуванням на стільці. Людина, яка приймає таку позу, всім тілом говорить: «Я для вас недосяжний». Рука, що прикриває рот того, що говорить, указує на його нервозність і схвильованість і можливо, на брехливість вислову. Такий жест непристойний і легко прочитується. Якщо хтось з ваших слухачів зробить такий жест вам, на мій погляд потрібно запитати його: «А як ви оцінюєте ситуацію». Якщо партнер відводить очі вниз або у бік, це означає, що він хоче ніби сказати вам: «Мені набридло базікання. Переходьте нарешті до справи». Якщо хтось зрушується на край стільця, збираючись, то найімовірніше саме це він хоче зробити. Він вважає бесіду закінченою і має намір піти. Якщо ви бачите, що співбесідник прийняв таку позу, вам краще всього якнайшвидше закінчити бесіду або перенести нараду на інший час. Руки за спиною це поза абсолютної упевненості в собі [3]. Тіло немов приготувалося кинутися в атаку. Будь-яка поза, в якій тіло опиняється відкритим, незахищеним, як би говорить нам: «Вам зі мною нічого не зробити. Я абсолютно упевнений в собі». Крім того, положення рук за спиною може служити вказівкою на стан душі людини: якщо одна рука тримає зап'ясток іншої, це свідчить про деякі сумніви; якщо ж пальці однієї руки охоплюють іншу руку вище за зап'ястя, можна припускати, що людина щось приховує. А ось дії яких варто уникати в діловій розмові: поклацування кульковою ручкою, видає велике нетерпіння і нервозність, встановлення бар'єру між собою і партнером, програвання окулярами, паперами або чим-небудь ще. Чим би ми не займалися, в якій би області не працювали, нам завжди стане в нагоді вміння розпізнати брехню [4]. Це можуть бути такі прості жести: скутість рухів нервове покашлювання, рум'янець на обличчі, притупування, легка метушливість, закриті очі, невиразний голос. Такі зміни в жестикуляції людини можуть бути свідомством брехні. От чому так важливо уміти активно слухати співбесідника під час розмови. Тепер давайте розглянемо, як ми можемо використовувати мову власного тіла, щоб краще донести до слухачів свої думки і зробити бесіду приємнішою. Якщо ми хочемо продемонструвати оточуючим упевненість в своїх силах, потрібно пам'ятати про деякі речі. Сильні лідери ніколи не ходять посміхаючись на весь рот. Скупа усмішка набагато частіше сприймається оточуючими як ознака сильної особи, серйозний вираз обличчя справляє враження рішучості і сили. Сядьте

рівно з прямою спиною і всім відразу стане зрозуміло що ви здатні керувати [5].

Отож варто пам'ятати, що жести і міміка – лише доповнення до людської мови. Навіть при самому активному темпераменті варто утримуватися від бурхливого жестикулювання [6]. Невербальні компоненти спілкування дуже значимі в перші хвилини знайомства при діловій розмові, але не забувайте, що ваша поведінка повинна бути природньою і тоді успіх у діловій розмові вам гарантовано.

Література:

1. Пітер Томсон Самоучитель общения. – Курск: «Кентавр», 2006. – 258 с.
2. Подольська С.А., Лихвар Д.Є., Погорілий В.Д. Кредитно-модульний курс культурології: Навчальний посібник. – К.: «Центр навчальної літератури», 2006. – 368 с.
3. Подольська С.А., Лихвар Д.Є., Погорілий В.Д. Культурологія: Навчальний посібник. – К.: «Центр навчальної літератури», 2006. – 392 с.
4. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. – К.: «Вікар», 2002. – 223 с.
5. <http://referatik.com.ua/zip/referat/referat-3776.zip>.
6. http://refer.org.ua/component/option,com_docman/task,doc_download/gid,10801/Itemid

БІОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ХАРИЗМАТИЧНОГО ЛІДЕРА

Кучній І.Г.

Науковий керівник:

ст. викладач **Герасименко Ю.В.**

Відображено якості харизматичного лідера, а також проведено порівняння базових понять лідерства в людському та тваринному світі.