

НЕВЕРБАЛЬНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Кругляк С. О.

Науковий керівник – к.пед.н., доц. Прищак М. Д.

Ділове спілкування є необхідною частиною людського життя та важливим видом відносин між людьми, цей процес дуже багатогранний, він реалізується в різноманітних формах. Складовим елементом будь-якої мовної комунікації, зокрема ділової, поряд із власне мовним знаком є невербальний сигнал. Знання мови жестів і рухів тіла дозволяє не тільки краще розуміти співрозмовника, а й є запорукою успішних ділових відносин.

Виникає проблема вміння “читати” невербальні сигнали. Її вирішення матиме дуже важливі позитивні наслідки – ефективність розуміння слів, тобто, й ефективність ділового спілкування. Задля досягнення певних успіхів у взаєминах з діловими партнерами, клієнтами і своїми колегами, необхідно оволодіти хоч би азами невербального спілкування. У зв'язку з цим актуально описати основні жести і рухи тіла і дати їх тлумачення стосовно умов ведення ділової розмови.

Слід зауважити, що невербальна комунікація залежить також від типу ділової культури. Водночас досить багато невербальних засобів, звичок, які прийняті лише однією нацією і по-різному використовуються нею під час проведення ділових переговорів.

Успіх будь-якого ділового контакту значною мірою залежить від уміння встановлювати довірчий контакт із співрозмовником.

Невербальні засоби класифікують на оптико-кінетичну, паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи, проксемику та візуальний контакт.

Перш за все важлива, при діловій комунікації, кількість жестикуляції, конкретний зміст відповідних жестів відмінний в різних ділових культурах.

В процесі спілкування не треба забувати про конгруентність, співпадання жестів і висловлювань. Відмінність між жестами і суттю висловлювань є сигналом брехні і може стати причиною погіршення ділових відносин.

Наприклад, вибір дистанції залежить від взаємин між людьми – як правило, людина стає ближче до тих, кому симпатизує. Друзі завжди стають поруч, конкуренти, як правило, подалі і так, щоб між ними щось знаходилося, наприклад, стіл.

Отже, розвиваючись та оволодіваючи різними засобами ділового спілкування (як вербальними, так і невербальними), людина самовдосконалюється і підвищує культуру своєї поведінки і спілкування. Розуміння мови міміки і жестів дозволяє точніше визначити позицію співрозмовника, що є невід'ємним та безцінним фактором у діловому спілкуванні.