**Невербальні засоби комунікації: особливості використання в діловому спілкуванні.**

Людське спілкування не обмежується усними чи письмовими повідомленнями. У процесі спілкування важливу роль відіграють міміка, емоції співрозмовника, жести та манери. Дослідження показали, що 70% інформації передається за допомогою невербального спілкування та лише 30% – за допомогою вербального спілкування. Отримані дані звертають особливу увагу значення невербального спілкування для взаєморозуміння співрозмовників, необхідно звернути увагу до значення міміки і жестів співрозмовника.

Вважається, що невербальні засоби ділового спілкування є свідомими або неусвідомленими сигналами співрозмовника, вираженими «мовою тіла» в різних його проявах. Навіть найнезначніші, непомітні зовні рухи можуть багато розповісти про людину. Вони можуть свідчити про те, що він роздратований чи зацікавлений, відкритий чи закритий для розмови, напружений чи розслаблений, давати безліч іншої важливої ​​для співрозмовника інформації.

Сучасну роль невербальних засобів спілкування у переговорах важко переоцінити: глибокі знання у цій галузі дозволяють тонко контролювати хід розмови і спрямовувати їх у інше русло. Крім того, на основі сигналів, що надходять від співрозмовника, можна скласти реальний психологічний портрет цієї людини, визначити її характер і навіть відокремити правду від брехні.

Для того, щоб справити на співрозмовника потрібний ефект, слід застосовувати невербальні прийоми за певними методиками. Найбільш розповсюджені методи:

***Кінесика***

Це комплекс певних рухів і жестів людини, що дозволяє зробити мову більш зосередженою. Відома «мова жестів» дозволяє привернути увагу слухача, зосередити увагу на потрібних речах і підвищити або знизити рівень сприйняття інформації. Крім того, варто звернути увагу на співрозмовника: Якщо він, наприклад, схрестив руки на грудях, це означає, що він захищається від вас і не хоче сприймати інформацію, яку ви йому надаєте. Якщо він смикає за волосся (тут - гудзики на одязі або інші нав'язливі рухи), це ознака страху, тривоги і недовіри або невпевненості в собі.

Якщо він постукує пальцями або ручкою по столу, це означає, що співрозмовнику абсолютно нецікаво, що ви йому говорите.

Тому треба бути уважним не тільки до того, що ви робите при розмові, але й звертати увагу на зворотну невербальну зв’язок людину, з якою ви вступили в ділову розмову.

***Тактильний метод***

Це комунікація з застосуванням дотиків. Існують 4 види тактильних дотиків:

Професійні.

Любовні.

Дружні.

Ритуальні.

Звичайно, у трудовій та господарській діяльності використовуються лише професійні засоби тактильного методу. Перестаравшись із цим прийомом, можна просто втратити клієнта. Правильне використання тактильного методу ділового невербального спілкування дозволяє створити довіру та залучити до себе співрозмовника.

Вчені виділяють наступні види невербальних засобів спілкування:

— Жести – рухи руками, які несвідомо (найчастіше, в силу звички) людина робить паралельно з промовою. Такі сигнали можуть позначати самі різні емоції або враження: розчарування, збентеження, впевненість чи невпевненість в собі, агресію, бажання припинити розмову і багато іншого.

— Підтримувана дистанція під час бесіди вказує на зону комфорту людини і те, наскільки вільно він себе почуває з цим співрозмовником.

Загальноприйнятий варіант – це так звана «зона соціального спілкування» (122-360 см). Вторгнення в особистий простір (46-121 см) або навіть інтимну зону (15-45 см) – дія, яка може сказати багато про що.

— Справжнім дзеркалом думок і почуттів людини є міміка. Незважаючи на те, що ділова людина змушена постійно контролювати своє обличчя, робити це бездоганно мало у кого виходить.

— Дуже промовистою може бути поза – займане становище тіла при розмові. Вона часто вказує на ступінь внутрішньої напруги, ставлення до співрозмовника і теми бесіди, статус партнера.

— Предметом особливої уваги є погляд людини: його напрям і вираз – лакмусовий папірець правди і брехні, психологічного стану, інтенсивності внутрішньої роботи свідомості.

Звичайно, наведена класифікація невербальних засобів спілкування – досить узагальнена. Існує безліч різновидів жестів, мімічних прийомів та інших рухів людини. Ще більшу роль відіграють їх поєднання: погляд і міміка, положення тіла і дистанція, жести і міміка. Ці знання – справжня наука про комунікації між людьми.

**Хода і постава**

Людина з правильною поставою справляє сприятливе враження, розташовує до спілкування. Гарна постава передбачає пряму спину, розправлені плечі, впевнену посадку голови. Вона повинна бути розслабленою і природною.

Сутула спина свідчить про скутості, невпевненості. Ще більш тяжке враження справляють опущені плечі і голова, які можна прийняти за прояв пасивності і покірності.

Хода так само є елементом невербального спілкування і дозволяє пізнати характер партнера.

Активні натури, які звикли діяти, ходять швидко і впевнено.

Творчим, зайнятим розумовою діяльністю людям властивий повільний, неспішний ритм ходьби.

Невеселі думки і пригнічений настрій ніби притискають людини до землі — він йде, насилу переставляючи ноги.

У оптимістів, навпаки, хода легка, летить.

Невпевнені люди, намагаючись відгородитися від оточуючих, опускають голову, сутулят спину.

Гордія і людини із завищеною самооцінкою видає високо піднята голова.

Як вже було сказано вище, значення невербальних засобів спілкування для ділової людини важко переоцінити. Видатні вміння в цій області дозволяють ефективно вирішувати деякі важливі завдання під час переговорів, зустрічі з клієнтом і партнером:

— виявлення певних комунікативних перешкод на ранній стадії, ще до того, як співрозмовник відмовиться від продовження бесіди. Виявивши ці труднощі, завжди є можливість змінити модель поведінки і спрямувати розмову в потрібне русло;

— визначення правдивості тверджень, озвучених співрозмовником. Це і зрозуміло, адже якщо мова людини може включати в себе свідому брехню, то мова тіла брехати не може, що можна з успіхом використовувати на зустрічі;

— отримання інформації про потенційного клієнта чи партнера, його характері, темпераменті, емоційному і психологічному стані, впевненості в собі, почуття власної значущості, багатьох інших індивідуальних особливостях.

Слід проаналізувати свої звички і позбутися тих, які будуть заважати ділового спілкування. Не можна порушувати особисті кордону, доторкатися до співрозмовника, під час розмови крутити в руках ручку, малювати на папері. Слідкуйте за тим, як ви п’єте і їсте. Не потрібно на ділових зустрічах чіпати своє обличчя і волосся, сутулитися, соватися на стільці, багато, хаотично жестикулювати. Почувайтеся впевнено, розслаблено, будьте зібрані, уважні, не забувайте посміхатися.

Розуміння сигналів невербальної комунікації вкрай важливо для сучасного ділового спілкування. Дана стаття не тільки допоможе зрозуміти реакцію співрозмовника, розпізнати його думки і наміри, а також навчить контролювати власні неусвідомлені рухи. Досягти успіху на переговорах буде набагато простіше, якщо ви продемонструєте партнеру свою чесність і відкритість під час спілкування.