

Эффективность невербальных коммуникаций

Гончар А.С.

Научный руководитель - старший преподаватель Вайнилович Э.Г.
Белорусский национальный технический университет

Глобализация межнациональных отношений пронизывает все сферы деятельности и оказывает влияние на взаимодействия и взаимоотношения между работниками. Наша речь является универсальным средством общения, но она приобретает значение только в совокупности с использованием невербальных символов для трансляции сообщений. Проведенные исследования показывают, что 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жестов, а 38% - через интонацию и модуляции голоса. Это говорит о важности изучения невербальных сигналов, особенно в современных условиях развития деловых отношений.

В невербальном общении любой жест имеет значение не только для того, кто его делает, но и для его собеседника. Человеку может быть удобно сидеть со скрещенными руками, откинутой назад головой и выпрямленной спиной, а его собеседник воспримет такую позу однозначно негативно. По многим жестам можно определить настроение, характер человека, что поможет менеджеру спланировать свои дальнейшие действия для достижения положительного итога разговора.

Во многих странах те или иные жесты могут трактоваться по-разному. Знания особенностей невербалики стран деловых партнеров поможет менеджеру сделать свое выступление более убедительным, подкрепляя сказанное соответствующими жестами, мимикой и взглядом.

Необходимо учитывать, что можно ошибиться в толковании жестов и прийти к неправильным заключениям. Только путем постоянного изучения, анализа и наблюдения за жестами, учитывая контекст, в котором они проделываются, можно научиться делать правильные толкования относительно мыслей и слов людей.

Знание основ невербалики в менеджменте является неотъемлемой частью на пути к успеху. Она создает прозрачность в процессе проведения переговоров, создании межличностных отношений, а так же помогает при разрешении конфликтных ситуаций.