

## **Невербальная коммуникация в организациях.**

**Лазунина Людмила Александровна**

*студент*

*Пензенский Государственный университет, Пенза, Россия*

*E-mail: appolon13.87@mail.ru*

Термин «коммуникация» (от лат.) в переводе означает сообщение, связь, путь сообщения.

Коммуникация – это передача информации от одного человека к другому, один из способов доведения человеком до других людей идей, фактов, мыслей, чувств и ценностей.

Цель коммуникации – добиться от принимающей стороны точного понимания отправленного сообщения. В ней всегда участвуют, по крайней мере, два человека – отправитель и получатель или коммуникант и коммуникатор.

Организаций без коммуникаций не существует. Она (подразумеваемая коммуникация) в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия. Благодаря коммуникации осуществляется сбор, анализ и систематизация информации как внутри предприятия, так и за его пределами, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с деловыми партнерами, конкурирующими фирмами, потребителями, поставщиками, финансистами, клиентами. Коммуникация предполагает обратную связь и понимание.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

пространственная подсистема (межличностное пространство);

взгляд;

оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя: внешний вид собеседника; мимика (выражение лица); пантомимика (позы и жесты);

паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая: вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр;

экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся: темп речи, паузы, смех и так далее.

Около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу.

Невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, 38% значения несут звуки и интонация и 55% - позы и жесты. Таким образом, успех любых переговоров во многом зависит от того, насколько вы понимаете язык жестов и поз. С его помощью мы определяем позицию собеседника, понять, как встречены ваши слова – враждебно или с одобрением, удовлетворением, откровенен с вами ваш партнер, или, наоборот, что-то скрывает. С другой стороны, во время деловых встреч и переговоров важно контролировать свои движения и мимику, использовать соответствующие жесты для подтверждения правдивости своих слов. Потому, если вы желаете добиться эффективных результатов на переговорах со своими партнерами, вам необходимо овладеть хотя бы азами невербального, то есть бессловесного общения.

*Вывод:* невербальные коммуникации занимают важное место, ни одна организация не может обойтись без неё, так как с помощью невербальной коммуникации предприятия на деловых совещаниях, собраниях, переговорах и так далее, узнает партнера. И общение без невербальной коммуникации не может быть полным и насыщенным.

Но на предприятиях эффективнее используется вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация используется на высших уровнях (например, при

взаимоотношениях генерального директора и главного инженера), на низших уровнях, она есть, но в своем собственном восприятии, используется реже. Ведь каждый человек воспринимает невербальную коммуникацию по-разному, то есть у каждого свое мнение. Простые сотрудники занимаются производством, а не изучением языка поз и жестов и так далее.

#### **Литература**

1. Кошарная Г.Б., Галиакбертова Н.Р., Смирнова И.Ф. (2005) Этика деловых отношений. Методические указания//Изд-во Пензенского государственного университета.
2. Бочкарев В.К., Дорофеев В.Д. (1999) Основы современного менеджмента. Учебное пособие//Изд-во Пензенского государственного университета.
3. Дорофеев В.Д., Шмелева А.Н., Частухина Ю.Ю. (2004) Организационное поведение. Учебное пособие//Изд-во Пензенского государственного университета.
4. Василик М.А., Вершинин М.С., Павлов В.А. и др. (2005) Основы теории коммуникации/ Под ред. проф. М.А. Василика. М.: Гардарики.
5. Туровец О.Г., Родинов В.Б., Бухалков М.И. и др. (2002) Организация производства и управление предприятием/ Под ред. О.Г. Туровца. М.: ИНФА-М.