**НЕВЕРБАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ ПРИ ПРОВЕДЕННІ ПЕРЕГОВОРІВ**

***В. Б. Бойко,*** *студент спеціальності Менеджмент, група МЕН-11*

***Н. Л. Кужель,*** *асистент кафедри менеджменту – науковий керівник*

Під комунікацією розуміють процес обміну інформацією між двома або більше особами, який забезпечує їх взаєморозуміння.

Для здійснення процесу комунікації необхідні, принаймні, 4 умови:

1) наявність щонайменше двох осіб;

2) наявність повідомлення;

3) наявність каналу комунікації;

4) наявність зворотного зв’язку.

Виділяють вербальні і невербальні комунікації.

До вербальних засобів відносять людську мову в різних її формах.

До невербальних засобів комунікації відносяться: пантомімі-ка, зовнішній вигляд, поведінка, предмети, запахи, звуки, колір-на гамма.

У наш час задля більшого узгодження інтересів, цінностей все частіше доводиться вдаватися до переговорів. Розглянемо, як використовуються невербальні комунікації під час ведення переговорів та на що слід звернути увагу.

Переговори – це вид спільної з партнером діяльності, як правило, спрямованої на вирішення проблеми. Під час пере-говорів невербальні знаки можуть розповісти партнерам інфор-мацію, яку іноді бажають приховати.

Для підтримання атмосфери доброзичливості і співробіт-ництва фахівці з невербальним спілкуванням рекомендують широко використовувати прийоми «віддзеркалювання» співроз-мовників.

88 **–** © **ПУЕТ –**

«Віддзеркалювання» – копіювання жестів і поз партнерів, наслідування гучності голосу, інтонацій і темпу мови – має велике значення в процесі комунікації, оскільки це один із способів показати співрозмовникам, що ви з ними згодні та вони вам імпонують і навпаки.

Також потрібно не забувати про відстань між співроз-мовниками.

В Україні особиста відстань (під час розмов на конференціях, зустрічах, прийомах) становить 0,4–1,5 м.

Для успішного спілкування з іноземцями варто враховувати етнічні особливості їхньої особистої дистанції, оскільки незруч-на для співрозмовника дистанція під час розмови може несвідо-мо сприйматися чи й свідомо трактуватися як вторгнення в особистий «життєвий простір» або ж як відчуженість, неба-жання йти на зближення тощо.

У процесі ділової комунікації в деяких країнах, приміром в Індії, поклони можуть також бути індикатором вдалих чи невда-лих бізнес-переговорів. Так, наприклад, шанобливий глибокий уклін під кутом до 90º наприкінці ділової зустрічі свідчить про успіх. І навпаки, швидкий, короткий поклон може означати незадоволення результатами переговорів.

Під час переговорів важливо спостерігати за очима партне-рів, особливо за розміром зіниць і рухом очей.

Якщо людина збуджена, зацікавлена чимось, або перебуває у піднесеному настрої, його зіниці розширюються в 4 рази в порівнянні з нормальним станом. Сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

Щоб встановити партнерські відносини з іншою людиною, ваш погляд повинен зустрічатися з його поглядом близько 60–70 % всього часу спілкування.

Слід звертати увагу не тільки на довготу і частоту погляду, але і на частину обличчя і тіла, на яку спрямований погляд.

А. Піз наводить таку класифікацію поглядів [2]:

 діловий погляд;

 соціальний, або світський, погляд;

 інтимний погляд;

 погляд скоса;

 прикриті повіки.

**–** © **ПУЕТ –** 89

Головне правило інтерпретації знаків невербального спілку-вання полягає в тому, що їх не можна розглядати ізольовано один від одного: необхідно враховувати весь комплекс супро-відних їх знаків і жестів.

Не можна трактувати жести окремо від контексту їх прояву.

Варто враховувати національні і релігійні особливості невербальної комунікації.

Слід пам‟ятати про «другу натуру» – роль, яку грає людина. Роль може бути обрана для маскування.

На переговорах можна застосовувати лише зрозумілі обом сторонам жести. Інші невербальні засоби можуть розглядатись як «нечесна гра».

Отже, грамотне застосування мови поз і жестів є дієвим способом скласти позитивне враження на співрозмовника і досягнути успішного завершення переговорів.

**Список використаних інформаційних джерел**

1. Бардієр Г. Бізнес-психологія / Г. Бардієр. – Москва : Генеза, 2002. – 412 с.

2. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам / Пиз А. – Москва, 2000. – 188 с.

3. Солощук Л. В. Принцип координативної взаємодії вербальних та невербальних компонентів комунікації / Л. В. Солощук // Мовні та концептуальні картини світу : зб. наук. пр. – Київ : Київський нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, 2005. – С. 7–11.