

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ

Успешность работы менеджера в любых ситуациях, особенно в деловых переговорах, напрямую зависит от того, насколько он грамотно и умело строит систему вербальных и невербальных коммуникаций. Роль коммуникаций очевидна как на малых фирмах, так и в мощных компаниях и корпорациях. От эффективности коммуникационных связей и взаимодействий зависит будущее не только предприятия, как хозяйствующего субъекта на рынке, но также и людей, работающих на данном предприятии,

Коммуникации имеют огромное значение для успеха деятельности предприятий и представляют одну из сложных проблем менеджмента. По существу это своего рода «кровеносная система» единого организма фирмы.

Обмен информацией между людьми происходит не только с помощью речи, но и посредством различных знаковых систем, которые представляют собой средства невербального общения.

По данным А.Мехребиена только 7% основной информации в ходе общения передается словами, а 55% воспринимается через выражение лица, 38% — через интонацию и модуляции голоса [1].

Рассмотрим более подробно некоторые особенности невербального общения в проведении деловых переговоров.

На наш взгляд, в России для людей очень важно осознавать честные намерения своего делового партнера, то, что он рассчитывает на долгосрочные отношения. И здесь такие жесты, как раскрытые руки или жест расстегивания пиджака, являются знаками искренности и могут служить признаком дружеского расположения друг к другу.

Или же наоборот, если человек на встрече чувствует себя некомфортно, он пытается как-то закрыться, может быть, скрестить руки, чтобы защититься от окружающей обстановки. Если же деловой партнер зажал руку в кулак, это может указывать на враждебные намерения собеседника.

Рассмотрим еще несколько интересных жестов, например, закрывание рта рукой, свидетельствующее о том, что, скорее всего, собеседник говорит неправду. Еще один из способов скрыть правду — это нежелание смотреть в глаза человеку, которого пытаются обмануть.

Также важно учитывать особенности невербального общения не только в нашей стране, но и в странах, которые являются нашими зарубежными партнерами. Так как многие российские фирмы вышли на мировой рынок, то для успешных переговоров важно знать культуру общения других стран, потому что успех переговоров может зависеть даже от самой незначительной мелочи, от взгляда или от жеста.

Так, в каждой культуре существуют различные представления о принятом расстоянии между собеседниками. Например, немцы во время встреч находятся в шестидесяти сантиметрах друг от друга, в России это расстояние немного меньше, а в странах Востока, партнеры вообще находятся близко друг к другу, интимная зона у японцев составляет всего 25см [2].

Межкультурные различия наблюдаются и в положении тела. Например, американцы предпочитают стоять боком друг к другу во время обычного разговора, в России же это считается неуважительным. Нога на столе будет воспринята как явная некультурность в России и нейтрально — в США.

Также существуют различия в восприятии пространства. Так, например, американцы привыкли работать в больших кабинетах, где располагается много людей за отдельными столами. В России же до сих пор сохранилась традиция иметь отдельный кабинет, а открытая дверь говорит о крайней степени беспорядка. В Японии многие менеджеры не имеют личных кабинетов, но даже те, у кого они есть, предпочитают большую часть времени находиться за их пределами, общаясь с подчиненными.

Представители различных культур по-разному воспринимают взгляд собеседника во время проведения переговоров. Нам кажется, что можно выделить культуры, для которых визуальный контакт очень важен, это, например, относится к арабским и латиноамериканским странам. К народам, для которых не столь важен контакт глаз, можно отнести индийцев, японцев и североевропейцев.

Можно сделать вывод, что в каждой культуре существуют свои особенности невербального общения, и знание их может помочь успешному проведению переговоров, а впоследствии и установлению долгосрочных деловых отношений.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Mehrabian A. Silent messages. – Belmont, CA: Wadsworth, 1971. – P. 43.
2. Пиз А. Язык телодвижения. Как читать мысли других людей по их жестам. – М.: Эксмо-Пресс, 2003.