

Можно ли общаться без слов?

Речь нужна людям для общения, для передачи какой-то информации. Но, оказывается, общаться можно и без слов. Интонация, мимика и жесты значат порой больше чем сказанное словами. Любой из нас может вспомнить, как отвечал на вопрос красноречивым взглядом, или читал подобный ответ на лице собеседника.

Подобное общение называется невербальным, т.е., в отличие от речи, вербального общения, не высказанным словами. Как показывает практика, информация, посланная методами невербального общения, пользуется значительно большим доверием. Особенно если речь идет о противоречивых посланиях, когда говорят одно, а «на лице написано» абсолютно другое.

Научные исследования показывают, что за счет слов передается всего лишь 7% информации. 30-40% мы получаем за счет других звуковых форм, таких как интонация и тон голоса, остальной объем информации приходится на мимику, жесты, позы. Так как, можно общаться без слов?

Некоторое время назад одна известная фирма применила на переговорах по продаже своей продукции видеозапись. Вяло текущие переговоры по снижению цены были почти заблокированы твердой позицией продавцов в определенный момент, причем на том уровне, когда покупатели едва достигли максимальной приемлемой для них цены, оговоренной руководством и, естественно, не подлежащей разглашению. После подписания соглашения принимающая сторона подарила покупателям альбомы фотоснимков с комментариями. Коммерческую тайну выдала реакция членов делегации на предложения и уступки продавца: выражения лиц, жесты, мимика. Шпионаж оказался ни при чем.

Урок этой истории настолько же прост, как и сложен. Необходимо не только следить за своей мимикой и жестами, но и уметь интерпретировать реакцию партнера по разговору. Акулы бизнеса хорошо усвоили это. Тренинги, семинары и университетские программы все чаще включают в себя обучение методам невербального общения.

Русская пословица – «по одежке встречают...» свидетельствует, что в первые минуты

знакомства методы невербального общения имеют особое значение. И «одежка» - это не только костюм и обувь, но также манера держаться, взгляд, улыбка. Первоначальная оценка собеседника, самая устойчивая и трудно опровергаемая, происходит еще до того, как произнесено первое слово. Исследователи считают, что для формирования первичного мнения достаточно 2-4 минут.

Очень важно правильно владеть своим телом и передавать собеседнику именно ту информацию, которую вы считаете нужной. И важно это не только для политиков, дипломатов и коммерсантов. Часто в обычной служебной или бытовой обстановке мы читаем жесты неосознано, делая вполне осознанные выводы.

Жесты и другие формы невербального общения называют коммуникативными средствами, если они воспринимаются собеседником так, как хочет говорящий. Но часто невербальные средства выдают наши скрытые мысли и намерения. В этом случае они являются информативными средствами, и позволяют нашему собеседнику получить куда больше информации, чем нам хотелось бы. Полученный собеседником объем информации может на 80% превосходить переданный коммуникативными средствами. Человек контролирует свои жесты и позы значительно меньше, чем свои слова.

Научившись понимать язык тела, можно с успехом убеждать своих собеседников и склонять их принятию нужного решения. Добиться этого будет гораздо легче, если удастся внушить к себе доверие и симпатию.

Автор - **Алексей Норкин**

[Источник](#)