

ВІЗУАЛЬНИЙ КОНТАКТ ПІД ЧАС ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Кириллова С.О., гр. ПТ-18

Науковий керівник – канд. філол. наук, проф. **С.М. Руденко**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Візуальний контакт – важлива частина ділової комунікації, завдяки якій можна зацікавити людину, віддати шану співрозмовнику, створити імідж, побудувати із колегами, начальством та діловими партнерами міцні ділові відносини.

Візуальний контакт – це система знаків, пов’язана із взаємодією за допомогою очей. Вона може сигналізувати про готовність до спілкування, а також про внутрішній стан людини, наприклад, завдяки стану зіниць, розширення і звуження яких не піддається свідомому контролю. Розширені зіниці свідчать про зацікавленість, а звужені – ознака похмурого, негативного стану.

Існують різні види візуального контакту, однак не всі вони доречні під час при фахової комунікації. Діловий погляд повинен бути зосередженим на чолі співрозмовника. Умовно кажучи, слід уявляти трикутник з вершинами в очах і в центрі чола співрозмовника. Так можна створити серйозну атмосферу під час контактування. Співрозмовник буде відчувати, що партнер налаштований по-діловому (правда, за умови, що погляд не буде опускатися нижче очей). Так можна контролювати хід бесіди за допомогою погляду.

Візуальний контакт свідчить про налаштованість на спілкування. Оптимальна тривалість погляду не має перевищувати 10 секунд. Триваліший погляд може сприйматися як виклик, може навіть збентежити. Виняток становить обговорення неприємних проблем: тут відхід від візуального контакту виражає увічливість і розуміння емоційного стану співрозмовника. А от наполегливий погляд за таких умов сприймається як втручання в переживання людини. Щоб побудувати хороші відносини зі співрозмовником, слід зустрічатися з ним поглядом протягом 60–70% усього часу спілкування.

Отже, можна зробити висновок, що візуальний контакт є однією з найефективніших знакових систем під час невербального спілкування. Він є важливим чинником створення іміджу співрозмовників, побудови їхніх партнерських відносин і створення належної ділової атмосфери, оскільки передає найточніші комунікативні сигнали, використання й контролювання яких вимагає постійного самовдосконалення.