**Чепурко І.П.**

**ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ У ВНЗ ЗАСОБАМИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

Ефективність роботи керівника навчального закладу або його підрозділу в першу чергу залежить від його вміння працювати з людьми і від того, як він працює з інформацією. Способом отримання такої інформації вважається комунікація.

Термін «комунікація», який має латинське походження і означає «зв’язок», «повідомлення», «дещо об’єднуюче», прийшов з теорії інформації і теорії зв’язків. Комунікація є аспектом соціальної взаємодії, загальною характеристикою будь-якої діяльності, вклю­чаючи управлінську. Комунікація – це складний процес, який здійснюється за допомогою слів, букв, символів, жестів, це спосіб, за допомогою якого висловлюється ставлення одного працівника до знань і розумінь іншого, досягається довіра, взаємосприйняття поглядів тощо.

Дослідження свідчать, що керівники 50-90% робочого часу ви­трачають на комунікаційні процеси, щоб реалізувати свою роль у міжособистісних відносинах, інформаційному обміні, в процесах прийнят­тя рішень, в плануванні, організації, мотивації й контролі.

За даними соціологічних досліджень більшість керівників вважають, що не­доліки комунікації є головною перепоною на шляху досягнення ефективності їх роботи. Ефективно працюючі керівники – це ті, які досягли успіхів у налагодженні комунікацій і самі є комуніка­тивними.

В діяльності керівників навчальних закладів вико­ристовуються комунікації, які можна класифікувати за характе­ром і виявом: інформаційна - передавання інформації аудиторії, одній особі або групі осіб; експресивна - виразна, що характеризується силою вияву почуттів, переживань; переконуюча - прагнення вплинути на інших; соціально-риту­альна - використання норм і звичаїв соціально-культурної по­ведінки; паралінгвістична - спілкування за допомогою міміки, виразу очей і рота, а також поз і рухів. Комунікації можуть відбуватися різними способами - письмово, усно, невербально. Кожен з них має свої переваги і недоліки, що і зумовлює сфери їх використання.

Можливості невербальних (несловесних) повідомлень, які становлять значну частину людського спілкування, не слід применшувати. Лише одними словами не можна передати емоції, душевний стан, занепокоєння, якщо не скористатись мімікою, певними рухами, виразом обличчя, тональністю голосу тощо.

Саме невербальні комунікації свідчать про ставлення співрозмовників один до одного і до інформації, якою вони обмінюються. Альбертом Мейерабіаном було встановлено, що 55% повідомлень сприймаються через вираз обличчя, пози, жести; 38% - через інтонації голосу і лише 7% - через слова. Невербальні сигнали («мова тіла») можуть багато чого розповісти про внутрішній стан людини. Вони посилюють сприйняття співрозмовником почутого, підтверджуючи його достовірність (у разі адекватних символів) або спростовуючи (коли невербальні знаки вказують на обман). Вміле їх використання дає змогу розуміти людей, вести переговори, вирішувати конфлікти, виступати перед аудиторією, викликати довіру тощо.