Спілкування – це складний соціально-психологічний процес досягнення взаєморозуміння між людьми. Основними його інструментами є вербальні та невербальні засоби спілкування. Вербальне (від латинського «усний, словесний») засіб – це мова. З цим все більш-менш зрозуміло, але ж ми спілкуємося не тільки за допомогою голосу. Більшість наших «повідомлень» ми передаємо за допомогою невербального (немовного) способу спілкування. Невербальне спілкування – чи [мова жестів](http://vseznajka.com.ua/?p=1112) – включає в себе нашу міміку, жести, зоровий контакт, пози тіла і навіть інтонації нашого голосу.

Невербальні повідомлення є невід’ємною частиною людського спілкування, упроводжуючи слова, вони вказують на наше поточне психічний і фізичний стан. Невербальні комунікації можуть виконувати п’ять функцій:

1. Повторення: вони можуть повторювати, підтверджувати усне повідомлення людини.
2. Протиріччя: вони можуть не збігатися з тим, що говорить людина, і навіть повністю суперечити сказаному. Наприклад, очі людини можуть видати його печаль, навіть якщо він намагається жартувати.
3. Заміна: вони можуть замінити собою усне послання. Наприклад, потиск плечима замінить слова «я не знаю».
4. Доповнення: вони можуть або доповнювати усне послання. Начальник, який поплескує підлеглого по плечу на додаток до похвали, тим самим збільшує вплив сполучення.
5. Акцентування: вони можуть підкреслити слова. Наприклад, можна грюкнути долонею по столу, підкреслюючи свою незгоду, вимовляючи різке «ні».

Елементи невербальної комунікації

* Погляд
* Вираз обличчя і міміка
* Жести і пози
* Дистанція між співрозмовниками
* Дотик
* Інтонації голосу