

الاتصال غير اللفظي: من المتعارف عليه أن الفرد يستطيع الاتصال بالآخرين بواسطة طرق مختلفة فما يعبر عنه المرسل (كتابه أو شفويا) يمكن أن يسانده أو يعارضه سلوكه غير اللفظي في الاتصال (مثل الفعل وحركات الوجه والجسم) وغالبا ما ينسى المديرون أن ما يقومون به أو يفعلونه هو وسيلة مهمة من وسائل الاتصال التي يفسرها الآخرون والنقطة البالغة الخطورة في الاتصال غير اللفظي أن الأفعال تتحدث بصوت أعلى من الكلمات على الأقل في المدى الطويل فالناس يؤمنون بالأفعال أكثر من إيمانهم بالكلمات أو بالصورة فالمدير يقول شيئا ويفعل شيئا آخر سيجد العاملين ينصتون أكثر إلي ما يفعله.