

# Коммуникативные технологии делового общения

Тема презентации

Вербальное и невербальное общение

Больших Ирина Сергеевна

# Вербальная / Невербальная

С давних времен в литературе психологической направленности выделяли разделение коммуникации на два способа – вербальную и невербальную коммуникацию. И один, и другой вид передачи данных применяется в организационных коммуникациях с одинаковыми целям. Данные способы передачи разноплановых сообщений свойственны в разной мере и горизонтальным, и вертикальным коммуникациям, их можно встретить и в неформальных, и в формальных взаимодействиях между членами организации. Являясь дополнением друг друга, данные способы передачи информации обладают явными отличиями, а также собственной спецификой.

# Особенности двух ТИПОВ КОММУНИКАЦИИ

Вербальная коммуникация состоит из устных и письменных контактов с передачей различного рода данных. Невербальная коммуникация, в свою очередь, подразумевает передачу данных без применения языка слов, речи устного либо письменного характера. В таком случае индивид получает информацию с помощью своего зрения, подмечая такие характерные элементы поведения, как, например, лицевая экспрессия, позы человека, его мимика и жесты, внешний вид в общем. Невербальная коммуникация значительно дополняет, демонстрирует либо подчеркивает то, что человек произносит. В некоторых случаях невербальные сигналы и устная речь несколько противоречат друг другу. В таком случае человек, как правило, склонен больше доверять собственным глазам, нежели ушам. Получается, что невербальная коммуникация иногда даже превосходит по собственной результативности вербальную.

# Отличия вербальной и невербальной коммуникации

Если говорить об отличиях двух типов коммуникации, то, как правило, говорят о следующем:

- *Вербальная коммуникация является осознаваемой, а невербальные сигналы считаются намного более автоматическими и неосознаваемыми индивидом. Сам индивид редко специально планирует собственные жесты и телодвижения во время какой-то беседы, но, как правило, продумывает то, что планирует произнести либо написать.*
- *Невербальная коммуникация не в каждом случае оказывается абсолютно ясной и определяемой точными правилами, как во время вербальной коммуникации. Когда ваш сотрудник смотрит на свои часы, что это может значить? Надоело ли ему общение с вами либо у него просто предполагается встреча с другим индивидом?*

# Вербальное деловое общение

Вербальное деловое общение переводит любые коммуникативные средства на вербальный человеческий язык. Коммуникация связывает или разделяет людей в решении проблем, позволяет осуществлять согласованные действия. Однако для совместных действий недостаточно получения информации, необходимо непосредственное общение между партнерами. Вербальное деловое общение, в отличие от невербального, осуществляется в устной и письменной формах. Письменная форма общения рассчитана на зрительное восприятие и может редактироваться пишущим.

# Устное / / Письменное

Устное общение не допускает переработки текста. Письменному тексту присущи более сложные языковые формы, устному высказыванию — более простые. Огромное значение в вербальном деловом общении отводится литературному языку, с присущими для него нормами, правилами употребления, ударением, произношением и стилистическим разнообразием. Вербальные средства делового общения помогают преодолевать логический, стилистический, семантический и фонетический барьеры в коммуникации. Широта интонаций, глубина оттенков паралингвистической информации, различные речевые средства, специфическая структура характеризуют вербальную коммуникацию в деловом общении как одну из наиболее интересных сфер человеческой деятельности.

# Невербальное деловое общение

Невербальное деловое общение – это та область знаний, которая при правильном использовании помогает достичь определенных высот в профессиональной деятельности. Невербальные средства делового общения оказывают необходимое влияние на партнера и его подсознание. Они заменяют, дублируют, дополняют и усиливают смысл ваших слов. Восприятие информации – это целостный процесс, применение в рамках которого невербальных средств делает его уникальным.

# Наука

В научной литературе существует несколько классификаций невербальных средств делового общения. Их можно объединить в следующие группы:

- *паралингвистические* (интонация, пауза, дыхание, темп, ритмика, тональность, мелодика, логическое ударение);
- *кинетические* (выражение лица, мимика, жестикуляция, позы, визуальная коммуникация, движение глаз, взгляды)
- *экстралингвистические* (стук, смех, шум);
- *проксеимические* (пространственное расположение партнеров по общению).

Невербальная коммуникация в деловом общении позволяет преодолевать трудности, извлекать и контролировать полученные сведения. При этом надо помнить, что невербальные особенности делового общения повышают уровень доверия со стороны партнера и помогают грамотно добиться желаемого результата.



# Выводы

Итак, вербальное и невербальное деловое общение – мощный источник информации о партнере, которая позволяет целенаправленно и целесообразно организовать коммуникацию, взаимодействовать друг с другом и управлять своим поведением.

