



Нас учат выражать свои мысли с помощью слов, в школе обучают письму, грамоте. Но речь и текст – не единственно возможные для нас способы передать информацию. Самый первый в нашей жизни, естественный и простой способ выражения мыслей, – с помощью жестов и языка тела. На протяжении всей жизни мы успешно совмещаем два этих способа коммуникации: вербальное и невербальное общение.

Вербальное общение – самый привычный для человека способ передачи и получения информации с помощью устной или письменной речи. Такая коммуникация происходит между двумя или более людьми. Для воспроизведения речи человек обладает четкой дикцией, определенным словарным запасом и знаниями о правилах общения.

Вербальное взаимодействие имеет две важные функции:

1. Сигнификативную. С помощью слов человек может представить любое описание, иметь представление о любой получаемой информации. Словарный запас помогает человеку проводить анализ получаемой информации, выстраивать связи между объектами, о которых поступает информация, и распределять степень значимости (главное, второстепенное).

2. Коммуникативную. Ее задача – в передаче отношения к получаемой или воспроизводимой информации. При разговоре это выражается с помощью пауз, акцентов, интонации голоса. В письме – аккуратностью написания, расставленными знаками препинания и направления текста.

Несмотря на большую степень значимости вербального общения в жизни человека, оно имеет ряд недостатков:

1. невозможность сформулировать свою мысль четко и донести ее;
2. сложности восприятия чужого повествования;
3. превратное понимание полученной информации;
4. многозначность одних и тех же слов;
5. языковые сложности между носителями разных культур, религий, возрастов и т. д.

Вербальный способ общения характерен исключительно для человеческой культуры. Только люди могут выражать свои мысли с помощью слов. Именно это и является главной отличительной чертой такой взаимосвязи. Кроме нее, можно выделить:

- многообразии стилей (деловой, разговорный, научный, художественный и другие);
- исключительность (словами можно описать любую знаковую систему);
- способность рассказать о человеке (культура, уровень знаний, воспитание, характер);
- закрепление выражений, фраз за определенными культурами, социальными группами (фашизм, коммунизм, нигилизм, демократия);
- необходимость для реализации в жизни (отсутствие вербальных навыков общения может стать непреодолимым препятствием в личном и профессиональном росте).

Ученые считают, что вербальные коммуникации занимают минимальное, с точки зрения важности, место в навыках взаимодействия человека. Количественный показатель полезности составляет всего 15% по сравнению с невербальными навыками. Им наука выделила 85% значимости.

Невербальные коммуникации представляют собой взаимодействие между индивидуумами без применения слов, то есть языковых способов связи. Для передачи мыслей, эмоций человек в таком случае активно применяет язык тела: жесты, мимику, позу, визуальное воздействие. Невербальные коммуникации могут быть неосознанными, к ним относятся перечисленные выше способы передачи информации и специальные. Ко вторым относятся: язык для слабослышащих, глухонемых и азбука Морзе.

Язык тела помогает человеку создавать связь между собеседниками, придавать словам смысл и выражать эмоции, скрытые в тексте. Особенность такой коммуникации в честности. Человек, не знающий психологию такого общения, не способен управлять своими эмоциями и языком тела. Все невербальные знаки имеют свой характер: задумчивый, открытый, неуверенный, доброжелательный, воинственный, сомневающийся и другие. Понимание возможных невербальных знаков дает человеку преимущество перед собеседником. Обладая такими знаниями, оратор может завладеть вниманием публики и настроить на свою точку зрения. Бизнесмены и менеджеры на важных переговорах, с помощью языка тела оппонента, принимают решение о его честности и правильности выполняемых

действий.

Пользуясь ежедневно десятками жестов, мы почти не задумываемся об их смысле. Известно, что основные коммуникационные жесты во всем мире не отличаются друг от друга: когда люди счастливы, они улыбаются, когда печальны - хмурятся, когда не знают или не понимают, о чем идет речь - пожимают плечами. Однако нередко одно и то же выразительное движение у разных народов может иметь и совершенно различное значение, и легкомысленное обращение с обычными для нас жестами может привести к неожиданным последствиям. Например, поднимая брови, немец восхищается чем-то, а англичанин выражает скепсис; ввинчиванием указательного пальца в висок у нас, как правило, реагируют на глупость собеседника, а в Голландии - на остроумную фразу; кольцо, образованное большим и указательным пальцами, в США означает букву «о» от слова «о'кей» и понимается как «все нормально», а в Японии это кольцо означает «деньги» и применяется тогда же, когда у нас - потирание указательным и большим пальцем, во Франции этот жест означает ноль, в Греции и на о.Сардиния служит знаком отмашки, а на Мальте им характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами; движение пальца из стороны в сторону у нас, в США, Италии, в зависимости от ситуации, означает осуждение или призыв ко вниманию, а в Голландии этот жест означает отказ.

В разговоре поза, жесты, язык тела имеет первостепенное значение. С помощью невербального общения собеседник может убедить в своей правоте или подвергнуть свои слова сомнению.

К элементам визуальной взаимосвязи относят:

- манера держаться (движения, действия в той или иной ситуации);
- эмоциональный подтекст (движения руками, выражение лица);
- телесный контакт (касания, рукопожатие, объятия);
- визуальный контакт (изменение зрачков, пристальность, длительность);
- движения (походка, расположение при нахождении на одном месте);
- реакции (отклик на какие-то события).

Невербальное общение также имеет ряд собственных видов коммуникации. К ним относят:

- кинесика – совокупность движений тела (жесты, позы, мимика, взгляды);
- тактильные поступки – способы прикосновения к собеседнику;

- сенсорика – восприятие собеседника с точки зрения органов чувств (запахи, вкусы, сочетания цветов, тепловые ощущения);
- проксемика – общение с учетом зоны комфорта (интимной, личной, социальной или общественной);
- хронемика – применение временных категорий при общении;
- паравербальная связь – передача определенных ритмов при общении (ритм голоса, интонации).

Главная особенность невербальной взаимосвязи заключается в сложности контроля над собственными движениями телом, руками, мимикой и другими важными элементами такого общения. Среди других особенностей невербальных коммуникаций отмечают:

1. двойственность сигналов (есть знаки тела, мимические движения, которые приняты во всем мире, другие будут отличаться, в зависимости от культуры населения);
2. правдивость (невозможно скрыть полностью все сигналы, отражающие настоящие эмоции);
3. создание крепкой взаимосвязи между собеседниками (общая картинка помогает людям собрать полное представление о человеке, сформировать свое отношение к нему);
4. усиление смысла слов при вербальном общении;
5. возможность объяснить сформированную мысль до появления подходящих словесных описаний.

Вербальное и невербальное взаимодействие – неотъемлемые части друг друга. Только совокупность этих форм коммуникации дает нам полную картинку о получаемой информации.

Неотъемлемыми знаниями высшего руководства любых компаний являются вербальные и невербальные средства делового общения. Во многих странах не только директора компаний, но и обычные менеджеры должны знать, как ведет себя человек в момент обыкновенного общения, на собеседовании и при принятии важных решений.