

УДК 378.147

И.Н. Соболева

РАЗЛИЧНЫЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИИ: ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ

Основополагающим положением не только для слушателей курсов по коммуникации в бизнесе, но и для общества в целом, является чувство уверенности и компетентности при деловом общении. Известно, что коммуникация – это обмен информацией, идеями, переживаниями и т.п. В процессе коммуникации информация не только передаётся, но и определяется, формируется и развивается. Особенно это относится к устным посланиям (oral messages). Это обычная практика для лиц, участвующих в коммуникации.

Коммуникацию также можно рассматривать, как взаимодействие и взаимопонимание – осознание мотивов и целей партнёра по коммуникации.

Модель коммуникации может выглядеть следующим образом:

- лицо, передающее послание,
- предмет или тема разговора, т.е. текст,
- с помощью какого канала это передаётся,
- адресат эффективность передачи.

Осуществляя обучение бизнес-общению (business communication) на английском языке, когда и преподаватели, и слушатели не являются носителями языка (non-native speakers), необходимо не упускать из виду как вербальный, так и невербальный характер общения. Слушатели курсов должны чётко представлять, что ключевым моментом для них является определение, **когда** и **как** высказываться на устной презентации, при деловом общении, на встречах, переговорах и других контактах с партнёрами. При составлении CV (curriculum vitae), резюме, отчётов, при подготовке презентации следует помнить, что сообщение должно быть написано в ясном, сжатом стиле.

Слушатели курсов ориентированы на результат (results-oriented), для них важны не столько правила и формулы, сколько содержание сообщений и элементарные способы выражения мысли. Отсюда, кроме вербальных форм передачи мысли, на первый план выдвигаются невербальные способы общения.

Руководители международных компаний дают советы, **как** необходимо готовиться и проводить презентацию, **как** следует вести себя во время интервью, **как** интерпретировать сигналы, которые посылает деловой партнёр. Если бизнесмен недостаточно подготовлен, он может неправильно истолковать эти сигналы и тем самым обречь приглашение на провал.

Если невербальные отношения между деловыми партнёрами недостаточно отработаны, это вызывает определённое напряжение и отнюдь не способствует успешной коммуникации. Слушатели стремятся научиться, как справиться с проблемами коммуникации, чтобы суметь сделать выбор наилучшего варианта.

По словам Зникиной Л.С., «сочетание теоретических знаний с практикой даёт возможность развития особого экономического мышления». Причём акцент необходимо делать на практическое владение языком в определённых жизненных ситуациях, на ролевых играх и т.д.

Правильное использование невербальных сигналов, составляющих необходимый подтекст, обеспечивает успешность в ведении переговоров. Невербальные формы, по мнению некоторых авторов, составляют до 70% коммуникации. Так, мнение канадских и английских лингвистов совпадают в том, что невербальные средства коммуникации подразделяются на следующие подтипы:

- кинетические;
- паралингвистические (тембр голоса, тон, паузы);
- визуальные (контакт с помощью глаз – eye contact);

Двусторонний процесс делового общения невозможен без определённых правил, составляющих код поведения. Их необходимо учитывать при составлении курса деловой коммуникации. Чтобы преподаватель-инструктор преуспел в развитии коммуникационных навыков у слушателей, надо учитывать необходимость развития как вербального, так и невербального аспекта поведения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Northey M.* Impact A Guide to Business Communication. Prentice Hall Canada, Inc. 1990
2. *Longheed L.* Business Communication Addison Wesley Publishing Company, 1993
3. *Зникина Л.С.* Учебный модуль для подготовки и переподготовки специалистов экономических направлений: педагогическая концепция (из зарубежного опыта). - Вестн. КузГТУ, 2000, № 2.С.97-98.
4. *Соболева И.Н.* Обучение корректному вербальному поведению на курсах “Business English”. - Вестн. КузГТУ, 2001, №6

□ Автор статьи:

Соболева

Инесса Николаевна

- ст. преп. каф. иностранных языков