Вербальные коммуникации

Одним из главных умении в коммуникациях является умение строить вербальные,

или речевые коммуникации. На практике это означает умение писать и говорить.

Особенно важны эти умения для менеджеров высших уровней управления – которым

приходится выступать перед аудиторией, делать публичные заявления, выступать

в прессе. Речевые коммуникации можно разделить на устные и письменные. Нужно

знать, что тексты для "глаз" и "уха" пишутся различными стилями, что

обусловлено особенностями различного восприятия.

Публичное выступление – один из наиболее распространенных вариантов

речевых коммуникаций. Его подготовка начинается с постановки целей. Целями

могут быть:

1) установление и улучшение отношении

2) информирование

3) продвижение (идеи, товара)

4) изменение чего-либо

Также нужно оценивать аудиторию и в зависимости от ее возраста, статуса,

профессиональному профилю; проводить корректировку выступления.

Всегда полезно иметь конспект речи.

Написание текстов – требует специальных знании и навыков, и не каждый

руководитель обладает такими навыками, но практически всем специалистам

приходится писать тексты и сообщения для коммуникаций с общественностью.

2.2 Невербальные коммуникации

Невербальные или неречевые коммуникации менее изучены, чем вербальные. По

данным А.Пиза(7),информация в процессе общения передается словами лишь на 7%,

характером звучания и интонацией – на 38%, и остальные 55% информации

передаются невербальными средствами – жестами рук и ног, мимикой лица

говорящего, его внешним видом и окружением.

Нередко жесты более достоверно передают информацию, потому что они

бессознательны и непроизвольны.

В процессе личностных коммуникаций важное значение важное значение имеет

дистанция, расстояние на котором люди привыкли общаться. Нарушение этой

дистанции вызывает дискомфорт.

Жесты рук и ног говорят об отношении говорящего к происходящему,

свидетельствуют об его искренности, его натуре.

Жесты коммуникативной ориентации демонстрируют состояние коммуникативной

ситуации. Так расположение корпусов собеседников свидетельствуют о

характере коммуникаций. Если корпуса находятся под углом,– участие нового

собеседника приветствуется. Чем больше угол, тем более открыта коммуникация.

Интерьер помещения играет огромную роль. Например: форма стола имеет

огромное значение. Так круглый стол более приветствует общение, чем стол с

углами.

Знание и использование коммуникационных зон, невербальных знаков и символов

увеличивает эффективность коммуникаций, использующий визуальные каналы и

личностное присутствие.