# Вопрос №1. Стратегический и технический уровень общения. Взаимосвязь вербальных и невербальных средств общения

В деловом общении можно выделить два уровня: стратегический и технический (Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. - М.: Знание, 1988).

*Стратегический уровень* проявляется в личностных коммуникативных установках на открытое или закрытое, на монологическое, ролевое или личностное общение.

*Открытое* общение характеризуется возможностью выразить точку зрения обоих партнеров, *закрытое* такой возможности не дает. В *ролевом* общении партнеры предстают носителями определенных социальных функций, являясь лично анонимными. Личностные коммуникативные установки определяют тип взаимодействия партнеров, стратегию ведения бесед, переговоров (сотрудничество, конкуренцию, давление и т.п.).

*Технический* уровень делового общения - это совокупность коммуникативных приемов и средств, используемых для вызывания желательных эффектов в общении. Набор приемов и средств коммуникации взаимосвязан со стратегическими коммуникативными установками, с типом взаимодействия партнеров.

В "технику" общения входят:

1. вербальные и невербальные средства общения;
2. приемы ("техника") речевого сообщения и выслушивания партнера.

К *вербальным* средствам общения относятся: способы организации, структурирования текста; лексика и риторические приемы.

*Невербальные* средства общения включают: мимику, жесты, позы, контакт глаз, тон, темп и интонацию речи, а также пространственную организацию общения (дистанцию и угол общения между партнерами).

Вербальные и невербальные средства общения тесно взаимосвязаны.

1. "Чтение" невербальных сигналов возможно только в контексте вербального содержания и ситуации общения в целом.

2. Невербальные компоненты опережают словесно оформленное сообщение.

3. По сравнению с содержанием словесных высказываний они в меньшей степени контролируются сознанием и поэтому являются более надежными индикаторами внутреннего состояния человека.4. Несогласованность словесного содержания с невербальным контекстом свидетельствует о лжи.

*Приемы (техника) речевого сообщения и выслушивания собеседника.* В процессе речевого сообщения говорящий получает обратную связь "чтением" невербальных сигналов слушающих. Используемая им жестикуляция руками создает образное представление о предмете, подчеркивает значимость высказывания, способствует привлечению внимания и регулирует темп речи. Для привлечения внимания к высказанному используется и прием изменения пространственного расположения участников беседы (см. тему II).

К технике словесного общения относятся также умение задавать вопросы и приемы убеждающего воздействия (см. тему II). Так, взаимопониманию способствуют информационные (открытые), зеркальные и эстафетные вопросы. Открытый вопрос несет в себе заинтересовывающую партнера информацию и способствует углублению диалога. Вопрос же, рассчитанный на ответ "да" или "нет", называется закрытым. Зеркальный вопрос - это повторение с вопросительной интонацией части сказанного собеседником. Это дает возможность выявить первооснову мысли и проникнуть в область "несказанного". Эстафетные вопросы опережают высказывания собеседника, обнаруживают умение слушать и провоцируют говорящего сказать больше того, чем сказано (см. Жуков Ю.М. Указ. соч.).

Техника выслушивания собеседника включает вербальные и невербальные средства коммуникации. Знаками слушания выступают мимические сигналы, жесты (кивки, покачивания головой и др.), короткие реплики. По завершении части сказанного используются анализирующие, критические высказывания, интерпретация.

И стратегический, и технический уровни делового общения будут конкретизированы в ходе изложения всех последующих тем.