

Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством речи. Под *речью* понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа - лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации с ее помощью менее всего теряется смысл общения.

3. Этапы делового общения

В развернутом виде в общении можно выделить этапы:

1. установление контакта;
2. ориентация в ситуации;
3. обсуждение вопроса, проблемы;
4. принятие решения;
5. выход из контакта.

1. Всякое общение начинается с *контакта*. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: удавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий. Задача *контактной фазы* — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений.

2. Этап *ориентации* помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий, конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику. Основные задачи этапа ориентации:

- а. вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
- б. выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- в. начать решение основной задачи общения.

3. Для этапа *обсуждения проблемы и принятия решения* с психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект ассимиляции.

Действие *эффекта контраста* заключается в том, что, указывая на отличие нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера, мы психологически удаляемся от него; подчеркивая сходство позиций, мы сближаемся с партнером, в чем проявляется действие *эффекта ассимиляции*.

На фазе обсуждения и принятия решения очень значима направленность на партнера, включение его в обсуждение, поэтому в полной мере должны быть проявлены *умение слушать и умение убеждать*.