

7. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей – М.: Анкид, 1994.

8. Южин В. Энциклопедия этикета. – М., 2007.

Алексеева Олеся¹

АНО ВО «Национальный институт бизнеса»

Научный руководитель - к.п.н., доцент Дивненко Ольга Владимировна

О НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Аннотация: Описывается ряд аспектов исследования невербальных средств делового общения. Невербальные средства общения рассматриваются как важные аспекты деловой коммуникации.

Ключевые слова: деловое общение, невербальные средства общения, невербальная коммуникация, жесты, мимика, позы

Тема о невербальных средствах делового общения является довольно актуальной. По мнению психологов, в процессе взаимодействия людей 60–80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств и только 20–40% - за счет вербальных. А значит языком невербального общения необходимо уметь владеть профессионально. А. Пиз, например, утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается [6].

Важно понимать, что иногда вербальное или невербальное сообщение воспринимается неверно только из-за того, что оно сопровождается «противоречивыми жестами».

Крайне важен учет мимики. Выражение лица нередко является главным показателем чувств говорящего. Как правило, положительные эмоции распознаются гораздо легче, чем отрицательные. Но даже легко распознаваемая мимика нередко бывает весьма кратковременной и для понимания требует специальной подготовки [1].

Американскими психологами Р. Экслэйном и Л. Винтерсом было доказано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания. Когда только человек формирует мысль, он чаще смотрит в сторону, «в пространство», когда мысль полностью готова – на собесед-

¹ Алексеева Олеся. Студентка 2 курса очного отделения факультета экономики, управления и права АНО ВО «Национальный институт бизнеса», направление "Менеджмент"

ника. То, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера – только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий в свою очередь больше смотрит в сторону говорящего.

Анализируя значение позы, важно уметь принимать правильную позу в той или иной ситуации общения, особенно при публичном выступлении. Считается, что это свидетельствует о профессионализме. Конечно, не имеет особого значения, если в беседе с друзьями вы сидите, развалившись на стуле, наваливаетесь всем телом на стол или подпираете дверной косяк. Но при публичном выступлении или в рамках переговоров умение держаться придает уверенность.

Чтобы быть понятым, человек должен соединить свои слова в предложения. То же и с жестами. Понимание согласованности жестов позволяет более точно видеть позицию собеседника. Читая жесты, мы осуществляем обратную связь, которая играет главную роль в целостном процессе взаимодействия. Можно понять, как встречно то, что мы говорим, - с одобрением или враждебно, открыты слушатели, или замкнуты, заняты самоконтролем или скучают.

Специалисты-коммуникаторы обращают пристальное внимание на инстинктивные проявления невербальной коммуникации. Отмечается, под каким углом человек поворачивает тело и куда (вперед или назад) наклоняется, отвечая на их вопросы. Так, например, судьи и адвокаты пристально изучают поведение истца и ответчика, отмечая, когда они на доли секунды отводят глаза в сторону при обсуждении важных спорных вопросов. Иногда адвокаты даже приглашают на заседание суда помощника, чья единственная задача – следить за поведением истца и ответчика и отмечать малейшие признаки беспокойства.

«Бессловесная» обратная связь может предупредить о том, что нужно изменить свое поведение, прервать контакт или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

Дистанция, которую соблюдают люди при общении, тоже о многом может свидетельствовать. Отечественные и зарубежные психологи выделяют четыре зоны общения. В качестве примера можно привести пространственные зоны, выделяемые А. Пизом в книге «Язык телодвижений»:

- интимная зона (от 15 до 46 см). В эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья;

- личная зона (от 46 до 1,2 м). На таком расстоянии происходит общение на официальных приемах и дружеских вечеринках;

- социальная зона (от 1,2 м до 3,6 м). Такую дистанцию выдерживают с посторонними людьми, с людьми, с которыми знакомы не очень хорошо;

- общественная зона (более 3,6 м). Такая дистанция выдерживается обычно при общении с большой группой людей, с аудиторией.

Естественно, что в конкретных ситуациях общения соблюдение дистанций зависит также от национальности, климатической зоны, места проживания, темперамента и других факторов.

Доктор психологических наук В.А. Лабунская отмечает, что «невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека. Невербальная коммуникация - это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как специфическая знаковая система"[5].

По мнению автора статьи, невербальное общение – это разновидность передачи информации без использования речевых элементов. Человек может многое узнать о собеседнике, наблюдая за его мимикой, жестами, интонацией голоса. Иногда они могут сказать даже больше, чем слова. Невербальное общение может играть огромную роль в рамках деловой коммуникации при условии его грамотного и профессионального применения.

Список использованных источников и литературы:

1. Дивненко О. В. Основы делового общения. Часть 1. Учебное пособие. – М.: Национальный институт бизнеса, 2004.

2. Дивненко О. В. Культура речи и деловое общение. Методические рекомендации. – М.: Национальный институт бизнеса, 2013.

3. Дивненко О. В. Основы коммуникативного взаимодействия. Учебное пособие. – М.: Национальный институт бизнеса, 2004.

4. Дивненко О. В. Консалтинг в сфере управления и связей с общественностью. Учебное пособие. - М.: Национальный институт бизнеса, 2008.

5. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов: Изд-во Ростов, ун-та, 1986.

6. Пиз А. Язык телодвижений (как читать мысли по жестам). -- М.:ЭКСМО-Пресс, 2000.

*Барсукова Дарья Вячеславовна,
магистрант 2-го курса
факультета экономики, управления и права
АНО ВО «Национальный институт бизнеса»
(направление «Экономика»),
Научный руководитель - Решетов Константин Юрьевич,
д.э.н., профессор кафедры экономики и управления на предприятии
АНО ВО «Национальный институт бизнеса»*

РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ РАСЧЕТОВ С ПЕРСОНАЛОМ ПО ОПЛАТЕ ТРУДА И С ВНЕБЮДЖЕТНЫМИ ФОНДАМИ

Аннотация. В данной статье показана важность системы внутреннего контроля (СВК) как необходимой составляющей эффективного управления хозяйствующим субъектом. Особое внимание было уделено вопросам организации и развития СВК в сфере расчетов с персоналом по оплате труда и расчетов с государственными внебюджетными фондами.

Ключевые слова: контроль, внутренний контроль, система внутреннего контроля, аудит, аудиторская проверка, бухгалтерский учет, бухгалтерская отчетность, финансовая отчетность, объективность, расчеты, персонал, оплата труда, фонд оплаты труда, внебюджетные фонды, социальное страхование, социальное обеспечение.

Система внутреннего контроля - одна из функций успешного управления, которая состоит из анализа составляющих процесса финансовых, материальных ресурсов в соответствии с установленными планами, нормами, нормативами, выявление и оценка отклонений, мониторинг работы организации в целях обоснованности и эффективности принятия управленческих решений [4]. Если коротко - это выявление хозяйственных рисков организации и управление ими. Информация о хозяйственных рисках необходима