

Панчук Екатерина Юрьевна,

к.п.с.н., доцент, Ангарский государственный технический университет,

e-mail: epanchuk05@mail.ru

Киватицкая Александра Васильевна,

студентка гр. ИЦТ-22-1, Ангарский государственный технический университет,

e-mail: sanchita2003@yandex.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕРБАЛЬНОГО И НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ: МЕТОДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Panchuk E.Yu., Kivatitskaya A.V.

USING VERBAL AND NON-VERBAL COMMUNICATION IN HR MANAGEMENT: METHODS AND PROSPECTS

Аннотация. Рассматриваются возможности применения методов использования вербального и невербального общения в управлении персоналом. Анализируются основные техники, которые могут быть использованы для повышения эффективности коммуникации, мотивации сотрудников, разрешения конфликтных ситуаций и формирования корпоративной культуры.

Ключевые слова: методы вербального и невербального общения, управление персоналом.

Abstract. The article examines the possibilities of applying neurolinguistic programming methods in personnel management. The main techniques that can be used to improve communication efficiency, employee motivation, conflict resolution, and corporate culture formation are analyzed.

Keywords: neurolinguistic programming, personnel management.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью поиска эффективных психологических инструментов для повышения качества управленческих коммуникаций и оптимизации взаимодействия с персоналом в условиях динамично меняющейся бизнес-среды.

Методы вербального и невербального общения в психологии представляет собой психологический подход, изучающий взаимосвязь между нейробиологическими процессами, языком и поведенческими паттернами [1]. В психологии существует понятие привычных шаблонов мышления и поведения, которые формируются у человека в результате повторяющегося опыта. Такие шаблоны можно осознанно изменять для достижения лучших результатов. Управление персоналом с помощью вербального и невербального общения осуществляется с использованием набора инструментов и техник, позволяющих эффективно влиять на поведение сотрудников и улучшать коммуникационные процессы. Основная идея заключается в том, что язык и невербальное поведение человека тесно связаны с его внутренними психическими процессами, и, воздействуя на эти внешние проявления, можно влиять на внутренние состояния и установки. Вербальное и невербальное общение применяется во многих сферах деятельности: продажи, психотерапия, коммуникация, образование, коучинг, спорт, управление бизнесом, межличностные отношения.

Основной областью применения вербального и невербального общения

в управлении персоналом является совершенствование коммуникативных навыков руководителей. Техники калибровки и раппорта позволяют менеджерам лучше понимать эмоциональное состояние сотрудников и устанавливать доверительные отношения. Калибровка предполагает наблюдение за невербальными сигналами собеседника – мимикой, жестами и интонацией голоса, что помогает точнее интерпретировать его намерения и эмоции. Раппорт заключается в адаптации собственного поведения к стилю общения собеседника, что способствует установлению психологического контакта и повышению эффективности взаимодействия. Техники якорения и рефрейминга позволяют формировать у работников позитивные ассоциации с рабочими задачами и компанией в целом. Якорение основано на создании устойчивой связи между определенным стимулом и желаемым эмоциональным состоянием. Например, руководитель может использовать определенные слова или жесты в моменты, когда сотрудник демонстрирует высокую производительность, создавая таким образом позитивный якорь, который в дальнейшем будет способствовать поддержанию мотивации. Рефрейминг предполагает изменение восприятия ситуации путем переформулирования ее контекста или значения. Эта техника особенно полезна при работе с сопротивлением изменениям или негативными установками сотрудников.

Формирование корпоративной культуры также может быть усилено с помощью методов вербального и невербального общения. Создание общих ценностей и норм поведения в организации может осуществляться через техники моделирования и метафор. Моделирование предполагает изучение и воспроизведение успешных моделей поведения сотрудников (шаблонов), демонстрирующих высокие результаты и разделяющих корпоративные ценности. Метафоры, используемые в корпоративных коммуникациях, помогают формировать у сотрудников желаемые установки и отношение к работе. Например, метафора команды, где каждый игрок важен для общего успеха, способствует развитию командного духа и взаимопомощи.

Перспективы развития применения психологии вербального и невербального общения в управлении персоналом связаны с интеграцией этих методов в современные системы управления человеческими ресурсами. Однако успешное внедрение таких методов требует не только технического освоения техник, но и глубокого понимания психологических основ человеческого поведения и коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Юсупов И.А., Ахмадиева А.Ф.** Вербальные и невербальные аспекты деловых коммуникаций/ И. А. Юсупов, А. Ф. Ахмадиева – Текст: непосредственный //Вестник Башкирского государственного аграрного университета - 2024 – с. 518 (дата обращения 19.02.2026).