

ков искать новые образовательные программы, делиться знаниями, в том числе должны предоставить ресурсы не только для посещения сотрудниками образовательных программ, но и для последующего применения новых навыков на работе [3, с. 15].

В целом можно сделать вывод, что вербальная коммуникация в ресторанном бизнесе является ключевым инструментом для связи с гостями, обучения персонала, координации работы и улучшения качества обслуживания. Она позволяет установить эффективные взаимоотношения и создать комфортную атмосферу для всех участников процесса.

Литература

1. Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров [Электронный ресурс]. М.: Издательство Юрайт, 2014. 468 с. (Бакалавр. Базовый курс). URL: https://urss.ru/images/add_ru/197288-1 (дата обращения: 15.02.2024).

2. Лаврентьева М. А. Корпоративная идентичность в компании: к вопросу о маркетинговых коммуникациях [Электронный ресурс] // Научные труды КубГТУ: электронный сетевой политематический журнал. 2019. № 2. С. 514–521. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_37382882_26701638 (дата обращения: 08.02.2024).

3. Лаврентьева М. А. Развитие высшей профессиональной школы России в 1985–2005 гг. (на примере Краснодарского края и Республики Адыгея): дис. ... канд. ист. наук: 07.00.02 [Электронный ресурс]. Краснодар, 2007. 211 с. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tri-modeli-reformirovaniya-vysshey-professionalnoy-shkoly-rossii-v-1985-2005-gg-i-ih-realizatsiya-na-obrazovatelnom-prostranstve/viewer> (дата обращения: 26.02.2024).

4. Шпак Т. И., Кобцева Е. С. Роль коммуникативной компетентности в сфере общественного питания // Приоритетные направления развития сельскохозяйственной науки и практики в АПК: материалы всерос. (нац.) науч.-практ. конф.: в 3 т. (пос. Персиановский, 24 дек. 2021 г.). Т. II / Дон. гос. аграр. ун-т. Персиановский, 2021. С. 307–309.

УДК 81.276.3

*М. А. Лаврентьева, М. А. Комарова, А. А. Пырина (Краснодар, Россия)
Кубанский государственный технологический университет*

Особенности вербального общения мужчин и женщин

В работе представлены результаты научного исследования, посвященного анализу лексики и характерных оборотов в речи мужчин и женщин. Рассмотрены различные характеристики и области вербального общения, включая эмоциональное выражение,

уровень прямолинейности и умения слушать друг друга. Изучение особенностей вербального общения мужчин и женщин позволяет лучше понять различия в стиле их коммуникации, приводящие к возникновению конфликтов и разногласий.

Ключевые слова: коммуникация, вербальное общение, особенности, отличия, мужчины и женщины

Вербальное общение играет важную роль в повседневной жизни людей. Изучение особенностей вербального общения мужчин и женщин является интересной задачей, так как оно может отличаться по различным параметрам, таким как стиль общения, употребление языковых средств, интонация и другие аспекты.

Термин «коммуникация» был введен в научный оборот в начале XX века. В современной трактовке коммуникация – это социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств [1]. Коммуникация представляет собой обмен информацией, идеями, эмоциями и мнениями между людьми. Она может осуществляться как вербально, с помощью слов и различных речевых средств, так и невербально, через жесты, мимику и телодвижения. «Вербальный язык» в данном случае выступает в роли главной естественной формы выражения мыслей, анализа деятельности, передачи опыта и информации.

Вербальная коммуникация в широком смысле – это языковое общение, выражающееся в обмене собеседников мыслями, информацией, эмоциональными переживаниями путем использования речевого аппарата. Вербальная составляющая общения является весьма важным фактором в ходе коммуникации. Речевая культура является многоаспектным понятием и включает такие компоненты, как богатый словарный запас, владение грамматическими нормами, корректное построение фраз, правильное произношение, уместная интонация и т.д. [2].

Начало гендерных исследований речевого поведения связано с именами таких ученых, как М. Р. Кей, Р. Лакофф, С. Тремель-Плетц. Кей характеризует язык женщин как «язык оправданий» (language of apology), а язык мужчин – как «язык объяснений» (language of explanation) [3]. Наблюдения показывают, что женщины легче переключаются, «меняют» роли в акте коммуникации, проявляя большую психологическую гибкость [4].

Одно из главных отличий вербального общения мужчин и женщин заключается в определении его целей и выборе подходов к нему. Мужчины больше ориентированы на достижение конкретных результатов, получение фактов и информации. Их стиль общения тяготеет в сторону конкретики и прямоты. В то же время женщины склонны сосредотачиваться на процессе общения, на отношениях и эмоциональной составляющей. Они обычно более индивидуальны в своем подходе, склонны выражать свои чувства и эмоции более открыто.

Еще одним важным аспектом, определяющим различия вербального общения мужчин и женщин, является использование определенных речевых средств. Женщины обычно проявляют склонность к использованию эмоциональных и образных выражений, больше учитывают нюансы тона голоса и невербальные сигналы. Невербальные сигналы играют существенную роль в восприятии и оценке речи собеседника. Невербальное общение представляет собой совокупность всех сигналов, сознательно или бессознательно передаваемых другим людям помимо слов [5]. Мужчины в свою очередь предпочитают прямое и ясное выражение своих мыслей с ограниченным использованием эмоционального компонента.

Одно из значительных различий состоит в приоритетных темах общения. Как правило, мужчины в большей степени заинтересованы в обсуждении и обмене информацией о конкретных деловых вопросах, политике, социальном статусе и т.д. При этом женщины более склонны к обсуждению эмоциональных тем, межличностных отношений, семьи и личной жизни. Однако эти общие тенденции не отражают взгляды каждой отдельной личности и могут меняться в зависимости от обстоятельств.

Одним из аспектов, который характеризует различия в вербальном общении мужчин и женщин, является степень уверенности. Обычно мужчины более склонны к точным высказываниям и уверенному тону голоса, в то время как женщины могут использовать более мягкий и модулируемый тон. Это связано с различными общественными ожиданиями и стереотипами, которые формируются вокруг этих гендерных ролей.

Также следует упомянуть о восприятии слушателем информации, которую передают мужчины и женщины. Исследования показывают, что слушатели обычно оценивают мужчин и женщин по-разному в зависимости от их пола. Так, исследователями установлено, что сообщения женщин могут быть восприняты как менее авторитетные и достоверные, особенно когда речь идет о технических или научных вопросах. Это может быть вызвано гендерными стереотипами, которые ассоциируются с женской коммуникацией.

Кроме того, стоит отметить, что общение между мужчинами и женщинами может отличаться и с точки зрения использования невербальных компонентов. Так, мужчины могут проявлять большую склонность к прямому взгляду, физическому контакту и жестам, в то время как женщины, как правило, демонстрируют большую эмоциональность и экспрессивность через мимику и жесты.

Вербальное общение мужчин и женщин обладает существенными отличиями по ряду причин, которые обусловлены влиянием не только биологических, но и социокультурных факторов:

- 1) биологические различия – некоторые исследования указывают на то, что мозг мужчин и женщин имеет различную организацию, особенно в отно-

шении областей, ответственных за языковые навыки и эмоциональное восприятие, что может влиять на структуру и содержание вербального общения;

2) социальные ожидания и роли – в рамках конкретной культуры могут существовать определенные социальные ожидания и роли для мужчин и женщин, которые могут оказывать влияние на их привычки в общении. Например, ожидается, что мужчины будут более прямолинейны и ориентированы на решение проблем, тогда как женщинам чаще приписывается высокая степень эмпатии и эмоциональная открытость;

3) обучение и воспитание – с детства мужчинам и женщинам могут преподносить различные образцы речи и обучать различным коммуникативным навыкам, что может привести к формированию различных стилей вербального общения;

4) коммуникативные цели – вербальное общение мужчин и женщин может также различаться в зависимости от их целей и задач в процессе общения. Например, мужчины чаще могут быть ориентированы на получение конкретной информации или решение проблемы, в то время как женщины могут быть сосредоточены на поддержке и установлении близких отношений.

В целом различия в вербальном общении мужчин и женщин могут быть результатом взаимодействия биологических, социокультурных и личностных факторов. Важно учитывать, что эти различия являются обобщенными и могут иметь различия в зависимости от индивидуальных особенностей каждого человека.

Осознание различий в стиле общения между мужчинами и женщинами может способствовать эффективному коммуникативному взаимодействию. Успешное общение между полами требует понимания и уважения к этим различиям. Сознательное использование этих знаний поможет укрепить взаимодействие, создать более гармоничные отношения и достичь лучших результатов в коммуникации.

Литература

1. Бондаренко Н. А., Демьянова И. О. Понятие коммуникаций и их классификация // Ученые заметки ТОГУ: электрон. науч. издание. 2016. Т. 7, № 4. С. 383–388.
2. Щербаева Л. А., Лаврентьева М. А., Гаевская И. И. Проблемы вербального общения в бизнесе // Наукосфера. 2023. № 4-1. С. 400–403.
3. Зверева М. Э. Гендерные различия мужской и женской коммуникации // Тенденции развития науки и образования. 2019. № 50-8. С. 40–44. DOI 10.18411/lj-05-2019-163.
4. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. М.: ЭКСМО, 2009.
5. Морозов В. П. Невербальная коммуникация. Экспериментально-психологические исследования / Ин-т психол. РАН. М., 2011.