ИННОВАЦИИ

Дата поступления рукописи в редакцию: 18.04.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 27.05.2026 г.
DOI: 10.24412/2782-3849-2026-5-472-475

КАШКИНА Екатерина Валерьевна,

кандидат юридических наук, доцент, ведущий научный сотрудник ФКУ НИИ ФСИН России, доцент кафедры уголовного права, уголовного процесса и правоохранительной деятельности Юридического института РУТ (МИИТ),

e-mail: 000049@bk.ru

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Аннотация. *В статье рассматриваются вопросы вербального общения, его секреты, значимости слов и ударения во фразах, а также эмоциональной нагрузки при общении.*

Ключевые слова: *вербальное общение, ударение, собеседник, переговоры, тактика доверительной беседы.*

KASHKINA Ekaterina Valeryevna,

Candidate of Legal Sciences, Associate Professor Leading researcher of the Federal Scientific Research Institute of the Federal Penal Correction Service of Russia Associate Professor of the Department of Criminal Law, Criminal Procedure, and Law Enforcement at the Law Institute of RUT (MIIT)

VERBAL COMMUNICATION

Annotation. *The article deals with the issues of verbal communication, its secrets, the significance of words and stress in phrases, as well as emotional stress during communication.*

Key words: *verbal communication, stress, interlocutor, negotiations, tactics of confidential conversation.*

Как говорят, общее впечатление о человеке при первом знакомстве с ним складывается всего за несколько минут, причём сначала от невербальных сигналов, то есть от внешнего вида, манеры одеваться, походки, мимики, запахов и т.п., а уже после первого впечатления от вербального (словесного, речевого) общения.

Готовя устное выступление или же просто разговаривая с родственником, другом, приятелем, всегда надо подумать о том, какие слова вы употребляете.

Слова - это ещё не ключ

В книге известного международного эксперта по технологиям общения Аллана Пиза «Язык разговора» сказано, что слова сами по себе не несут в себе эмоционального содержания. Подобно тексту, появляющемуся на экране компьютера, они являются лишь констатацией фактов и передачей информации [1]. Слова составляют всего 7 процентов личного общения. Будучи записанными, они абсолютно бесстрастны – поэтому очень легко понять, как присяжные могут отправить невиновного человека в тюрьму. Истина познаётся лишь путём понимания подтекста, обстоятельств разговора и способа использования отдельных слов [7; 4].

Поэтому неудивительно, что больше всего споров возникает вокруг газетных статей, а не сообщений в других средствах массовой информации. Читатель интерпретирует написанные слова сугубо индивидуально. Прочитанное одним человеком совсем не обязательно совпадает с тем, что увидит в данной статье другой.

Слова и эмоциональная нагрузка

При вербальном общении употребляемые собеседниками слова содержат в себе не только определённый смысл, но и эмоциональную нагрузку. Слово «мой» однозначно сигнализирует об эмоциональной вовлечённости говорящего. Например, слова «моя жена» несут эмоциональную нагрузку, а просто слово «жена», превращающее человека в объект, не имеет эмоционального оттенка и даже несёт на себе налёт пренебрежения и враждебности. Выражение «мой босс» показывает эмоциональную связь с начальником, в то время как слово «босс» демонстрирует дистанцию. Фраза «Моя страна испытывает финансовые трудности» показывает глубокое знакомство с проблемой и эмоциональную вовлечённость, и наоборот, если Вы скажете «У России серьёзные экономические проблемы», то тем самым покажете, что это проблемы государства, а не Вас лично.

Дистанцию между людьми обозначают и другие выражения. Если Вы говорите, что кто-то говорил ВАМ, то этот человек наверняка Вам не близок, но если кто-то разговаривал с ВАМИ, то это уже совсем другой эмоциональный уровень. Когда говорят ВАМ, то в таком выражении ощущается некоторый оттенок выговора и диктата. Разговор с ВАМИ, наоборот, означает, что беседа была взаимной и, скорее всего, приведёт к позитивным результатам. Сказав собеседнику, что Вам нужно что-то ему сказать, Вы непроизвольно возводите между вами барьер. Сказав же, что Вам нужно с ним поговорить, Вы призываете его к сотрудничеству.

Аллан Пиз приводит такой пример: «На переговорах один из участников пригрозил, что прекратит дискуссию, словами: «Похоже, наши дороги разошлись». Подобная фраза лучше подошла бы расстающимся любовникам, чем профессиональному бизнесмену, поэтому другие участники переговоров поняли, что он вовлечён в процесс эмоционально, возможно, даже лично. Тогда один из них изменил подход – то есть вместо безликого финансового подхода выбрал тактику доверительной личной беседы. Это сработало, и переговоры завершились к взаимному удовлетворению» [1].

Секреты общения

В своей книге «Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день» Николай Козлов очень точно заметил, что первое и основное правило сформулировано много столетий назад: «Самый главный человек на свете – тот, кто перед тобой» [2].

Человек может быть невоспитанным и невнимательным, глупым или агрессивным, но чем меньше Вас это будет задевать и раздражать, тем талантливее Вы как собеседник. Примите его таким, каков он есть. Постарайтесь, чтобы собеседник Вам понравился, а когда это произойдёт, не скрывайте этого. Дарите ему знаки симпатии и уважения.

Не кидайте в собеседника булыжники: не обвиняйте. Лучше задавайте нужный тон – корректный и уважительный. Избегайте в разговоре обидных преувеличений, навешивания ярлыков и крайностей.

Стройте общение на равных, не задевайте того, что человеку дорого: людей его круга, его увлечения, идеалы и ценности.

Будьте аккуратнее в высказываниях по поводу профессии, иначе на презрительное: «Торгаши...» Вы можете услышать от собеседника негромкое: «А я учусь в торговом техникуме...»

Иметь своё мнение и не соглашаться – Ваше право, и способность к самостоятельному, свободному от догм взгляду – достоинство зрелой личности. А вот стремление всегда возражать и спорить, как правило, признак незрелости. К сожалению, чаще встречаешь робкое, несамостоятельное мышление, великолепно сочетающееся со склонностью к спорам.

Почему, столкнувшись с другим мнением, мы чаще торопимся возразить, а не понять его? Обычно в таком случае мы соглашаемся только тогда, когда не можем возразить. А почему бы не возражать только тогда, когда никак не можем согласиться?

Надо стремиться к согласию, но и не надо бояться разногласий. Разногласия между людьми – вполне естественны и не могут быть поводом для разочарований и недовольств, ссор и конфликтов.

Не спорьте по мелочам. Пусть собеседник заблуждается, но если его мнение никому не мешает, оставьте его в покое.

Не спорьте с теми, с кем спорить бесполезно (собеседник недалёкий, но упрямый), и с теми, кто спорить с вами не собирается. Когда человек с ясными глазами, указывая на белое, говорит Вам, что это чёрное, – спор бессмысленен. Такое разногласие разрешаются не обсуждением, а силовой позиционной борьбой.

Не спорьте с тем, кому важнее поспорить, а не разобраться. Доказываешь одно, а он будет утверждать противоположное. Доказываешь противоположное, а он теперь будет доказывать обратное тому, что говорил только что. Конечно, это бывает даже весело, но такие развлечения не всегда входят в Ваши планы.

И, самое главное, никогда не начинайте спора, если Вы в чём-то хотите действительно разобраться, тем более – разобраться вместе с собеседником [5; 8; 9].

Когда собеседник Вас не понимает, хочется ему втолковать. Но если Вы собьётесь на монолог, Вы проиграете. Избегайте монолога – диалог продуктивнее, особенно если Вы умеете использовать метод Сократа.

Метод Сократа заключается в том, что свою мысль Вы расчленяете на маленькие звенья, и каждую подаёте в форме вопроса, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ. По сути, это редуцированный, хорошо организованный диалог с перехватом инициативы.

Его достоинства:

он держит внимание собеседника, не даёт отвлечься;

если что-то в Вашей логической цепочке для собеседника неубедительно, Вы это вовремя заметите;

собеседник приходит к истине сам (хотя и с Вашей помощью).

Ударение

Изменение интонационного ударения на

словах предложения может полностью изменить смысл сказанного. Приведённые ниже примеры показывают, как меняется смысл слов:

«Я должен получить эту работу». (Я должен получить эту работу, а не Вы.)

«Я ДОЛЖЕН получить эту работу». (Я должен получить эту работу, а не сделать что-то другое.)

«Я должен ПОЛУЧИТЬ эту работу». (Я должен получить эту работу, а не отклонять предложение или критиковать его.)

«Я должен получить ЭТУ работу». (Именно эту, а не какую другую.)

«Я должен получить эту РАБОТУ». (Хотя она мне и не нравится.)

Приведённый пример показывает, как возможно манипулировать тем, что люди услышат в Ваших словах, расставляя ударение в предложении по-разному, и как можно по-разному интерпретировать газетные статьи [3; 10; 6].

Прочитайте предложенный вопрос собеседнику с ударением на выделенных словах и послушайте ответ: «По сколько животных КАЖДОГО ВИДА Моисей взял с собой в Ковчег?» Большинство людей, не раздумывая, отвечают: «По два». Однако правильный ответ – «ни одного». Моисей никогда не был в Ковчеге, спасал животных от потопа Ной. Когда Вы сделали ударение на словах «каждого вида», Вы получили совсем иной ответ, чем если бы выделили слово «Моисей», но тогда шутка не имела бы смысла.

Из-за того, что обманутый слушатель всегда даёт ожидаемый ответ на соответствующим образом заданный вопрос, большинство наших разговоров с собеседниками превращаются в определённую манипуляцию слушателями. Зачастую такая манипуляция происходит бессознательно, поэтому ниже будет рассмотрено, как же это случается.

Список литературы:

[1] Вилкова А. В., Ковтуненко Л. В., Полякова Я. Н. Подготовка научных кадров высшей квалификации для уголовно-исполнительной системы: проблемы и стратегии развития // Вестник Уфимского юридического института МВД России. 2025. № 4(110). С. 189-195.

[2] Ковтуненко Л. В., Вилкова А. В., Полякова Я. Н. Роль научного коллектива как субъекта в профессиональном становлении молодого ученого // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Проблемы высшего образования. 2025. № 3. С. 62-65.

[3] Вилкова А. В., Дмитриев Г. Г. Коллектив сотрудников в уголовно-исполнительной системе / В сборнике: Научные труды ФКУ НИИ ФСИН России. ежеквартальное научно-практическое издание. Москва, 2025. С. 67-71.

[4] Вилкова А. В., Фадеева С. А., Полякова Я. Н. Дополнительное профессиональное образование сотрудников уголовно-исполнительной системы // В сборнике: Пенитенциарная и постпенитенциарная ресоциализация осужденных: проблемы и перспективы. Сборник научных трудов международной научно-практической конференции. Владимир. 2025. С. 38-44.

[5] Пиз А. Язык разговора. Body Language. Мельбурн. 1981.

[6] Козлов Н.И. Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день» /4-е изд., перераб. и доп. — М.: АСТ-ПРЕССКНИГА, 1999.—336с.

[7] Литвишков В.М. Деловое общение: его виды

Вилкова А.В., Литвишков В.М. В сборнике: Научные труды ФКУ НИИ ФСИН России. Научно-практическое ежеквартальное издание. ФКУ НИИ ФСИН России. Москва, 2021. С. 109-115.

[8] Бунтина В.Ю. основные функции деловой беседы

Вилкова А.В.,Смородинскова И.А.,Бунтина В.Ю. В сборнике: НАУЧНЫЕ ТРУДЫ ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. ФКУ НИИ ФСИН России. Москва, 2021. С. 115-122.

[9] Швырев Б.А. искусство делового общения Вилкова А.В., Литвишков В.М., Швырев Б.А. Краснодар, 2020.

[10] Литвишков В.М. понятие делового общения, его объект, предмет и специфика Вилкова А.В., Литвишков В.М.

В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 415-417.

[11] Смородинскова И.А. к вопросу о принципах делового общени Вилкова А.В., Смородинскова И.А., Швырев Б.А. В сборнике: научные труды ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 418-421.

[12] Швырев Б.А., связь теории и практики делового общения с другими отраслями научных знаний Вилкова А.В., Смородинскова И.А., Швырев Б.А., Бунтина В.Ю. В сборнике: НАУЧНЫЕ ТРУДЫ ФКУ НИИ ФСИН РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 422-425.

[13] Гузеев М.С., к вопросу о формировании профессиональной компетентности офицеров ФСИН РОССИИ Гузеев М.С., Вилкова А.В.В сборнике: НАУЧНЫЕ ТРУДЫ ФКУ НИИ ФСИН

РОССИИ. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 49-53.

[14] Литвишков В.М. стороны делового общения

Вилкова А.В., Литвишков В.М.В сборнике: Научные труды ФКУ НИИ ФСИН России. Научно-практическое ежеквартальное издание. Москва, 2020. С. 131-144.

References:

[1] Vilkova A. V., Kovtunenko L. V., Polyakova Y. N. Training of highly qualified scientific personnel for the penitentiary system: problems and development strategies//Bulletin of the Ufa Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2025. № 4(110). S. 189-195.

[2] Kovtunenko L.V., Vilkova A.V., Polyakova Y. N. The role of the scientific team as a subject in the professional development of a young scientist// Bulletin of Voronezh State University. Series: Higher Education Challenges. 2025. № 3. S. 62-65.

[3] Vilkova A. V., Dmitriev G. G. Collective of employees in the penitentiary system/In the collection: Scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. quarterly scientific and practical publication. Moscow, 2025. S. 67-71.

[4] Vilkova A. V., Fadeeva S. A., Polyakova Y. N. Additional professional education of employees of the penitentiary system//In the collection: Penitentiary and post-penitentiary resocialization of convicts: problems and prospects. Collection of scientific works of the international scientific-practical conference. Vladimir. 2025. S. 38-44.

[5] Piz A. Language of conversation. Body Language. Melbourne. 1981.

[6] Kozlov N.I. How to treat yourself and people, or Practical psychology for every day "/4th ed., Revised. and add. - M.: AST-PRESSKNIGA, 1999. - 336s.

[7] Litvishkov V.M. Business communication: its types

Vilkova A.V., Litvishkov V.M. In the collection: Scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Moscow, 2021. S. 109-115.

[8] Buntin V.Yu. main functions of business conversation

Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Buntina V.Yu. In the collection: SCIENTIFIC WORKS OF THE FKU RESEARCH INSTITUTE OF THE FEDERAL PENITENTIARY SERVICE OF RUSSIA. Scientific and practical quarterly publication. PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Moscow, 2021. S. 115-122.

[9] Shvyrev B.A. Art of business communication Vilkova A.V., Litvishkov V.M., Shvyrev B.A. Krasnodar, 2020.

[10] Litvishkov V.M. the concept of business communication, its object, subject and specifics Vilkov A.V., Litvishkov V.M.

In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 415-417.

[11] Smorodinskova I.A. to the question of the principles of business communication Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Shvyrev B.A. In the collection: scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 418-421.

[12] Shvyrev B.A., connection of theory and practice of business communication with other branches of scientific knowledge Vilkova A.V., Smorodinskova I.A., Shvyrev B.A., Buntina V.Yu. In the collection: SCIENTIFIC WORKS OF THE RESEARCH INSTITUTE OF THE FEDERAL PENITENTIARY OF RUSSIA. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 422-425.

[13] Guzeev M.S., to the question of the formation of the professional competence of officers of the Federal Penitentiary Service of Russia Guzeev M.S., Vilkova A.V. In the collection: SCIENTIFIC WORKS OF THE FEDERAL PENITENTIARY SERVICE OF RUSSIA. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 49-53.

[14] Litvishkov V.M. sides of business communication

Vilkova A.V., Litvishkov V.M. In the collection: Scientific works of the PKU Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia. Scientific and practical quarterly publication. Moscow, 2020. S. 131-144.