

*** Вербальные и
невербальные
средства
коммуникации**

Самохин Д.В.

А-14

* К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Именно с ее помощью люди передают и получают информацию, «упакованную» в тот или иной вид сообщения. Различают четыре вида речевой деятельности. Два из них участвуют в производстве сообщения, способствуют передаче информации - это устная речь и написание, а другие два - в восприятии сообщения, заложенной в нем информации - это слушание и чтение. В речевом общении участвуют два или более человека, то есть общение всегда предполагает партнера, это процесс взаимодействия, установления понимания, обмен информацией. В зависимости от намерений собеседников возникают разнообразные речевые формы. Различают следующие виды высказываний: сообщение, мнение, суждение, предложение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, выводы, вопросы, ответы и т.п. Речевое мастерство проявляется не только в культуре речи человека, но и в умении найти наиболее точное для конкретного случая и стилистически оправданное средство языка. Речевое мастерство предполагает также искусное владение всеми речевыми жанрами: от реплики или комментария, до лекции, доклада или публичной речи

* Требования к деловой речи

- * Правильность - соответствие речи литературной норме
- * Содержательность - насыщенность фактами, наблюдениями, переживаниями.
- * Логичность - последовательность, четкость построения речи в соответствии с законами логики
- * Выразительность - умение ярко, образно передавать мысль, воздействуя на людей интонациями, настроением рассказа, построением фраз.
- * Богатство – разнообразие используемых языковых средств.
- * Доходчивость – понятность и доступность сообщения
- * Ясность - умение так выразить собственную мысль, чтобы она была понятна и доступна тем, к кому обращена.
- * Уместность - соответствие языковых средств условиям разговора индивидуальным особенностям собеседников.
- * Краткость - изложение сути вопроса без многословия.



- * Чтобы в процессе делового разговора быть эффективным, говорящему необходимо соблюдать следующие правила:
- * 1. Проявлять в общении качества делового человека.
- * 2. Уважать в партнере личность и ее право на свою точку зрения.
- * 3. Корректно относиться к количеству и качеству информации.
- * 4. Соблюдать языковую нормативность деловой речи.



- * Невербальные средства общения В основе невербальной коммуникации лежит информация, посланная отправителем без использования слов. Основное назначение невербальных средств состоит в дополнении и замещении речи, отражении эмоциональных состояний собеседников.



типы невербальной коммуникации

наука о языке касаний и тактильной коммуникации

наука о жестах

наука о выражении лица

гаптика

кинесика

мимика

наука о поступках как знаках

актоника

наука о пространстве коммуникации

проксемика

наука о дополнительных к речи звуковых кодах, например, тембр, тон, интонация

паралингвистика

окулесика

наука о языке глаз и визуальном поведении людей

системология

хронемика

наука о предметах, которыми люди окружают свой мир

одорика

наука о времени коммуникации

гастика

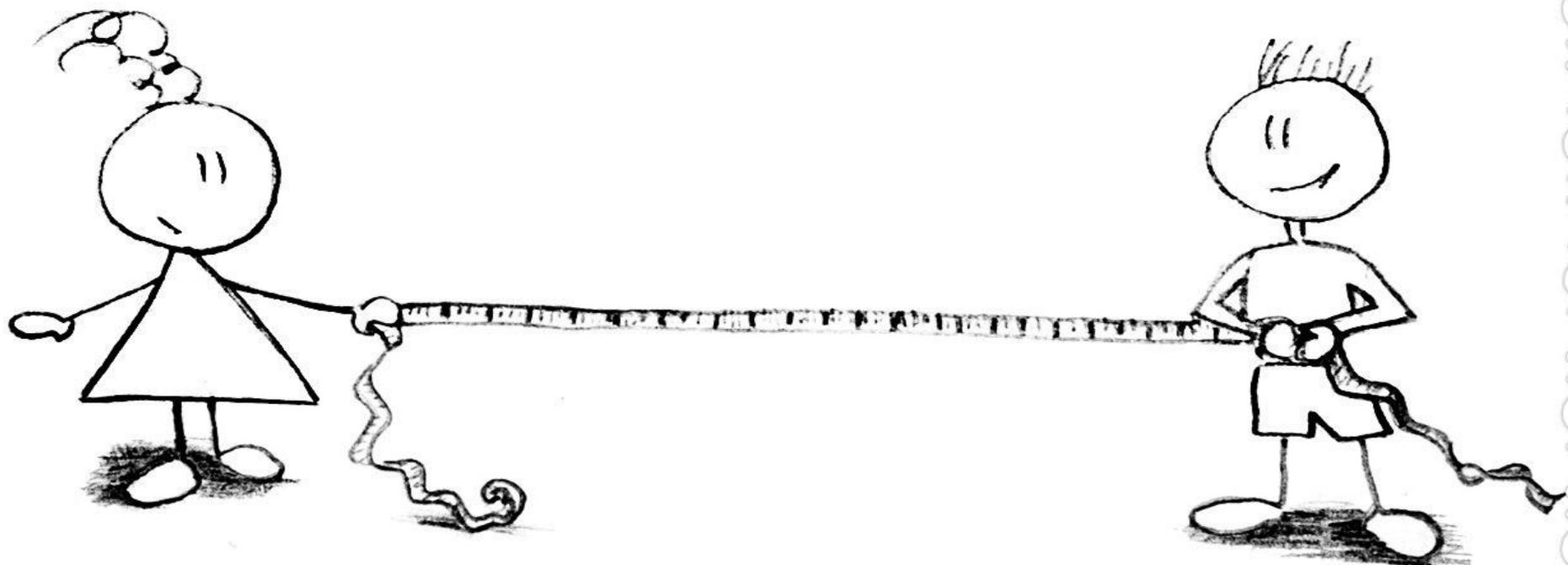
аускультация

наука о запахах тела и используемой человеком косметики

наука о знаковых функциях пищи и напитков

наука о слуховом восприятии звуков и об аудиальном поведении людей

- * Различные дистанции общения:
- * 50 см – интимное общение
- * 50-120 см – персональная дистанция
- * 120-350 см – социальная дистанция
- * <350 см – публичная общественная дистанция



Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия

Взгляд и сопутствующие действия	Трактовка	Необходимо
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и нахмуренные брови	Не понял, повтори	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что тебе нужно	Продолжить контакт
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

*** Спасибо за внимание!**