



Средства общения

Вербальное:



- Устная речь;
- Письменная речь;
- Слушание;
- Чтение.

Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации

Основные функции языка:



- коммуникативная (функция обмена информацией);
- конструктивная (формулирование мыслей);
- аппеллятивная (воздействие на адресата);
- эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);
- фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами);
- метаязыковая (функция толкования).



Невербальное общение - это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

Австралийский специалист А. Пиз 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.

На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?



1. Кинесика

Кинесика - общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека.

- походка,

□ позы,

□ жесты,

□ мимика,

□ визуальный контакт.

2. Голосовые характеристики



Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Экстралингвистика - это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

3. Такесика



Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

4. Проксемика



4.1. Дистанция

Нормы приближения двух людей друг к другу описал Э. Холл. Данные нормы определены четырьмя расстояниями:

1. Интимное расстояние - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди; в этой зоне имеется еще одна подзона радиусом 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта, это сверх интимная зона.
2. Персональное - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми;
3. Социальное - от 120 до 400 см - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
4. Публичное - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.



4.2. Ориентация.

4.3. Невербальные средства повышения делового статуса.

5. Особенности невербального общения в разных странах.



1. Жест, которым русский демонстрирует пропажу или неудачу, у хорватов означает признак успеха и удовольствия.
2. Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, японец - на нос.
3. В некоторых странах Африки смех - показатель изумления и замешательства.
4. Жители Мальты вместо слова «нет» слегка касаются кончиками пальцев подбородка, повернув кисть вперед. Во Франции и Италии этот жест означает, что у человека что-то болит.
5. В Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца (например, имея в виду две чашечки кофе) - это считается очень оскорбительным жестом.



6. Образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и многие другие народы сообщают, что дела «о`кей». Но этот же жест используют в Японии, говоря о деньгах, во Франции он означает ноль, в Греции и на о.Сардиния служит знаком отмашки, а на Мальте им характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами.

7. Обычный утвердительный кивок головой на юге Югославии и в Болгарии служит знаком отрицания.

8. Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей, в Англии так выражают скептицизм.