



# 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.