**Тема урока: средства общения.**

В процессе общения обмен информацией между его участниками осуществляется как на **вербальном** (устном, словесном), так и на **невербальном** (неречевом) уровнях.

На основном, вербальном, уровне в качестве средства передачи информации используется человеческая речь. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник, и как способ воздействия на собеседника.

**В структуру речевого общения входят:**

- значение и смысл слов, фраз (разум человека проявляется в ясности его речи). Важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и её доходчивость;

- речевые звуковые явления – тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция. Наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи;

- выразительные качества голоса - смех, хмыканье, плач, шёпот, вздохи и др.

Исследования показывают, что в ежедневном общении человека слова составляют 9%, звуки и интонации – 38%, неречевое взаимодействие – 53% (Говорим голосом, беседуем всем телом, - Публиций)

Характер взаимодействия с людьми во многом зависит от того, в какой форме предпочитает человек выражать своё отношение к другим людям - комплимента, похвалы или поддержки.

Комплимент – знак внимания, выраженный в вербальной форме без учёта ситуации, в которой человек находится в данный момент. Означает ли это, что не надо говорить комплименты? Конечно, нет. Иногда они бывают неуместны и, видимо, поэтому мы недоверчиво относимся к людям, которые говорят комплименты постоянно. Мы часто чувствуем, что человек не видит нас, нашего состояния, наших чувств и желаний, и поэтому мы подозреваем некоторых людей в неискренности.

Похвала – оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причём это сравнение в его пользу. Хвалят обычно человека всегда к месту. Но бывает, что при похвале вы испытываете дискомфорт. Как правило, такие неадекватные эмоции возникают в двух случаях: либо когда хвалят за то, что вы на самом деле считаете недостойным одобрения, либо когда хвалит человек, который не пользуется вашим уважением, которого вы считаете недостаточно компетентным, чтобы оценивать вас.

Каждый из нас больше всего нуждается в поддержке. Под поддержкой мы понимаем знак внимания, оказанный человеку в ситуации, в которой у него в данный момент затруднения.

К невербальной коммуникации относятся воспринимаемый внешний вид и выразительные движения человека - жесты, мимика, позы, походка и т.д. Они во многом являются зеркалом, проецирующим эмоциональные реакции человека, которые мы как бы считываем в процессе общения, пытаясь понять, как другой воспринимает происходящее. Роль всех этих невербальных знаков в общении чрезвычайно велика. В частности, именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнёру по общению. Через систему невербальных средств транслируется и информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу невербалики мы прибегаем в тех случаях, когда не доверяем словам партнёров. Тогда жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого. К невербальным коммуникациям относятся: кинесика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение.

Кинесика включает в себя жесты, мимику, пантомимику. Кинесика – это прежде всего свойство общей моторики различных частей тела (рук – и тогда мы имеем мимику; позы – тогда мы имеем пантомимику). Например, исследователями изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение 1 ч финны жестикулировали 1 раз, итальянцы - 80, французы - 120, мексиканцы - 180).

Мимика – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70 % информации. Лицо человека способно сказать больше, чем произнесённые слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжёт) , если его глаза встречаются с глазами партнёра менее 1\3 времени разговора.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. Причём легче всего распознаются положительные эмоции: радость, любовь, удивление, труднее отрицательные эмоции - печаль, гнев, отвращение. Важно заметить, что основную познавательную нагрузку несут брови и губы. Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдаёт эмоции человека; это вызвано тем, что правое полушарие, контролирующее эмоциональную жизнь человека, отвечает за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные – ярче выражены на левой.

Жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший арсенал жестов можно разбить на пять групп:

1. Жесты-иллюстраторы – это жесты сообщения: своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.
2. Жесты-регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
3. Жесты-эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях – здравствуйте, а поднятые над головой – до свидания.
4. Жесты-адапторы – это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почёсывание, подёргивание частей тела; б) касания партнёра; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой.
5. Жесты-аффекторы - жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определённые эмоции.

Умение понимать жесты позволит лучше разбираться в людях.

Паралингвистическая система – это качество голоса, его диапазон, тональность, логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком. Это включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи.

Проксемика специальная область, занимающаяся нормами пространственной организации общения. Выделяют следующие зоны человеческого контакта:

- интимная зона (0-45 см) – в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

- личная зона (45-120 см) – для обыденной беседы с друзьями и коллегами;

- социальная зона (120-400 см) – обычно соблюдается во время официальных встреч в служебных помещениях, как правило, с теми, кого не очень хорошо знают;

- публичная зона (свыше 400 см) – подразумевает общение с большой группой людей (в лекционной аудитории, на митинге и пр.).

Пространство и время организации коммуникативного процесса выступают также особой знаковой системой. Так, размещение партнёров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему.

**Вопросы для самопроверки:**

1.Какие средства общения вы знаете?

2. Перечислите структурные компоненты речевого общения.

3. Перечислите виды невербальных средств общения.

4. Назовите зоны человеческого контакта.