

Вербальные и невербальные средства коммуникации

Виды вербальной коммуникации:

- 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);
- апеллятивная (воздействие на адресата);
- эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);
- фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами);
- метаязыковая (функция толкования).

В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний:

- Сообщение;
- Мнение;
- Суждение;
- Рекомендация;
- Совет;
- Критическое замечание;
- Compliment;
- Предложение;
- Вывод;
- Резюме;
- Вопрос;
- Ответ.

- Диалог – вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями.

Виды диалога:

- *информативный* (процесс передачи информации);
- *манипулятивный* (скрытое управление собеседником).

Коммуникативные барьеры

- *Логический барьер* – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- *Стилистический барьер* – несоответствие формы представления информации ее содержанию;
- *Семантический (смысловой) барьер* – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией;
- *Фонетический барьер* – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.).

Визуальная (невербальная) коммуникация – передача информации посредством невербальных средств общения (жестов, мимики, телодвижений, цвета, пространственной среды и т.д.).

Установки на общение

- доминирование – равенство - подчинение;
- заинтересованность – незаинтересованность;
- официальность – доверительность;
- закрытость – открытость.

Сигналы невербальной коммуникации

Положительные сигналы	Отрицательные сигналы
Человек, выступая с докладом	
Использует пространство	Не использует пространство
Демонстрирует спокойствие	Демонстрирует нервозность
Удобно стоит	Крутит какие-то предметы
Имеет контакт глазами с аудиторией	Дотрагивается до лица
Держит ладони открытыми	Сжимает кулаки

Зоны визуальной коммуникации

- Интимная зона (15-45 см) – допускаются только самые близкие люди;
- Личная зона (45-120 см) – общение деловых партнеров;
- Социальная зона (120-350 см) – общение в малой группе (10-15 чел.). Пресс-конференции, круглый стол, семинар и т.д.;
- Публичная зона (от 350 см) – общение с большой группой людей, массовой аудиторией.