**Занятие № 11**

**Вербальные и невербальные средства общения**

*«Держи глаза открытыми —*

*и прочтешь целые тома о том,*

*что происходит вокруг…»*

**Значение темы:**

В процессе общения для передачи информации, выражения мыслей, чувств, настроений, желаний используются не только вербальные (словесные), но и невербальные, т. е. неязыковые средства. При общении невербальные средства преобладают. Исследователи обнаружили и зафиксировали почти 1 млн. невербальных сигналов. По подсчетам одного из специалистов, только с помощью рук человек может передать 700 тыс. сигналов. Психологи отмечают, что существует свыше 1 тыс. различных движений лицевых мышц, большая часть которых даже не имеет названий. Не случайно говорится: «Держи глаза открытыми — и прочтешь целые тома о том, что происходит вокруг».

На основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

***знать***:

- вербальные и невербальные средства общения;

- функции невербальных средств общения.

***уметь****:*

- пользоваться кинетическими средствами общения: мимикой, взглядом, жестами;

- пользоваться интонацией и её составляющими: тоном голоса, силой его звучания, темпом речи, тембром, смысловым ударением.

**План изучения темы:**

**Краткое содержание темы:**

**Вербальная коммуникация**

Составные элементы вербального сообщения (слова, словосочетания, текст) четко отделены друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам. Вербальные высказывания в значительной степени осознанны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, проконтролировать. Говорить детей учат специально; семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил.

**Невербальная коммуникация**

Невербальные сообщения с трудом можно разложить на отдельные единицы; их ядро составляют самые разные движения тела, лица, голоса, пространственные перемещения и т. д. Невербальное поведение спонтанно, непроизвольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми. Невербальный язык люди, как правило, успешно усваивают сами путем наблюдения, копирования, подражания.

В научной литературе к основным видам невербальных средств относят: *кинетические* (мимика, взгляд, жест, прикосновение, поза и др.), и *фонационные* (интонация и ее составляющие; тон, сила звучания, темп, тембр, пауза и др.). Рассмотрим некоторые кинетические средства, на которые следует обращать внимание в процессе общения.

**Функции невербальных средств общения:**

1. вносят дополнительную информацию (иногда противоречащую смыслу вербальной); например, положительный вербальный текст, произнесённый соответствующим образом, может приобрести отрицательную окраску;

2. замещают пропущенный вербальный компонент (*Вы примете участие в этой конференции? –* отрицательный жест);

3. дополняют вербальное сообщение, передавая тот же смысл (*Передайте, пожалуйста, эту книгу +* указательный жест);

4. регулируют взаимодействие людей во время разговора.

**Кинетические средства общения**

*Мимика* (греч. подражательный) — движения мышц лица, выражающие внутреннее душевное состояние человека. Как считают специалисты, «Лицо — носитель богатейшего коммуникативного потенциала. Это инструмент передачи эмоциональных состояний; оно отражает межличностные отношения; оно обеспечивает невербальную обратную связь с действиями окружающих; некоторые ученые называют его главным после речи источником информации».

Нормы русского этикета требуют, чтобы говорящие смотрели друг на друга, причем не «пустыми глазами», а внимательно и заинтересованно. А вот в японском этикете правила слушания несколько иные. Важную роль в культуре устного делового общения играют *жесты.*

*Жест* — телодвижение, сопровождающее или заменяющее отдельное высказывание. Жест включает значимые движения рук, кистей рук, головы и других частей тела, выполняющие коммуникативную функцию. Жесты сопровождают, дополняют, подкрепляют звуковой язык, а также заменяют его, выражая смысл сообщения.

**Фонационные средства общения**

К фонационным средствам общения относятся *интонация* и ее составляющие. Большую роль в процессе общения играет звуковое оформление речи, ее интонирование. *Интонация* — сложное явление. Она включает в себя четыре акустических компонента: тон голоса, силу звучания, его длительность и тембр. Рассмотрим, что представляют собой слагаемые интонации.

Термин *тон* восходит к греч. (буквально — натянутая веревка, натяжение, напряжение). С помощью изменения тона создается мелодический рисунок речи. Каждый, кто стремится донести свои мысли до слушателя, должен уметь тонировать речь, придавать ей мелодическое разнообразие. Большим недостатком считается *монотонность.*

*Темп речи* (время) — скорость произнесения речевых элементов. Темп речи измеряют двумя способами; числом звуков (или слогов), произносимых в единицу времени (например, в секунду), или средней длительностью звука (слога). Вообще, чувства восторга, радости, гнева ускоряют темп речи, а подавленность, инертность, раздумье замедляют его. Очень медленный темп характерен также для речи затрудненной, речи тяжелобольного, очень старого человека. В замедленном темпе читается судебный приговор, произносятся присяга, торжественное обещание. Темп речи имеет большое значение для успеха выступления.

К фонационным средствам общения относится *смысловое* (*логическое) ударение.* Оно выделяет не отдельный слог, а целое слово и может перемещаться в рамках одной и той же фразы в зависимости от цели высказывания.

Так, в простой фразе: «*В воскресенье днѐм первокурсники пойдут в театр»* в зависимости от того, что мы хотим сказать, могут быть четыре варианта логического ударения. Мы выделим слова *в театр,* если необходимо подчеркнуть характер зрелища: не кино и не цирк, а театр! Слово *первокурсники* станет ударным, если важно обратить внимание на то, что идут только первые курсы. Слова *в воскресенье* окажутся ударными при подчеркивании дня мероприятия, а *днѐм* мы выделим, желая обратить внимание на время, и т. д.

**Самостоятельная работа по теме:**

**1 этап:** ознакомьтесь с кратким содержанием темы;

**2 этап**: ответьте на тест:

**Выберите один правильный ответ**

1. В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ ПРЕОБЛАДАЮТ

1) вербальные средства

2) невербальные средства

3) вербальные и невербальные используются поровну

2. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ ДЕЛЯТСЯ НА:

1) кинетические и традиционные

2) фонетические и традиционные

3) кинетические и новаторские

4) кинетические и фонационные

**Выберите все правильные ответы**

3. ФУНКЦИИ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ

1) вносят дополнительную информацию

2) отвлекают внимание слушателей

3) замещают пропущенный вербальный компонент

4) дополняют вербальное сообщение

4. КИНЕТИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

1) мимика

2) жест

3) тон

4) прикосновения

5. ФОНАЦИОННЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

1) сила голоса

2) темп речи

3) тон

4) смысловое ударение

5) жест

**3 этап**: выполните упражнения.

***Упражнение № 42.*** Опишите какие жесты и мимику будут использовать участники ситуаций.

1. « На улице». Прохожий спрашивает вас, как пройти к кинотеатру. А кинотеатр совсем рядом, напротив. Какой жест вы используете, отвечая прохожему?

2. Идя в колледж (во 2-ю смену), вы видите своих друзей, которые идут на каток. Они тоже вас увидели и приглашают пойти с ними. Какие жесты и какую мимику используют ваши друзья, а какую вы, чтобы отказаться?

3. «На уроке». Преподаватель молча указывает ученику, записывающему на доске, на ошибку. Студент сразу вспоминает, досадуя на себя. Какие жесты используют преподаватель и студент?

4. Вы решаете задачу на уроке, усиленно думаете. Какие жесты вы при этом используете?

5. Вы пришли домой в отличном настроении и молча сообщаете маме, что получили «5». С помощью какого жеста?

6. За ужином бабушка предлагает вам съесть кашу, а вы молча отказываетесь. Какие жесты и мимику вы при этом используете?

7. « На рыбалке». Рыба только начала клевать, и в этот момент подходит друг. Как вы предупредите товарища, чтобы он не шумел?

***Упражнение № 43.*** Поставьте ударение в словах. Вспомните, как называются такие слова. Какую функцию выполняет в них ударение?

Рожки, замки, кружки, стрелки, броня, атлас, проволочка, проясниться, полки, напоенный, ушко, большим, лавровый, вольно, полно, гвоздики, мука, верхом, растворенный, сложенный, орган.

***Упражнение № 44.*** В каждой строке есть «лишнее» слово. Почему оно лишнее? Выпишите эти слова, проставьте ударение, сверив с орфоэпическим словарем или словарем ударений, и запомните, как они произносятся.

1) Тигровый, сливовый, кедровый, сметливый.

2) Диспансер, договор, закупорить, пломбировать.

3) Баловать, знахарка, знамение, кухонный.

4) Звонит, облегчить, мастерски, снадобье.

5) Новорожденный, одновременный, побеленный, проторенный.

6) Бомбардировать, пломбировать, компостировать, маркировать.

7) Кардиография, симметрия, флюорография, геометрия.

**4 этап:** решите ситуационные задачи.

46. При общении со старым знакомым вы замечаете раскрытые ладони, расстёгнутый пиджак, он сидит прямо напротив вас, при разговоре смотрит прямо в глаза. О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

47. Ваш собеседник скрещивает руки на груди, уходит от обсуждения темы, проявляет агрессивность и нервно теребит шарф на шее. О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

48. Ваш собеседник потирает лоб, подбородок, стремится прикрыть лицо руками и при этом не смотрит вам в глаза, использует жесты хаотично. О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

49. Ваш собеседник держит руку у щеки, голова немного наклонена, затем в процессе разговора он подбородком начинает опираться на ладонь. О чём говорят вам эти невербальные средства общения?

50. Преподаватель, читая лекцию, обратил внимание на то, что студент, сидящий за последней партой, то щѐлкает ручкой, то постукивает ногой, машинально что-то рисует в тетради, взгляд у него отстранѐнный. О чём говорят преподавателю эти невербальные средства общения?

51. Студент взял билет, долго готовился. Преподаватель с трудом убедил его начать отвечать. Он заметил, что юноша напряженно переплетает руки и ноги, учащѐнно дышит, многократно поправляет причѐску. О чём говорят преподавателю эти невербальные средства общения?