1. Функції та види бесід.

Найпоширенішою формою спілкування є бесіда. Дані психологічних досліджень свідчать, що успішне проведення бесіди сприяє підвищенню продуктивності праці (2-12%). Дев’ять із десяти опитаних менеджерів великих корпорацій США заявили, що най¬складнішим у своїй роботі вони вважають встановлення контакту з новою людиною, особливо першу зустріч з нею, першу бесіду.  
Бесіда — це форма спілкування з метою обміну думками, інфор¬мацією, почуттями тощо. Бесіда сприяє також активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу одне па одного.  
Орієнтовно можна назвати такі функції бесіди: обмін інформа¬цією; формування перспективних заходів і процесів; контроль і ко¬ординація вже розпочатих дій; взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань; підтримка ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав; пошук, висунення і опера¬тивна розробка робочих ідей; стимулювання людської думки в но¬вому напрямку; розв’язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації, та ін.  
Кожна бесіда — це новий акт. Тому не існує загальних рецептів, які б забезпечували високу ефективність бесіди в усіх випадках. Це завжди процес творчий, що приносить радість відкриття нового в житті, у співрозмовника й у собі. Водночас склалися певні моральні та психологічні вимоги до організації індивідуальної бесіди. Існують загальні положення, принципи, застосування яких сприяє досягненню успіху бесіди.

Існують різні види бесід. Якщо за основу класифікації взяти мету спілкування та зміст бесіди, то можна виокремити бесіди ритуальні, глибинно-особистісні та ділові.  
Під час ритуальних бесід люди спілкуються, дотримуючись певного мовленнєвого етикету. Як правило, ці бесіди характерні для обрядів, звичаїв будь-якої спільноти людей. Людина, яка звикла до цього, почувається під час виконання обряду спокійно і впевнено. Вона знає, що і як їй потрібно говорити в різних ситуаціях і чого варто сподіватися від інших. Уміння людини підтримувати ритуальні бесіди свідчить про те, що вона опанувала перший рівень культури спілкування.  
Глибинно-особистісні бесіди відіграють у нашому житті велику роль. Вони, як правило, характерні у спілкуванні між близькими людьми — рідними, коханими, дітьми, друзями та ін. Основна особливість таких бесід полягає в тому, що саме в них найповніше проявляються й реалізуються наші гуманістичні комунікативні установки та морильні норми. Вступаючи в контакт із близькими, людина сподівається на те, що її не лише зрозуміють, а головне, сприймуть такою, якою вона є, захистять і нададуть допомогу.  
Велику роль у житті людей відіграють ділові бесіди. їх предметом, як правило, є конкретне діло. Серед ділових бесід розрізняють інформаційні: у «конкурентній ситуації»; «під тиском співроз¬мовника»; з метою викладу своєї позиції. Виходячи з професійної спрямованості розрізняють бесіди управлінські, педагогічні, правові, медичні та ін. Тут основна увага приділяється особливостям саме ділових бесід і їх різновидам. Майже всі справи, трудові акції, будь-яка спільна праця людей починаються, здійснюються і завершуються за допомогою різних за формою, змістом і функціями ділових бесід.

1. **Інтерв’ю з роботодавцем.**

Успішне проходження співбесіди – це справжнє мистецтво. Мистецтво спілкування, вміння відчувати міру у своїх словах і здатність контролювати свої несвідомі реакції. Щоб пройти співбесіду і отримати бажану посаду, треба вміти поставити себе на місце працедавця, зрозуміти і відчути, які вимоги будуть ставитися до людини, яка претендує на цю роботу. Для досягнення позитивного результату вам потрібно пройти два етапи – підготовку до співбесіди і власне розмову. Співбесіда з роботодавцем є основним мето­дом оцінки та відбору кандидатів при влаштуванні на роботу. Ваш успіх чи неуспіх залежать не лише від Ваших професійних якостей (освіта, кваліфікація тощо), а і від того, як Ви зарекомендуєте себе на співбесіді.

Типи співбесід

Попередня співбесіда – спілкування з роботодав­цем по телефону з метою первинного виявлення відповідності претендента вимогам вакансії.  
Перша та друга співбесіди. Перша – проходить з представником відділу кадрів або менеджером з набору персоналу. Її мета така ж, як і в попередньої співбесіди. Друга - безпосередньо з тим, хто прий­має остаточне рішення щодо працевлаштування.  
Співбесіда, що проводиться комісією. Цей вид співбесід використовується державними органами влади.  
Групова співбесіда. Цей вид співбесід практику­ють деякі компанії для відбору одного або декількох працівників із групи претендентів.

Види співбесід

1. Допит (структуроване інтерв’ю) Головна ознака:  Вам задають питання в певній послідовності, ніяк не пов’язаній з вашими відповідями.  
2. Роздуми (проектне інтерв’ю) Головна ознака:  Вам пропонують прокоментувати яку-небудь ситуацію, викладену усно або намальовану. Задумка заключаєтся в тому, що, говорячи про чужі вчинки, ви виявите свої особисті якості.  
3. Фантазування (ситуаційне інтерв’ю) Головна ознака:  Вас просять описати ваші дії у вигаданій ситуації. По вашій відповіді зроблять висновок про те, як ви будете працювати, якщо вас взяти на роботу.  
4. Оцінка (інтерв’ю по компетенціям) Головна ознака:   Ваша відповідь оцінюється тільки з однієї точки зору – чи був в ній натяк на потрібні для роботодавця ваші особисті якості.

Сама співбесіда складається з кількох етапів: — попередня підготовка; — створення "атмосфери довіри"; — основна частина;   
— завершення; — оцінка.

Попередня підготовка має дуже важливе значення для успішного проведення співбесіди. Працівник, який проводить бесіду, має ретельно вивчити анкетні дані кандидата, що дасть можливість заздалегідь під­готувати запитання й уточнити критерії оцінювання.

При підготовці до співбесіди необхідно чітко сформулюва­ти основні запитання, пов'язані із завданнями, які стоять пе­ред організацією. Перелік запитань не має бути довгим, тому що деякі відповіді кандидата можуть потягти за собою ще низку непередбачених запитань.

**4.Ділова розмова по телефону**

Телефонна розмова — це один із видів усного ділового мовлення Телефон останнім часом став чи не найважливішим засобом комунікації. Ми не уявляємо свого життя без телефону вдома, ні на роботі. Майже не пишемо листів. Навіщо їх писати, коли всі питання можна швидко з'ясувати телефонічно? Сьогодні по телефону ведуться як особисті розмови, так і ділові бесіди, переговори, узгоджується час ділової зустрічі. Дослідники стверджують, що за останні роки середня тривалість телефонної розмови збільшилася втричі, хоч обсяг інформації, що передається, залишився тим самим. Психологи вважають, що час телефонних розмов збільшується, зокрема, за рахунок емоційного забарвлення. Збільшення часу телефонної розмови формує мовну нечіткість і неділовитість фраз. Під час такої розмови передача ділової інформації займає дві третини часу, а третина вде на паузи між словами і фразами, прояв своїх емоцій. Це переконує в тому, що люди не можуть чітко і стисло викласти свої думки. Тому дві третини часу вде на передачу інформації, а решта — на паузи між словами1. Багато спеціалістів вважають, що в реєстрі безцільної трати ділового часу телефон стоїть на другому місці після неочікуваних візитів. Зарубіжні вчені відзначають, що серед керівників усіх рангів розповсюдилась хвороба "телефономанія". її симптоми — затягування часу розмови, переконання, що телефон завжди економить час. Американські психологи прийшли до висновку, що телефон при всіх його перевагах, скорочує життя сучасної людини на 3— 4 роки. І справа не в тому, що по телефону ми отримуємо неприємні новини, а в постійному напруженні нервової системи через чекання дзвінка в будь-яку хвилину. Розмовляючи по телефону, людина має пам'ятати про культуру спілкування, делікатність (це виявляється у вибаченні за те, що відірвали від справ, у подяці за послугу, у тоні розмови, у вмінні добирати слова, щоб передати своє шанобливе ставлення до співрозмовника тощо). І все ж, хоч використання телетайпу для міжміських розмов дешевше, найважливіші контакти реалізуються по телефону. Вважається, що добре підготовлена телефонна розмова може замінити чотири ділових листи. Телефонна розмова — це один із видів усного ділового мовлення. Оскільки комуніканти не бачать один одного, то жести, міміка, вираз очей не відіграють ролі в діловому спілкуванні. Коли телефонні дзвінки не дають вам можливості зосередитися на думці і правильно сформулювати її у бізнес-плані чи в доповіді, то ви, перед тим, як зняти слухавку, роздумуєте — чи варто це робити?

• Рекомендують вимикати телефон, а в цей час хай працює ав-тов ід нові дач (але зловживати цим не радимо, є ризик пропустити важливий для вас дзвінок). • Можна, знявши слухавку, вибачитися за зайнятість, поцікавитися, коли можна перетелефонувати. • Якщо вам телефонують на службу, то краще брати слухавку після другого-третього дзвінка (якщо ж візьмете після першого

— будуть думати, що вам більше нічим зайнятися, після п'ятого — ви погано виконуєте свої обов'язки). Службова телефонна розмова складається з таких компонентів: — момент установлення зв'язку; — виклад справи; — заключні слова, знак, що розмову закінчено.

**3 Стратегія поведінки під час ділової бесіди.**

Ділова бесіда — це є форма обміну інформацією між двома чи декількома особами у "вузькому колі". Від нарад та зборів вона відрізняється не тільки кількістю учасників, але й вільнішим характером як щодо проблематики, так і наслідків: офіційні рішення за підсумками бесід приймаються не завжди, але при цьому для них створюється необхідне підґрунтя. Цикл ділової бесіди складається з трьох етапів: підготовчого, основного й заключного.  Підготовка бесіди починається з визначення мети, якої необхідно досягти, і відповідно, кола обговорюваних питань з урахуванням інтересів партнера. Другий етап циклу — бесіда. Розпочинається з вітання й осмислення перших вражень про партнерів, включаючи їх настрій, що багато в чому обумовлює кінцевий результат. У процесі бесіди важливо з'ясувати, чому співрозмовник сприймає ситуацію саме так, а не інакше. Тому йому необхідно дати можливість цілком висловитися, у необхідні моменти роблячи зауваження чи ставлячи запитання, проте уникаючи при цьому дискусії.  Третім етапом циклу бесіди є її критичний розбір на основі зроблених записів, що дозволяє відповісти на запитання: наскільки чіткими були формулювання; чи все було висловлено чи обговорено; чи завжди вдавалося одержати задовільні відповіді; чи могли бути співрозмовники відвертішими; чи не чиниться на них зайвий психологічний тиск; наскільки невимушено, комфортно вони себе почували; чи можна вважати результати бесіди задовільними; чи необхідно, а якщо так, то коли продовжити обговорення даних питань. Отже, ділова бесіда – це складний і важливий процес, який включає  в себе багато нюансів та хитрощів, які обов’язково необхідно знати успішному менеджеру чи керівнику.

5.КУЛЬТУРА СЛУХАННЯ

   Під час комунікації чергуються промова і слухання, а вміння слухати не менш важливе, ніж уміння промовляти. Однак володіють ним далеко не всі вчителі. Невміння слухати нерідко є основною причиною неефективної педагогічної комунікації, непорозумінь і навіть конфліктів. Часто невміння слухати породжене нестабільністю уваги, відволіканням на власні роздуми, внаслідок чого спотворюється сприйняття змісту повідомлень. Дається взнаки перцептивне перекручування — здатність людини змінювати або взагалі не сприймати інформацію, яка їй видається небезпечною, тривожить, викликає почуття невпевненості, не відповідає уявленню про себе чи картину світу. Якщо, наприклад, людина не хоче, то може не чути критики на свою адресу або не запам'ятати чийогось прохання, виконати яке їй важко.  
   Слухання є не просто мовчанням, а активною діяльністю, що вимагає уваги. Передують йому бажання почути, інтерес до співрозмовника. Воно забезпечує зворотний зв'язок, інформує про сприйняття співрозмовника. З метою оволодіння мистецтвом слухання вчитель має вміти підтримувати увагу (спрямованість і стійкість уваги, візуальний контакт), використовувати елементи невербального спілкування (погляд, жести, пози), репліки і заохочення, а також виявляти розуміння і симпатію. Особливо важливе значення мають такі невербальні аспекти, як слухання “всім тілом”: коли людині цікаво, вона несвідомо повертається обличчям до співрозмовника, нахиляється до нього, встановлює з ним візуальний контакт, тобто концентрує увагу на співрозмовникові.  
   Слухати і здійснювати вербальний зворотний зв'язок можна по-різному. Основними типами реакцій на мовлення співрозмовника є оцінювання, тлумачення, підтримка, уточнення, чуйність і розуміння. Найчастіше використовують оцінювання, рідше — тлумачення, уточнення, підтримку і розуміння — дуже рідко. Щоб слухання було ефективним, оцінні судження та інтерпретації бажано звести до мінімуму або краще зовсім ними не користуватися, бо це створює ефект “вимірювання” думки, почуттів співрозмовника своїми мірками, порівняння їх зі своєю шкалою цінностей.  
   Слухання відбувається в нерефлексивній і рефлексивній формах. Нерефлексивне (умовно-пасивне) слухання полягає у невтручанні в мову співрозмовника. Попри те, воно активне, тому що потребує належного зосередження вчителя, який виявляє підтримку, заохочення, розуміння за допомогою стислих відповідей, що дає змогу продовжити розмову (репліки: “Так”, “Розумію”, “Це цікаво”, “Продовжуйте”, “Чи можна докладніше?”; невербальні прийоми: доторкання руки, зміна дистанції тощо). Неправильна побудова репліки спричинює порушення контакту. Небажаними є фрази “Ну, давай”, “Не думаю, що так уже й погано...”.  
   Нерефлексивне слухання застосовують, коли співрозмовник висловлює ставлення до певної події, прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим, має труднощі у висловлюванні думок, розв'язує важливу проблему або за потреби стримати емоції в розмові з людиною, яка займає високу посаду. Воно безперспективне й недоцільне, якщо співрозмовник не хоче розмовляти.  
   Рефлексивне (активне) слухання передбачає активний зворотний зв'язок з метою контролювання точності сприймання інформації, допомагає з'ясувати розуміння почутого. Застосовують його за потреби з'ясувати зміст повідомлення. Іноді люди починають розмову зі вступу, не наважуючись приступити до головного, оскільки невпевнені в собі. Подоланню цієї проблеми допомагає вміння слухати рефлексивно, тобто з'ясовувати реальний зміст розмови. Під час спілкування використовують такі види рефлексивних відповідей:  
— з'ясування. Воно проявляється у звертанні до співрозмовника за уточненнями з допомогою відкритих запитань (змушують дати розгорнуту або уточнюючу відповідь) і закритих (вимагають відповіді: “Так”, “Ні”). Відкриті запитання доцільніші: “Будь ласка, уточніть це”; “Чи не повторите ще раз?”, “Я хочу перевірити, чи правильно тебе зрозумів, будь ласка, повтори ще раз...” та ін.;  
— перефразування. Така відповідь сприяє уточненню почутої інформації, підсилює розуміння змісту бесіди. Вона полягає в передаванні учневі його ж висловлювань словами вчителя: “Як я зрозумів, ти маєш на увазі...”, “Ви гадаєте, що...”, “Інакше кажучи, ви вважаєте, що...”;  
— відображення почуттів. Відповідь акцентує на емоційному стані співрозмовника, його ставленні до змісту розмови. Відмінність між почуттями і змістом повідомлення певною мірою відносна, її не завжди можна визначити, якщо співрозмовник побоюється негативної оцінки, приховує своє ставлення до подій, фактів. Демонстрація під час зворотного зв'язку розуміння переживань співрозмовника допоможе йому краще розібратися у них. Відображаючи почуття учня, учитель демонструє розуміння його стану, виявляє психологічну підтримку. Ефективні при цьому фрази: “Мені здається, що...”, “Напевне, ви відчуваєте...”;  
— резюмування. Його застосовують для підсумування тривалої розмови, поєднання її фрагментів у цілісний контекст формулювання висновків. Типові вступні фрази: “Підсумовуючи сказане вами, можна...”, “Вашою метою, як я зрозумів(ла), є...” тощо.  
   Такі висловлювання свідчать, що вчитель говорить виключно “від себе”, демонструє, що це тільки його розуміння, він може помилятися, а тому готовий до перегляду своїх думок, ставлень, оцінок, висновків. Загалом рефлексивне слухання спрямоване на пошук взаєморозуміння, діалог, допомагає конкретизувати зміст спілкування, свідчить про повагу вчителя до учнів, прагнення їх зрозуміти. Використовують його під час з'ясування глибини знань учнів, помилок під час засвоєння матеріалу.  
   У процесі слухання виникають такі труднощі: відключення уваги (відвернути увагу може все, що є незвичайним чи дратує); висока швидкість розумової діяльності (людина думає в 4 рази швидше, ніж говорить); антипатія до чужих думок (людина більше цінує власні думки); вибірковість уваги (концентрація уваги на тому, що викликає найбільший інтерес); потреба у висловленні репліки (бажання перебити і/чи відповісти співрозмовнику).  
   Заважають слуханню зовнішні і внутрішні перешкоди. До зовнішніх перешкод слухання відносять: фізичний дискомфорт (спека, холод, утома, головний біль та ін.); відволікаючі подразники (телефонні дзвінки, стукіт, гул та ін.); зайнятість думками про інше (зустрічі, справи, термінові повідомлення); заздалегідь підготовлені відповіді; готовність до нудьги (очікування нудьги від спілкування спричинює віддалення від партнера); розмови про себе (заклопотаність собою, власними потребами); персоналізація (припущення людини, що співрозмовник говорить про неї, обмежує її сприйняття); ставлення до співрозмовника (симпатія або ворожість); недостатньо голосне спілкування, монотонність, занадто швидкий або повільний темп мовлення; зовнішній вигляд, манери співрозмовника; оточення чи пейзаж; надмірне завантаження власними проблемами та ін.  
   Внутрішні перешкоди слухання пов'язані зі звичками, наприклад самозаглиблюватися, міркувати про щось інше.

6. Приготування усного фахового виступу.

Вибір способу підготовки до публічного виступу залежить від багатьох чинників: досвіду оратора, складності теми, ситуації мовлення, рівня володіння матеріалом, специфіки аудиторії тощо. Окреслимо основні етапи підготовки до виголошення публічного виступу (залежно від вищеназваних чинників підготовка може бути завершена на будь(якому етапі): 1) обдумування теми;   
 2) підбір матеріалів, літератури, ілюстрацій тощо, опрацювання їх (підготовка виписок ( цитат із зазначенням джерела; укладання конспекту (дослівного, реферативного або комбінованого); 3) систематизація матеріалу; 4) складання плану виступу або розгорнутого плану, який містить ключові слова, цифрові дані, дати, власні назви, складні для запам’ятовування;   
 5) написання тез виступу ( найважливіших положень, які мають бути обґрунтовані, доведені, проілюстровані; 6) написання повного тексту виступу; 7) коригування написаного тексту: - довгі речення слід замінити короткими або поділити;  
- вставити риторичні запитання, які збагатять інтонацію, пожвавлять виклад, змусять стежити за ходом думки; - смислові зв’язки між частинами промови треба виразити словами: по(перше..., по(друге..., з одного боку..., а з другого..., отже..., ..., по(друге..., з одного боку..., а з другого..., отже..., таким чином...; - потрібно постійно називати предмет думки; - слід визначити, де потрібні паузи; - увести в текст звертання до слухачів; 8) пробне читання промови вголос.

**7/ Милозвучність** передбачає вживання такого сполучення звуків, яке зручне для вимови і приємне для сприйняття. Не слід переобтяжувати мову довгими реченнями чи використовувати лише короткі. На милозвучність мови впливає також ритм мовлення - чергування наголошених і ненаголошених коротких і довгих складів.

Для того щоб ваш виступ був ефективним слід: ♦ Перед виступом послухайте текст доповіді, повідомлення. ♦ Якщо в тексті зустрічаються важкі для вимови слова, замінить їх, або, принаймні, потренуйтесь їх вимовляти.♦ Під час виступу слід зробити невелику паузу перед вживанням важких для вимови слів. Найважливішу роль у спілкуванні відіграє інтонація. Ми не завжди замислюємося, з якою інтонацією треба вимовити фразу і як інтонація змінює зміст висловлювання. Наприклад, "так" може виражати згоду, подив, захоплення, сумнів. Б.Шоу зауважив: "Є п’ятдесят способів сказати "так" і п’ятдесят способів сказати "ні", і тільки один спосіб це написати". Інтонацію визначають наступні компоненти: ♦ мелодика або мелодійність; ♦ інтенсивність або сила звучання; ♦ тривалість, темп або швидкість мовлення, паузи; ♦ тембр мовлення.

Мелодика - підвищення та зниження основного тону голосу, служить засобом оформлення думок і почуттів. Емоційна функція мелодики виявляється в тому, що вона передає стан мовця (схвильований, спокійний, веселий), а також його ставлення до повідомлюваного.Мелодика мови має важливе значення, тому варто прагнути мелодичної розмаїтості, пам’ятаючи при цьому, що інформація при вимовлянні набуває експресивного забарвлення. Воно доречно у вітаннях, іноді в рекламі.Монотонна, невиразна мова "присипляє" співрозмовника, вона може свідчити про невпевненість мовця. Щоб надати голосу виразності, рекомендується більше читати вголос.За правилами етикету ми не маємо права перехоплювати ініціативу в розмові, не почувши інтонаційну незавершеність сказаного. Інтенсивність або сила звучання голосу є одним із компонентів інтонації. Що стосується ділового спілкування, то варто вибирати "золоту середину". Тут недоречний занадто високий тон, він звичайно посилює емоційність, але виховані люди не дають волю своїм емоціям.Власника тихого голосу будуть вважати боязким, невпевненим, стануть постійно перепитувати. Темп або швидкість мовлення залежать від темпераменту і способу життя людини. Дослідники вважають, що він важко піддається коригуванню. Занадто швидкий темп мовлення свідчить, що людина схвильована; плутана мова, темп, що часто змінюється, свідчить про знервованість; занадто повільний - про те, що мовець підбирає слова.

♦ Під час виступу рекомендується змінювати темп мовлення, уповільнюючи його, коли потрібно підкреслити ключові слова, дати визначення. ♦ Емоційно забарвлені фрагменти виступу потребують більш швидкого темпу. ♦ Пауза - сильний, експресивний засіб, тому використовувати паузи слід вміло, так, щоб вони не перетворилась у мовчання, коли більше нема чого сказати.

Тембр мовлення - забарвлення, характер звука, яке надає мовленню певних емоційно-експресивних відтінків (тембр лагідний, веселий, сварливий, загрозливий і т.д.). Щоб голос не став перешкодою у вашій кар’єрі, намагайтеся контролювати його. Слухачі завжди із симпатією реагують на звуки чистого, м’якого, нерізкого голосу. Він викликає довіру і симпатію людей. Інтонація виконує у мовленні різноманітні функції. Розповіді, питанню, спонуканню притаманна певна інтонація. Проте найяскравіше в інтонації виявляються емоції людини. Ми вже підкреслювали, що ввічливість - один із головних принципів спілкування, тому не тільки слова, а й інтонація має бути доброзичливою. Якщо ви зіткнулися із проявом хамства, невихованості, то відповідати слід спокійно, без роздратування, виключаючи презирливі інтонації. Суворий, офіційний тон допомагає тримати дистанцію в спілкуванні, а рівний - свідчить про незворушність. Контролюйте свій голос, він має лунати по-діловому впевнено, але водночас дружелюбно. Голос - невід’ємна складова харизми особистості, важливий інструмент професійної діяльності.

*Партитура* художнього тексту – це графічне відтворення звучання художнього твору. Складаючи партитуру, позначають паузи, наголоси, підвищення й зниження тону, інтонаційні переломи тощо. Партитурні позначки допоможуть учителеві в процесі навчання учнів, особливо коли треба показати, як здійснити інтонаційну фігуру, що не визначена розділовим знаком. Скласти партитуру – означає розмітити текст умовними позначками, які допомагають уникнути логічних помилок у процесі повторних читань.

8. Екстралінгвістичні фактори усного фахового спілкування.

 Екстралінгвістичними (позамовними) засобами комунікації є паузи, покашлювання, сміх, позіхання, плач, просодичними — характеристика голосу, темп, тембр, висота, гучність, наголошування, акцент мовлення. Кожен із цих компонентів посвоєму впливає на сприйняття проголошуваної інформації й особистості, яка цю інформацію доносить. Значний комунікативний потенціал має голос як інструмент спілкування, джерело інформації, засіб впливу. Він наділений унікальними можливостями щодо передавання інформації, сигналів, не обмежених словесним змістом.   Людський голос є продуктом діяльності голосового апарату: голосових щілин (зв'язок), гортані, легень, порожнини рота (з усіма її складниками). Він здатний відтворювати всі звуки: тонові (голосні) і шумові. До 60—90% правильних суджень про людину, її внутрішній стан ґрунтується на вмінні розшифровувати характеристики голосу і манери говорити.  
   Залежно від звучання слово вчителя може сприйматись порізному, виражати найрізноманітніші відтінки у ставленні, поведінці, оцінках, почуттях. Наприклад, словом “так” можна виразити схвалення, задоволення, радість, роздратування, гнів, осуд тощо.  
   Швидкість мовлення свідчить про темперамент учителя. Якщо у людини надто швидкий темп мовлення, це означає, що вона або імпульсивна, жвава, впевнена у собі, або несмілива, невпевнена. Спокійна й повільна мова є ознакою вдумливості, поміркованості. Якщо темп поступово уповільнюється, це сигналізує, що людина втомилася, замислилася, втратила впевненість. Для досягнення переконливості сказаного, ефективного впливу на інших доцільно сповільнити свою мову, яка, однак, має звучати в межах природного діапазону свого голосу, в іншому разі можливий ефект нещирості.  
   Основними акустичними засобами передавання невербальної інформації є тембр голосу (амплітудно-частотний склад голосу), мелодика мови (зміна висоти голосу в часі), енергетичні характеристики голосу (сила), темпоритмічні засоби мови.   Основними функціями інтонації є: доповнення, заміщення, передбачення мовного висловлення, регулювання мовного потоку, акцентування на повідомленні, економія мовного висловлення.  
   Інтонаційне багатство мовлення залежить від лексичного наповнення, синтаксичної побудови тексту. Інтонаційний спектр утворюють питальна, спонукальна, розповідна інтонація; інтонація запитання, відповіді, підтвердження, згоди, сумніву, заперечення, роздуму, беззастережної впевненості, інтимності, ласкавості, фамільярності, інтонація офіційності, оскарження, осуду, звинувачення тощо. Нерідко вона закладена в семантиці слова (пошепки, закричав, захекатись, збліднути, злякатись, байдуже, весело та ін.). Інтонація у деяких словах поліфункціональна, про що свідчать варіанти вимови слів: “Що?” (“Коли?”) — зі здивуванням, з острахом, погрозою, із зацікавленням; слова “Х-ха!” — з презирством, посмішкою, байдуже, зі здивуванням, із захопленням тощо. Інтонаційне багатство організовує і динаміку тексту, яка залежить від порядку слів, зв'язків на рівні складного синтаксичного цілого і від темпу мовлення.  
   За твердженням фахівців, інтонація дорослих може нести до 40% інформації, однак під час спілкування з дитиною її вплив посилюється. В інтонації виявляються переживання, що супроводжують мову вчителя. З неї учні отримують інформацію не тільки про зміст почутого, а й про ставлення вчителя до нього. Тож мова вчителя має бути емоційно насиченою, враховувати водночас ситуацію спілкування, норми етики. Добираючи тон мовлення при розв'язанні педагогічних завдань, слід враховувати мету мовлення й інтереси співрозмовника. Цей фактор виявляється на момент мовленнєвої діяльності і не може бути змодельованим заздалегідь, оскільки лише реакція суб'єкта, на якого спрямоване мовлення, обумовлює його тон.  
   Засобами інтонаційної виразності є темп мовлення, паузи, логічні наголоси, вибір яких залежить від різних обставин.  
   Індивідуальними звичками людини, її характером, настроєм, темпераментом обумовлюється темп мовлення — швидкість вимови складів, слів, фраз. Позначається на ньому і мета, вікові та індивідуальні особливості аудиторії, специфіка навчального матеріалу, складність його змісту. Обираючи темп мовлення, вчитель має враховувати, що учням потрібно встигнути усвідомити інформацію (зіставити нове зі своїми знаннями і життєвим досвідом), запам'ятати основні положення, нові поняття. За експериментальними даними, оптимальним щодо цього є середній темп мовлення, виклад складного матеріалу вимагає порівняно уповільненого темпу мовлення, матеріалу, пов'язаного з життєвими асоціаціями, фактами, чуттєвим досвідом учнів, — порівняно прискореного темпу. Однак наслідком швидкого вимовляння є нерозбірливість слів. Погано сприймається і надто повільний темп, бо текст звучить не фразами, а окремими словами.   Загострити увагу до найістотніших положень матеріалу можуть одна-дві фрази на іншу тему, вимовлені у швидкому темпі, пауза — тимчасова зупинка, перерва у мовленні, яка сприяє смисловому уточненню змісту, розділяє мовленнєвий потік на частини, відіграючи значну роль у сприйманні та засвоєнні матеріалу. Мовлення педагога без пауз сприймається аудиторією приблизно так, як мовлення в швидкому темпі, проте надмірна їх кількість уповільнює його темп, знижує ефективність сприймання матеріалу.  
   Пауза може упорядкувати вислів, привернути увагу до найважливішої інформації. Доцільне щодо цього застосування логічних пауз (дають змогу обдумати наступну фразу) та організаційних (допомагають зосередитися, перейти від одного етапу спілкування до іншого, стимулюють мимовільну увагу).  
     Паузи є цінним компонентом у побутових розмовах. Вони свідчать про повагу до співрозмовника, уміння зосередитись на предметі розмови (зауваживши, що промова викликає протест, слід зупинитися, змінити її тему або припинити розмову взагалі). Нерідко пауза засвідчує відставання думки від мови або й її відсутність у конкретній ситуації.  
   Кожна людина має потребу “виговоритись”, щоб повідомити певну інформацію, побачити реакцію співрозмовника на неї, прийняти адекватне рішення. Тому під час спілкування варто частіше ставити запитання співрозмовникам, стимулювати у них бажання висловитися, розкритися, самореалізуватись у слові.  
   Між окремими словами можна робити незначні паузи, а між реченнями, фразами, окремими думками — триваліші інтервали, даючи змогу слухачам зосередитись. Важливо при цьому уникати зайвих звуків, невизначеності, заповнення пауз словами-паразитами.  
   На смислову структуру мовлення впливають і наголоси — виділення складу в слові, слова силою голосу, підвищенням тону; логічні наголоси — виділення в мові (реченнях) слів, які несуть більше смислове навантаження (підкреслюють смисл того, про що йдеться), силою голосу, підвищенням тону. Правильне використання логічних наголосів робить мовлення зрозумілим, точним, надмірна кількість їх збіднює мовлення, спричинює перекручення думки. Тому в роботі з текстом учитель, крім розв'язання інших завдань, повинен розвивати навички логічного наголошення слів.  
   Сприйняття, розуміння інтерпретації змісту висловлювань залежить від використання мовних тактів — цілісних за значенням і об'єднаних інтонаційно відрізків тексту (промови). Між мовними тактами робиться пауза. Читання за мовними тактами не тільки увиразнює фразу, а й спонукає до аналізу її змісту.