**Лекция 7 Речь. Общение.**

**Вопросы:**

1. **Речь**
2. **Невербальная коммуникация**
3. **Человек** – существо общественное и, чтобы понимать друг друга, общаясь, люди используют тот или иной язык.

Язык является средством общения, которое было выработано человечеством в процессе своего развития, представляющим систему знаков. Когда язык используется в целях общения, то возникает речь. Язык и речь – хотя и очень близкие, но все же отличающиеся друг от друга понятия. Язык становится «мертвым» сразу после того, как люди перестают на нем общаться. Такое произошло с латинским языком, который сейчас используется лишь в узких областях науки.

**Речь** — исторически сложившаяся форма [общения](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) людей посредством [языковых](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF%D0%B7%D1%8B%D0%BA) конструкций, создаваемых на основе определённых правил. Речь появилась в ходе эволюции человека между 1,7—2 миллиона лет назад, у первых [homo](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D1%8E%D0%B4%D0%B8_(%D1%80%D0%BE%D0%B4)) — именно в это время сформировался [речевой аппарат](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D0%B0%D0%BF%D0%BF%D0%B0%D1%80%D0%B0%D1%82). Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — [восприятие](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D0%B5) языковых конструкций и их [понимание](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5). Речь считается **вербальной коммуникацией**.

Речь — существенный элемент человеческой деятельности, позволяющий человеку познавать окружающий мир, передавать свои знания и опыт другим людям, аккумулировать их для передачи последующим поколениям.

Являясь средством выражения мыслей, речь, в ходе её [развития](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B5) в [онтогенезе](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BD%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B7), становится основным (но не единственным) механизмом [мышления](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D1%8B%D1%88%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F)) человека. [И. П. Павлов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BE%D0%B2,_%D0%98%D0%B2%D0%B0%D0%BD_%D0%9F%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87) отмечал, что только речевая деятельность даёт человеку возможность отвлечения от действительности и обобщения, что и является отличительной особенностью человеческого мышления.

В зависимости от формы общения, речевая деятельность делится на **устную** (подразумевающую **говорение** и **слушание**) и **письменную** (**письмо** и **чтение**).

**Основные функции речи:**

1. обозначение предметов или явлений – наличие этой функции свидетельствует об отличии речи человека от общения животных.

Звуки животных выражают лишь эмоциональные состояния, тогда как человеческое слово указывает на какой-то предмет или явление;

2) обобщение – функция проявляется в том, что одним словом можно обозначить группу сходных предметов (понятие), что роднит речь с мышлением.

Мысли человека облечены в речевую форму, вне речи мысль не существует;

3) коммуникация – выражается в применении речи в процессе общения.

Может проявляться в трех видах:

а) информационная – передача знаний;

б) экспрессивная – отражает отношение говорящего к окружающим, воздействует на чувства человека;

в) планирующая – направлена на организацию поведения или деятельности, может осуществляться при помощи требования, совета, приказа, убеждения, распоряжения и т. п.

Можно ли считать способность к развитию речи у человека врожденной?

Мнения ученых неоднозначны. С одной стороны, есть неопровержимые доказательства, отрицающие возможность врожденности, примером являются дети-маугли, с другой стороны, ученые так и не смогли обучить животных высшим понятийным формам речи, хотя многие животные и обладают развитой системой коммуникаций между собой.

Например, американские ученые **Б. Т. Гарднер** и **Р. А. Гарднер** (1972 г.) предприняли попытку обучить шимпанзе языку глухих.

Обучение началось, когда шимпанзе была в возрасте одного года, и продолжалось в течение четырех лет.

К 4-летнему возрасту обезьяна самостоятельно воспроизводила около 130 жестов, понимала еще больше, но высшие понятийные формы мышления остались недоступными.

Таким образом, речь человека тесно связана с мышлением и является основным средством человеческого общения.

В различных условиях речь приобретает специфические особенности, которые выражаются в различных видах.

Рассмотрим эти виды.

Речь подразделяется на **внешнюю**, **внутреннюю** и **эгоцентрическую**.

**Внешняя речь** является ведущей в процессе общения, поэтому ее основное качество – доступность для восприятия другого человека, в свою очередь может быть **письменной** и **устной**.

**Письменная речь** представляет развернутое речевое высказывание.

Важно, чтобы форма изложения была ясной и точной.

Если речь предназначена для широкой читательской аудитории, то следует позаботиться о ее обоснованности, содержательности, увлекательности.

**Устная речь** более выразительная, так как используются мимика, жесты, интонация, голосовая модуляция и т. п. Специфика этого вида в том, что сразу же можно видеть реакцию слушателей на слова говорящего, что позволяет определенным образом корректировать речь.

У человека качества письменной и устной речи могут не совпадать.

Например, прекрасный оратор может испытывать затруднения при письменном изложении своей речи и наоборот.

Устная речь подразделяется на **монологическую** и **диалогическую**.

**Монологическая речь** – речь одного человека.

Ее основное достоинство заключается в возможности донести до слушателей собственную мысль без искажения и с необходимыми доказательствами.

**Диалогическая речь** происходит между двумя или несколькими лицами.

Это более легкий вид речи, так как не требует развернутости, доказательности, продуманности в построении фраз.

Ее недостаток в том, что говорящие могут перебивать друг друга, искажать разговор, не до конца высказывать свои мысли. Подразделяется на **ситуативную** и **контекстуальную** речь.

**Ситуативная речь** малопонятная для человека, не посвященного в ситуацию.

В ней присутствует много междометий, мало или нет совсем имен собственных, которые заменяются местоимениями.

**Контекстуальная речь** – более развернутая, предшествующие высказывания обуславливают возникновение последующих.

**Эгоцентрическая речь** – речь человека, обращенная на себя самого и не рассчитанная на какую-либо реакцию со стороны окружающих.

Это промежуточный вид между внешней и внутренней речью. Наиболее часто этот вид речи проявляется у детей среднего дошкольного возраста, когда в процессе игры или рисования, лепки они комментируют свои действия, ни к кому конкретно не обращаясь.

У взрослых также иногда можно встретить эгоцентрическую речь.

Чаще всего это происходит при решении сложной интеллектуальной задачи, в ходе чего человек рассуждает вслух.

Можно сказать, что это речь-мышление, задача которой – обслуживать интеллект человека.

**Внутренняя речь** – речь про себя.

Ее наиболее характерные черты – это фрагментарность, отрывочность, сокращенность.

Существует следующий закон перехода внешней речи во внутреннюю: в первую очередь сокращается подлежащее, а остается сказуемое с относящимися к нему частями предложения, в словах в первую очередь идет сокращение гласных.

Экспериментально доказано, что внутренняя речь существенно влияет на решение умственных задач.

В опытах А. Н. Соколова взрослым испытуемым предлагалось прослушать текст или решить несложный арифметический пример и при этом одновременно декламировать вслух хорошо выученные стихи, либо произносить одни и те же простые слоги («ба-ба» или «ля-ля»).

Эксперимент показал, что при таких условиях смысл текста не улавливался, а воспринимались лишь отдельные слова, решение задачи также затруднялось, а это может означать, что процесс мышления предполагает активную внутреннюю работу артикуляционного аппарата.

Подобного рода опыты организовывались и с младшими школьниками.

Оказалось, что простой зажим языка зубами уже вызывал серьезные затруднения в чтении и понимании текста и наличие грубых ошибок при письме.

Таким образом, виды речевой деятельности разнообразны и используются в зависимости от ситуации общения.

**Свойства речи:**

1. Содержательность речи — это количество выраженных в ней мыслей, чувств и стремлений, их значительность и соответствие действительности;
2. Понятность речи — это синтаксически правильное построение предложений, а также применение в соответствующих местах пауз или выделения слов с помощью логического ударения;
3. Выразительность речи — это её эмоциональная насыщенность, богатство языковых средств, их разнообразие. По своей выразительности она может быть яркой, энергичной и, наоборот, вялой, бедной;
4. Действенность речи — это свойство речи, заключающееся в её влиянии на мысли, чувства и волю других людей, на их убеждения и поведение.

Речевое общение с помощью языка представляет собой своеобразное кодирование (говорящим) и декодирование (слушающим) речевых сигналов (звуков, слогов, слов, предложений).

В восприятии речи можно выделить два уровня, или две стороны, этого двуединого процесса: 1) анализ и синтез звуков и 2) понимание речи, или анализ и синтез сигнальных, смысловых характеристик речи.

То общее, что человек слышит всякий раз, когда произносится какой-нибудь звук речи данного языка, называется фонемой. В обычных условиях овладения родным языком развивается в возрасте от 1 до 3-4 лет. При овладении вторым языком развитие фонематического слуха требует длительных упражнений.

**2.Невербальная коммуникация как знаковая система.**

Наряду с самим фактом наличия индивида, другим, немаловажным условием общения является существование средств, с помощью которых налаживается и поддерживается межиндивидная связь.

Большинство исследователей разделяет мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал используется для обсуждения межличностных отношений, передачи эмоций, а в некоторых случаях используется и вместо словесных сообщений. Невербальное общение как бы наполняет общение живым человеческим содержанием (что особенно важно при передаче эмоциональных состояний), выступая своеобразной формой обращения друг к другу.

Общение людей не может быть уподоблено передаче информации по телеграфу. В общение людей оказываются закономерно включены эмоции общающихся, которые определенным образом относятся и к коммуникации, и к тем, кто вовлечен в общение. Это эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует особый, невербальный аспект обмена информацией, особую, невербальную коммуникацию.

Средствами невербальной коммуникации являются: жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д., которые образуют знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации - слова. Средства невербальной коммуникации как своеобразный язык чувств являются таким же продуктом общественного развития, как и язык слов, и могут не совпадать в разных национальных культурах. Болгары несогласие с собеседником выражают кивком головы, который русский воспринимает как утверждение и согласие, а отрицательное покачивание головой, принятое у русских, болгары могут легко принять за знак согласия.

В разных возрастных группах для осуществления невербальной коммуникации выбираются различные средства. Так, дети часто используют плач как средство воздействия на взрослых и способ передачи им своих желаний и настроений. Коммуникативный характер, который приобретает у детей плач, хорошо передает их нередко встречающееся предупреждение «Я не тебе плачу, а маме!»

Существенно важное значение для усиления действия вербальной коммуникации имеет пространственное размещение общающихся. Реплика, брошенная через плечо, четко показывает отношение коммуникатора к реципиенту. В некоторых видах обучения (в частности, при обучении «говорению» на иностранных языках) преподаватель предпочитает размещать учеников не «в затылок друг другу», как это принято в классе, а по кругу, лицом друг к другу, что существенно повышает коммуникабельность общающихся и интенсифицирует приобретение навыков общения на иностранном языке.

Соответствие используемых средств невербальной коммуникации целям и содержанию словесной передачи информации является одним из элементов культуры общения.

Невербальные коммуникации могут выполнять все основные функции языковых средств, т.е. фактически заменять текст.

**Основные функции невербальных сообщений**

1. Дополнение. Невербальные сообщения усиливают речевое высказывание, делают его более выразительным. Также невербальные сообщения помогают сделать речевое высказывание более точным и понятным. Студент, сдавший трудный экзамен на «отлично», может, рассказывая о своей радости однокурсникам, улыбаться, использовать жесты, обозначающие победу, подпрыгивать на месте и т.д. и т.п. Все эти невербальные проявления будут являться дополнением вербального сообщения. «Подайте мне вот это кругленькое пирожное» - говорит покупатель продавцу, при этом показывая руками круг. «Подойдут еще три человека» - говорит посетитель ресторана официанту и использует при этом жестикуляцию (показывает три пальца). В этих случаях невербальные сообщения направлены на уточнение, на лучшее понимание высказывания. Если нам необходимо привлечь чье-то внимание, то мы также активно используем различные невербальные сигналы (мы можем изменить интонацию и громкость голоса, использовать определенные жесты, усилить контакт глаз и т.д.)

2. Замещение. Невербальное сообщение используется вместо вербального сообщения. Например, в компании кто-то рассказывает о тех событиях в вашей жизни, о которых бы вам не хотелось говорить, вы взглядом и характерными мимикой и жестами предлагаете остановиться, не сказав ни слова. Или, вы видите вдалеке человека, с которым вам необходимо поговорить, жестами вы ему сообщаете, чтобы он подошел. Очень часто свое несогласие мы выражаем без слов, поворачивая голову из стороны в сторону. Эта функция позволяет успешно использовать невербальные средства в качестве коррекционного средства, например, при работе с лицами с ОВЗ, имеющими затруднения в осуществлении вербальной коммуникации.

3. Опровержение. Невербальное сообщение не соответствует, противоречит вербальному сообщению. Например, девушка может говорить, что у нее прекрасные отношения с парнем, в то время как ее мимические проявления будут свидетельствовать в пользу грусти. Ваш собеседник может улыбаться, говорить о положительных эмоциях, при этом одна или обе его руки могут быть сжаты в кулак. Такая несогласованность называется неконгруэнтностью. Так как невербальные сообщения очень мало контролируются сознанием, то в таких ситуациях они опровергают сказанное словами. В психотерапии выявление и анализ двойных сообщения, несогласованности вербальных и невербальных проявлений играет очень важную роль. Конгруэнтность (лат. сongruentis – соразмерный, соответствующий, совпадающий) - соответствие вербальных и невербальных сообщений Неконгруэнтность (инконгруэнтность) – отсутствие согласованности, противоречие между вербальным и невербальным сообщением.

4. Регулирование. Невербальные сигналы очень часто используются для регулирования взаимодействия между людьми. Выше приводились примеры такого регулирования: покачивание головой, приглашение жестами к беседе и т.д. Все эти знаки помогают регулировать течение коммуникативного процесса.

**Основные каналы передачи невербальной информации.**

В последнее время невербальные аспекты стали все больше привлекать внимание исследователей феномена общения. Следует отметить, что по невербальному каналу информация транслируется в самых разнообразных формах, которые всегда многозначны.

Общепринято классифицировать невербальные средства коммуникации по сенсорным каналам.

Существуют различные классификации невербальных феноменов, их палитра достаточно разнообразна. Однако суть данных классификаций сводится к существованию четырех основных каналов, по которым возможна передача информации: оптическому (оптико-кинестизическому или визуальному), акустическому, тактильному, ольфакторному.

Однако следует признать, что в основе данной типологии – ведущий признак невербального средства, так как, например, прикосновения предполагают не только непосредственно тактильное взаимодействие, но и визуальное отражение состоявшегося акта невербального общения. Поскольку ведущим является тактильное взаимодействие, то прикосновение по этому преимущественному признаку отнесено к тактильной системе.

4.Общее представления о барьерах общения.

Барьеры общения - факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия. Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Часто они становятся основной причиной конфликтных ситуаций. Все барьеры общения делятся на две группы: психологические и коммуникативные.

Рассмотрим выделенные группы барьеров общения.

Психологические барьеры возникают вследствие индивидуально-психологических особенностей людей, которые вступают в процесс общения (скрытность, скромность, различия в типах темперамента), а также в результате особенностей отношений между партнерами (недоверие, антипатия). Основные виды психологических барьеров:

1. Эстетические барьеры – возникают в ситуации, когда человеку не нравится внешний вид собеседника. Это может касаться особенностей его внешности, стиля одежды, определенных деталей гардероба.

2. Интеллектуальные барьеры – заключаются в отличиях типов мышления, скорости протекания мысленных операций и различиями уровня интеллектуального развития. Например, общение оптимиста и пессимиста не всегда можно назвать продуктивным, ведь один будет искать в любой ситуации плюсы и пути выхода, а второй – акцентировать внимание на негативе. К интеллектуальным можно отнести барьер некомпетентности, когда человек не разбирается в обсуждаемой теме, что вызывает у партнера по общению чувство огорчения или раздражения.

3. Мотивационные барьеры – проявляются, когда у людей разные цели. Это приводит к непониманию, искаженному восприятию информации.

4. Моральные или этические барьеры – эффективности общения мешает несовместимость нравственных позиций, принципов, взглядов.

5. Барьер установки – если у человека есть негативная установка по отношению к партнеру, то его слова воспринимаются не объективно, часто с внутренним протестом. Возникать он может в результате предыдущего опыта общения или на основе отзывов других людей.

6. Барьер отрицательных эмоций или плохого физического состояния – относятся к ситуативным барьерам. Иногда проблемы в общении возникают, когда у человека плохое настроение или самочувствие, и он не настроен на установление контакта с другими.

Коммуникативные барьеры — это психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению.

Коммуникативные барьеры

Виды коммуникативных барьеров

1. Барьеры внешней среды. Внешняя среда способствует возникновению барьеров, которые создают дискомфортные условия передачи и восприятия информации в процессе общения. К ним относятся:

a. Акустические помехи - шум, стуки, звонки и т.д.;

b. Световые – блики, яркий свет, темнота и т.д.;

c. Погодные – ветер, снег, дождь и т.д.;

d. Ситуации, прерывающие коммуникацию или мешающие восприятию информации, например, звонок телефона во время врачебной консультации или появление других людей во время переговоров;

e. Ограничение коммуникации по времени.

В ряде случаев эти барьеры можно устранить, если воздействовать на факторы внешней среды, например, прекратить стук, устранить яркий свет, укрыться от дождя, включить кондиционер и т.п.

2. Человеческие барьеры:

a. Барьеры восприятия - неоднозначное понимание или интерпретация информации в результате первого впечатления, стереотипов, определенных внутренних установок, конфликтной ситуации, личного неприятия темы или собеседника и т.д. У собеседника может сложиться неправильное первое впечатление, сказаться неприятный предыдущий опыт общения; на передний план могут выйти предубеждения в отношении себя и других, а также комплексы, стереотипы, другие установки. Люди по-разному воспринимают одни и те же ситуации, выделяют в них главные, по их мнению, особенности. Они обычно убеждены, что их индивидуальная точка зрения и есть правильная. В зависимости от опыта, сферы профессиональной компетенции, интересов и многого другого одна и та же информация будет восприниматься и интерпретироваться с очень большими различиями или вообще - не пониматься и даже активно отторгаться.

b. Диспозиционные барьеры - обусловлены различиями в социальных, профессиональных и жизненных установках людей, вступающих в коммуникативный обмен. Если, допустим, у руководителя в прошлом опыте сложилась стойкая отрицательная установка к восприятию какого-либо члена организации, ее будет чрезвычайно трудно преодолеть даже в том случае, если подчиненный сообщает действительно важную и нужную информацию. Эта информация будет либо отторгаться, либо пониматься ошибочно, либо, по крайней мере, восприниматься с повышенным недоверием.

c. Статусные барьеры - возможны вследствие больших различий в организационном статусе коммуникантов. Очень хорошо известно, как трудно бывает понять «большому руководителю» нужды «простого рабочего». Общим здесь является правило: чем больше статусные различия, тем выше вероятность такого рода ошибок.

d. Барьеры интереса - мы охотно говорим о том, что нам интересно. Если тема дискуссии далека от нашего круга интересов, уровень восприятия информации значительно снижается.

e. Барьер неумения или нежелания слушать - самая распространенная причина неэффективной коммуникации. Неиспользование техник активного или рефлексивного слушания, невнимание, отсутствие интереса к теме или собеседнику мешают правильному, целостному и адекватному восприятию информации.

f. Барьеры эмоционального состояния собеседника - когда вы узнали, что дома прорвалась труба, вам точно не до обсуждения бюджета на Новый год.

g. Фальсификационные барьеры. Вся информация передаётся не через «беспристрастных» передатчиков, а через конкретных людей. Однако ни один другой «передатчик» не способен искажать (осознанно или нет) информацию столь явно и сильно, а порой — изощренно, нежели человек. Он, преследуя свои корыстные цели, отнюдь не всегда, а на деле — редко заинтересован в объективности предоставляемой им информации. Наиболее типичным является предоставление подчиненным информации вышестоящему лицу в свете, благоприятном и для него, и для самого отправителя.

h. Социально-культурные барьеры - социальные, политические, религиозные и профессиональные барьеры. Говоря о социально-культурных барьерах, можно сказать, что «социальный барьер возникает между людьми, принадлежащими к различным социальным группам», или к различным культурным слоям. Люди различных этнических, социальных, профессиональных, религиозных и иных групп создают свою собственную культуру, собственные знаковые системы (языки), стереотипы мышления и стандарты поведения, которые становятся очевидны при столкновении с другими культурами.

i. Невербальные барьеры – обусловлены различием в интерпретации жестов, мимики, что ведет к ошибкам коммуникации. Поскольку вербальные и невербальные средства используются, как правило, совместно, то неправильная интерпретация невербальных знаков может приводить к ошибкам в понимании словесных сообщений.

3. Барьеры понимания

a. Барьеры фонетические, возникающие по поводу непонимания сообщения из-за невыразительной речи, речи-скороговорки, использования звуков-паразитов, дефектов речи и т.д. Иногда при использовании плохих каналов связи, могут возникать технические препятствия, затрудняющие восприятие физических характеристик речи - тембра, качества дикции, произношения. Кроме того, на восприятие речи отправителя коммуникации большое влияние оказывают его индивидуальные особенности (возраст, образование, национальность).

b. Семантические барьеры - возникают из-за того, что понятия языка обладают свойством многозначности и наличием ряда смысловых оттенков. Следовательно, они допускают возможность неоднозначного понимания говорящим и слушающим. возникают из-за различия используемых значений слов или смыслов значений. Семантические барьеры – это неправильное или неоднозначное толкование смысла слов, смысловых оттенков вербальных средств. Например, если руководитель говорит: «Займитесь этим, как только у вас выдастся свободное время», то сразу же возникнет вопрос о том, как он понимает это «свободное время» и как это трактует подчиненный. Также часто собеседники, услышав незнакомое им слово или понятие, стесняются переспросить или признаться в собственной некомпетентности, поэтому умалчивают. При этом, как несложно догадаться, понимание общего смысла сообщения теряется или сильно искажается.

c. Стилистические барьеры свидетельствуют о несоответствии стиля речи отправителя с ситуацией общения. Если рассматривать стиль как отношение формы передаваемой информации к ее содержанию, то для преодоления стилистических коммуникативных барьеров необходимо чтобы форма была адекватна содержанию, т. е. необходимо передавать реципиенту информацию грамотно оформленную и структурированную.

d. Логические барьеры возникают тогда, когда логика передаваемой информации сложна либо противоречива. Если коммуникативное сообщение является слишком длинным, громоздким и сложным, а зачастую - витиеватым, то слушающий успевает забыть, о чем ему говорилось в начале сообщения. В этом случае перегружается кратковременная память слушателя и возникают информационные потери (отсюда - требование лаконичности сообщений). Исследования показывают, что из-за этого теряется до 50% всей коммуникативной информации. Здесь надо отметить наличие различных логик (детской, женской и др.). При непосредственной межличностной коммуникации опасность представляют рассуждения, в которых некоторые посылки или следствия не формулируются в явном виде. В процессе объяснения необходимо прибегать к дополнительным комментариям, чтобы пояснить свою мысль, хотя это и замедляет процесс общения.

Таким образом, во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Если информация передается с использованием речи, то данный вид коммуникации называется вербальным. Невербальная коммуникация представляет собой особую знаковую систему, использующую различные средства – жесты, мимику, взгляды, пространственно-временное расположение партнеров по общению, интонацию, паузу и др. Средства невербальной коммуникации всегда задействованы в процессе коммуникации: они дополняют, уточняют, а иногда и заменяют вербальные средства коммуникации - слова. Особенностью средств невербальной коммуникации является то, что они не всегда осознаваемы и контролируемы. Поэтому с этой точки зрения они представляют ценный источник информации для партнера по общению. При помощи средств невербальной коммуникации мы можем передать свои эмоции, настроения, чувства, отношение к чему-либо или кому-либо, т.е. невербальная коммуникация представляет собой дополнительный канал для передачи информации.