1. **Основные элементы коммуникации**

В процессе обмена информацией можно выделить четыре базовых элемента:

* 1) отправитель (источник, коммуникатор);
* 2) сообщение;
* 3) канал;
* 4) получатель.

**Отправитель** (источник, коммуникатор) - лицо, генерирующее идеи или собирающее информацию и передающее ее, цель которого заключается в том, чтобы оказать то или иное воздействие на получателя; передает определенное сообщение.

**Сообщение** – собственно информация, закодированная с помощью символов.

**Канал** – средство передачи информации.

**Получатель** – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

1. **Различия и сходства вербальной и невербальной коммуникации**

Если говорить об отличиях двух типов коммуникации, то, как правило, говорят о следующем:

1) Вербальная коммуникация является осознаваемой, а невербальные сигналы считаются намного более автоматическими и неосознаваемыми индивидом. Сам индивид редко специально планирует собственные жесты и телодвижения во время какой-то беседы, но, как правило, продумывает то, что планирует произнести либо написать.

2) Невербальная коммуникация не в каждом случае оказывается абсолютно ясной и определяемой точными правилами, как во время вербальной коммуникации. Когда ваш сотрудник смотрит на свои часы, что это может значить? Надоело ли ему общение с вами либо у него просто предполагается встреча с другим индивидом?

1. **Две ситуации в которых наиболее значима невербальная коммуникация**
2. Глаза могут передать различные выражения, осуществлять процесс управления ходом беседы. Например, в электронном общении собеседники нуждаются в смайликах, являющихся выражением определенных эмоций. Как правило, взгляд предполагает информационный поиск – слушающий смотрит на говорящего и, если тот сделал паузу, то собеседник ждет продолжения разговора, смотрят ему в глаза. Например, при попытке обмануть собеседника, другой отводит взгляд, смотрит в другую сторону. При страдании или искренней радости на лице появляются слезы – для этого необходимо правильно интерпретировать окружающую обстановку.
3. Рукопожатия, как одно из средств невербального контакта, различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое рукопожатие, обхват руки двумя руками собеседником говорит о дружественном настрое, искренности. Холодная рука свидетельствует о волнении партнера, потные ладони – о нервном переживании, стрессе.