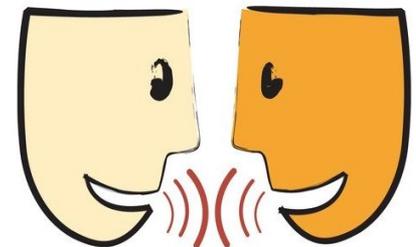


ФОРМЫ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. Соотношение «язык-речь»
2. Функции речи
3. Формы речевой коммуникации
4. Стратегия и тактика аргументации



Общение

- сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

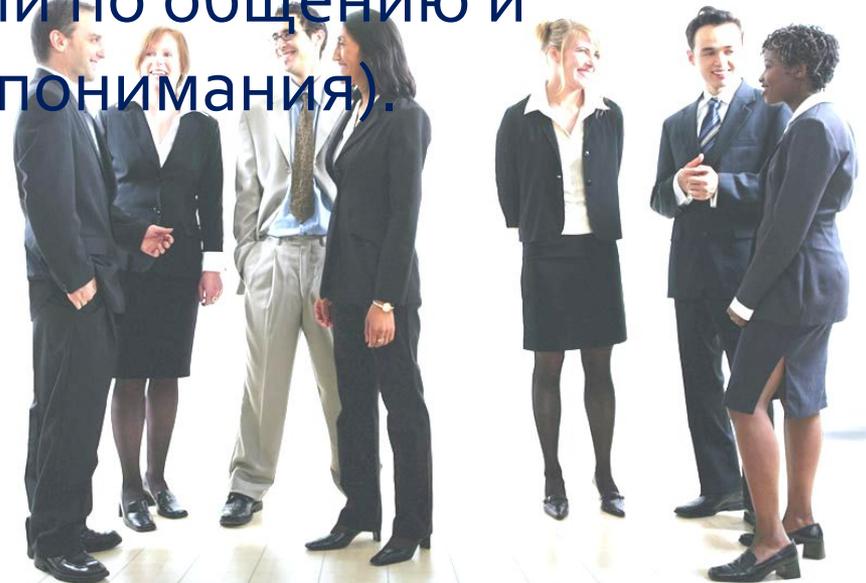




Структура общения

Общение – это сложный процесс, в который входят три составляющие:

- Коммуникативная сторона общения (обмен информацией между людьми);
- Интерактивная сторона (организация взаимодействия между индивидами);
- Перцептивная сторона (процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания).



ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

- Общение, будучи сложным социально - психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:
речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный) и неречевой (невербальный).
- Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.

Вербальная коммуникация

- ✓ осуществляется посредством речи
- ✓ под *речью* понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический.
- ✓ речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации

Язык – это:

- система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру.



Определение речи

- Термин «речь» используется в двух значениях. Во-первых, речью называется один из видов коммуникативной деятельности человека: использование языка для общения с другими людьми. В этом смысле речь - это конкретная деятельность человека, выражающаяся либо в устной, либо в письменной форме.
- Во-вторых, речью называется результат деятельности в зависимости от условий и целей коммуникации (деловая речь, официальная речь и т.д.).

Отличия речи от языка:

- **речь конкретна, неповторима, актуальна, развертывается во времени, реализуется в пространстве,**
- **речь активна, в отличие от языка менее консервативна, более динамична, подвижна,**
- **речь отражает опыт говорящего человека, обусловлена контекстом и ситуацией, вариативна, может быть спонтанна и неупорядочена.**

Функции речи:

- Коммуникативная, или репрезентативная (репрезентация - представление, изображение). Эта функция доминирующая;
- Апеллятивная (апелляция - призыв, обращение, т.е. воздействие). Грамматически выражается в основном в повелительном наклонении и звательной форме;
- Экспрессивная (эмотивная)- выражение выразительности речи;

Функции речи:

- Фатическая, контактоустанавливающая. Затрагивает область речевого этикета и осуществляется посредством обмена ритуальными формулами;
- Метаязыковая, функция толкования, когда говорящему или слушающему необходимо проверить, пользуются ли они при общении одним и тем же кодом.
- Волюнтативная, т.е. функция волеизъявления.

Модель речевой коммуникации

Схема коммуникативного акта



Особенности основной модели передачи информации с точки зрения вербальной коммуникации:

- Источником информации в вербальной коммуникации выступает говорящий или пишущий субъект.
- Каналом информации может быть голосовой аппарат создателя сообщения, а также технические средства распространения информации.
- Код в случае речевого общения - это сама речь. При этом, кодирование определяется как перевод информации в языковые единицы, а декодирование - как обратный ему процесс восприятия и понимания высказывания. Обычно кодом является родной язык говорящего.

Помехи и искажения

- Искажения могут быть обусловлены лингвистическими, экстралингвистическими и акустико-произносительными причинами или графическим обликом сообщения в письменной речи.

Лингвистические искажения

- Лингвистические искажения связаны с недостаточной отточенностью фразы, чрезмерной усложненностью сообщения, неправильным синтаксическим оформлением и т.д.
- Акустические помехи представляют собой атипичные особенности произношения — речевые паузы, смех, покашливание, вздохи и т. п.

Избыточность информации

- Избыточность информации - это полное или частичное повторение сообщения, которое сопровождает получение новых данных и служит для проверки и корректировки наших представлений.
- Подсчитано, что избыточность должна составлять от 50 до 95 % запаса знаний в рассматриваемой области.

Ценность информации

- Под ценностью понимается новая информация, получаемая от реализации информативности, содержащейся в языковом знаке.
- Ценность информации содержательного характера определяется ее новизной и неожиданностью.

Три основных типа результатов коммуникации:

- изменения в знаниях получателя;
- изменение установок получателя, т.е. изменение относительно устойчивых представлений индивида;
- изменение поведения получателя сообщения.

Формы речевой коммуникации

- В зависимости от направленности речевого потока при коммуникации выделяют диалогическую и монологическую речь.
- Диалогом называется форма речи, состоящая из обмена высказываниями - репликами, характеризующаяся ситуативностью, контекстуальностью и малой степенью организованности.

Диалог как форма общения

Диалог -

естественная форма общения с собеседником, предполагающая наличие двух равноправных участников общения.

Диалог -

подразумевает желание собеседников слышать и понимать друг друга. На этом, собственно, построен сам принцип общения.

ДИАЛОГ

Диалог -

представляет собой особенно яркое проявление коммуникативной функции языка

Диалог -

первичная естественная форма языкового общения, классической формой речевого общения



ДЛЯ ДИАЛОГА ХАРАКТЕРНЫ:

1
разговорная
лексика и
фразеологи
я

2
краткость,
недоговорен
ность,
обрывистост
ь

3
простые и
сложные
бессюзные
предложени
я

4
кратковреме
нное
предварител
ьное
обдумывани
е

Диалогическая речь
отличается
непроизвольностью,
реактивностью.



Для диалога типично
использование
шаблонов и клише,
речевых стереотипов,
устойчивых формул
общения.

**Связность
диалога
обеспечивается
двумя
собеседниками**



Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).

Поддакивание (“ага”, “угу”, “да-да”, “ну”, кивание подбородком)

“Эхо-реакция” - повторение последнего слова собеседника.

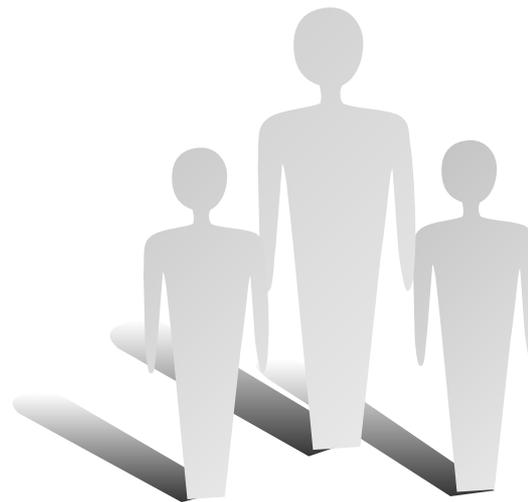
“Зеркало” - повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.

“Парафраз” - передача содержания высказывания партнера другими словами.

Уточняющие вопросы (“Что ты имел ввиду?”)

Оценки, советы.

Эмоции (“ух”, “ах”, “здорово”, смех, скорбная мина)



Реакции слушателя, приемы слушания бывают следующие:



Обычно в
слушании
проявляется три
такта:



поддержка

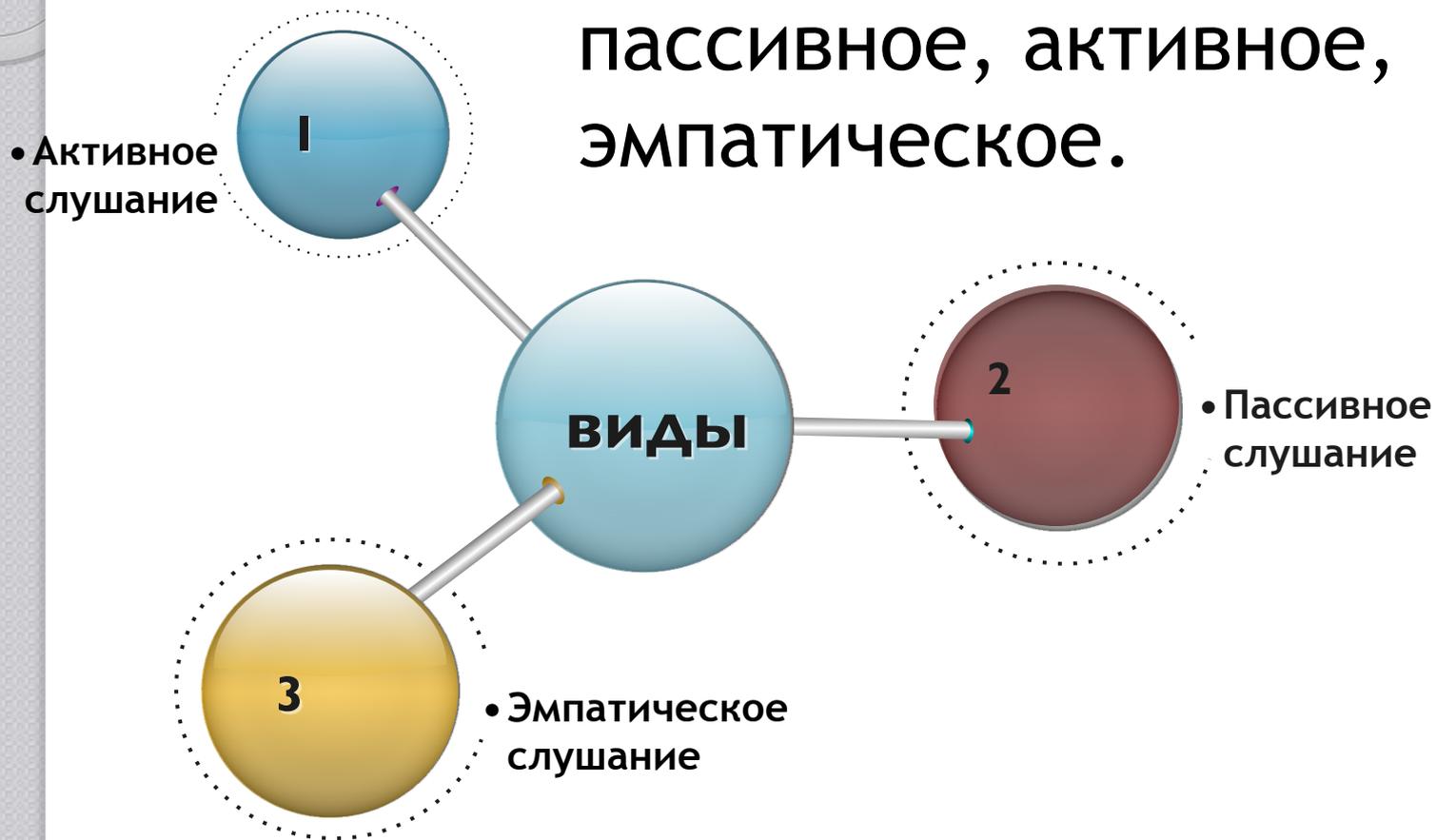


уяснение



комментирование

Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое.



Типы диалога:

- информативный диалог;
- прескриптивный диалог (содержит просьбу, приказ, обещание или отказ выполнить предлагаемое действие);
- диалог - обмен мнениями (это обычно спор или дискуссия);
- диалог с целью установления или регулирования межличностных отношений;
- праздноречивый диалог (это может быть эмоциональное общение или интеллектуальный разговор).

Коммуникативные максимы по Г. Грайсу

- Максима кооперации предполагает готовность партнеров к сотрудничеству;
- Максима количества. Каждый должен вносить в разговор достаточно, но не слишком много информации;
- Максима качества предписывает правдивость высказываний;
- Максима релевантности. Согласно ей, реплики должны быть уместны и отвечать текущему контексту диалога;
- Максима способа коммуникации требует избегать неясности, двусмысленности.

Монолог

- Монолог - форма речи, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически не связанная с речью собеседника ни в содержательном, ни в структурном отношении.
- Для монолога характерны большая протяженность реплик, композиционная сложность, смысловая завершенность, большая степень традиционности при выборе языковых средств.

Методы изложения материала

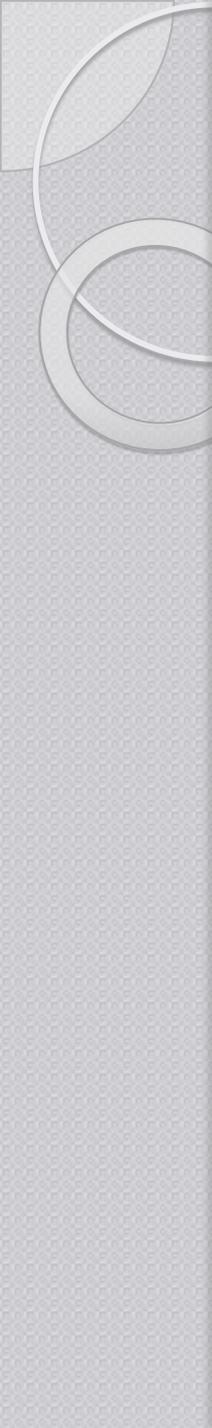
- Индуктивный - от частного к общему;
- Дедуктивный - от общего к частному;
- Метод аналогии - сопоставление различных явлений, событий, фактов;
- Концентрический метод - расположение материала вокруг главной проблемы;
- Ступенчатый - последовательное изложение одного вопроса за другим;
- Исторический - изложение материала в хронологической последовательности.

Разновидности речевой коммуникации

- Под спором обычно понимается всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту.
- Полемикой называется такой спор, при котором имеется конфронтация, борьба принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Разновидности речевой коммуникации

- Дискуссия - публичный спор, целью которого в отличие от полемики является выяснение и сопоставление разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.
- Дискуссия считается наиболее эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.



Существуют два способа
подтверждения собственной
правоты:

- убеждение, связанное с воздействием на эмоции человека;
- доказательство, базирующееся на логике.

Убеждение

При убеждении выделяют следующие разновидности человеческих желаний, к которым следует апеллировать с целью одержать победу в споре:

- физическое благополучие (самосохранение),
- экономические интересы,
- общественные интересы (семья, репутация, авторитет),
- чувство собственного достоинства.

Доказательство

- Доказательство - логическое действие, в процессе которого истинность какой-либо мысли обосновывается с помощью других мыслей.
- Всякое доказательство состоит из трех частей: тезиса, доводов, демонстрации.

Тезис

- Тезис - мысль или положение, истинность которого требуется доказать.
- Тезис должен быть суждением ясным и точно определенным, оставаться тождественным, не содержать логических противоречий, быть обоснованным фактами.

Доказательство

- Аргумент - составная часть всякого доказательства, под которым понимается мысль, истинность которой проверена и доказана и которая поэтому может быть приведена в обоснование истинности или ложности высказанного положения.
- Демонстрация - логическое рассуждение, в процессе которого из аргументов выводится истинность или ложность тезиса.

Стратегия и тактика аргументации

- Стратегия аргументации определяется коммуникативным намерением, целью — убедить, победить, достичь согласия, самоутвердиться и т.д. и строится на основе выбора принципа коммуникации, стиля общения, адекватных конкретной ситуации.
- Стратегическими принципами аргументации выступают законы логики, правила рассуждения.

Психотехнический принцип коммуникации

- не критиковать, потому что критика бесполезна: она заставляет человека обороняться, занимать агрессивную позицию, оправдывать себя. В 99 случаях из 100 люди себя ни в чем не обвиняют, даже если они не правы;
- уважать чувство собственного достоинства человека;
- владеть ситуацией общения настолько, чтобы побуждать человека хотеть сделать то, что в данном случае необходимо.

Технологический принцип коммуникации

- предполагает манипуляцию объектами коммуникации с помощью тех или иных средств воздействия (средств массовой информации, психологического давления, гипноза, внушения).

Тактика аргументации

Тактика аргументации — способ наиболее эффективной подачи аргументов, формы реакции на контраргументы противника, приемы и методы достижения стратегической цели аргументации.

Корректные тактические приемы

- создание трудностей оппоненту;
- концентрация аргументов — накопление в поле аргументации таких доводов, которые независимо от других поддерживают собственный тезис и опровергают тезис противника;
- перекладывание тягот доказательства на плечи оппонента;
- возражение оппоненту не должно быть поспешным.

Некорректные тактические приемы:

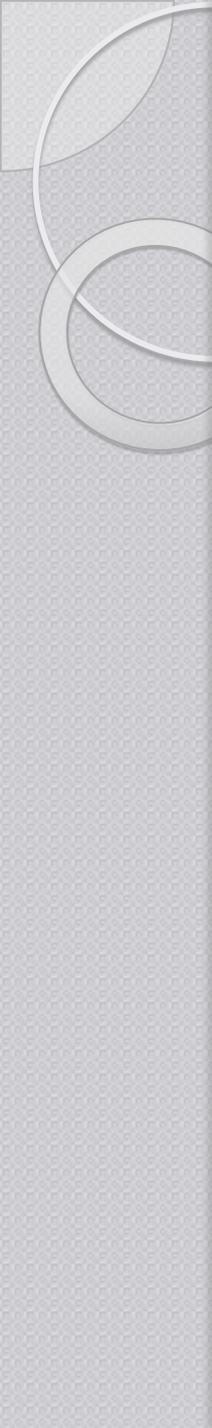
- уклонение от темы;
- аргумент к личности — угрозы, инсинуации, намеки, разоблачения;
- демонстрация силы — угроза закрыть обсуждение вопроса.

Виды речевой деятельности

- Говорение
- Слушание
- Говорение — вид устной речевой деятельности, обусловленный выражением мыслей и чувств как в инициативной, так и в реактивной формах.
- Слушание - рецептивный вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется прием и последующая переработка речевого сообщения на основе деятельности слухового анализатора.

Ошибки в речевом поведении партнеров по общению

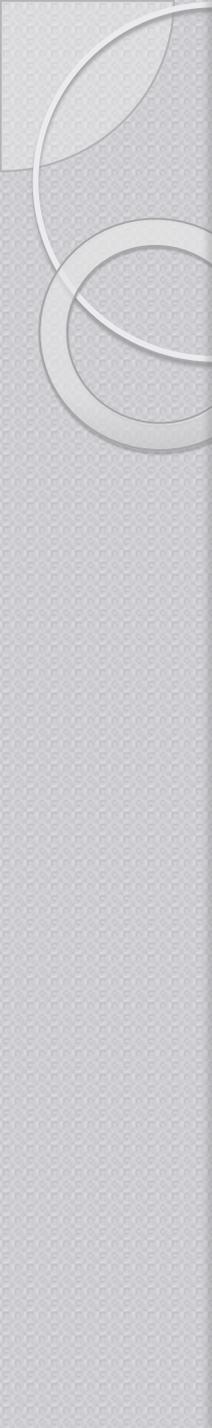
- неточность высказываний;
- неуместное использование понятий, терминов, ссылок, цитат;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неполное информирование партнера;
- высокий темп изложения информации;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли;

- 
- неполная концентрация внимания;
 - витиеватость изложения;
 - наличие логического противоречия;
 - неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
 - отсутствие психологической настроенности на общение с конкретной аудиторией;
 - неуместное использование слов-паразитов, бытовой, жаргонной лексики в официальном общении и т.д.

Приемы правильного и эффективного слушания

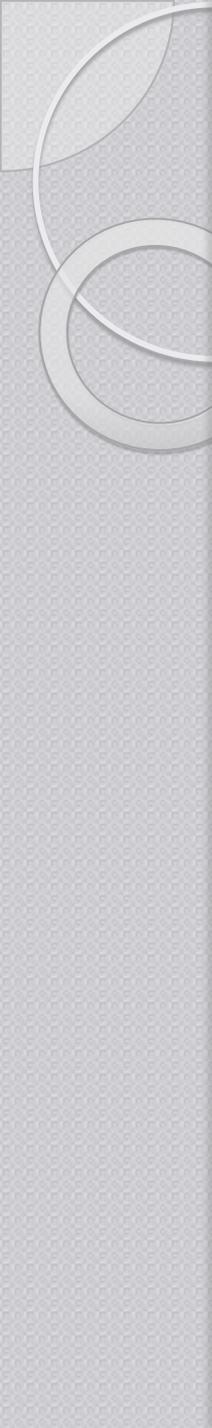
- одобрение, поощрение собеседника к дальнейшему высказыванию, умение вовремя согласиться с ним, использовать слова одобрения. Слушающий должен подчеркивать свое внимание репликами «Понятно!», «Ах, вот как!», «Интересно...» и др., произносимыми к месту и не слишком часто;

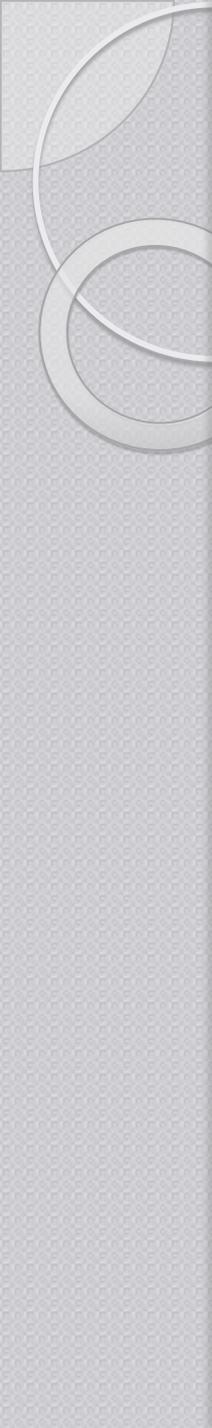
- 
- повторение услышанного для того, чтобы собеседник понял, что слушающий схватывает значение его слов, может повторить основные идеи, понятия и т.д., выделяет главные факты, например: «Если я вас правильно понял, то...»;

- 
- сопереживание, подчеркивающее для собеседника ваше действительное отношение к информации, к его чувствам и переживаниям, например: «Представляю, как вы были взволнованы...»;
 - обобщение, дающее основу для дальнейшего обсуждения, для обзора того, что было сказано. При этом можно повторить некоторые мысли говорящего, например: «Если я правильно понял, главные наши проблемы — это...»

Помехи слушания

- физические помехи — температура воздуха в помещении, отвлекающий шум, неожиданные действия собеседников или присутствующих, усталость и т.п.;
- умственные помехи — безразличное отношение к теме разговора, озабоченность личными проблемами, излишняя реакция на эмоционально окрашенные слова, сложность излагаемого материала или непоследовательность его изложения;

- 
- ориентация на себя, а не на партнера — основная ошибка общения.



Спасибо за внимание!

Психология речевой коммуникации

Основные типы коммуникабельности людей:

- *Доминантный* собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он нередко резок, насмешлив, говорит чуть громче, чем другие.
- *Мобильный* собеседник не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит много, охотно, нередко интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании.
- *Ригидный* собеседник испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен. Этот тип наиболее хорош для плодотворного делового общения.
- *Интровертный* собеседник не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он нередко застенчив, скромн, склонен принижать свои возможности, не любит разговоров на интимную тему. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие при беседе посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его.