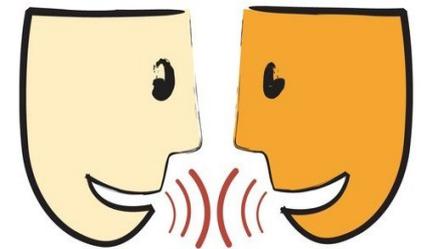




- ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

- ДИАЛОГ КАК ФОРМА ОБЩЕНИЯ

- ВИДЫ И ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ



# ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Общение, будучи сложным социально - психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:

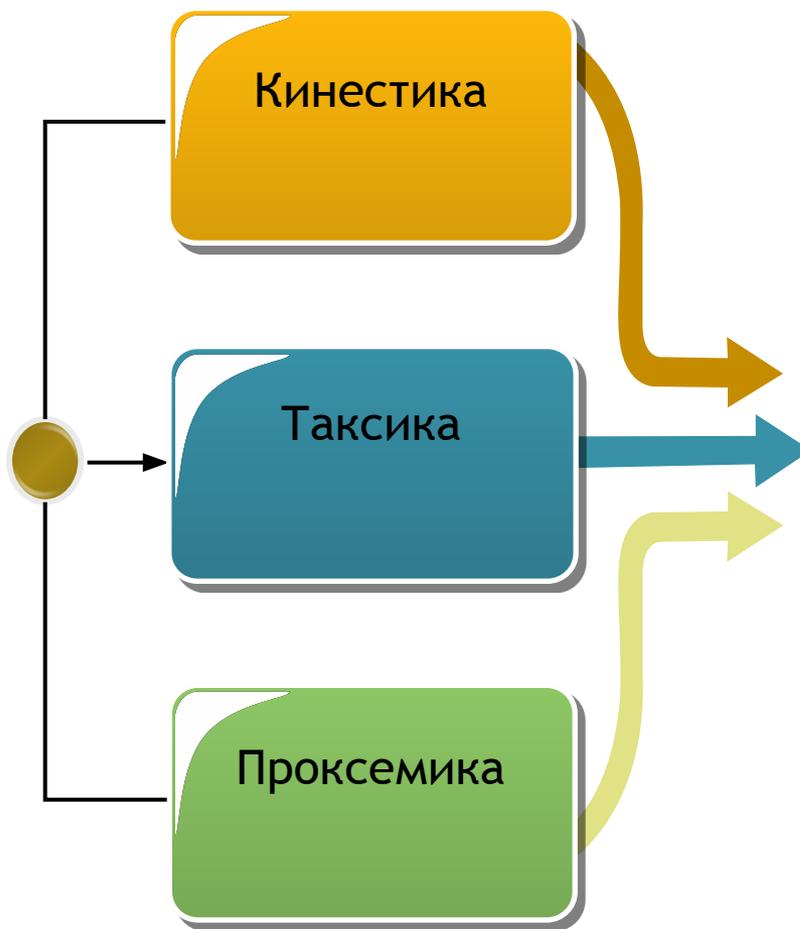
речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.



Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека

слова составляют 7%, звуки интонации - 38%, неречевое взаимодействие - 53%.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:



Мимика - движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние - способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации

Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на 4 группы:

## ЖЕСТЫ



это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывания, подергивания)

это своеобразные заменители слов или фраз в общении.

это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

# 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  
фразеология

2

краткость,  
недоговоренно  
сть,  
обрывистость

3

простые и  
сложные  
бессюзные  
предложения

4

кратковремен  
ное  
предварительн  
ое  
обдумывание

Диалогическая речь  
отличается  
непроизвольностью,  
реактивностью.

Очень важно отметить, что  
для диалога типично  
использование шаблонов и  
клише, речевых стереотипов,  
устойчивых формул общения,  
привычных



**Связность диалога  
обеспечивается  
двумя  
собеседниками**



## Виды и техники слушания партнера по общению

- В процессе речевого взаимодействия происходит передача информации от одного партнера к другому, которая может быть выражена в такой схеме:
- **передача информации** – (говорящий кодирует информацию в словах) - (слушающий раскодирует слова, извлекает информацию) **понимание информации.**

Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).

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

“Эхо-реакция” - повторение последнего слова собеседника.

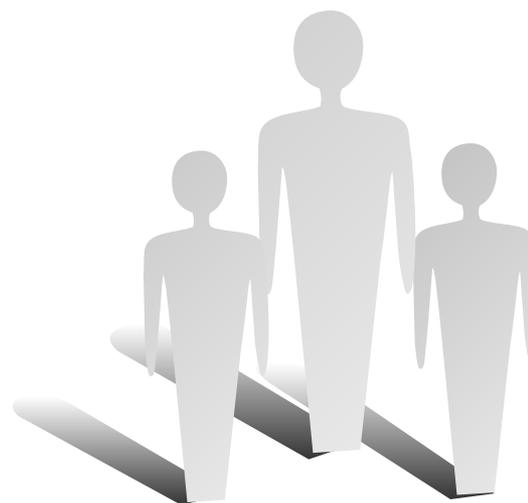
“Зеркало” - повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.

“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**



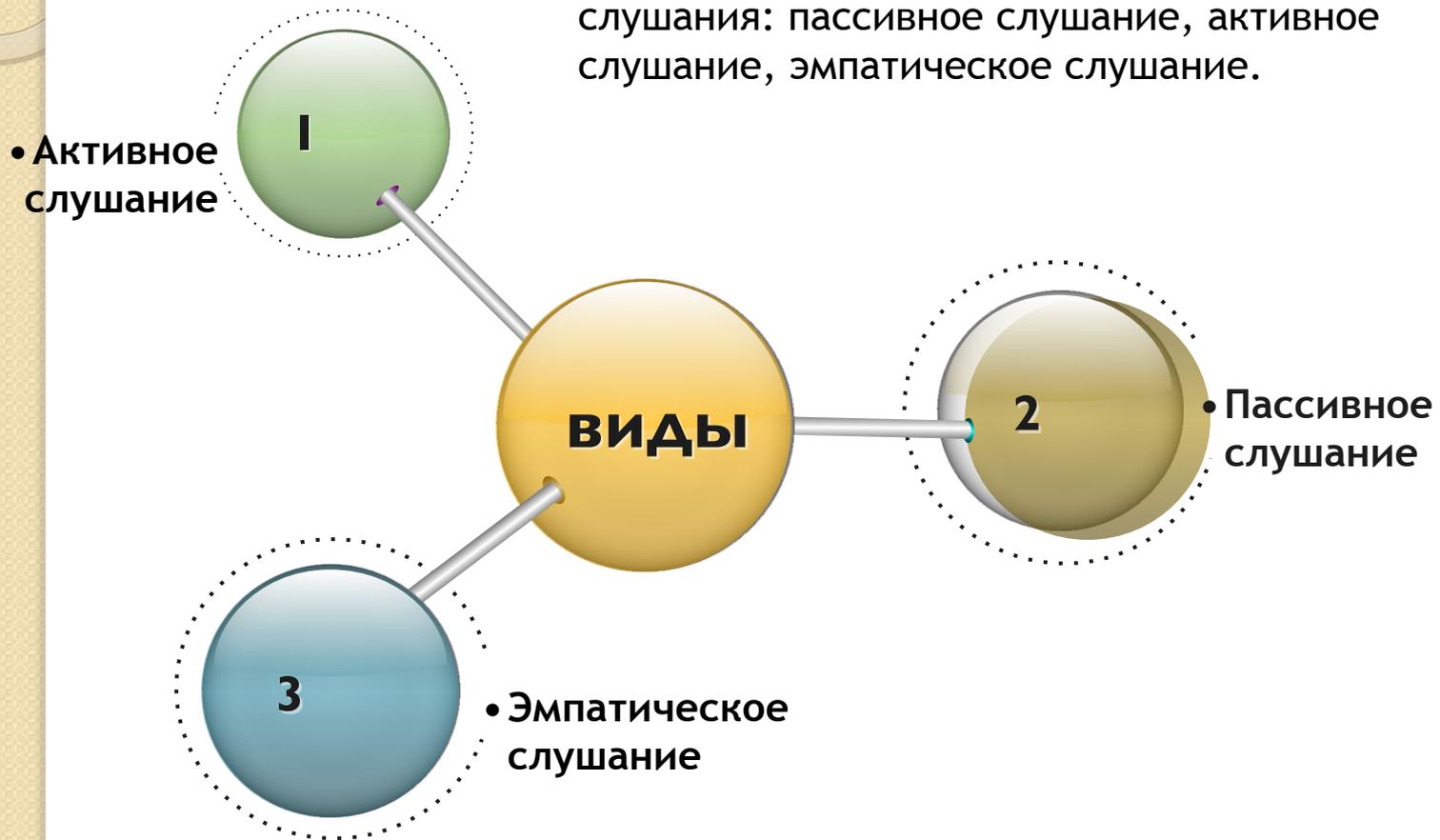
**уяснение**



**комментирование**

## Виды слушания

Можно выделить следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.



# Общение-процесс установления и развития между людьми.

- **Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.**



## ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- **Совершенствование навыков вербального общения**
- **Устная речь по-прежнему остается самым распространенным способом коммуникации.**





**Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию. Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята. Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная коммуникация требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх. Работу над устной речью можно начать с расширения словарного запаса.**

# Примеры вербального общения



# Примеры невербального общения



- Люди пользуются письменной коммуникацией реже, чем устной. Но с приходом электронной почты важность письменного общения сильно возросла.
- Любое письменное сообщение имеет одно несомненное преимущество перед устным. Составляя его, вы имеете возможность подумать, привести в порядок свои мысли и в случае необходимости даже переписать набело.
- Однако нужно отметить и недостатки письменной коммуникации.

**Письменное сообщение  
не может передать  
интонации вашего голоса  
и жестикуляцию .**



● **Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Кроме этого, это наиболее универсальный способ передачи мысли. На вербальный человеческий язык можно 'перевести' сообщение, созданное с помощью любой другой знаковой системы. Например, сигнал красный свет переводится как 'проезд закрыт', 'остановитесь'; поднятый вверх палец, прикрытый ладонью другой руки, как 'прошу дополнительную минуту перерыва' в спортивных состязаниях и т.п.**



# Невербальное общение

- Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова.
- Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?
- около 70% информации человек воспринимает именно зрительному (визуальному) каналу
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника.



Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55% - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,
- мимика (выражение лица),
- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,
- его диапазон,
- тональность,
- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,
- паузы,
- смех и т.д.



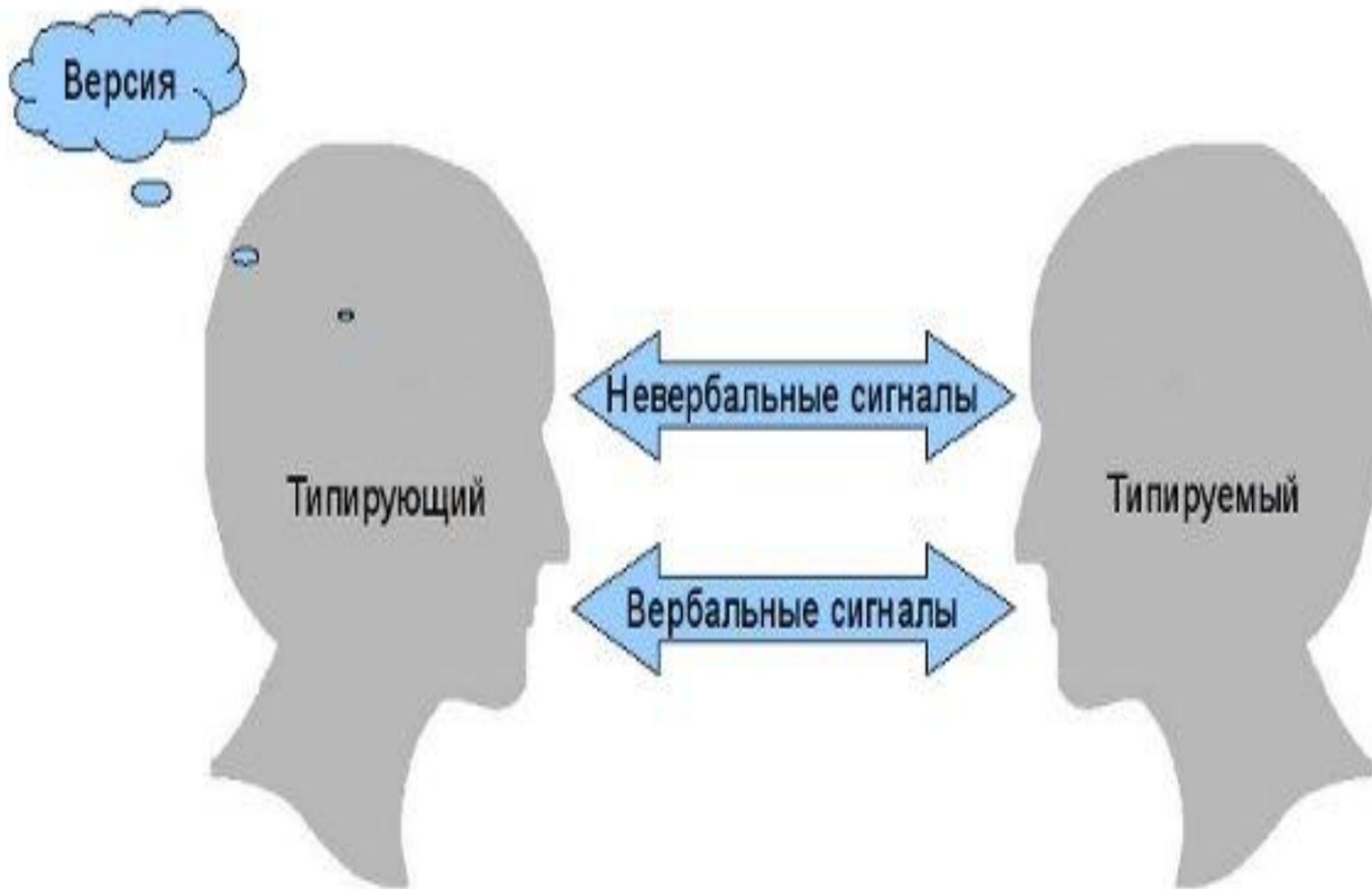


Рис.2. Информационный обмен при социальном интервью

## Выражение лица

- **Выражение лица является важнейшим источником информации о человеке, особенно о его чувствах.**
- **Наиболее заметным проявлением мимики является улыбка, которая, не будучи чрезмерно используемой, является хорошим позитивным стимулом. “Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, однако чрезмерная улыбчивость зачастую отражает потребность в одобрении...**
- **Натянутая улыбка в неприятной ситуации выдаёт чувства извинения и беспокойства... Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство**

## Визуальный контакт

- **Глаза - это, как известно, зеркало души, поэтому визуальный контакт.**
- **Можно выделить в качестве отдельного специфического умения. Прямой визуальный контакт - это еще один способ сказать: “Я с тобой, я хочу услышать то, что ты хочешь сказать**



## Кивки головой

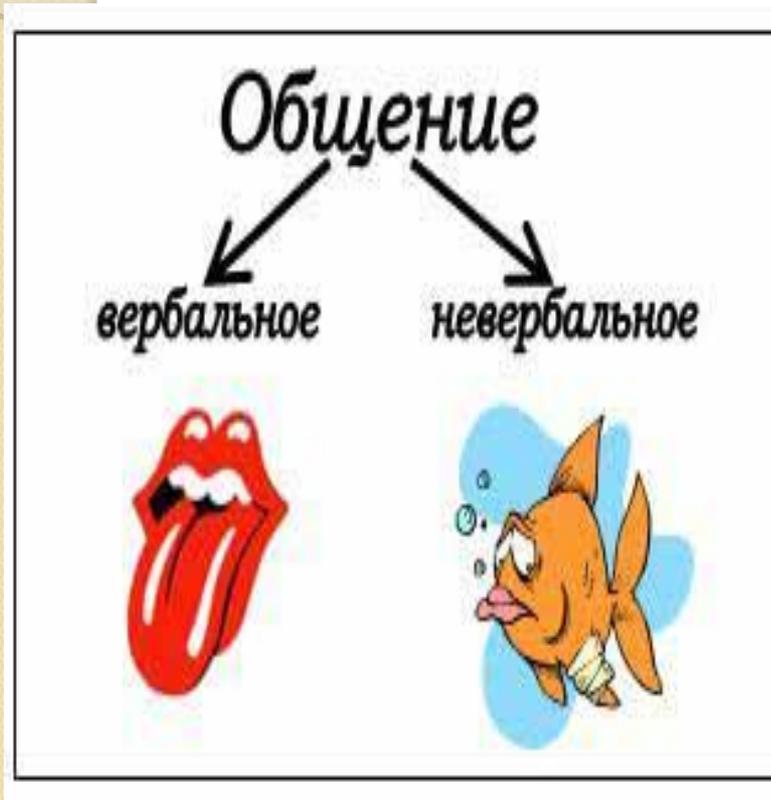
**Кивки головой - очень хороший способ показать клиенту, что вы его слушаете. Наблюдая за работой профессионалов, убеждаешься в том, насколько терапевтичным оказывается простое кивание головой, в сочетании с хорошим визуальным контактом и реакциями типа “Угу” и “Я понимаю”**



## Тон, темп и громкость голоса

- **Голос является важным средством выражения целого диапазона субъективных чувств и смыслов. Тон и темп речи может многое сказать о эмоциональном состоянии человека. Как правило, скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, возбуждён или обеспокоен. Быстро также говорит тот, кто пытается убедить своего собеседника. Медленная же речь часто свидетельствует об угнетённом состоянии, высокомерии или усталости.**

# Итог моей презентации



- Следует выделить два основных вида коммуникации. В человеческом обществе коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.
- Вербальная коммуникация для человека является основным и универсальным способом общения. Любой другой способ взаимодействия может быть выражен средствами языка. Впрочем, как уже говорилось, средствами языка может быть выражено все. А коммуникативная функция, как уже упоминалось в предыдущих главах, является одной из важнейших функций языка.