

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

ИМИДЖ



ВЕРБАЛЬНЫЙ ИМИДЖ

Вербальный имидж — мнение, сложившееся о вас на основании информации:

речи (устной или письменной)

ЧЕТЫРЕ ТЕХНИКИ ФОРМИРОВАНИЯ ВЕРБАЛЬНОГО ИМИДЖА

- позитивнее с людьми разговаривать, а не говорить;
- · необходимо учитывать личные интересы собеседников;
- · не забывать при разговоре с собеседником инициировать улыбку;
- · смелее преодолевать некоторые социальные табу (не явно обоснованные или архаичные запреты на определенные темы).

**Вербальный от латинского *verbum*
– «СЛОВО»**

Вербальный имидж- мнение о вас ,
которое формируется на основе вашей вербальной продукции

***Господам речь в присутствии держать не по писаному,
А токмо устно, дабы дурь каждого при сём видна была.***

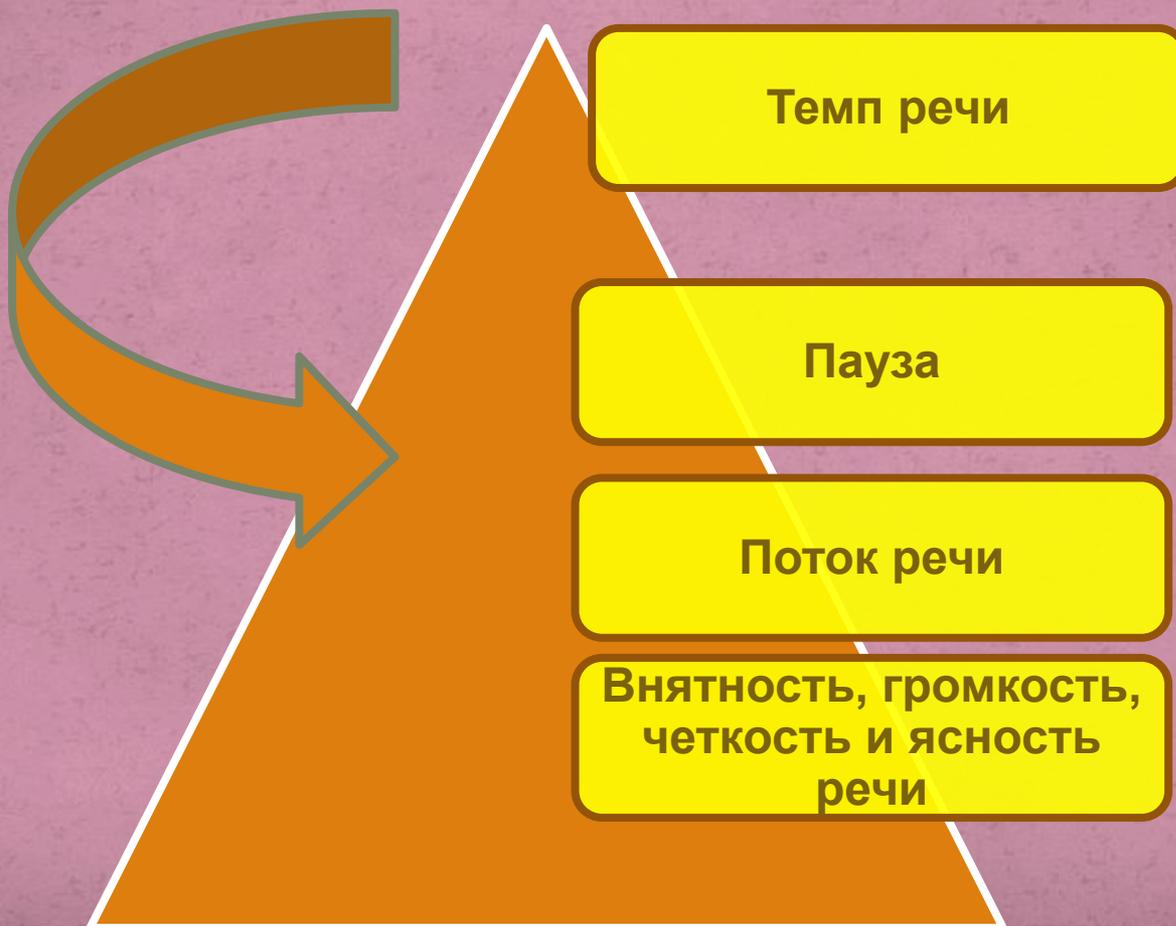
Указ Петр 1.

***Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы,
пока ты слово не сказал.***

М.Саади.

Речь-

**Способность говорить, форма общения,
опосредованная языком**



Голос –

совокупность звуков, возникающих в результате колебаний голосовых связок

- РЕЗОНАНС
- ТИП ГОЛОСА
- ВЫСОТА ТОНА
- ГРОМКОСТЬ
- СЛЫШИМОСТЬ
- ТЕМБР
- ЭКСПРЕССИЯ
- ТОН ГОЛОСА
- ГНУСАВОСТЬ

Назвать человека по имени – проявить интерес к его личности, а не к социальной или иной функции данного человека.. Вы произнесли вслух имя Вашего собеседника, следовательно, проявили внимание к его личности, следовательно, утвердили его (в глазах) как личность, следовательно, вызвали у него (помимо его воли) положительные эмоции, следовательно, сформировали у него невольную тягу к себе.

Кстати, прием «имя собственное» – замечательное средство диагностики, или Почему вы не называете коллегу по имени.

А еще... Если кто-то плохо запоминает имена людей вообще – дело не в склерозе, а в... психологической отчужденности этого человека от людей вообще; люди – как часть окружающего мира занимают в его жизни далеко не первое место.

Задание 1

Известно, что слово «здравствуй^те» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. Рад вас видеть!
2. Спасибо за работу.
3. Приходите завтра.
4. Я в восторге.
5. Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
6. Приятно было с вами поговорить.
7. Спасибо за комплимент.
8. Очень вам признателен.
9. Ценю вашу настойчивость.
10. Мне это очень нравится.

Задание 3

Произнесите фразу с разными интонациями

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

ВИДЫ РЕЧИ

РЕЧЬ

ВНУТРЕННЯЯ



ВНЕШНЯЯ



ПИСЬМЕННАЯ



ВОСКЛИЦАТЕЛЬНАЯ



ДИАЛОГ



МОНОЛОГ



ГЕНДЕРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Женщины используют
вдвое больше
усилителей и общих
понятий, чем мужчины

РАЗЛИЧИЯ
МЕЖДУ
МУЖЧИНОЙ И
ЖЕНЩИНОЙ

Женщины задают
вопросы чаще, чем
мужчины

Женщины, чаще используют слова типа: «так, ужасно», «совершенно», «до некоторой степени, возможно» или «может быть».

Например: «Это было совершенно замечательно» или «Это так важно»; «Было до некоторой степени интересно, что...» или «Может быть важно, что...».

Общие понятия модифицируют слова, чтобы смягчить и ослабить мысль, переданную первоначальным словом.

Женщины намного чаще, чем мужчины, включают в свою речь вопросы вроде: «Вы так думаете?» и «Вы уверены?». В основном женщины имеют склонность использовать вопросы, чтобы получить больше информации и подробностей, а также определить, как другие воспринимают информацию.

Речь женщины оценивается выше по социально-интеллектуальному статусу и эстетическим качествам. Женщины имеют высокий социальный статус, начитанные, умеют себя вести, на основании того, что они чувствуют языковые различия. Мужчины оцениваются выше по динамизму. Это означает, что люди воспринимают мужчин как сильных и агрессивных на основе их языковой специфичности.

ВЫСОТА

фальцет «головной голос»

присущ человеку, у которого мышление и речь больше исходят из интеллекта

грудной голос

мышление и речь эмоциональны, естественны, не созданы сознательно

высокий, пронзительный голос

признак страха и волнения

низкий голос

признак покоя, расслабленности, достоинства

РЕЖИМ И ТЕЧЕНИЕ РЕЧИ

ритмичная с легкими периодическими колебаниями

богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение

строгая цикличность, правильное говорение

сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплина, педантичность, холодность

округло-тягучая манера речи

свойственная людям, живущим глубоко, полно, эмоционально

угловато-отрывистая манера речи

характеризует трезвое, целесообразное мышление



ЧИТАЙ НЕ ТАК, КАК ПОНОМАРЬ – А С ЧУВСТВОМ, С ТОЛКОМ, С РАССТАНОВКОЙ

АЛГОРИТМ ПРАВИЛЬНОГО УМЕНИЯ СЛУШАТЬ

1. ДАЙТЕ СОБЕСЕДНИКУ ВЫСКАЗАТЬСЯ

временно прервите свои занятия;
проявите широту взглядов, будьте
готовы принять чужое мнение;
не перебивайте, будьте терпеливы.

3. РАЗВИВАЙТЕ КОНТАКТ

просите собеседника продолжить;
задавайте уточняющие вопросы;
помогайте собеседнику –
дополняйте его речь информацией
или тезисами, которые могут
послужить продолжением его речи.

2. ПРОЯВИТЕ ВНИМАНИЕ

сядьте лицом к собеседнику;
смотрите в глаза;
замечайте не только вербальный,
но и невербальный план речи
собеседника.

4. ПЕРЕФРАЗИРУЙТЕ

кратко сформулируйте основную
мысль собеседника;
перефразируйте и предложите
перспективу его рассуждений;
выскажите аргументированные
сомнения или возражения;
учитывайте при этом чувства
собеседника.

Старайтесь сдерживать попытку прервать собеседника

Не заостряйте внимания на речевых особенностях собеседника

Не лицемерьте. Не притворяйтесь

Дайте собеседнику время высказаться

Повторите высказывание говорящего

Ищите истинный смысл слов собеседника

Ни в коем случае не давайте собеседнику понять, что его трудно слушать

Приспосабливайте темп мышления к речи. Пока говорит партнёр, старайтесь подготовить контраргументы

Не монополизируйте разговор

Не отвлекайтесь

Спокойнее реагируйте на высказывания

Следуйте за главной мыслью, не отвлекайтесь на частности

**ПРАВИЛА
ЭФФЕКТИВНОГО
СЛУШАНИЯ**



«СЛУШАТЬ – ЭТО ВЕЖЛИВОСТЬ, КОТОРУЮ УМНЫЙ ЧЕЛОВЕК ОКАЗЫВАЕТ ГЛУПЦУ, НО НА КОТОРУЮ ЭТОТ ПОСЛЕДНИЙ НИКОГДА НЕ ОТВЕЧАЕТ ТЕМ ЖЕ»

(Адриан Декурсель)



ПРИМЕР,
ПОДРОБНОСТЬ,
СРАВНЕНИЕ

ОБРАЗ (МЕТАФОРА),
ОБРАЗНЫЙ РЯД

КОРОТКИЕ
РАССКАЗЫ

ПОВТОР

ПРОТИВО-
ПОСТАВЛЕНИЕ

ПРИЗЫВ
(ВОСКЛИЦАНИЕ)

ИГРА СЛОВ

ЦИТИРОВАНИЕ

НАМЕК

ВСТАВКА

СРЕДСТВА
ЗАВОЕВЫВАНИЯ
АУДИТОРИИ

«ЗАБЕРИТЕ У МЕНЯ ВСЕ, ЧЕМ Я
ОБЛАДАЮ, НО ОСТАВЬТЕ МНЕ МОЮ РЕЧЬ.
И СКОРО Я ОБРЕТУ ВСЕ, ЧТО ИМЕЛ»

(Даниэл Уэбстер)



ЗНАЧЕНИЕ И СМЫСЛ СЛОВ, ФРАЗ

(точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации)

СТРУКТУРА РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ

РЕЧЕВЫЕ ЗВУКОВЫЕ ЯВЛЕНИЯ

(темп речи, модуляция высоты голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи)

ВЫРАЗИТЕЛЬНЫЕ КАЧЕСТВА ГОЛОСА

(характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и т.д.; разделительные звуки: кашель; нулевые звуки: паузы, звуки назализации – «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и т.д.)



**«РЕЧЬ - КАК ЛЮБОВНАЯ ИСТОРИЯ. НАЧАТЬ ЕЕ МОЖЕТ
ЛЮБОЙ ГЛУПЕЦ, А ДЛЯ ЗАВЕРШЕНИЯ НЕОБХОДИМ МАСТЕР»**

(Л.Маккорфт)

ХАРАКТЕРИСТИКА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ГОЛОСА

СКОРОСТЬ РЕЧИ

оживленная, бойкая,
быстрый темп

импульсивность, уверенность в себе

спокойная, медленный темп

невозмутимость, рассудительность,
основательность

заметные колебания
скорости речи

недостаток уравновешенности,
неуверенность, легкая возбудимость

ГРОМКОСТЬ РЕЧИ

сильный голос

жизненная сила, кичливость

тихий голос

сдержанность, скромность, такт,
нехватка жизненной силы, слабость

резкие изменения громкости
речи

эмоциональность и волнение

АРТИКУЛЯЦИЯ

ясная и четкая

внутренняя дисциплина, потребность в
ясности и недостаток живости

расплывчатое
произношение

уступчивость, неуверенность, мягкость,
вялость воли

СОДЕРЖАНИЕ

- знания;
- словарный запас

ЯРКОСТЬ

- интонация;
- эмоциональность в тоне голоса и выражении лица

КОМПОЗИЦИЯ

- целеустремленность;
- последовательность

ПРАВИЛЬНОСТЬ

- соблюдение правил русского языка

СЛОВА-ПАРАЗИТЫ

- исключение

КРАТКОСТЬ

- умение выразить мысль немного словно

ЕСТЕСТВЕННОСТЬ

- уверенность;
- стиль;
- свобода движений

ПОНЯТНОСТЬ

- точность мыслей;
- достаточная громкость;
- четкая дикция; темп – 125 слов в минуту;
- лаконичность

ЖЕСТЫ

- в меру;
- синхронное сопровождение речи

ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

- большую часть времени смотреть на слушателей;
- фиксация взгляда 2-5 сек.
- равномерность взгляда по аудитории

ТЕХНИКА РЕЧИ

- ровный голос;
- четкая дикция

ЭЛЕМЕНТЫ РЕЧИ

Элементы речи должны быть гармонично увязаны между собой и подчиняться психологии восприятия слушателя



«ГОВОРИТЬ НАДО НЕ ТАК, КАК НАМ УДОБНО ГОВОРИТЬ, А ТАК, КАК СЛУШАТЕЛЮ УДОБНО ВОСПРИНИМАТЬ» (Ф.Курсанов)

РЕЧЕВЫЕ ПОСТРОЕНИЯ, ВЫДАЮЩИЕ ЛОЖЬ

На лживость собеседника могут указывать следующие его слова, фразы, ответы и особенности речи.

Настоятельное убеждение в собственной искренности:

- Клянусь здоровьем...
- Честное слово, я не знаю...
- Даю руку на отсечение...
- Это так же верно, как то, что...
- Честное слово, дело было так...

Уклонение от обсуждения определённых тем, вопросов, моментов:

- Не могу вспомнить...
- Я этого не говорил...
- Я не буду этого обсуждать...
- Не вижу здесь никакой связи...
- Я не могу ответить на этот вопрос...

Необоснованно пренебрежительный, вызывающий или враждебный тон:

- Я не знаю, о чём идёт речь...
- Я вообще не желаю с вами говорить...
- Я не обязан отвечать на ваши вопросы...

Попытки вызвать Ваши симпатию, доверие, чувство жалости:

- Я такой же, как и Вы...
- У меня точно такие же проблемы...
- У меня семья, дети...



Короткие отрицания или равнодушные, уклончивые ответы на прямые вопросы:

- Вы же сами это говорили! - Я не уверен - Вы уважаете меня?
- Вы, несомненно, человек серьёзный. - Я об этом ничего не знаю.



«ТЫ СКАЗАЛ РАЗ – Я ПОВЕРИЛ, ТЫ ПОВТОРИЛ, И Я УСОМНИЛСЯ, ТЫ СКАЗАЛ ТРЕТИЙ РАЗ, И Я ПОНЯЛ, ЧТО ТЫ ВРЕШЬ» (Восточная мудрость)

<http://yandex.ru/yandsearch?text=%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B1%D0%B0%D0%B%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9+%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%B4%D0%B6&clid=9403&lr=64&oprnd=4143131301>