

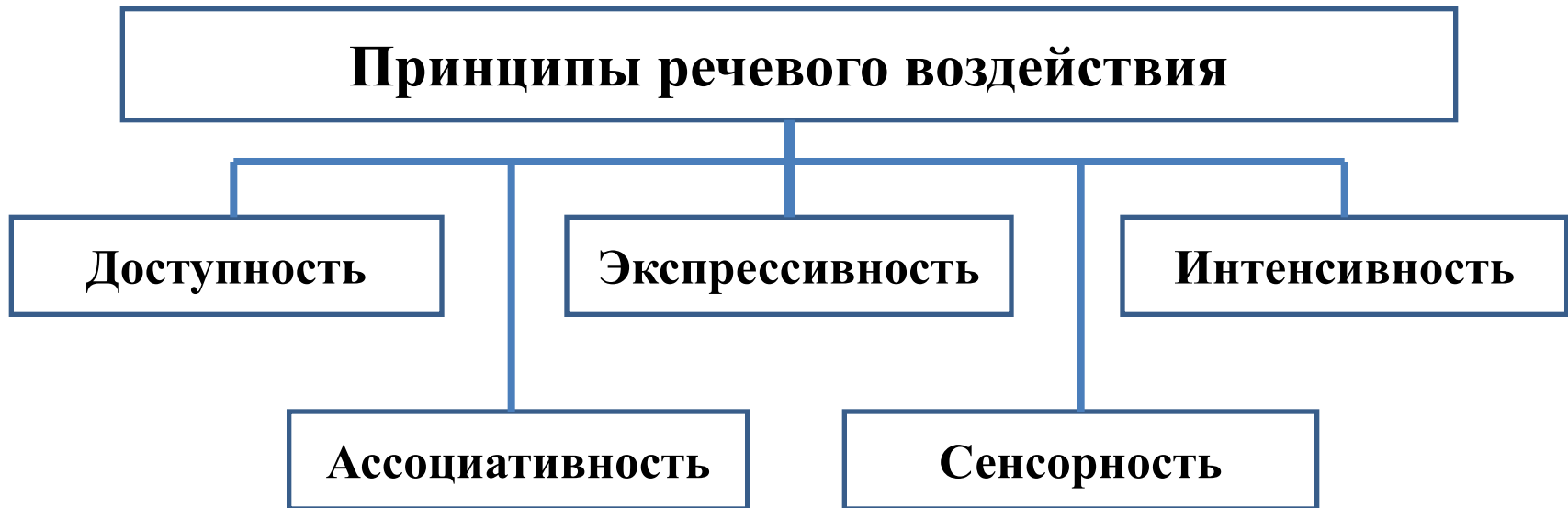
Виды общения: вербальная и невербальная коммуникация

**к.п.н. Нагорная
Анна Георгиевна**

Особенности вербальной коммуникации

Вербальная коммуникация

– это процесс двустороннего речевого обмена людей, ведущий к взаимному пониманию.



Основные коммуникационные эффекты

эффект визуального имиджа свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений

эффект первых фраз закрепляет или корректирует первоначальное впечатление

эффект аргументации заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации

эффект порционного выброса информации позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника

эффект релаксации позволяет снять эмоциональную напряженность

Коммуникативная сторона общения

Коммуникативные барьеры – это психологические препятствия на пути адекватной информации между партнерами по общению.

Барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание».



Барьер «авторитет»

Суть: разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет первым и отказывается в доверии другим.

Отнесение человека к авторитетным зависит:

- от социального положения (статуса);
- от принадлежности к реальной авторитетной группе,
- от привлекательного внешнего вида,
- от доброжелательного отношения к адресату воздействия,
- от компетентности, искренности.



Барьер «избегание»

Суть: человек избегает источников воздействия, уклоняется от контактов с собеседником (невнимателен, не слушает собеседника, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора).

Преодоление этого барьера возможно через управление вниманием собеседника – через **привлечение внимания** и через **удержание внимания**.



Приемы привлечения внимания

- прием «нейтральной фразы»;
- прием «завлечения»;
- прием «зрительного контакта».



Приемы, позволяющие поддерживать внимание

- прием «изоляции»;
- прием «навязывания ритма»;
- прием «акцентировки» (через использование в речи фраз «Прошу обратить внимание...», «Важно отметить, что...» и проч.).

Барьер «непонимание»

Фонетический барьер непонимания

Возникает, когда:

- говорят на иностранном языке;
- используют много иностранных слов или специальных терминов;
- говорят быстро, невнятно и с акцентом.

Преодолеть возможно при:

- внятной, разборчивой и достаточно громкой речи;
- учете аудитории и индивидуальных особенностей человека;
- наличии обратной связи с собеседником, с аудиторией.

Семантический барьер непонимания

Возникает, когда фонетический язык «наш»,
но по передаваемому смыслу «чужой».

Преодоление барьера:

- говорить максимально просто;
- заранее договариваться об одинаковом понимании ключевых слов и понятий.



Барьер «непонимание»

Стилистический барьер непонимания

Возникает из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения.

Главное при **преодолении** этого барьера – правильно структурировать передаваемую информацию.

2 основных правила

структурирования информации в общении:

- **правило рамки :**

начало и конец любого информационного ряда сохраняется в памяти человека лучше, чем середина.

- **правило цепи:**

содержание общения не может быть бесформенной грудой различных сведений, а должно быть упорядочено, каким-то образом выстроено, соединено в цепь.



Барьер «непонимание»

Логический барьер непонимания

Возникает

из-за непонятной или неправильной логики рассуждений.

Преодоление логического барьера возможно, если:

- *учет логики и жизненной позиции собеседника;*
- *правильная аргументация* (возрастающая, когда сила аргументов к концу общения возрастает, и убывающая, когда сила аргументов к концу общения ослабевает).

Барьеры социально-культурного различия

(социальные, религиозные, политические и профессиональные различия)

Барьеры отношений

связаны с неприязнью или недоверием к партнеру.



Психологические барьеры общения

- способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

Виды психологических барьеров

Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)	<i>Ты несешь абсолютную чушь!</i> <i>Ты совсем ничего не понимаешь?</i>
Советы	<i>Мой тебе совет – прекрати сейчас же!</i> <i>Я бы не советовал так со мной обращаться!</i>
Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)	<i>Ты в своем уме?</i> <i>Как ты смеешь?</i> <i>Кто ты такой вообще?</i>
Приказы	<i>Прекрати меня злить!</i> <i>Замолчи сейчас же!</i>
Ложные аргументации	<i>Вы никогда не идете мне навстречу!</i> <i>Люди для вас ничего не значат!</i>
Обобщения, глобальные выводы из частных случаев	<i>Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал (а)!</i> <i>Ничего хорошего я от тебя не видел(а)!</i>
Ирония, язвительность	<i>Ну, ты просто герой!</i> <i>На тебя теперь все смотрят с восхищением!</i>

Невербальная коммуникация

- общение посредством неречевых знаковых систем.

Невербальная коммуникация

Визуальная система:

- мимика, жесты, позы;
- реакция кожи;
- пространственное расположение;
- контакт глаз

Акустическая система:

- паралингвистическая (громкость, темп, высота, тембр);
- экстралингвистическая (паузы, вздохи, смех, плач, всхлипывания, кашель).

Тактильная система:

- прикосновения и рукопожатия;
- поглаживания, похлопывания;
- объятия, поцелуи.

Ольфакторная система:

- приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- естественные (телесные) и искусственные (косметические) запахи человека.

Функции невербальных коммуникаций

- **дополнения** выражается в том, что невербальные сообщения дополняют речевые;
- **опровержения** выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному
- **замещения** выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального;
- **регулирования** выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми.

Невербальная коммуникация – важнейшее средство коммуникативной культуры профессионала



Факторы, влияющие на характер невербальной коммуникации

- национальная принадлежность;
- состояние здоровья;
- профессия человека;
- уровень культуры;
- статус человека ;
- принадлежность к группе;
- актерские способности;
- возраст;
- сочетание невербальных знаков;
- возможность проявить и воспринять невербальные средства общения.



Жесты

Группы жестов

Жесты-иллюстраторы: - жесты указатели («указующий перст»), жесты-«отмашки» и др.	Жесты-аффекторы: - выражают определенные эмоции	Жесты-эмблемы: - заменители слов (жесты приветствия и прощания)	Жесты-адапторы: - привычки человека, связанные с движениями рук	Жесты-регуляторы: - выражают отношения человека к чему-либо (улыбка, кивки т т.д.)	Микрожесты: - движения глаз, покраснения щек и т.д.
--	---	---	---	--	---

Жесты

Жесты открытости:

- раскрытые руки ладонями вверх;
- пожимание плечами, сопровождающееся жестом открытых рук;
- расстегивание пиджака



Жесты защиты (оборонительные):

- «барьер из рук»;
- руки, сжатые в кулаки

Жесты

Жесты оценки:

- «рука у щеки»;
- жест критической оценки ;
- почесывание подбородка (жест «хорошо, давайте подумаем»);
- наклоненная голова - жест внимательного слушания



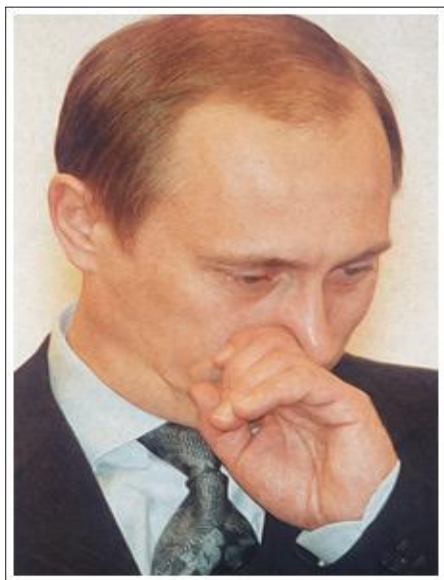
Жесты доминантности- подчиненности:

- рукопожатие (равноправное, доминирующее, подчиняющееся);

Жесты

Жесты уверенности:

- пальцы соединены в «купол пирамиды»;
- раскачивание на стуле



Жесты неискренности:

- «прикрытие рукой рта»;
- «прикосновение к носу»;
- «потирание глаз»

Проксемика

(пространственное расположение)

Зоны общения

Интимная зона (до 50 см)

- характерны
доверительность,
негромкий голос
в общении,
тактильный
контакт,
прикосновения

Личная или персональная зона (50 -120 см)

- предполагает
только
визуально-
зрительный
контакт между
партнерами

Социальная зона (120 - 400 см)

- создается во время
встреч в кабинетах
и других
служебных
помещениях с
малознакомыми и
незнакомыми
людьми

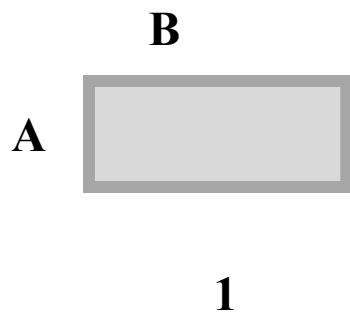
Публичная зона (свыше 400 см)

- подразумевает
общение с
большой
группой людей

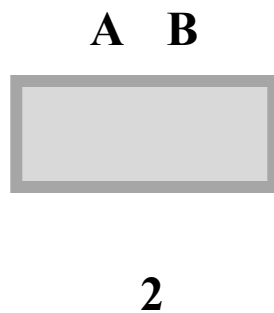
Проксемика

(пространственное расположение)

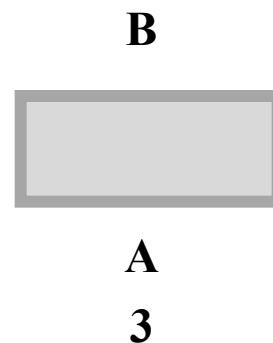
1. Позиция
непринужденного
общения
(угловое
расположение)



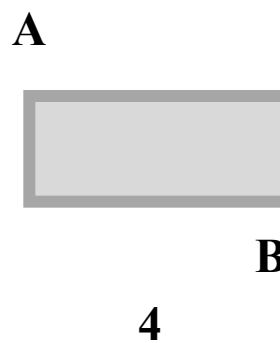
2. Позиция
сотрудничества
(делового
взаимодействия)



3.
Соревновательно-
оборонительная
позиция



4. Независимая
позиция



Просодика

(экстралингвистика и паралингвистика)

- Интонация
- Громкость речи
- Скорость речи
- Высота голоса
- Тембр голоса
- Дыхание



Визуальный контакт

Виды взглядов

- Деловой (взгляд фиксируется в районе лба собеседника);
- Светский (взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника до уровня губ);
- Интимный (взгляд направлен ниже лица собеседника);
- «взгляд искоса» (свидетельствует о критическом или подозрительном отношении собеседника)



Движения глаз

**Зрительное
моделирование**

**Зрительное
воспоминание**



**Слуховое
моделирование**

**Слуховое
воспоминание**

**Кинестетические
воспоминания**

**«Внутренний
диалог» (контроль
речи)**

Психологическая культура делового разговора

- **единство знаний**, отражающих закономерности психической деятельности собеседников, и **умение применять эти знания** в конкретных деловых ситуациях;
- начинается с создания **благоприятного психологического климата**.



Благоприятный психологический климат

Умения:

- вести себя **спокойно и непринужденно**;
- **сосредоточить всё внимание на клиенте**;
- **улыбаться** и поддерживать **контакт глаз**;
- **подчеркивать мимикой заинтересованность** в беседе;
- использовать **открытые жесты**;
- говорить **с той же скоростью**, что и клиент;
- **положительно отзываться о личности клиента**;
- **показывать собственное уважение** коллег по работе;
- демонстрировать **доброжелательность, удовлетворенность жизнью, гармонию** с собой и окружающими



Приемы активного слушания

- **Безмолвное слушание** – выжидающая, наклоненная к собеседнику поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак готовности слушать дальше;
- **Уточнение** – обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из сказанного для лучшего понимания;
- **Пересказ** – изложение своими словами того, что говорил собеседник;
- **Дальнейшее развитие мыслей собеседника** – проговаривание подтекста высказывания собеседника



Типичные ошибки слушания

- *Перебивание* собеседника во время его сообщения.
- *Поспешные выводы* (заставляют собеседника занять оборонительную позицию)
- *Поспешные возражения* (возникают при несогласии с высказываниями собеседника).
- *Непрошенные советы*.



Спасибо за внимание!

