

# Тема № 3.

## Вербальные средства и процесс слушания в деловой коммуникации

Учебные вопросы:

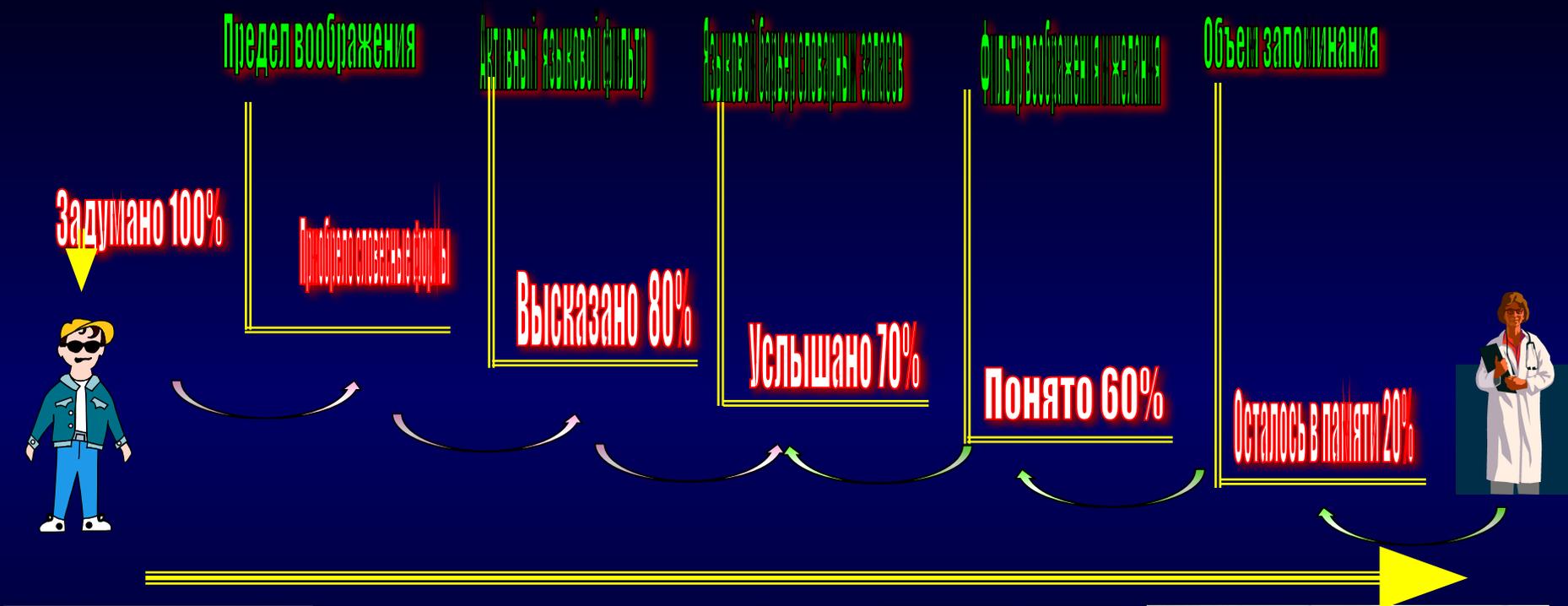
1. Речь как источник информации.
2. Речевые средства общения и стили деловой речи.
3. Процесс слушания и его виды.

# **Вопрос 1**

**Речь как источник  
информации**

# ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вербальное общение - словесное, речевое общение или выражение мыслей



«МЫСЛЬ ИЗРЕЧЕННАЯ ЕСТЬ ЛОЖЬ» (Ф.Тютчев)

# ЯЗЫК КАК СРЕДСТВО ОБЩЕНИЯ

**Язык – совокупность слов и систем их использования, общих для людей одного и того же языкового сообщества**

Русский язык –  
250 млн.чел.

Китайский язык –  
1300 млн.чел.

Испанский язык –  
210 млн.чел.



Хинди и урду –  
200 млн.чел.

Арабский язык –  
127 млн.чел.

Английский язык –  
350 млн.чел.

Слово + Слово = Речь



Речь – это язык в действии или  
вербальная коммуникация

**«ВСЯКАЯ РЕЧЬ ДОЛЖНА БЫТЬ СОСТАВЛЕНА, СЛОВНО ЖИВОЕ СУЩЕСТВО, - У НЕЕ ДОЛЖНО БЫТЬ ТЕЛО С ГОЛОВОЙ И НОГАМИ, ПРИЧЕМ ТУЛОВИЩЕ И КОНЕЧНОСТИ ДОЛЖНЫ ПОДХОДИТЬ ДРУГ К ДРУГУ И СООТВЕТСТВОВАТЬ ЦЕЛОМУ» (Платон)**



## 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 немногословно

## 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)**



## **Вопрос 2**

**Речевые средства  
общения и стили  
деловой речи**

## 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)*

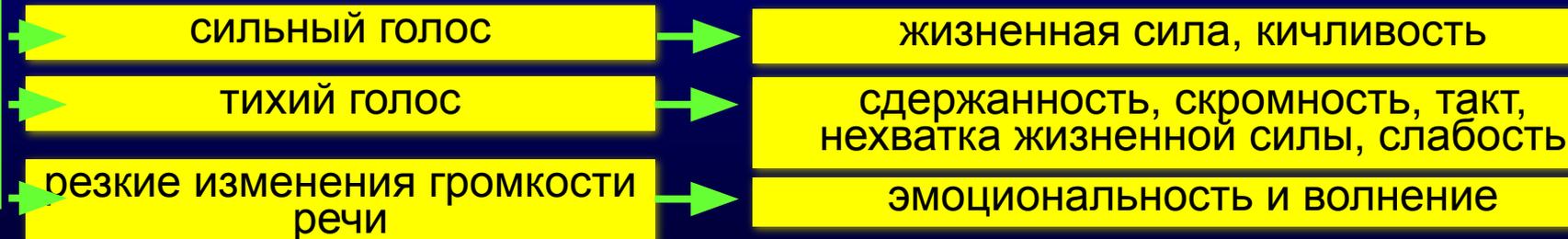


# ХАРАКТЕРИСТИКА ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ГОЛОСА

## СКОРОСТЬ РЕЧИ



## ГРОМКОСТЬ РЕЧИ



## АРТИКУЛЯЦИЯ



## 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**



# ВИДЫ РЕЧИ

## РЕЧЬ

### ВНУТРЕННЯЯ



### ВНЕШНЯЯ



### ПИСЬМЕННАЯ



### ВОСКЛИЦАТЕЛЬНАЯ



### ДИАЛОГ



### МОНОЛОГ



# КУЛЬТУРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Культуры отличаются по тому, как много значений вкладывается в язык и сколько значений зависит от контекста коммуникации

## КУЛЬТУРЫ С НИЗКИМ УРОВНЕМ

Информация содержится в основном непосредственно в переданных сообщениях

Страны  
Северной Европы, США

Люди говорят, то что они думают, и приступают прямо к сути. Например: «Да» означает: «Подтверждаю, я соглашаюсь с тем, что Вы сказали»

ТИПЫ  
КУЛЬТУР  
ПО  
УРОВНЮ  
КОНТЕКСТ

A



## КУЛЬТУРЫ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ

Информация передается опосредовано, а окружающие должны делать заключения о значении сообщения, исходя из физического и социального контекста

Страны  
Ближнего Востока,  
азиатские страны

Люди косвенной интерпретации значений слов. Например: «Да» означает: «В этой ситуации мне было бы неловко перед Вами, если бы я сказал «нет», так что я скажу «да», это будет более вежливо, но я действительно не согласен, и Вы должны знать это, чтобы в будущем Вы не ожидали, что я буду действовать так, как будто я согласился с тем, что Вы сказали»

# ГЕНДЕРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ В ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Женщины используют  
вдвое больше  
усилителей и общих  
понятий, чем мужчины

РАЗЛИЧИЯ  
МЕЖДУ  
МУЖЧИНОЙ  
И  
ЖЕНЩИНО  
Й

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.

# КАК ГОВОРИТЬ УМЕСТНО

**ОФИЦИАЛЬНЫЙ  
ЯЗЫК**

**НЕОФИЦИАЛЬНЫЙ  
ЯЗЫК**

## ЖАРГОН И СЛЕНГ

*Жаргон - техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.  
Сленг - неофициальный, нестандартный словарь.*

**Говорить уместно –  
выбирать язык и  
символы,  
приспособленные к  
нуждам, интересам,  
знаниям и отношениям  
слушателей.**

**РУГАТЕЛЬСТВА И  
ВУЛЬГАРНЫЕ  
ВЫРАЖЕНИЯ**



**ПРИМЕР,  
ПОДРОБНОСТЬ,  
СРАВНЕНИЕ**

**ОБРАЗ (МЕТАФОРА),  
ОБРАЗНЫЙ РЯД**

**КОРОТКИЕ  
РАССКАЗЫ**

**ПОВТОР**

**ПРОТИВО-  
ПОСТАВЛЕНИЕ**

**ПРИЗЫВ  
(ВОСКЛИЦАНИЕ)**

**ИГРА СЛОВ**

**ЦИТИРОВАНИЕ**

**НАМЕК**

**ВСТАВКА**

**СРЕДСТВА  
ЗАВОЕВА  
ВАНИЯ  
АУДИТОРИ  
И**

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



# ВЗАИМОСВЯЗЬ РАППОРТА И ВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Раппорт - построение доверия, гармонии и сотрудничества  
во взаимоотношениях

1. Подстройка к позе

2. Подстройка к дыханию

3. Подстройка к движению

ПРИЕМЫ  
РАППОР  
ТА



1. Принять ту же позу, что у собеседника – отразить позу партнера.

Отражения позы может быть прямым и перекрестным.

Не будьте только «кривым» зеркалом, не делайте шаржей, карикатур, «отражайте» только положительные или нейтральные качества партнера.

2. Бывает прямая и не прямая.  
Прямая – Вы начинаете дышать так же, как дышит Ваш партнер, в этом же ритме.

Непрямая – Вы согласуете с ритмом дыхания партнера какую то часть своего поведения.

Очень важный момент – человек всегда говорит на выдохе, и если Вы говорите на его выдохе, ему это легко принять и понять, т.к. он воспринимает это как иллюзию своей внутренней речи!

3. Мигайте с той же частотой, что и Ваш партнер.

«Зеркальное отражение» движений и реплик без проникновения в их содержание.

Не копируйте движение рук партнера зеркально, начинайте их, не заканчивая!

**РАППОРТ - ЭТО ОБЩИЙ КОНТЕКСТ ВОКРУГ ВЕРБАЛЬНОГО СООБЩЕНИЯ**

# **Вопрос 3**

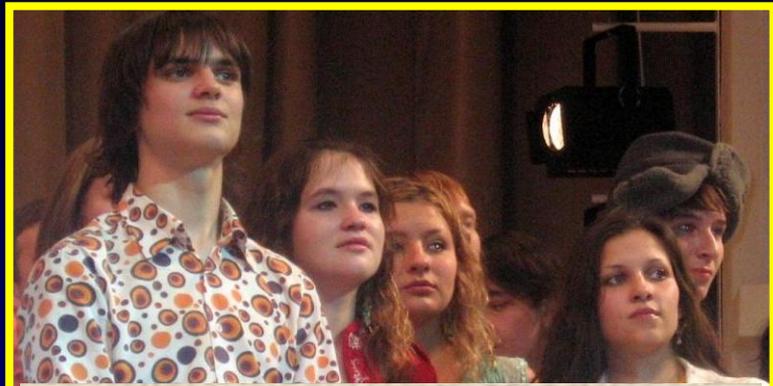
## **Процесс слушания и его виды**

# ПОНЯТИЕ ПРОЦЕССА СЛУШАНИЯ

**Слушание** – это процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, что делает эффективным любое обращение.



Говорящий кодирует информацию в словах



Слушающий из слов извлекает информацию



## ЭТАПЫ И ПРИЕМЫ СЛУШАНИЯ

### ПОДДЕРЖКА

**Цель:** дать возможность говорящему выразить свою позицию.

**Приемы:** молчание, угу – поддакивание, эхо, эмоциональные реакции, побуждение.



### УЯСНЕНИЕ

**Цель:** убедиться, что вы правильно поняли собеседника.

**Приемы:** уточняющие вопросы, наводящие вопросы, парафраз.



### КОММЕНТИРОВАНИЕ

**Цель:** высказывание своей точки зрения.

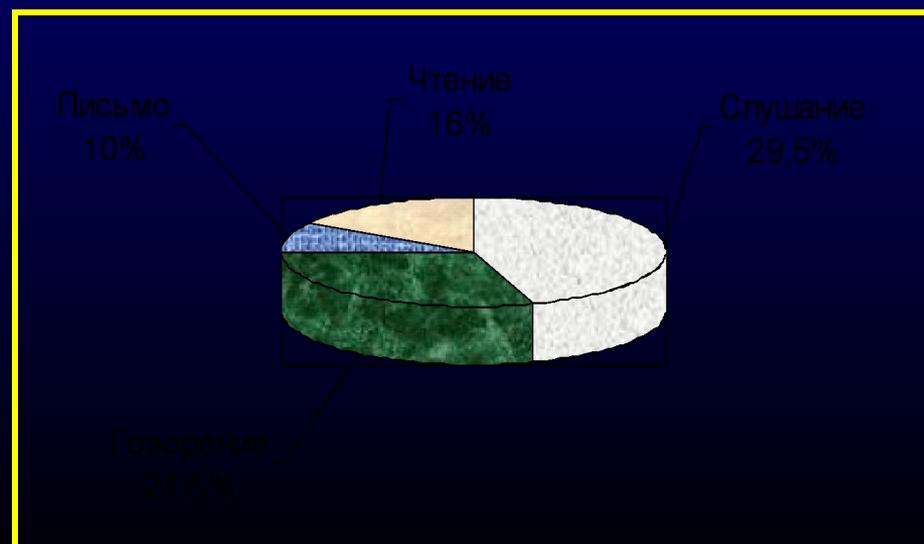
**Приемы:** оценки (если просят), советы (если просят), комментарии.

# ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕССА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## ЧЕЛОВЕКА



## АДМИНИСТРАТОРА



Экспериментально установлено, что при восприятии речи на слух человек в среднем достигает только 25%-ного уровня эффективности за десять минут.

Даже в неофициальных беседах слушатель усваивает в среднем не более 60-70% того, что говорит собеседник.

# ВИДЫ СЛУШАНИЯ

**Нерефлексивное слушание** – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.

**Рефлексивное слушание** – это процесс расшифровки смысла сообщений через рефлексивные ответы (*выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование*).

Применяется когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наиболее важные вопросы.

Ответы должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно», «Понимаю» и т.д.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т.д.

**Перефразирование** - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Ключевые фразы: «Как я понял Вас...», «Вы думаете, что...», «По - Вашему мнению...».

**Выяснение** представляет собой обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз типа: «Я не понял», «Что Вы имеете в виду?, Пожалуйста, уточним это».

При **резюмировании** подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, для чего используются фразы: «Ваши основные идеями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное Вами, то...».

Резюмирование уместно в ситуациях при обсуждении разногласий в конце беседы, во время длительного обсуждения вопроса, при завершении разговора.

Перебивание собеседника

Поспешные выводы.

Поспешные возражения

Непрошенные советы

ОШИБКИ  
СЛУШАНИЯ

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)*



# 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)**



# КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ИСКРЕННОСТИ И НЕИСКРЕННОСТИ ВЫСКАЗЫВАНИЙ ЧЕЛОВЕКА

1. Компетентность и осведомленность

2. Речевая характеристика высказываний

3. Уникальность высказываний

4. Эмоциональная насыщенность и убедительность высказываний

5. Кажущиеся несоответствия в высказываниях

6. Ролевая позиция говорящего

7. Неопределенность, неконкретность связей

8. Чрезмерная, нарочитая точность

9. Исключительно позитивная информация говорящего о себе

10. Уклонение от ответа на прямой вопрос («вопрос забыт»)

11. Неоднократное повторение одних и тех же утверждений

12. Проговорки



# 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.

## РЕЗЮМЕ

ПРИЕМЫ	ХОРОШИЕ СЛУШАТЕЛИ	ПЛОХИЕ СЛУШАТЕЛИ
<i>Сосредоточение</i>	Внимательны к важной информации. Слушают объективно, вне зависимости от эмоциональной значимости и по-разному, в зависимости от значимости ситуации.	Могут не слушать, что им говорят. Сидят развалившись, смотрят в окно и мысленно отвлекаются. Заметно реагируют на эмоциональную речь. Слушают одинаково, вне зависимости от типа информации.
<i>Понимание</i>	Приписывают сказанному правильное значение. Обращают внимание, каковы цель, ключевые пункты и подтверждающая информация. Задают продуманные вопросы. Применяют парафраз.	Не уделяют внимание способу организации информации. Игнорируют невербальные сигналы. Редко осмысливают полученную информацию. Слышат сказанное, но не способны понять ее или понимают неправильно.
<i>Запоминание</i>	Сохраняют информацию. Повторяют ключевую информацию. Делают пометки.	Считают, что запомнят и так. Полагаются только на память. Интерпретируют информацию точно, но забывают ее.
<i>Оценка</i>	Слушают критически. Разделяют факты и умозаключения. Анализируют умозаключения.	Принимают информацию как она есть. Не способны оценить услышанное.
<i>Эмпатическая реакция</i>	Говорят слова утешения и поддержки. Дают альтернативную интерпретацию.	Глухи к радости или горю. Меняют тему разговора.