

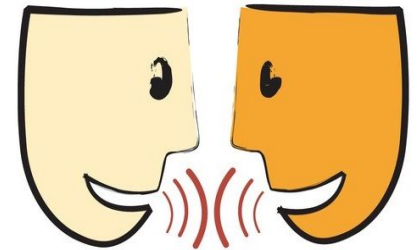


ОБЩЕНИЕ

● ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ
СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

● ДИАЛОГ КАК ФОРМА
ОБЩЕНИЯ

● ВИДЫ И ТЕХНИКИ
СЛУШАНИЯ ПАРТНЕРА ПО
ОБЩЕНИЮ



Общение – это социально-психологический процесс взаимодействия двух и более людей

Виды общения

Речевое

Неречевое

Речь – самое универсальное средство общения



инэтно

- Повседневное (бытовое)
- Убеждающее
- Ритуальное
- Межкультурное
(межэтническое)
- Служебное (деловое)

- При всех различиях в понимании слова «общение» оно означает обмен между людьми определенными результатами их психической деятельности – усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами.
- Общение – это взаимные отношения, деловая и дружеская связь между людьми.
- Более точно общение можно определить как установление и развитие контактов между людьми.

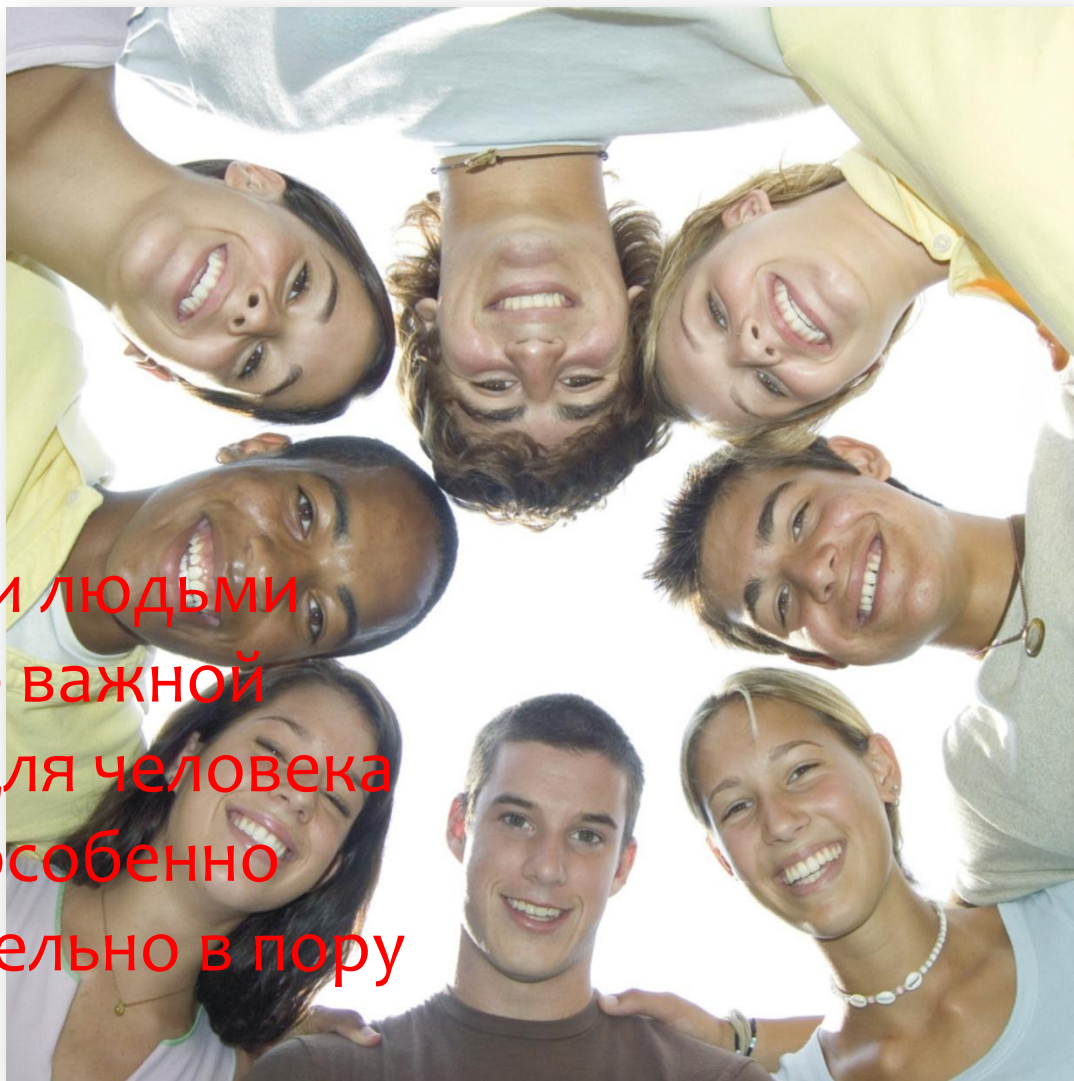
Общение включает, как минимум, три различных процесса

Обмен,
уточнение и
передача
информации

Обмен
действиями,
построение
общей стратегии
взаимодействия

Восприятие и
понимание
партнёра, его
психологических
особенностей и
стилей его
поведения

Общение с другими людьми является жизненно важной необходимостью для человека любого возраста, особенно оно важно и желательно в пору юности



ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

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

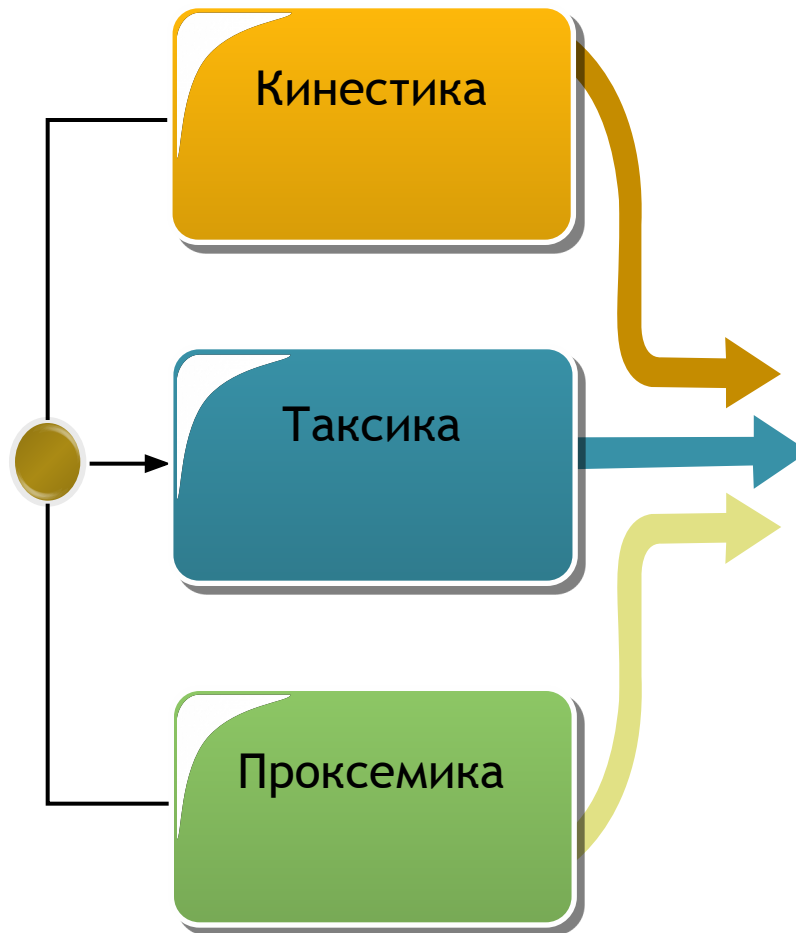
речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный) и **неречевой** (невербальный) каналы общения. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.



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.**

ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

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



- **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 .





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.

● **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 по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника.



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”



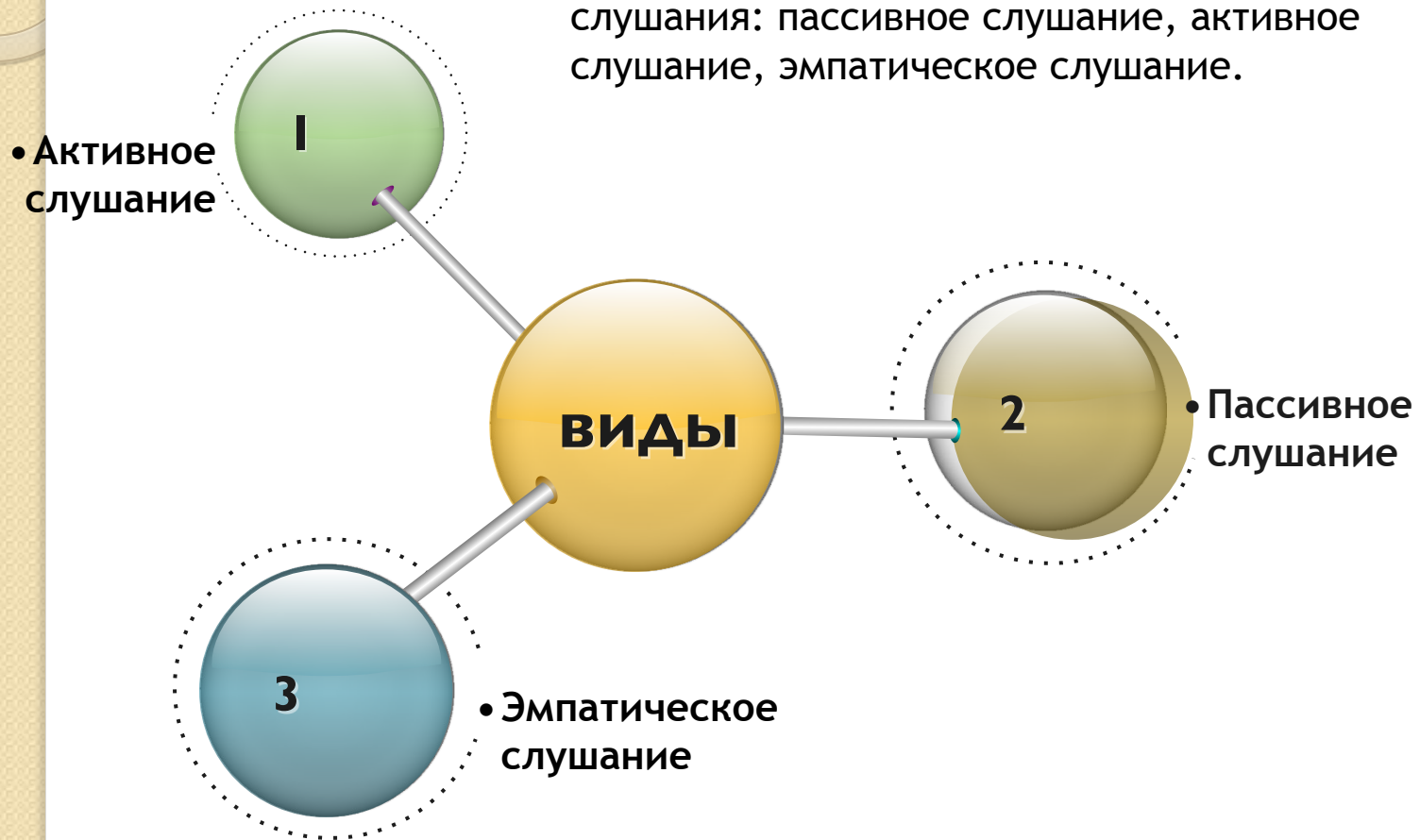
Тон, темп и громкость голоса

- **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.**

- 
- **Слушание.**

Виды слушания

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



Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).

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

“Эхо-реакция” - повторение последнего слова собеседника.

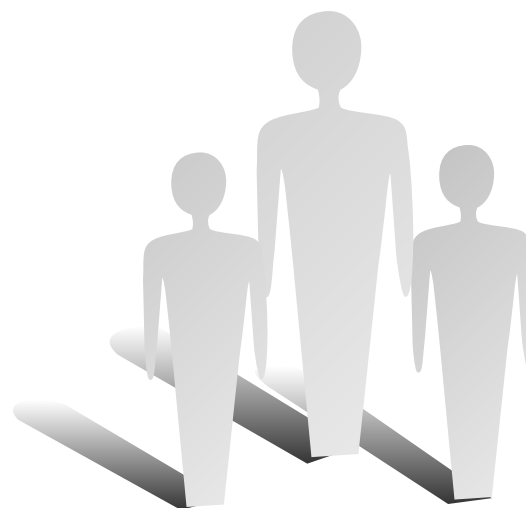
“Зеркало” - повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.

“Парафраз” - передача содержания высказывания партнера другими словами.

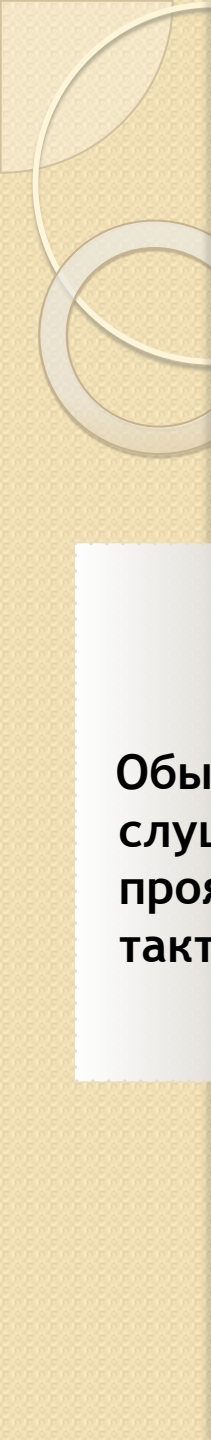
Уточняющие вопросы (“Что ты имел ввиду?”)

Оценки, советы.

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



Реакции слушателя, приемы слушания бывают следующие:



Обычно в
слушании
проявляется три
такта:



поддержка



уяснение





комментирование


Итог



- 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.

- 
- I. Вы занимаетесь делом, которое вам нравится, и думаете, что оно у вас получается очень хорошо. Если кто-то критикует вашу работу, вы обычно говорите:
 - а) «Я делаю все по высшему классу. Что вы в этом понимаете?»
 - б) «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки»
 - в) «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим

- 
- 2. Вы что-то забыли взять с собой. Вам говорят: «Ну и растяпа!». Обычно вы отвечаете:
 - а) «От растяпы слышу»
 - б) «Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа»
 - в) начинаете оправдываться или обиженно молчите

- 
- 3. Кто-то опоздал на встречу с вами и не дал никаких объяснений. Обычно вы говорите:
 - а) «В следующий раз ждать не буду»
 - б) «Мне пришлось поволноваться»
 - в) ничего не говорите этому человеку

- 4. Вам нужно, чтобы вам оказали услугу. Обычно в таких случаях вы говорите:
 - а) «Вы должны сделать это для меня»
 - б) «Не могли бы вы сделать для меня одну вещь?», а затем объясняете суть дела
 - в) слегка намекаете, что вам нужна услуга этого человека



- 5. Кто-то расстроен. Обычно в таких ситуациях вы говорите:
 - а) «Мне бы ваши заботы!»
 - б) «Не могу ли я помочь?»
 - в) находясь рядом, не заводите разговора
- 6. Вы чем-то расстроены. Вам говорят: «Вы чем-то расстроены?» Обычно в таких ситуациях вы отвечаете:
 - а) «Это не ваше дело!»
 - б) «Да, я расстроен. Спасибо за участие»
 - в) «Пустяки»

- 7. Когда вас ругают за чужую ошибку, вы обычно говорите:
 - а) «Вы ничего не понимаете!»
 - б) «Это не моя вина»
 - в) принимаете ответственность на себя
-
- 8. Когда вам говорят вам, что ваша работа великолепна, вы обычно отвечаете:
 - а) «Да, я обычно это делаю лучше всех»
 - б) «Спасибо»
 - в) «Вы преувеличиваете»

- 9. Если кто-то очень любезен с вами, обычно в таких случаях вы:
 - а) принимаете такое отношение, как должное
 - б) говорите: «Вы были очень любезны по отношению ко мне»
 - в) смущаетесь и ничего не говорите
-
- 10. Вы громко разговариваете с приятелем. На замечание вы обычно отвечаете:
 - а) «Все в порядке», и продолжаете громко разговаривать
 - б) «Извините, я буду говорить тише», после чего ведете беседу приглушенным голосом
 - в) сразу прекращаете беседу

-
- 11. Если кто-то пытается пролезть без очереди, вы:
 - а) громко возмущаетесь
 - б) просите встать в конец очереди
 - в) возмущаетесь про себя, конкретно ни к кому не обращаясь, или молчите
-
- 12. У кого-то есть нужная вам вещь. Обычно в таких случаях вы:
 - а) говорите этому человеку, чтобы он дал вам эту вещь или просто забираете ее
 - б) говорите, что хотели бы воспользоваться этой вещью, и затем просите ее
 - в) рассуждаете об этой вещи, но не просите ее

- 13. Кто-то просит вас одолжить вещь, которую вам не хочется отдавать. Вы обычно говорите:
 - а) «Нет, надо иметь свою!»
 - б) «Вообще-то я не хотел бы ее никому давать, но вы можете попользоваться им»
 - в) одалживаете эту вещь вопреки своему нежеланию
-
- 14. Незнакомые люди разговаривают о том, что вам близко и понятно. Вы хотите присоединиться к разговору. В таких случаях вы обычно:
 - а) прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом деле
 - б) подходите поближе и при удобном случае вступаете в разговор
 - в) подходите поближе и ждете, когда на вас обратят внимание

- 15. Вас спрашивают, что вы делаете. Обычно вы говорите:
 - а) «Не мешайте, разве вы не видите, что я занят?»
 - б) приостанавливаете работу и объясняете, что именно вы делаете
 - в) «Ничего особенного», или продолжаете молча работать
-
- 16. Вы видите человека, который упал, споткнувшись. В таких случаях вы говорите:
 - а) «Надо посмотреть под ноги»
 - б) «У вас все в порядке? Я могу чем-то вам помочь?»
 - в) «Это все колдобины в тротуаре», или никак не реагируете на это событие

- 17. Вы споткнулись. У вас спрашивают: «С вами все в порядке?» Обычно вы говорите:
 - а) «Оставьте меня в покое!»
 - б) «Спасибо, все в порядке»
 - в) ничего не говорите
-
- 18. Вы сделали ошибку, в которой обвиняют другого. Обычно вы говорите:
 - а) «Это их ошибка!»
 - б) «Это моя ошибка»
 - в) ничего не говорите
-

- 19. Вы видите того, с кем хотели бы познакомиться. В этой ситуации вы обычно:
 - а) радостно окликаете этого человека, подходите и начинаете рассказывать о себе
 - б) подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор
 - в) подходите и ждете, когда он заговорит с вами или смотрите на него издали
-
- 20. Незнакомый человек приветствует вас. В таких случаях вы обычно говорите:
 - а) «Оставьте меня в покое»
 - б) «Здравствуйте! Мы с вами знакомы?», представляетесь и просите его представиться.
 - в) делаете вид, что не замечаете его

Подсчитайте и запишите в последних клетках число вариантов **а, б, в**.

- Преобладание варианта:
- **«а» - агрессивное поведение,**
- **«б» - уверенное поведение,**
- **«в» - неуверенное поведение.**

- Какое поведение является самым эффективным?

- Уверенное поведение позволяет человеку высказываться четко и однозначно, поступать порядочно, действовать убедительно, избегать манипулирования окружающими, разбираться в себе и в других, отстаивать свои права.

-