

Грамотно ли мы общаемся?

Речевое общение. Основные
понятия коммуникации

На этой лекции мы:

- получим представление о речевой коммуникации, ее основных законах и принципах
 - узнаем, от чего зависит эффективное речевое общение, и научимся приемам грамотной коммуникации
 - проведем эксперимент, демонстрирующий коммуникативные помехи в речевом общении
 - научимся преодолевать психологические барьеры в общении
-

Основные понятия коммуникации

Культура речи –
это умение
грамотно
общаться
с помощью языка

От 70 до 90 процентов
рабочего времени
менеджеров приходится
на общение

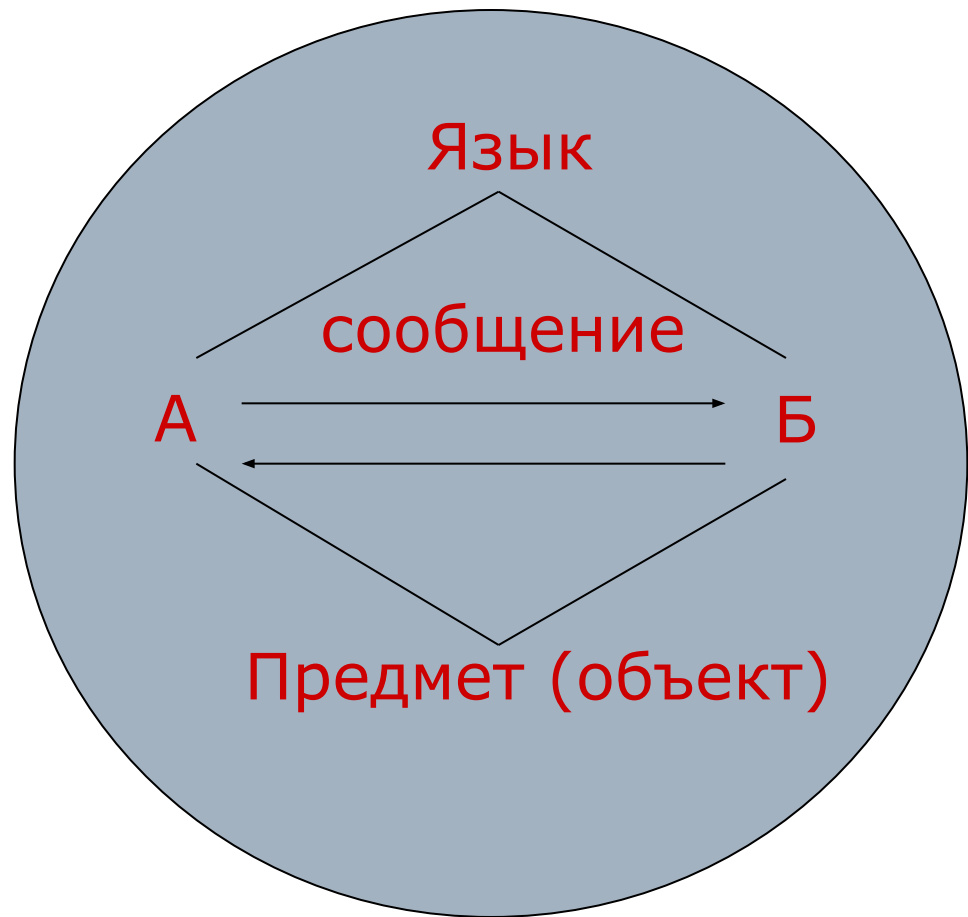


Схема речевой коммуникации

Основные понятия коммуникации

Средства общения (вербальные и невербальные)	Доля участия в коммуникации
• слова	7 %
• ритм, темп речи, интонация	38 %
• жесты, взгляд, положение тела	55 %

Основные понятия коммуникации

Речевое общение – процесс установление и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка

Речевая деятельность – это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми

Речевое событие включает 2 компонента: словесную речь и то, что ее сопровождает (дискурс); условия, обстановку, в которой происходит речевое общение (речевая ситуация)

Речевое поведение – использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций, совокупность речевых поступков

Принципы речевой коммуникации

- **Принцип последовательности:** соответствие высказывания и ответной реакции
- **Принцип предпочитаемой структуры** отражает особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами.

Согласие выражается без промедления, лаконично и ясно. Несогласие формулируется пространно, оправдывается доводами, отсрочено паузой.

Принципы речевой коммуникации

Принцип кооперации: не побеждать аудиторию, а сотрудничать с ней

- **количество** (высказывание должно содержать информации не меньше и не больше, чем требуется)
 - **качество** (истинность: верность действительности; искренность: верность себе)
 - **способ** (выражайся ясно, избегай непонятных выражений, будь краток)
 - **отношение, релевантность** (не отклоняйся от темы)
-

Принцип кооперации

К Сократу прибежал человек и говорит:

— Слушай, Сократ, должен тебе сказать, что твой друг...

— Подожди, подожди, — перебил Сократ. — Просеял ли ты то, что хочешь сказать мне, через три сита?

— Какие?

— Первое — сито правды: то, что ты хочешь сказать, — это правда?

— Не знаю, я так слышал...

— Достаточно! А просеял ли ты свои слова через сито доброты? Действительно ли то, что ты хочешь мне сказать, — что-то доброе, созидающее?

— Не знаю. Наверное, нет!

— Гм, тогда просеем через третье сито: так ли уж необходимо, чтобы ты сказал мне то, с чем пришел?

— Нет, необходимости в этом нет!

— А значит, — сказал мудрец, — если в этом нет ни правды, ни доброты, ни необходимости, то оставь это! Не говори и не обременяй этим ни меня, ни себя.

Нарушение принципа кооперации

Испанцы (помехи на заднем фоне): ... говорит А-853, пожалуйста, поверните на 15 градусов на юг, во избежание столкновения с нами. Вы движетесь прямо на нас, расстояние 25 морских миль.

Американцы (помехи на заднем фоне): ... советуем вам повернуть на 15 градусов на север, чтобы избежать столкновения с нами.

Испанцы: Ответ отрицательный. Повторяем, поверните на 15 градусов на юг во избежание столкновения.

Американцы (другой голос): С вами говорит капитан корабля Соединенных Штатов Америки. Поверните на 15 градусов на север во избежание столкновения.

Испанцы: Мы не считаем ваше предложение ни возможным, ни адекватным, советуем вам повернуть на 15 градусов на юг, чтобы не врезаться в нас.

Американцы (на повышенных тонах): С ВАМИ ГОВОРIT КАПИТАН РИЧАРД ДЖЕЙМС ХОВАРД, КОМАНДУЮЩИЙ АВИАНОСЦА USS LINCOLN, ВОЕННО-МОРСКОГО ФЛОТА СОЕДИНЕННЫХ ШТАТОВ АМЕРИКИ, ВТОРОГО ПО ВЕЛИЧИНЕ ВОЕННОГО КОРАБЛЯ АМЕРИКАНСКОГО ФЛОТА. НАС СОПРОВОЖДАЮТ 2 КРЕЙСЕРА, 6 ИСТРЕБИТЕЛЕЙ, 4 ПОДВОДНЫЕ ЛОДКИ И МНОГОЧИСЛЕННЫЕ КОРАБЛИ ПОДДЕРЖКИ. Я ВАМ НЕ "СОВЕТУЮ", Я "ПРИКАЗЫВАЮ" ИЗМЕНИТЬ ВАШ КУРС НА 15 ГРАДУСОВ НА СЕВЕР. В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ МЫ БУДЕМ ВЫНУЖДЕНЫ ПРИНЯТЬ НЕОБХОДИМЫЕ МЕРЫ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ НАШЕГО КОРАБЛЯ. ПОЖАЛУЙСТА, НЕМЕДЛЕННО УБЕРИТЕСЬ С НАШЕГО КУРСА!!!!

Нарушение принципа кооперации

Испанцы: С вами говорит Хуан Мануэль Салас Алкantara. Нас здесь трое. Меня сопровождают: пес, ужин, 2 бутылки пива и канарейка, которая сейчас спит. Нас поддерживают радиостанция "Cadena Dial de La Coruna" и канал 106 "Экстремальные ситуации в море". Мы не собираемся никуда сворачивать, учитывая, что мы находимся на суше и являемся маяком А-853 пролива Финистерра Галицийского побережья Испании. Мы не имеем ни малейшего понятия, какое место по величине мы занимаем среди испанских маяков. Можете принять все меры, какие вы считаете необходимыми и сделать все что угодно для обеспечения безопасности вашего корабля, который разобьется вдребезги о скалы. Поэтому еще раз настоятельно рекомендуем вам сделать наиболее осмысленную вещь: изменить ваш курс на 15 градусов на юг во избежание столкновения.

Американцы: Ок, принято, спасибо.

Принципы речевой коммуникации

Принцип вежливости

- максима такта (границы личной сферы)
 - максима великодушия (необременение собеседника)
 - максима одобрения (позитивность в оценке других)
 - максима скромности (неприятие похвал в собственный адрес)
 - максима согласия (отказ от конфликтной ситуации)
 - максима симпатии (благожелательность)
-

Основные понятия коммуникации

Эффективность коммуникации – это степень достижения цели при сохранении коммуникативного равновесия

Цели коммуникации:

- информационная (донести свою информацию до собеседника)
 - предметная (получить, узнать что-либо или изменить что-либо в поведении)
 - коммуникативная (сформировать определенное отношение собеседника)
-

Эффективность коммуникации

Коммуникативная ситуация	Информационная цель	Предметная цель	Коммуникативная цель
<p>1. - Передайте, пожалуйста, соль! - Пожалуйста!</p> <p>2. - Передайте, пжл., соль! - Простите, здесь нет соли!</p> <p>3. - Дайте соль! - А почему так грубо?</p> <p>4. - Передайте, пжл., соль! - Что?</p> <p>5. - Передайте, пжл., соль! - На!</p>			

Эффективность коммуникации

Эффективность – это вопрос соотношения затрат и результата

Закон экономики:

Снижение затрат \longrightarrow Повышение эффективности

Закон коммуникации:

Эффективность прямо зависит от объема потраченных усилий

Коммуникативные помехи

Вечный студент

В июне 2007 года, спустя 34 года после поступления в Гарвард, Билл Гейтс получит диплом об окончании этого учебного заведения. Руководство одного из самых престижных университетов мира решило выдать оставившему по собственному желанию учебу в 1975 году Гейтсу диплом за особые заслуги. При этом отсутствие высшего образования не помешало основателю Microsoft создать крупнейшую софтверную корпорацию и стать самым богатым человеком планеты.

В школе Гейтс продемонстрировал не менее выдающиеся достижения в учебе – в девятом классе он вошел в десятку лучших учеников страны по результатам математического тестирования. Год спустя он уже сам преподавал компьютерные навыки и заработал внушительную для тинейджера сумму в 4200 долларов на программе для составления расписания школьных занятий. Гейтс поступил в Гарвард в 1973 году, однако учеба уже не представляла для будущего миллиардера особого интереса – большую часть времени он проводил в компьютерных классах.

Отсутствие документа о высшем образовании не всегда является сдерживающим фактором на пути талантливых людей. Например, до сих пор без высшего образования живет и здравствует глава Apple Стив Джобс (его отчислили из колледжа после первого же семестра). Глава еще одного технологического гиганта, компании Oracle, также вполне неплохо обошелся без диплома. Не окончил Ухтинский индустриальный институт Роман Абрамович, который впоследствии заработал 18,7 миллиарда долларов.

Коммуникативные помехи

- **Капитан - адъютанту:** "Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме."
 - **Адъютант - сержанту:** "По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме."
 - **Сержант - капралу:** "По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения на счет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день."
 - **Капрал - солдатам:** "Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день."
-

Принципы эффективного слушания

Даже при внимательном слушании усваивается 60-70 % устной информации

Эмпатическое слушание – такой вид слушания, при котором слушающий пытается поставить себя на место говорящего и действовать исходя из представлений о мотивах его чувств. Эффективно, когда удается постичь истинные мотивы говорящего, понять его интересы и чувства

Аналитическое слушание – тип слушания, при котором в процессе восприятия речи позиции и интересы говорящего отделяются от его эмоций, личных и коммуникативных характеристик, все внимание сосредоточивается на информации, которая критически анализируется с рациональной позиции.

Эффективное слушание

Реагируй на слова собеседника:

- реакция усвоения информации (так-так, угу, кивки головы)
- реакция согласия (вот именно, да-да, несомненно)
- реакция удивления (Да что вы! Что вы говорите! Подумайте только!)
- реакция негодования (Ну знаете! Это уж слишком!)

Покажи говорящему, что ты его понимаешь

Перефразирование – уточнение сообщения собеседника (Из ваших слов следует, что... Другими словами, вы хотели сказать, что ... Как я понял, вы предлагаете...).

Резюмирование – краткое изложение сути сказанного. Включает перечисление предметов, тем, вопросов, о которых шла речь.

Коммуникативные барьеры

- языковые (быстрая речь, незнание значений и т.д.)
 - социальные (возрастные, профессиональные и др. различия)
 - ролевые
 - психологические
 - культурные
-

Психологические барьеры в коммуникации

Ошибки в психологической оценке людей:

- Эффект упреждения
 - Эффект «ореола»
 - Эффект «проекции»
-

Приемы эффективной коммуникации

- Контакт глаз
- Улыбка
- Имя собственное
- Касание, рукопожатие
- Изменение социальной дистанции
- Выравнивание по уровню глаз
- Присоединение к партнеру
- Compliments



Как расположить собеседника?

- произвести благоприятное внешнее впечатление
 - меньше говорить
 - проявлять искренний интерес
 - «укрупнять» собеседника и «снижать» себя
 - при встрече назвать имя человека в первых 10-12 словах беседы
-

Распознавание языка тела

Язык жестов:

- положение тела
- выражение глаз
- изменение цвета кожи
- дыхание
- громкость голоса
- улыбка



Разновидности жестов

- номинативные
 - указательные
 - риторические
 - эмоциональные
 - игровые
 - магические
-

Распознавание языка тела

Сигналы положительной оценки:

- руки в сторону собеседника, демонстрация ладоней
- грудная клетка открыта
- жесты у своего лица
- наклон вперед
- указательные жесты ладонью, а не пальцем



Распознавание языка тела

Авторитарные
позы:



Ноги шире плеч
Руки за спиной
Взгляд поверх
очков



Рис. 97. *Горняк и деловитость.*

Восприятие голоса

Качества голоса:

- звучность
 - темп
 - высота
 - тембр
 - артикуляция
-

Встречают по одежке

Усиливают коммуникативную позицию:

- темный цвет
- высокое качество материала
- контраст темного и светлого тонов
- высокий каблук

Стили одежды:

- классический
- романтический
- экстравагантный
- спортивный



Психологическая дистанция

- учитывайте национальные особенности
- чем ближе к собеседнику, тем меньше вероятность конфликта
- используйте круглый стол



Убеждать легче:

- на территории собеседника
 - в темном, тесном помещении с низким потолком
 - слева направо (если собеседники сидят рядом)
-