

Вербальные и невербальные средства общения

План

1. Средства общения:

1.1. Вербальные средства общения

1.2. Невербальные средства общения

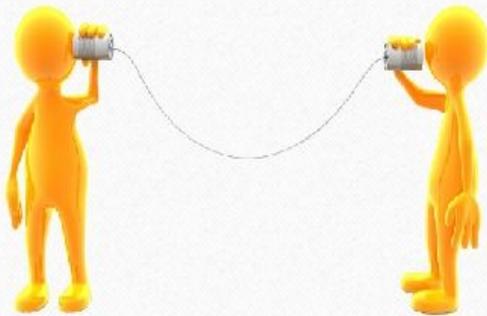
2. Правила общения:

2.1. Правила вербального общения

2.2. Правила невербального общения

Выделяют две группы способов, которыми может осуществляться взаимодействие между людьми:
вербальное и невербальное общения

вербальное

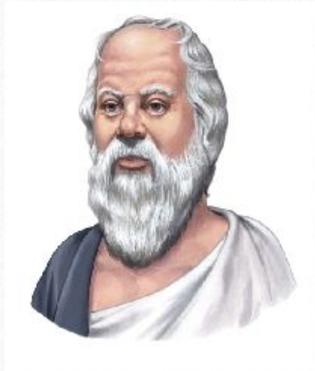


невербальное



Вербальное общение - (знаковое) осуществляется с помощью слов. К нему относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

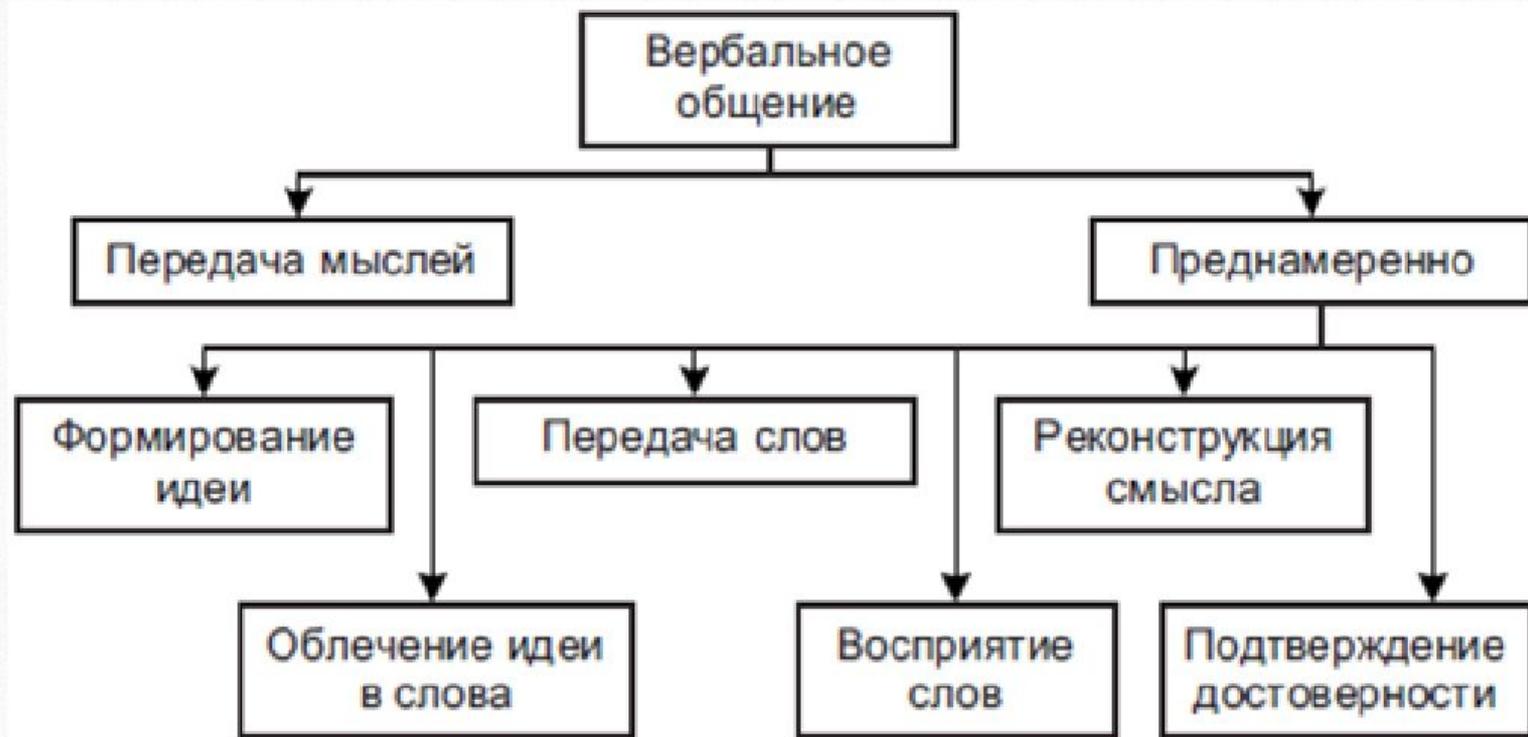




Каков человек, такова и его речь...

Сократ





К ВЕРБАЛЬНЫМ СРЕДСТВАМ ОБЩЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

РЕЧЬ

- Устная речь
- Письменная речь
- Правильность речи
- Эффективность речи
- Красота речи, ораторское искусство
- Уместность речи



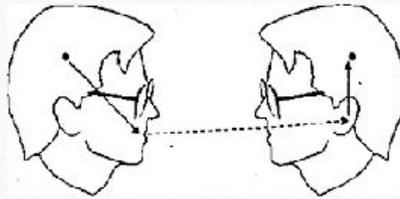
Речь



Устная

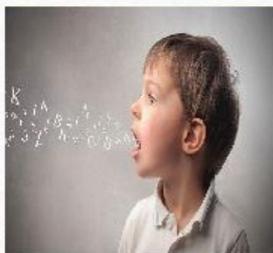


Письменная



Устная речь — форма речевой деятельности, включающая понимание звучащей речи и осуществление речевых высказываний в звуковой форме (говорение).

Устная речь может осуществляться при непосредственном контакте собеседников или может быть опосредована техническим средством (телефоном и т. п.), если общение происходит на значительном расстоянии.



Для устной речи, в отличие от письменной, характерны:

- избыточность (наличие повторов, уточнений, пояснений);
- использование невербальных средств общения (жестов, мимики), экономия речевых высказываний, эллипсисы (говорящий может не называть, пропускать то, о чем можно легко догадаться).



УСТНАЯ РЕЧЬ

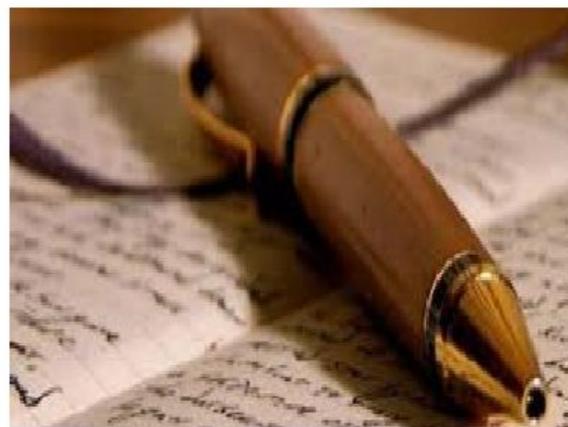


- неподготовленную устную речь (беседа, интервью, выступление в дискуссии) и подготовленную устную речь (лекция, доклад, выступление, отчёт);

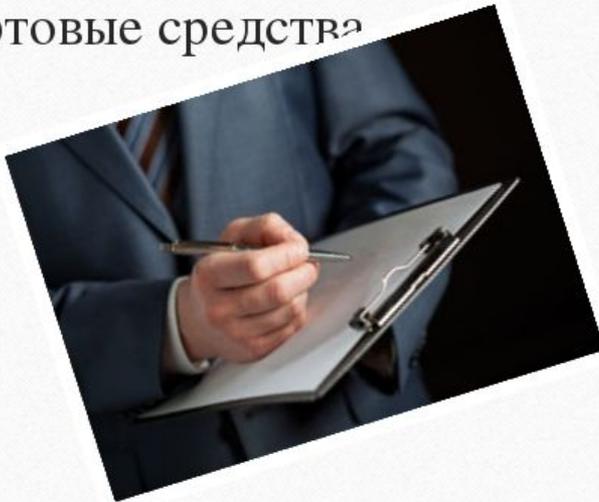
- диалогическую речь (непосредственный обмен высказываниями между двумя или несколькими лицами) и монологическую речь (вид речи, обращённой к одному или группе слушателей, иногда — к самому себе).



Письменная речь - является вторичной, более поздней по времени возникновения формой существования языка, чем речь устная. В разные периоды истории языка существуют разные виды отношений между Письменной речью и устной речью.



Письменная речь не имеет средств звукового и интонационного выделения, что характерно для устной речи. Чтобы передать на письме особенности произнесения, для целей смыслового и логического выделения используются различные пунктуационные и шрифтовые средства



«Неправильное употребление слов ведет за собой ошибки в области мысли и потом в практике жизни».

Д.И.Писарев

Правильность речи это соблюдение языковых норм современного языка. Говорящие и пишущие с точки зрения нормы оценивают речь как правильную (но р- м а) или неправильную (ошибка). Нормы в современном языке бывают фонетические, лексико-фразеологические, словообразовательные, морфологические, синтаксические, стилистические.





Эффективность речи – это свойство речи, свидетельствующее о том, насколько речь достигла поставленной задачи.



Эффективную речь можно ценить лишь после произнесения речи или публикации текста по реакции слушателей или читателей.

Воздействие речи направлено непосредственно на сознание адресатов, а ее эффект проявляется в различных формах, таких как изменение эмоционального состояния реципиента, его знаний о мире, отношение к тем или иным событиям и др. 



Красота речи – это умение говорить красиво, убедительно, умение заинтересовать человека своей речью, ораторские способности.

Ораторское искусство – это искусство публичного выступления с целью убеждения. Ораторское искусство — это гармоничное сочетание риторики, приёмов актёрского мастерства (подача) и психологических техник.



Уместность речи – это соответствие содержания речи, ее языковых средств целям и условиям общения.

Уместная речь соответствует теме сообщения, его логическому и эмоциональному содержанию, составу слушателей или читателей, информационным, воспитательным и эстетическим задачам письменного или устного выступления.



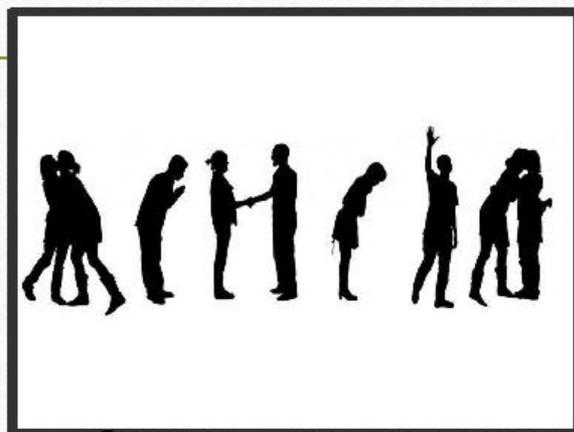
Правила вербального общения

В вербальном общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них — «формула поглаживания». Это словесные обороты типа: «Удачи вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю — большое плавание», «Ни пуха, ни пера!» и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как «Салют!», «Нет проблем» и т.п. Но следует избегать таких явно язвительных пожеланий, как «Вашему теляти злого волка поймали».

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты (не следует путать с лестью) — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.



Невербальное общение (жестовое общение, язык тела) — это коммуникативное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через интонации, жесты, мимику, пантомимику, позы и т.д.



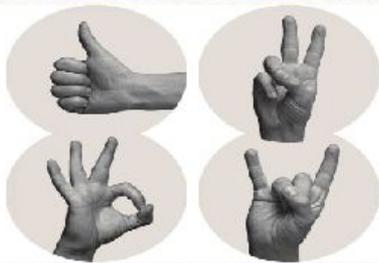
Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека.



К не вербальным средствам общения
относятся:

- Жесты
- Мимика
- Пантомимика
- Поза
- Интонация





Жест – невербальное средство общения, и уже испокон веков существовали жесты, которые могли понимать все: например, когда отец сыну показывал кулак, сразу становилось понятно, о чем идет речь.

Жизнь наша развивалась и жесты тоже, сегодня выразить свои эмоции можно самыми разными способами, и вас большинство поймет.

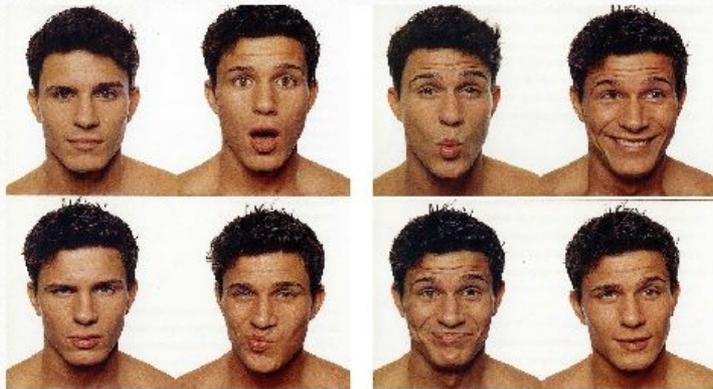
Но часто при разговоре мы жестикулируем непроизвольно, кто-то усиленно, а кто-то умеренно.





Мимика (от греч. *mimikos* — подражательный)

- 1) выразительные движения лицевых мышц соответственно переживаемым чувствам, эмоциям, настроениям;
- 2) искусство выражать чувства и мысли движениями мускулов лица и соответствующими жестами. Поэтому мимику называют языком чувств.



Она может выражать радость, гнев, печаль, обиду, внимание и т. д. Если человек радуется, мускулы его лица приходят в движение, все черты кажутся приподнятыми кверху.

Чувство гнева выражает нахмуренный лоб, сокращение мышц, сдвигающих брови, пирамидальной мышцы и верхней части круговой мышцы глаза.



Пантомимика- от греч. pantomimos - все воспроизводящий подражанием.

Выразительные движения. Изменения в походке, жестах, осанке и т. д. с ее помощью передается сообщение о психическом состоянии индивида, его переживаниях. С одной стороны, это искусство пантомимы, то есть сценическое искусство, в котором смысл передается телодвижениями, без использования текста и слов.





Поза (из фр. *pose* через немецкий, ранее из лат. *pono* (супин *positum*) «класть, ставить») — положение, принимаемое человеческим телом, положение тела, головы и конечностей по отношению друг к другу.

Позы человека очень зримо, наглядно выражают не только и не столько его характер, сколько его внутреннее состояние и намерения на данный момент.

ПОЗЫ



ОТКРЫТЫЕ



ЗАКРЫТЫЕ



ОТКРЫТАЯ ПОЗА



Человек в открытой позе ведет себя непринужденно, с ним легко общаться. Он в меру расслаблен и в нем нет чрезмерного напряжения. Открытую позу можно распознать по повороту туловища и головы к собеседнику, раскрытым ладоням, свободному положению ног (не скрещены, стопы с полной опорой), мышцы расслаблены, взгляд направлен в лицо собеседника.



ЗАКРЫТЫЕ ПОЗЫ

Они формируются в качестве защитной реакции, как нежелание продолжить общение, несогласие с высказыванием собеседника. Закрытые позы могут быть разными. Например, человек может скрестить руки за головой и таким образом выразить свое превосходство.





Интонация (лат. *intonō* «громко произношу») — совокупность просодических характеристик предложения тона (мелодики речи), громкости, темпа речи и её отдельных отрезков, ритмики, особенностей фонации. Вместе с ударением образует просодическую систему язык.

Основные элементы интонации-это логическое ударение, тон речи, повышение и понижение голоса, пауза, тембр, ритм.



Правила невербального общения

- ❑ Постарайтесь не держать все время руки на коленях, не держитесь за край стула или стола – это является сигналом к прекращению беседы.
- ❑ Следите за своей походкой – она должна быть умеренно быстрой, с ровным шагом. Руки желательно держать в расслабленном состоянии – если они будут находиться в карманах, это выдаст ваше угнетенное настроение, а если вы будете держать их за спиной, окружающие увидят вашу озабоченность каким-либо вопросом.
- ❑ Ваша мимика также может о многом рассказать: опущенные уголки губ вряд ли сделают вас приятным собеседником – скорее вы будете производить несколько удручающее впечатление. Другая крайность в виде широкой улыбки также нежелательна – это выглядит наигранно и ненатурально. Постарайтесь изредка улыбаться, а в остальное время беседы ограничиться легкой ненавязчивой полуулыбкой.
- ❑ Желательно смотреть собеседнику в глаза, однако ваш взгляд не должен быть пристальным. Не стоит смотреть в глаза, не отрываясь, более 5 секунд.

