

Презентация
По дисциплине «Психология Общения»
На тему: «Правила вербального общения»



ПОДГОТОВИЛА: СТУДЕНТКА 2
КУРСА
ГРУППЫ 9ГС-21 КОЧЕРГА КСЕНИИ

*Перед тем, как перейти непосредственно
к теме презентации,
Я бы хотела кратко рассмотреть
понятие «вербальное общение»*

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный – лат. слова "устный, словесный") и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника.



Вербальное общение – общение словами, речью, процесс обмена информацией и эмоционального взаимодействия между людьми или группами при помощи речевых средств.

В структуру речевого общения входят:

- Значение и смысл слов, фраз. Игралют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
- Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.
- Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – капель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – "хм-хм", "э-э-э"; и др.



Сущность вербального общения:

В вербальном общении информация передается по словесному каналу. Содержание информации передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря. Процесс словесного оформления мысли и ее понимание с неизбежностью порождают деформацию смысла сообщения. При передаче информации нужно мысль сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести ее во внешнюю, т.е. высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято. На каждом этапе происходит потеря информации и ее искажение:

Задумано 100% => высказано 80%=>
услышано 70% => понято 60% => в
памяти 24%.



Коммуникативные барьеры

Вербальная форма общения является основной в деловых отношениях. Знание правил родного языка как никогда важно при ведении деловых встреч и переговоров. Однако здесь собеседников может поджидать проблема в виде коммуникативных барьеров:

- **Фонетический барьер.** Может возникнуть из-за особенностей речи говорящего. Сюда относятся интонация, дикция, акцент. Чтобы избежать этого барьера, нужно говорить с собеседником громко и четко.
- **Логический барьер.** Может возникнуть в том случае, если у собеседников разные типы мышления. Уровни интеллекта, например, могут привести к непониманию и возникновению этого барьера.
- **Смысловой барьер.** Возникает между представителями разных стран и культур. Проблемой здесь является разная смысловая нагрузка одних и тех же слов.
- **Стилистический барьер.** Возникает при нарушении построения сообщения. Чтобы избежать этого барьера, необходимо сначала привлечь внимание к своему сообщению, затем вызвать к нему интерес, перейти к основным положениям, обсудить вопросы и возражения, а затем дать собеседнику сделать выводы. Любое нарушение этой цепочки вызовет непонимание.



Особенности:

Особенности вербального общения заключаются не только в общепринятых правилах написания и речи. Осуществляя коммуникацию, стоит помнить о дистанции, на которой вы находитесь от собеседника. Психология вербального общения заключается в четырех уровнях коммуникации:

- **интуитивный** - возникает, когда услышав издалека информацию, либо читая ее, человек вдруг осознает истинную причину новости или сказанного, это же касается и тонких намеков в процессе разговора;
- **этический** - сюда относятся: интонации в голосе, мимика, взгляд и жесты. Люди с хорошей интуицией без труда смогут прочесть такие сигналы;
- **логический уровень** - в котором происходит четкий обмен информацией, в текстовом или речевом виде;
- **физический** - сюда относятся разного рода прикосновения. Такой уровень возникает только при близкой дистанции между собеседниками, и люди умеющие читать эмоции, дыхание и сердцебиение, находят в этом уровне массу дополнительной информации.



- **Мифы, касающиеся общения**
- **Общение происходит не спонтанно**
- **Слова обозначают одно и то же и для говорящего, и для адресата**
- **Вербальное общение является основным**
- **Общение имеет односторонний характер**
- **Нельзя предоставлять много информации**

Правила вербального этикета



Несколько полезных советов,
которые могут лечь в основу
вашего вербального общения
на деловых встречах, приемах

Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил вербального этикета, связанного формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

- Существуют исторически наработанные стереотипы речевого обращения. Ими пользовались ранее русские купцы, предприниматели, а сейчас их используют культурные российские и зарубежные деловые люди. Это слова: «дамы» и «господа», «сударь» и «сударыня». Среди других социальных групп подобные обращения пока широко не прививаются, и часто люди испытывают чувство внутреннего дискомфорта на встречах, собраниях, поскольку не знают, как обратиться друг к другу: слово «товарищ» как бы принижает их достоинство из-за определенного отношения к этому слову, сложившегося под влиянием средств массовой информации. А с другой стороны, многие до «господ» явно не доросли. Поэтому очень часто в транспорте, в магазине, на улице мы слышим унижительные фразы: «Эй, мужчина, подвиньтесь», «Женщина, пробейте билет» и т.д. Среди деловых людей обращение «ГОСПОДИН» имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более, чем какая-либо другая социальная группа в современной России. Кроме того, эта форма обращения не заимствована слепо где-либо на Западе или Востоке. Бездумные заимствования, запускаемые в оборот чаще всего не очень культурными теле- и радиожурналистами, репортерами, как правило, режут слух и подчеркивают убогость и претенциозность подобных заимствований, например: «состоялась презентация», «формируется новый менталитет русских» или «спонсоры вернисажа» и т.п. «Господин» — исконно русское слово. Оно имеет самое распространенное значение как форма вежливого обращения к группе лиц и отдельному лицу, употреблявшаяся в привилегированных слоях общества. Кроме того, в другом его значении — «хозяин имущества» есть и уважительное отношение к человеку.



- В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже отвечая на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить — невежливо; буркнуть «нормально» и пройти мимо — тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах — прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, пока жаловаться грех», и в свою очередь поинтересоваться: «Надеюсь, что и у вас все обстоит нормально?» Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо».



* Однако у чехов, словаков, поляков и югославов на вопрос «Как дела?» правилами делового этикета не возбраняется кратко рассказать о трудностях, пожаловаться, например, на дороговизну. Но говорить об этом бодро, подчеркивая, что деловой человек преодолевает трудности — их немало в его деле, но он знает, как с ними справиться, и гордится этим. А без трудностей и забот живет только бездельник.

- В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. Комплимент, тем более если партнер — женщина, необходимая часть речевого этикета. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов.
- Так же в вербальном общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них — «формула поглаживания» («Удачи вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю — большое плавание», «Ни пуха, ни пера!»)



*В японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

- Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах правил поведения страны — партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, — их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Здесь особенно справедлива поговорка «В чужой монастырь со своим уставом не ходят». Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий.



Если, например, американцы, подчеркивая свое расположение, дружески хлопают вас по плечу и охотно принимают такой же жест от вас, то, похлопав по плечу японца или попытавшись дружески обнять китайца или вьетнамца, вы можете сорвать свою сделку.

Во время деловой беседы с итальянцами постарайтесь не демонстрировать своего неприятия их громкой, чрезмерно оживленной речи, горячности обсуждения даже несущественного вопроса, а при общении с японцами не удивляйтесь употреблению ими сверхвежливых оборотов речи.

- Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент — самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии, гостинице). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслужить женщин и престарелых. Но в любом случае с клиентами надо быть хорошим психологом. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас повсюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.
- Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера — это его визитная карточка. Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми — признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе.



Приемы вербального общения в повседневной жизни:

• Понимание

Обращали вы когда-нибудь внимание на то, как мы обычно слушаем собеседника? Мы нередко издаем первобытные звуки, вроде ”а-а”, ”угу” ”м-м-м”, желая продемонстрировать своему собеседнику, будто слышим его. Однако, короткие нечленораздельные звуки, в этом случае, не лучший способ выразить свою симпатию собеседнику. Поэтому заменяйте невнятное мычание полноценными эмоциональными репликами и целыми фразами:

- Могу себе представить, что вы пережили;
- Как интересно!;
- Это очень мило с твоей стороны;
- Да ты что, неужели!

Когда мы сознательно заменяем обычное мычание законченными фразами, мы создаем у наших собеседников ощущение, что понимаем их по-настоящему, вдохновляя нашего его еще активнее включиться в разговор.

• Уметь говорить на понятном людям языке.

Все люди воспринимают окружающий мир с помощью пяти органов чувств: зрения, слуха, осязания, обоняния и вкуса. Однако, один канал всегда доминирует:

- Людей, живущих в мире звуков и воспринимающих окружающий мир на слух называют аудиалами. Они пользуются в своей речи такими словами как: слышу, звук, звонко, прозвучало, громкий и тому подобными.
- Люди, разглядывающие мир, пытаясь составить о нем свое мнение, зовутся визуалами. Они в основном используют такие слова как: вижу, образ, ярко, красочно и другие им подобные.
- Людей, пробующих этот мир на вкус, называют кинестетиками. Они предпочитают произносить такие слова как: чувствую, ощущаю, отчетливо, весомый и другие.

Поэтому, разговаривая с каждым из представителей всех трех способов восприятия на понятном им языке звуков или образов или ощущений, мы вызываем у них бессознательное ощущение близости и взаимопонимания. Для этого комбинируйте слова из всех трех способов восприятия

• Иллюзия настоящего дружеского взаимопонимания.

Он заключается в использовании всего двух слов: ”мы” и ”нам”. С помощью слов ”мы” и ”нам” люди выражают друг друга свою особенную симпатию и признание, поэтому сознательно включая в свои фразы эти слова, вы обходите предварительные стадии сближения и сразу настраиваете вашего собеседника на дружеский лад.



Вербальная сторона общения позволяет нам определить социальный статус собеседника и уровень его интеллекта. Наша речь способна оказывать влияние на других людей и способствует карьерному росту. Бывает так, что на вас производит впечатление внешность и манера поведения человека, но как только он начинает говорить, все положительные впечатления мгновенно рушатся. Помните, что на месте этого человека в любой момент можете оказаться и вы. Поэтому, если хотите чтобы вас понимали и принимали – говорите грамотно.



