

РЕЧЕВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ

Елена Алексеевна Федорова,
д-р филол. наук, профессор ЯрГУ им. П.Г.
Демидова

ЯРГУ ИМ. П.Г. ДЕМИДОВА



Ярославское общество русской словесности

ПЛАН ЛЕКЦИИ

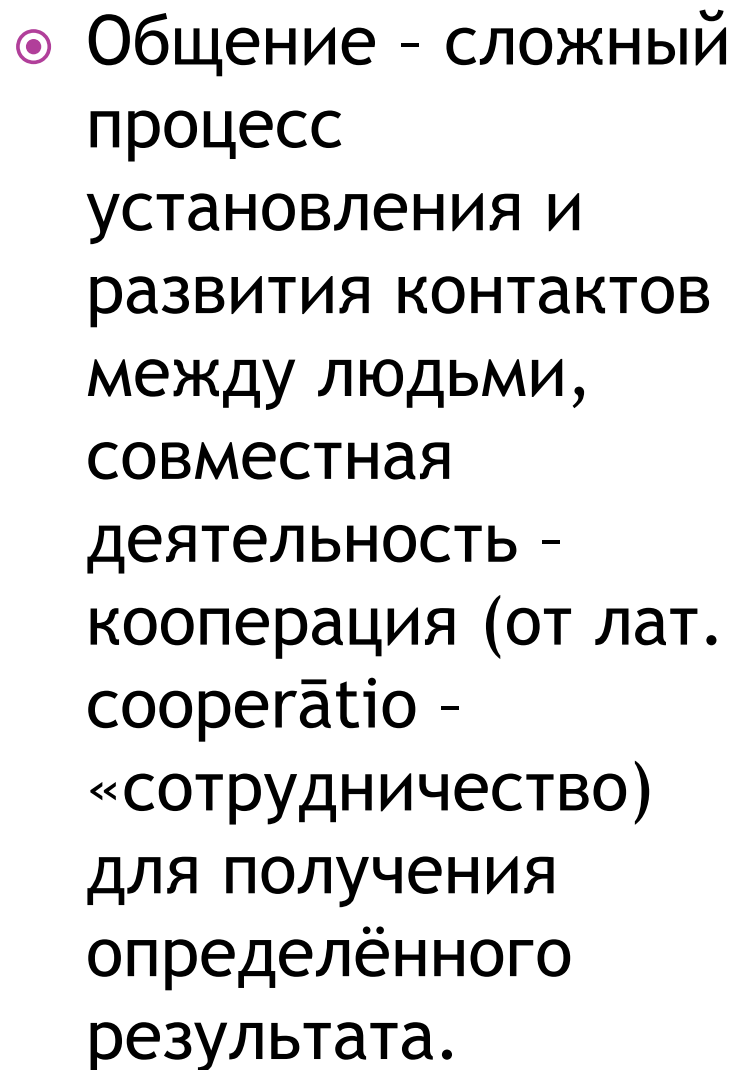
1. Общение.
Структура и функции.
2. Средства общения.
3. Виды и формы общения.
4. Эффективность общения.
5. Принципы, правила и законы эффективного общения.
6. Особенности делового общения.
7. Речевые стратегии и тактики.



ЛИТЕРАТУРА

1. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация / Под ред. проф. О.Я. Гойхмана. - М.: ИНФР-М, 2001. - 272 с.
2. Психология и этика делового общения / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М., 2005. - 415 с.
3. Стернин И.А. Основы речевого воздействия / И.А. Стернин. - Воронеж, 2009. - 177 с.

- **Общение - сложный процесс установления и развития контактов между людьми, совместная деятельность - кооперация (от лат. cooperatio - «сотрудничество) для получения определённого результата.**



СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



- **Коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми.
- **Интерактивная** сторона общения заключается во взаимодействии между его участниками.
- **Перцептивная** сторона общения - процесс восприятия и установление взаимопонимания.

ОСНОВНЫЕ ЕДИНИЦЫ ОБЩЕНИЯ

- **Речевой акт** - целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе.
- **Речевое взаимодействие** (предполагает обратную связь): прогнозирование - восприятие - реагирование.
- **Речевая ситуация** (условия коммуникации).
- **Речевое событие** - дискурс - живая речь, взятая в событийном аспекте.

ОБЩЕНИЕ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Понятие «обратная связь» ввел Н. Винер – основоположник кибернетики.

Общение служит основой познания друг друга и самопознания, самореализации, самосовершенствования, развивает речевую технику (культуру речи), служит основой профессиональной деятельности и обеспечивает психологический комфорт.

ПРИКЛАДНЫЕ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ



Норберт
Винер



Норберт Винер (отец кибернетики) дополнил модель Шеннона – Уивера понятием обратной связи.



Theodore M.
Newcomb

Психологом Теодором М. Ньюкомом была разработана более подвижная модель коммуникации, отражавшая взаимодействие участников коммуникативного акта, в особенности в отношении их когнитивного, эмоционального и артистического аспекта

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- ◉ Функции *общения* в современном обществе разнообразны. Можно выделить следующие функции (Б.Д.Парыгин):
- ◉ *социальные* - связанные с потребностями общества в целом,
- ◉ *социально - психологические* (связанные с общественными потребностями личности),
- ◉ *индивидуально-психологические* (связанные с индивидуальными потребностями личности).
- ◉ Кроме того, нельзя не указать и на *биологические функции* общения, связанные с реализацией потребности личности к выживанию, самосохранению - сигналы бедствия, привлечения внимания, опасности, призыв о помощи, просьба о предоставлении пищи и пр.

СОЦИАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- ◉ **Функция передачи знаний.** Общение является инструментом передачи опыта: можно рассказать о том, как что-то надо сделать. На этой функции общения основано обучение - рассказ учителя ученику.
- ◉ **Функция оценки деятельности человека** - в общении друг с другом люди узнают, как оценивается их деятельность обществом.
- ◉ **Функция формирования норм** - в общении люди сообщают друг другу о принятых в обществе, в той или иной социальной группе нормах поведения, фиксируют и обсуждают отклонения от этих норм. В общении формируется общественное мнение о поведении отдельных общественных групп и отдельных членов социума и оценивается это поведение.
- ◉ **Функция подавления агрессии** - общество становится враждебным человеку, когда он теряет контакт с людьми. Особенно болезненно это переживают подростки и дети, и в результате как обратная сторона страха перед обществом возникает агрессия.

ФУНКЦИЯ ПОДАВЛЕНИЯ АГРЕССИИ

- “- Я Вас чем-то обидел?
 - Дааа!
 - Ну, если обидел, то извините”.
- «- А у меня такой же сын, тоже учится в Питере. У тебя мама есть?
 - Есть».

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- ◉ ***Функция коммуникативного самовыражения личности, коммуникативной самореализации***
- ◉ Человеку нужно, чтобы его выслушали, его мнением поинтересовались, поняли его позицию - это ему приятно, доставляет положительное психическое переживание.
- ◉ Потребность писать мемуары, желание выступать перед молодежью определяется у пожилых людей необходимостью реализации именно названной выше функции общения - функции самореализации личности.
- ◉ Человеку хочется, чтобы с ним поздоровались, к нему подошли, проявили вежливость, внимание, выделили из других, спросили его мнение, обратились за советом и т.д. Общение удовлетворяет эту потребность.
- ◉ Э.Берн писал, что человек в общении удовлетворяет жажду ощущений и жажду признания, он получает символические «поглаживания» от других.

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

○ Такесические:

прикосновения
(рукопожатия,
поцелуи,
поглаживания).

Проксемические:

расположение в
пространстве;
расстояние между
участниками
коммуникации.

невербальные

○ Кинесические:

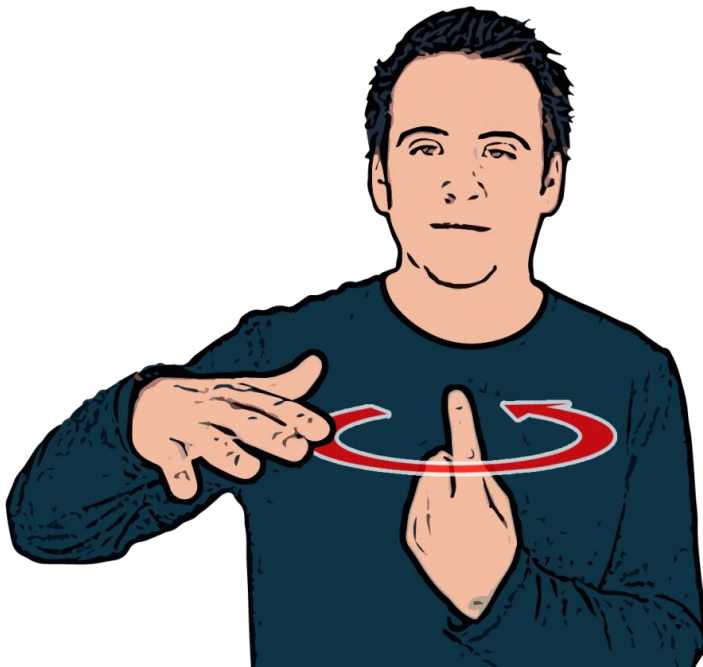
Мимика (движение
мышц лица);

Жестика (отдельные
движения частей
тела);

Пантомимика
(моторика всего
тела).

невербальные

ЖЕСТЫ



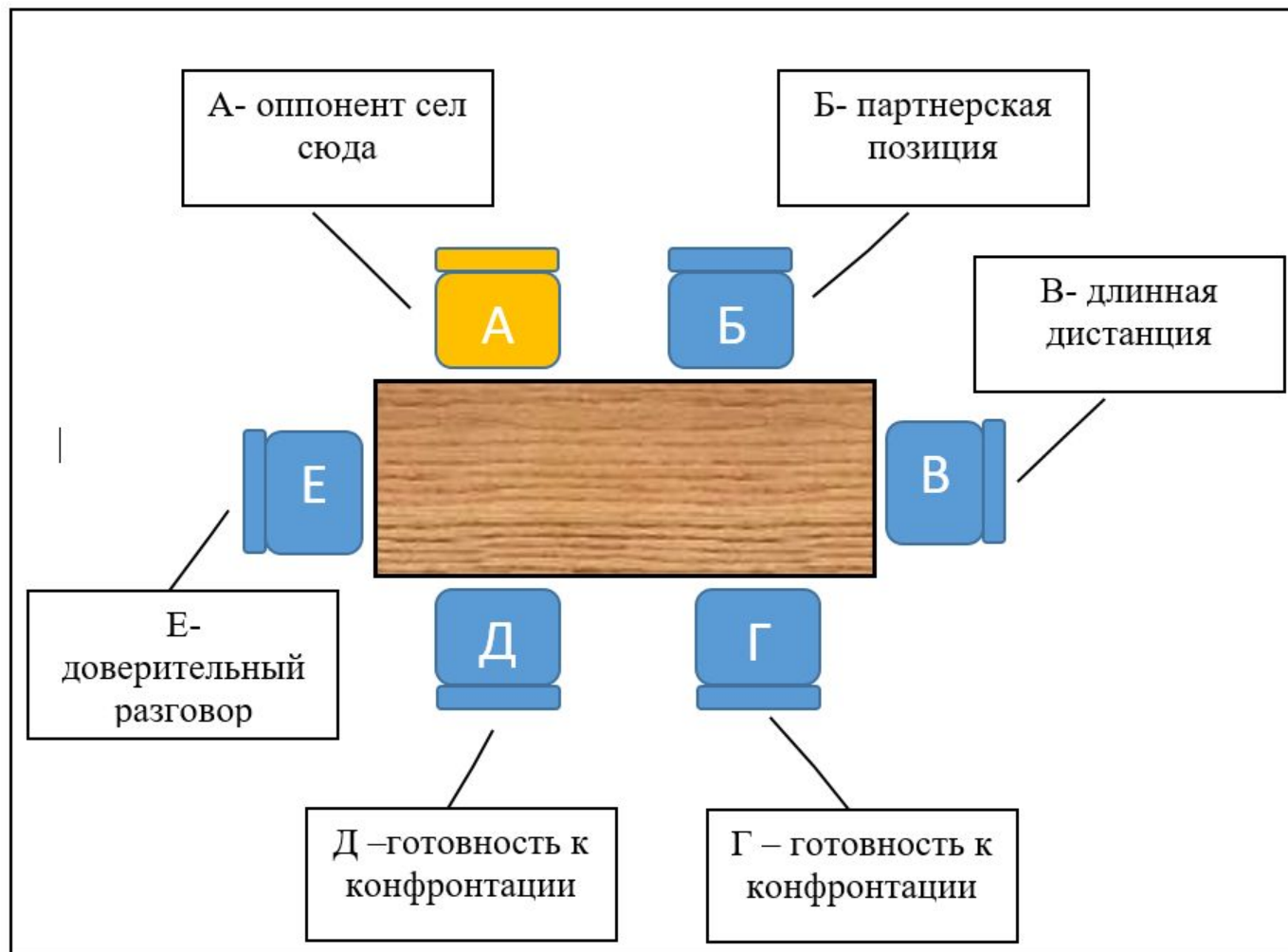
- Указательные
- Эмоционально-оценочные (жесты отрицания - скрещенные руки)
- Изобразительные (описательные)

*Что такое
винтовая
лестница?*

ПРОКСЕМИКА - ДИСТАНЦИЯ

- **Интимная дистанция** - на расстоянии от 15 до 50 см. Предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция - 50 см.
- **Личная дистанция** - это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов.
- **Социальная дистанция** - от 1,2 до 2,5 м - устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести от собеседника взгляд - это не будет означать прекращение разговора.
- **Публичная дистанция** предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Это расстояние от сцены до публики.

РАСПОЛОЖЕНИЕ ЗА СТОЛОМ



ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

- ◎ По цели общения:
 - деловое и бытовое.
- По свободе общения:
 - инициативное и принудительное.
- По составу участников:
 - межличностное, групповое и массовое (с помощью СМИ).

ПО СООТНОШЕНИЮ ФОРМЫ И СОДЕРЖАНИЯ

Прямое

(содержание
соответствует
форме):

- Закройте окно!

Косвенное

(высказывание
содержит
второй план):

- Здесь холодно.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

- Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
- Принцип кооперации Грайса -
в основе категории:
- Количество (не больше и не меньше);
- Качество (стремление к истине);
- Отношение (не отходить от темы);
- Способ (ясность, точность).

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ

- Эффективное общение - это такое речевое воздействие, которое позволяет говорящему достичь поставленной цели (или целей) и сохранить баланс отношений с собеседником (коммуникативное равновесие), то есть остаться с ним в нормальных отношениях, не поссориться.



ЦЕЛИ ОБЩЕНИЯ

- ◉ **Информационная цель** - донести информацию до собеседника и получить подтверждение, что она получена.
- ◉ **Предметная цель** - получить что-либо, узнать, изменить в поведении собеседника.
- ◉ **Коммуникативная цель** - сформировать определённые отношения с собеседником. Можно выделить следующие разновидности коммуникативной цели: установить контакт, развить контакт, поддержать контакт, возобновить контакт, завершить контакт.

ПРИМЕРЫ

Ситуация 1.

- ◉ Передайте, пожалуйста, соль!
- ◉ Пожалуйста!
- ◉ Информационная +
- ◉ Предметная +
- ◉ Коммуникативная +

Ситуация 2.

- ◉ Передайте, пожалуйста, соль!
- ◉ Простите, здесь соли нет.
- ◉ Информационная +
- ◉ Предметная -
- ◉ Коммуникативная +

Ситуация 3.

- ◉ Дайте соль!
- ◉ А почему так грубо?
- ◉ Информационная -
- ◉ Предметная -
- ◉ Коммуникативная -

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

- Принципы - универсальные основы общения.
- Принципы общения выражаются в правилах, а правила конкретизируются приемами.
- Правила вырабатываются обществом и отражают коммуникативные традиции.

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

- **Принцип терпимости к собеседнику** - правило: *принимайте собеседника таким, каков он есть* (отвлекайтесь от его недостатков).
- **Принцип благоприятной самоподачи** - правило: *стремитесь понравиться собеседнику* (подчеркивайте общность интересов, умеете слушать и говорить комплименты).
- **Принцип позитива** - правило: *сведение к минимуму негативной информации* (согласие в непринципиальных вопросах, критика в форме непонимания).

ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ АДРЕСАТА

- ◎ **Закон прогрессирующего нетерпения слушателей:** чем больше говорит человек, тем менее внимательно его слушают.
- ◎ **Закон эмоциональной аффилиации** - люди в возбуждённом эмоциональном состоянии стремятся объединиться в группу и общаться друг с другом.
- ◎ **Закон доверия простым словам:** чем проще мысли и слова, тем больше тебе верят.

ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ АДРЕСАНТА

- ◎ **Закон зеркального развития общения** - собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника.
- ◎ **Закон зависимости эффективного общения от объема коммуникативных усилий** - чем больше совершено усилий говорящим, тем выше эффективность его речевого воздействия.
- ◎ **Закон притяжения критики** - чем больше Вы выделяетесь из общества, тем больше людей подвергают критике Ваши действия.

ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ

- ◉ Закон ускоренного распространения негативной информации.
- ◉ Закон искажения информации при ее передаче.
- ◉ Закон речевого поглощения эмоций: при связном рассказе о переживаемой эмоции она поглощается речью и исчезает.

СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- Деловое общение возникает на основе определенного вида деятельности, при этом стороны выступают в формальных отношениях, играют определенную роль.
- Основную часть делового общения составляет служебное общение, которое предполагает иерархию служебных положений (соблюдение субординации).

«ЭГО-СОСТОЯНИЕ» РОДИТЕЛЯ (Э.БЕРН)

- **Состояние Родителя.** Когда человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве, он попадает в состояние Родителя.
- 1. *Критическое состояние Родителя.* В общении реализуется через выражение заповедей, запретов, норм и правил.
- 2. *Кормяще-заботливое состояние Родителя.* В общении проявляется через выражение одобрения, готовности оказать помощь, навязчивой заботливости.

«ЭГО-СОСТОЯНИЕ» РЕБЕНКА (Э. БЕРН)

- ◎ **Состояние Ребенка.** Когда человек действует, говорит и чувствует, как он это делал в детстве, он попадает в состояние Ребенка. Это состояние может проявлять себя двумя способами:
- ◎ *Приспосабливающийся Ребенок.* Проявляется в повиновении, чувстве вины, замкнутости, «уходе в себя». Такое поведение ориентировано на то, чтобы поступить так, как ожидают другие.
- ◎ *2. Естественный Ребенок.* Проявление чувств (радость, обида, грусть и т. д.) человека в состоянии естественного Ребенка не зависит от того, что хотят от него другие.

«ЭГО-СОСТОЯНИЕ» ВЗРОСЛОГО (Э. БЕРН)

- **Состояние Взрослого.** Когда человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт, берет на себя ответственность, он попадает в состояние Взрослого.
- Состояние Взрослого полезно при решении различных проблем, выражении деловых отношений, участии в дискуссиях, когда необходимо анализировать различные точки зрения.

ДИСЦИПЛИНАРНАЯ БЕСЕДА

- Руководитель : «Вчера в 12 часов Вы не сдали отчет. Как Вы можете это объяснить?»
- Руководителю на этом этапе важно вести диалог преимущественно из позиции Взрослого, а не Родителя. На вопрос «Почему это произошло?», сотрудник может ответить: «Да, я виноват и признаю это».
- Подчиненный, находясь в состоянии Взрослого, объясняет причины, почему не составлен отчет, и просит дать ему еще один день, чтобы он мог все закончить, т.е. берет на себя ответственность.

Состояние Взрослого и Ребенка

Состояние Взрослого и Взрослого

ТРАНСАКТЫ

- Эго-состояния проявляются через *трансакты* - любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей.
- Э. Берн различает три формы трансакта: **параллельный, перекрестный и скрытый.**
- Коммуникация может быть особенно эффективной в том случае, если она ведется в рамках параллельного трансакта, т. е. когда Ребенок разговаривает с Ребенком, Родитель с Родителем, а Взрослый со Взрослым. В других вариантах возможны сложности и непонимание.

ТИПЫ КОММУНИКАбельНОСТИ

- ◉ **Доминантный собеседник** стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали.
- ◉ **Мобильный собеседник** легко входит в разговор, говорит много, интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании.
- ◉ **Ригидный собеседник** испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию.
- ◉ **Интровертный собеседник** не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений.



МАТРИЦА ОТНОШЕНИЙ: «Окно ДЖОХАРИ»



Корпоративные компетенции – культура:
«власти», «роли», «задачи», «личности».

РЕЧЕВЫЕ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ

- ◉ Стратегия - осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения.
- ◉ Стратегия общения реализуется в речевых тактиках.
- ◉ Речевые тактики - речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации.
- ◉ *Кооперативная стратегия* может реализоваться с помощью *тривиальной тактики извинения, молчания или нетривиальной тактики косвенного информирования.*
- ◉ *Извините или Извиняюсь?*

А.П. ЧЕХОВ. РАССКАЗ «ДОМА»

- — Сейчас Наталья Семеновна жаловалась мне, что ты куришь... Это правда? Ты куришь? — Да, я раз курил... Это верно!..
- — Да, нехорошо, — продолжал он. — Я от тебя не ожидал этого. Во-первых, ты не имеешь права брать табак, который тебе не принадлежит. Каждый человек имеет право пользоваться только своим собственным добром, ежели же он берет чужое, то... он нехороший человек! («Не то я ему говорю!» — подумал Евгений Петрович.)

ПОИСКИ ЛОГИЧЕСКОГО АРГУМЕНТА

- Во-вторых, ты куришь... Это очень нехорошо! Если я курю, то из этого еще не следует, что курить можно. Я курю и знаю, что это неумно, браню и не люблю себя за это... («Хитрый я педагог!» — подумал прокурор.) Табак сильно вредит здоровью, и тот, кто курит, умирает раньше, чем следует. Особенно же вредно курить таким маленьким, как ты. У тебя грудь слабая, ты еще не окреп, а у слабых людей табачный дым производит чахотку и другие болезни. Вот дядя Игнатий умер от чахотки. Если бы он не курил, то, быть может, жил бы до сегодня.

ПОИСКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ АРГУМЕНТОВ

- — Слушай, — начал он, поднимая глаза к потолку. — В некотором царстве, в некотором государстве жил-был себе старый, престарелый царь с длинной седой бородой... У старого царя был единственный сын и наследник царства — мальчик, такой же маленький, как ты. Это был хороший мальчик. Он никогда не капризничал... и вообще был умница. Один только был у него недостаток — он курил...

ДВИЖЕНИЕ К СОГЛАСИЮ

- — От курения царевич заболел чахоткой и умер, когда ему было 20 лет. Дряхлый и болезненный старик остался без всякой помощи. Некому было управлять государством и защищать дворец. Пришли неприятели, убили старика, разрушили дворец, и уж в саду теперь нет ни черешен, ни птиц, ни колокольчиков...
- На Сережу вся сказка произвела сильное впечатление. Опять его глаза подернулись печалью и чем-то похожим на испуг; минуту он глядел задумчиво на темное окно, вздрогнул и сказал упавшим голосом:
- — Не буду я больше курить...

БЛАГОДАРЮ ЗА
ВНИМАНИЕ!