

**Вербальная и
невербальная
коммуникация.
Понятие
эффективного
слушания. Виды
слушания.**



Вербальное общение

Вербальное общение – это процесс обмена информацией и эмоциональном взаимодействии между людьми или группами при помощи речевых средств



Виды вербальных коммуникации:



- ❖ Разговор
- ❖ Спор
- ❖ Диспут
- ❖ Дискусси
я
- ❖ И т.д.

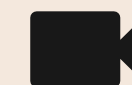
Речь является универсальным средством общения, так как при этом менее всего теряется смысл сообщения.

Вербальное общение

Существует **внутренняя** и **внешняя** речь.

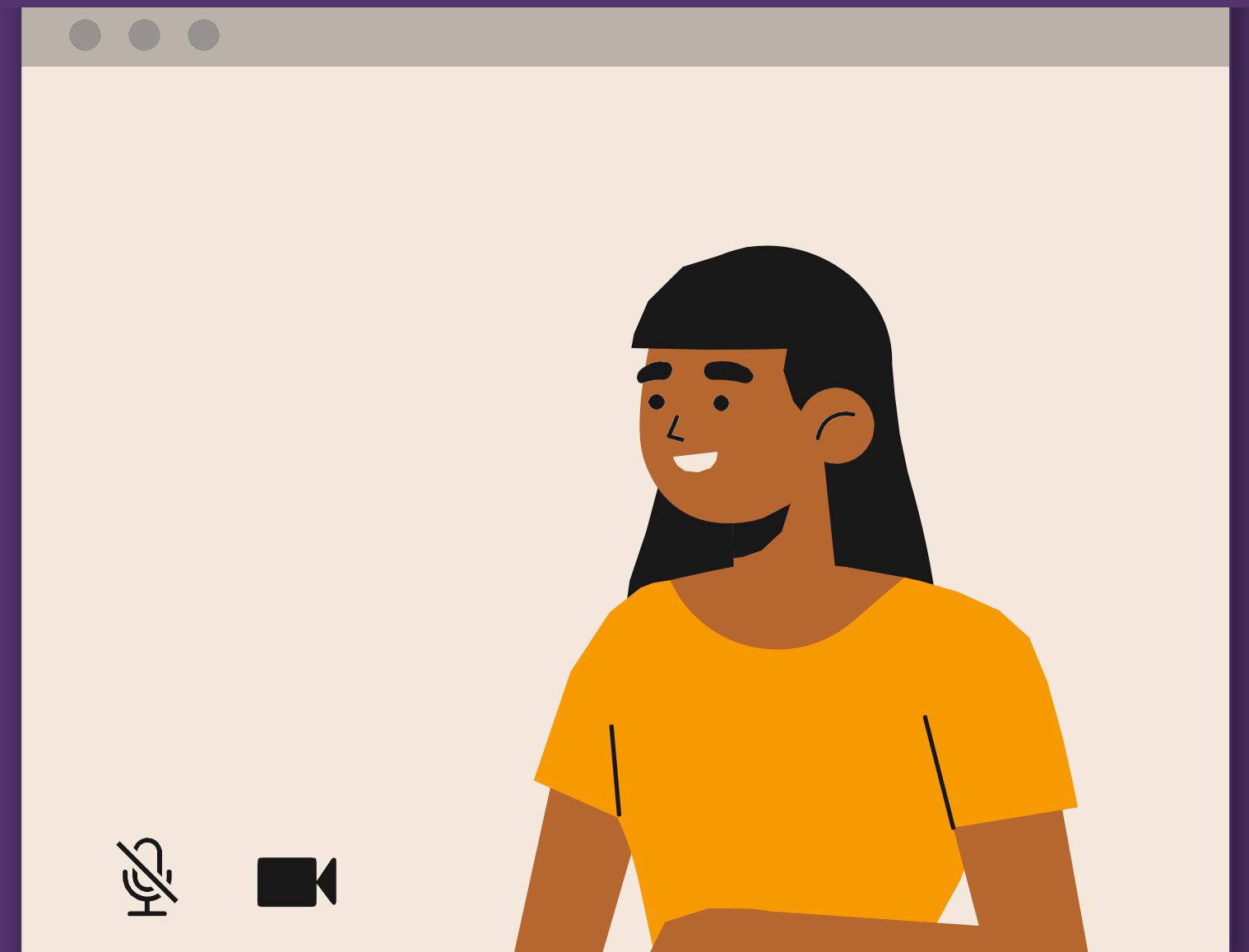
Внутренняя выступает как фаза планирования в практической и теоретической деятельности. Она формируется на основе внешней.

Внешняя речь – человек говорит, она включает устную и письменную.



Преимущества **письменной речи** – точность формулировок, развернутость, богатство словаря, логика изложения.

Преимущества **устной речи** – экономичность, эмоциональная насыщенность. В качестве недостатков выступают речевые ошибки, многозначность.



Невербальное общение

Невербальное общение – коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Подразделяются на три группы

- 1. Визуальные:** кинесика (движения частей тела); направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз, лица; поза; кожные реакции; дистанция; вспомогательные средства общения – особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, сигарета и т. п.).
- 2. Голосовые характеристики:** связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубами, хлюпанье носом и т. п.).
- 3. Тактильные:** физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.); такевика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Приемы активного слушания. Обратная связь

Обратная связь – вербальные и невербальные сообщения которые человек намеренно и ненамеренно посылает в ответ на сообщение партнера.

Обратная связь может быть *прямой* и *косвенной*, *оценочной* и *безоценочной*, *позитивной* и *негативной*.





Прямая обратная связь – прямая вербальная оценка информации.

Косвенная обратная связь – форма передачи партнеру своего отношения к информации (вопросы уводящие в сторону, эмоциональные реакции).

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, которая не содержит отношения к обсуждаемому вопросу.



Негативная оценочная обратная связь – выполняет корректирующую функцию, направленную на изменение отношений с партнером, устранение нежелательного поведения.



Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь. Оценки могут быть «+» и «-».



Позитивная оценочная обратная связь – функция поддержки коммуникатора, функция поддержки сложившихся с ним межличностных отношений, функция поддержки «Я-концепции»

Приемы обратной связи используемые чаще всего:

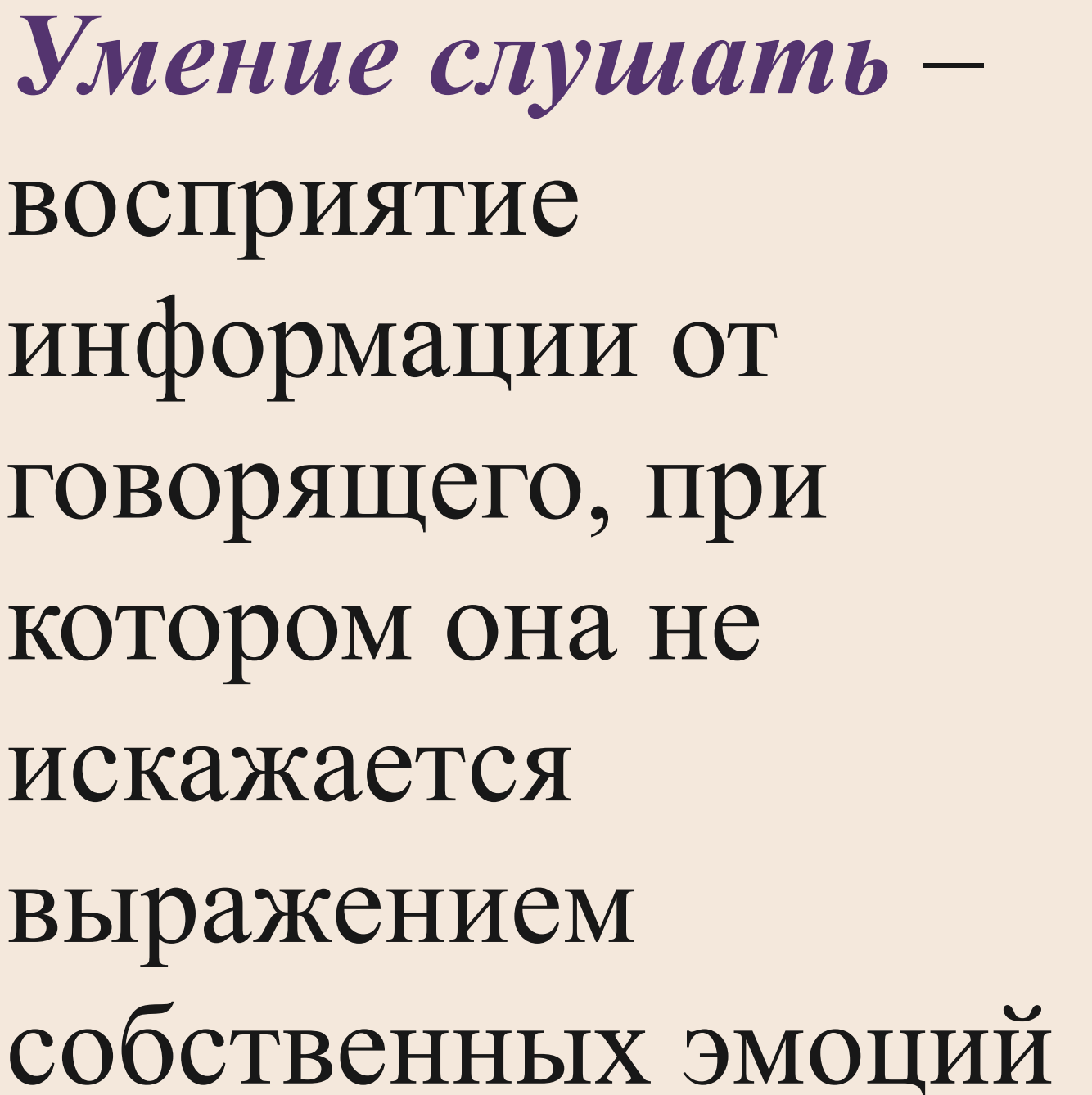
- ❖ угу – поддакивание
- ❖ эхо – повторение последних слов собеседника
- ❖ зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов
- ❖ парафраз – пересказ высказывания своими словами
- ❖ побуждение
- ❖ уточняющие вопросы
- ❖ наводящие вопросы
- ❖ продолжение
- ❖ комментарии, оценки, советы
- ❖ эмоции высказанные вербально и невербально

Слушание может быть эффективным и неэффективным.

Эффективному препятствует ряд факторов:

- объем информации
- погруженность в собственные заботы, проблемы
- физиологические причины

Неэффективное слушание не обеспечивает правильное понимание информации, не обеспечивает продвижение партнеров по общению в понимании проблемы, не способствует установлению доверительных отношений между партнерами

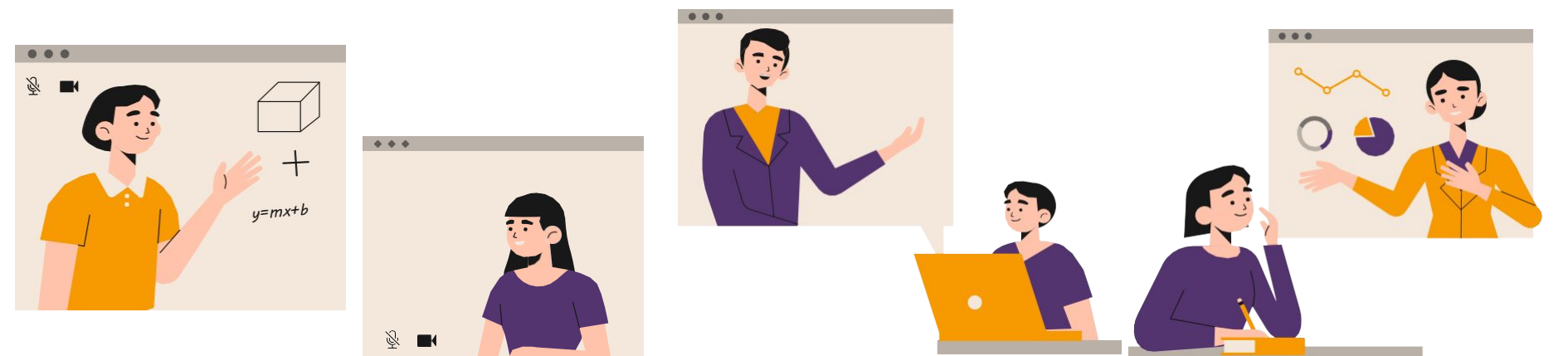


Умение слушать —
восприятие
информации от
говорящего, при
котором она не
искажается
выражением
собственных эмоций

Основные виды слушания

Существует два вида слушания – **нерефлексивное** и **рефлексивное**.

Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.



Нерефлексивное слушание

При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.



Нерефлексивное слушание

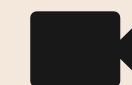
Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- ❖ если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- ❖ если собеседник говорит о своих проблемах;
- ❖ в напряженных ситуациях;
- ❖ при разговоре с



Рефлексивное слушание

Рефлексивное слушание – вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.





Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника: – выяснение, уточнение:

- ❖ «я не понял»
- ❖ «повторите еще раз...»
- ❖ «что вы имеете в виду?»
- ❖ «не могли бы Вы объяснить?»