

«Вербальные средства общения»

Человеческое общество немыслимо вне общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить люди вынуждены взаимодействовать. Общается всегда деятельный человек, деятельность которого пересекается с деятельностью других людей. Общение позволяет организовывать общественную деятельность и обогатить её новыми связями и отношениями между людьми.

В общении происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности. Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Человек получает информацию по всем имеющимся у него каналам. Но часть из них носят особый характер для общения. Это, в первую очередь, визуальная и вербальная коммуникации. Вербальная коммуникация носит главенствующий характер в любой области человеческой деятельности. Профессиональное владение речью становится важной составляющей успеха во множестве профессий.

Вербальное общение использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса. При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Термины «говорение» и «слушание» введены И.А. Зимней как обозначение психологических компонентов вербальной коммуникации.

Устная речь по-прежнему остается самым распространенным способом общения.

Устная речь: это речь звучащая, в ней используются система фонетических средств выражения; она создается в процессе говорения; для нее характерны словесная импровизация и некоторые языковые особенности (свобода в выборе лексики, использование простых предложений, употребление

побудительных, вопросительных, восклицательных предложений, повторы, незаконченность выражения мысли)¹.

Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию. Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята. Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная речь требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх.

Работу над устной речью можно начать с расширения словарного запаса. Если вы ясно понимаете, что именно хотите сказать, и ваш словарный запас достаточно велик, то вы наверняка сумеете точно выразить свою мысль и предотвратите возможные недоразумения. И напротив, люди, у которых сумбур и в мыслях и в словах, постоянно рискуют попасть впросак. Зачастую люди стесняются пользоваться своим богатым словарным запасом, не желая щеголять образованностью, опасаясь показаться заносчивыми.

Очень важной способностью, связанной с устной речью, является умение удерживать внимание слушателей. Если, выступая с докладом, вы будете смотреть кому-либо из слушателей прямо в глаза, то его ответное внимание вам будет гарантировано. И наоборот, если вы будете излагать свои мысли монотонным голосом, уткнувшись в заранее подготовленную бумажку, то очень скоро обнаружите, что аудитория не слушает вас. Визуальный контакт с аудиторией полезен еще и потому, что позволяет докладчику оценить реакцию слушателей. Самым эффективным, как правило, бывает личное общение, то есть общение, в котором участвуют два человека.

Слушать в нашей жизни не менее важно, чем говорить: через слух человек получает примерно 25 % всей информации об окружающем мире.

Люди слушают что-либо с разной целью. Прежде всего они хотят получить новую смысловую информацию. Таково слушание лекции, доклада, информации по радио и телевидению, выслушивание делового партнера и т.д. Нередко слушают и для получения эмоциональной, эстетической информации. Таково слушание стихов, художественной прозы.

По способу осуществления различают два вида слушания: рассеянное, пассивное (нерефлексивное), когда человек чем-либо отвлечён, и сосредоточенное, активное (рефлексивное), когда предельно включены механизмы внимания.

Уметь слушать - одно из самых сложных коммуникативных явлений, непосредственно относящихся к культуре общения.

Нерефлексивное слушание не всегда бывает уместным. Ведь молчание можно принять за знак согласия. Поэтому честнее сразу прервать

собеседника, открыто высказать свою точку зрения, чтобы впоследствии избежать недоразумений.

Рефлексивное слушание заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи выразить свои мысли и чувства, в создании благоприятных условий для общения.

Важно уметь выбрать вид слушания, наиболее уместный в данной ситуации общения.

Познакомьтесь с основными «правилами» слушания собеседника. Они изложены Иствудом Атватером в книге «Я вас слушаю...» (М., 1989г.)

1. Не принимайте молчание за внимание.

Если собеседник молчит, то это не значит, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли.

2. Будьте физически внимательны.

Повернитесь лицом к говорящему. Поддерживайте с ним визуальный контакт, убедитесь в том, что ваша поза и жесты говорят о том, что вы слушаете.

3. Не притворяйтесь, что слушаете.

Это бесполезно: как бы вы не притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица и жестах.

4. Дайте собеседнику время высказаться.

Сосредоточьтесь на том, что он говорит. Старайтесь понять не только смысл слов, но и выводы собеседника.

5. Не перебивайте без надобности.

Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, старшие - младших, чем наоборот. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Если вам необходимо перебить кого-нибудь в честной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника.

6. Не делайте поспешных выводов.

Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздерживайтесь от оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

7. Не будьте излишне чувствительны к эмоциональным словам.

Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл общения.

8. Убедитесь, что нет неясностей и недопониманий.

Если собеседник уже высказался, повторите главные пункты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду.

Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.