



**ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ  
СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**



**ДИАЛОГ КАК ФОРМА ОБЩЕНИЯ**

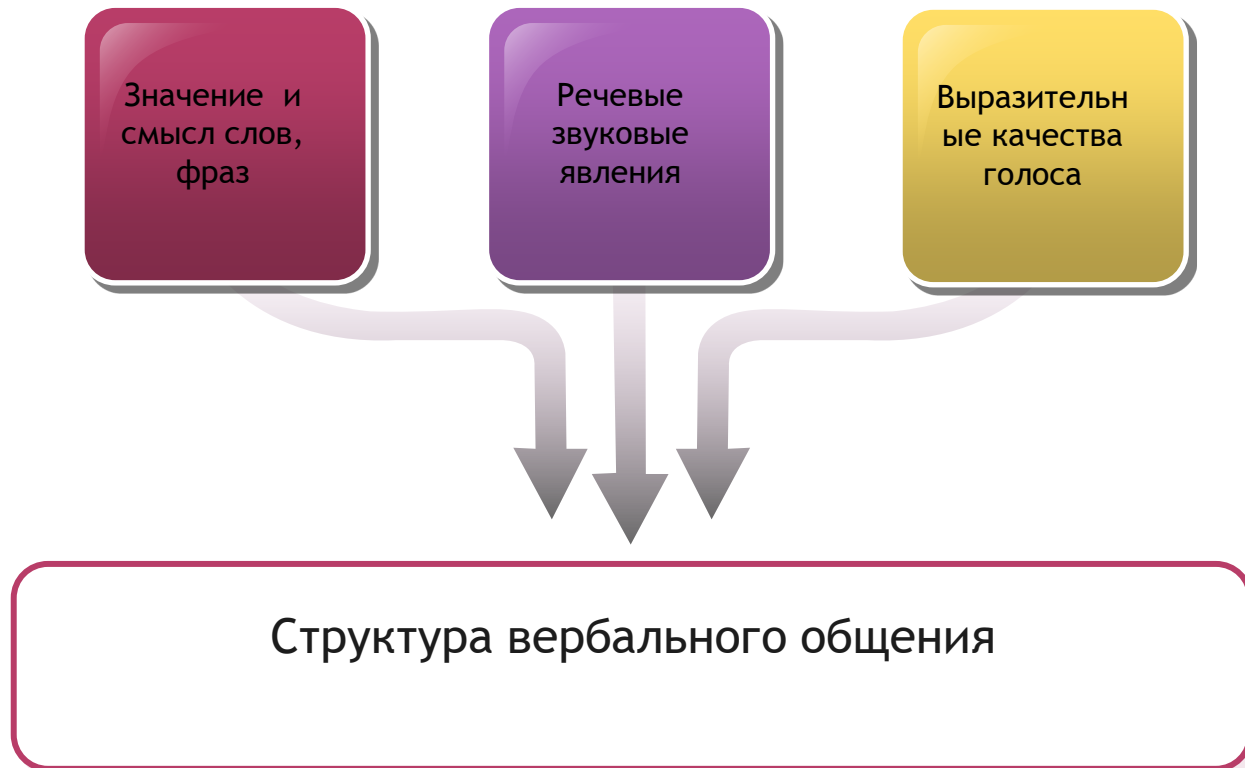


**ВИДЫ И ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ  
ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ**

# ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Общение, будучи сложным социально - психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам:

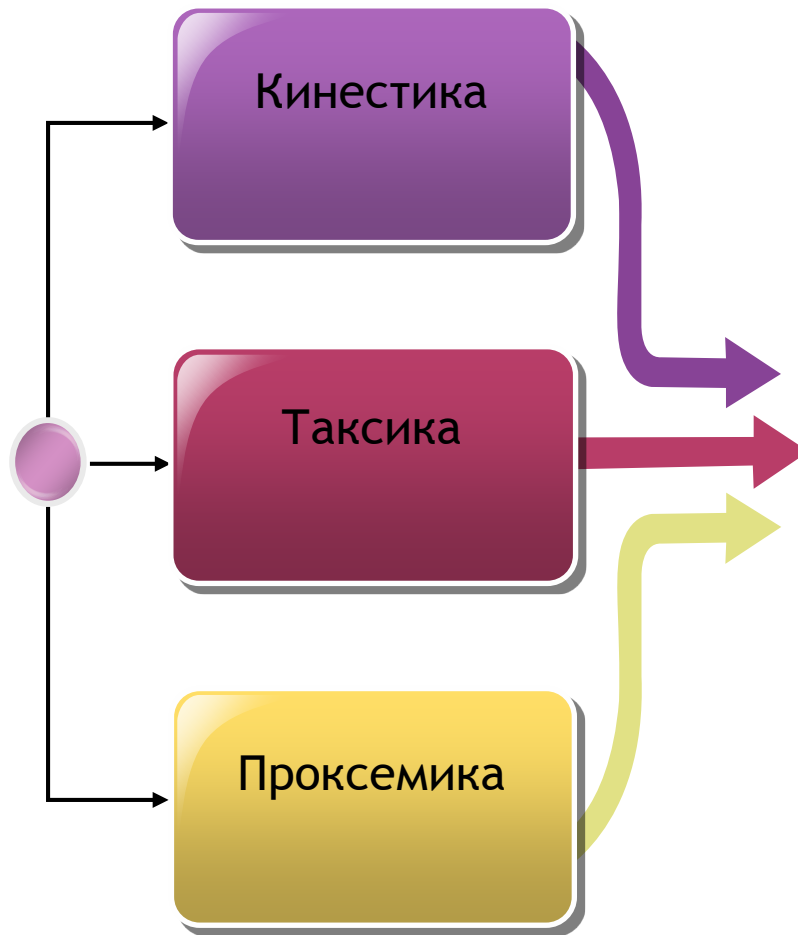
речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь как средство общения одновременно выступает и как источник информации, и как способ воздействия на собеседника.



Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека

слова составляют 7%, звуки интонации - 38%, неречевое взаимодействие - 53%.

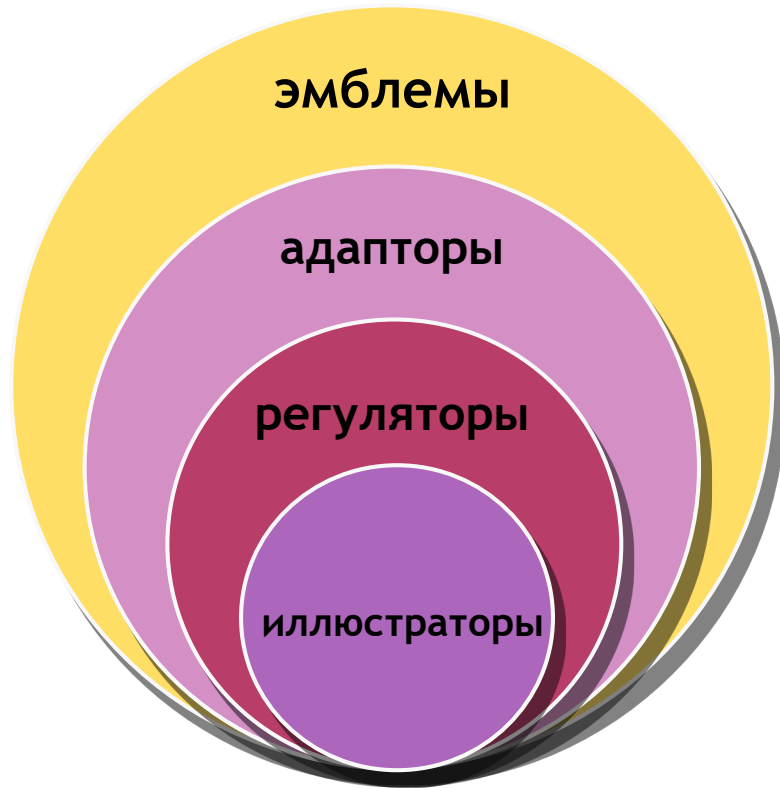
Невербальные средства общения изучают следующие науки:



Мимика - движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние - способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации

Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на 4 группы:

## ЖЕСТЫ



это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывания, подергивания)

это своеобразные заменители слов или фраз в общении.

это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

# ДИАЛОГ КАК ФОРМА ОБЩЕНИЯ

## Диалог -

естественная форма общения с собеседником, предполагающая наличие двух равноправных участников общения.

## Диалог -

подразумевает желание собеседников слышать и понимать друг друга. На этом, собственно, построен сам принцип общения.

# ДИАЛОГ

## Диалог -

представляет собой особенно яркое проявление коммуникативной функции языка

## Диалог -

первичная естественная форма языкового общения, классической формой речевого общения



ДЛЯ ДИАЛОГА ХАРАКТЕРНЫ:

1

разговорная  
лексика и  
фразеология

2

краткость,  
недоговоренн  
ость,  
обрывистость

3

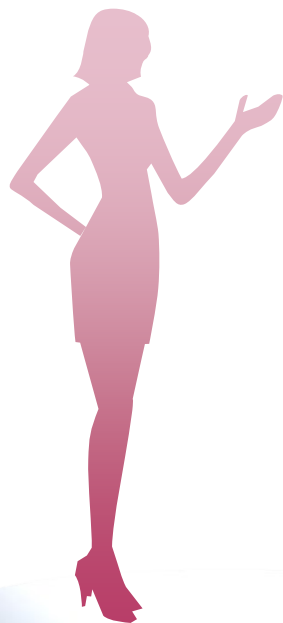
простые и  
сложные  
бессюзные  
предложения

4

кратковремен  
ное  
предваритель  
ное  
обдумывание

Диалогическая речь  
отличается  
непроизвольностью,  
реактивностью.

Очень важно отметить, что  
для диалога типично  
использование шаблонов и  
клише, речевых стереотипов,  
устойчивых формул общения,  
привычных



**Связность диалога  
обеспечивается  
двумя  
собеседниками**



# ВИДЫ И ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ ПАРТНЕРА ПО ОБЩЕНИЮ

- ⊙ В процессе речевого взаимодействия происходит передача информации от одного партнера к другому, которая может быть выражена в такой схеме:
- ⊙ **передача информации** - (говорящий кодирует информацию в словах) - (слушающий раскодирует слова, извлекает информацию) **понимание информации.**



Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).

Поддакивание (“ага”, “угу”, “да-да”, “ну”, кивание подбородком)



“Эхо-реакция” - повторение последнего слова собеседника.

“Зеркало” - повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.



“Парафраз” - передача содержания высказывания партнера другими словами.

Уточняющие вопросы (“Что ты имел ввиду?”)



Оценки, советы.

Эмоции (“ух”, “ах”, “здорово”, смех, скорбная мина)



**Реакции слушателя,  
приемы слушания бывают  
следующие:**

Обычно в  
слушании  
проявляется три  
такта:



**поддержка**



**уяснение**



**комментирование**

## Виды слушания

Можно выделить следующие виды слушания: пассивное слушание, активное слушание, эмпатическое слушание.

