Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Невинномысский государственный гуманитарно - технический институт»

Реферат на тему:

 «Техники эффективной вербальной коммуникации»

Студентки группы ПВ-14112

Марьяновой Екатерины Евгеньевны

Невинномысск 2024 г.

Содержание

Оглавление

[Введение. 3](#_Toc167068375)

[Глава 1. Общение 3](#_Toc167068376)

[Глава 2. Вербальная коммуникация. 4](#_Toc167068377)

[Глава 3. Коммуникативная техника 5](#_Toc167068378)

[Заключение. 7](#_Toc167068379)

[Список использованной литературы. 7](#_Toc167068380)

# Введение.

Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни, начиная с раннего детства, постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать, вести разнообразные беседы и переговоры, позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями и инцидентами взрослому

человеку приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к профессиональному успеху, позволяет каждому стать конкурентоспособной личностью, добиваться поставленных целей.

# Глава 1. Общение

Общение — это процесс установления и развития контактов между людьми, который включает в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия и восприятие другого человека.

Общение играет важнейшую роль в жизни человека, оно есть способ и условие социального развития личности и её эффективного функционирования. Общение является «сквозным механизмом» смены ведущей деятельности у детей и развития всей психической сферы ребёнка, что прослеживается, в частности, в ходе постепенного перехода от непосредственного эмоционального общения у дошкольника к предметно-действенному ситуативному общению школьников. Воспитывающихся в домах ребёнка, отсутствие полноценного общения приводит к отставанию как когнитивного, так и речевого развития этих детей.

Процесс коммуникации включает коммуникативные события (лекции, собрания, шоу и пр.) и участников коммуникации – коммуникантов, которые создают и воспринимают информацию. Средствами коммуникации являются различные системы кодов (знаков), которые применяют коммуниканты: слова, рисунки, азбука Морзе, графические изображения, сигнальные флажки на флоте, дорожные знаки, музыка, видеоизображения и пр. В коммуникативном процессе сообщение информация обрабатывается, интерпретируется, возникают отношения взаимовлияния, взаимодействия, эмоциональная симпатия и (или) антипатия. Коммуникативный процесс реализует одну из важнейших потребностей человека – потребность в общении с другими людьми. В результате глобализации коммуникации создается единое коммуникативное пространство

# Глава 2. Вербальная коммуникация.

Вербальное общение – это обмен информацией между людьми с помощью устной речи. Письмо является продолжением этого типа коммуникации и помогает выражать мысли на бумажных или электронных носителях. По своей природе они имеют одинаковые значения, поскольку цель одна и та же – применение языковых конструкций для записи или озвучивания информации. В раннем детстве каждый ребенок учится говорить, потому что общение – естественная потребность человека. С помощью него мы передаем информацию, выражаем свои чувства, познаем мир. Самый простой способ сделать это – использовать слова, то есть вербальные средства.

Обычным средством осуществления формальных коммуникаций является письменная и устная речь. Каждый человек, начиная с младенческого возраста, сначала учится слушать, обучается родному языку, затем начинает говорить и после этого учится писать. Большая часть информации связана со слуховым восприятием, за исключением случаев нарушения слуховых анализаторов – в этой ситуации освоение речи затрудняется.

Любое слово объединяет в себе связи по звуковой близости (крышка, крошка, кружка); понятийные связи, обозначающие предметы, объекты одной категории (книга, журнал, буклет); ситуационные (доктор, лекарство, больница). В разных условиях они доминируют в разной степени, но главную роль играют смысловые связи (ситуационные или понятийные), которые меняются в зависимости от задачи, а звуковые, как правило, «тормозятся». Однако в некоторых состояниях (утомление, напряжение, сонливость) у человека могут доминировать звуковые связи: внезапно начинают «всплывать» различные необычные ассоциации, выбор нужного слова затрудняется. При предъявлении каждого слова его значение актуализируется в зависимости от конкретной ситуации, позволяя понимать смыслы поступающей информации, познавая окружающий мир. А. Р. Лурия отмечает, что припоминание слова, называние предмета – это выбор данного слова из целого комплекса всплывающих связей, и выбор этот зависит от частоты, с которой слово встречается в языке и прошлом опыте человека. Привычные слова припоминаются легче, чем редко встречающиеся или те, что с трудом поддаются категоризации

# Глава 3. Коммуникативная техника

Наиболее известные из коммуникативных техник – техники «слушания». Во время слушания решаются две задачи: воспринимается содержание сообщения и улавливаются эмоциональные проявления собеседника. Каждый раз стоит спрашивать себя, что в данном случае важнее: ЧТО говорится или КАК это говорится.

Различают нерефлексивное и рефлексивное слушание.

Нерефлексивное слушание – внимательное, понимающее молчание, дающее возможность партнеру по общению выговориться, поделиться чувствами и эмоциями, снять эмоциональное напряжение. Характеризуется минимальным речевым вмешательством в монолог партнера с использованием приемов «угу-поддакивания», поддерживающих реплик, кивков головой, легкого изменения мимики и др.

Рефлексивное слушание – активное участие в монологе партнера посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств в целях уточнения его сообщений.

Полноценное слушание требует соблюдения следующих условий.

1. Слушающий полностью сосредоточивает свое внимание на говорящем.

2. Слушающий отказывается от любых предубеждений в отношении говорящего.

3. Слушающий никогда не пользуется чужими и предвзятыми оценками.

4. Слушающий абсолютно свободен от какого бы то ни было смущения и может задавать любые вопросы.

5. Слушающий показывает говорящему, что тот услышан и смысл сказанного понят.

Также при полноценном слушании полезно придерживаться следующего поведения:

– не говорите о себе;

– не меняйте темы;

– не советуйте, не ставьте диагнозы, не занимайтесь критикой, поощрениями, заверениями;

– не думайте наперед, что вам сказать;

– не игнорируйте и не отрицайте чувств других людей;

– следите за их чувствами не только потому, что они говорят, но и потому, как они это говорят. Обращайте внимание на такие немые проявления чувств, как слезы на глазах, неконтролируемые движения и т.д.;

– не притворяйтесь, что понимаете чувства собеседников, если это не так;

– спрашивайте об их нуждах, заботах, тревогах и трудностях. Задавайте вопросы, которые способствуют большей искренности. Например: «Как вы на все это смотрите?»;

– покажите им, что вы понимаете их. Перескажите своими словами то, что вы воспринимаете как главное в их словах: «Правильно ли я понял, что вы хотите?..», «Ты считаешь, что не можешь готовиться к этому предмету, потому что не веришь в возможность получения хорошей оценки?» или «Тебя действительно это раздражает больше всего?»

– уточняйте смысл услышанного с помощью слов: «Ты имеешь в виду, что…».

# Заключение.

Вербальная коммуникация важна в нашей жизни. Мы каждый день сталкиваемся с вербальным общением, через его мы получаем основную информацию. Важно то что вербальное общение можно улучшить, для этого мы используем различные коммуникативные техники, которые помогают нам лучше понимать собеседника и улучшить свои навыки разговора.

# Список использованной литературы.

1. Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие / Н. С. Аболина. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. 72 с.
2. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013 — 368 с.