

ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ



1. Поняття вербальної комунікації.
2. Аспекти говоріння.
3. Культура слухання.
4. Особливості сприймання і розуміння під час вербального спілкування



ВАЖЛИВОЮ СКЛАДОВОЮ УСПІШНОЇ СПІВПРАЦІ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ Є ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ



Вербальна комунікація здійснюється за допомогою мови (мовлення). Провідна роль належить усному мовленню, за допомогою якого відбувається передавання інформації іншим людям. **Правильність** мови свідчить про рівень культури та освіти особистості, **зміст** — про розум та моральні якості, а **характер інтонацій** говорить нам про емоційність та настрій людини.

Для більш глибокого і повноцінного розуміння процесів, що відбуваються під час обміну інформацією, необхідні знання психологічних особливостей вербального спілкування. До них відносять говоріння і слухання, які відбуваються в процесі комунікативної діяльності.

ВЕРБАЛЬНА (ЛАТ. VERBALIS, ВІД VERBUM – СЛОВО) КОМУНІКАЦІЯ (ЛАТ. COMMUNICATIO – ЗВ'ЯЗОК, ПОВІДОМЛЕННЯ)

процес взаємообміну інформацією за допомогою мови (усної, писемної, внутрішньої), який відбувається за своїми внутрішніми законами, вимагає активної розумової діяльності та ґрунтується на певній системі усталених норм. Вербальні засоби комунікації утворюють знакову систему, найменшою предметно-значущою одиницею якої є **слово (вислів)**, поєднане з іншими словами за правилами цієї самої знакової системи.



ВНУТРІШНЄ/ЗОВНІШНЄ МОВЛЕННЯ

У своїй комунікативній практиці людина здійснює **внутрішнє і зовнішнє мовлення**, які становлять певну єдність, що не виключає специфічності кожної з форм мовленнєвої діяльності. Своєрідним його видом є дактильне мовлення — ручна абетка, яка замінює усне мовлення під час спілкування глухих людей між собою та особами. Дактильні знаки замінюють букви

Внутрішня мова - це мова, якою ми користуємося, коли щось обмірковуємо. Це наш внутрішній голос, наш внутрішній співрозмовник, це живий процес народження думки в слові.

Зовнішня мова - це форма мови, за допомогою якої відбувається безпосереднє спілкування двох чи більше суб'єктів. Співрозмовники розуміють один одного завдяки перебуванню в одній ситуації і мають можливість оцінити вплив своїх слів.

Усне мовлення — засіб безпосередньої комунікації в присутності обох мовців чи обох сторін, яка відбувається завдяки сприйнятій органами слуху артикуляції мовних звуків і розрахована на передавання інформації іншим людям з метою впливу на їхню поведінку й діяльність.



Писемне мовлення — засіб комунікації між людьми, які перебувають чи перебували в різних обставинах, у різних місцях, живуть або жили в різні історичні періоди, через умовне відображення цих звуків на письмі.

УСНЕ/ПИСЕМНЕ



ДІАЛОГ/МОНОЛОГ



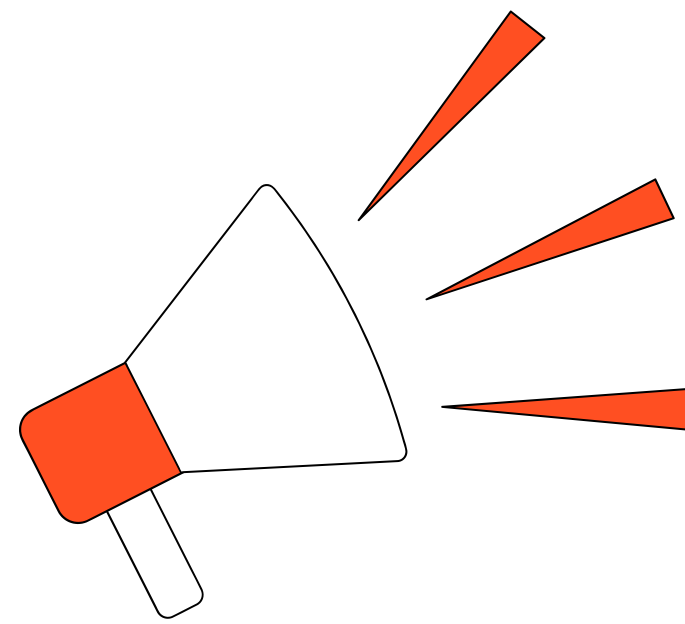
Діалог (діалогічне мовлення) - це мовлення, в якому безпосередньо взаємодіють дві особи. Він характеризується неорганізованістю, бо заздалегідь запланувати його неможливо.



Монолог — це процес мовлення, під час якого говорить одна людина, а інші слухають та сприймають інформацію. Монологічна мова не розрахована на негайну словесну реакцію у відповідь, вона потребує великих знань, загальної культури, правильної мови тощо.



ГОВОРІННЯ



Феноменологія мовлення надзвичайно різноманітна. Це і особливості використаної лексики, і володіння граматиною, і багатство асоціацій, і продуктивність чи стереотипність мовлення, його динамічність, вияв певного ставлення до співрозмовника.

Побудова висловлювання — це розв'язання конкретних комунікативних завдань відповідно до мети мовлення і особливостей ситуації. Для цього за допомогою мовлення треба стимулювати співрозмовника до створення внутрішнього образу, подібного до того, який йому передається.

Існують такі види говоріння як усного мовлення: монолог, діалог і полілог. Однак полілог, а якому бере участь кілька співрозмовників, по своїй суті, є різновидом діалогу, в якому беруть участь двоє.

ФОРМИ ПРЯМОГО ВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

● індивідуальне монологічне

передача інформації без
зворотного зв'язку

● індивідуальне діалогічне

передбачає зворотний
зв'язок між відправником і
отримувачем



● групове монологічне

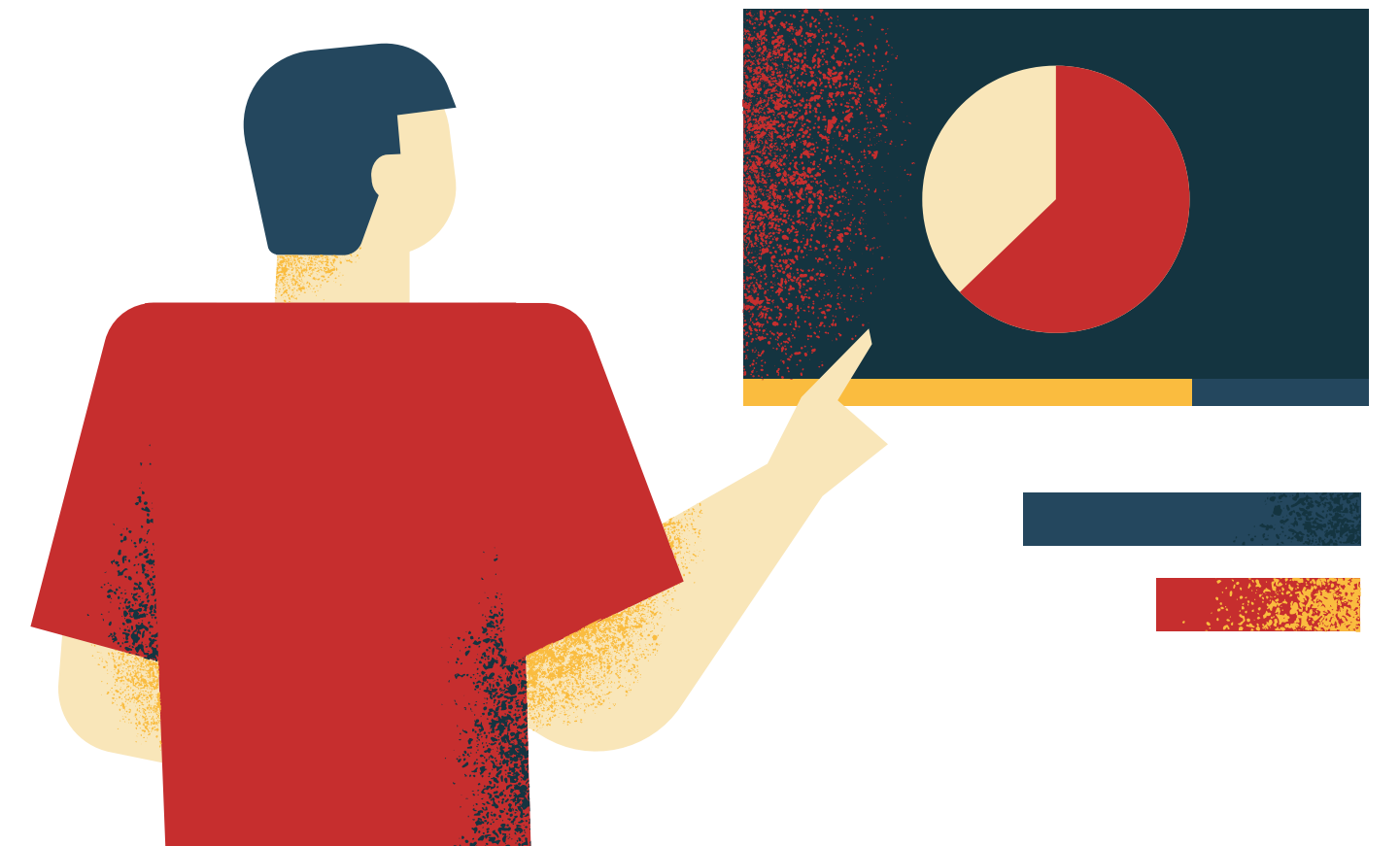
сприймають інформацію
трьох та більше осіб

● групове діалогічне

колективне обговорення
проблеми

МОНОЛОГ

При монологі одна людина звертається до іншої або до групи осіб. Приклади монологу: доповідь вченого, лекція педагога, тост, привітальна промова, обвинувальний вирок, проповідь. Як правило, мовець має час на підготовку і осмислення мови, точно усвідомлює її мети, знає місце, умови і аудиторію, для якої вона вимовляється. Тому в порівнянні з діалогом у монологі використовуються більш складні граматичні конструкції, акцент на логічну побудову і послідовний виклад. ратор наділяє мова потрібними йому емоційними інтонаціями, щоб впливати на сприйняття слухачів.



ДІАЛОГ



При діалозі спілкуються двоє і більше осіб. Тут усі сторони можуть одночасно виступати в якості оратора і слухача. Діалогічна форма говоріння як вид мовленнєвої діяльності освоюється складніше, ніж монолог. Це обумовлено тим, що людина далеко не завжди може прогнозувати реакцію співрозмовника, яка може виявитися абсолютно несподіваною чи повністю відсутньою.

Діалог дуже важко спланувати і практично неможливо контролювати від початку до кінця, як у випадку з монологом, де автор сам визначає послідовність і ритм мови, а ідеї виражені логічно пов'язаними та закінченими конструкціями. Саме це робить діалог одним з найважчих видів мовлення.

Бесіда: предметна розмова з метою обміну думками, інформацією, почуттями, для успішності якої необхідно знати співрозмовника, обрати певну тактику, вміло підбирати запитання та відповіді.

Обговорення: різновид бесіди, при якому розглядається наперед визначене ключове питання.

Суперечка: застосовується при обговоренні неоднозначного питання, головною метою якого є утвердження своєї думки, своєї точки зору та вміння переконувати.

ДІАЛОГІЧНІ ЗАСОБИ

Суперечка: застосовується при обговоренні неоднозначного питання, головною метою якого є утвердження своєї думки, своєї точки зору та вміння переконувати.

Дискусія: на відміну від суперечки, дискусія не роз'єднує, не веде до конфронтації, а об'єднує співрозмовників.

Дебати: різновид обговорення суперечливих питань, положень, призначений для обміну думками у публічній формі

СЛУХАННЯ



Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від **уміння слухати**, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

Слухання — це **компонент вербальної комунікації**, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації. **Ефективне слухання** передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі.

Слухання, як **особистісна якість**, притаманне не всім людям, воно вимагає від співрозмовника уваги. **Слухати** означає напружувати орган слуху, а чути — напружувати мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому, слухаючи, можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Багато людей чують лише те, що хочуть почути. Не слухають співрозмовника з різних причин: через брак часу, різний емоційний стан співрозмовників та ін.

У першому випадку йдеться про уважне слухання з мінімальним мовним втручанням. Нерідко це допомагає людям виразити свої почуття. Інколи таке слухання називають мінімальною підтримкою. Нерефлексивне слухання варто застосовувати тоді, коли співрозмовникові важко передати свої почуття (наприклад, він дуже схвильований) або коли бар'єром у спілкуванні стає різний статус партнерів.



РОЗРІЗНЯЮТЬ ДВА ВИДИ СЛУХАННЯ: **НЕРЕФЛЕКСИВНЕ** **І РЕФЛЕКСИВНЕ.**

Рефлексивне слухання передбачає регулярне використання зворотного зв'язку з тим, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника. Для цього вживаються запитання-уточнення. Вони допомагають виявити значення, "закодовані" в словах-повідомленнях. Використовуючи мовленнєвий етикет, загальноживані слова, ми вкладаємо в них особистісний зміст.



РОЗРІЗНЯЮТЬ ЧОТИРИ ВИДИ РЕАКЦІЙ ЛЮДИНИ ПІД ЧАС СЛУХАННЯ:

● з'ясування

уточнення та постановка
"відкритих" запитань

● перефразування

формулювання думки
співрозмовника своїми
словами з метою визначення
точності розуміння





● відбиття почуттів

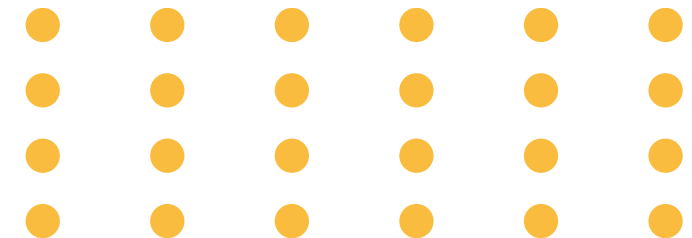
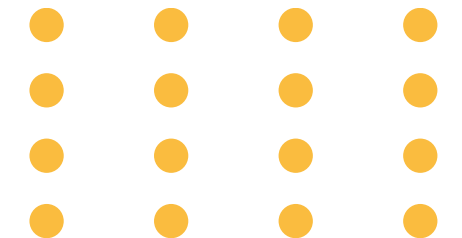
акцент на емоційних
реакціях

● резюмування

підбиття підсумків

Щоб слухання було ефективним, відповідало високому рівню культури спілкування, зокрема моральної, оцінні судження та інтерпретації бажано звести до мінімуму або краще зовсім ними не користуватися. У протилежному разі ми починаємо начебто "вимірювати" думки, почуття співрозмовника своїми мірками, порівнювати їх зі своєю шкалою цінностей. Водночас партнер по спілкуванню звертається до нас зовсім з іншим бажанням.

Звичайно, це не означає, що не треба висловлювати власну думку. Проте завжди бажано пам'ятати про мету слухання, особливо в тому разі, коли співбесідник і контакт з ним значимі для нас.

ОСОБЛИВОСТІ СПРИЙМАННЯ І РОЗУМІННЯ ЛЮДИНИ ЛЮДИНОЮ ПІД ЧАС ВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ



Пізнання і взаємний вплив людей один на одного — обов'язковий елемент спільної діяльності. Від того, як люди відображають та інтерпретують зовнішність і поведінку співрозмовника, багато в чому залежить характер їхньої взаємодії і діяльності та результати, яких вони досягають.

Отже, людина виступає щодо партнерів по спілкуванню не тільки як об'єкт і суб'єкт впливу, а й одночасно як суб'єкт пізнання. Основними процесами, завдяки яким здійснюється засвоєння інформації, що надходить від іншої людини, є сприймання, мислення та уявлення.

СПРИЙМАННЯ

це процес відображення конкретних явищ, ситуацій чи предметів у мозку людини, що діє на всі органи чуття особистості.

У сприйманні завжди виявляються індивідуальні особливості людини, її бажання, інтереси, певне ставлення до ситуації, емоційний стан особистості. Сприймання кожної нової комунікативної взаємодії здійснюється на підставі знань та досвіду людини. Тому одні й ті самі ситуації людьми різного рівня культурного розвитку, дітьми та дорослими сприймаються та осмислюються по-різному.

Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначає можливість та ефективність спілкування кожної конкретної особистості. Спостерігаючи за мовою людини, можна визначити місце її проживання, етнічну та соціальну належність, рівень розвитку й освіти особистості.

УЯВА

це процес створення людиною на основі попереднього досвіду образів об'єктів спілкування

Перш ніж щось робити, людина уявляє кінцевий результат своєї діяльності та шляхи, якими його буде досягнуто. Підґрунтям для уяви комунікативної взаємодії є попередній досвід людини, ті враження, що зберігаються в її свідомості.

Вибір способу дій, комбінування елементів в образах уяви здійснюються логічними міркуваннями, виконанням різних розумових дій, завдяки чому зберігається зв'язок продуктів людської фантазії з реальністю, їх дієвий характер.

Цінність уяви полягає в тому, що вона допомагає людині орієнтуватися у проблемних ситуаціях, приймати правильні рішення, передбачати результат власних дій. Діяльність уяви тісно пов'язана з мисленням.

МИСЛЕННЯ

процес пізнавальної діяльності особистості, характерний відображенням дійсності, зв'язків між предметами і явищами.

Значення мислення в процесі спілкування полягає в тому, що воно дає можливість людині передбачити і прогнозувати розвиток подій. Рівень розвитку мислення визначає, якою мірою людина здатна орієнтуватися в навколишньому світі, в конкретній ситуації, як вона панує над обставинами та може знайти шляхи вирішення в складних ситуаціях спілкування.

Правильному сприйманню і оцінюванню людьми одне одного та їх успішній взаємодії заважає наявність попередніх настанов (установок), оцінок, переконань, які є у людей ще до моменту їх реальної взаємодії; існування вже сформованих стереотипів; відсутність бажання прислуховуватися до думки інших людей та інше. Отже, пояснити поведінку людини можна лише аналізуючи загальну соціальну ситуацію, в яку вона потрапляє.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!



1. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень у вербальній комунікації.
2. Як спілкуватися з важкими людьми: правила діалогу.
3. Культурні відмінності у вербальній комунікації.
4. Мистецтво переконання.

