**Речь. Виды речи**

Речь - особая, наиболее совершенная форма общения, свойственная только человеку. В этом общении участвуют две стороны - говорящий и слушающий. Говорящий - выбирает слова необходимые для выражения его мысли и связывает их по правилам грамматики, и произносит через органы речи. Слушающий - воспринимает. У обоих должны быть одинаковые правила и средства передачи мысли.

Виды речи:

1. Внутренняя - при подготовке к устной или письменной речи - фаза внутреннего проговаривания речи про себя.

2. Внешняя речь: - письменная - общение посредством письма. - устная - слышимая речь, кем-то произносимая. Общение ограничено условиями пространства и времени.

Устная делится на: а) диалогическая - взаимные реплики. б) монологическая.

Все виды речи тесно взаимосвязаны - общая черта: произнесение в слух или про себя.

Речевая деятельность в общении

Речь выполняет две основные функции - коммуникативная и сигнификативная.

1. Сигнификативная - слово человека обозначает какой-либо предмет, указывает на него, вызывает его образ.

2. Коммуникативная: - средство выражения - стержнем смыслового содержания речи является то, что она обозначает. Включает мимику и жесты. - средства воздействия - это средства общения.

Речь - социальный продукт, она предназначена для общения и возникает в нем.

В акт общения входит сами коммуниканты, осуществляющие коммуникативные действия. Сообщения характеризуются содержанием.

Схема коммуникативного акта:

К - С - П (коммуникатор, сообщение, реципиент).

Для коммуникатора (говорящего) смысл информации предшествует процессу кодирования (высказыванию) , т.к. он сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для реципиента смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Общение - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Включает:

1. Обмен информацией между участниками.

2. Обмен в процессе речи действиями и поступками.

3. Восприятие общающихся друг другом.

Прежде чем заказать или купить реферат, курсовую или диплом по социальной психологии с практической частью, ознакомьтесь с данной статьей, что поможет Вам в дальнейшем успешно защитить заказанную у нас работу.

**Характеристики каналов связи общения**

В коммуникативном акте выделяют вербальную и невербальную коммуникацию.

Вербальная. Использует в качестве знаков системы человеческую речь. Речь - система фонетических знаков, включающих 2 принципа - лексический и синтетический.

Невербальная. Бывает:

1. Оптико-кинетическая система знаков (жесты, мимика).

2. Паралингвистическая (система вокализации - тембр, диапазон, тональность голоса).

3. Энетралингвистическая (включение в речь пауз, плача, смеха).

4. Визуальное общение - слуховая (аудиовербальная - радио) ; - визуально-вербальная (письмо).

**Компоненты коммуникативного акта**

Важным компонентом выступают мотивы участников общения, их цели и намерения. Человек может говорить одно, а думать другое. Положения в коммуникативном акте диссоциации (рассогласования) - формы содержания сообщения. Распознается при наблюдении за поведением собеседника - выражением лица, мимикой, жестами и т.д. Для того, чтобы нас правильно поняли, необходимо, чтобы форма, смысл и содержание сообщения совпадали. Надо выбрать оптимальную громкость голоса, дистанцию общения, поведение в зависимости от содержания беседы.

Типы и виды коммуникативных актов

1. По содержанию: - производственные; - практико-бытовые; - межличностно-семейные; - научно-теоретические; - научно-практические;

2. По форме контактирования: - прямые; - опосредованные (переписка).

3. По типу связи: - двунаправленные (письмо) ; - однонаправленные (книги).

4. По степени взаимодействия коммуникантов: - высокая; - удовлетворительная; - незначительная; - неудовлетворительная; - отрицательная.

При неудовлетворительной степени говорят о коммуникативной несовместимости, т.к. не совпадают интересы, манеры разговаривать и общаться в целом.

5. По результатам: - негативный, совершенно превратно понят; - нулевой, никак не можем понять друг друга; - позитивный.

**Правила культурного общения**

1. При общении с тугодумами надо не ругаться, не выходить из себя, повторяя самое главное, излагать свою мысль, проверяя что уже усвоено, а что - нет.

2. Если коммуниканты замечают, что они истолковывают реплики друг друга неверно, то у них доминируют собственные установки.

3. Начиная разговор, подумайте, уместно ли говорить то, что вам хочется, т.е. начинайте с ориентировки в ситуации общения.

4. Искусство подлинного общения всегда предполагает умение четко и ясно в подходящем стиле и грамотно обмениваться информацией (интересной и достоверной).

5. Написав письмо, внимательно прочитайте его.

6. Не говорите много - раздражает.

7. Умение контролировать себя в общении свойственно людям искренним и прямолинейным.

**Как склонить человека к своей точке зрения**

Правила:

1. Одержать верх в споре - уклониться от него.

2. Уважайте мнение собеседника, не говорите о его неправоте.

3. Если вы не правы, признайте это.

4. С самого начала придерживайтесь дружелюбного тона.

5. Заставьте собеседника сразу же ответить вам "да".

6. Пусть большую часть времени говорит ваш собеседник.

7. Пусть ваш собеседник считает, что главная мысль принадлежит ему.

8. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения вашего собеседника.

9. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям другого.

10. Взывайте к более благородным мотивам.

11. Драматизируйте свои идеи, подавая их эффектно.

12. Бросайте вызов, задевайте за живое.

**Умение слушать в акте общения**

Осознание себя через других включает две стороны:

1. Идентификацию - уподобление себя другому.

2. Рефлексия - осознание человеком того, как он воспринимается партнером.

Близким к идентификации стоит явление эмпатии - стремление эмоционального отклика на проблему другого человека. В условиях дефицита информации люди зачастую начинают приписывать друг другу причины поведения и общие психологические характеристики - казуальная атрибуция.

Различают три эффекта при восприятии людьми друг друга:

1. Эффект ореола - общее благоприятное впечатление. Приводит к положительным оценкам неизвестных качеств работника или наоборот к отрицательной оценке.

2. Эффект новизны и первичности - при восприятии незнакомого человека преобладает ранее предъявленная информация, при восприятии знакомого человека действует эффект новизны - т.е. более новая информация.

3. Эффект стереотипизации - часто возникает относительно групповой принадлежности человека проф. направленности - военный, врач и т.д.

1. Выявить свои привычки слушания, сильные и слабые стороны, характер допускаемых ошибок (часто ли вы перебиваете собеседника и т.д.)

2. Не уходите от ответственности за общение, она обоюдна. Умейте указать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете - этого можно добиться активными вопросами.

3. Будьте внимательны, умейте поддерживать с собеседником визуальный контакт, но без назойливости.

4. Умейте сосредоточиться на том, что говорит собеседник, сведите до минимума всевозможные помехи (телефон, телевизор) , не допускайте блуждания мыслей.

5. Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувств собеседника.

6. Умейте быть наблюдательными, следите за мимикой собеседника, т.к. на эмоциональное общение приходится большая часть общения.

7. Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику, что поможет ему точнее выразить свою мысль.

8. Прислушивайтесь к самому себе.

9. Помните, что часто цель собеседника - получить от вас что-либо или изменить ваше мнение.

**Телефон как средство коммуникации**

Телефон является наиболее часто используемым средством коммуникации. Это ведет к тому, что учащаются ошибки, стоящие относительно много времени.

10 телефонных ошибок:

1. Неясная цель разговора.

2. Импровизация в подготовке к разговору.

3. Неблагоприятное время для звонка.

4. Поиск номера абонента.

5. Звонок без предварительной подготовки документов.

6. Предварительно не записанные ключевые слова.

7. Не объясняется цель разговора.

8. Монолог вместо выслушивания с постановкой вопроса.

9. Не ведется последующая запись разговора.

10. Не конкретные договоренности.

Многие звонят из тщеславия, в поисках контакта, от растерянности, из желания произвести впечатление и т.д.

Несколько советов по рациональному использованию телефона

Следует различать пассивные "входящие" телефонные звонки и активные "исходящие". Телефон представляет по крайней мере 6 преимуществ по сравнению с письмом:

1. Скорость передачи.

2. Немедленная связь.

3. Непосредственный обмен информацией.

4. Персональная связь.

5. Сокращение бумагооборота.

6. Экономия денег.

Экономятся затраты на служебные командировки для проведения персонального диалога. Переговоры по селектору могут заменить совещание.

Чтобы заранее отгородиться от ненужных звонков или перенести их на другое время: - проинформировать всех потенциальных абонентов о том, когда не следует звонить; - сообщить своим абонентам время, когда звонить; - избегать в конце разговора фраз типа: "позвоните мне как-нибудь", если вы этого не желаете; - звоните точно в назначенное вам время, не заставляйте ждать своего партнера; - пусть все "входящие" звонки идут через секретаря или автоответчик.

Секретарю следует использовать не обязывающие формулировки в общении с абонентами. Дать понять клиенту, что ему хотят пойти навстречу.

**8 советов по рациональному использованию телефона**

1. Телефон как средство рационализации.

2. Отгораживания.

3. Разговор без откладываний. Осуществляются в исключительных случаях, когда прорываются важные звонки.

4. Обратный звонок. Исходными звонками легче манипулировать, чем входящими. Рациональный метод - сводить их в телефонные блоки.

5. Телефонные блоки. Преимущества: нужно только раз подготовиться и потом разом выполнить однородную работу. Продолжительность блоков - не более 30 минут. Для ускоренной подготовки телефонных разговоров можно использовать план дня (с кем разговор, время, тема и т.д.)

6. Подготовка разговора. Номер набирать только тогда, когда будет ясна цель разговора (возможные цели).

7. Не растягивать телефонный разговор. Старайтесь быть более конкретным.

8. Подведение итогов: запись телефонного разговора, запись делается на документе, используемом в данном деле.

**Приемы эффективного общения по телефону**

1. При выполнении срочной работы не снимать вообще трубку или попросить перезвонить.

2. Если у нескольких сотрудников общий телефон, его следует ставить на каждый стол поочередно. Таким образом распределить время общения с телефоном.

3. При плохой слышимости нужно попросить абонента говорить громче и узнайте как он слышит вас.

4. При снятии трубки давайте информативный отзыв: отдел кадров и т.д.

5. При вызове по телефону отсутствующего в это время сотрудника, следует дать ответ, что его нет и когда он будет, что передать. Сообщение записать на бумагу и положить сотруднику на стол.

6. Записывайте нужные телефоны с указанием ФИО, учреждения или дела.

7. Для ответственных разговоров следует записывать перечень вопросов, чтобы ничего не упустить.

8. Старайтесь звонить абоненту во 2-й половине дня.

9. Всегда называйте себя, прежде, чем начинать разговор.

10. Разговор вести доброжелательным тоном.

11. Ограждение с помощью секретаря.

12. Запись разговора может вестись, если к телефону подключен диктофон.