****

**Частное учреждение профессионального образования**

**«Высшая школа предпринимательства»**

**(ЧУПО «ВШП»)**

РЕФЕРАТ

«Вербальная и невербальная коммуникация»

Выполнил:

студент 3-го курса специальности

09.02.07 «Информационные системы и программирование»  
Крупин Максим Алексеевич

подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил(а):

----------------------------------

оценка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Введение**

**Первая глава**

Вербальная и невербальная коммуникация………………………

Отличия коммуникации от общения……………………………...

Два основных вида коммуникации……………………………….

**Вторая глава**

Что такое вербальная коммуникация?............................................

Средства вербального вида коммуникации………………………

Виды вербальной коммуникации…………………………………

Особенности процессов речевой коммуникации………………..

Невербальная общение……………………………………………

**Заключение**……………………………………………………….

**Список источников**……………………………………………...

**Первая глава**

**Вербальная и невербальная коммуникация.**

Люди не могут существовать без общения, ведь каждый из нас – социальное существо. С самого рождения мы находимся в окружении других людей – медицинского персонала и родителей. В процессе взросления мы получаем все необходимые навыки общения, общаясь со своими близкими и друзьями. Однако, коммуникация – это достаточно сложный процесс, который требует учета многоуровневой структуры и особенностей. Хорошее качество жизни невозможно без умения общаться и передавать информацию верно.

**Отличия коммуникации от общения**

Общение охватывает все виды человеческих контактов и подчиняется определенным правилам и требованиям. При этом вербальная коммуникация, основанная на речи, имеет свои собственные правила в зависимости от ее вида. Каждый участник процесса коммуникации имеет свои цели и задачи, которые направлены на влияние на другого. В деловом общении применяется вербальная деловая коммуникация, которая предполагает словесный обмен информацией и применима только в служебном контексте.

**Два основных вида коммуникации**

Обмен информацией и воздействие на всех участников общения можно разделить на две крупные группы, каждая из которых должна обеспечивать все функции общения, чтобы быть продуктивной. Одной из групп является вербальная коммуникация, которая основана на передаче информации словесным путем. В этом процессе один человек говорит, а другой слушает. Другая же группа — это невербальная коммуникация, которая осуществляется за счет использования несловесных знаков и символов. В этом случае применяются различные жесты, мимика, пантомимика, а также происходит контакт глазами. Невербальная коммуникация внешне отражает личностное развитие человека и его внутренний мир. Она также играет ключевую роль в процессе воздействия на других людей и эффективности общения.

**Вторая глава**

**Что такое вербальная коммуникация?**

Вербальное общение мы используем чуть ли не каждую минуту нашего взаимодействия с людьми. Мы постоянно обмениваемся информацией, кого-то поучаем, выслушиваем поток слов сами и так далее. Вербальная коммуникация подразумевает слушание и говорение.

**Средства вербального вида коммуникации**

Вербальные средства коммуникации включают в себя речь, язык и слово. Язык является инструментом коммуникации, который появился очень давно и используется для передачи информации. Слово же языка — это знаковый символ, который может иметь несколько значений одновременно. Речь, в свою очередь, является основным средством передачи информации и может быть устной или письменной, внутренней или внешней. Нужно отметить, что внутренняя речь не является средством передачи информации. Она не является доступной для окружающих людей. Поэтому вербальная речевая коммуникация не включает ее в свою систему средств.

Речь — это главный инструмент передачи информации между людьми, который позволяет кодировать и выражать мысли и чувства. Она влияет на точку зрения собеседника, но каждый может воспринимать ее по-своему, что делает вербальную коммуникацию более сложной. Именно здесь начинают работать основные функции и средства коммуникации.

К формам речевого общения относят устную и письменную речь, а также такие формы взаимодействия, как монолог и диалог. В зависимости от развития событий, устная речь может приобретать признаки диалога или монолога.

1. Нарративная речь - это рассказ о происходящем, который может быть выдуманным или основанным на реальных событиях.  
2. Аргументативная речь - это форма речи, которая направлена на убеждение слушателя в определенной точке зрения или идее.  
3. Информационная речь - это форма речи, которая передает информацию о чем-то конкретном, например, о продукте или услуге.  
4. Экспрессивная речь - это форма речи, которая выражает эмоции или чувства, такие как радость, гнев, страх и т.д.  
5. Деловая речь - это форма речи, которая используется в деловых ситуациях, таких как переговоры, презентации и т.д.  
6. Публичная речь - это форма речи, которая произносится перед большой аудиторией, например, на конференциях, митингах или в теле- и радиопередачах.

А Формы вербальной коммуникации включают в себя такие типы диалогов как:

* фактический - обмен информацией с реципиентом только с одной целью - поддержки разговора, иногда это воспринимается как ритуал (например, когда вопрос "как дела" не предполагает слушания ответа);
* информационный - активный процесс обмена информацией, выступление или обсуждение какой-либо важной темы;
* дискуссионный - возникает, когда появляется противоречие в двух и более точках зрения на одну и ту же проблему, цель такого диалога - повлиять на людей для изменения их поведения;
* исповедальный - доверительный вид диалога, который подразумевает выражение глубоких чувств и переживаний.

Монологи в повседневной жизни встречаются не так часто, как диалоги. Вербальная и невербальная коммуникация может присутствовать в монологе, когда во время доклада или лекции человек не только предоставляет информацию, но и сопровождает ее мимикой, жестами, повышенным тоном и изменяющейся интонацией. В этом случае и слова, и жесты становятся определенным кодом передаваемого сообщения. Для эффективного восприятия этих кодов, необходимо их понимать (русскому человеку сложно понять итальянца, так же как определенные жесты непонятны простому обывателю).

**Виды вербальной коммуникации**

Речевое общение имеет свои виды. Основные из них мы уже перечислили — это речь во всех ее проявлениях, диалог, монолог. Особенности вербальной коммуникации заключаются в том, что она вмещает в себя еще частные виды общения.

1. Разговор — это речевой обмен мнениями, мыслями, знаниями. В этом процессе могут участвовать двое и больше людей, которые общаются в непринужденной обстановке. Разговор используется тогда, когда освещается какая-либо проблема или проясняется какой-либо вопрос.
2. Собеседование немного отличается от разговора формальностью. Темами собеседований являются узкие профессиональные, научные или общественные вопросы.
3. Диспут - спор на научные или какие-либо общественно важные темы. Этот вид также входит в понятие "вербальная коммуникация". Общение в рамках диспута между людьми ограничено.
4. Дискуссия, в свою очередь, тоже публичная, но в ней важен результат. Здесь обсуждаются разные мнения по поводу конкретного вопроса, предъявляются разные точки зрения и позиции. В результате все приходят к какому-то одному мнению и решению спорного вопроса.
5. Спор - противостояние мнений, своего рода, словесная борьба с целью отстаивания своего мнения.

**Особенности процессов речевой коммуникации**

В процессе вербальной коммуникации могут возникать трудности из-за участия нескольких людей с разными восприятиями и толкованиями информации. Эти трудности называются коммуникативными барьерами и могут возникать как в вербальном, так и в невербальном общении.

1. Логический - барьер на уровне логики восприятия информации. Он возникает, когда общаются люди с разными типами и формами мышления. От интеллекта человека зависит принятие и понимание предоставляемой ему информации.
2. Стилистический - возникает при нарушении порядка предоставляемой информации и несоответствии ее формы и содержания. Если человек начинает новость с конца, у собеседника возникнет непонимание цели ее представления. Сообщение имеет свою структуру: сначала возникает внимание собеседника, затем его интерес, от него идет переход к основным положениям и вопросам, а уже потом появляется вывод из всего сказанного.
3. Семантический - такой барьер появляется при общении людей с разной культурой, несоответствии значений используемых слов и смысла сообщения.
4. Фонетический - этот барьер возникает при особенностях речи информатора: нечеткости говорения, тихой интонации, смещения логического ударения.

**Невербальная общение** - это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме. Такие средства невербального общения как: мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — не вербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

## 

Речь — это всегда конкретный процесс использования информантом языковых знаков. Но поскольку этот процесс всегда двусторонний, пре­дусматривающий другого партнера коммуникации, разные роли в про­цессе коммуникации - пассивные или активные, разные сенсорные ме­ханизмы и разное участие паралингвистических средств типа темпа ре­чи, особенностей почерка, особенностей произношения, речевые меха­низмы оказываются разнообразными и иерархически соподчиненными. Прежде всего следует выделить центральные управляющие отделы, со­средоточенные в левом полушарии головного мозга, которое иногда называют речевым. При различных повреждениях левого полушария, например, при инсультах, операционных вмешательствах, травмах, че­ловек теряет возможность говорить, читать, писать, понимать обращен­ную к нему речь. Без соответствующего медицинского вмешательства это повреждение может оказаться необратимым и превращается в под­линную социальную трагедию, так как пострадавший теряет основное орудие общения. В левом полушарии головного мозга находятся специ­альные зоны, ответственные за моторные функции речи (моторный центр речи Брока, названный по имени открывшего его французского хирурга) и сенсорные функции (сенсорный центр речи Вернике, на­званный в честь открывшего его немецкого нейрохирурга Вернике).

К исполнительным отделам речевого механизма прежде всего отно­сится артикуляционный отдел, обеспечивающий человеку возможность артикулировать (произносить) разнообразные речевые звуки. Артикуля­ционный отдел, в свою очередь, состоит из гортани, гортанной части глотки, ротовой и носовой полости, голосовых связок, генерирующих звук с помощью тока воздуха, идущего из легких. Чем больше разнооб­разных речевых звуков способна создать артикуляционная система че­ловека, тем больше у него возможностей для обозначений разных объ­ектов и явлений действительности с помощью фонетических средств (с греч. phone - звук). В русском языке достаточно богатая система фоне­тических средств - 41 самостоятельный звук-тип с выделением мягких и твердых согласных, сонорных, произносимых с участием голоса (М, Н, JI), шипящих. При произношении русских звуков практически не задействованы гортань и гортанная часть глотки (сравните специфику кавказских языков) и зубно-губные сочетания, типичные дня английско­го языка, а также звуки-дифтонги, двойные гласные, среднее между А и Е (например, типичные для прибалтийских языков). Впрочем, если учесть, что есть языки с очень лаконичной системой речевых звуков (например, 15 звуков в языках некоторых африканских народов), то русская фонетическая система может считаться достаточно богатой.

Следует отметить, что овладение навыками артикуляционных движе­ний составляет довольно большую часть общего речевого развития. Иногда, особенно при врожденных физических аномалиях, например, заячьей губе или короткой уздечке языка, требуется помощь со стороны медицины, иногда достаточно проведения коррекции с помощью дефек­тологов, логопедов. Некоторые же особенности навыков произношения остаются на всю жизнь в виде акцента, по которому так легко опреде­лить доминантный язык, так называемый mother language - материнский язык.

Речь человека возникла и развивалась на основе слуховой системы. Для речи слух имеет столь важное значение, что при его отсутствии, например глухоте или тугоухости, человек становится немым. Глухоне­мота приводит к умственному отставанию, различным коммуникатив­ным трудностям, личностным изменениям. Еще в Древней Греции глу­хим и слабослышащим запрещалось занимать руководящие должности. Существует довольно много методов общей и речевой аудиометрии, позволяющих проводить раннюю психодиагностику речевой слуховой функции, что помогает овладеть языком с помощью компенсаторных способов, например с помощью языков жестов (язык глухонемых). Предполагается, что язык жестов включает очень много наднациональ­ных черт, что обеспечивает относительную универсальность его исполь­зования. Глухонемой из Африки с помощью языка жестов быстрее пой­мет глухонемого из России, чем обычный носитель нормального звуко­вого языка.

Зрительная система принимает очень небольшое участие в развитии речевых функций у ребенка. Слепые дети и слепые взрослые ориенти­руются на акустические каналы речевой информации, иногда - на так­тильные (шрифт Брайля для слепых). Сложности возникают при пере­ходе к тем видам речи, которые ориентированы на активную работу зрительного анализатора, связанную с выделением мелких различитель­ных деталей графем (букв) или с овладением навыков повторения этих деталей в собственной деятельности (письменная речь). Вообще зри­тельная модальность речевых процессов во многом факультативна, бо­лее осознанна и предполагает обязательный этап обучения на специаль­ных занятиях, например, в школе на уроках чистописания и чтения. Акустическая модальность речевых процессов более спонтанна, жиз­ненно необходима и произвольна. В любом человеческом сообществе прежде всего налажйвакхг систему акустической речевой связи, что обеспечивает оперативный обмен информацией, например, в случаях всеобщей безграмотности или в специфических условиях обитания - при плохой освещенности, трудностях зрительного контакта и пр.

Видовая классификация речевых процессов связана с их модально­стью и степенью активности информанта. Обозна­чены различные секторы, обладающие относительной автономностью и иерархической соподчиненностью по сравнению с другими. Так, ниж­ний левый сектор - слушание, или аудирование, речи - является веду­щим во всей структуре. Именно здесь формируются первые перцептив­ные эталоны, позволяющие человеку различать звукокомплексы между собой и соотносить с ними различные объекты окружающего мира.

**Взаимодействие** – это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.  **Виды взаимодействия -** Все виды разделяются на два противоположных вида: кооперацию (сотрудничество) и конкуренцию (конфликт). Кооперация представляет собой взаимодействие, способствующее организации совместной деятельности, достижению групповой цели. **Кооперация** — необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. А.Н. Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности: а) разделение единого процесса деятельности между участниками; б) изменение деятельности каждого, т.к. результат деятельности каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что на общепсихологическом языке означает, что "предмет" и "мотив" деятельности не совпадают. Т**ри основные формы взаимодействия:**

1)кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;

2) конкуренция — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);

3) конфликт — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

**Перцепция социальная** — восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.). На основе восприятия человека человеком формируется представление о намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках партнера по общению. Этот процесс в межличностной перцепции осуществляется с двух сторон: каждый из партнеров по общению уподобляет себя другому. При взаимодействии людей в совместной деятельности должны быть приняты в расчет не только потребности, мотивы и установки одного человека, но и всех людей, участвующих в общении. В расчет должно быть принято и третье измерение «Я» т. е. то, каким вас видит партнер по общению.

Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком — партнером по общению — также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения. Во-первых, потому, что, познавая другого, формируется и сам познающий индивид. Во-вторых, потому, что от меры точности   «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий. Понять, познать другого человека, его поступки помогают нам различные способы, механизмы. Механизмы социальной перцепции – это способы, посредством которых люди интерпретируют, понимают и оценивают другого человека. Наиболее распространенными являются: эмпатия, аттракция, идентификация, социальная рефлексия, казуальная атрибуция. Эмпатия – это эмоциональное сопереживание другому. Через эмоциональный отклик человек достигает понимание внутреннего состояния другого. Механизм эмпатия в определенной мере схож с механизмом идентификации. Эта схожесть состоит в умении поставить себя на место другого человека, взглянуть на вещи с его точки зрения. Однако это не означает отождествления себя с этим человеком. При эмпатии принимается во внимание линия поведения партнера, субъект относится к нему с сочувствием, но межличностные отношения строятся исходя из стратегии собственного поведения. Аттракция (привлечение) быть может рассмотрена как особая форма познания другого человека. Она основана на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства. В данном случае понимание партнера по общению возникает благодаря формированию привязанности    к нему, дружеского отношения. Идентификация – такой способ познания другого, при котором предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на его место, т.е. отождествляя себя с ним, уподобление себя ему. При идентификации с другим усваиваются его нормы, ценности, формы поведения, вкусы, привычки. Человек ведет себя так, как, по его мнению, строил бы в данной ситуации свое поведение партнер по общению. Механизм самопознания в процессе общения получил название социальной перцепции. Социальная перцепция – это способность человека представить, как он воспринимается партнером по общению. При рефлексии происходит осмысление того, какими средствами и почему он произвел то или иное впечатление на партнера по общению. Казуальная атрибуция – механизм интерпретации поступков и чувств другого человека; приписывание причин его поведения в том случае, когда информация об этих причинах отсутствует. Субъективная характеристика объекта восприятия быть может искажена некоторыми социально-психологическими эффектами восприятия: эффект первичного впечатления (установки), эффект ореола, эффект первичности    и новизны, эффект стереотипизации. Эффект первичного впечатления (установки) формирует первое впечатление о незнакомом человеке, которое затем может принимать характер устойчивого. Как правило, при первой встрече обращают внимание на внешний вид, речь, невербальные реакции. Эффект ореола – склонность переносить предварительно полученную положительную или отрицательную информацию о человеке на его реальное поведение. Эффект первичности    и новизны – значимость порядка предъявления информации о человеке; более ранняя информация характеризуется как первичная, более поздняя – как новая. В случае восприятия незнакомого человека срабатывает эффект первичности, при восприятии знакомого – эффект новизны. Эффект стереотипизации заключается в том, что при первичном восприятии человека, мы испытываем по отношению к нему эмоции в зависимости    от своего предыдущего опыта по стереотипу (национальность, внешность, мимика и пр.). Стереотипизация восприятия – это оценка другого путем распространения на него характеристик какой-нибудь соц. группы. Зная об этих эффектах восприятия, человек может использовать эти знания в своих целях, создавая у окружающих положительный имидж.

**Заключение**

Можно сделать **вывод**, что общение может происходить как через вербальную (словесную) коммуникацию, так и через невербальную (несловесную) коммуникацию. Невербальная коммуникация включает в себя жесты, мимику, тон голоса, позу и другие физические проявления, которые передают определенную информацию и эмоции. Вербальная коммуникация включает в себя использование слов и языка для передачи информации и выражения мыслей и чувств. Оба вида коммуникации важны для эффективного общения и понимания друг друга.

**Электронные ресурсы**

1. Общение как коммуникация. Вербальные и невербальные средства общения [Электронный̆ ресурс] // studfile.net – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/5911160/page:12/>

2. Вербальная и невербальная коммуникация [Электронный̆ ресурс] / yandex.ru/images – Режим доступа: [https://yandex.ru/images/search?lr=213&source=serp&stype=image&text=Вербальная%20и%20невербальная%20коммуникация](https://yandex.ru/images/search?lr=213&source=serp&stype=image&text=Вербальная%20и%20невербальная%20коммуникация%20)

3. Сходства и различия вербальной и невербальной коммуникаций  [Электронный̆ ресурс] // zaochnik-com. com – Режим доступа: <https://zaochnik-com.com/spravochnik/psihologija/organizatsionnaja-psihologija/verbalnaja-i-neverbalnaja-kommunikatsija/>

# 4. Вербальные и невербальные средства речевой коммуникации

[Электронный̆ ресурс] // studopedia.ru – Режим доступа: <https://studopedia.ru/5_70272_verbalnie-i-neverbalnie-sredstva-rechevoy-kommunikatsii.html>

# 5. Что такое вербальная и невербальная коммуникация? [Электронный̆ ресурс] / / wikigrowth.ru – Режим доступа: <https://wikigrowth.ru/razvitie/neverbalnaya-komunikacia/>

## 6. Вербальные и невербальные средства общения [Электронный̆ ресурс] / bookonlime.ru – Режим доступа: <https://bookonlime.ru/lecture/23-verbalnye-i-neverbalnye-sredstva-obshcheniya>

# 7. Вербальная и невербальная коммуникация [Электронный̆ ресурс]// studbooks.net – Режим доступа: <https://studbooks.net/85119/menedzhment/verbalnaya_neverbalnaya_kommunikatsiya>

8. Что такое вербальное и невербальное общение? [Электронный̆ ресурс]// psihter.ru – Режим доступа: <https://psihter.ru/mezhlichnostnyie-otnosheniya/verbalnoe-i-neverbalnoe-obshhenie/>

# 9. Вербальные и невербальные средства общения [Электронный̆ ресурс] // blog.oratorskoeiskusstvo.com – Режим доступа: <https://blog.oratorskoeiskusstvo.com/zhestikulyatsiya/verbalnoe-i-neverbalnoe-obshhenie.html>

Ссылка на github

