Федеральное агентство по образованию и науке

Тамбовский государственный университет им. Г.Р.Державина

Академия управления и сервиса

кафедра маркетинга, сервиса и туризма

Контрольная работа

По предмету:

«Речевые коммуникации»

на тему:

«Невербальные средства коммуникации. Виды речевой деятельности»

Проверил: Прохоров А.В.

Выполнила :студентка 1 курса (12 группа)

Заочного отделения

Мордвинцева Анна Николаевна

Тамбов 2009

**Содержание:**

1.Невербальные средства коммуникации

1.1.Введение………………………………………………………..3

1.2.Виды невербальных средств коммуникации………………...4

a) Мимика…………………………………………………………..4

b) Жесты…………………………………………………………...7

c) Одежда…………………………………………………………..9

1.3.Вывод…………………………………………………………..12

2. Виды речевой деятельности

2.1.Введение………………………………………………….13

2.2.Виды речевой деятельности…………………………...14

2.3.Вывод…………………………………………………..17

Список литературы……………………………………………....18

1.Невербальные средства коммуникации.

1.1.Введение:

В нашем внешнем поведении проявляется то многое, что у нас происходит и есть внутри.За отдельными, едва заметными проявлениями рук, глаз, позы, можно увидеть настроение, желания, помыслы вашего партнера.

В общение людей оказываются закономерно включены эмоции общающихся. Это эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует невербальный аспект обмена информацией – невербальную коммуникацию.

К средствам невербальной коммуникации принадлежат жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д., которые образуют знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации – слова.Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами.Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью ( около 2-3 лет). Кроме того, само по себе невербальное поведение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становиться более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

Средства невербальной коммуникации как своеобразный язык чувств являются таким же продуктом общественного развития, как и язык слов, и могут не совпадать в разных национальных культурах.

1.2.Виды невербальных средств коммуникации*.*

Различаются три основных вида невербальных средств передачи информации ( или их еще называют паралингвистические средства общения): ***фонационные, кинетические и графические.***

К фонационным невербальным средствам относятся тембр голоса, темп и громкость речи, устойчивые интонации, особенности произнесения звуков, заполнения пауз (э, мэ…). К кинетическим компонентам речи относятся жесты, позы, мимика. Графические невербальные средства коммуникации выделяются в письменной речи

***a) Мимика.***

Под мимикой мы понимаем движения мускулатуры лица. Ее не следует путать с физиогномикой (наука, с помощью которой по форме лица можно судить о психических свойствах того или иного человека).Как установлено еще Дарвином, мимика человека уходит корнями в мир животных. У животных и человека немало общих мимических выражений – мимика страха, испуга, тревожности и т.п. Однако у человека имеются специфические чувства и их мимические выражения – состояние вдохновения, восхищения, сочувствия, энтузиазма и др. Многие выразительные средства человека развились из движений, которые в мире животных имели приспособительное значение. Так, выражение ненависти у человека приподниманием верхней губы филогенетически связано с устрашающим обнажением клыку животного, готовящегося к борьбе.

Мимика связана с распространением интенсивного возбудительного процесса на двигательную зону коры головного мозга – отсюда её непроизвольный характер. При этом происходит и соответствующее возбуждение всей симпатической нервной системы. Выражая недовольство, мы сжимаем губы и вытягиваем их вперед, морщим лицо - все эти движения производятся и в тех случаях, когда срабатывает рефлекс отвержения не пригодной к употреболению пищи. Это свидетельствует о том, что многие наши мимические выражения генетически связаны с органическими ощущениями.

**Мимика** бывает разная:

***Сильно подвижная мимика.*** Сильно подвижная мимика свидетельствует об оживленности и быстрой сменяемости восприятия впечатлений и внутренних переживаний, о легкой возбудимости от внешних раздражителей. Такая возбудимость может достигать маниакальных размеров.

***Малоподвижная мимика.*** Указывает в принципе на постоянство душевных процессов. Она свидетельствует о редко изменяющемся устойчивом настроении. Подобная мимика ассоциируется со спокойствием, постоянством, рассудительностью, надежностью, превосходством и уравновешенностью. Малоподвижная мимическая игра может при сниженной активности (двигательная сила и темперамент) производить также впечатление созерцательности и уюта.

***Монотонность и редкая смена форм.*** Если такое поведение сопровождается медлительностью и слабой напряженностью, то можно сделать вывод не только о психическом однообразии, но и о слабой импульсивности. Причиной этого могут явиться меланхолические двигательные нарушения, скованность или парализованность. Такое поведение характерно при исключительно монотонных душевных состояниях, скуке, печали, равнодушии, отупении, эмоциональной бедности, меланхолии и вытекающем из утрированно унылого доминирующего чувства депрессивном ступоре (полная скованность).

***Сопряженная мимика.*** Большинство мимических процессов состоят из множества отдельных выражений. Высказывания вроде “он разинул рот и раскрыл глаза”, ”холодные глаза противоречат смеющемуся рту” и другие свидетельствуют о том, что анализ возможен лишь при наблюдении за отдельными выражениями и на основе выводов, полученных при этом.

Также мимические движения подразделяются на:

1) мимику агрессивно-наступательную – гнев, злость, жестокость и др.;

2) активно-оборонительную – отвращение, презрение, ненависть и др.;

3) пассивно-оборонительную – покорность, приниженность и др.;

4) мимику ориентировочно-исследовательской направленности;

5) мимику удовольствия-неудовольствия;

6) маскировочные выражения – мимика сокрытия истины, двусмысленности, нечестности и т.п.

Одним из наиболее важных элементов мимики является взгляд. Взгляд живого существа, и особенно взгляд человека, - один из самых сильных раздражителей, несущий в себе большую информацию. В процессе общения взгляды людей выполняют синхронизирующую функцию – ритмика взглядов образует определенное русло общения. При этом говорящий меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Но примерно за секунду до окончания отдельного речевого блока говорящий переводит взгляд на лици слушателя, как бы подавая сигнал о наступлении его очереди говорить и оценивая произведенное им впечатление. Партнер, взявший слово, в свою очередь отводит глаза, углубляясь в свои мысли. Слушающий же подает глазами сигналы своего отношения к содержанию высказываний говорящего – это могут быть одобрение и порицание, согласие и несогласие, радость и печаль, восторг и гнев. Глаза выражают всю гамму человеческих чувств. И не только сами глаза, но и вся окологлазная область.

Впечатление, производимое взглядом, зависит от просвета зрачков, положения век и бровей, конфигурации рта и носа, общего абриса лица.

**b) Жесты*.***

Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершают с целью общения и которые могут сопровождать размышление или состояние. Мы различаем:

* указательные,
* подчеркивающие (усиливающие),
* демонстративные
* касательные жесты.

Указательные жесты направлены в сторону предметов или людей с целью обратить на них внимание. Подчеркивающие жесты служат для подкрепления высказываний. Решающее значение придается при этом положению кисти руки. Демонстративные жесты поясняют положение дел. При помощи касательных жестов хотят установить социальный контакт или получить знак внимания со стороны партнера. Они используются также для ослабления значения высказываний.

Различают также:

* произвольные
* непроизвольные жесты.

Произвольными жестами являются движения головы, рук или кистей, которые совершаются сознательно. Такие движения, если они производятся часто, могут превратиться в непроизвольные жесты. Непроизвольными жестами являются движения, совершаемые бессознательно. Часто их обозначают также как рефлекторные движения. Этим жестам не нужно учиться. Как правило, они бывают врожденными (оборонительный рефлекс) или приобретенными.

Все эти виды жестов могут сопровождать, дополнять или заменять какое-либо высказывание. Сопровождающий высказывание жест является в большинстве случаев подчеркивающим и уточняющим.

Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Например, почесывание затылка может означать тысячу вещей - перхоть, блохи, выделение пота, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды - в зависимости от того, какие другие жесты сопровождают это почесывание, поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.

Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме "предложений" и точно говорят о действительном состоянии, настроении и отношении человека. Наблюдательный человек может прочитать эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.

Также невербальные сигналы могут быть конгруентными, т.е. соответствующими словесному высказыванию, и неконгруентными.. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные, и в случае, если сигналы не­конгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла своих сообщений. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется. Человек, находящийся на вершине соци­альной лестницы или профессиональной карьеры, может пользоваться богатством своего словарного запаса в процессе коммуникации, в тоже время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще полагаться на жесты, а не на слова в процессе общения.

**c) Одежда.**

Одним из невербальных средств получения информации является также и наша одежда.В одежде и в том, как человек хотел бы выглядеть, проявляется та роль, которую он хотел бы играть в обществе, и его внутренняя позиция. Крылатое выражение “По одежке встречают…” подразумевает, что человек, его внутренняя сущность таковы, какова его одежда. Одежда является некой условностью. Разъяснение может дать не мода, а направление стиля и его уровень.

Швейцарский психолог М.Люшер предложил в наше время цветовой тест, который явился не только методом исследования личности, но и целым направлением в науке о цвете.

Суть цветовых тестов заключается в том, что испытуемому предлагается из набора разноцветных карточек выбрать наиболее нравящиеся и ранжировать их, а затем проделать то же самое с теми, которые не нравяться. Исследования показали, что с помощью цветных тестов можно выявить некоторые особенности личности.

Красный цвет обычно предпочитают физически здоровые, сильные люди, они живут сегодняшним днем и испытывают желание получить все, что хотят, тоже сегодня. Дети, выбирающие из палитры карандашей красный, легко возбудимы, любят шумные подвижные игры. Красный цвет давно стал символом любви и силы. И, видимо, не случайно в 1337 году во Франции вышел указ, запрещающий простолюдинам носить красную одежду. Этой привилегией пользовались только короли, кардиналы и сенаторы. Отвергают, как правило, уставшие люди.

Дети, выбирающие желтый цвет, отличаются тем, что нередко уходят в мир своих фантазий. Повзрослев, они могут при определенных обстоятельствах стать мечтателями «не от мира сего», такие люди плохо приспосабливаются к жизни. Нелюбовь к желтому может означать нереализованные надежды (« разбитые мечты»), истощение нервной системы.

Людям, выбирающим зеленый цвет, обычно свойственны самоуверенность, настойчивость. Они стремятся к обеспеченности.

Предпочтение синего цвета отражает потребность человека в стабильности, порядке. Синий цвет чаще выбирают флегматики.

Педиатры заметили, что хронически больные дети, находясь в удовлетворительном состоянии, выполняют рисунки в сине-голубых тонах и оранжевой гамме – в период обострения болезни.Коричневому цвету часто отдают предпочтение люди, неустроенные в жизни.

Цветовые тесты позволяют четко фиксировать динамику эмоциональных состояний в той или иной экстремальной ситуации.

Хотя склонность следовать моде очень сильна в людях, но по тому, как человек одевается, можно судить, в какой он степени подвержен психической заражаемости, давлению группы и насколько самостоятелен в самооценке. Одни одеваются как можно незаметнее, стараются ни чем не обращать на себя внимание. Другие предпочитают носить яркие, броские, экстравагантные наряды. Третьи умеренны в следовании за модой.

Важной деталью в одежде являются украшения.

К средствам украсить самого себя относятся следующие: наколки, раскраска и татуировка, прическа, парфюмерия, маникюр, макияж, аксессуары.

С помощью украшений напоказ выставляются социальный статус, готовность вступить в контакт, агрессивность, приспосабливаемость, авантюрность натуры, личностные особенности. Украшения в виде косметики, париков и парфюмерных средств служат в большинстве случаев как дополнительные наряды.

Итак, одежда способна многое «говорить» о содержании духовной сущности людей. Но, конечно, лишь по ней делать окончательные выводы о личности нельзя.

1.3.Вывод:

Таким образом, из всего выше сказанного мы можем сделать вывод, что невербальные средства коммуникации не менее важны в процессе общения, чем вербальные и несут огромный объем информации. Т.к. психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40 информации передается с помощью вербальных.

Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному речевому каналу общения. Чем менее образован человек, тем чаще он прибегает к плохо контролируемым жестам и речевым засорениям. Подделать язык жестов почти невозможно. Закройте глаза и спрячте руки, если вы не хотите, чтобы обнаружилась ваша неискренность, - к такому выводу пришел один наблюдательный служащий английского суда.

2. Виды речевой деятельности

2.1.Введение:

Речь включает процессы порождения и восприятия сообщений для целей общения или (в частном случае) для целей регуляции и контроля собственной деятельности (Речь внутренняя, речь эгоцентрическая).Место речи в системе высших психических функций человека - в ее взаимоотношении с мышлением, сознанием, памятью. эмоциями и т. д.; при этом особенно важны те ее особенности, которые отражают структуру личности и деятельности. Структура речевой деятельности или речевого действия в принципе совпадает со структурой любого действия, т. е. включает фазы ориентировки, планирования (в форме «внутреннего программирования"), реализации и контроля. Речь может быть активной, конструируемой каждый раз заново, и реактивной, представляющей собой цепочку динамических речевых стереотипов.

В условиях спонтанной устной речи сознательный выбор и оценка используемых в ней языковых средств сведены до минимума, в то время как в письменной речи и в подготовленной устной речи занимают значительное место. Различные виды и формы речи строятся по специфическим закономерностям (например, разговорная речь допускает значительные отклонения от грамматической системы языка, особое место занимает логическая и тем более художественная речь). Речь изучается самыми разными науками.

2.2.Виды речевой деятельности:

**Речь бывает:**

**ВНУТРЕННЯЯ** - различные виды использования языка (точнее, языковых значений) вне процесса реальной коммуникации. Выделяют три основных типа внутренней речи: а) внутреннее проговаривание - «речь про себя», сохраняющая структуру внешней речи, но лишенная фонации, т. е. произнесения звуков, и типичная для решения мыслительных задач в затрудненных условиях; б) собственно речь внутренняя, когда она выступает как средство мышления, пользуется специфическими единицами (код образов и схем, предметный код, предметные значения) и имеет специфическую структуру, отличную от структуры внешней речи: в) внутреннее программирование, т. с. формирование и закрепление в специфических единицах замысла речевого высказывания, целого текста и его содержательных частей.

**ЖЕСТОВАЯ -** это способ межличностного общения людей, лишенных слуха, при помощи системы жестов, характеризующейся своеобразными лексическими и грамматическими закономерностями. Закономерности жестовой речи обусловлены выраженным своеобразием ее основной семантической единицы — жеста, а также его функциональным назначением (использованием в сфере непринужденного общения). В сфере официального общения (собрания, перевод лекций и т. д.) применяется калькирующая жестовая речь, когда жесты последовательно используются для воспроизведения слов. В калькирующей жестовой речи применяются элементы речи дактильной для обозначения окончаний, суффиксов и т. д. Речь жестовая используется как вспомогательное средство (наряду с основным — словесной речью) в процессе обучения и воспитания детей с недостатками слуха.

**ДАКТИЛЬНАЯ** — воспроизводящая слова при помощи дактильных букв, т. е. определенных конфигураций пальцев и их движений. Дактильная речь используется в советской сурдопедагогике как вспомогательное речевое средство при обучении глухих словесной речи, а также в межличностной коммуникации глухих и общении слышащих с глухими.

**ПИСЬМЕННАЯ -** вербальное (словесное) общение при помощи письменных текстов. Оно может быть и отсроченным (например, письмо), и непосредственным (обмен записками во время заседания). Речь письменная отличается от речи устной не только тем, что использует графику, но и в грамматическом (прежде всего синтаксическом) и стилистическом отношениях — типичными для письменной речи синтаксическими конструкциями и специфичными для нее функциональными стилями. Ей свойственна весьма сложная композиционно-структурная организация, которой необходимо специально овладевать, и отсюда — особая задача обучения письменной речью в школе. Поскольку текст письменной речи может быть воспринят одновременно или, во всяком случае, большими «кусками», восприятие письменной речи во многом отличается от восприятия устной речи.

**УСТНАЯ** — вербальное общение при помощи языковых средств, воспринимаемых на слух. Устная речь характеризуется тем, что отдельные компоненты речевого сообщения порождаются и воспринимаются последовательно. Процессы порождения устную речь включают звенья ориентировки, одновременного планирования (программирования), речевой реализации и контроля: при этом планирование в свою очередь совершается по двум параллельным каналам и касается содержательной и моторно-артикуляционной сторон устной речи.

**ЭГОЦЕНТРИЧЕСКАЯ** (от лат. ego— я, centrum — центр круга) обращенная к самому себе, регулирующая и контролирующая практическую деятельность ребенка. Эгоцентрическая речь как бы переходный этап от внешней к внутренней речи. Понятие эгоцентрической речи используется также в патопсихологии при описании соответствующих синдромов.

2.3.Вывод:

Из всего ранее рассказанного можно сделать вывод, что речевая деятельность, какой бы вид мы не подразумевали, является неотъемлемой частью нашей жизни. Ведь ежедневно мы применяем и развиваем свои навыки общения и умения воспользоваться речью. Всевозможные виды речи помогают абсолютно разным людям общаться и находить общий язык, будь то вербальное или невербальное общение, будь то устная или жестовая, дактильная, а может письменная речь. Речь изучается самыми разными науками.

Список литературы:

1. М.И.Еникеев « Общая и социальная психология». М., 1999.
2. Пиз А. « Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам». М., 1995.
3. Лабунская В.А. «Невербальное поведение». Ростов-на-Дону, 1986.
4. Рюкле Хорст « Ваше тайное оружие: мимика, жесты,движение», 1995.
5. Мухина В.С. Детская психология: Учеб. для студентов пед. ин-тов/Под ред. Л.А. Венгера. - М.:Просвещение. 1985.