**ВЕРБАЛНА И НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА**

**Вербална комуникација** је најсавршенији вид комуникације који се састоји у општењу помоћу вербалних симбола – речи. Човек производи гласове који се комбинују у речи, а затим речи се комбинују у смисаоне реченице.

Реч има основно-денотативно значење, а то је предмет, појава или идеја на коју реч недвосмислено упућује и оно би требало да буде исто за све чланове једне заједнице (нпр.смрт = престанак живота). Осим овог, реч има и придодато-конотативно значење које је субјективно и израз емоционалног односа према ономе на шта се реч односи (нпр. реч срце означавателесни орган, али су му песници придодали конотативно значење и у њиховим песмама оно често означава љубав).

Социјални чиниоци утичу на језик. Истраживања показују да припадници виших друштвених слојева имају развијенији, истанчанији и богатији речник од припадника нижих слојева. Социјални статус особе утиче на то како ће се обраћати другим особама ( „Господине, молим вас дајте ми...“ или „Дај ми“). Вербални вид комуникације је доступан искључиво људској врсти и сложенији је од невербалне комуникције.

Невербална комуникација је врста комуникације којом јединке без речи (гестовима, изразом лица, погледом, тоном гласа или држањем) изражавају своје намере, емоције, ставове и жеље. Невербална комуникација не само да прати и допуњује вербалну него и омогућава спонтаније и боље преношење емоционалних порука него што је могуће речима. Неки од невербалних знакова су спонтани и несвесни а неки употребљени за намерно слање одређених порука, зато се за невербалну комуникацвију употребљава израз „говор тела“. Ми врло често више поверења имамо у оно што нам особа саопштава говором тела него речима. Од особе са којом комуницирамо 55% информација добијамо пратећи њену невербалну комуникацију, 38% на основу њених паралингвистичких знакова а само 7% из оног што каже речима.

**Паралингвистичка комуникација** се односи на гласовне карактеристике којима је пропраћен говор (висина тона, подрхтавање гласа и сл.). Зато је овде важно како се нешто каже а не шта се каже.

**Постурална комуникација** (телесни положај, став) односи се на држање тела у односу на друге учеснике комуникације. Особа која има право држање и уздигнуту главу изражава свој понос, насупрот особе која има повијена леђа и погнуту главу што изражава понизност.

**Кинезичка комуникација** се заснива на телесним покретима, руку, шаке и прстију, главе, лица (фацијална експресија).

**Проксемичка (просторна) комуникација** почива на заузимању извесног положаја у простору и заузимања растојања од саговорника. Различит међусобни положај заузимају особе које имају интимну и професионалну везу. Персонални простор је „невидљиви омотач“ који окружује појединца и одваја га од осталих, то је лични, интимни простор и када је нарушено то минимално растојање од јене јединке до друге, човек осећа нелагоду, збуњен је или агресиван (нпр.гужва у аутобусу, лифту...)

**ИЗВОРИ НЕСПОРАЗУМА У КОМУНИКАЦИЈИ**

1. Различито денотативно значење речи (нпр.реч корен)
2. Различито конотативно значење речи (нпр.реч сељак)
3. Пошаљилац поруке користи примаоцу непознате симболе, или је поруку саопштио нејасно, хаотично
4. Ометена је пажња при примању информација (бука, хладноћа, врућина)
5. Утицај несвесних механизм (негативан став, предрасуде)
6. Ограничена способност онога ко прима информацију

**ДОМАЋИ ЗАДАТАК: Анализарајте своје комуникацијске вештине: да ли често долазите у ситуације неспоразума са другима, како најчешће вербално и невербално реагујете...? Шта би у свом начину комуникације требало да промените?**

**Одговоре пошаљите на Google Classroom или** **stanic.snezana@esloznica.rs**

Литература:

Требјешанин, Ж. (2011). *ПСИХОЛОГИЈА за други разред гимназије и други и трећи разред подручја рада економија, право и администрација*. Београд: Завод за уџбенике

Кузмановић, Б., Штајнбергер, И.(1989). *Психологија за III и IV разред трговинских, угоститељско-туристичких и школа за личне услуге*. Београд: Завод за уџбенике и наставна средства