

Komunikacja werbalna i niewerbalna

KOMUNIKACJA WERBALNA

Komunikacja werbalna to komunikacja oparta na słowie. Sprowadza się ona do tego, iż przekazując komunikaty używamy słów.

- rozmawiając z drugą osobą – używamy słów,
- czytając książkę – odbieramy komunikaty autora przekazane nam za pomocą słów,
- pisząc list lub wypracowanie przekazujemy komunikaty za pomocą słów.

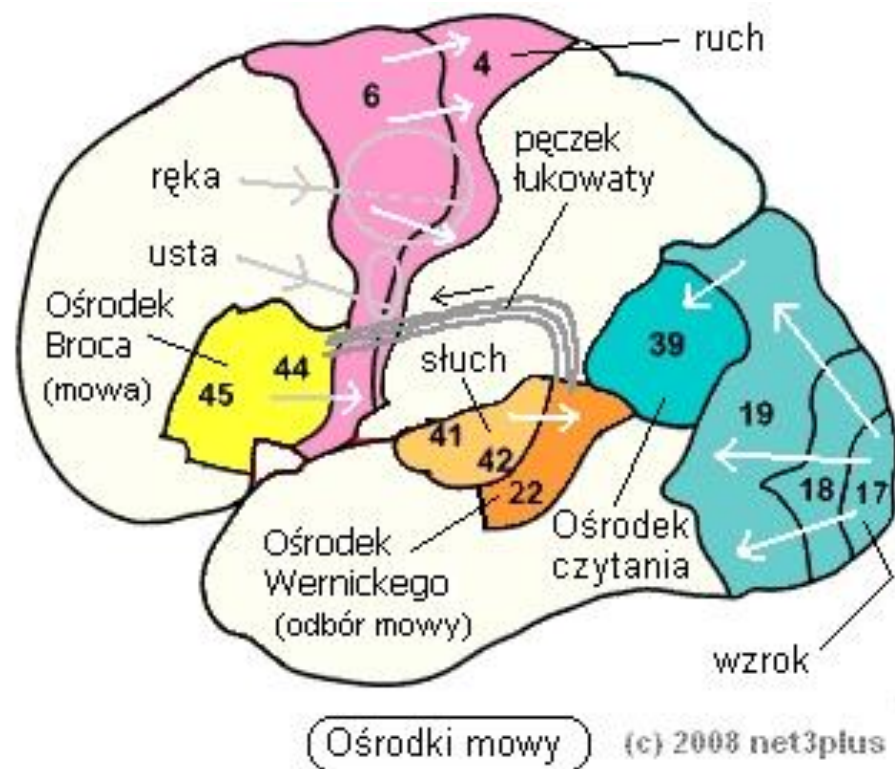
❖ Typy relacji komunikacyjnych (werbalnych):

- **syntaktyczne** – ujęcie strukturalnych elementów języka (relacje między znakami/wyrażeniami języka),
- **semantyczne** – dotyczące wprost znaczenia komunikatu,
- **pragmatyczne** – dotyczące celu komunikatu; determinują znaczenie komunikatu.

❖ **Mowa w części jest wrodzona, a w części nabyta**

a) elementy wrodzone

- narządy artykulacyjne (krtań ze strunami głosowymi, język),
- ośrodki w mózgu (odpowiedzialne za nadawanie, odbiór, kojarzenie); rozsianie ośrodków w mózgu daje większe szanse komunikacji po przebytych urazach;



b) elementy nabyte

- język (słownik, struktury gramatyczne itp.) i możliwości lingwistyczne; okres krytyczny (do 3 r.ż.) – w tym okresie kształtują się najistotniejsze umiejętności posługiwania się mową. Jeżeli mowa nie zostanie opanowana w tym czasie to możliwości posługiwania się językiem artykułowanym w przyszłości są bardzo ograniczone lub nawet nie istnieją (mózg nie wykształca odpowiednich struktur – badania na dzikich dzieciach wychowywanych w izolacji). Lenneberg twierdzi, że okres na przyswojenie języka kończy się definitywnie około wieku 12 lat. [Oksana - dzikie dziecko](#)

❖ **Funkcje komunikatów werbalnych:**

- **informacyjna** – do zakomunikowania otoczeniu czegoś, ale informacja zwrotna nas nie interesuje, np. zalecenie: „Nie wychylać się przez okno”.
- **regulacyjna** (społeczna) – regulowanie stosunków z otoczeniem; obchodzi nas informacja zwrotna, np.: „Nie wiem czy Cię nie uraziłem”.
- **ekspresywna** – przy pomocy słów opisujemy swoje uczucia i emocje, np. „Jak się cieszę, że cię widzę”.
- **impresywna** – przy pomocy słów wywołujemy u innych określone uczucia i emocje, np. dowcip.

❖ Mowa i przekaz komunikacyjny są ściśle związane z określoną kulturą – wybrane teorie

Hipoteza Sapira-Whorfa

- reprezentacja rzeczywistości w naszym umyśle zależy od języka, jakim się posługujemy, np. Indianie Kobi w dorzeczu Amazonki nie znają pojęcia czasu i nie znają słów określających czas; u Eskimosów jest ponad 20 określeń odcieni śniegu.

Bazyl Bernstein

Ludzie posługują się dwoma podstawowymi kodami językowymi:

- uproszczony – charakterystyczny dla osób niskiego stanu: mały zasób słów, duża harmonia niewerbalna, duża ilość wtrąceń, przerywników, które świadczą też o ubóstwie językowym,
- wzbogacony – szersze horyzonty, myślenie abstrakcyjne, więcej słów, mniej komunikacji niewerbalnej, tzw. erudycja – umiejętność wypowiadania się, która jest ćwiczona latami.

Ubóstwo języka jest zdeterminowane wielością i typem bodźców w otoczeniu kulturowym. Teraz istnieje więcej bodźców wzrokowych (filmy), a mniej bodźców językowych (książki). [Konopielka - zebranie](#)

Teoria Blooma

Skrypt kulturowy (na gruncie relatywizmu kulturowego) – myślenie w danym kręgu kulturowym jest zdeterminowane przez język. Można nauczyć się języka „technicznie”, ale to nie oznacza, że umiemy się porozumiewać.

Zrozumienie skryptu kulturowego oznacza konotację kultury czy rodzaju wychowania z myśleniem. Obcokrajowcy nie rozumiejący skryptu kulturowego nie rozumieją kpiny, ironii i znaczenia dowcipu przekazywanego w danym języku, np. angielski humor.

- ❖ Biorąc pod uwagę **kierunek przesyłanych komunikatów**, rozróżniamy **komunikację**:
- ***pionową*** - dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Możemy mieć również z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce, gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp. Przełożeni są zainteresowani tym kierunkiem komunikacji, ponieważ ułatwia im kierowanie i czuwanie nad rozwojem prowadzonej działalności. W warunkach szkolnych mamy do czynienia z tym rodzajem komunikacji pionowej, kiedy uczeń zwraca się do nauczyciela, dyrekcji lub innych pracowników szkoły.
 - ***poziomą*** – mamy z nią do czynienia wówczas, gdy przebiega ona między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny, jak i nieformalny.
 - ***ukośną*** – gdy jednostki zajmują różne pozycje (funkcje) w organizacji, ale nie zachodzi między nimi relacja podporządkowania jednej wobec drugiej.

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

Komunikacja niewerbalna dotyczy przekazu bezsłownego. **Kanały ekspresji niewerbalnej:**

- **ruchy ciała** (mimika, kinezytyka, parajęzyk, kontakt wzrokowy, gesty),
- **zależności przestrzenne** (proksemika),
- **wygląd** - ubiór (dobór stroju, dodatków) oraz sposób uczesania, kolor włosów.

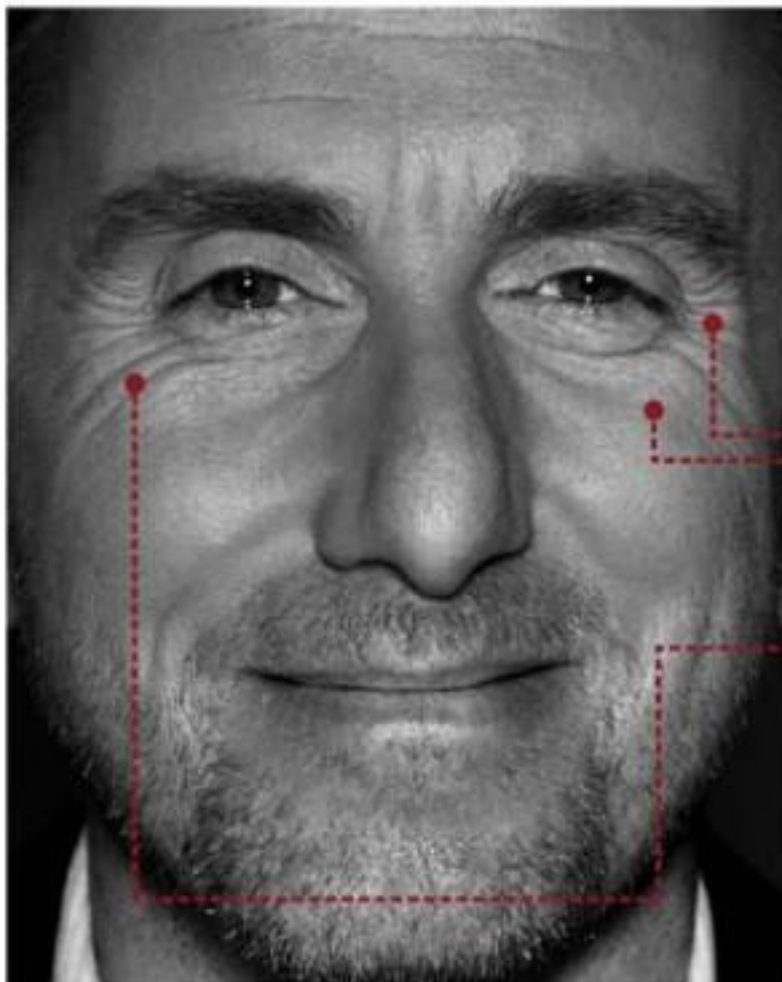
➤ **Korzenie zachowań komunikacyjnych człowieka:**

- **filogenetyczne źródła** - zachowania komunikacyjne pochodzą z poprzednich faz (epok) rozwoju gatunku; właściwe są także dla zwierząt. Darwin np. wywodzi uśmiech ze szczerzenia zębów – nastąpiło odwrócenie znaczenia z negatywnego na pozytywny.
- **ontogenetyczne źródła** - związane z socjalizacją, z wychowaniem jednostki w określonym kręgu kulturowym, społeczności. Mowa tu bardziej o języku, np. zasób słów, dostosowanie wypowiedzi do kontekstu, ale również o niektórych zachowaniach niewerbalnych, wykształconych przez współczesne kultury.

❖ **Ruchy ciała:**

- **Mimika** twarzy stanowi źródło informacji na temat stanów emocjonalnych i postaw, takich jak np. sympatia czy wrogość. Naukowcy stwierdzili, że istnieje sześć głównych rodzajów mimiki odpowiadających następującym emocjom (wg Paula Ekmana):

a) szczęście, (fotografie - Tim Roth – w serialu „Lie to Me”)

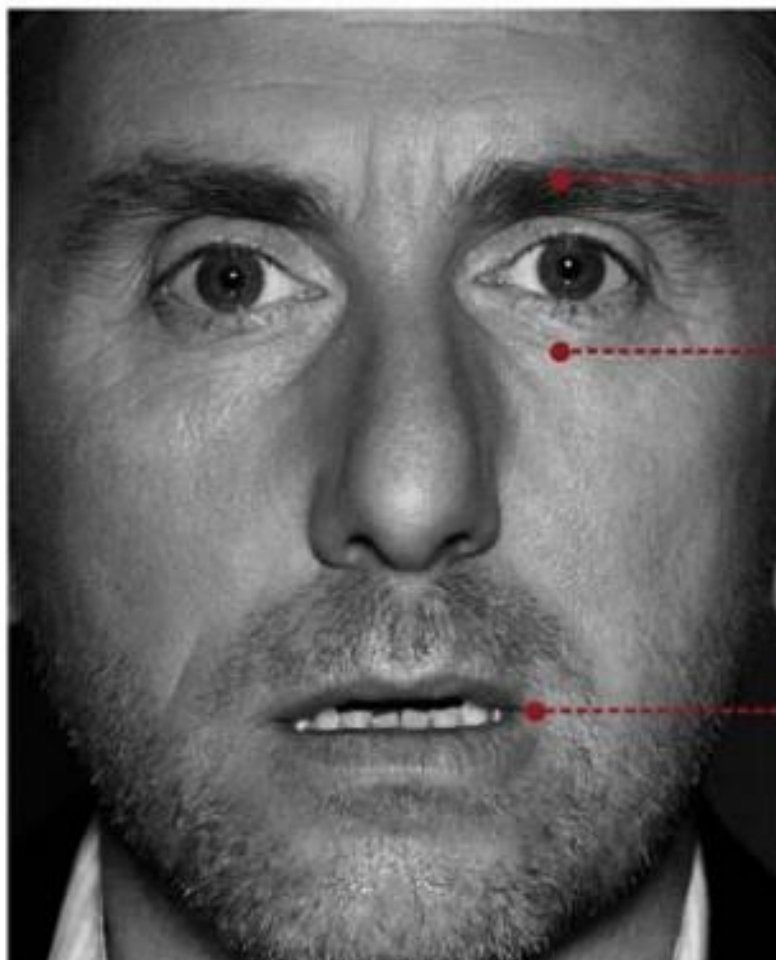


szczęście

Prawdziwy uśmiech zawiera:

- ① zmarszczki koło oczu
- ② podniesione policzki
- ③ ruch mięśni wokół oczu

b) zdziwienie/zaskoczenie,



zdziwienie

Trwające poniżej 1 sekundy

① uniesione powieki

② rozszerzone oczy

③ otwarte usta

c) strach,



strach

- ① brwi uniesione i ściśnięte razem
- ② uniesione powieki
- ③ napięte powieki
- ④ wargi lekko rozciągnięte w kierunku uszów

d) smutek,



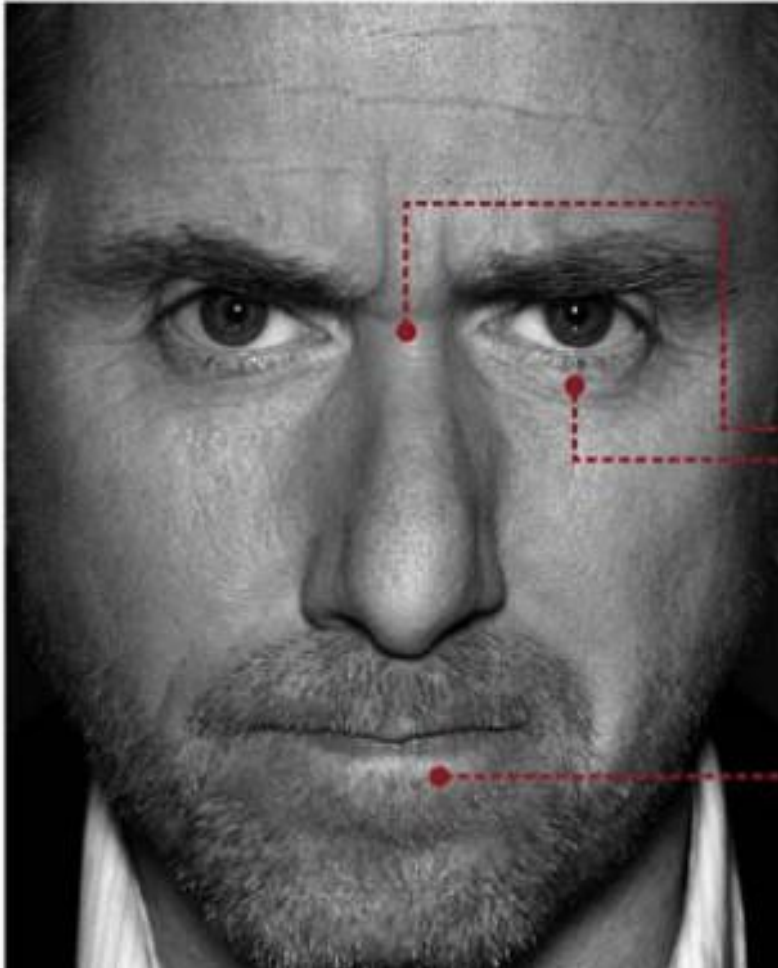
smutek

① opadające powieki

② brak skupienia w oczach

③ nieznacznie opadające kąciki ust

e) gniew/złość,



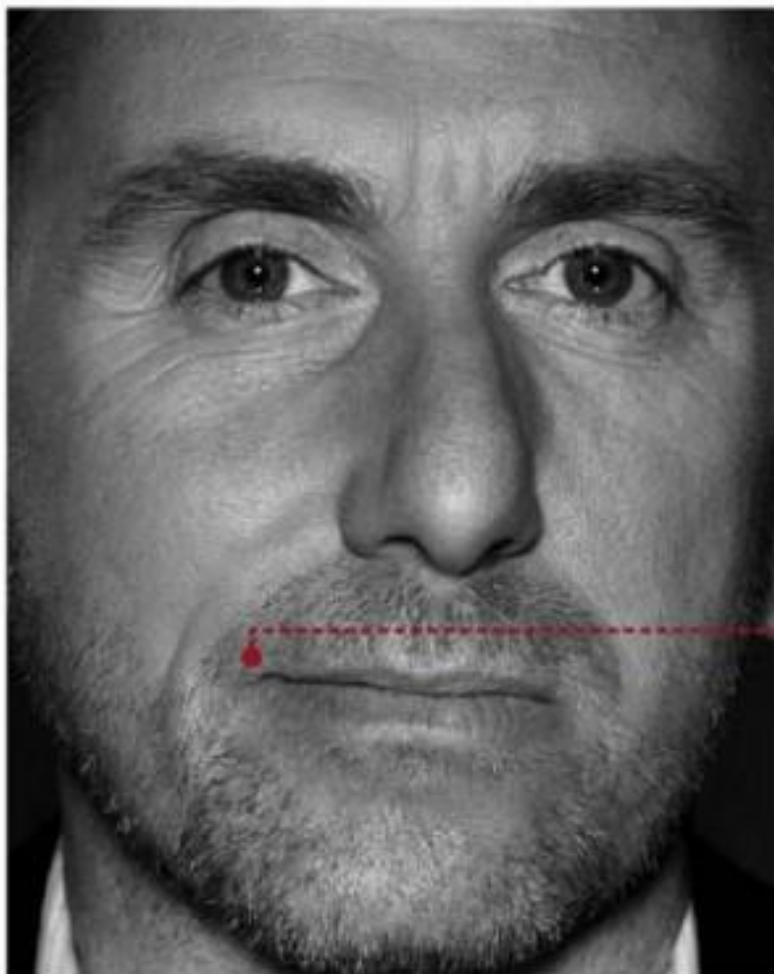
złość

① obniżone brwi
i złączone

② wrogie spojrzenie

③ zwężenie ust

f) pogarda.



pogarda

① końce warg zaciśnięte i podniesione z jednej strony twarzy

- **Kinezyjetyka** analizuje postawy ciała, gesty i inne ruchy ciała. Intencjonalnie lub nieintencjonalnie ciało stale wysyła sygnały poprzez postawę, pochylenie, rozluźnienie, napięcie, gesty.



- **Parajęzyk**, gdzie źródłem informacji są cechy głosu - wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy (np. dźwięki onomatopieczne).
- **Kontakt wzrokowy**, tu oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Zasadniczą funkcją kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych (stosunku do drugiej osoby).

Ogólnie można powiedzieć, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania, a jednocześnie przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie. Na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej kandydat usiłuje nawiązać dobry kontakt wzrokowy z rozmówcą, by poprzez ten kanał wyrazić swoją wiarygodność, kompetencję, zainteresowanie firmą. Jeżeli rozmówca jest zainteresowany kandydatem, będzie skłonny pozytywnie odpowiadać na jego próby nawiązania kontaktu wzrokowego.

Inną ważną funkcją kontaktu wzrokowego jest redukowanie rozproszenia. W celu zwiększenia koncentracji uwagi, ograniczamy ilość odbieranych bodźców. Kanał wzrokowy jest jedną z dróg dostarczania bodźców, a zatem koncentrując myśli na pewnym zdarzeniu, przypominając sobie jakieś szczegóły, zastanawiając się nad odpowiedzią ograniczamy kontakt wzrokowy.

Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- wyraz oczu - tzw. maślane oczy albo mordercze spojrzenie

- **Gesty** - kiedy mówimy, nieustannie poruszamy rękami, głową, ale też całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część całościowego procesu komunikowania się. Kiwanie głową jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje: działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi i służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową (seria) oznaczać może brak zgody i chęć zabrania głosu.

Gesty, w zależności od pełnionej funkcji, **dzielimy na:**

- **emblematory** (niewerbalne substytuty konkretnych słów, np. znak słuchawki telefonicznej; znak ilustrujący, że czas minął - T),
- **afektatory** (niewerbalne zachowania, które odzwierciedlają intensywność odczuwanych emocji, np. skrzyżowanie nóg czy rąk, częste zmiany postawy ciała),
- **ilustratory** (niewerbalne zachowania, które służą uplastycznieniu wypowiedzi, np. opowiadając o małym dziecku gestykulujemy by dokładniej, wierniej opisać jego małe paluszki, rączki etc.),
- **regulatory** (niewerbalne zachowania, które pomagają synchronizować przebieg rozmowy, np. zmiana postawy i ułożenia ciała, skinienie głową),
- **adaptatory** (zachowania niewerbalne, które służą zaspokojeniu określonych potrzeb psychicznych lub fizycznych, np. obgryzanie paznokci jako przejaw zdenerwowania, kręcenie się na krześle jako przejaw zniecierpliwienia).

Jako ciekawostkę warto podać, że kiedy ujawniamy informacje nt. wewnętrznych stanów, np. opowiadamy o swoich przeżyciach, wówczas najczęściej dotykamy lewej strony naszego ciała. Kiedy natomiast doświadczamy obawy w związku z nawiązaniem kontaktu z nową osobą, najczęściej dotykamy prawej części naszego ciała) [Thiel, 1995; Pease, 2001].

❖ **Zależności przestrzenne** (określają dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji)



- **Proksemika** dostarcza informacji o partnerach interakcji na podstawie przestrzennej odległości między nimi. Zachowania proksemiczne pozostają pod wpływem dwóch sprzecznych potrzeb: afiliacji i prywatności.

W zachowaniach przestrzennych wyróżnia się cztery strefy używane przez nas nieświadomie podczas kontaktów i interakcji zachodzących pomiędzy nami a innymi osobami w kontaktach społecznych.

Są to:

- strefa intymna (0-45cm),
- strefa osobista (45-120 cm),
- strefa społeczna (1,2-3,6 m),
- strefa publiczna (3,6-6m).

Bliskość przestrzenna jest wskaźnikiem lubienia, sympatii. Im mniejszy dystans, tym bliższa relacja.

Według Edwarda Halla klasyfikacja stref bliskości jest bardziej szczegółowa:

a) strefa intymna (0 - 45cm):

- w fazie bliższej – 0-15cm – jest to dystans, w którym się kochamy i w którym walczymy, kontakt wzrokowy ograniczony do minimum, obraz zamazany, widoczne tylko kontury twarzy, wyczuwalny jest zapach ciała i oddechu,
- w fazie dalszej – 15-45cm – jest to dystans przyjmowany przez bardzo bliskie osoby (kochankowie – nie w sytuacji seksu, matka-dziecko), dystans na wyciągnięcie ręki: można kogoś dotknąć, przytulić, uderzyć itd., widoczne są pory twarzy, rysy partnera zniekształcone, komunikacja zachodzi przy pomocy szeptu. Znajdowanie się obcych w obrębie naszego dystansu intymnego jest źródłem maksymalnej niewygodności (np. zatłoczona winda, tramwaj).

b) strefa osobista (45 - 120cm):

- w fazie bliższej – 45-75cm - da się partnera trzymać i obejmować, spostrzeganie rysów twarzy nie jest zniekształcone, jest trójwymiarowe widzenie obiektów, widoczne są szczegóły faktury; jest to dystans zarezerwowany dla bardzo bliskich sobie osób (para, małżeństwo, również w sytuacjach społecznych itd.),
- w fazie dalszej 75cm-1,2 m - przy wyprostowanych ramionach istnieje możliwość dotyku, widać szczegóły rysów partnera, jego siwiznę, zmarszczki, szczegóły na odzieży, czasami można wykryć woń oddechu.

c) strefa społeczna (1,2 - 3,6m) - brak możliwości kontaktu fizycznego, poziom głosu normalny:

- w fazie bliższej 1,2-2,1m - wyraźnie widoczna jest twarz (ostre widzenie twarzy), przy odległości 2,1m widoczna jest cała postać; jest to dystans stosowany przy załatwianiu spraw nieosobistych, współpracy, nieformalnych zebraniach,
- w fazie dalszej – 2,1m-3,6m – jest to odległość, na którą odchodzimy, gdy ktoś mówi "stań tak, żebym mógł cię obejrzeć", odległość, w jakiej załatwia się sprawy urzędowe a wzrok ogarnia całą postać, oczy i usta partnera są w polu najostrzejszego widzenia (nie poruszamy oczami, żeby objąć całą twarz), jest to odległość umożliwiająca wykonywanie pracy w obecności kogoś innego.

d) strefa publiczna (powyżej 3,6m):

- w fazie bliższej – 3,6-7,5m - zanikają szczegóły twarzy, postacie robią się płaskie, w polu widzenia jest więcej niż jedna postać, jest to styl "formalny" komunikacji,
- w fazie dalszej - powyżej 7,5m - postać spostrzegana jest wraz z tłem, niewidoczne są szczegóły twarzy; jest to dystans przyjmowany wobec osób publicznych, na wystąpieniach publicznych, wykładach, głos jest bardziej donośny, zwolnione tempo mówienia, wyraźniejsza wymowa.

❖ Zasady interpretacji komunikatów niewerbalnych

Zasada 1

Istnieje pięć ogólnych kryteriów interpretacji komunikatów niewerbalnych. Są to: postawa, mimika, gesty, dystans i parajęzyk. W miarę możliwości należy uwzględnić jak najwięcej z tych kryteriów przy każdorazowej ocenie zachowania innych.

Zasada 2

Większość zachowań niewerbalnych każdy interpretuje nieświadomie. Wynika to między innymi z faktu, że człowiek ma ograniczone możliwości świadomego spostrzegania. To czego nie uda się spostrzec świadomie, będzie zarejestrowane poniżej progu świadomości i wzbudzi określoną reakcję emocjonalną.

Zasada 3

Pomocą podczas świadomego interpretowania zachowań innych ludzi, może być werbalizacja, tego co zauważamy. Należy w myślach ubierać w słowa swoje spostrzeżenia. Pomoże nam to w uświadomieniu sobie, jakie zachowania drugiej osoby wpłynęły na naszą ocenę.

Zasada 4

Interpretacji powinny podlegać zespoły gestów a nie pojedyncze gesty. Pojedynczy gest w większości wypadków nie ma jasnego znaczenia (z wyjątkiem emblematów). Zespoły gestów wyrażających tę samą lub podobną postawę czy emocję, są lepszą przesłanką do formułowania wniosków. Należy ponadto zwracać uwagę na zgodność znaku (pozytywne - negatywne) następujących po sobie zespołów gestów.

Zasada 5

Należy zwracać uwagę na spójność pomiędzy wypowiedzianymi słowami a towarzyszącymi im gestami. Jeżeli gesty będą przeczyć słowom, to ludzie skłonni są wierzyć raczej zachowaniom niewerbalnym. [Link 12 – zgodność sygnałów werbalnych i niewerbalnych](#)

Zasada 6

Nie istnieje uniwersalny słownik gestów. Oznacza to, że nie można jednoznacznie przypisać określonym gestom jakiegoś znaczenia. Dlatego podczas oceny, oprócz różnic kulturowych trzeba uwzględnić także różnice indywidualne. Każdy z nas posiada swoje charakterystyczne sposoby zachowania. Pojawiają się one niezależnie od sytuacji, w której się znajdujemy, dlatego też nie niosą one ze sobą informacji, co aktualnie dzieje się z daną osobą. Nieznajomość indywidualnych nawyków w zachowaniu może doprowadzić do mylnych interpretacji. Na przykład nieprzyjemny grymas twarzy może być tikiem pozostałym po wylewie, a nie oznaką dezaprobaty czy niechęci.

Zasada 7

Należy pamiętać o wpływie sytuacji na zachowanie. Ktoś zakłada sobie ramiona na piersi, ponieważ jest mu zimno. Ktoś inny siedzi sztywno, bo ma za ciasne ubranie. Pierwszy przypadek nie świadczy o zamkniętej postawie, drugie zachowanie nie jest oznaką napięcia. [Link 25 – Reklama Bayleys](#) [Link 26 – Jaś Fasola](#)

Zasada 8

Podczas interpretowania zachowań niewerbalnych należy stosować pytania kontrolne. Polegają one na konfrontowaniu uzyskanych odpowiedzi z zaobserwowanymi zachowaniami. Jeżeli np. podczas prezentacji osoba odchyli się i założy ręce na piersi, należy zapytać w tym momencie, co sądzi o omawianej sprawie. Jeżeli wyrazi swoje wątpliwości, będzie oznaczać to, że wcześniejsze zachowanie rzeczywiście było wyrazem negatywnej postawy.

Zasada 9

Należy zwracać uwagę na wpływ naszych zachowań niewerbalnych na zachowania innych ludzi. Ktoś w naszym towarzystwie może przyjąć postawę zamkniętą nie dlatego, że obawia się lub nie lubi nas, ale może dlatego, że to my sami wysyłamy negatywne komunikaty, które prowokują jego zachowania w tej sytuacji.

Zasada 10

Rzeczą absolutnie podstawową podczas kształcenia umiejętności interpretacji zachowań niewerbalnych jest świadomość własnych zachowań niewerbalnych oraz ich trafna interpretacja. [Link 15 – Mowa ciała – mit czy prawda?](#)