

## KOMUNIKACJA SPOŁECZNA

### CA 1 – KOMUNIKACJA SPOŁECZNA JAKO PRZEDMIOT INTERDYSCYPLINARNY

Literatura: *Aleksander Szejnberg-Podstawy komunikacji społecznej w edukacji, rozdz. I.*

- Komunikowanie się stanowi przedmiot wielu dyscyplin:
  - semiotyka (nauka o przekazywaniu wszelkiego rodzaju komunikatów),
  - lingwistyka (badania nad przekazywaniem komunikatów werbalnych),
  - semantyka (dział lingwistyki najbardziej związany ze znaczeniem),
  - retoryka (sztuka efektywnego wykorzystania słów w mówieniu i pisaniu),
  - psychologia (badania procesów umysłowych i zachowania),
  - psychologia społeczna (nauka o procesach interakcji w małych grupach),
  - antropologia społeczna i filozoficzna (nauka rozpatrująca człowieka jako istotę społeczną powiązaną ze światem kultury),
  - socjologia (nauka o życiu grupowym człowieka, bada między innymi stosunki społeczne interpersonalne i grupowe),
  - organizacja i zarządzanie,
  - marketing,
  - ekonomika i
  - technologia informacyjna.
  
- W socjologii najczęściej operuje się wymiarami i rodzajami komunikacji społecznej, takimi jak:
  - komunikacja horyzontalna (pozioma) i wertykalna (pionowa);
  - komunikacja werbalna, symboliczna i niewerbalna;
  - komunikacja formalna i nieformalna;
  - komunikacja intencjonalna i nieintencjonalna;
  - komunikacja scentralizowana i zdecentralizowana;
  - komunikacja osobowa i nieosobowa.
- A. **Komunikacja horyzontalna** – np. w organizacji; między jednostkami zajmującymi takie same albo podobne pozycje w strukturze.  
**Komunikacja wertykalna** - pomiędzy jednostkami czy grupami zajmującymi różne pozycje.
- B. **Komunikacja werbalna** - dokonujący się za pośrednictwem języka.  
**Komunikacja symboliczna** – za pomocą symboli.  
**Komunikacja niewerbalna** – za pomocą gestów i innych form ekspresji.
- C. **Komunikacja formalna** - przez oficjalne kanały komunikacyjne.  
**Komunikacja nieformalna** - przez nieoficjalne kanały komunikacyjne.
- D. **Komunikacja intencjonalna** – posiadająca zamierzony cel.  
**Komunikacja nieintencjonalna** - niezamierzony charakter.
- E. **Komunikacja scentralizowana** - za pośrednictwem koordynatora – jednostki zajmującej centralną pozycję w grupie, mogąca dzięki temu kontrolować przebieg komunikowania się innych osób.  
**Komunikacja zdecentralizowana** - bezpośrednia, gdy wszyscy członkowie grupy mają możliwość swobodnego komunikowania się między sobą.

F. **Komunikacja osobowa, komunikacja twarzą w twarz** - nadawca przekazu informacji, jak i jego odbiorca pozostają w bezpośredniej fizycznej bliskości .

**Komunikacja nieosobowa** - np. porozumiewanie się przez sieć komputerową czy wymianę korespondencji.

➤ **Podstawowymi kanałami komunikacyjnymi są kanały:**

a) niewerbalny,

b) ustny (oralny),

c) pisemny.

**Drugorzędny kanałem komunikacyjnym** jest kanał elektroniczny, na przykład telefon, radio, telewizja, poczta elektroniczna. Wykorzystuje on jeden lub więcej kanałów podstawowych.

➤ Dzięki postępowi w zakresie technologii informacyjnej **zakres przedmiotowy komunikacji społecznej ulega ciągłemu rozszerzaniu.**

**Ewolucja środków komunikowania się ludzi w perspektywie historycznej („kamienie milowe”):**

- **hieroglify** (środki przekazu charakterystyczne dla starożytnego Egiptu); wcześniej **pismo Sumerów**;
- **alfabet fonetyczny** (rewolucyjny wkład Fenicjan w historię ludzkiej cywilizacji);
- **prasa drukarska Johanna Gutenberga** (1445 r., Niemcy) – narzędzie służące komunikacji masowej;
- **rozwój języków narodowych** pod koniec XV wieku;
- **media fotochemiczne i elektroniczne** XIX i XX wieku (między innymi takie jak oświetlenie naftowe i gazowe, fotografia, światło elektryczne, telegraf, telefon, film, radio, telewizja czarno-biała i kolorowa, magnetowid, komputer osobisty, sieć komputerowa).

➤ **Ewolucja środków komunikacji społecznej z wykorzystaniem modelu analogii dydaktycznej Williamsa** (rozwój środków komunikacji społecznej w czasie na 24-godzinnej tarczy zegarowej):

- Godz. 00:00 - okres 36 000 lat temu – pojawia się mowa jako narzędzie komunikowania.
- Godz. 08:00 – pierwsza rewolucja w sferze komunikowania - malarstwo jaskiniowe.
- Godz. 20:00 - 4000 lat p.n.e. - Sumerowie wynaleźli pismo.
- Godz. 20:40 - powstanie hieroglifów w Egipcie.
- Godz. 21:28 - pojawia się alfabet fonetyczny.
- Godz. 23:28 Gutenberg drukuje Biblię.
- Godz. 23:53 - wynalezienie prasy parowej.

Dalsze odkrycia następują już w czasie odmierzonym w sekundach.

- Godz. 23:53'24" – telegraf.
- Godz. 23:55'02" – telefon.
- Godz. 23:57'04" – film dźwiękowy.
- Godz. 23:58'02" – kolorowa telewizja.

Williams w swoim modelu wskazuje jeszcze na inne charakterystyczne okresy w historii rozwoju myśli ludzkiej, między innymi wystrzelenie pierwszego sputnika, pojawienie się przenośnej kamery telewizyjnej, utworzenie pierwszych systemów multimedialnych. Prezentację osiągnięć ludzkości w sferze komunikowania Williams kończy na 1980 roku.

W okresie następnych 20 lat (1980-2000) nastąpił dalszy gwałtowny **rozwój różnorodnych nowych środków technologii informacyjnej**:

- telekomunikacja,
- radiofonia,
- telewizja kablowa i satelitarna,
- gry elektroniczne, wideo, interaktywne,
- elektroniczne bazy danych i
- sieci komputerowe.

Stał się przekaz różnorodnej informacji na dowolne odległości z **prędkością światła**.

➤ **Najważniejszym medium stał się w komunikacji Internet:**

- natychmiastowy dostęp miliardom ludzi do informacji z różnych dziedzin - technologia hipertekstu (HTML)
- poczta elektroniczna,
- listy dyskusyjne,
- dostęp do wielu baz danych i zasobów komputerowych,
- przesył plików tekstowych ASCII i binarnych FTP,
- konferencje multimedialne,
- distance learning and teaching.

➤ **Aksjomaty komunikacji Watzlawicka (*Pragmatics of Human Communication*, 1967):**

**PIERWSZY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ**

- **każde zachowanie** człowieka, zarówno werbalne, jak i niewerbalne **jest istotne dla procesu komunikowania się** .

Człowiek porozumiewa się zawsze. Każde jego zachowanie jest komunikatem. Do komunikatów zaliczamy nie tylko wypowiedane przez niego słowa, ale także myśli odbierane przez partnera procesu komunikacji, między innymi na podstawie jego spojrzenia, brzmienia głosu, postawy ciała, gestykulacji, wyrazu twarzy. Także bezczynność czy milczenie mogą dostarczyć odbiorcy określonej informacji, pod warunkiem że potrafi ją w odpowiedni sposób rozszyfrować i zinterpretować.

**DRUGI AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ**

- w każdym komunikacie można wyodrębnić **poziom treściowy** (dotyczy on treści zawartych w wiadomości), jak i **relacyjny** (określa on charakter relacji między uczestnikami procesu komunikacyjnego),

- każdy komunikat zawiera jednocześnie sygnały informujące o tym, jak przekazywane treści mają być odczytane przez odbiorcę, oraz o tym, **jaki jest stosunek nadawcy komunikatu do własnej**

**osoby i partnera interakcji. Te ostatnie należy traktować jako niezamierzone przez nadawcę.** Występują one w sferze komunikacji niewerbalnej oraz towarzyszą treściom komunikatu werbalnego,

dla procesu komunikacyjnego **ważne jest zarówno to, co mówimy, jak i to, jak mówimy.** Każde słowo niesie ze sobą nie tylko określoną treść (informację rzeczową), ale również sygnały ukazujące relacje istniejące między rozmówcami.

- każde zdarzenie w sekwencji jest równocześnie **bodźcem** (dla następnego), **reakcją** (na poprzednie) i **wzmocnieniem** (dla poprzedniego) – przebiega bowiem na zasadzie sprzężenia zwrotnego (dodatniego lub ujemnego),

### ***W jaki sposób rozumują małżonkowie?***

Mąż, unikając kontaktów z żoną, własne zachowanie postrzega jako reakcję na określone zachowanie żony. Natomiast żona także ma pretensje do męża, ponieważ unika on kontaktów z nią (traktuje swoje zachowanie jako reakcję na określone postępowanie męża). Małżonkowie odmiennie postrzegają te same zdarzenia, w których biorą udział. Oczywiście takie ich zachowanie uniemożliwia osiągnięcie porozumienia.

**Cztery poziomy komunikatu** (Oppermann i Weber, 2000) za Schultz von Thuna'em [1981]:

- rzeczowy;
- ekspresji „ja” (ukazujący uczucia osoby mówiącej);
- apelu (ukazujący apel zawarty w komunikacie);
- relacji między rozmówcami.

### **TRZECI AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ**

- istotą relacji pomiędzy dwiema komunikującymi się osobami jest **nieustanna wymiana ról między nadawcą i odbiorcą** (wymieniają sekwencje komunikatów),

- każdy z komunikatów pojedynczej osoby może być **reakcją** na poprzedni komunikat partnera, **wzmocnieniem** uprzedniego zachowania partnera, a także **bodźcem** do kolejnego zachowania partnera.

Porozumiewanie się między ludźmi ma charakter **kołowy, a nie linearny.** Wynika to przede wszystkim z faktu nieustannej wymiany sekwencji komunikatów między partnerami procesu komunikacji. Każdy z uczestników aktu komunikacyjnego ma skłonność do traktowania własnego zachowania jako reakcji na odpowiednie zachowanie swojego partnera.

### **CZWARTY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ**

- komunikowanie się ludzi może odbywać się zarówno **werbalnie, jak i niewerbalnie.** Każdy ze wskazanych sposobów spełnia określoną **funkcję** w procesie komunikacyjnym. Komunikaty **werbalne udzielają informacji przede wszystkim o wiedzy pojęciowej** danej osoby oraz stopniu jej zrozumienia. Komunikaty **niewerbalne**, jako środki porozumiewania się bez wypowiedzania słów, wywierają także **określony wpływ na ich odbiorców.**

## PIĄTY AKSJOMAT KOMUNIKACJI SPOŁECZNEJ

- wszelkie **interakcje między ludźmi mają charakter wzajemnie się uzupełniający** (komplementarny) **albo symetryczny**,

**Interakcje komplementarne** - zachowania jednego z uczestników aktu komunikacyjnego **wyzwalają odmienne zachowania partnera interakcji**, na przykład jeżeli jeden z uczestników interakcji zachowuje się **agresywnie**, to jego partner przejawia zachowanie **uległe** wobec niego. Jeden poucza, opiekuje się, kontroluje, a drugi ulega, korzysta z opieki, podporządkowuje się. W interakcji komplementarnej jeden z jej uczestników przyjmuje zawsze pozycję dominującą, podczas gdy drugi – pozycję podporządkowania się. Przykładami związków komplementarnych mogą być relacje interpersonalne typu matka – dziecko, lekarz – pacjent, nauczyciel – uczeń w autorytarnym modelu interakcyjnym i inne.

**Interakcje symetryczne** - zachowania jednego uczestnika aktu komunikacyjnego **stanowią odzwierciedlenie zachowań partnera interakcji**, na przykład wyrażamy werbalnie swoje niezadowolenie i partner zachowuje się podobnie. Innymi słowy, w interakcji symetrycznej **istnieje równość obu stron** procesu komunikowania, tj. partnerzy aktu komunikacyjnego **nawzajem się naśladują**. Nie można w tym wypadku wyróżnić ani osoby dominującej w akcie komunikacyjnym, ani podporządkowanej.

- Według Alberta Mehrabiana [1972], werbalnie komunikujemy zaledwie **7%** całości przekazu, zaś **93%** to komunikowanie niewerbalne (w tym: **38%** jak mówimy i **55%** język ciała).

**Mowa ciała zdaje się być zatem bardzo istotnym kanałem informacji.**

**Jak posługiwano się i jak interpretowano język ciała w przeszłości?**

Przykłady:

**Erazm z Rotterdamu** (1469-1536), dzieło pt. *Zasady dobrego wychowania* –

**Twarz**

- dobry charakter dziecka objawia się m.in. przez **łagodne** spojrzenie, **pełne szacunku, uczciwe**;
- złe dziecko – spojrzenie zagniewane (gwałtowność), natarczywe (arogancja), rozbiegane i błędne (szaleństwo), z ukosa (nieszczerłość i niegodziwe plany), wytrzeszcz (głupiec), tępe spojrzenie (skłonność do lenistwa), przenikliwe (porywczość), przesadnie żywe, zuchwałe (zmysłowość), ciągle mruganie (niezdecydowanie), mrużenie (złe zamysły)

**Postawa, ruchy, strój i inne**

Zalecane: wyprostowana postawa, odsłonięta głowa, mina pogodna (w miarę), kontakt wzrokowy, nogi zestawione razem, ręce spokojnie opuszczone, nie dłużyć w nosie, zadbane ubranie.

Niezalecane: śmiech przypominający rzenie, nosowy głos podobny do ryku słonia, przygarbiona jak u ptaków brodzących sylwetka

## **Mowa (komunikacja okołowerbalna)**

Zalecane: mówić łagodnie, spokojnie, bez krzykliwości, nie za cicho, wolno, wyraźnie, nie za szybko – umożliwia panowanie nad wadami wymowy czy np. jękaniem, nie mówić za dużo (konkretnie).

**Michel de Montaigne** (1533-1592) - trzy księgi esejów pt. *Próby*.

Dostrzegł **rolę rąk** w komunikowaniu się ludzi. Za ich pomocą:

żądamy, obiecujemy, wołamy, odprawiamy, grozimy, prosimy, błagamy, przeczymy, odmawiamy, pytamy, podziwiamy, liczymy, wyznajemy, kajamy się, obawiamy, wstydzimy, wątpimy, uczymy, rozkazujemy, zachęcamy, ośmielamy, przysięgamy, świadczymy, oskarżamy, potępiamy, rozgrzeszamy, przeklinamy, gardzimy, wyzywamy, złościmy się, pieścimy, przyklaskujemy, błogostawimy, upokarzamy, drwimy, godzimy, zalecamy, radujemy, zachwycamy, weselimy, bolejemy, zasmucamy, zawodzimy, rozpaczamy, dziwimy, wołamy, milczymy.

### **Rola głowy:**

zapraszamy, oddalamy, przyznajemy, zadajemy kłam, zapieramy, witamy, czcimy, poważamy, gardzimy, zwodzimy, żartujemy, biadamy, pieścimy, łajemy, poddajemy się, wyzywamy, upominamy, grozimy, upewniamy, badamy.

Dostrzegł też funkcje komunikacyjne **twarzy, oczu, brwi, ramion oraz milczenia**.

**Zmiany w zachowaniach niewerbalnych od XVI do XVIII** (szczególnie w zakresie sfer przestrzeni):

- odejście od ściskania się (branie w ramiona),
- odejście od całowania dłoni, stóp,
- padania plackiem przed damą.

### ➤ **Współczesne (niektóre) gesty i pozycje w komunikacji niewerbalnej:**

#### **a) kinezyjne formy komunikacji niewerbalnej (wg Thomsona):**

- **pochylenie ciała do przodu przez siedzącego rozmówcę** – zainteresowanie wypowiedzią osoby mówiącej;
- **odsuwanie się rozmówcy od osoby mówiącej** – zakłopotanie albo brak zaufania;
- **krzyżowanie ramion** przez jednego z rozmówców – negatywny stosunek do wypowiedzi;
- **krzyżowanie nóg** przez rozmówcę – negatywny stosunek do wypowiedzi;
- **rozkładanie dłoni przez rozmówcę wewnątrz do góry** – świadczy o jego uczciwości;
- **osoba mówiąca zasłania dłońią usta** – zdenerwowanie lub niemówienie prawdy;
- **słuchacz czyści okulary przed udzieleniem odpowiedzi** na pytanie nadawcy – ocena pomysłu nadawcy; zastanawianie się nad odpowiedzią;
- **słuchacz zakrywa dłońią usta** – intensywne myślenie lub obserwowanie osoby mówiącej;

- **osoba mówiąca pociąga się za ucho** – zdenerwowanie lub próba oszustwa;
- **słuchacz gładzi podbródek przed udzieleniem odpowiedzi na pytanie nadawcy** – ocena pytania i podjęcie decyzji;
- **osoba mówiąca trze oko** – zdenerwowanie lub próba oszustwa;
- **stukanie nogą przez rozmówcę** – chęć szybkiego zakończenia rozmowy;
- **zgarbienie się rozmówcy** – postawa ta świadczy o skrępowaniu;
- **wyprostowane plecy rozmówcy** – kontrola nad sytuacją;
- **podniesiona głowa i patrzeć wprost** – wywieranie wpływu na innych ludzi.

**Proksemiczne formy komunikacji niewerbalnej** - wykorzystanie interpersonalnego **dystansu przestrzennego** występującego podczas interakcji w sytuacjach komunikacyjnych oraz komunikacyjne funkcje otoczenia.

**Paralingwistyczne formy** - dotyczą przekazu informacji dzięki wykorzystaniu niewerbalnych elementów mowy, między innymi modulacji, intonacji i intensywności, tempa głosu, onomatopei.

#### **Klasyfikacja zachowań komunikacji niewerbalnej wg Nęckiego:**

1. **Gestykulacja** (ruchy rąk, dłoni, nóg, stóp i głowy).
2. **Wyraz mimiczny twarzy** – komunikacja stanów emocjonalnych (między innymi szczęścia, strachu, złości, zainteresowania) i postaw (sympatia lub wrogość).
3. **Dotyk i kontakt fizyczny** (np. głaskanie, uderzenie).
4. **Wygląd fizyczny** (np. sposób ubierania się, czesania, ozdabiania).
5. **Dźwięki paralingwistyczne** (np. westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki i śmiech oraz wszelkie odgłosy nietworzące słów (eee, yyy itp.)).
6. **Kanał wokalny** (np. intonacja, akcentowanie i barwa głosu).
7. **Spojrzenia i wymiana spojrzeń** (np. kontakt wzrokowy, długość spojrzeń).
8. **Odległość fizyczna** między rozmówcami.
9. **Pozycja ciała** w trakcie rozmowy (np. poziom napięcia).
10. **Organizacja środowiska** (architektura wnętrz) oraz komunikacja w skali publicznej (architektura i urbanistyka).

**Klasyfikacja zachowań komunikacji niewerbalnej wg Głodowskiego** obejmuje trzy systemy form komunikacji niewerbalnej: **wizualny, niewidzialny i audialny**.

#### **Wizualny system komunikacji niewerbalnej:**

- kinezykę;
- proksemikę;
- wygląd fizyczny człowieka (jego fizjonomię, wagę ciała itp.);
- sygnały wyglądu zewnętrznego (ubranie, uczesanie, makijaż, ozdoby itp.);
- komunikowanie poprzez przedmioty, które mogą przekazywać informacje od ich twórców lub użytkowników;
- różne zachowania wzrokowe.

**Niewidzialny system - dotyk** jako podstawowy rodzaj komunikacji niewerbalnej. Komunikacja przez dotyk możliwa jest dzięki właściwościom skóry. Jako największy receptor naszego ciała pełni ona funkcję przekaźnika, jak i odbiornika przekazów.

**Audialny [audytywny]** system dotyczy komunikacji za pomocą systemu **dźwięków paralingwistycznych**. Są to wszystkie sygnały głosowe, które nie są słowami, włącznie z właściwościami głosu (np. wysokość, głośność, akcent, tempo mówienia, rytm rozmowy, modulacja). Paralingwistyczny system dźwięków obejmuje też tzw. wokalizatory (np. płacz, lament, śmiech, okrzyki) oraz dźwięki – wypełniacze (np. uhmm, eeh, oh).

## ROZMOWA

### ➤ **Zasady prowadzenia rozmowy:**

- jasno, precyzyjnie i z uzasadnieniem wyrażać swoje myśli;
- stosować sygnały niewerbalne (kontakt wzrokowy, odpowiednią postawę, gestykulację, odpowiednie tempo mówienia);
- prawidłowo wykorzystywać głos w trakcie mówienia w celu przyciągnięcia uwagi słuchacza i wydobycia sensu słów wypowiedzianych wobec odbiorcy (wykorzystać siłę głosu, artykulację, brzmienie, pauzy, wysokość i ton głosu).

### ➤ **Techniki ułatwiające rozmowy o problemach:**

- **otwieracze** - jeżeli słuchacz otrzymuje wstępny komunikat o istnieniu problemu nurtującego rozmówcę, może wysłać w jego kierunku **komunikaty stanowiące rodzaj zaproszenia do podjęcia aktu komunikacyjnego**; np. „Czy chciałbyś o tym porozmawiać?” , „Czy mógłbym ci w czymś pomóc?” , „Powiedz mi o tym”.
- **biernie słuchanie** –milczenie – możliwość „wygadania się” drugiej osoby;
- **reakcje potwierdzające** - między innymi porozumiewawcze spojrzenie, skinienie głową, czy też słowne wyrażenie potwierdzające, na przykład: „Rozumiem”, „hmm”, „Słucham cię”, „Ciekawe” i wiele innych;
- **aktywne słuchanie** - przekazywaniu rozmówcy komunikatów zwrotnych, dzięki którym może on zorientować się, czy jest właściwie rozumiany (werbalne reakcje potwierdzające + gesty i postawy ciała).

### ➤ **Powody nieporozumień w rozmowie:**

- rozmówcy nie zawsze decydują się powiedzieć o tym, co rzeczywiście myślą;
- nie dysponują pełnymi informacjami na temat swoich rzeczywistych uczuć;
- w różny sposób interpretują znaczenia tych samych słów;



- czasami dokonują selektywnego rozszyfrowania treści odbieranych komunikatów, tj. słyszą tylko to, co chcą usłyszeć;
- jako odbiorcy komunikatów nie dążą do zrozumienia ich treści, ponieważ obiektem ich zainteresowania staje się ich własna wypowiedź kierowana w stronę nadawcy; ma to miejsce także w sytuacji realizacji dwóch równoległych monologów (przez nadawcę i odbiorcę), kiedy uczestnicy aktu komunikacyjnego nie reagują wzajemnie na swoje repliki – każdy jest tylko nadawcą, ale nie adresatem;
- jako nadawcy komunikatów mogą nie widzieć, czy odbiorcy dokonali poprawnej ich interpretacji;
- jako odbiorcy komunikatów mogą nie być pewni poprawnego rozszyfrowania komunikatu.

➤ **Rozmowa jest procesem relacyjnym, transakcyjnym i bilateralnym.**

**Charakter relacyjny** - rozmowa opiera się i stwarza określoną relację między uczestnikami aktu komunikacyjnego.

**Charakter transakcyjny** - w trakcie przebiegu procesu komunikacyjnego każdy z jego uczestników jednocześnie:

- koduje i dekoduje znaczenia komunikatu;
- odbiera (słucha) i odpowiada (mówi, przekazuje sygnały niewerbalne).

Charakter transakcyjny rozmowy wyraża się w aktywnym udziale jej uczestników w tym procesie, istnieniu tzw. sprzężenia zwrotnego (powrotnego przepływu informacji), dzięki wymiennieści ról nadawczo-odbiorczych.

Rozmowa jest **procesem bilateralnym**, ponieważ wypowiedź jest mówiona i słyszana jednocześnie, a percepcja i weryfikacja znaczenia tekstu nadanego oraz jego interpretacja dokonuje się natychmiast.

➤ **Warunki skuteczności rozmowy:**

1. Należy mówić wyraźnie i pamiętać o dykcji; stawiać pytania jasne, zwięzłe i na temat.
2. W trakcie mówienia zapewnić dobry kontakt wzrokowy ze słuchaczami, często na nich spoglądać w celu pozyskania ich uwagi i zaufania.
3. Kontakt wzrokowy nie powinien być długi, najlepiej jest przerwać go powoli po 3-4 sekundach.
4. Nie powinno się patrzeć w oboje oczu rozmówcy, lecz najpierw w jedno, a następnie w drugie, można także patrzeć w punkt między gałkami ocznymi swojego rozmówcy.
5. Nie należy spuszczać oczu, a także nie należy patrzeć rozmówcy zuchwale w oczy.

6. Nie należy zwracać uwagi na to, co się dzieje w pomieszczeniu, w którym odbywa się rozmowa; nie należy także „strzelać oczami” na boki.
7. Należy utrzymywać właściwą postawę – podkreśla ona wiarygodność osoby mówiącej.
8. Należy wykorzystać gestykulację – w celu zwiększenia efektu swojej wypowiedzi należy zwracać szczególną uwagę na wszystkie gesty przekazywane przez swojego rozmówcę, sygnały wysyłane za pomocą gestów należy łączyć z treścią przekazu werbalnego i sposobem ekspresji (sposobem wyrażania myśli).
9. Tempo mówienia powinno być takie, aby adresat mógł dobrze zrozumieć słowa wypowiedziane przez osobę mówiącą.
10. Tempo mówienia należy dostosować do swego rozmówcy; zbyt szybkie lub zbyt wolne wypowiadanie wyrażen słownych sprawia wrażenie niepewności wewnętrznej; rozmówcy są szczególnie zadowoleni z przebiegu rozmowy, jeśli czas ich wypowiedzi jest porównywalny.
11. Ton głosu każdego z rozmówców nie powinien być monotony.
12. Nie powinno się przerywać wypowiedzi rozmówcy (niezależnie od formy i treści jego wypowiedzi); należy starać się delikatnie naprowadzać rozmówcę na istotę omawianego tematu, gdyby zbyt od niego odbiegał.

## **FORMY KOMUNIKACJI WERBALNEJ**

### **Ustne formy komunikacji:**

- mówienie – transmisja (nadawanie) komunikatów dźwiękowych;
- słuchanie – odbiór (recepcja) komunikatów dźwiękowych.

### **Pisemne formy komunikacji (rękopiśmiennej i drukowanej):**

- pisanie (transmisja komunikatów graficznych);
- ciche czytanie (recepcja komunikatów graficznych).

### **Mieszane formy językowej komunikacji:**

- głośne czytanie (zamiana komunikatów graficznych na dźwiękowe);
- zapisywanie mowy (zamiana komunikatów dźwiękowych na graficzne);
- tłumaczenie (zamiana komunikatów dźwiękowych lub graficznych jednego języka na odpowiednie jednostki dźwiękowe lub graficzne drugiego języka).

### **Różnice między komunikacją ustną a pisemną:**

- charakter sygnałów - komunikaty **dźwiękowe** albo **graficzne** (odbiór poprzez słuch albo wzrok),
- inne kanały – **fale akustyczne** – działają w środowisku niezależnie od warunków i czasu oraz **energia wizualna** (światło) – nie zawsze dostępna wzrokowi ludzkiemu,

- **mowa** – komunikat nadawany za pośrednictwem aparatu artykulacyjnego, a odbierany za pomocą narządów słuchu (**biologiczny charakter**), zaś **pismo** – to **twór (kod) sztuczny** – pisanie i czytanie - wymagają specjalnego uczenia się.

### **Uwaga krytyczna!!!**

Umiejętności alfabetyczne (rozumiane jako przetwarzanie informacji w zakresie czytania, pisania i liczenia) są niezbędne każdemu współczesnemu człowiekowi do korzystania z materiałów drukowanych, powszechnie spotykanych w różnych sferach działalności ludzkiej.

Wyniki międzynarodowych badań, przeprowadzonych w 1993 roku wśród osób dorosłych, wykazały niski poziom alfabetyzmu Polaków. Okazało się, że tylko nieliczne osoby z wyższym wykształceniem potrafią swobodnie czytać skomplikowane teksty i uogólniać wnioski z nich wynikające.

Umiejętności alfabetyczne dużej liczby Polaków nie gwarantowały możliwości samodzielnego wykorzystywania przekazywanych im informacji. Badani mieli trudności z wykonywaniem prostych czynności wymagających umiejętności czytania ze zrozumieniem oraz ze swobodnym przekazywaniem myśli w postaci pisemnej.