



## Kilka słów o komunikowaniu się

**Komunikowanie** jest jedną z form działalności człowieka. Dzięki zdolności komunikowania się człowiek stał się istotą społeczną. Komunikacja to proces, w trakcie którego jedna osoba sprawia, że informacje, które chce przekazać, stają się zrozumiałe dla innej osoby lub grupy osób lub są przez nią interpretowane.

W komunikacji ważny jest kontekst komunikacyjny, czyli środowisko, w którym dokonuje się proces przekazu: pomieszczenie, temperatura, wydarzenia wcześniejsze, kolor sali, dźwięki z zewnątrz. Ważny jest także kontekst kulturowy, zwyczaje odbiorcy, jego pochodzenie, wykształcenie, tradycje itd.

Komunikowanie może być: werbalne lub niewerbalne; pośrednie lub bezpośrednie; formalne lub nieformalne; ustne lub pisemne; jednokierunkowe lub dwukierunkowe. Nawet nic nie mówiąc i nic nie robiąc przekazujemy komunikat, który może być różnie interpretowany.

Komunikacja od dawna jest przedmiotem badań naukowych. Znajomość jej procesu może poprawić poziom wzajemnego rozumienia się ludzi, tym samym zmniejszając liczbę konfliktów. **Można zaryzykować stwierdzenie, że większość nieporozumień wynika nie z różnic interesów, lecz ze wzajemnej nieznanomości podstaw skutecznej komunikacji międzyludzkiej.** Żyjemy jednak w czasach, które nie sprzyjają rozwojowi umiejętności komunikacyjnych. Bezpośrednią rozmowę z drugim człowiekiem zastępuje e-mail czy sms. Coraz mniej miejsca i czasu poświęcamy na rozpoznawanie uczuć i stojących za nimi wartości. Coraz trudniej dostrzec wzajemne potrzeby. A to one są naprawdę bodźcem do nawiązania relacji komunikacyjnych.

Im więcej znamy znaczeń słów, tym łatwiej wyrazić nam swoje uczucia i stojące za nimi potrzeby. Same słowa znaczą wiele, ale ich interpretacja jest właściwsza, kiedy dodamy do nich kontekst sytuacyjny, kiedy możemy wsłuchać się w ich brzmienie, obejrzeć minę i gesty, z jakimi ktoś je wypowiada. Mamy wówczas większą pewność, że właściwie odczytaliśmy intencje nadawcy.

Komunikacja to proces dwukierunkowy – z jednej strony znajduje się nadawca, z drugiej odbiorca.

Ważnym źródłem informacji o człowieku jest jego zachowanie niewerbalne, czyli mimika i ruchy ciała (wyraz twarzy, gesty, ton głosu, sposób poruszania się, dotyk, spojrzenie). Obserwując je, szybko tworzymy sobie wyobrażenie danej osoby. Dlatego należy pamiętać, że pierwsze wrażenie jest bardzo ważne i nie do powtórzenia. Ma ono kluczowe znaczenie dla dalszej znajomości, bo zostaje w pamięci na długo.

Zdaje nam się, że przykładamy wagę do wypowiedzianych słów, ale jednak nie wyczerpują one treści wypowiedzi. Często te same słowa wypowiedziane innym tonem, z inną intonacją i akcentem znaczą coś zupełnie innego:

**Alicja** nie zna Jacka tak dobrze.

Alicja **nie zna** Jacka tak dobrze.

Alicja nie zna **Jacka** tak dobrze.

Alicja nie zna Jacka **tak dobrze.**

Możemy wypowiedzieć to zdanie tonem pełnym złości, sarkastycznym lub przeciwnie, wyrażającym czułość czy troskę o drugą osobę.



## Funkcje komunikacji niewerbalnej

- △ Ułatwia komunikację werbalną (zniżasz, ściszasz i zawieszasz głos).
- △ Służy wyrażaniu emocji.
- △ Pokazuje postawę (ustawienie bokiem, tyłem, bezbarwny ton, wzrok opuszczony).
- △ Informuje o cechach osobowości (gesty szerokie, zdecydowany ton głosu lub pochylone plecy i zwieszane ramiona).
- △ Niektóre wskaźniki niewerbalne powtarzają lub uzupełniają komunikację werbalną. „Cieszę się, że cię widzę” – mówi ktoś i uśmiecha się. Kiedy jednocześnie słyszysz w jego głosie ironię i sarkazm, wiesz, że to nieprawda.

Niewerbalne gesty są często uniwersalnym językiem.

Przyjrzyjmy się teraz dokładniej poszczególnym **kanałom ekspresji niewerbalnej**.

Można je podzielić na dwie grupy:

- △ ruchy ciała
- △ zależności przestrzenne

Do pierwszej grupy zalicza się **mimikę, kontakt wzrokowy, gesty, pozycję ciała, dotyk**.

Zależności przestrzenne natomiast to po prostu dystans, jaki utrzymujemy z rozmówcą w czasie interakcji.

**Komunikacja niewerbalna** może wyrażać się przez:

- △ Sposób, w jaki tworzymy otoczenie fizyczne, w którym pracujemy i mieszkamy.
- △ Sposób, w jaki siedzimy, stoimy, chodzimy, kontaktujemy się wzrokowo.
- △ Napięcie lub rozluźnienie ciała.
- △ Nasze otoczenie: dom, praca, samochód, rodzina, przyjaciele.
- △ Ton głosu, natężenie i intonacja (mówienie chłodne, ciepłe, monotonne, dynamiczne, oschłe, ostre, łagodne, ciche, głośne, spokojne lub nerwowe).
- △ Nasz wygląd: twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor, obuwie.
- △ Wyraz twarzy - mimika, śmiech, płacz, błaznowanie, marszczenie brwi, uśmiechanie się.
- △ Dźwięki - ekspresja uczuć poprzez wokalizacje, takie jak mruczenie, posapywanie, mlaskanie, wzdychanie, gwizdanie.
- △ Gesty, ruchy rąk, nóg, głowy, całego ciała.
- △ Odległość, w jakiej stajemy od siebie, bliskość, dotyk, kontakt fizyczny.
- △ Obraz - jest specyficznym sposobem komunikacji. Komunikacja obrazem jest głęboko osadzona w symbolach. Obraz staje się zakodowaną informacją. Jej odczytanie uzależnione jest od wrażliwości na świat, stopnia rozwoju, wiedzy o świecie.

Inny podział komunikacji niewerbalnej:

- △ Mowa ciała: mimika, gestykulacja, przyjmowane pozy, ruchy ciała, spojrzenie, kontakt wzrokowy.



- △ Głos: ton, barwa, wysokość, natężenie, głośność, modulacja, szybkość głosu, interferencje wokalne – wzajemne oddziaływanie na siebie dwu lub więcej cech głosu i dźwięków pozajęzykowych.
- △ Prezentacja – wygląd fizyczny, budowa ciała, ubranie, fryzura, makijaż, biżuteria.
- △ Dotyk – uścisk dłoni, poklepywanie (świadczy o emocjonalnym stosunku do drugiej osoby).
- △ Odległość, dystans interpersonalny.
- △ Czas jako sygnał komunikacyjny (np. rozciągnięcie pewnych rzeczy w czasie dla podkreślenia ich ważności, punktualność).
- △ Elementy otoczenia – „Pokaż mi swój dom, a powiem ci, kim jesteś”.

Opracowano na podstawie: Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003