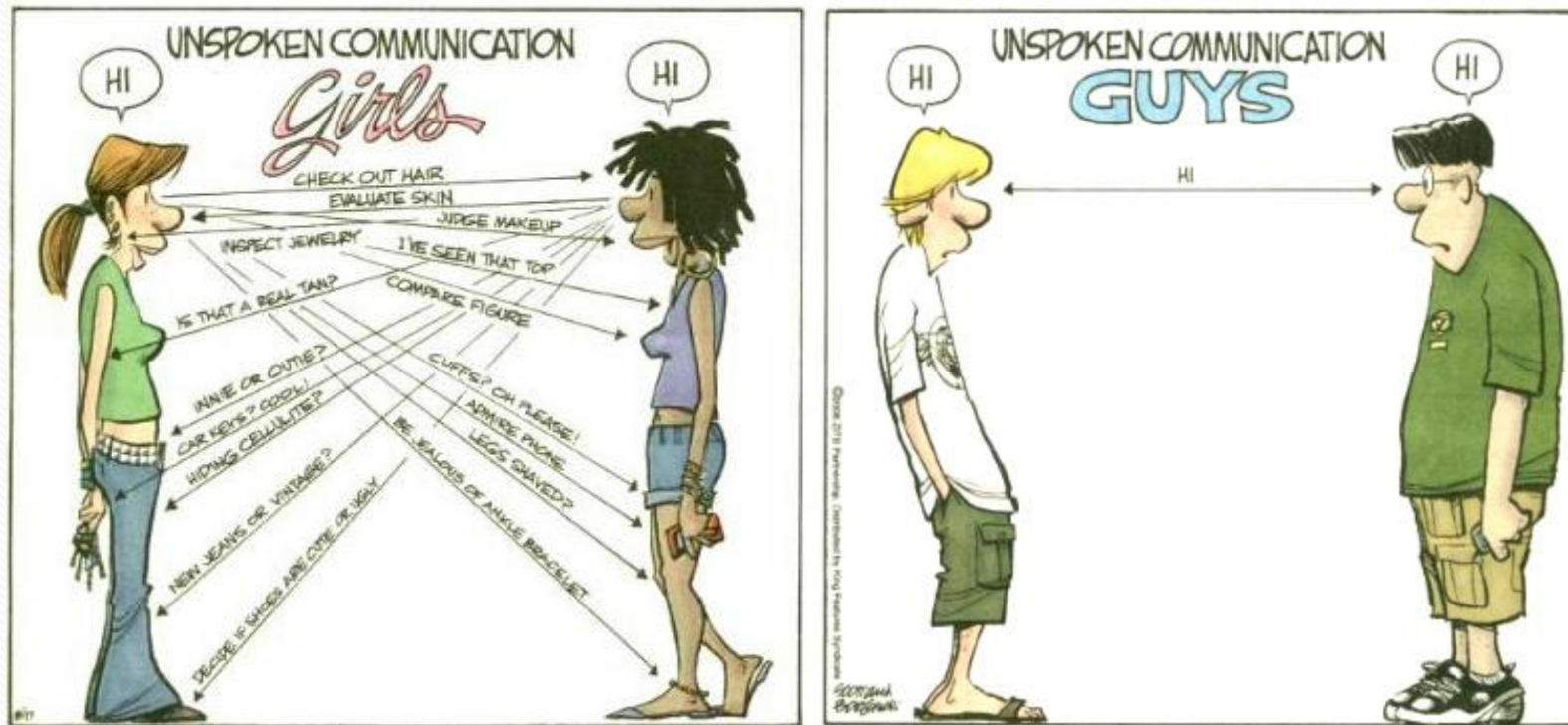


Podstawy komunikacji personalnej

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna





Komunikacja niewerbalna

**Musi istnieć jakiś język, który obywają się bez słów.
Jeśli nauczę się rozszyfrowywać ten język bez słów,
uda mi się rozszyfrować świat.**

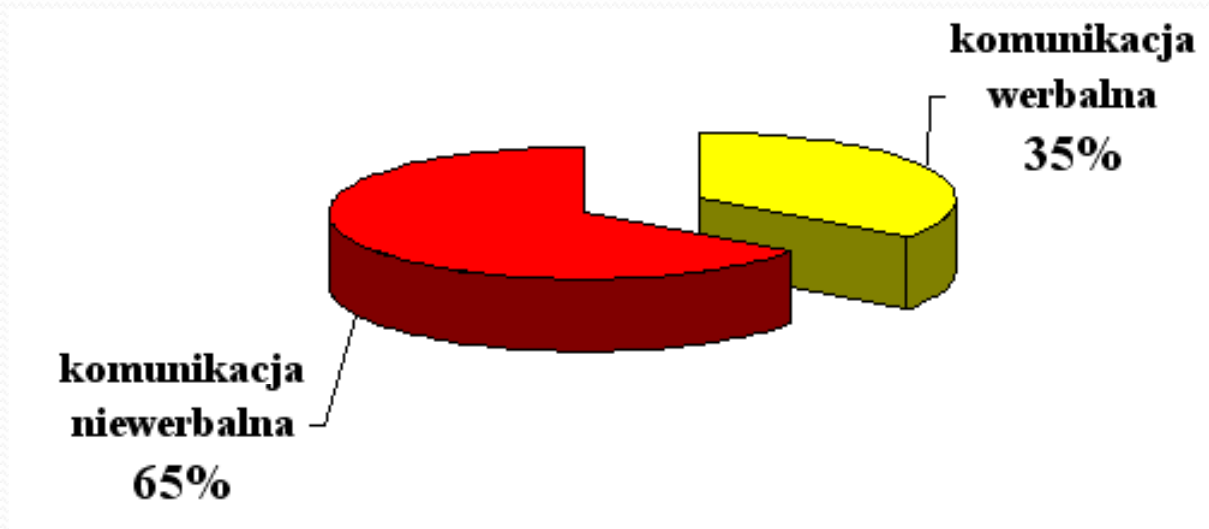
Paulo Coelho

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna (mowa ciała, język ciała) - zespół niewerbalnych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie. Obejmuje: wygląd fizyczny, ruch ciała, gesty, wyraz twarzy, ruch oczu, dotyk, głos oraz sposób wykorzystywania czasu i miejsca w komunikowaniu się. Nie zawiera gestów, które zawierają słowa, takich jak język migowy, ani słów pisanych lub przekazywanych elektronicznie.

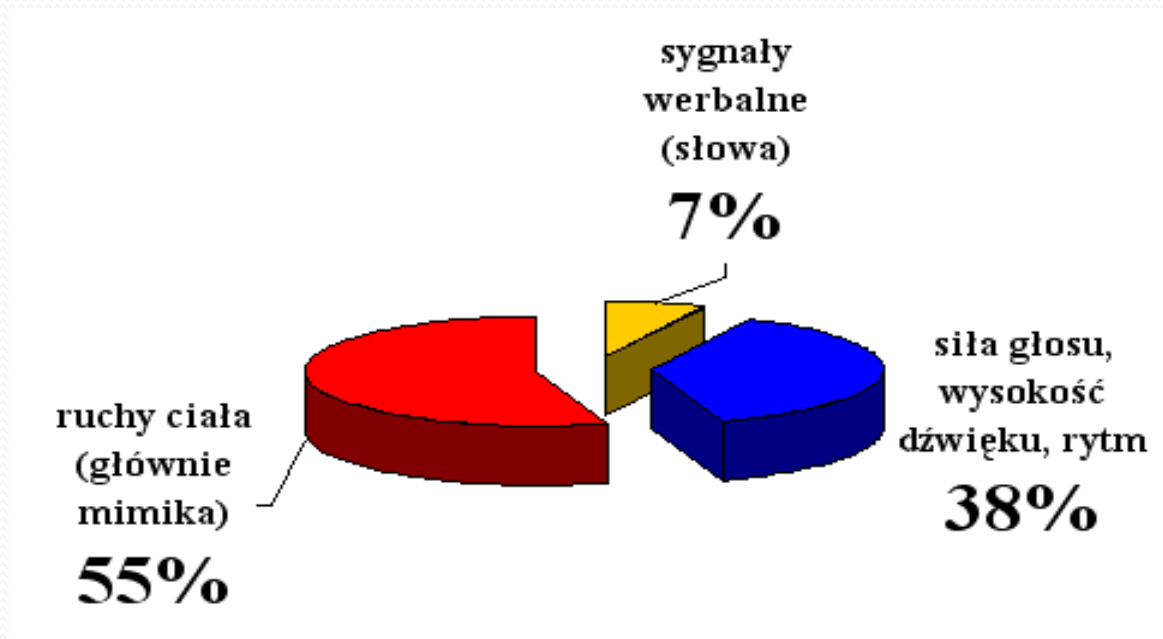
Komunikaty niewerbalne informują o podstawowych stanach emocjonalnych, intencjach, oczekiwaniach wobec rozmówcy, pozycji społecznej, pochodzeniu, wykształceniu, samoocenie, cechach temperamentu itd. Nadawane są i odbierane najczęściej na poziomie nieświadomym, jednak mogą być również nadawane i odbierane świadomie (gesty czy wyrazy mimiczne).

Skuteczność przekazu



Komunikowanie niewerbalne jest uzupełnieniem i wzmocnieniem bezpośredniego i ustnego komunikowania werbalnego, z którym jest nierozdzielnie związane.

Rozkład znaczenia komunikatu



W procesie porozumiewania się sygnały niewerbalne wywierają na rozmówców pięciokrotnie większy wpływ niż używane przez nich słowa.

W sytuacji niezgodności obu rodzajów komunikatów, te o charakterze werbalnym uznawane są za nieprawdziwe.



Komunikaty niewerbalne

Komunikacja niewerbalna tworzy kilka grup sygnałów, do których zalicza się:

- parajęzyk,
- kinezjetyka,
- samoprezentacja,
- dotyk,
- proksemika,
- chronemika,
- elementy otoczenia.

Parajęzyk

Parajęzyk – dźwiękowe komponenty, które niosą w sobie znaczenie niezależnie od treści zawartej w słowach. Parajęzyk obejmuje cechy wokalne głosu oraz interferencje wokalne.

Cechy wokalne głosu: wysokość dźwięku, rezonans, artykulacja, tempo, siła głosu, rytm.

Interferencje wokalne: czyli wzajemne oddziaływanie na siebie dwu lub więcej cech głosu oraz wszelkie dźwięki pozajęzykowe, takie jak: uf, ach, eee, itp.

Parajęzyk zdradza nasz nastrój i nastawienie, ujawnia to kim jesteśmy i co czujemy.

Kinezjetyka

Kinezjetyka, czyli mowa ciała:

- mimika twarzy,
- gestykulacja,
- pozycja ciała,
- spojrzenie,
- kontakt wzrokowy,
- przyjmowanie pozy, itp.

Kinezjetyka jest w dużej mierze wyuczona. Gesty przekazywane są z pokolenia na pokolenie bez specjalnego treningu.

Poszczególne kultury łączy raczej podobieństwo mowy ciała niż języka werbalnego. Jeżeli w języku ciała występują jakieś różnice, stwarza to wiele nieporozumień.

Kinezyjetyka: mimika twarzy

Mimika – ruchy mięśni twarzy, wyrażające myśli, emocje, przeżycia, nastroje, a także postawy wobec innych ludzi oraz bieżące komentarze do toczącej się komunikacji.

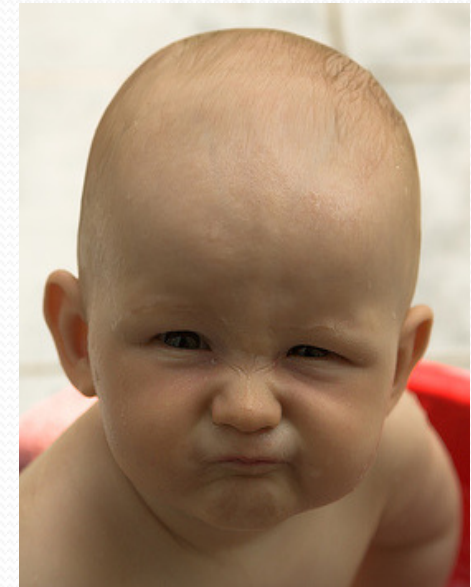
Wyraz mimiczny jest kształtowany przez siedem regionów twarzy: brwi i czoło, oczy, nos, górną wargę, dolną wargę i brodę, szczelinę ust oraz żuchwę.

Dzięki temu, że niektóre elementy twarzy mogą reagować niezależnie od siebie, to twarz może wyrażać tysiące gestów mimicznych.

Klasyfikacja wyrazów mimicznych:

- strach, cierpienie,
- szczęście, miłość, radość,
- zdziwienie,
- gniew, wściekłość, zdecydowanie,
- niesmak, wstręt, pogarda, lekceważenie,
- smutek.

Wszystkie wyrazy mimiczne są rozpoznawane bezbłędnie przez członków różnych kultur.



Kinezyjetyka: gestykulacja

Gest - dowolny ruch wykonany przez kogoś świadomie lub nieświadomie, mający określone znaczenie.

Zazwyczaj gesty są rozumiane tylko przez pewną grupę osób, które wywodzą się z tego samego środowiska lub tego samego kręgu kulturowego.

Niektóre gesty stanowią też rodzaj znaku, umożliwiającego rozpoznanie odpowiednich osób. Typowym przykładem jest poprawne salutowanie w wojsku.



Istnieją gesty, które zostały rozpowszechnione niemalże na cały świat, dzięki prostocie przekazu lub udziałowi mediów (gest Kozakiewicza, palec środkowy, Heil Hitler, trzymanie kciuków, meksykańska fala, ...).

Kinezyjetyka: postawa ciała

Postawa ciała informuje zarówno o trwałych cechach osoby (np. charakterze czy temperamencie) jak i o jej aktualnych stanach wewnętrznych (emocjach, wzbudzonych postawach).

Komunikaty wyrażane postawą ciała:

- postawa interpersonalna (np. lubię – nie lubię, unikam),
- cechy osobowości (np. pewność siebie, otwartość),
- pozycji społecznej (pochodzenie społeczne, pozycja w hierarchii społecznej),
- aktualne stany emocjonalne (lęk, poczucie bezpieczeństwa),
- cechy temperamentu.



Postawa ciała jako informacja o aktualnym stanie wewnętrznym powinna być analizowana w kontekście innych komunikatów zarówno werbalnych jak i niewerbalnych a także norm kulturowych i społecznych, które obowiązują w danej sytuacji.

Samoprezentacja

Samoprezentacja człowieka:

- wygląd fizyczny,
- budowa ciała,
- ubranie,
- fryzura,
- makijaż,
- biżuteria,
- noszone dodatki.



Elementy te dają dużo informacji o człowieku i czasem już na wstępie przesądzają o relacjach komunikacyjnych.

Dotyk

Dotyk:

- uścisk dłoni,
- poklepywanie drugiej osoby,
- obejmowanie drugiej osoby, itp.



Dotyk świadczy o stosunku emocjonalnym i zależy zarówno od uprzejmości, kultury osobistej, preferencji jednostki jak i od kontekstu kulturowego.

Proksemika

Proksemika czyli dystans przestrzenny zastosowanie w procesach porozumiewania się dystansu interpersonalnego i relacji przestrzennych między komunikującymi się osobami, wynikających ze struktury i z charakteru formalnego bądź nieformalnego przestrzeni oraz przedmiotów tam się znajdujących.



Proksemika

dystans publiczny - obszar, w którym kontaktujemy się z osobami publicznymi (np. ministrem podczas spotkania, rektorem uczelni podczas inauguracji roku akademickiego, księdzem podczas mszy),

dystans społeczny - przestrzeń poza obszarem możliwego łatwego dotyku, kontakt z osobami obcymi i tymi, które znamy lecz nie lubimy specjalnie i traktujemy jako obce,

dystans osobisty - obszar na wyciągnięcie ręki – przestrzeń prywatna, wpuszczane są tu osoby, które dobrze znamy i z którymi czujemy się bezpiecznie,

dystans intymny - obszar na wyciągnięcie łokcia - obszar przestrzeni bardzo bliski naszego ciała, w którym prawie zawsze dochodzi do kontaktu fizycznego z rozmówcą, odległość zarezerwowana jedynie dla bardzo bliskich osób (małżonek, partner, dziecko), a naruszenie tej strefy przez inną osobę odbierane jest jako agresja terytorialna.

Chronemika

Chronemika – wykorzystuje czas jako sygnał komunikacyjny, jak np.:

- punktualność,
- oczekiwanie,
- czas trwania zdarzenia,
- itp.



Elementy otoczenia

Elementy otoczenia:

- temperatura,
- oświetlenie,
- kolor,
- itp.

Elementy otoczenia mogą wpływać na zachowania się ludzi, stymulować ich bądź odstraszać.



Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcje komunikacji niewerbalnej:

- funkcja zastępowania,
- funkcja uzupełnienia,
- funkcja ekspozycji,
- funkcja regulacyjna,
- funkcja moderująca.

Funkcje komunikacji niewerbalnej wynikają z relacji między komunikacją werbalną a niewerbalną.



Funkcja zastępowania

Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcja zastępowania :

Sygnaly niewerbalne, określane jako **emblematy**, takie jak: charakterystyczny ruch ręką lub głową, gest, znak, mogą być stosowane w miejsce słów i zdań, zastępując je.



Funkcja uzupełnienia

Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcja uzupełnienia :

Sygnaly niewerbalne, nazywane **ilustratorami** uzupełniają komunikat werbalny, precyzują go, są komplementarne w stosunku do niego.



Funkcja ekspozycji

Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcja ekspozycji :

Sygnaly niewerbalne, zwane **pozami**, pozwalają na ukazanie uczuć i emocji w znacznie większej skali niż ich rzeczywisty stan:

akcentują ją i eksponują, wyolbrzymiają, np. ból lub
przeciwnie: ciało nadawcy **ukrywa** prawdziwe myśli i uczucia,
ukazując znacznie mniej emocji.



Funkcja regulacyjna

Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcja regulacyjna :

Sygnaly niewerbalne, zwane **regulatorami**, mogą być użyte do kontroli i regulacji płynności konwersacji lub tradycyjnego komunikowania.

Tę rolę odgrywać może nawiązanie kontaktu wzrokowego, ruch głową lub ciałem, podniesienie brwi itd.

Regulatory wskazują innym uczestnikom procesu, że czynność jest kontynuowana, powtarzana, skończona,



Funkcja moderująca

Funkcje komunikacji niewerbalnej

Funkcja moderująca :

Sygnaly niewerbalne, tzw. **adaptery**, służą do łagodzenia napięć jakie jednostka przeżywa.

Forma występowania adapterów: drapanie się po głowie, klepanie po nodze, ściskanie dłoni, obgryzanie paznokci,

Adaptery redukują stres wywołany rozmową.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna jest znacznie bardziej dwuznaczna niż komunikacja werbalna.

Sygnaly niewerbalne mogą być wysyłane zarówno świadomie jak i nieświadomie.

Te same zachowania mogą w innym kontekście i innej sytuacji komunikować zupełnie coś odmiennego, np. uśmiech.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna ma charakter ciągły, w przeciwieństwie do komunikacji werbalnej.

Symbole werbalne są ulotne i krótkotrwałe, gdyż przypisane są do wypowiedzianego dźwięku czy ruchu wargami.

Komunikacja niewerbalna trwa przez cały czas interakcji, tak długo jak ludzie są w swojej obecności.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna odbywa się wieloma kanałami i angażuje wszystkie zmysły.

Komunikacja werbalna ogranicza się do wzroku i słuchu, komunikacja niewerbalna angażuje dodatkowo: węch, smak, dotyk.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna nie ma struktury (bądź jest ona bardzo słabo zarysowana).

Komunikacja werbalna jest procesem ustrukturyzowanym, którym rządzą reguły gramatyki, syntaktyki, itp.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna ma charakter pozalingwistyczny.

Komunikacja werbalna jest systemem arbitralnych znaków.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna jest analogowa, komunikacja werbalna digitalna.

Komunikacja analogowa – forma i treść komunikatu są ze sobą powiązane i wzajemnie się warunkują.

Komunikacja digitalna – forma i treść komunikatu nie są ze sobą powiązane.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna daje wgląd w stany emocjonalne.

Komunikacja werbalna używa słów, które stan emocjonalny usiłują ukryć, np. smutek, wstyd, zażenowanie.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna jest spontaniczna.

Komunikacja niewerbalna stosuje sygnały nabyte w drodze naturalnej obserwacji otoczenia, np. niemowlę i małe dziecko potrafi doskonale wyrażać swoje myśli i emocje bez użycia znaków werbalnych, których przecież nie zna.

Komunikacja werbalna jest efektem zmuszonego procesu uczenia się mowy, a następnie zdobywania umiejętności pisania i czytania.



Różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną

Komunikacja niewerbalna jest zdeterminowana kulturowo.

Sygnaly niewerbalne generalnie wyrażają podobne uczucia (choć mogą mieć w różnych kulturach różne znaczenie).

Twarz wyraża w różnych kulturach podobne znaczenia: radość, złość, strach, zaskoczenie.

Znaki werbalne w przypadku nieznamomości języka są niemożliwe do odkodowania.

Zakłócenia w komunikacji

Przyczyny zaburzeń w komunikowaniu:

- brak przygotowania do rozmowy,
- brak jasności komunikatu,
- okoliczności,
- niedokładny odbiór / wybiórczość,
- subiektywizm,
- brak zaufania / szacunku.

Niespójność polegająca na wysyłaniu specyficznych przekazów niewerbalnych może wywołać dezorientację, utrudniać osiągnięcie porozumienia (duże prawdopodobieństwo kłamstwa, indywidualność mowy, bardzo poważne zdenerwowanie).

Np.: niespójność między komunikatami przekazywanymi przez dwa różne kanały niewerbalne: niespójność taką dostrzegamy wtedy, gdy ktoś mówi podniesionym, gniewnym tonem i jednocześnie uśmiecha się, to co słyszymy brzmi agresywnie, widzimy natomiast przyjazny wyraz twarzy.