
Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Komunikowanie się

2013



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Zachodniopomorska
Szkoła Biznesu
w Szczecinie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY





Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Spis treści:

1. Wstęp.....	3
2. Komunikacja werbalna i niewerbalna – podstawowa definicja	3
3. Komunikacja werbalna i niewerbalna - zależności	4
4. Komunikacja i jej znaczenie	4
5. Bariery w komunikacji.....	5
6. Zasady efektywnego przekazywania informacji	6
7. Formy komunikacji niewerbalnej.....	6
8. Komunikacja niewerbalna – formy	7
9. Wzory zachowań niewerbalnych	7
10. Sposób oddziaływania komunikatów niewerbalnych	9
11. Formy komunikacji werbalnej.....	10
12. Instrumenty efektywnej komunikacji.....	10
13. Pozostałe instrumenty aktywnego słuchania.....	12
14. Efektywna komunikacja - zalecenia	13
15. Podsumowanie	14
16. Literatura:	15



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

1. Wstęp

Sukces w życiu zawodowym w ponad 85% zależy od umiejętności **komunikowania się**. Powszechnie uważa się, że jakość argumentacji, logiczne wyjaśnienie lub to, jakim językiem posługuje się rozmówca, przesądza o porozumieniu lub uzyskaniu akceptacji drugiej strony.

Wyróżnikiem kompetentnego komunikowania jest jego skuteczność (ponieważ przynosi oczekiwane efekty) oraz naturalność i szczerość (ponieważ buduje zdrowe relacje interpersonalne). Umiejętność prawidłowej komunikacji werbalnej i niewerbalnej to podstawa Twojej efektywności osobistej i zawodowej. Słowa (komunikacja werbalna) nie zawsze są wiarygodnym instrumentem porozumiewania się. Większość informacji na temat drugiego człowieka dociera do nas za sprawą języka ciała (komunikacja niewerbalna). **Umiejętność „czytania” języka ciała** to jedna z kluczowych kompetencji życiowych, osobistych i zawodowych. Zapoznaj się z materiałem na temat komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

2. Komunikacja werbalna i niewerbalna – podstawowa definicja

Czy wyobrażasz sobie życie szkolne bez możliwości komunikowania się z innymi? Komunikacja towarzyszy Ci od narodzin. Od pierwszego dnia życia **komunikowanie werbalne i niewerbalne** pozwala sygnalizować otoczeniu nasze potrzeby, nastroje i emocje. Człowiek tylko w ciągu doby wypowiada przeciętnie kilka tysięcy słów i odbiera około czterech tysięcy komunikatów! Komunikacja stanowi niezbędny warunek społecznego i indywidualnego życia człowieka.

Podstawowy podział komunikacji:



Komunikacja werbalna
(przekaz informacji za pomocą
słowa mówionego i pisanego)



Komunikacja niewerbalna
(przekaz informacji za pomocą
właściwości ciała - mowa ciała)

Źródło: opracowanie własne.

Komunikowanie jest najważniejszą (priorytetową) aktywnością człowieka. Badania pokazują, że około 70% czasu, jakim dysponujemy, przeznaczamy na porozumiewanie się na różne sposoby. Z tego 11% przypada na pisanie, 15% na czytanie, 32% na mówienie i 42-57% na słuchanie.



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

3. Komunikacja werbalna i niewerbalna – zależności

Mówiąc o komunikowaniu się, najczęściej mamy na myśli **komunikację werbalną**, czyli porozumiewanie się za pomocą słów. Tymczasem mowa ciała jest równie istotnym elementem komunikacji. Nawet w zwykłej rozmowie sporą część informacji przekazujemy poprzez komunikaty niewerbalne.

Komunikacja werbalna obejmuje:

- mówienie,
- słuchanie,
- pisanie,
- czytanie.

Komunikacja niewerbalna obejmuje:

- gesty, ruchy ciała i mimikę,
- intonację głosu, postawę i ukierunkowanie ciała,
- ruchy oczu i odruch źreniczny,
- sposób używania przestrzeni interpersonalnej.

Jedno z kluczowych praw komunikacji mówi, że o skuteczności komunikacji przesądza:

- w 55% to, co przekazuje nasze ciało (tzw. mowa ciała),
- w 38% brzmienie naszego głosu oraz inne niewerbalne wokalne składniki przekazu,
- w 7% treść przekazu (słowa).

4. Komunikacja i jej znaczenie

Dlaczego komunikowanie jest tak ważne w życiu każdego człowieka, bez względu na wiek, płeć i wykształcenie?

Komunikacja jest istotna, ponieważ:

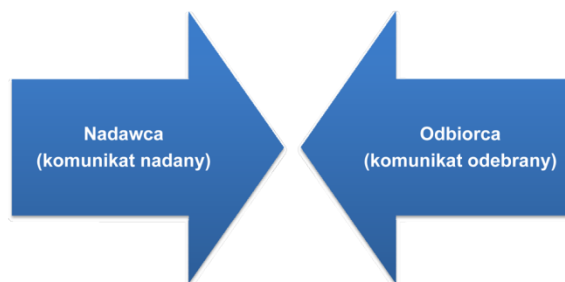
- umożliwia wymianę myśli oraz prezentację opinii i sądów,
- jest niezbędna do stworzenia spójnej (zgranej) grupy,
- pozwala poznać myśli i uczucia innych,
- ułatwia nawiązywanie przyjaźni i bliskich relacji,
- uwalnia od nadmiaru negatywnych emocji.

Efektywna komunikacja występuje wtedy, gdy osoba, do której mówisz, **odbierze i zrozumie intencje twojego komunikatu**. O doskonałej komunikacji moglibyśmy mówić wtedy, kiedy w jej efekcie w umyśle odbiorcy powstaje obraz identyczny z tym obrazem, jaki powstał w umyśle nadawcy.

Zasada spójności komunikatu nadanego i odebranego



Komunikowanie werbalne i niewerbalne



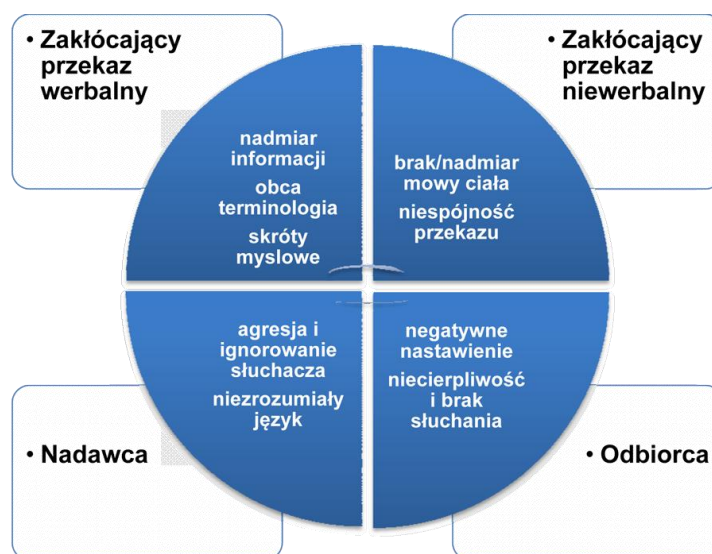
Źródło: opracowanie własne.

Warunkiem skutecznej komunikacji jest również spójność komunikatu werbalnego i niewerbalnego, to znaczy zgodność pomiędzy tym, **co się mówi** i tym, **jak się to mówi**.

5. Bariery w komunikacji

W procesie komunikowania, niezależnie od kontekstu sytuacyjnego, napotykamy na swej drodze różne trudności. Poszczególne elementy procesu komunikacyjnego (nadawca, odbiorca, komunikat werbalny i niewerbalny) mogą stanowić istotne źródło zniekształceń (barier) w komunikacji.

Bariery w komunikacji:



Źródło: K. Bocheńska-Włostowska, *Akademia umiejętności interpersonalnych 20 spotkań z komunikacją*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009.

W procesie komunikacji zachowania werbalne i niewerbalne, które stanowią bariery w porozumiewaniu się, zazwyczaj uruchamiają spiralę **konfliktów interpersonalnych**. Istotne dla pokonywania barier komunikacyjnych jest stosowanie zasad aktywnego słuchania.

Główne zasady aktywnego słuchania:



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

- chęć zrozumienia i uważnego wysłuchania drugiej osoby,
- wysyłanie sygnałów zainteresowania (werbalnego i niewerbalnego) rozmową,
- szczere zainteresowanie drugą osobą,
- unikanie osądających komunikatów,
- unikanie przerywania.

Aktywne słuchanie to podstawowa umiejętność służąca tworzeniu i utrzymywaniu relacji z innymi ludźmi. Nikt przecież nie lubi rozmawiać z rozmówcą, który nie słucha i jest skoncentrowany tylko na sobie.

6. Zasady efektywnego przekazywania informacji

Sprawność Twojego komunikowania się zależy od umiejętności formułowania jasnego i precyzyjnego przekazu. Wystąpienia przed publicznością bywają stresujące. Przygotowanie psychiczne w takich sytuacjach jest kluczem do sukcesu.

Pamiętaj o kluczowych zasadach efektywnego przekazywania informacji:

- formułuj krótkie zdania (sprzyjają przejrzystości komunikatów),
- mów jasno i precyzyjnie,
- unikaj rozpoczynania zdania od słowa nie,
- wyeliminuj nadmiar powtórzeń (powodują, że komunikat staje się rozmyty),
- unikaj „wypełniaczy” tj. „yyy”, „eee”, „po prostu”,
- patrz na swojego słuchacza,
- kontroluj gesty i mimikę,
- wyeliminuj z przekazu monotonne lub zbyt szybkie tempo mówienia,
- koncentruj się na konkretach i faktach, unikaj przekazów emocjonalnych,
- unikaj krytykowania cech i właściwości innych ludzi, mów o swoich wrażeniach i opiniach.

Wcielając w codzienne sytuacje życiowe rady zawarte powyżej, być może znajdziesz przyjemność w publicznym zabieraniu głosu!

7. Formy komunikacji niewerbalnej

Bez względu na to, czy twoje zachowanie jest zamierzone czy nie, wszystkie zachowania niewerbalne, które uruchamiasz, potencjalnie kreują komunikat o Tobie. **Albert Mehrabian**, psycholog zajmujący się komunikacją niewerbalną, stwierdził, że 93% emocjonalnego oddziaływania komunikatu pochodzi ze źródeł niewerbalnych, podczas gdy tylko 7% z werbalnych.

Komunikacja niewerbalna w szerszym znaczeniu oznacza wszelkie zamierzone i niezamierzone przekazywanie informacji za pomocą różnych działań, przedmiotów i wytworów ludzkiej aktywności, np. wystroju wnętrza domu.

Wyobraź sobie, że w ramach międzynarodowej wymiany uczniów Twojej szkoły z zaprzyjaźnioną szkołą niemiecką masz gościć w swoim domu kolegę/koleżankę. Który właściciel/właścicielka pokoju „na pierwszy rzut oka” wzbudza większą sympatię? Dlaczego?



Źródło: Internet.

8. Komunikacja niewerbalna – formy

Bez względu na to, co robisz i co mówisz, zawsze wysyłasz komunikaty niewerbalne, które demaskują Twój rzeczywisty nastrój i przeżywane emocje. Mowa ciała poprzez różne sygnały: ekspresję twarzy, postawę, gesty, brzmienie głosu i inne elementy w znacznym stopniu kształtuje także Twoje sądy i opinie na temat innych ludzi. Psychologowie uważają, że bardziej zawieramy temu, co widzimy (mowa ciała), niż temu, co słyszymy (słowa).



Kto mówi prawdę?

Która postać z większym prawdopodobieństwem mówi prawdę?



Źródło: opracowanie własne.

Komunikaty niewerbalne istotnie wspomagają komunikaty werbalne, dodają im wyrazistości, klarowności i jednoznaczności.

9. Wzory zachowań niewerbalnych

Badania nad komunikacją niewerbalną umożliwiły wyodrębnienie sześciu podstawowych wzorów zachowań niewerbalnych w relacjach

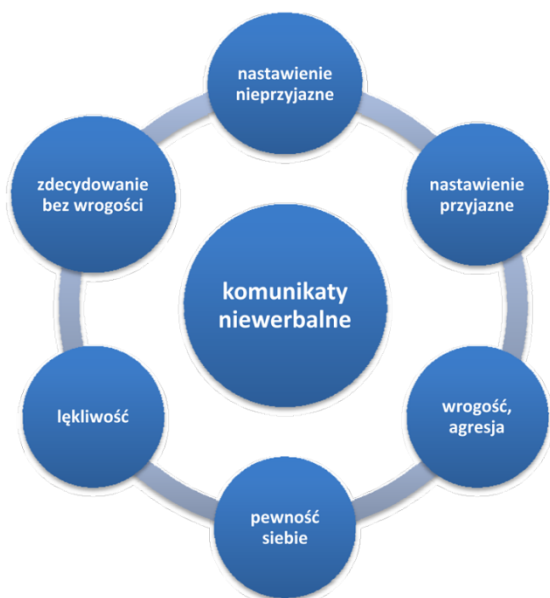
interpersonalnych.

Wzory zachowań niewerbalnych:





Komunikowanie werbalne i niewerbalne



Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Bocheńska-Włostowska, *Akademia umiejętności interpersonalnych. 20 spotkań z komunikacją*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009.

Nastawienia nieprzyjazne:

- unikanie wymiany spojrzeń,
- pochylanie lub odwracanie głowy,
- zła lub uboga mimika,
- mocne ściskanie dłoni,
- częste pocieranie nosa, głowy,
- odsuwanie się od rozmówcy.

Nastawienia przyjazne:

- patrzenie w oczy rozmówcy,
- aprobujące kiwanie głową,
- uśmiechanie się,
- trzymanie dłoni otwartych,
- rzadkie dotykanie głowy,
- zbliżanie się do rozmówcy.

Zachowania osoby lękliwej:

- częste zamykanie oczu,
- nerwowe ruszanie rękami,
- wiercenie się na krześle,
- nerwowe kiwanie nogą,
- częste zasłanianie ust.

Zachowania osoby pewnej siebie:

- oczy naturalnie otwarte,
- trzymanie ramion luźno i swobodnie,
- odsłanianie sylwetki i twarzy,
- pewne i spokojne siedzenie,
- wygodne i spokojne trzymanie nóg.

Nastawienia wrogie, agresywne:



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

- uśmiechanie się z politowaniem,
- grożenie palcem wskazującym,
- podnoszenie brwi z niesmakiem,
- wstawanie, by unieść się nad rozmówcę,
- ściskanie dłoni w pięści,
- patrzenie ponad głowę rozmówcy.

Nastawienia zdecydowania, bez wrogości:

- spoglądanie na rozmówcę przez około $\frac{3}{4}$ czasu rozmowy,
- zdecydowany, pewny wyraz twarzy,
- gestykulacja dłońmi,
- lekkie odwracanie głowy w bok,
- lekkie napinanie ciała, gdy zaczyna się mówić,
- trzymanie otwartych dłoni,
- patrzenie prosto w oczy.

10. Sposób oddziaływania komunikatów niewerbalnych

Zachowania niewerbalne ze względu na ich sposób oddziaływania dzielimy na dwie grupy: otwierające kontakt (ciepłe) i zamykające kontakt (zimne).

Zachowania niewerbalne



zachowanie ciepłe

zachowanie zimne

Źródło: opracowanie własne.

Każde z tych zachowań przejawia się innym repertuarem zachowań i reakcji. Zapoznaj się z ich cechami charakterystycznymi.



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Zachowania otwierające kontakt:

- spoglądanie w oczy,
- dotykanie rąk rozmówcy,
- częste uśmiechy,
- potwierdzające ruchy głową,
- zadowolenie,
- spokój mimiczny,
- szeroki uśmiech,
- otwarte gesty,
- przyjemny ton głosu.

Zachowania zamykające kontakt:

- unikanie kontaktu wzrokowego,
- rzucanie zimnych spojrzeń,
- unikanie dotyku,
- przeczące ruchy głowy,
- skrzyżowane ramiona,
- zaciśnięte wargi,
- zbyt duża odległość od rozmówcy,
- podniesiony, krzykliwy ton głosu.

11. Formy komunikacji werbalnej

Komunikacja werbalna to, w najprostszym ujęciu, mowa – najbardziej złożony środek porozumiewania się. Głównym jej narzędziem oddziaływania jest słowo. Warunkiem podstawowym komunikacji werbalnej jest posiadanie przez jej uczestników umiejętności mówienia, czytania, słuchania oraz przekonywania. Komunikacja werbalna występuje w dwóch podstawowych formach: ustnej i pisemnej.

Komunikacja ustna:

- najczęstszy sposób przekazywania informacji,
- zazwyczaj przyjmuje formę: rozmowy indywidualnej, poleceń, instrukcji, dyskusji grupowej i przemówienia.

Zalety: szybkość i łatwość w uzyskaniu informacji zwrotnej.

Wady: podatność na zniekształcenia.

Komunikacja pisemna:

- zazwyczaj przyjmuje formę: listów, notatek, faksów, wiadomości e-mail itd.
- istotną jej właściwością jest niemożność wpływania na sytuację, w której odbiorca zapoznaje się z jej treściami.

Zalety: sprawdzalność i możliwość przechowywania przez dłuższy czas w oryginalnej formie.

Wady: brak dostępu do możliwości analizy komunikatów niewerbalnych odbiorcy.

Efektywna komunikacja werbalna obejmuje dwie ważne kompetencje komunikacyjne: umiejętności aktywnego słuchania i skutecznego mówienia. Badania nad komunikowaniem się werbalnym ludzi wskazują, że przeciętny człowiek na słuchanie przeznaczają 45% czasu, na mówienie 30%, pisanie 16%, a najmniej na czytanie – tylko 9%. A jak wygląda to w twoim przypadku?

12. Instrumenty efektywnej komunikacji

Czy zdarza Ci się, że zamiast kogoś słuchać, myślisz o tym, co za chwilę masz odpowiedzieć? W mówieniu nie chodzi tylko o wypowiadanie słów, tak samo w słuchaniu – nie najważniejszy jest sprawny aparat słuchowy.



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

Główne zasady skutecznego słuchania i mówienia sprowadzają do kilku ważnych umiejętności komunikacyjnych:

- zadawania pytań,
- pytań o rozwiązania,
- okazywania zainteresowania,
- przekazywania informacji zwrotnej,
- zachowania dystansu emocjonalnego,
- empatycznego rozpoznawania uczuć rozmówcy.

Umiejętność słuchania jest jedną z najważniejszych umiejętności komunikacyjnych. Celem aktywnego słuchania jest przekazanie rozmówcy, że rozumie się to, co on mówi. Nie słuchając uważnie tego, co inni mają do powiedzenia, nie można prawidłowo odczytać informacji.

Czy jesteś dobrym słuchaczem?

Sprawdź:

1. Posiadam pozytywne nastawienie wobec słuchania w kontaktach z innymi ludźmi.
2. Szanuję sposób myślenia innych i jestem otwarty na ich opinie.
3. Jestem cierpliwy i wnikliwy w interpretacji wypowiedzi innych.
4. Okazuję partnerowi aprobatę i zainteresowania.

Jeżeli większość powyższych stwierdzeń jest dla Ciebie charakterystyczna, możesz uznać się za dobrego słuchacza!

W jaki sposób skutecznie przedstawiać własne poglądy? Jak neutralizować bariery komunikacyjne?

Pomogą ci w tym instrumenty aktywnego słuchania:

- parafraza,
- odzwierciedlanie,
- precyzowanie,
- wypowiedzi otwierające,
- udzielanie zachęt,
- przekazywanie informacji zwrotnych.

Parafraza jest informacją zwrotną dla partnera o tym, jak zrozumieliśmy jego słowa oraz powtórzeniem własnymi słowami podstawowych sformułowań partnera w celu sprawdzenia, czy dobrze zrozumieliśmy intencje i treść jego wypowiedzi.

Parafrazowanie – przykład:



Komunikowanie werbalne i niewerbalne



Źródło: opracowanie własne.

Odzwierciedlanie uczuć to nazwanie uczuć rozmówcy i pokazanie, że potrafimy się wczuć w sytuację i przeżycia mówiącego. Odzwierciedlanie to nie „małpowanie”!

Odzwierciedlanie- przykład:



Źródło: opracowanie własne.

13. Pozostałe instrumenty aktywnego słuchania

Precyzowanie często towarzyszy parafrazowaniu. Oznacza zadawanie pytań aż do uzyskania pełniejszego obrazu. Precyzowanie bardzo często wykorzystuje technikę klaryfikacji, czyli prośbę wobec rozmówcy o rozwinięcie jakiejś myśli czy wątku wypowiedzi, np. poprzez podanie konkretnych przykładów.

Precyzowanie – przykład:



Komunikowanie werbalne i niewerbalne



Źródło: opracowanie własne.

Wypowiedzi otwierające mają wyrażać zainteresowanie tym, co druga osoba chce przekazać, a także wskazują na gotowość słuchającego do komunikowania się, np. „Ciekawi mnie to, co mówisz”, „Mógłbyś opowiedzieć o tym więcej”, „Możemy o tym porozmawiać teraz”.

Udzielanie zachęt to ośmielanie rozmówcy do wypowiedzi i potwierdzanie, że z uwagą słuchamy. W tym celu stosujemy sygnały niewerbalne (potakiwanie głową, uśmiech, pochylanie się w kierunku mówiącego) i werbalne potwierdzenia (mruknięcia: mhm, aha, yhm) oraz używamy zwrotów: „Tak, rozumiem”, „To interesujące”.

Przekazywanie informacji zwrotnej to dzielenie się własnymi odczuciami i refleksjami.

Konstruktywne informacje zwrotne:

- są przekazywane w sposób konkretny i zwięzły, a nie ogólny i niejasny,
- są skoncentrowane na zachowaniu, a nie na osobowości,
- są obserwacjami zdarzeń, a nie przypinaniem etykietek czy ocenami emocjonalnymi,
- mają na celu doradzenie, pomoc drugiej osobie, a nie poniżenie jej,
- pozwalają odbiorcy rozwiązać jakiś swój problem.

Pamiętaj, że efektywna komunikacja wymaga umiejętnego redukcji szumów zewnętrznych. Redukcja szumów zewnętrznych to unikanie czynności, które mogą niekorzystnie wpływać na komunikację i wskazywać na brak zainteresowania lub odwracać uwagę, np. bębnienie palcami po stole, słuchanie zbyt głośnej muzyki, przeglądanie dokumentów.

14. Efektywna komunikacja - zalecenia

Jak efektywnie komunikować się? Jakich barier komunikacyjnych szczególnie unikać w kontaktach z innymi?

Głównymi zagrożeniami efektywnej komunikacji są:

- osądzanie,



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

- decydowanie za innych,
- uciekanie od cudzych problemów,
- blokady językowe.

Osoba osądzająca:

- krytykuje: „Czy ty naprawdę nie potrafisz tego jaśniej powiedzieć?”
- obraża: „Czy twój mały rozumek nie może wymyślić nic mądrzejszego?”
- orzeka: „Ty już w życiu nic nie osiągniesz”,
- chwali, ale głównie po to, aby oceniać lub manipulować: „Wyglądasz interesująco, ale...”

Osoba decydująca za innych:

- rozkazuje: „Natychmiast przerwij tę dyskusję!”
- zakazuje: „Zabraniam ci mówić w ten sposób”
- grozi: „Jeżeli mnie nie posłuchasz, to...”
- moralizuje: „Ja w twoim wieku...”

Osoba uciekająca od cudzych problemów:

- pełni funkcję biernego doradcy: „Na twoim miejscu w ogóle bym się tym nie przejmowała.”
- odchodzi od tematu: „A czy to rzeczywiście jest najważniejsza rzecz na świecie?”
- logicznie argumentuje: „Gdybyś się systematycznie uczył, nie miałbyś teraz kłopotu.”
- pociesza: „Nie martw się, przecież to nie tragedia. Nie tylko ciebie to spotkało.”

Osoba stosująca blokady językowe:

- wtrąca do rozmowy wypowiedzi w językach obcych,
- stosuje umowne kody lub szyfry, znane tylko wybranym osobom w danej grupie,
- używa słów obraźliwych lub wulgarnych, których nie akceptujemy,
- stosuje w dyskusji tak zwane zabójcze frazesy: „To przecież oczywiste!”

Znajomość prezentowanych zagrożeń pozwoli Ci unikać błędów komunikacyjnych oraz w sposób czytelny przedstawiać własne poglądy i skutecznie ich bronić.

15. Podsumowanie

Prezentowane opracowanie dostarczyło Ci podstawowej wiedzy z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej, a szczególnie informacji o technikach wykorzystywania i kontrolowania różnych aspektów komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacjach z innymi ludźmi. Po zapoznaniu się z materiałem potrafisz:

- przedstawić istotę komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
- wskazać podstawowe bariery w komunikacji,
- omówić i zastosować w praktyce podstawowe zasady aktywnego słuchania i mówienia,
- wymienić zasady efektywnego przekazywania informacji, np. w sytuacji wystąpienia publicznego,
- ocenić i rozróżnić formy komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz ich sposób oddziaływania,
- stosować w praktyce techniki i narzędzia efektywnej komunikacji.



Komunikowanie werbalne i niewerbalne

16. Literatura:

1. R.B. Adler, L.B. Rosenfeld, R.F. Proctor, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Dom Wydawniczy REBIS , Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2007.
2. K. Bocheńska-Włostowska, *Akademia umiejętności interpersonalnych. 20 spotkań z komunikacją*, Impuls, Kraków 2009.