




# Вербална и невербална комуникација

## подкаст 2



Учиме да комуницираме уште од првите денови од животот. Со текот на времето, стануваме сè поумешни во тоа и почнуваме да сфаќаме дека покрај зборовите, важни се и многу подискретни елементи на комуникација, како што се држењето на телото, изразите на лицето, гестовите и тонот на гласот. Иако не го сфаќаме тоа, поголемиот дел од нашите животи го поминуваме во комуникација со други луѓе, па се чини дека совладувањето на уметноста на ефективна комуникација е пресудно за постигнување на целите, вклучително и оние поврзани со професионалниот живот.

Психологијата до ден-денес нема воспоставено една специфична дефиниција за комуникација. Комплексноста на комуникациските процеси, како и мноштвото теории развиени од различни автори, значат дека личноста која сака да ја истражува темата на комуникацијата ќе најде на најмалку десетина различни, честопати многу разработени дефиниции. Сепак, наједноставниот начин да се прифати е дека комуникацијата е процес во кој едно лице користи зборови, знаци, звуци и однесувања за да ги пренесе своите мисли, емоции и верувања на другите луѓе. Друга подеднакво едноставна и корисна дефиниција е дека комуникацијата е процес на организирање пораки за создавање значење. Во оваа смисла, порака може да биде и зборови и звуци, постапки и гестови со кои луѓето се изразуваат во односите со другите.

Процесот на комуникација се состои од два основни елементи, а тоа се вербална и невербална комуникација. Многу истражувачи се обидоа да одговорат на прашањето која комуникација, вербалната или невербалната игра поважна улога. Еден од најпознатите експерименти беше спроведен во 1960-тите од Алберт Мехрабијан. Авторот ја изнесе тезата дека конечниот прием на пораката се состои од 55% невербална комуникација, 38% од звукот на гласот и само 7% од содржината на исказот. Иако правилото 7-38-55 не може да се примени за анализа на секоја комуникациска ситуација без размислување поради бројните недостатоци во дизајнот на студијата, Мехрабијан со сигурност докажа дека човечката комуникација



е многу посложена отколку што мислиме.

Вербалната комуникација е процес на комуникација со користење на говорен јазик (усна комуникација) или писмен јазик (писмена комуникација). Секој јазик содржи свој систем на значења, како и граматички правила кои ги дефинираат правилата за градење на исказ. Во вербалната комуникација мора да има говорник (испраќач) и слушател (примач). Во зависност од тоа дали испраќачот и примачот комуницираат лице в лице или преку медиумите, вербалната комуникација може да се подели на директна и индиректна. Природата на комуникацијата е исто така важна. Таа може да биде формална (на пр. интервју за работа, официјални писма) и неформална.

Високото ниво на вербални говорни вештини е многу важно во професионалниот живот. Ви овозможува да пренесувате пораки на начин што примачот го разбира. Вербалниот говор е исто така моќна алатка која ви овозможува да оставите добар впечаток на другите и да влијаете на нивните одлуки. Овој факт веќе беше истакнат од античките филозофи кои предаваат ерудиција и реторика.

### Како да се подобри вербалната комуникација?

- Користете јазик и речник што е прилагоден на вашата публика. Со тоа ќе бидете сигурни дека ќе бидете разбрани од неа.
- Направете план за вашиот говор и држете се до него. Планирањето на она што сакате да го кажете ќе ви помогне да постигнете подобар ефект.
- Формулирајте јасни и концизни пораки. Долгите, сложени и повеќеслојни реченици се заморни за публиката и оневозможуваат публиката да разбере што е значењето на изјавата.
- Бидете активен слушател. Вашата вербална комуникација ќе биде поефикасна ако внимателно го слушате вашиот соговорник.

Одлична дефиниција за невербална комуникација формулираше американскиот лингвист Едвард Сапир. Според оваа дефиниција невербалната комуникација е софистициран таен код кој никаде не е запишан, а секој го разбира.



TALK



Невербалниот говор, односно комуникацијата без употреба на зборови, му овозможува на испраќачот на пораката да ги изрази своите емоционални состојби, намери, очекувања, ставови и да пренесе други важни информации за себе (на пр. социјален статус, богатство, образование). Неговата цел е исто така да ги зајакне вербалните пораки и да ги замени во ситуации кога вербалната комуникација е невозможна. Невербалната комуникација со причина често се нарекува говор на телото. Се состои од елементи како што се:

- изрази на лицето - на пр. насмевка, намуртено
- гестови (пантомима) - на пр. мавтање со раце, мesteње очила, покажување на палецот како знак „Во ред“.
- проксемика - на пр. распоредот на соговорниците во просторот, растојанието меѓу нив
- паралингвистички фактори - на пр. тон на глас, темпо на говор, паузи во зборувањето
- изглед - на пр. облека, шминка
- физиолошки состојби - на пр. руменило, мирис
- држење на телото - на пр. исправено држење, крената глава
- изгледот на очите - на пр. контакт со очите, движења на очите.

Невербалниот говор дава огромна количина на информации за испраќачот на пораката. Поради оваа причина, многу е важно да бидеме свесни за тоа како нашето тело се однесува во односите со другите луѓе, како и дали нашиот говор на телото е конзистентен со она што го кажуваме.

Како да се подобри невербалната комуникација?

Набљудувајте ги другите луѓе за време на комуникацијата. Обидете се да анализирате што ја одредува ефикасноста или неефикасноста на нивната комуникација.



Работете на емоционалната интелигенција и разбирање на емоциите. Ова ќе ви помогне да предвидите како другите ќе реагираат на тоа што и како ќе им кажете.

Одржувајте рамнотежа помеѓу вербалната и невербалната комуникација. Вербалниот и невербалниот говор мора да бидат конзистентни, а невербалните пораки не смеат да ги засенат вербалните.

Прашајте ги другите за повратни информации. Ова ќе ви помогне да разберете каква порака им пренесува вашето тело на другите луѓе и ќе можете да работите на вашето држење на телото.

Финансиран од Европската Унија. Сепак, искажаните ставови и мислења се само на авторот(ите) и не мора да ги одразуваат ставовите на Европската унија или Европската извршна агенција за образование и култура (EACEA). Ниту Европската Унија, ниту EACEA не можат да бидат одговорни за нив.

Сите резултати развиени како дел од проектот „LEARNING OUTCOMES in Adult Education” се достапни под отворени лиценци (CC BY-SA 4.0 DEED). Тие можат да се користат бесплатно и без ограничувања. Забрането е копирање или обработка на овие материјали во целост или делумно без согласност на авторот. Доколку се користат резултатите, неопходно е да се наведат изворот на финансирање и неговите автори.