



Komunikacja werbalna i niewerbalna

PODCAST 2




Dofinansowane przez
Unię Europejską

EVACO

Kompleksowe Wyposażenie Obiektów Gastronomicznych
Szkolenia Kwalifikacyjne i Zawodowe

IMPULSI
EST 2000



Komunikacji uczymy się od pierwszych dni życia. Z czasem stajemy się w niej coraz bardziej biegli i zaczynamy rozumieć, że oprócz słów liczą się także dużo bardziej dyskretne elementy komunikatów, jak na przykład postawa ciała, mimika, gesty oraz ton głosu. Chociaż nie zdajemy sobie z tego sprawy, większość naszego życia upływa bowiem na komunikowaniu się z innymi ludźmi, dlatego opanowanie sztuki skutecznej komunikacji wydaje się być kluczowe dla osiągnięcia celów, w tym tych związanych z życiem zawodowym.

Psychologia po dziś dzień nie ustaliła jednej konkretnej definicji komunikacji. Złożoność procesów komunikacji, a także mnogość teorii opracowanych przez różnych autorów sprawiają, że osoba chcąca zgłębić temat komunikacji natrafi na co najmniej kilkanaście różnych, często bardzo rozbudowanych definicji. Najprościej będzie jednak przyjąć, że komunikacja jest procesem, w ramach którego człowiek wykorzystuje słowa, znaki, dźwięki i zachowania do przekazywania swoich myśli, emocji i przekonań innym ludziom. Inną równie prostą i użyteczną definicją, jest ta która mówi, że komunikacja to proces organizowania wiadomości w celu stworzenia znaczenia. W tym rozumieniu wiadomością mogą być zarówno słowa, jak i dźwięki, działania i gesty, za pomocą których ludzie wyrażają siebie w relacjach z innymi.

Na proces komunikowania się składają się dwa podstawowe elementy, jakimi są komunikacja werbalna i niewerbalna. Wielu badaczy próbowało odpowiedzieć na pytanie, która komunikacja - werbalna czy niewerbalna - odgrywa ważniejszą rolę. Jeden z najgłośniejszych eksperymentów został przeprowadzony w latach 60. przez Alberta Mehrabiana. Autor postawił tezę, że na ostateczny odbiór przekazu składa się w 55% komunikacja niewerbalna, w 38% brzmienie głosu, zaś tylko w 7% treść wypowiedzi. Chociaż w związku z licznymi niedociągnięciami w projekcie badania, reguły 7-38-55 nie można bezrefleksyjnie stosować do analizy każdej sytuacji komunikacyjnej, Mehrabian z pewnością udowodnił, że ludzka komunikacja jest znacznie bardziej skomplikowana niż nam się wydaje.



Komunikacja werbalna to proces porozumiewania się za pomocą języka mówionego (komunikacja ustna) lub pisanego (komunikacja pisemna). Każdy język zawiera swój system znaczeń, a także reguł gramatycznych określających zasady budowania wypowiedzi. W komunikacji werbalnej musi istnieć osoba mówiąca (nadawca) oraz słuchająca (odbiorca). W zależności od tego, czy nadawca i odbiorca komunikują się twarzą w twarz czy za pomocą środków przekazu, komunikację werbalną można podzielić na bezpośrednią i pośrednią. Ważny jest także charakter prowadzonej komunikacji - może być ona formalna (np. rozmowa kwalifikacyjna, pisma urzędowe) oraz nieformalna.

Wysoki poziom umiejętności z zakresu mowy werbalnej jest bardzo ważny w życiu zawodowym. Pozwala przekazywać wiadomości w sposób zrozumiały dla odbiorcy. Mowa werbalna jest także potężnym narzędziem, które pozwala zrobić na innych dobre wrażenie i wpłynąć na ich decyzje. Na ten fakt zwracali uwagę już starożytni filozofowie nauczający erudycji i retoryki.

Jak poprawić komunikację werbalną?

- Używaj języka i słownictwa dostosowanego do swoich odbiorców - dzięki temu będziesz miał pewność, że zostaniesz przez nich zrozumiany.
- Ułóż plan swojej wypowiedzi i trzymaj się go - zaplanowanie tego, co chcesz powiedzieć, pomoże ci osiągnąć lepszy efekt.
- Formułuj jasne i zwięzłe komunikaty - długie, rozbudowane i wielowątkowe zdania są męczące dla odbiorców i nie pozwalają zrozumieć, co jest sensem wypowiedzi.
- Bądź aktywnym słuchaczem - twoja komunikacja werbalna będzie bardziej skuteczna, jeśli będziesz uważnie słuchać swojego rozmówcy.

Doskonałą definicję komunikacji niewerbalnej sformułował amerykański językoznawca Edward Sapir. Mówi ona, że komunikacja niewerbalna to wyszukany sekretny kod, który nie jest nigdzie spisany, a jest rozumiany przez wszystkich. Mowa niewerbalna, czyli porozumiewanie się bez użycia słów, pozwala nadawcy komunikatu na wyrażanie swoich stanów emocjonalnych, intencji, oczekiwań, postaw i przekazywanie innych ważnych



informacji o sobie (np. o statusie społecznym, zamożności, wykształceniu). Jej celem jest także wzmacnianie komunikatów słownych oraz zastępowanie ich w sytuacjach, gdy komunikacja werbalna jest niemożliwa. Komunikacja niewerbalna nie bez powodu jest często nazywana mową ciała.

Składają się na nią takie elementy jak:

- mimika - np. uśmiech, zmarszczenie brwi
- gesty (pantomimika) - np. wymachiwanie rękami, poprawianie okularów, pokazywanie kciuka jako znaku "OK"
- proksemika - np. rozmieszczenie rozmówców w przestrzeni, dystans między nimi
- czynniki paralingwistyczne - np. ton głosu, tempo wypowiedzi, przerwy w mówieniu
- wygląd - np. ubranie, makijaż
- stany fizjologiczne - np. rumieńce, zapach
- postawa ciała - np. wyprostowana sylwetka, głowa uniesiona do góry
- wygląd oczu - np. kontakt wzrokowy, ruchy oczu.

Mowa niewerbalna dostarcza ogromnej ilości informacji na temat nadawcy komunikatu. Z tego powodu bardzo ważna jest świadomość tego, w jaki sposób zachowuje się nasze ciało w relacjach z innymi ludźmi, a także czy nasza mowa ciała jest spójna z tym, co mówimy.

Jak poprawić komunikację niewerbalną?

- Obserwuj innych ludzi w czasie komunikacji - próbuj analizować, co przesądza o skuteczności lub nieskuteczności ich komunikacji.
- Pracuj nad inteligencją emocjonalną i rozumieniem emocji - pomoże ci to przewidzieć, w jaki sposób inni mogą zareagować na to, co i jak do nich mówisz.
- Zachowaj balans między komunikacją werbalną i niewerbalną - mowa werbalna i niewerbalna muszą być spójne, a komunikaty niewerbalne nie mogą przesłaniać tych werbalnych.

- Poproś innych o informację zwrotną - dzięki temu zrozumiesz, jaki komunikat przekazuje innym ludziom twoje ciało i będziesz mógł pracować nad postawą ciała.

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Wszystkie rezultaty wypracowane w ramach projektu „LEARNING OUTCOMES in Adult Education” udostępniane są na zasadzie otwartych licencji (CC BY-SA 4.0 DEED). Można z nich korzystać bezpłatnie i bez ograniczeń. Kopiowanie lub przetwarzanie tych materiałów w całości lub w części bez zgody autora jest zabronione. W przypadku wykorzystania rezultatów niezbędne jest podanie źródła finansowania oraz jego autorów.