

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA W TEORII I PRAKTYCE

Anna Skrok, Stanisław T. Średziński

Abstrakt

Komunikowanie się ludzi między sobą jest jedną z najważniejszych zdolności człowieka, zdolności które warunkują jego sposób funkcjonowania w społeczeństwie. Sposobów komunikowania jest bardzo wiele, a najprostszym z nich jest rozmowa. Jednak to co mówimy, stanowi tylko część procesu porozumiewania. W akcie komunikowania się ludzi między sobą bardzo ważną rolę odgrywa przekaz niewerbalny. Obserwując swojego rozmówcę, dostrzegamy jego wyraz twarzy, gesty, ton głosu i wiele innych czynników, które są istotnym uzupełnieniem tego, co mówi do nas drugi człowiek.

O nowo poznanej osobie wyrabiamy sobie opinię w ciągu kilkunastu pierwszych sekund znajomości. To pierwsze wrażenie tak istotne dla późniejszych relacji między ludźmi, tylko w 7% opiera się na tym co słyszymy, czyli na komunikatach werbalnych. Pozostałe 93% komunikatu interpretujemy na podstawie przekazu niewerbalnego, w tym 38% na podstawie tonu głosu i aż 55% na podstawie wyglądu, gestów i mimiki.

Bardzo duża jest rola komunikacji niewerbalnej w edukacji. Wygląd, postawa, ton głosu i wiele innych czynników ma duże znaczenie dla tego, jak nauczyciel jest odbierany przez uczniów. Sposób w jaki uczniowie postrzegają nauczyciela, warunkuje ich zainteresowanie przedmiotem lekcji, a nauczyciel który potrafi dostrzec i odczytać komunikaty niewerbalne wysyłane przez uczniów, łatwiej nawiązuje porozumienie z klasą, zyskując jej zaufanie i szacunek.

Wykład i warsztaty mają w prosty i przystępny sposób przybliżyć wiedzę z zakresu komunikacji niewerbalnej przydatną w edukacji oraz pracy zawodowej i życiu codziennym.

NONVERBAL COMMUNICATION IN THEORY AND PRACTISE

Abstract

Communicating people with each other is one of the most important abilities of man, abilities that condition his way of functioning in the society. Ways of communication are numerous, and the simplest of them is conversation. However, what we say is only a part of process of communication. In the act of communication between people nonverbal transmitting plays very important role. When observing your interlocutor, you see his face, gestures, tone of his voice and many other factors, which are substantial addition to what the other man says to you.

Watching newly met person we create our opinion about him or her during first seconds of acquaintance. This first impression, that is so important for further relations between people, is based only in 7% on what we hear, i.e. on verbal communication. Remaining 93% is interpreted based on nonverbal transfer, in which 38% based on the tone of voice, and 55% based on appearance, gestures and mimics.

There is a great meaning of nonverbal communication in education. Appearance, posture, tone of voice and many other factors are very important to how the teacher is received by pupils. Way of perceiving the teacher by the students conditions their interest for the lesson subject, and the teacher who is able to find and read students nonverbal announcements, easier gets into contact with the class getting their confidence and respect.

Lecture and workshops have the aim to present the knowledge of nonverbal communication that can be used in education, work and everyday life.

Schemat procesu komunikowania

Aby proces komunikacji miał miejsce, potrzebny jest: nadawca, odbiorca i komunikat. Nadawca przekazuje odbiorcy komunikat poprzez pewien kanał. Kanałem komunikacyjnym może być:

- mowa,
- pismo,
- obraz.

Wybierając kanał komunikowania, kierujemy się pewnymi czynnikami. Ważne są:

- szybkość,
- możliwość otrzymania odpowiedzi,
- możliwość osobistego wpływu na odbiorcę,
- wielkość komunikatu,
- szczegółowość, precyzja i możliwość utrwalania informacji,
- liczba odbiorców i ich odległość od nadawcy,
- dostępność technologii.

W celu dotarcia do nadawcy komunikat potrzebuje nośnika przekazywanej informacji:

- fali głosowej,
- farby drukarskiej,
- fali świetlnej.

Jednak nośnik to nie wszystko. Niektóre typy kanałów wymagają posługiwania się instrumentami komunikacyjnymi:

- długopisem,
- komputerem,
- aparatem telefonicznym.

Kontakt nadawcy i odbiorcy mogą utrudnić lub uniemożliwić szумы występujące w kanale komunikacyjnym. Szумы mogą mieć charakter wewnętrzny (np. zmęczenie, trudności z koncentracją) lub zewnętrzny (np. hałas).

Komunikacja będzie przebiegała prawidłowo wtedy, gdy partnerzy potrafią prawidłowo nadawać i odbierać komunikaty, obserwują nadawcę, dostrzegają i interpretują wszystkie elementy procesu komunikacji.

Podział komunikacji

Komunikację dzielimy na:

- werbalną,
- niewerbalną,
- alternatywną.

Najprościej mówiąc, komunikacja werbalna to mówienie i posługiwanie się określonym językiem. Może ona zachodzić w sposób bezpośredni lub pośredni.

Komunikacja werbalna bezpośrednia daje możliwość odbierania komunikatu w całym jego kontekście sytuacyjnym *na żywo*. Rozmówcy mają więc dostęp do całej gamy komunikatów niewerbalnych.

Te możliwości znacznie ogranicza komunikacja werbalna pośrednia. Nie mając bowiem bezpośredniego kontaktu z rozmówcą, tracimy dostęp do wielu nie wprost przekazywanych sygnałów.

Komunikacja werbalna dotyczy zazwyczaj konkretnego problemu bądź tematu. Inaczej jest z komunikacją niewerbalną, której głównymi zadaniami są:

- określanie relacji między nadawcą a odbiorcą,
- określanie stanu emocjonalnego rozmówców,
- określanie prawdziwych intencji nadawcy,
- wspieranie i uzupełnianie komunikacji werbalnej.

Jest jeszcze komunikacja alternatywna, która została stworzona po to, aby pomóc osobom, które posiadają specjalne potrzeby komunikacyjne.

Co to znaczy?

Istnieje grupa ludzi którzy nie potrafią komunikować się ze światem, posługując się mową i językiem. To przede wszystkim osoby głuche, ale też osoby po różnego rodzaju porażeniach, które słyszą, a nie potrafią mówić dlatego, że mają uszkodzony aparat mowy. Te osoby inaczej komunikują się ze światem. Mogą wykorzystywać język migowy, sposoby komunikowania oparte na różnego rodzaju piktogramach i wiele innych systemów komunikacji.

Funkcje komunikacji niewerbalnej

1. Informacyjna – komunikaty niewerbalne dostarczają bezcennych informacji o:

- samopoczuciu nadawcy,
- jego postawie wobec rozmówcy,
- stopniu pewności siebie,
- stanie emocjonalnym.

2. Wspieranie przekazów słownych:

- powtarzanie sygnałów werbalnych, które służy podkreśleniu lub wyjaśnieniu tego, co mówimy (np. pokazywanie drogi),
- zaprzeczenie, które ma miejsce wtedy, gdy nasze gesty i zachowanie jest sprzeczne z tym, co mówimy,
- uzupełnianie, którego zadaniem jest podkreślenie znaczenia tego, co mówimy,

- zastępowanie słów gestami (np. palec na ustach oznaczający ciszę),
- akcentowanie określonego fragmentu komunikatu poprzez parajęzyk.

3. Wyrażanie postaw i emocji, któremu służą przede wszystkim: dotyk, mimika, dystans fizyczny i parajęzyk.

Sympatia:

- uśmiech,
- spoglądanie,
- bliskość fizyczna,
- dotykanie,
- otwarta pozycja ciała,
- wznoszący się tembr głosu ,

Dominacja:

- brak uśmiechu,
- ręce na biodrach,
- patrzenie na rozmówcę podczas mówienia,
- donośny, niski głos.

4. Definiowania relacji – komunikaty niewerbalne określają nasze relacje z rozmówcą. I tak, osoby darzące się sympatią i zaufaniem zachowują mniejszy dystans fizyczny wobec siebie, pochylają się ku sobie, częściej i dłużej utrzymują kontakt wzrokowy, więcej gestykują i dotykają się wzajemnie.

5. Kształtowania wrażenia

Dzięki określonym sposobom zachowania niewerbalnego mamy większy wpływ na wrażenie wywierane na innych.

Kanały komunikacji niewerbalnej

1. Ruchy ciała

- Mimika

Najwięcej o naszym rozmówcy dowiadujemy się obserwując jego twarz. To na niej nieustannie odmalowują się uczucia i emocje towarzyszące rozmowie. Najbardziej ekspresyjnymi częściami twarzy są brwi i okolica ust. Jednak ludzie potrafią dosyć dobrze panować nad mięśniami twarzy, dzięki czemu potrafią wzmacniać, osłabiać, neutralizować lub maskować odmalowujące się na twarzy uczucia.

- Kontakt wzrokowy

Podczas rozmowy przez około 43% czasu nasza uwaga koncentruje się na oczach rozmówcy. Przez kontakt wzrokowy okazujemy naszemu rozmówcy zainteresowanie bądź jego brak.

- Gesty

Mówiąc, cały czas gestykulujemy, czyli poruszamy rękami, głową, całym ciałem. Gesty mogą zastępować słowa, odzwierciedlać intensywność uczuć, ilustrować wypowiedź, synchronizować ją oraz zaspakając określone potrzeby.

- Pozycja ciała

Ujawnia informacje na temat naszego samopoczucia, napięcia psychicznego, nastawienia wobec rozmówcy. Komunikatem niewerbalnym jest to w jaki sposób siedzimy lub stoimy, jak układają się nasze kończyny, czy ruchy są ograniczone, czy nadmiernie gestykulujemy a także to jak usytuowane jest nasze ciało względem rozmówcy. Najbardziej odpowiednimi warunkami do prowadzenia udanych rozmów nieformalnych jest usadzenie rozmówców pod kątem 45° względem siebie. Takie ustawienie daje możliwość naturalnego nawiązywania i zrywania kontaktu wzrokowego, co sprzyja podtrzymaniu konwersacji.

- **Dotyk**

Jest komunikatem o ogromnej sile oddziaływania. Nikt nie lubi być dotykany przez drugą osobę bez wyraźnej zgody. Dotknięcie wiąże się bowiem z naruszeniem odległości jaką zwykle utrzymujemy w kontaktach z innymi, z wejściem w strefę intymną drugiej osoby. Wiele norm i obyczajów reguluje dopuszczalny obszar i liczbę dotyków w zależności od charakteru łączącej ludzi relacji. Przekaz zawarty w dotyku zależy od rodzaju relacji łączących rozmówców. Inaczej odczuwamy dotyk bliskiej osoby, dziecka, a inaczej szefa. Istnieje też tzw. dotyk funkcjonalny, który nie ma związku z więzią intymną (podczas powitania, w tańcu, podczas badania lekarskiego).

2. Zależności przestrzenne

- **Miejsce**

Gdy mamy wpływ na to, gdzie przebiega proces komunikacji, wtedy miejsce też jest komunikatem. Inny komunikat odczyta dziewczyna zaproszona do dobrej restauracji, a inny zabrana do popularnego sieciowego baru na bułkę z kotлетem.

- **Dystans**

Istnieją cztery strefy używane przez nas nieświadomie w relacjach z innymi ludźmi. Są to:

- Strefa intymna znajdująca się najbliżej nas czyli w odległości od 0 do 45cm,
- Strefa osobista znajdująca się między 45cm a 120cm,
- Strefa społeczna obejmująca obszar od 120cm do 3,6m,
- Strefa publiczna pomiędzy 3,6m a 6m.

Do poszczególnych stref dostęp mają tylko określone osoby. Jeśli ktoś, kto normalnie funkcjonuje w strefie dalszej, bez naszej zgody przybliży się, budzi to instynktowny sprzeciw. Odchodzimy, odwracamy wzrok, spuszczaemy oczy lub zaczynamy zachowywać się w sposób agresywny.

3. Inne

- **Wygląd zewnętrzny**

Ubiór, fryzura, wygląd mówią o nas bardzo wiele. Po co inaczej tak bardzo dbalibyśmy o nie przed pierwszą randką bądź rozmową w sprawie pracy?

- **Dźwięki paralingwistyczne**

Śmiech, płacz, mlaskanie, ziewanie, itp. dźwięki są jak słowa. Mówią o naszych uczuciach, emocjach, wychowaniu, samopoczuciu.

- **Sposób mówienia**

To jak mówimy – mówi o nas. Gdy się denerwujemy, drży nam głos, gdy jesteśmy pewni siebie mówimy głośno i wyraźnie. Ważne jest też to, czy mówimy płynnie, czy zbierając myśli unikamy przerywników w rodzaju *yyyy* lub *eeee*.

Podwójne wiązanie

Komunikację traktujemy jako całościowy przekaz wtedy, gdy komunikaty werbalne i niewerbalne przekazywane przez rozmówcę mówią to samo. Jednak bywa tak, że komunikaty są ze sobą sprzeczne i wtedy zastanawiamy się nad tym, co jest nie tak z naszym rozmówcą.

- **Niespójność między kanałem werbalnym a kanałami niewerbalnymi**

Może mieć charakter negatywny, wtedy nasze ciało przekazuje treści negatywne. Taki rodzaj niespójności ma miejsce np. wtedy gdy szef prosi nas o wykonanie pilnej pracy w sobotę, nam głupio jest odmówić i nie chcemy podpaść. Trudno wtedy o uśmiech na twarzy, a jeśli już jest to jakiś taki kwaśny. Ale niespójność może mieć też charakter pozytywny, wtedy nasze ciało przekazuje treści pozytywne. Kiedy tak się dzieje? Przykład: Rozmowa w sprawie pracy. Czujemy, że jest dobrze, zostaniemy zatrudnieni. I przyszły szef wymienia wysokość pensji dwa razy większą niż się spodziewaliśmy. Nie wypada szaleć z radości, trzeba być powściągliwym, ale tak do końca to się raczej nie udaje. I już jest piękny przykład niespójności o charakterze pozytywnym.

- **Niespójność między poszczególnymi kanałami niewerbalnymi**

Uśmiechasz się, a nie patrzysz na mnie. Mówisz, że nie jesteś zdenerwowany, a drży ci głos. Stoisz blisko, ale utrzymujesz zamkniętą postawę ciała. A ja czuję, że coś jest nie tak. Ale nie bardzo wiem, czemu mam ufać. Lepiej zaufać wtedy tym komunikatom, które trudniej podlegają kontroli. Istnieje spora szansa, że to one są prawdziwe.

Tyle teorii

Tyle teorii. Ale były jeszcze warsztaty. Planując je, zupełnie nie wiedzieliśmy, czego możemy się spodziewać. Nie wiedzieliśmy, czy edukator leśny to jeszcze leśnik czy już nauczyciel, co wie, a czego od nas oczekuje? Postanowiliśmy więc przygotować warsztaty, które rozbudzą emocje i pozwolą dostrzec kilka problemów. Bo na rozwiązywanie ich to raczej czasu nam nie starczało. Przygotowaliśmy cztery ćwiczenia dla każdej grupy. I w każdej bez wyjątku z trudem starczyło czasu na trzy z nich. A i tak musieliśmy się spieszyć. Na początek kalambury. W końcu to idealny przykład komunikacji niewerbalnej. Oczywiście żadnych rysunków. Mówić mogło tylko ciało. I wszystkim poszło błyskawicznie, a przy okazji grupy zaczynały czuć, że nie chcemy się wymądrzać i może nawet będzie wesoło. I tu się myliły. Bo następne ćwiczenie było trochę trudniejsze. Uczestnicy warsztatów mieli okazję poczuć, gdzie zaczynają się i kończą poszczególne strefy funkcjonowania społecznego. Na przykład stawialiśmy ich twarzą w twarz w bliskiej odległości. Zamykaliśmy na małej przestrzeni i kazaliśmy im mówić, co czują. Owszem, były problemy. Wielu uczestników warsztatów (szczególnie panów) stając w czyjejś strefie intymnej (0-45cm – red.) zamiast czuć zakłopotanie i tym podobne uczucia zaczynało mówić o ekstazie, przyjemności i w ogóle nie chciało współpracować. Ale i na to był sposób. Jeśli panowie zaczęli mówić o ekstazie w bezpośredniej bliskości koleżanek, sprawiając jednocześnie kłopoty niżej podpisanym, wystarczyło zamienić koleżankę na kolegę i natychmiast rozumieli, co chcieliśmy im uzmysłowić. Ćwiczenie wywołało dużo emo-

cji. Kolejnym, ostatnim już zadaniem, było poprowadzenie lekcji w dość problematycznej klasie. Tutaj zabawa była najlepsza. Na podstawie tego zadania mnożyły się pytania dotyczące pracy z grupą, radzenia sobie z osobami sprawiającymi trudności na zajęciach oraz pracy z osobami niepełnosprawnymi i upośledzonymi.

Zbyt mało wiemy o lesie, aby móc wyzwać emocje towarzyszące edukacji leśnej. Jednak uwalnianie emocji leśnych edukatorów okazało się zadaniem sympatycznym i mamy nadzieję – pozytywnym.

Literatura

- Argyle M. 1991. Komunikacja werbalna i niewerbalna. W: Aryle M. *Psychologia stosunków międzyludzkich*. PWN, Warszawa.
- Aronson E., Willson T., Akert R. 1997. Komunikowanie niewerbalne. W: *Psychologia Społeczna. Serce i Umysł*. Zysk i S – ka, Poznań.
- Brzezińska A. 1990. Perspektywa dorosłego i perspektywa dziecka w procesie komunikacji. W: Andrzejewski B. red. *Komunikacja, rozumienie, dialog*. Uniwersytet im. A. Mickiewicza, Poznań.
- Domachowski W. 1984. Komunikacja niewerbalna. W: Domachowski W., Kowalik S., Mikulska J. *Z zagadnień psychologii społecznej*. PWN, Warszawa.
- Domachowski W. 1993. *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*. Edytor, Toruń.
- Hall E. T. 1997. *Ukryty Wymiar*. Warszawskie Wydawnictwo Literackie Muza S. A., Warszawa.
- Januszek H., Sikora J. 1995. *Komunikowanie się ludzi w organizacji. Przewodnik dla Służb Pracowniczych*. 126, Bydgoszcz.
- Knapp M. L., Hall J. A. 2000. *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*. Astrum, Wrocław.
- Kurcz I. 1978. Język i mowa. W: Tomaszewski T. red. *Psychologia*. PWN, Warszawa.
- Nęcki Z. 1996. *Komunikacja międzyludzka*. Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków.
- Sobkowiak B. 1998. Komunikowanie społeczne. W: Dobek – Ostrowska B. red. *Współczesne systemy komunikowania*. Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Zimbardo P. G., Ruch F. L. 1988. Komunikowanie się bez słów. W: Zimbardo, P. G., Ruch F. L. *Psychologia i życie*. PWN, Warszawa.

Anna Skrok

Stanisław T. Średziński

Dom Pomocy Społecznej w Łodzi
grzesioiania@poczta.onet.pl

