

# Podstawy komunikacji personalnej

## Komunikacja werbalna

# Formy komunikowania

Efektywność wszystkich procesów komunikowania, bez względu na poziom i sposób porozumiewania, zależy od dwóch podstawowych form:

- **komunikacji werbalnej,**
- **komunikacji niewerbalnej.**

Z reguły obie formy występują jednocześnie, uzupełniając się.

# Komunikacja werbalna

## **Język:**

Podstawowy środek komunikacji werbalnej. Dzięki niemu wyrażane są znaczenia komunikowanych idei i uczuć (pod warunkiem, że dźwięki i symbole są rozumiane przez wszystkich uczestników procesu komunikowania).



# Język

## **Język jest używany aby:**

- określać myśli, uczucia, doświadczenia w celu wymiany ich z innymi ludźmi,
- oceniać rzeczy, ludzi, uczucia zgodnie z posiadanym systemem postaw i wartości,
- prezentować własne, życiowe doświadczenia, mówić o przeszłych, teraźniejszych, przyszłych wydarzeniach,
- mówić o języku.

# Konotacja i denotacja znaków werbalnych

**Denotacja** – bezpośrednie (słownikowe) znaczenie słów.

słowa (np. w różnych słownikach) mogą być odmiennie definiowane;  
mogą mieć kilka znaczeń;  
mogą zmieniać znaczenie w zależności od kontekstu

**Konotacja** – ujawnia obszar emocji, uczuć i wartości związanych z poszczególnymi słowami.

# Czynniki determinujące procesu komunikacji werbalnej

Komunikowanie werbalne jest zdeterminowane przez pewne czynniki, z których najważniejsze to: kultura i płeć.

**kultura:** społeczeństwa cywilizacji wschodniej a społeczeństwa cywilizacji zachodniej

np. Azjaci mają problemy z wyrażaniem swoich uczuć, są podejrzliwi wobec rozmówcy

np. społeczeństwa związane z zachodnią cywilizacją, np. Europejczycy czy Amerykanie cenią jednoznaczność i precyzję językową w bezpośrednim komunikowaniu

**płeć:** mężczyźni i kobiety

np. mężczyźni dominują w grupach, narzucają swój głos, są zdecydowani, nastawieni na osiągnięcie celu

np. kobiety są grupą przytłumioną, preferują porozumienie, budowę wspólnych więzi, są w większym stopniu niezdecydowane

# Formy komunikacji werbalnej

## **komunikacja ustna**

wzmocniona przez środki przekazu niewerbalnego ma znacznie większe możliwości ekspresji uczuć i myśli

## **komunikacja pisemna**

komunikacja interpersonalna: list klasyczny, e-mail, fax, telex

komunikacja instytucjonalna, publiczna, polityczna: oficjalne pisma, polecenie, rozkaz, instrukcja działania, akt prawny, rozporządzenie, decyzje

komunikacja masowa: media drukowane, Internet

# Formy komunikacji werbalnej

## zalety i wady

### **KOMUNIKACJA USTNA:**

**zalety:** pozwala na natychmiastowe sprzężenie zwrotne (w bezpośrednim sposobie porozumiewania)

**wady:** tendencja do wyrażania skrajnym opinii (polaryzacja)  
widzenie problemów przez ich nazywanie, a nie analizowanie  
mieszanie faktów i wniosków  
przesadna pewność siebie (przypisywanie sobie cech eksperta, znającego się na wszystkich problemach)



# Formy komunikacji werbalnej

## zalety i wady

### **KOMUNIKACJA PISEMNA:**

**zalety:** trwałość  
możliwość starannego przygotowania

**wady:** formalny i zamknięty charakter  
brak możliwości wytworzenia bezpośredniego sprzężenia zwrotnego

# Parajęzyk

## komunikacja niewerbalna

**Parajęzyk** – dźwiękowe składniki wypowiedzi, które niosą w sobie znaczenie niezależnie od treści zawartej w słowach

**Parajęzyk:**

- wysokość dźwięku,
- rezonans,
- artykulacja,
- tempo,
- siła głosu,
- rytm.

Parajęzyk, czy tego chcemy czy nie, zdradza nasz nastrój i nastawienie.

# Wysokość dźwięku

## parajęzyk

### **Wysokość dźwięku: ton, muzyczna nuta, jaką wytwarza głos**

Komunikujący się posiadają ton modalny. Na ton modalny wpływają emocje. Smutek obniża ton głosu, radość podwyższa.

Wysokie dźwięki (napięte struny głosowe) :

intensywne uczucia: radość, lęk, groza

Niskie dźwięki (rozluźnione struny głosowe) :

depresja, zmęczenie, relaks

Jeśli znasz osoby, które mają wysoki głos to z pewnością zauważyłeś, że to co mówią może być trochę drażniące. I tak faktycznie jest. Za wysokie głosy nie tylko wpływają na nasz komfort, ale też są mało wiarygodne. Dlatego warto mówić niżej, gdyż badania dowodzą, że właściciele niższych głosów są postrzegani wiarygodniej. Im się po prostu wierzy.



# Rezonans

## parajęzyk

### **Rezonans: faktura i barwa głosu**

Faktura i barwa głosu jest trudna do precyzyjnego zdefiniowania.

Faktura i barwa głosu odnoszą się do tych dominujących właściwości głosowych, które pozwalają rozróżnić głos jednej osoby od drugiej. Barwa głosu wpływać może na wrażenie, jakie dana osoba wywiera.

np. mężczyzna z ciężkimi strunami głosowymi będzie miał prawdopodobnie głęboki i pełny głos, kobieta z napiętymi i cienkimi strunami – cienki i wysoki głos

np. tony głębokie, płynące z klatki piersiowej są oznaką stałości, pewności i siły  
tony wysokie i cienki głos sugerują niepewność, słabość, brak zdecydowania

Można nauczyć się panować nad wysokością tonu i rezonansem – śpiewacy, mówcy publiczni.



# Artykulacja

## parajęzyk

**Artykulacja:** ma na celu ekspresję dźwięków oraz łączenie poszczególnych dźwięków i słów

**Jak wymawiasz słowo?**

**Czy dźwięki zlewają się w jedną całość?**

**Czy każdą sylabę wymawiasz dokładnie i precyzyjnie?**

Różne sposoby artykulacji odpowiednie są dla różnych sytuacji:

- nieznaczne połykanie, przeciąganie głosek – spotkanie nieformalne (atmosfera bliskości)
- artykulacja wyraźna, zdecydowana – spotkanie formalne (np. zebranie)



# Tempo

## parajęzyk

**Tempo:** prędkość mówienia, prędkość wygłaszania wystąpienia określona przez liczbę dźwięków w danej jednostce czasu

Większość ludzi wypowiada około 125 słów na minutę. Przy 275-300 słów na minutę klarowność przekazu maleje.

Tempo mówienia zależy od regionu, w którym dorastamy: mieszkańcy dużych miast mówią szybciej niż osoby z terenów wiejskich.

W/g badań osoby oceniające tempo mowy rozmówcy jako zbliżone do własnego jednocześnie uznają mówiącego za bardziej kompetentnego i atrakcyjnego.

Osoby porozumiewające się chętniej spełniają prośbę mówiącego, jeżeli jego tempo mówienia przypomina ich własne.

Trudno jest prowadzić konwersację osobom mówiącym w różnym tempie: szybkiego rozmówcę męczą długie przerwy, często próbuje dokończyć zdanie za osobę mówiącą powoli; osobie preferującej wolne tempo trudno jest nadążyć za kimś, kto mówi szybko, i w konsekwencji może zrezygnować z rozmowy.



# Siła głosu

## parajęzyk

**Siła głosu:** głośność (intensywność głosu, siła użycia głosu)

Definiowana w kategoriach decybeli. Cichy szept na poziomie 10 decybeli może być tak samo zakłócający dla komunikacji interpersonalnej jak pracownik budowy walący młotem w metalową płytę z siłą 114 decybeli.

Za niewystarczającą głośność odpowiada brak pewności siebie i swojego głosu. Ludzie, dla których wystąpienia publiczne są czymś nowym albo nie mówią wystarczająco głośno, albo wyciszają głos na końcu zdań.

Osoby, które mają silniejszy głos z większą łatwością są w stanie zapanować nad grupą.



# Rytm

## parajęzyk

**Rytm:** decyduje o tym, które słowa w zdaniu będą akcentowane

Rozważmy zdania:

**Która godzina?**

**Czy ja jestem szczęśliwa?**

Jak zmienia się znaczenie zdania po zmianie akcentu?



# Zmiana parajęzyka

**Gdybyśmy nie zmieniali wysokości i siły głosu, rezonansu, tempa i rytmu, mówilibyśmy jak roboty.**

**Ćwiczenie:** Chcąc ocenić swój parajęzyk i dowiedzieć się co on mówi o nas samych, można nagrać swój głos podczas jakiejś rozmowy.

Czy twój głos odzwierciedla to, co chcesz powiedzieć?

Czy twój głos jest spójny ze słowami?

Czy jest w twoim głosie coś, co ci się nie podoba?

# Metakomunikaty

## komunikacja niewerbalna

**Wiele komunikatów posiada dwie warstwy znaczeniowe:**

- jedna to informacja na poziomie słów,
- druga (metakomunikat) to informacja dotycząca uczuć i nastroju mówiącego.

**Metakomunikaty są w głównej mierze zawarte w rytmie, wysokości dźwięku i modyfikatorach werbalnych.**

**Ćwiczenie:** Rozważmy zdanie: Spóźniłeś się.

(może wyrażać zdziwienie, irytację, może być to pytanie o przyczynę spóźnienia)

Metakomunikaty są źródłem wielu konfliktów interpersonalnych. Pozornie zdanie może być jasnym i logicznym komunikatem, ale metakomunikat może wyrażać wrogość i potępienie.



# Rytm i wysokość głosu w metakomunikatach

Mało prawdopodobne, aby zdanie w którym każde słowo zostało zaakcentowane jednakowo zawierało metakomunikat. **Poprzez zaakcentowanie jednego lub więcej słów możemy przekazać wiele na temat swojego stanu emocjonalnego.**

Rozważmy zdania:

**Zaczekaj chwilę.**

(Tak zaakcentuj wyrazy w zdaniu, aby była to zwykła prośba, zakomunikuj rozdrażnienie, niecierpliwość).

**Ja nie idę z tobą do domu.**

**Dziękuję bardzo.**



# Modyfikatory werbalne w metakomunikatach

**Modyfikatory werbalne** – wyrazy modalne: słowa, które dodają do wypowiedzi niuanse znaczeniowe.

Najczęściej używane:

**naprawdę, rzeczywiście, tylko, jedynie, po prostu, ciągle jeszcze, naturalnie, znów, teraz, odrobinę, ostatnio, przypuszczalnie.**

Każde wyrażenie określające ilość można zręcznie zamienić w sarkastyczną uwagę:

Jesteś trochę niezorganizowany.

Odrobinę zmokłam, kiedy czekałam na ciebie.

# Modyfikatory werbalne w metakomunikatach

Przykłady zdań zawierających modyfikatory (jakie jest dodatkowe znaczenie, jakie wnoszą one do komunikatów?)

Powiedziałam po prostu to, co myślę.

To tylko żart.

Jeszcze tu jesteś?

Z całą pewnością robiłeś co mogłeś.

A teraz czego chcesz?



# Jak radzić sobie z metakomunikatem?

**Podstawową funkcją metakomunikatów jest przekazanie nie wprost czegoś, co boimy się powiedzieć bezpośrednio.**

## **Jak radzić sobie z wrogim metakomunikatem?**

- Powtórz komunikat w myślach, wsłuchując się w rytm i intonację, zauważ jakie zawiera modyfikatory werbalne.
- Wypowiedz na głos domniemany metakomunikat i spytaj, czy rzeczywiście twój rozmówca miał na myśli to, co usłyszałeś i jakie są jego uczucia.