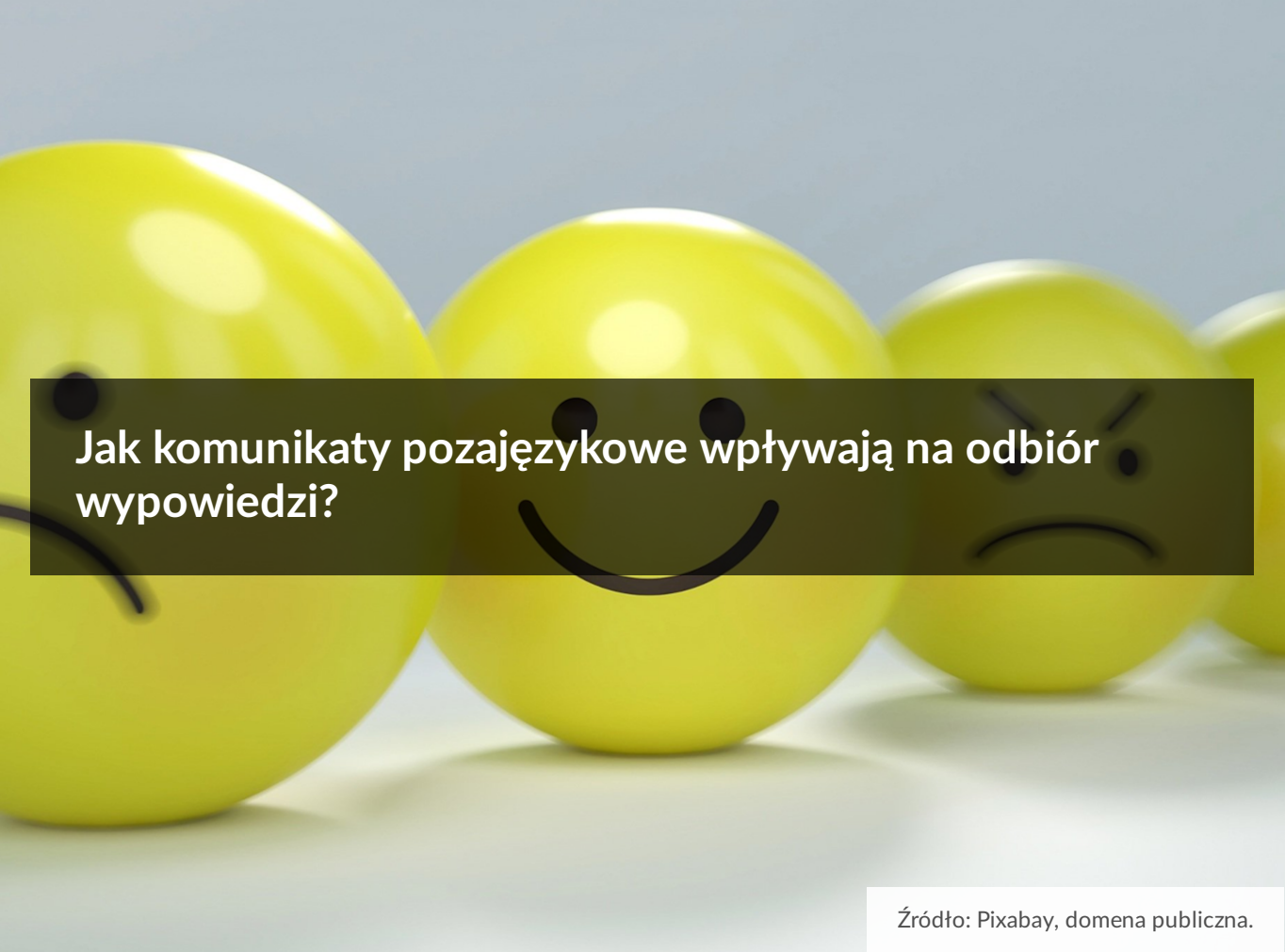




Jak komunikaty pozajęzykowe wpływają na odbiór wypowiedzi?

- [Wprowadzenie](#)
- [Przeczytaj](#)
- [Schemat](#)
- [Sprawdź się](#)
- [Dla nauczyciela](#)



Jak komunikaty pozajęzykowe wpływają na odbiór wypowiedzi?

Źródło: Pixabay, domena publiczna.

Proces komunikacji jest zjawiskiem złożonym. Oprócz samej treści wypowiedzianych słów rozmówca odbiera za pomocą zmysłów przekaz płynący niewerbalnie. Choć niejednokrotnie dzieje się to poza świadomością człowieka, wrażenie po odbytej rozmowie w dużej mierze polega na odbiorze komunikatów pozajęzykowych. Mając świadomość niewerbalnego języka naszego ciała, możemy lepiej rozumieć intencje nadawcy i ocenić ich szczerłość.

Twoje cele

- Scharakteryzujesz komunikaty pozajęzykowe.
- Poznasz ich rodzaje i znaczenie.
- Przeanalizujesz, jak komunikaty pozajęzykowe wpływają na odbiór wypowiedzi.

Przeczytaj

Komunikaty pozajęzykowe

Komunikaty pozajęzykowe (niewerbalne) to zespół zachowań towarzyszących procesowi komunikacji, które nie są wyrażane słowami. Inaczej mówiąc – wszystko, co wpływa na odbiór wiadomości, np. wygląd, mimika, postawa ciała, gestykulacja [interlokutora](#).

Komunikaty pozajęzykowe są wysyłane przez człowieka naturalnie, w sposób nieświadomy. Istnieją jednak nieliczne wyjątki – dobry rozmówca czy negocjator potrafią kontrolować siłą woli wiele aspektów przekazu pozawerbalnego.

Rola komunikatów pozajęzykowych

W zależności od tego, jaka jest intencja nadawcy – komunikaty pozajęzykowe mogą wspierać i uzupełniać wypowiedź językową lub też stać z nią w sprzeczności, jeśli rozmówca mówi nieprawdę i próbuje to ukryć przed partnerem rozmowy. Mogą one również stanowić samodzielny komunikat, informujący np. o uczuciach w stosunku do interlokutora.

Komunikaty niewerbalne, podobnie jak środki językowe, mogą być narzędziem perswazji, gdy chcemy kogoś do czegoś przekonać, lub manipulacji, gdy wypowiedź jest nieszczerą i ma wyrzucić na nieświadomym odbiorcy z góry założony efekt, np. nakłonić go do zakupu produktu, który wcale nie jest mu potrzebny, lub podjęcia określonego działania.

Nieszczerość nadawcy i jego nieczyste intencje mogą zdradzać: mowa ciała, mimika i gesty, wyrażające delikatne zdenerwowanie oraz niepewność co do tego, o czym mówi. Sygnałami niepokojącymi są: brak kontaktu wzrokowego, zwłaszcza w kluczowych momentach rozmowy, mimowolne uciekanie wzroku, częste przełykanie śliny lub chrząkanie, delikatne wzruszanie ramionami, lekkie zaciśnięcie pięści. Mogą one świadczyć o nieszczerych intencjach nadawcy i wskazywać na możliwość manipulacji.



Postawa wyrażająca pewność siebie
Źródło: Wikimedia Commons, domena publiczna.

Typy komunikatów pozajęzykowych

Mimika

Z wyrazu twarzy odczytać można emocje towarzyszące rozmówcy, tj. szczęście, smutek,

zdziwienie, pogardę. Marszczenie brwi, położenie kątek ust czy napięcie czoła zdradzają szereg uczuć, które zazwyczaj są bardzo wymowne. Twarz nieprzenikniona z kolei może sugerować dystans i chłód, który nie zawsze sprawdza się w konwersacjach.

Mowa ciała

To, w jaki sposób rozmówca siedzi lub stoi, również należy do zbioru przekazów pozajęzykowych. Przygarbiona postawa ciała świadczy o niepewności i pasywności, z kolei wysunięta do przodu klatka piersiowa i wyprostowane plecy oznaczają energię życiową, chęć działania oraz pewność siebie.

Kontakt wzrokowy

Na kontakt wzrokowy składa się wiele szczegółów, takich jak wielkość źrenic, ilość mrugnięć, stopień otwarcia oczu, ruchy gałek ocznych, długość utrzymywania kontaktu wzrokowego oraz częstotliwość jego zrywania. Nadmierne unikanie kontaktu wzrokowego interpretowane jest jako ignorowanie rozmówcy, antypatia, a nawet nieszczerłość. Z kolei zbyt częsty i przedłużony kontakt wzrokowy może być odbierany jako nachalność wobec rozmówcy czy chęć pokazania dominacji.

Głos

Modulowanie głosu oraz jego tonu potrafią wzbudzić szereg uczuć w rozmówcy – od zaciekawienia po wyciszenie. Ważna jest też wymowa – poziom zrozumienia wypowiedzi w dużej mierze zależy od wyraźnej artykulacji i dykcji. Tempo mówienia pozwala na przyswojenie przekazu przez rozmówcę – zbyt szybkie wprowadza chaos, zbyt wolne z kolei może nużyć drugą osobę. Warto pamiętać też o kontroli oddechu i robieniu pauz, które wzmacniają siłę wypowiedzi.

Dystans fizyczny

To, w jakiej odległości znajdują się od siebie rozmówcy, świadczy o zaawansowaniu ich relacji. Podczas konwersacji z bliskim odległość ulega zmniejszeniu, gdyż naturalnie człowiek odczuwa większą pewność i zaufanie. Z kolei w kontaktach zawodowych lepiej jest zachować większą odległość, by nie wprowadzać drugiej osoby w zakłopotanie.

Dotyk i kontakt fizyczny

Dotyk i kontakt fizyczny często związane są z dystansem fizycznym, gdyż określają stopień zażyłości rozmówców. Podanie dłoni na początku spotkania odbierane jest jako wyraz chęci nawiązania relacji, z kolei poklepywanie po ramieniu może zostać odczytane jako traktowanie protekcyjne.

Dźwięki paralingwistyczne

Dźwięki paralingwistyczne to wszystkie dźwięki, które nie są składowymi słów. Wszelkiego rodzaju pomruki, sapanie, śmiech, westchnięcia, a także wtrącenia, takie jak przedłużający się dźwięk „yyy”, wyrażają jasno stan emocjonalny rozmówcy.

Elementy środowiska zewnętrznego

To, gdzie odbywa się rozmowa, ma duży wpływ na jej przebieg. Charakter miejsca, temperatura, poziom hałasu, obecność innych osób, a nawet kolory i zapach decydują o tym, czy rozmówcy czują się komfortowo.

Ubiór, makijaż, gadżety

Wygląd zewnętrzny również podlega interpretacji rozmówcy. Zbyt wyrazisty makijaż czy krzykliwe ubrania odbierane są w niektórych środowiskach jako wyraz nieodpowiedzialności i braku profesjonalizmu, w innych zaś świadczą o kreatywności. Bizuteria, telefon komórkowy czy samochód mogą z kolei podpowiedzieć rozmówcy, czy dana osoba jest zamożna (i często, tym samym, czy jest wiarygodna). Schludny wygląd świadczy o zaangażowaniu i szacunku wobec drugiej strony, zaś niechlujstwo często odbierane jest jako wyraz nieodpowiedzialności i zbytniego rozluźnienia.

Słownik:

artykulacja

(łac. *articulatio* – członkowanie, rozcłonkowanie) ruchy i układ narządów mowy podczas wymawiania głosek; też: wymawianie głósłki; sposób wydobywania dźwięków przez śpiewaka lub instrumentalistę

interlokutor

rozmówca

Schemat

Polecenie 1

Na podstawie schematu interaktywnego wypisz komunikaty pozawerbalne, które mogą świadczyć o chęci wywierania wpływu na odbiorcę.

Polecenie 2

O jakiej postawie względem lekcji mówi twoja mowa ciała w bieżącej chwili? Odpowiedz, odwołując się do schematu interaktywnego.

Źródło: Dorota Dolińska, *Mowa ciała jako aspekt komunikacji międzyludzkiej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej” 2013, Seria: „Organizacja i Zarządzanie” z. 65, s. 107–108.

Sprawdź się

Pokaż ćwiczenia:   

Ćwiczenie 1



Dokończ zdanie. Komunikaty pozajęzykowe...

☐ nie stanowią elementu procesu komunikacji.

☐ zawsze wysyłane są świadomie.

☐ są wyrażone słowami.

☐ nie są wyrażone słowami.

Ćwiczenie 2



Zaznacz komunikaty pozawerbalne, które mogą wskazywać na nieszczerłość wypowiedzi.

☐ Dłonie otwarte.

☐ Lekko zaciśnięte pięści.

☐ Wzruszenie ramion.

☐ Unikanie kontaktu wzrokowego.

Ćwiczenie 3



Oceń prawdziwość zdań. Zaznacz w tabeli Prawda, jeśli zdanie jest prawdziwe, lub Fałsz, jeśli jest fałszywe.

	Prawda	Fałsz
Bizuteria, samochód czy telefon komórkowy mogą świadczyć o wiarygodności rozmówcy.	☐	☐
Ton głosu nie wpływa na odbiór przekazywanej treści.	☐	☐
Dźwięki paralingwistyczne to m.in. śmiech czy wzdychanie.	☐	☐
Temperatura otoczenia nie wpływa na przebieg rozmowy	☐	☐
Nie da się całkowicie kontrolować przekazów pozawerbalnych, ale można świadomie z nich korzystać.	☐	☐

Ćwiczenie 4



Połącz rodzaj przekazu pozajęzykowego z jego znaczeniem:

Częste chrząkanie:

zdenerwowanie, niepewność

Nieprzenikniona twarz:

nieszczerość, zdenerwowanie

Unikanie kontaktu wzrokowego:

chłód, dystans

Krótkie i szybkie ruchy:

złość, gniew, agresja

Zaciśnięte pięści:

niepewność, nerwowość

Uniesione brwi:

nieszczerość, ukrywanie prawdy

Wyższy ton głosu

nieszczerość, antypatia

Ćwiczenie 5



ilustracje: CC 0

Ćwiczenie 6



Wyobraź sobie, że spotykasz się po raz pierwszy z nowym pracodawcą. Stwórz listę trzech komunikatów pozawerbalnych, które pomogą ci zaimponować szefowi. Odpowiedź uzasadnij.

Ćwiczenie 7



Wypisz komunikaty pozawerbalne, które mogłyby towarzyszyć zdaniu „Jesteś wspaniałym człowiekiem” w sytuacji, gdy wypowiedź jest:

- 1) szczerą,
- 2) nieszczerą,
- 3) ironiczną.

Ćwiczenie 8



Odwołując się do wiadomości z lekcji i multimedium, zastanów się, na co może wskazywać komunikat pozajęzykowy oznaczający postawę dominującą. Sformułuj swoje stanowisko i uzasadnij je.

Dla nauczyciela

Autor: Anna Grabarczyk

Przedmiot: Język polski

Temat: Jak komunikaty pozajęzykowe wpływają na odbiór wypowiedzi?

Grupa docelowa:

Szkoła ponadpodstawowa, liceum ogólnokształcące, technikum, zakres podstawowy i rozszerzony

Podstawa programowa:

Zakres podstawowy

Treści nauczania – wymagania szczegółowe

II. Kształcenie językowe.

3. Komunikacja językowa i kultura języka. Uczeń:

2) zna pojęcie aktu komunikacji językowej oraz jego składowe (komunikat, nadawca, odbiorca, kod, kontekst, kontakt);

4) rozpoznaje zjawiska powodujące niejednoznaczność wypowiedzi (homonimie, anakoluty, elipsy, paradoksy), dba o jasność i precyzję komunikatu;

III. Tworzenie wypowiedzi.

1. Elementy retoryki. Uczeń:

1) formułuje tezy i argumenty w wypowiedzi ustnej i pisemnej przy użyciu odpowiednich konstrukcji składniowych;

2. Mówienie i pisanie. Uczeń:

4) zgodnie z normami formułuje pytania, odpowiedzi, oceny, redaguje informacje, uzasadnienia, komentarze, głos w dyskusji;

Kształtowane kompetencje kluczowe:

- kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji;
- kompetencje w zakresie wielojęzyczności;
- kompetencje cyfrowe;
- kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się;
- kompetencje obywatelskie;
- kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej.

Cele lekcji Uczeń:

- bierze udział w dyskusji na temat wiarygodności zasady 10 \ 30 \ 60;
- omawia typy komunikatów pozajęzykowych;

- charakteryzuje własną mowę ciała;
- poddaje refleksji fragment tekstu o różnicach w komunikacji językowej różnych krajów.

Strategie nauczania:

- konstruktywizm;
- konektywizm.

Metody i techniki nauczania:

- z użyciem e-podręcznika;
- ćwiczeń przedmiotowych;
- z użyciem komputera.

Formy pracy:

- praca indywidualna;
- praca w parach;
- praca całego zespołu klasowego.

Środki dydaktyczne:

- komputery z głośnikami, słuchawkami i dostępem do internetu;
- zasoby multimedialne zawarte w e-materiale;
- tablica interaktywna/tablica, pisak/kreda.

Przebieg lekcji

Faza wprowadzająca:

1. Nauczyciel rozpoczyna lekcję od informacji przygotowanej na podstawie tekstu J. Gniteckiego, *Kompetencje i zwiększanie szans edukacyjnych nauczycieli w cyklu życia w warunkach postępującej globalizacji*, [w:] *W poszukiwaniu wyznaczników kompetencji nauczyciela XXI wieku*, pod red. E. Kozioł i E. Kobyłeckiej, Zielona Góra 2002, s. 63, data dostępu: 23.08.2021

Aby odczytać komunikaty pozasłowne, należy umieć odpowiednio interpretować mowę ciała, mimikę i gesty. Antropolog Albert Mehrabian odkrył, że w procesie komunikowania się jedynie 7% informacji przekazują słowa, 38% brzmienie głosu i aż 55% zachowania niewerbalne. Podobne wyniki uzyskał amerykański psycholog Ray Birdwhistell. Jego badania dowodzą, że w konwersacjach bezpośrednich 35% informacji pochodzi ze słów i aż 65% z ekspresji niewerbalnej. Na tej podstawie została sformułowana zasada dotycząca skutecznego przekazu – zasada 10\30\60. Mówi ona o tym, że 10% zależy od tego, co mówimy, zaś 30% od tego, jak mówimy, czyli od tonu głosu, sposobu artykułowania, precyzji wypowiedzi. W 60% skuteczny przekaz

informacji zależy od mowy ciała, a więc zachowań towarzyszących rozmowie i sygnalizujących nasze nastawienie psychiczne.

2. Uczniowie dyskutują między sobą, czy w ich życiu sprawdza się rzeczywiście zasada 10\30\60.

Faza realizacyjna:

1. Uczniowie indywidualnie zapoznają się z treścią sekcji „Przeczytaj”. Nauczyciel pyta uczniów, które typy komunikatów pozajęzykowych znali, a które odkryli dopiero podczas zajęć.
2. Uczniowie zapoznają się ze schematem interaktywnym. Analizują treści zawarte w sekcji multimedialnej wspólnie z nauczycielem. Następnie wykonują indywidualnie polecenie 1. Polecenie 2 może przybrać formę rozmowy – chętni uczniowie wypowiadają się na temat swojej mowy ciała w bieżącej chwili.
3. Uczniowie przechodzą do sekcji „Sprawdź się”, dobierają się w pary i wykonują ćwiczenia 1, 2, 3, 4, 5. Po każdym ćwiczeniu wybrane osoby prezentują odpowiedzi, a nauczyciel komentuje. Ćwiczenia 6 i 7 wykonywane są wspólnie.

Faza podsumowująca:

1. Nauczyciel na zakończenie zajęć przytacza fragment tekstu (jako ciekawostkę oraz pokazanie różnic między kulturą krajów). Po wysłuchaniu materiału uczniowie dzielą się swoimi refleksjami na temat komunikacji pozajęzykowej.
Chińczycy reprezentują kulturę mocno propartnerską, ceremonialną i hierarchiczną zarówno w zakresie biznesowym, jak i rodzinnym. Preferowany jest mało otwarty, oszczędny w gestach i słowach sposób wyrażania się. Podczas pierwszych kontaktów biznesowych należy zadbać o zbudowanie wzajemnego zaufania i dobrych relacji. Dla Chińczyków bardzo ważne jest życie w harmonii z innymi ludźmi, unikanie konfliktów i bezpośredniej konfrontacji, do której Polacy są przyzwyczajeni. Mieszkańcy Chin są zazwyczaj bardzo powściągliwi, mówią cicho, nigdy nie przerywają wypowiedzi drugiej osobie, zwłaszcza jeśli ma od nich wyższy status. Bardzo dobrze znoszą milczenie, nie wywołuje ono poczucia dyskomfortu, lecz stanowi wyraz okazania szacunku rozmówcy. W wielu sytuacjach biznesowych i rodzinnych bardzo ważnym aspektem jest ceremonialność, co także wiąże się z okazywaniem szacunku. Hierarchiczność stanowi jedną z podstawowych zasad funkcjonowania społeczeństwa chińskiego, dlatego różnice w statusie społecznym są bardzo często podkreślane. To właśnie hierarchiczność powoduje, że Chińczyk milczy, mimo że nie do końca rozumie polecenie swojego szefa. Milczenie jest oznaką okazania szacunku osobie, która zajmuje wyższą pozycję społeczną. W związku z hierarchicznością młodzi ludzie i kobiety w chińskich przedsiębiorstwach mają mniejszy wpływ na negocjacje, ich zdanie często nie jest brane pod uwagę, ponieważ kultura chińska jest patrymonialna – kobiety bardzo rzadko osiągają wysoką pozycję społeczną. Młodzi ludzie są z kolei postrzegani jako zbyt mało doświadczeni, dlatego nie traktuje się ich z takim samym poważaniem

w relacjach biznesowych.

W kontaktach personalnych Chińczycy, w przeciwieństwie do Polaków, bardzo oszczędnie gestykują, a niewiele wyrażają za pomocą mimiki twarzy. Zachowują także dużo większy dystans – przestrzeń personalna jest określana m.in. długością ręki.

Polacy nie unikają dotyku, dla nas jest on naturalny i wynika z sympatii, natomiast Chińczyk bardzo nie lubi, kiedy dotyka go ktoś obcy. Wyjątkiem są sytuacje powitania i pożegnania, kiedy wystarczy uścisk dłoni. W relacjach biznesowych Chińczycy są bardzo ostrożni, na pewno na pierwszym spotkaniu nie podejmą żadnej decyzji, co ma ścisły związek z obawą o utratę twarzy.

Maria Giryn-Boudy, *Różnice komunikacji niewerbalnej w Polsce i Chinach*,
<https://www.ejournals.eu/pliki/art/19035/>

Praca domowa:

1. Odwołując się do wiadomości z lekcji i multimedium, zastanów się, na co może wskazywać komunikat pozajęzykowy oznaczający postawę dominującą. Sformułuj swoje stanowisko i uzasadnij je.

Materiały pomocnicze:

- P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Komunikowanie się bez słów*, [w:] P.G. Zimbardo, F.L. Ruch, *Psychologia i życie*, PWN, Warszawa 1988.
- Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Kraków 2000.

Wskazówki metodyczne

- Uczniowie mogą przed lekcją zapoznać się z multimedium z sekcji „Schemat”, aby aktywnie uczestniczyć w zajęciach i pogłębiać swoją wiedzę.