



Komunikacja werbalna i niewerbalna

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

Bibliografia:

- Źródło: Barbara Koc-Kozłowiec, *Bariery komunikacyjne w rodzinie*, „Wychowanie w rodzinie” 2012, t. VI, s. 102.
- Źródło: *SMS – jak zmienić komunikację między ludźmi?*, 2020 r., dostępny w internecie: smsplanet.pl [dostęp 2.11.2020 r.].
- Źródło: Natalia Nóżka, Joanna Łukasik, *Skuteczne komunikowanie się - barierą (nie) do przejścia?*, „Debata Edukacyjna” 2011, nr 4, s. 47.
- Źródło: Jolanta Antas, *Gesty – obrazy pojęć i schematy myśli*, Kraków 2007, s. 199.

- Źródło: Aneta Załazińska, *Po co językoznawcy badania gestów, po co badaniom gestów językoznawca?*, „LingVaria” 2007, nr 2 (4), s. 44.



Komunikacja werbalna i niewerbalna

Źródło: domena publiczna.

Materiał jest częścią serii „**Inne spojrzenie**”.

- ” – Nasza nauczycielka mówi sama do siebie, czy wasza też?
– Nie, nasza myśli, że jej słuchamy!

Źródło: autor nieznany.

Zastanów się, czy powyższy żart może być ilustracją do dyskusji o komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Co w tym dowcipie obrazuje część werbalną, a co niewerbalną komunikacji? Odpowiedz na powyższe pytania po zapoznaniu się z tym materiałem.

Twoje cele

- Wyjaśnisz, na czym polega komunikowanie się między ludźmi.

- Scharakteryzujesz różne formy komunikacji.
- Przeanalizujesz znaczenie komunikacji niewerbalnej w procesie porozumiewania się.

Dla zainteresowanych



Komunikacja interpersonalna



Sztuka komunikacji



Różnorodne formy komunikowania się

Przeczytaj

Przyjmuje się, że informacje przekazywane są za pośrednictwem języka. Mówienie nie służy jednak tylko do przekazywania informacji, ale także do ustanawiania i podtrzymywania kontaktów międzyludzkich i więzi społecznych. Ludzie, poznając świat poprzez zmysły, interpretują te doświadczenia za pomocą języka mówionego i pisanego, używanego zarówno w komunikacji z innymi ludźmi, jak i podczas prowadzenia wewnętrznego dialogu w wyobraźni.

Badania nad komunikacją wykazują jednak, że język nie jest jedynym instrumentem przekazywania informacji i znaczeń. Komunikacja niewerbalna jest istotną częścią komunikatu, ale nie jedyną. Zwrócono zatem uwagę na takie elementy, jak: tempo wypowiedzi, intonację, śmiech, akcent, mowę ciała, w skład której wchodzi gesty, mimika oraz gospodarowanie przestrzenią. Komunikacja niewerbalna nie tylko uzupełnia komunikację werbalną, ale w niektórych sytuacjach wręcz ją zastępuje (np. gest pomachania ręką na pożegnanie czy skinienie głową na potwierdzenie).

Skuteczna komunikacja polega na spójnym powiązaniu sygnałów werbalnych i niewerbalnych – sygnały niewerbalne przyczyniają się zatem do lepszego zrozumienia sygnałów werbalnych. Dlatego też należy zadbać o spójność różnego rodzaju przekazów, jako że sygnały sprzeczne powodują u odbiorcy dezorientację i niepokój.

Komunikacja przebiega wielopłaszczyznowo.

Komunikacja jako spójna kombinacja sygnałów

Poniższy schemat ilustruje wielotorowy proces komunikowania się z uwzględnieniem różnych kanałów komunikacji.

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.

Komunikacja werbalna

Kanał werbalny to używanie słów o określonym znaczeniu, posługiwanie się konkretnymi strukturami gramatycznymi i krótkimi lub długimi zdaniami. Kanałem werbalnym przekazuje się treść merytoryczną. Głównym instrumentem komunikacji werbalnej jest **język**. W celu lepszego zrozumienia znaczenia kanału werbalnego należy przeanalizować poszczególne jego elementy. Ważną częścią tego kanału są [słowa](#). Dobór słów w celu opisu zdarzeń ma wpływ na wyobraźnię. Niektóre badania pokazują nawet, że słowo (a więc nazwanie zjawiska) jest często pierwotne wobec uczucia, jakie zjawisko to wywołuje u człowieka, mimo że czas między nazwaniem danej rzeczy a spowodowaną przez nią emocją jest niedostrzegalny. Dlatego w kontekście komunikowania nadawca decyduje, jakimi słowami posłużyć się w komunikacji w celu wywołania u odbiorcy określonego zachowania czy też uczucia. Ewa Brzezińska podaje przykład, w jaki sposób, opisując to samo zdarzenie za pomocą różnych słów, można zmienić sposób jego interpretacji u odbiorcy, a zatem także zmodyfikować oddziaływanie przekazu:

1. W trakcie akcji porządkowej na stadionie, w starciach z policją, zostało ciężko rannych trzech kibiców. Zostali oni odwiezieni do szpitala.
2. Policja pobiła trzech kibiców na stadionie. Ranni przebywają w szpitalu i walczą o życie*.

Dobór słów w przytoczonych cytatach całkowicie zmienia interpretację wydarzenia przez odbiorcę. Pierwsze zdanie jest neutralne zarówno pod względem treści, jak i intencji nadawcy, ma charakter czysto informacyjny. W drugim zdaniu wskazany jest winny zaistniałej sytuacji, a zarazem zasugerowana została określona interpretacja wydarzenia.

Kolejnym elementem istotnym w kontekście komunikacji werbalnej są [struktury gramatyczne](#) zastosowane w przekazie. Dobór określonej struktury gramatycznej ustanawia (określa) rodzaj relacji między nadawcą a odbiorcą. Obok przekazania treści merytorycznych kanał werbalny może zatem przekazywać także inne informacje, dotyczące relacji władzy, zależności czy uległości.

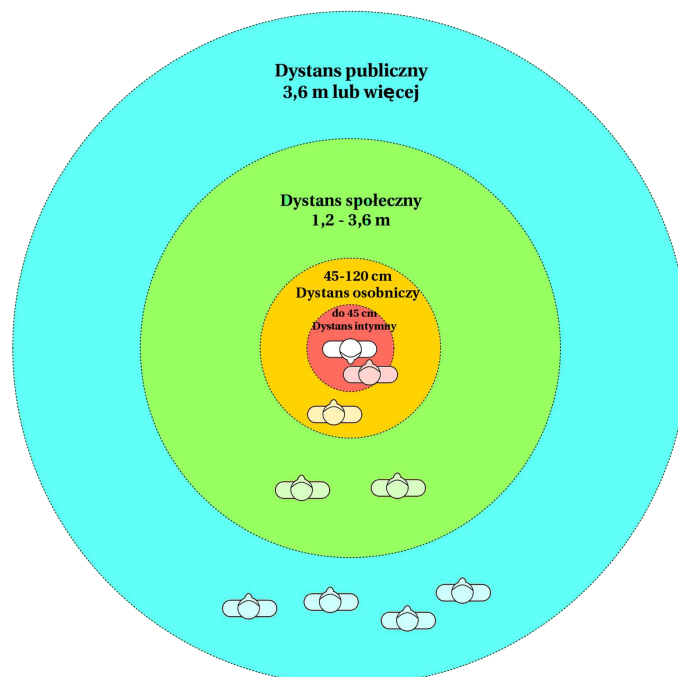
1. Użycie trybu rozkazującego sugeruje, że nadawca ma władzę nad odbiorcą:
Na jutro ma pan przygotować sprawozdanie.

2. Użycie trybu oznajmującego – neutralne, nie ustanawia sytuacji zależności:
Chciałbym, aby pan na jutro przygotował sprawozdanie.
3. Użycie trybu pytającego sugeruje, że odbiorca dominuje, a nadawca jest od niego (lub jego decyzji) zależny:
Czy mógłby pan na jutro przygotować sprawozdanie?*

Niezwykle istotne jest także, aby komunikat był **dostosowany** do potrzeb, doświadczenia lub umiejętności odbiorcy. Na przykład posługiwanie się fachowym/naukowym żargonem w stosunku do odbiorcy, który nie pracuje w danej branży lub nie ma doświadczenia w określonej dziedzinie, spowoduje, że komunikacja będzie nieskuteczna, a nadawca nie osiągnie zamierzonego celu. Należy pamiętać, że to nadawca jest odpowiedzialny za wynik komunikacji.

Komunikacja niewerbalna

Na poniższej grafice przedstawiono dystans, jaki zachowują ludzie podczas komunikowania się. Należy zwrócić uwagę na fakt, że im lepiej dana osoba zna swojego rozmówcę i bardziej mu ufa, tym bardziej jest skłonna dopuścić go do siebie bliżej. Odległość jest jednym z ważniejszych elementów składowych komunikacji niewerbalnej.



Pozostałe elementy komunikacji niewerbalnej to nie tylko mowa ciała, głos czy mimika, ale i komponenty związane z otoczeniem.

Źródło: Englishsquare.pl sp. z o.o., licencja: CC BY-SA 3.0.



Zastanów się, co mówi o tobie twój pokój. Jeśli wejdzie do niego obca osoba, to co mogłaby powiedzieć o tobie na podstawie jego wyglądu?

Źródło: conntonbro, domena publiczna.

Kanały komunikacyjne

Bardzo ważnym elementem komunikacji są kanały komunikacyjne. Są one środkiem, który umożliwia przenoszenie komunikatu (przesyłają informacje od źródła do adresata). Manipulacja (w pozytywnym i negatywnym tego słowa znaczeniu) bierze swój początek w znajomości funkcjonowania poszczególnych kanałów i umiejętnego zastosowania sygnałów właściwych różnym kanałom i skomponowania ich w spójną całość, mającą za zadanie przekazanie konkretnego znaczenia. Nawet gdy mamy do czynienia z komunikacją ustną bezpośrednią, w procesie przekazania komunikatu zaangażowane zostają trzy podstawowe kanały:

Znaczenie poszczególnych kanałów komunikacji

Komunikacja interpersonalna wymaga zbudowania pewnego stosunku emocjonalnego między nadawcą a odbiorcą, kanał werbalny nie ma więc absolutnie znaczenia dominującego. Ponieważ kanał werbalny pozwala uwzględnić tylko jedną część komunikatu (treść), pozostałe kanały decydują o tym, jak komunikat zostanie przekazany, czyli jak nadawca mówi (kanał wokalny) i jak się w tym czasie zachowuje (kanał wizualny). Dlatego komunikat należy rozpatrywać w dwóch aspektach: w odniesieniu do jego merytorycznej zawartości i w odniesieniu do kontaktu emocjonalnego i siły perswazji.

Przykład manipulacji

W USA w prezydenckich kampaniach wyborczych tradycyjnie rywalizują kandydaci dwóch dominujących partii: demokratów i republikanów. Tematem, wokół którego republikanie starali się skupić uwagę wyborców w 1988 r., był stosunek kandydatów do kary śmierci oraz tzw. *weekend pass*, czyli prawa, które umożliwiało więźniom wychodzenie na przepustki. Cała uwaga zwolenników Busha skupiała się na osobie Williama Hortona, czarnoskórego więźnia, który po wyjściu na przepustkę zgwałcił kobietę na oczach jej narzeczonego, a następnie dotkliwie pobił mężczyznę. Kandydat demokratów Michael Dukakis głosował za przepustkami, więc w reklamach republikanów był przedstawiany jako winny tragedii. W reklamie zatytułowanej *Drzwi obrotowe* widać więźniów wchodzących jedną stroną, a wychodzących drugą. Narrator informuje widzów o polityce *weekend pass*, którą wspierał Dukakis. Gdy narrator podaje informację, że wielu przestępców uciekło i popełniło kolejne zbrodnie, na ekranie ukazuje się informacja: „268 zbiegło”. W połączeniu z tym, co mówi narrator, odnosi się wrażenie, że liczba 268 to liczba zbiegłych przestępców pierwszego stopnia, którzy popełnili przestępstwa, korzystając z przepustek, co jest oczywistym przekłamaniem i wynikiem sprawnego połączenia kanału wizualnego i dźwiękowego w celu manipulacji percepcją odbiorcy. Według statystyk, w ciągu 10 lat czterej przestępcy pierwszego stopnia zbiegli, a jeden z nich, właśnie Horton, dopuścił się gwałtu i pobicia.

Słownik

komunikacja interpersonalna

proces, w trakcie którego dochodzi do porozumiewania się między ludźmi

proksemika

nauka zajmująca się m.in. badaniem wpływu relacji przestrzennych na proces komunikowania się

struktura gramatyczna

element właściwy dla wszystkich języków i dialektów, tworzy podstawę ich funkcjonowania

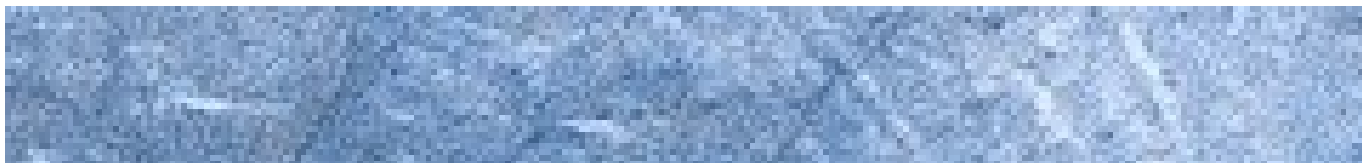
słowo

elementarna część języka, za pomocą słów określa się wszelkie pojęcia, np. obiekt lub klasę obiektów rzeczywistych i pojęcia abstrakcyjne

Gra interaktywna

Polecenie 1

Rozwiąż interaktywny quiz i sprawdź swoją wiedzę na temat komunikacji.



Test

Sprawdź swoją wiedzę o komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

Poziom trudności:

**InteractiveTest.di
fficultyLevel.easy**

Limit czasu:

7 min

Twój ostatni wynik:

-



Trwa wczytywanie...

Ćwiczenie 1

Podaj trzy przykłady slangu młodzieżowego.

Ćwiczenie 2

Sprawdź się

Pokaż ćwiczenia:   

Ćwiczenie 1



Wskaż, na jaki dystans będą komunikować osoby, które dobrze się znają i lubią, ale nie są w intymnej relacji.

- dystans intymny
- dystans osobniczy (prywatny)
- dystans społeczny
- dystans publiczny

Ćwiczenie 2



Ćwiczenie 3





Zapoznaj się z tekstem, a następnie wykonaj ćwiczenie.

” SMS – jak zmienił komunikację między ludźmi?

160 znaków – ile treści, szczególnie w języku polskim, można zmieścić w tak krótkiej formie? Okazuje się, że wiele. SMS przez lata swojej kariery służył do wyznawania miłości, kończenia relacji, umawiania się na spotkania, informowania o miejscu swojego pobytu... Liczba możliwych do wysłania wiadomości w pakietach z roku na rok rosła, a ich cena malała w stosunku do kosztów przeprowadzonych rozmów telefonicznych. SMS to też świetny sposób przekazania informacji w momencie, gdy druga strona nie może odebrać telefonu. Jest to także idealne rozwiązanie dla introwertyków, dla których każda rozmowa wiąże się z olbrzymim stresem!

Źródło: *SMS – jak zmienił komunikację między ludźmi?*, 2020 r., dostępny w internecie: smsplanet.pl [dostęp 2.11.2020 r.].

Ćwiczenie 5



Zapoznaj się z tekstem, a następnie wykonaj ćwiczenie.

” Barbara Koc-Kozłowiec

Bariery komunikacyjne w rodzinie

Zasób umiejętności komunikacyjnych każdego człowieka jest wyuczony. Dziecko pojawia się na świecie jako zupełnie „surowy materiał” – bez wyobrażenia o samym sobie, bez doświadczeń z kontaktami z innymi ludźmi i bez wiedzy na temat otaczającego świata. Wiedzę tę zdobywa, komunikując się z osobami, które się nim opiekują od momentu narodzin. Do piątego roku życia człowiek zdobywa około miliarda doświadczeń związanych z komunikacją międzyludzką. Ma już względnie ukształtowany pogląd na to, jaki jest, czego może oczekiwać od innych i świata, który go otacza.

Źródło: Barbara Koc-Kozłowiec, *Bariery komunikacyjne w rodzinie*, „Wychowanie w rodzinie” 2012, t. VI, s. 102.

Ćwiczenie 6



Zapoznaj się z tekstem, a następnie wykonaj ćwiczenie.

” Jolanta Antas

Gesty – obrazy pojęć i schematy myśli

(...) to, co rzeczywiście tkwi za gestami, to nie rysunki rzeczy ani ich kopie, ale rzeczywiste mentalne schematy wyobrażeniowe pojęć. Gesty w rzeczy samej są graficznymi rysunkami tych schematów mentalnych i rzeczywistym, jak najbardziej realnym ich przedstawieniem. (...) Gesty nigdy bowiem tak naprawdę nie ilustrują sensów słów, ale przedstawiają, reprezentują ikonicznie gestalty myśli, tkwiące za słowami. Są zatem jednocześnie przejawem indywidualnej obróbki narracyjnej podmiotu mówiącego, jak i graficznym wyrazem jego czynności poznawczych (ideacyjnych).

Źródło: Jolanta Antas, *Gesty – obrazy pojęć i schematy myśli*, Kraków 2007, s. 199.

Zaznacz, które stwierdzenia są prawdziwe, a które fałszywe.

Stwierdzenie	Prawda	Fałsz
Myśl determinuje znaczenie i stanowi podstawę źródła zarówno komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja werbalna wspomaga komunikację niewerbalną w przedstawieniu schematów mentalnych i rzeczywistych.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

niewerbalna uzewnętrznia sens wypowiedzi wyrażony za pomocą komunikacji werbalnej.			
--	--	--	--

Ćwiczenie 7



Zapoznaj się z tekstem, a następnie wykonaj ćwiczenie.

” Natalia Nóżka, Joanna Łukasik

Skuteczne komunikowanie się - barierą (nie) do przejścia?

Stuart Halem (...) uważa, że najczęstsze przyczyny nieporozumień dotyczą sytuacji, gdy odbiorca nie oswoił się z językiem przekazu, a pojęcia, które przejawiają się w przekazie, są mu nieznane. Odbiorca może nie znać terminów pojawiających się w komunikacie. W tym miejscu nasuwa się nam przykład rozmowy z lekarzem czy adwokatem, którzy niekiedy nieświadomie używają w rozmowie języka specjalistycznego, niezrozumiałego dla przeciętnego klienta. Odbiorca może nie nadążać za logiką prezentowania argumentów współrozmówcy, czy za sposobem narracji. Bardzo często zdarza się, że intencja odbiorcy nie jest tożsama z intencją nadawcy.

Źródło: Natalia Nóżka, Joanna Łukasik, *Skuteczne komunikowanie się - barierą (nie) do przejścia?*, „Deбата Edukacyjna” 2011, nr 4, s. 47.

Uzasadnienie:

Ćwiczenie 8



Zapoznaj się z tekstem, a następnie wykonaj ćwiczenie.

” Aneta Załazińska

Po co językoznawcy badania gestów, po co badaniom gestów językoznawca?

Dotychczasowa analiza tych mechanizmów poszerzyła pole badawcze językoznawstwa o takie elementy zdarzenia komunikacyjnego, jak: kontekst, intencja, skutek czy rola nadawcy i odbiorcy. (...) Takie podejście, którego źródła dopatrywać należy się w XIX-wiecznych koncepcjach psychologizujących i tradycjach językoznawstwa funkcjonalnego, znalazło wydzźwięk w badaniach nad pragmatyką mowy i doprowadziło do rozbudowania badań z zakresu teorii komunikacji. Kamieniem milowym usamodzielniającej się teorii komunikacji stało się twierdzenie, że każde zachowanie jest komunikatem, wobec tego nie można nie komunikować. Dało ono podstawę badaniom traktującym zachowania słowne i pozasłowne jako równoprawne środki wyrazu.

Źródło: Aneta Załazińska, *Po co językoznawcy badania gestów, po co badaniom gestów językoznawca?*, „LingVaria” 2007, nr 2 (4), s. 44.

Wyjaśnij, na czym polegała zasadnicza zmiana rozumienia pojęcia „komunikowanie się”, która pojawiła się w XIX w.

Dla nauczyciela

Autorka: Małgorzata Krzeszowska

Przedmiot: Wiedza o społeczeństwie

Temat: Komunikacja werbalna i niewerbalna

Grupa docelowa: III etap edukacyjny, liceum, technikum, zakres rozszerzony

Podstawa programowa:

Zakres rozszerzony

I. Człowiek w społeczeństwie.

Uczeń:

8) przedstawia różnorodne formy komunikowania się; wykazuje znaczenie komunikacji niewerbalnej w porozumiewaniu się.

Kształtowane kompetencje kluczowe:

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

Cele operacyjne:

Uczeń:

- wyjaśnia pojęcie komunikacji;
- charakteryzuje zagadnienia komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
- analizuje znaczenie komunikacji w życiu codziennym.

Strategie nauczania:

- konstruktywizm.

Metody i techniki nauczania:

- śniegowa kula;
- rozmowa nauczająca;
- mapa myśli;
- drama.

Formy zajęć:

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

Środki dydaktyczne:

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

Przebieg zajęć:

Faza wstępna

1. Podanie tematu i celów zajęć.

2. Śniegowa kula. Uczniowie w parach definiują pojęcie komunikacji. Następnie łączą się w czwórki i ósemki pracujące dalej nad definicją. Na koniec wspólnie wybierają najlepszą z nich.

Faza realizacyjna

1. Zapoznanie się z treścią zawartą w „Przeczytaj”, a następnie na podstawie własnej wiedzy uczniów przygotowanie mapy pojęć do zagadnień poruszonych w tej sekcji.

Przedstawienie innych propozycji w trakcie burzy mózgów. Wybrana osoba zapisuje je na tablicy. Po fazie twórczej następuje weryfikacja pomysłów i powstaje ostateczna wersja mapy.

2. Praca w parach – gra interaktywna. Po rozwiązaniu quizu uczniowie wspólnie analizują pytania i porównują swoje odpowiedzi.

3. Przygotowanie w grupach krótkich scenek z życia codziennego. Przedstawienie ich na forum klasy i omówienie wybranych elementów scenek, zwracając uwagę na wykorzystane kanały komunikacyjne.

4. Uczniowie, odnosząc się do odegranych scenek, rozmawiają na temat znaczenia komunikacji w życiu codziennym. Na koniec wybrana osoba podsumowuje rozmowę. Uczniowie wykonują wskazane przez nauczyciela ćwiczenia interaktywne.

Faza podsumowująca

1. Odpowiedzi na pytanie zawarte we wprowadzeniu.

2. Wypowiedzi uczniów na temat ich zaangażowania podczas zajęć. Nauczyciel może wybranym osobom wystawić oceny.

Praca domowa:

Wykonaj ćwiczenia do multimedium.

Materiały pomocnicze:

Beata Kozyra, *Komunikacja bez barier. Jak rozumieć i być rozumianym*, Warszawa 2019.

Magdalena Głowik, *Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych*, Warszawa 2004.

Ewa Kozak, *Komunikacja werbalna i niewerbalna w porozumiewaniu się międzykulturowym*, „Kultura i Edukacja” 2005, nr 4.

Wskazówki metodyczne opisujące różne zastosowania multimedium:

Gra interaktywna może służyć jako pomoc do przygotowania się do lekcji powtórkowej.