



Dlaczego pierwsze wrażenie jest takie ważne.



Nauczysz się

- definiować pojęcie komunikacji,
- scharakteryzować komunikację werbalną i niewerbalną,
- oceniać znaczenie autoprezentacji dla procesu kształtowania relacji z innymi ludźmi,
- formułować zasady skutecznej komunikacji,
- rozróżniać rodzaje barier komunikacyjnych,
- tworzyć własną autoprezentację w oparciu o podane przykłady.

Komunikacja (łac. communico, communicare (czyt. komuniko, komunikare) to łączność, rozmowa, przekazywanie informacji, porozumiewanie się, przekazywanie i odbieranie informacji w bezpośrednim kontakcie z drugą osobą.

Komunikacja przebiega na dwóch poziomach – świadomym (racjonalnym) i nieświadomym (emocjonalnym). Na obu tych poziomach przekazywane są komunikaty w dwóch formach:

- werbalnej – słownej (ustnej albo pisemnej);
- niewerbalnej – mowa ciała (znaki, symbole, gesty, sposoby zachowania się, mimika, dźwięk, postawa ciała).

Ćwiczenie 1

Zaznacz słowa będące synonimami słowa *komunikacja*.

☐ porozumiewanie się

☐ bariera

☐ cisza

☐ rozłam

☐ rozmowa

☐ krzyk

☐ łączność

☐ odbieranie informacji

☐ przekaz informacji

ĆWICZENIE: Wielokrotny wybór

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

W wypadku [komunikacji werbalnej](#) podstawowym środkiem jest język umożliwiający wyrażenie znaczenia komunikowanych idei i uczuć. Języka używa się w celu:

- określania myśli, uczuć, doświadczeń, aby wymieniać je z innymi ludźmi;
- oceniania rzeczy, ludzi, uczuć zgodnie z własnym systemem wartości;
- opisywania wyników życiowych doświadczeń, wydarzeń z przeszłości, a także rozmawiania o teraźniejszości oraz ewentualnych sytuacjach, które wystąpią w przyszłości;
- mówienia o języku.

Do komunikacji werbalnej zaliczamy:

- słuchanie;
- mówienie;
- pisanie;
- czytanie.

W procesie komunikacji werbalnej bardzo ważną umiejętnością jest aktywne słuchanie. Nazywamy je aktywnym, dlatego że wymaga od rozmówcy podejmowania czynności mających na celu ułatwienie komunikacji.

[Komunikacja niewerbalna](#) to przekaz, który przebiega za pośrednictwem zmysłów oraz ruchów ciała wykonywanych w czasie procesu komunikacji. Za przekaz niewerbalny uważane jest to, co umożliwia odbiór i przekazanie informacji wyłącznie za pośrednictwem naturalnych właściwości zmysłów.



Komunikacja niewerbalna to podstawowa forma komunikacji międzyludzkiej

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Do komunikacji niewerbalnej zaliczamy:

- gestykulację (np. ruchy dłoni, rąk, głowy);
- mimikę twarzy;
- dotyk (np. podanie ręki, uścisk);
- kontakt wzrokowy;
- dystans;
- pozycję ciała;
- wygląd fizyczny i ubranie;
- niewerbalne cechy mowy (intonacja, ton głosu);
- dźwięki parajęzykowe (znaki ekspresji uczuć – śmiech, westchnienia).

Zasady komunikowania się

Nadawca

NADAWCA

Nadawca to autor wysyłanego komunikatu i jednocześnie odbiorca informacji zwrotnej. Nadawca nadaje KOMUNIKAT wykorzystując określony KOD i KANAŁ przekazu komunikatu.

Odbiorca

NADAWCA

ODBIORCA

Odbiorca to adresat wysyłanego komunikatu i jednocześnie autor informacji zwrotnej.

Komunikacja

Komunikacja (wymiana informacji) przebiega za pomocą określonego kodu, który stanowi umowny system znaków. Należą do nich różnorodne symbole (np. znaki drogowe), sygnały dźwiękowe (np. sygnały alarmowe), znaki świetlne, gesty (np. potakiwanie), a przede wszystkim znaki językowe (słowa, litery).

1. Bądź asertywny

Asertywność to umiejętność otwartego wyrażania swoich myśli, uczuć, przekonań, z poszanowaniem praw i poglądów rozmówców. Komunikat asertywny to jasne i precyzyjne w formie i treści wyrażenie wprost tego, co się myśli i czuje, w sposób bezpośredni i szczery.

2. Słuchaj uważnie

NADAWCA

2

Warunkiem porozumienia jest rzeczywiste słuchanie drugiej osoby, do czego konieczna jest koncentracja na tej osobie i zaangażowanie się w rozmowę. Słyszenie to czynność dokonująca się za pośrednictwem narządu słuchu. Słuchanie natomiast jest czynnością, która obejmuje zarówno słyszenie, jak również proces interpretacji odbieranych bodźców słuchowych.

3. Mowa ciała

NADAWCA

3

Twoje ciało musi współgrać z tym, co mówisz. Twój wzrok, twoje gesty i mimika twarzy muszą wyrażać to, co mówisz.

4. Ocena i interpretacja

NADAWCA

4

5. Informacja zwrotna

Jako słuchacz staraj się być obiektywny i szanuj sposób myślenia nadawcy, nawet jeśli jest dla ciebie niezrozumiały. Nie oceniaj, nie krytykuj poglądów rozmówcy. Unikaj dawania „dobrych rad”.

NADAWCA

5

Dawanie informacji zwrotnej jest podstawową umiejętnością w komunikacji ponieważ informuje o tym, jak zachowanie odbiorcy wpływa na nadawcę. Jest to mówienie o swoich reakcjach, odczuciach, myślach i doświadczeniach w relacji do danej osoby.

Komunikat

NADAWCA

**nadany
komunikat**
– werbalny i
niewerbalny

Komunikacja od strony nadawcy polega na przekazywaniu odbiorcy komunikatu werbalnego, zakodowanego za pomocą słów oraz komunikatu niewerbalnego, zakodowanego za pomocą mowy ciała.

Wykorzystane kanały komunikacji

NADAWCA

**wykorzystane
kanały
komunikacji**

Z użyciem określonego kodu wiąże się droga, jaką przekazywane są komunikaty (kanał komunikacji). Najczęściej jako kanał komunikacyjny wykorzystywany jest wzrok, słuch, dotyk. W przypadku środków technicznych mowa o przedmiotach bądź działaniach, które służą przekazywaniu komunikatu, np. telefon, prowadzenie bezpośredniej rozmowy, wysyłanie listu z napisanym tekstem.

Odebrany komunikat

NADAWCA

**odebrany
komunikat**
– werbalny i
niewerbalny

Komunikacja od strony odbiorcy polega na odbieraniu komunikatu werbalnego i niewerbalnego przekazanego przez nadawcę oraz na odkodowaniu i interpretacji tego komunikatu. Elementem tej fazy

komunikacji jest także sprzężenie zwrotne, czyli reakcja odbiorcy na komunikat nadawcy (w tym jego postawa i nastawienie wobec nadawcy).

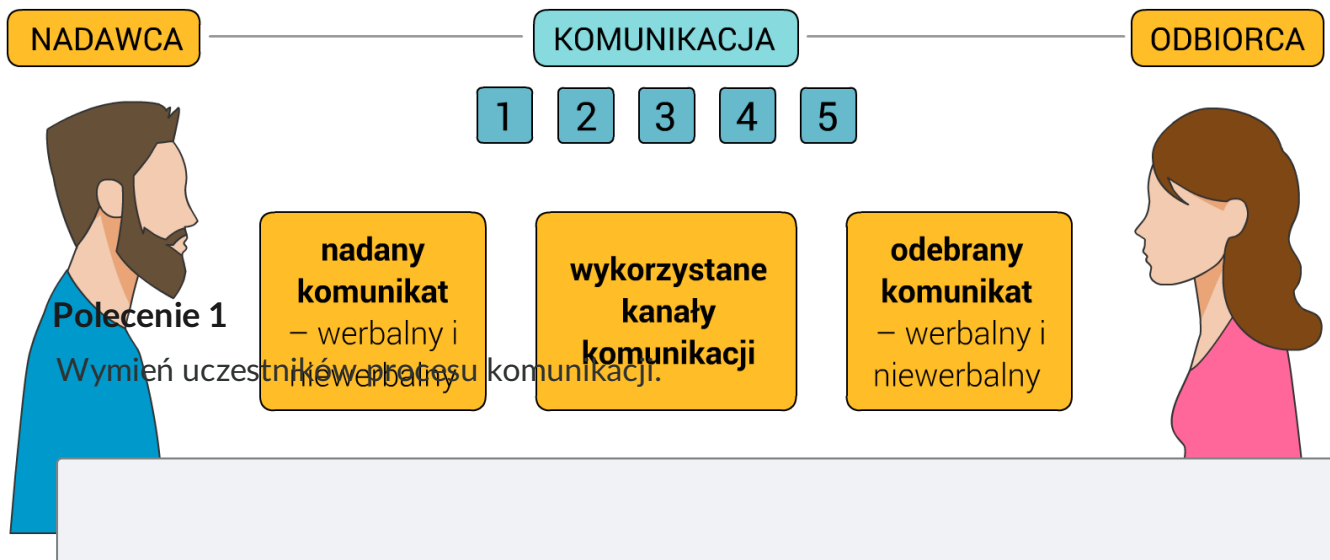
Dystans

NADAWCA

Istotnym czynnikiem, który wpływa na jakość komunikacji są zachowania przestrzenne rozmówców. W **DYSTANS** ważna jest odległość, w jakiej znajdujemy się od rozmówcy. Wyróżnia się cztery strefy, które w sposób nieświadomy mają znaczenie podczas interakcji z innymi:

- strefa intymna (0–45 cm) – to strefa zastrzeżona dla osób najbliższych (kontakt dający poczucie obecności i kontaktu fizycznego),
- strefa osobista (45–120 cm) – to sfera prywatna, która występuje między osobami w kontaktach prywatnych (osoby zaprzyjaźnione, koledzy z pracy, rozmowa na tematy osobiste),
- strefa społeczna (1,2–3,6 m) – to strefa w relacjach z osobami mało znanymi lub nieznanymi, a także o różnym statusie społecznym,
- strefa publiczna (od 3,6 m) – to dystans zachowywany w przypadkowych kontaktach czy wystąpieniach publicznych.

Warstwa



Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Polecenie 2

Podaj pięć zasad właściwej komunikacji. Wyjaśnij jedną z nich.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Polecenie 3

Wyjaśnij, czym jest kod w komunikacji.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Ćwiczenie 2

Dopasuj rodzaje komunikacji do odpowiednich kategorii.

KOMUNIKACJA WERBALNA

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

dystans

dźwięki parajęzykowe

niewerbalne cechy mowy

mimika twarzy

pozycję ciała

słuchanie

wygląd fizyczny i ubranie

pisanie

czytanie

dotyk

mówienie

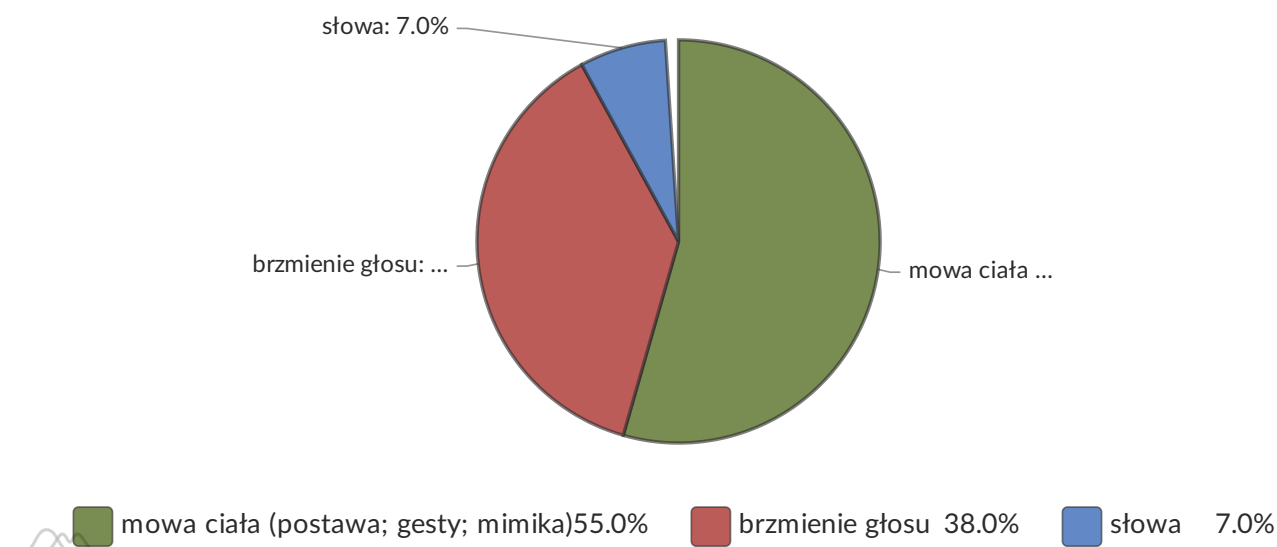
kontakt wzrokowy

gestykulacja

ĆWICZENIE: Grupowanie elementów

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Elementy wpływające na odbiór przekazu



W psychologii uznaje się, że na interpretację przekazu w komunikacji wpływ ma to, jakim kanałem wiadomość dociera do odbiorcy. Na ogólną ocenę wypowiedzi treść wyrażona słowami wpływa jedynie w 7%, przekaz zawarty w tonie głosu decyduje w 38%, natomiast przekaz zawarty w mimice twarzy decyduje w 55% o odbiorze informacji.

Źródło: Learnetic SA, domena publiczna.

Ćwiczenie 3

Na podstawie wykresu "Elementy wpływające na odbiór przekazu" oceń prawdziwość poniższych sformułowań. Zaznacz P, jeśli sformułowanie jest prawdziwe, albo F – jeśli jest fałszywe.

Zdanie	Prawda	Fałsz
Zgodnie z wykresem najważniejszym kanałem przekazu informacji jest komunikacja werbalna.	☐	☐
Na interpretację przekazu komunikacji w zdecydowanej większości wpływają elementy komunikacji niewerbalnej.	☐	☐
Najważniejszym elementem odpowiadającym za interpretację przekazu w komunikacji jest mowa ciała.	☐	☐

ĆWICZENIE: Wskaż prawidłową odpowiedź

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Autoprezentacja

Jedną z form komunikacji jest [autoprezentacja](#). Zjawisko to określa się najczęściej jako proces kształtowania i kontroli sposobu, w jaki postrzegają człowieka inni ludzie. Jednostka zachowuje się, mówi i wysyła sygnały niewerbalne tak, by zakomunikować otoczeniu kim jest lub za kogo chciałaby być uważana. Autoprezentacja często określana jest także jako manipulowanie wrażeniem wywieranym na innych, fałszywa autoreklama lub kreowanie publicznego wizerunku.

Dokonując autoprezentacji warto zapamiętać kilka istotnych rzeczy:

1. Przemyśl, co chcesz powiedzieć.
2. Zadbaj o ubiór i postawę.
3. Zachowuj się naturalnie.
4. Postępuj w zgodzie ze sobą.
5. Bądź asertywny.
6. Dostosuj wypowiedź do okoliczności.

Dlaczego warto opanować umiejętność autoprezentacji?

Zdolność do autoprezentacji to umiejętność, która może się przydać w różnych sytuacjach życiowych:

- autoprezentacja na rozmowie kwalifikacyjnej pozwala przedstawić potencjalnemu pracodawcy naszą wiedzę i doświadczenie w danym obszarze oraz zaprezentować siebie jako osobę, której zatrudnienie może przynieść korzyści dla pracodawcy;
- autoprezentacja podczas negocjacji i rozmów handlowych pozwala zbudować wizerunek profesjonalisty oferującego sprawdzone i skuteczne rozwiązania w danej branży, a także zyskać zaufanie niezbędne do przekonania kontrahenta do zawarcia umowy handlowej;
- autoprezentacja w trakcie wystąpień publicznych pozwala zaprezentować swój dorobek w danej dziedzinie, a dzięki temu zyskać uwagę i zaangażowanie słuchaczy, które są niezbędne do udanego wystąpienia publicznego;

- autoprezentacja w świecie osób reprezentujących przedsiębiorstwa i instytucje (*public relations*), pozwala odpowiedzialnie kształtować wizerunek tych instytucji, wypowiadać się w ich imieniu, a przez to budzić do nich zaufanie;
- umiejętność poprawnej autoprezentacji w życiu towarzyskim pozwala zyskać zainteresowanie i uznanie otaczających nas osób.

Ćwiczenie 4

Wymień przynajmniej cztery korzyści wynikające z opanowania umiejętności autoprezentacji.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Autoprezentacja

WIEDZA O SPOŁECZEŃSTWIE



Film dostępny pod adresem </preview/resource/RfUxpog3UIP9V>

Różne formy autoprezentacji

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Film przedstawia różne formy autoprezentacji.

Polecenie 4

Wyjaśnij, czym jest autoprezentacja.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Polecenie 5

Przedstaw jedną z zasad skutecznej autoprezentacji.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Polecenie 6

Na podstawie obejrzanych scenek wskaż najczęstsze błędy popełniane w trakcie autoprezentacji.

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.



Film dostępny pod adresem </preview/resource/R1CC4eC4AToG2>

Autoprezentacja, film nr 1

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Film przedstawia kobietę, która przeprowadza autoprezentację. Jest ona młodą osobą. Ma rude włosy upięte w wysoki kitek oraz grzywkę. Ma okulary w cienkich oprawkach. Ubrana jest w czarną sukienkę w małe, białe kropki. Kobieta ukazana jest od pasa w górę. Stoi ona na tle jasnej ściany. Podczas wypowiedzi dużo gestykuluje.



Film dostępny pod adresem </preview/resource/RnYZx0Eur0AFD>

Autoprezentacja, film nr 2

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Film przedstawia kobietę, która przeprowadza autoprezentację. Jest ona młodą osobą. Ma rude włosy upięte w wysoki kitek oraz grzywkę. Ma okulary w cienkich oprawkach. Ubrana jest w pomarańczową koszulkę oraz jasną, kremową marynarkę. Kobieta ukazana jest od pasa w górę. Stoi ona na tle jasnej ściany. Podczas wypowiedzi stoi niepewnie, ze splecionymi z przodu rękami. Często opuszcza wzrok.



Film dostępny pod adresem </preview/resource/R1bZoIoQIgfQG>

Autoprezentacja, film nr 3

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Film przedstawia kobietę, która przeprowadza autoprezentację. Jest ona młodą osobą. Ma rude rozpuszczone włosy. Nosi okulary w cienkich oprawkach. Ubrana jest w białą koszulkę oraz obcisłą, jasną, kremową marynarkę. Kobieta ukazana jest od pasa w górę. Stoi ona na tle jasnej ściany. Podczas wypowiedzi stoi nieruchomo, wzrok ma cały czas skierowany do kamery.



Film dostępny pod adresem </preview/resource/R190jWg0zY92h>

Autoprezentacja, film nr 4

Źródło: Learnetic SA, licencja: CC BY 4.0.

Film przedstawia kobietę, która przeprowadza autoprezentację. Jest ona młodą osobą. Ma rude rozpuszczone włosy. Ma okulary w cienkich oprawkach. Ubrana jest w białą koszulę oraz czarną marynarkę w kremowe pasy. Kobieta ukazana jest od pasa w górę. Stoi ona na tle jasnej ściany. Podczas wypowiedzi czasami lekko gestykuluje albo nieco uśmiecha się. Wzrok ma cały czas skierowany do kamery.

Ćwiczenie 5

Zaznacz numer filmu, który przedstawia poprawnie przeprowadzoną autoprezentację

☐ film nr 3

☐ film nr 4

☐ film nr 2

☐ film nr 1

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Bariery komunikacyjne

Bariery komunikacyjne można podzielić na:

- zewnętrzne, które pojawiają się w najbliższym otoczeniu tj. szumy, hałas, awaria sieci komputerowej, brak zasięgu telefonii komórkowej;
- wewnętrzne, które pojawiają po obu stronach procesu komunikacji, zarówno po stronie nadawcy, jak i odbiorcy (np. różnica poglądów pomiędzy rozmówcami, brak zaufania, napięcie emocjonalne).

Wewnętrzne bariery komunikacyjne wynikają między innymi z różnic w postrzeganiu się nawzajem rozmówców. Mogą one być efektem różnych poziomów wiedzy czy doświadczenia. Negatywny wpływ na komunikację mają także różnice językowe. Komunikacja jest utrudniona lub niemożliwa, gdy rozmówcy nie potrafią siebie zrozumieć, posługują się nieznanym sobie żargonem lub słownictwem o wielorakim znaczeniu.

W komunikacji ogromną rolę odgrywają emocje. Jeśli wkrada się w nią gniew, miłość, nienawiść, zazdrość, wpływa to na przebieg komunikacji – na to, jak rozumiemy wysyłane do nas komunikaty i jak rozumiane są komunikaty, które my wysyłamy.

Komunikacja jest zakłócona również wtedy, gdy komunikaty werbalne nie współgrają z komunikatami niewerbalnymi. Ważne jest też to, czy nasz rozmówca jest wiarygodny. Jeśli jest to osoba mająca wiedzę, uczciwa, kompetentna – jej komunikaty budzą nasze zaufanie.

Ćwiczenie 6

Uzupełnij tekst. Zaznacz prawidłowe odpowiedzi spośród podanych.

Bariery komunikacyjne to przeszkody w komunikacji, które dzielimy na zewnętrzne, jak

hałas ☐

różnice poglądów ☐

emocje ☐

i wewnętrzne, jak

szумы ☐

awaria sieci komórkowej ☐

różnice językowe ☐

.

ĆWICZENIE: Wskaż prawidłową odpowiedź

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Ćwiczenie 7

Wyjaśnij, w jaki sposób dzielimy bariery komunikacyjne.

Warunki dobrej komunikacji

Ważnym krokiem ku poprawie zdolności do komunikacji jest przyjrzenie się i analiza sposobów komunikacji, jakimi posługiwaliśmy się do tej pory. Świadomość błędów czy też trudności, które pojawiają się w komunikacji stanowi punkt wyjścia do refleksji i modyfikacji.

Warto pamiętać, że dobra komunikacja zachodzi, gdy obie strony:

- usuwają szумы (zakłócenia z otoczenia);
- korzystają świadomie z komunikacji werbalnej i niewerbalnej;
- przesyłają jasne i zrozumiałe komunikaty;
- wykorzystują język znany odbiorcy;
- upewniają się, czy informacja dotarła do odbiorcy i została poprawnie zinterpretowana;
- panują nad swoimi emocjami.

Ćwiczenie 8

Połącz informacje z właściwymi opisami warunków dobrej komunikacji.

JESTEM SPOKOJNY	rozmówcy upewniają się, że informacja dotarła do odbiorcy i została poprawnie zinterpretowana
MÓWIĘ JASNO I WYRAŹNIE	rozmówcy przesyłają jasne i zrozumiałe komunikaty
PATRZĘ I INTERPRETUJĘ	rozmówcy korzystają świadomie z komunikacji werbalnej i niewerbalnej
USUWAM BODŹCE ZEWNĘTRZNE	rozmówcy usuwają szумы
SŁOWA I MOWA CIAŁA TO JEDNOŚĆ	rozmówcy opanowują swoje emocje

ĆWICZENIE: Połącz w pary

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.

Słowniczek

komunikacja

proces porozumiewania się ludzi odbywający się za pośrednictwem języka oraz różnorodnych sygnałów wysyłanych przez ciało jednej strony tego procesu (nadawca) i interpretowanych przez drugą stronę procesu (odbiorca), komunikacja to podstawowa forma wymiany informacji i emocji między ludźmi, pozwala także

wchodzić w interakcje z innymi i osiągać zrozumienie i porozumienie w relacjach z drugim człowiekiem

komunikacja werbalna

przekaz komunikacyjny polegający na podawaniu informacji za pośrednictwem słów (język mówiony) w formie monologu, rozmowy bądź dyskusji, odbywa się w czasie rzeczywistym, co może prowadzić do problemów wynikających z przekazywania nieprzemyślanych lub nieprecyzyjnie sformułowanych informacji

komunikacja niewerbalna

przekaz komunikacyjny polegający na podawaniu informacji za pośrednictwem zmysłu oraz ruchów ciała, ten rodzaj komunikacji odgrywa znaczącą rolę w procesie interpretacji sygnałów wysyłanych przez nadawcę w stronę odbiorcy, bowiem nawiązanie komunikacji następuje, gdy odbiorca dostrzega zgodność sygnałów niewerbalnych z sygnałami werbalnymi

autoprezentacja

sposób komunikowania społeczeństwu przez jednostkę o tym kim ona jest i za kogo chce być uważana, w procesie tym używana jest komunikacja werbalna i niewerbalna, w procesie autoprezentacji używane są specyficzne techniki i narzędzia, które mają na celu przedstawienie jednostki w jak najbardziej korzystnym świetle

bariery komunikacyjne

przeszkody w procesie komunikacji o charakterze zewnętrznym (uczestnicy procesu komunikacji nie mają na nie wpływu) lub wewnętrznym (wynikają z błędów popełnionych przez samych uczestników procesu komunikacji), ich istnienie uniemożliwia właściwą interpretację przekazu wysyłanego przez nadawcę do odbiorcy, a w konsekwencji osiągnięcie porozumienia

Bibliografia

Domachowski W., (1993), *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*, Toruń: Wydawnictwo Edytor.

Frączek A., (2012), *Komunikacja interpersonalna*, [w:] *Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość*, t. IX.

http://wneiz.umk.pl/_upload/Dolna/bariery_komunikacyjne_i_ich_przezwywanie.html

Źródło: Learnetic S.A., licencja: CC BY 4.0.