
KOMUNIKACJA

NIEWERBALNA

KOMUNIKACJA

komunikacja interpersonalna - wymiana informacji między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa (*komunikacja werbalna*), gesty (*komunikacja niewerbalna*), teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe.

Wszystkie organizmy żyjące na danym terenie muszą się w jakiś sposób *komunikować*. Wysyłają sobie różne bodźce i sygnały mówiące o ich obecności.

Porozumiewanie odbywa się nie tylko na poziomie gatunkowym, ale również międzygatunkowym. Zawsze istnieje nadawca sygnału bądź bodźca oraz odbiorca, czyli adresat, który odczytuje przekazaną informację. Porozumiewanie się między zwierzętami istnieje wtedy, gdy następuje reakcja na przekazany sygnał.



KOMUNIKACJA

werbalna



(mowa)

NIEWERBALNA



(gesty, mimika, ruch)

pismo

inna



(symbole graficzne i dźwiękowe)

Czym jest komunikacja niewerbalna ?

Definicja według S.P Morreale *

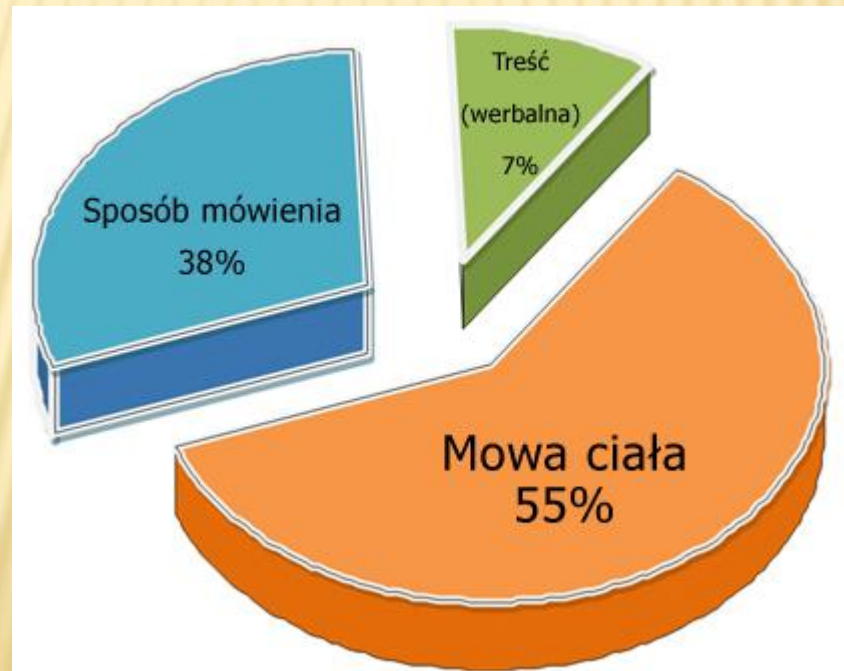
Komunikacja niewerbalna – dotyczy wszystkich ludzkich zachowań postaw i obiektów innych niż słowa, które komunikują wiadomości i posiadają wspólne społeczne znaczenie.

Obejmuje: wygląd fizyczny, ruch ciała, gesty, wyraz twarzy, ruch oczu, dotyk, głos oraz sposób wykorzystywania czasu i miejsca w komunikowaniu się. Nie zawiera jednak gestów które zawierają słowa, takich jak język migowy, ani słów pisanych lub przekazywanych elektronicznie.

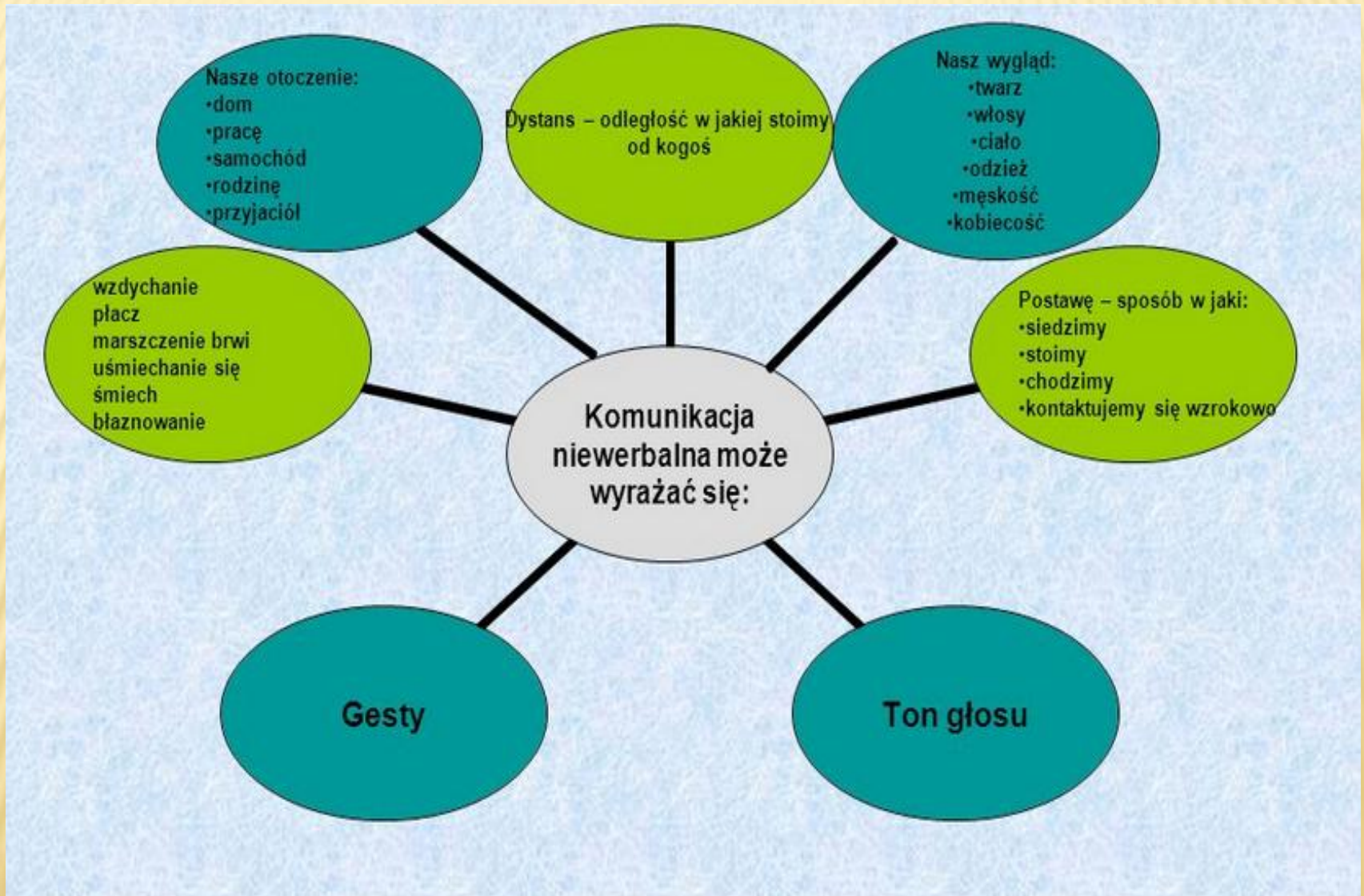


* profesor nadzwyczajny z zakresu komunikacji i dyrektor podyplomowych studiów na Uniwersytecie w Colorado Springs, USA.

Specjaliści twierdzą, że w procesie komunikacji słowo nie odgrywa kluczowej roli. W procesie porozumiewania się sygnały niewerbalne wywierają na rozmówców pięciokrotnie większy wpływ niż używane przez nich słowa. Niewerbalna komunikacja stanowi aż 55% komunikatu, a pozostałe 38% to siła głosu, wysokość i barwa dźwięku, intonacja itp. Rola słowa, to jedynie 7% całego przekazu.

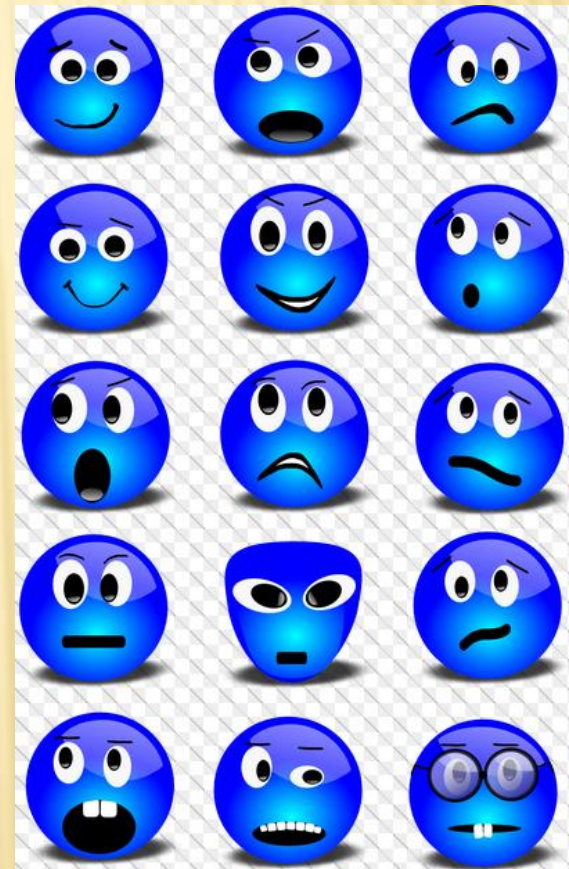


Formy komunikacji niewerbalnej



Mimika twarzy

- **Zaciśnięte usta** – złość, skrytość, koncentracja
- **Otwarte lekko usta** – zaskoczenie, zdziwienie lub znużenie
- **Otwarte szeroko usta** – przestraszenie lub radość
- **Przygryzienie wargi** – smutek, rozżalenie, zdenerwowanie, nieśmiałość, strach
- **Zarumienienie twarzy, wypieki** – lęk, wstyd, zakłopotanie
- **Uniesione w górę brwi** – zarozumiałość, niedowierzanie, przerażenie
- **Brwi ściągnięte** – gniew
- **Powieki szeroko otwarte** – strach, uleganie sugestii
- **Powieki opuszczone** – uwaga, nuda, skromność



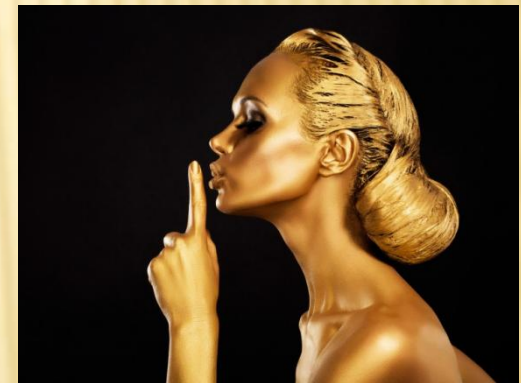
Kontakt wzrokowy

- **Patrzeć na rozmówcę** – zainteresowanie, zaufanie, natręctwo
- **Odwracanie wzroku** – nieufność, unikanie kontaktu
- **Patrzeć w dół** – wstyd, zażenowanie, niepewność, koncentracja
- **Patrzeć w górę** – poszukiwanie wyjścia, wspomnianie
- **Oczy nieruchomo wpatrzone w jeden punkt** – zaabsorbowanie, niepokój, lęk
- **Brak kontaktu wzrokowego** – koncentracja, strach lub zarozumiałość
- **Wędrowanie oczami w górę** – strach, irytacja
- **Wędrowanie oczami w dół** – zarozumiałość
- **Brwi zmarszczone** – smutek, zatroskanie lub złość



Gestykulacja

- **Wzruszenie ramionami** – niepewność, brak zdecydowania, lekceważenie, brak zainteresowania
- **Uniesienie ramion do góry** – wstyd, strach, nerwowość
- **Opuszczenie ramion w dół** – rozczarowanie lub zniechęcenie
- **Dłonie zaciśnięte w pięść** – silny lęk lub złość
- **Ręce rozluźnione, dłonie gestykulują** – otwartość, zainteresowanie
- **Ręce sztywne, brak gestów** – napięcie psychiczne
- **Palce uderzają w stół** – złość, zniecierpliwienie lub lekceważenie
- **Stukanie stopą** – niecierpliwość, niepokój, chęć zakończenia rozmowy
- **Pocieranie karku** – frustracja, gniew



Ruchy głową

- **Potakiwanie** – zgoda, zrozumienie, uważne słuchanie
- **Kręcenie głową w poziomie** – niezgoda, brak zrozumienia
- **Powolne opuszczanie głowy** – smutek, przygnębienie
- **Szybkie opuszczenie głowy** – strach, złość, niepewność
- **Powolne odchylenie do tyłu** – powątpiewanie
- **Szybkie odchylenie do tyłu** – opór
- **Pochylenie głowy na boki** – uległość
- **Powolny skłon w bok** – niedowierzanie, zarozumiałość
- **Szybki skłon w bok** – sceptyczne zainteresowanie
- **Przesunięcie do przodu** – koncentracja uwagi, przychylność
- **Przesunięcie do tyłu** – wyczekiwanie, sceptycyzm



Pozycja ciała

- **Sztywne siedzenie** – niepewność, napięcie, lęk
- **Zgarbienie się** – smutek, przygnębienie lub zamykanie się w sobie
- **Siadanie na brzegu krzesła** – niepewność, zdenerwowanie
- **Skrzyżowane ręce na piersi** – odmowa, niechęć, unikanie kontaktu
- **Ręce w kieszeniach** – brak pewności siebie, nieufność
- **Ręce trzymane z tyłu** – pewność siebie
- **Skrzyżowanie rąk z przodu** – opanowanie, skrytość uległość
- **Palce splecione ze sobą** - koncentracja



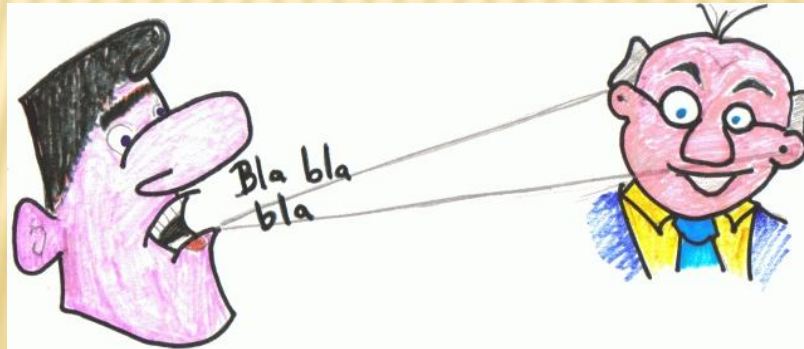
Dźwięki paralingwistyczne



Ach, te nasze westchnienia, pomruki... Są one przede wszystkim wyrazem ekspresji uczuć.

To wszelkie odgłosy, które nie tworzą słów i ich części; **wokalizacje** tzn. płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, **przydźwięki** w rodzaju „eee” (mega irytujące), „yyy”; westchnienia, ziewanie, mruczenie, gwizdanie itp.

Używamy je także jako wtrącenia podczas **aktywnego słuchania**.



Dotyk i kontakt fizyczny

- **Wyciągnięcie ręki na powitanie** – chęć nawiązania kontaktu
- **Mocny uścisk dłoni** – pewność siebie, zdecydowanie
- **Poklepywanie po ramieniu** – protekcjonizm
- **Posadzenie rozmówcy w znacznej odległości** – unikanie kontaktu, izolowanie się



Jak odczytywać mowę ciała

1. Uniesione brwi są często oznaką dyskomfortu.

5. Ktoś, kto zbyt długo patrzy prosto w oczy, może kłamać.

2. Zmienny ton głosu może być oznaką zainteresowania.

3. Kontakt wzrokowy oznacza zainteresowanie.

4. Skrzyżowane nogi są przeważnie oznaką sprzeciwu oraz małej otwartości.

6. Ekspansywna postawa dowodzi predyspozycji przywódczych.

7. Trzęsąca się noga może być oznaką niepewności.



Komunikacja niewerbalna a różnice międzykulturowe

Nie udawaj Greka, czyli kiedy „nie” oznacza „tak”

w niektórych regionach Europy Południowej ,w pewnych obszarach Turcji, Grecji i Włoch rozmówca chcąc powiedzieć „tak”, pokręci w poziomie głową (co w naszym odbiorze jest tożsame z negacją), zaś zaprzeczając- wykona pionowy ruch głową i wzniesie oczy do góry...



„Victoria”?!

Większość z nas rozpoznaje ten znak: *victoria*, czyli zwycięstwo. Gest triumfu, radości, wygranej.

A jednak w Wielkiej Brytanii uznawany jest za obelżywy. Dla Brytyjczyków sprawa jest jednoznaczna – gest zwycięstwa to dłoń skierowana grzbietem w stronę widza, zaś dłoń zwrócona wewnętrzną stroną – to obraźliwy znak.



Komunikacja niewerbalna a różnice międzykulturowe



Ok? Pieniądze? Zero!

Kółko utworzone z kciuka i palca wskazującego w Stanach Zjednoczonych i niektórych krajach Europy Wschodniej oznacza „ok”, czyli „wszystko w porządku”. Jednocześnie ten sam gest we Francji symbolizuje zero, albo coś bezwartościowego. Na Środkowym Wschodzie jest znakiem obelżywym, w Brazylii oznacza, że uważamy kogoś za geja, zaś w Japonii symbolizuje... pieniądze.

„Dotknij się w ucho, to dostaniesz w ucho”

Jeśli Portugalczyk łapie się za ucho (zwłaszcza podczas jedzenia), to jest to oznaka zadowolenia, bądź forma wyrażenia pochwały (np. dla posiłku). Dla Włocha – jest to obraźliwy gest, który insynuuje, że jego autor uważa go za geja. Z kolei dla Hiszpana – oznacza, że jest on uważany za osobę chytrą, która je i pije na cudzy koszt.

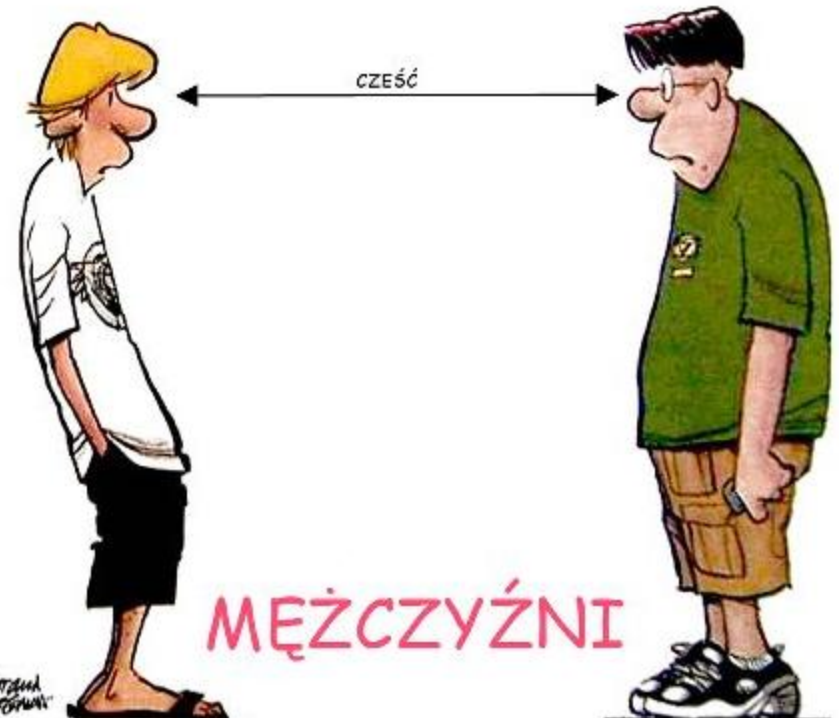
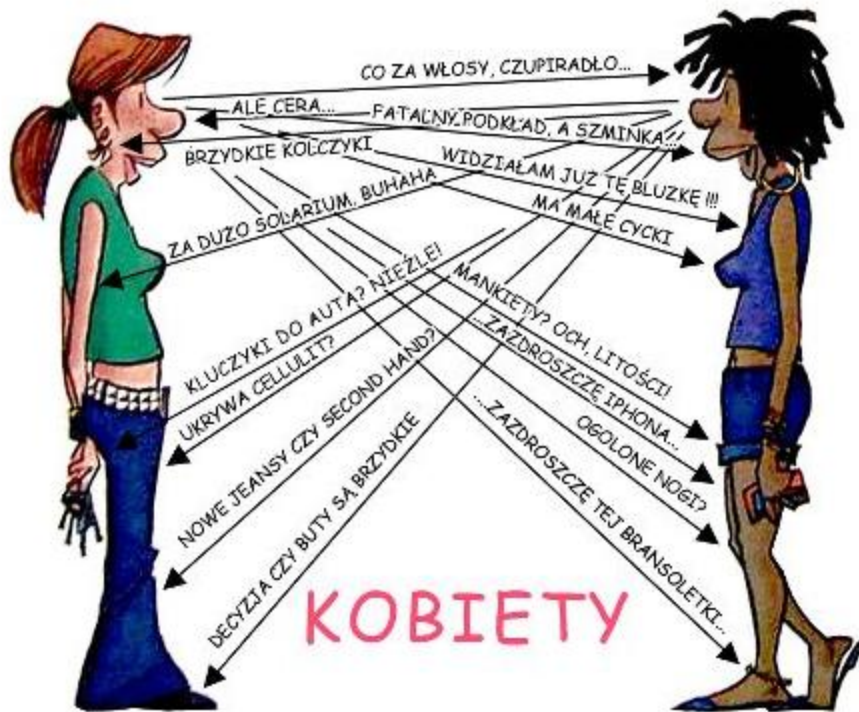
W Polsce „ucho od śledzia” – oznacza rzecz niemożliwą, jednak w niektórych krajach oznacza groźbę: „zaraz dostaniesz w ucho”



Komunikacja niewerbalna

Pomiędzy kobietami

Pomiędzy mężczyznami



Zespół

Szkół

Gastronomicznych



Dziękuję za uwagę

Urszula Solska