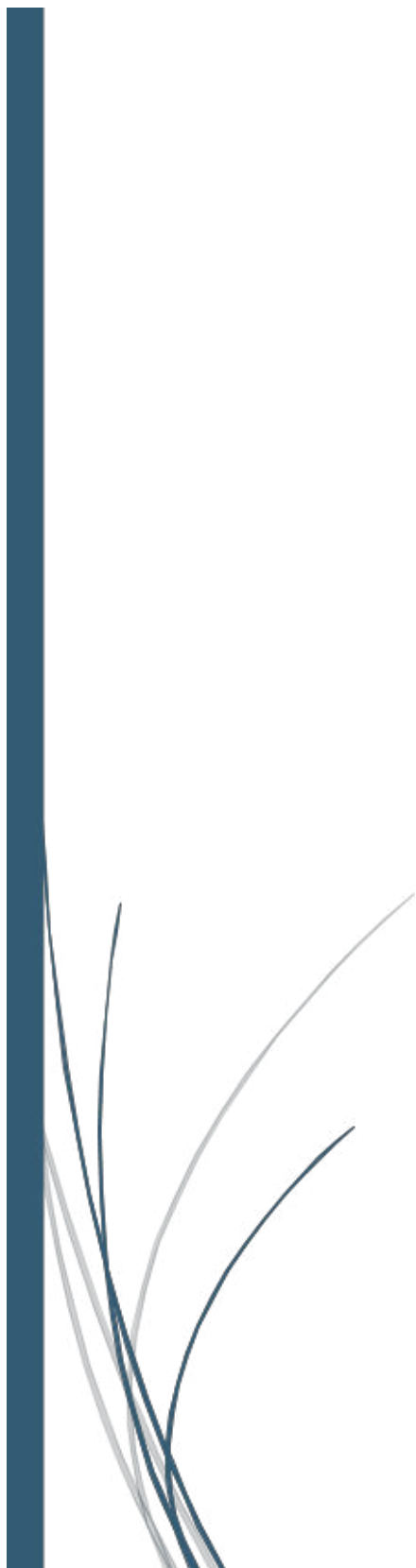


## PODRĘCZNIK UCZESTNIKA

**MODUŁ:** KOMUNIKACJA  
I ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

**TEMAT 1:** RODZAJE KOMUNIKACJI

**CZAS SESJI:** 120 MINUT



## **SPIS TREŚCI**

- I. Teoretyczny koncept**
  
- II. Komunikacja werbalna**
  - a. Komunikacja ustna**
  
  - b. Komunikacja pisemna**
  
- III. Komunikacja niewerbalna**
  - a. Odległości strefowe**
  
  - b. Techniki badające ludzkie zachowanie**
  
  - c. Rodzaje komunikacji niewerbalnej**

## I. Teoretyczny koncept

W tym module powiemy o różnych rodzajach komunikacji: “Komunikacja werbalna”, “Komunikacja niewerbalna”, “Komunikacja pisemna”, “Komunikacja asertywna” i “Aktywne słuchanie”.

Zaczynamy od definicji, czym jest komunikacja i elementy, które ją tworzą.

Komunikacja jest procesem, w którym dzielimy się informacjami i budujemy relacje społeczne z innymi ludźmi. Dzięki komunikacji możemy dzielić się zarówno informacjami, jak i uczuciami, pomysłami, wiedzą i doświadczeniem.

W związku z tym komunikat zawiera następujące elementy:

- Nadawca: to osoba, która inicjuje komunikację poprzez wysłanie wiadomości za pomocą znaków komunikacyjnych i kodowanie wiadomości dla odbiorcy.
- Odbiorca: oznacza osobę, która otrzymuje i interpretuje wiadomość poprzez odszyfrowanie znaków otrzymanej wiadomości. Po interpretacji informacji odbiorca może zareagować zajmując pozycję emitenta poprzez rozwój działań komunikacyjnych.
- Kod: Składa się ze znaków używanych do przekazania wiadomości. Może to być zarówno werbalne, jak i niewerbalne.
- Wiadomość: Odnosi się do przekazywanej treści, może to być informacja, pomysł, opinia lub uczucie. Składa się z symboli, kodów językowych, obrazów rozpoznawanych zarówno przez nadawcę, jak i odbiorcę.
- Kanał komunikacyjny: środek, za pomocą którego wysyłana jest wiadomość między nadawcą a odbiorcą, przykłady: powietrze, telefon, e-mail, WhatsApp.
- Kontekst: okoliczności, w których rozwija się akcja komunikacyjna, które mogą wpływać zarówno na wysyłanie, jak i odbieranie wiadomości.
- Informacja zwrotna: Jest to akcja wysyłania i odbierania wiadomości w sposób ciągły między stronami.

Rodzaje

komunikacji:

- Komunikacja werbalna: Komunikacja, w której używamy zarówno słów pisemnych, jak i ustnych pomiędzy dwoma lub większą liczbą rozmówców w celu przekazania informacji, uczuć, pomysłów lub opinii. W ramach komunikacji werbalnej możemy zdefiniować komunikację ustną i pisemną.
- Komunikacja niewerbalna: nie używa znaków językowych, używa języka ciała, ale może uzupełniać komunikację werbalną.
- Asertywna komunikacja: przekazywanie jasnego i prostego komunikatu o tym, co czujemy, myślimy lub czego chcemy.
- Aktywne słuchanie: słyszenie w pełni tego, co emitent stara się komunikować, nie tylko zwracając uwagę na słowa, ale też uczucia, pomysły lub myśli, które dostarczają tego, co stara się przekazać.

## II. Komunikacja werbalna

Komunikacja werbalna to rodzaj komunikacji, w której to, co przekazujemy (wiadomość), odbywa się ustnie za pomocą słów. Emitent wyraża te słowa, uczucia, opinie, idee lub myśli w modlitwach, debatach, wystawach lub dialogach. Komunikacja werbalna jest wykorzystywana przy użyciu różnych dźwięków i słów do przekazania określonego komunikatu. Są to środki, za pomocą których możemy wyrażać ważne idee, koncepcje lub pragnienia w procesie nauczania i uczenia się. Niektóre z zastosowań komunikacji werbalnej to, pozwolenie wyrażenia nam wrażeń i emocji, takich jak nastrój.

Podkreśla myśli, które wyrażamy za pomocą gestów, skupia komunikaty werbalne w taki sposób, aby można je było interpretować i regulować komunikację w rozmowach.

Niektóre ważne cechy komunikacji werbalnej polegają na tym, że reguluje ona proces komunikacji poprzez rozszerzenie lub zmniejszenie przekazu, może być modyfikowana w zależności od kultury, jest ograniczona w czasie i może być niespójna, a jej składnia jest skomplikowana i różnorodna.

W komunikacji werbalnej możemy znaleźć dwa rodzaje komunikacji: ustną i pisemną.

### d. Komunikacja ustna

Ludzie, w przeciwieństwie do zwierząt, mają zdolność wyrażania siebie za pomocą słowa. W dzisiejszym społeczeństwie wymagany jest wysoki poziom opanowania zarówno komunikacji ustnej, jak i pisemnej, tak aby ci, którzy nie potrafią wyrazić się jasno, konsekwentnie zmniejszali swoje oczekiwania zawodowe i społeczne. Komunikacja ustna jest przekazywana przez kanał słuchowy, który jest najczęstszą formą ekspresji człowieka. Jeśli chcemy, aby nasze przemówienie zostało zrozumiane przez naszych partnerów w prosty sposób, musimy wziąć pod uwagę kilka zasad:

- **Definicja:** Musimy krótko przedstawić powód naszej prezentacji, zanim zaczniemy ją realizować, powody, które skłoniły nas do interwencji itp.
- **Struktura:** Musimy upewnić się, że przekaz, który będziemy przekazywać, jest uporządkowany i spójny w etapach.

- **Podkreślenie:** Musimy chwalić te słowa lub zdania, które wzmacniają przekaz, w tym celu możemy podnieść ton głosu nieco bardziej lub zrobić małe przerwy.
- **Powtórz** – konieczne jest podkreślenie i powtórzenie wszystkich słów i zwrotów, które pomogą nam przykuć uwagę naszego rozmówcy, a tym samym ułatwią zrozumienie naszego przekazu.
- **Prostota:** Postaramy się przedstawić nasze pomysły w sposób jasny i prosty, używając słownictwa, które jest najłatwiej dostępne dla naszego rozmówcy.

Oprócz powyższych zasad, musimy starać się kształtować przekaz, który przekazujemy, poprzez następujące cechy:

- **Jasność:** musimy unikać technicznych określeń, które mogą utrudniać rozmówcy zrozumienie, dlatego musimy używać krótkich zdań i akapitów.
- **Szybkość:** Musimy skupić się na omawianym temacie.
- **Uprzejmość:** Musimy przedstawić się przed rozmową, zachować pozytywne nastawienie podczas wystawy itp.
- **Bliskość:** Musimy używać określeń pierwszoosobowych, a tym samym unikać bezosobowego traktowania odbiorcy.

Jest to przekazywanie wiadomości między dwiema lub więcej osobami, które używają języka jako kodu i głosu jako nośnika. Jednak dzisiaj, ze względu na postęp techniki, komunikacji ustnej mogą być transmitowane przez telefon, WhatsApp audio, rozmowy wideo i inne.

Cechy komunikacji ustnej:

- **Naturalna wydajność:** zdolność komunikacyjna człowieka jest naturalna, ponieważ istnieją ubytki komunikacyjne i mięśnie zaangażowane w przeprowadzenie modulacji.
- **Dwukierunkowość:** Komunikacja ustna wymaga zarówno nadajnika, jak i odbiornika, którzy zmieniają role.
- **Momentum:** Dzięki jego trwaniu, możemy wprowadzać poprawki w przekazywaniu wiadomości oraz udzielać dodatkowych wyjaśnień, które pozwolą na poprawną kompresję.
- **Różnorodność:** nawet w jednym kraju istnieją różne sposoby mówienia. Dlatego komunikacja ustna ukazuje różnorodność językową, społeczną, a nawet geograficzną.
- **Proksemiczność i mowa ciała:** bliskość między partnerami, gestykulacja, a nawet spojrzenie mogą towarzyszyć ustnemu przekazywaniu wiadomości.

Rodzaje komunikacji ustnej:

- **Spontaniczny:** Ten rodzaj komunikacji jest nieformalny, wyraża codzienne sytuacje poprzez komunikację. To sprawa osobista, dzielenie się uczuciami, poglądami i sytuacjami. Jeśli nie jest to zrobione w zaplanowany sposób, czasami może wydawać się nieuporządkowane.
- **Planowane:** Komunikacja, która obejmuje wstępnie zdefiniowane tematy, a także modele, które pomagają utrzymać komunikację na poziomie. Możemy znaleźć sposób, w jaki pojedynczy emitent zwraca się do odbiorców (przemówienia) i wielokierunkowy, w którym wielu emitentów zwraca się do odbiorców (debaty).

Zalety i wady komunikacji werbalnej:

ZALETY	WADY
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Relacje międzyludzkie.</li><li>2. Szybka i spontaniczna informacja zwrotna.</li><li>3. Nie jest sztywna.</li><li>4. Skuteczna w rozwiązywaniu nagłych problemów.</li><li>5. Generuje przyjemność i dobre samopoczucie.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Przelotność.</li><li>2. Nieporozumienia</li></ol>

#### e. Komunikacja pisemna

Jest to transmisja wiadomości, w której zarówno nadawca, jak i odbiorca mają taką samą wiedzę o używanym kodzie, dzięki czemu komunikacja staje się skuteczna. Komunikacja, w której nadawca pisze, a odbiorca czyta, odbywa się za pośrednictwem fizycznych nośników: papieru, tabletu, smartfona, komputera...

Cechy komunikacji pisemnej:

- **Niezsynchronizowane:** wiadomość nie zostanie odebrana natychmiast.
- **Trwałe:** wydrukowane.

- **Zasady respektowania:** gramatyka lub ortografia.
- **Odległość nie jest przeszkodą:** komunikacja twarzą w twarz nie jest wymagana.
- **Zaplanowane komunikaty:** wiadomość musi być spójna.

Rodzaje komunikacji pisemnej:

- **Książki:** papierowe arkusze drukowane lub odręczne, połączone pierścieniami lub okładkami, po jednej stronie.
- **Listy:** Zwykle krótsze niż książka, są wysyłane przez nadawcę do odbiorcy z kopertą i znaczkiem pocztowym z adresem obu.
- **E-mail:** Podobnie jak list, ale bez nadmiaru lub pieczęci, jest wysyłany przez Internet na adres e-mail.
- **Broszury:** Krótkie pisanie zawierające ważne informacje na dany temat.

Zalety i wady komunikacji pisemnej:

ZALETY	WADY
1. Ułatwia organizację. 2. Skłania do refleksji. 3. Zmniejsza zniekształcenia.	1. Język niewerbalny. 2. Nie jest interpretowana. Brak informacji zwrotnej. 3. Potrzeba więcej czasu.



### III. Komunikacja niewerbalna

Odnosi się do komunikacji, która nie używa języka jako narzędzia do wyrażania siebie. Komunikacja niewerbalna jest związana z gestami, dźwiękami i innymi para lingwistycznymi elementami, które często wspierają język, aby go łączyć i kierować. Możemy wysłać wiadomość, która jest sprzeczna z tym, co wyrażamy słowami w sposób niewerbalny.

Ten rodzaj komunikacji jest związany z inteligencją emocjonalną. Komunikacja niewerbalna jest tą, której nie obchodzi to, co mówimy, ale to, jak to mówimy. Eksperci twierdzą, że 80 % tego, co komunikujemy, pochodzi z mowy ciała. Gesty powinny być analizowane w kontekście, w którym się pojawiają. Musimy pamiętać, że każdy gest odnosi się do części zdania, a komunikacja gestami, w przeciwieństwie do języka mówionego, zawsze mówi prawdę o uczuciach i postawach tych, którzy je tworzą. Wynika to z badań liczbowych, które pokazują, że sygnały niewerbalne mają pięć razy większy wpływ niż sygnały słowne. Gesty stają się coraz bardziej wyrafinowane i mniej oczywiste z wiekiem, co utrudnia interpretację gestów osoby starszej od gestów osoby młodej. Niektóre przykłady, za pomocą których wyrażamy idee lub uczucia poprzez komunikację niewerbalną, to:

**RĘCE:** Komunikacja, którą wykonujemy poprzez ręce, jest powszechnie wykorzystywana przez ludzi i chociaż każda kultura ma swoje ruchy, istnieją pewne uniwersalne.

#### **Paul Ekman**

Jednym z tych najsilniejszych i mniej rzucających się w oczy ruchów jest dłoń. Istnieją trzy główne pozycje:

- Dłonie skierowane do góry: jest to niegroźny gest, który wskazuje uległość.
- Dłonie skierowane w dół: jest to gest, który pokazuje, że dana osoba zdobywa władzę.
- Zamknięte dłonie pokazujące palcem: jest to jeden z gestów, który może najbardziej oburzać rozmówcę, zwłaszcza jeśli podąża za rytmem słów.
- Dłonie na zewnątrz to gest związany z uczciwością i prawdą.

Przykładanie rąk podczas rozmowy wiele mówi o osobie prowadzącej rozmowę, np. zagnieżdżenie palców jest równoznaczne z gestem frustracji, im wyżej ręka, tym bardziej negatywne nastawienie rozmówcy.

Jeśli podczas rozmowy osoba pokazuje palce z jednej ręki podparte nad drugą, tworząc łuk, świadczy to o dużej pewności siebie, wyższości i znajomości omawianego tematu. W przeciwności do położenia rąk na biodrze, co jest bardzo agresywnym gestem.

Na przykład uścisk dłoni jest zwykłym zachodnim gestem, jeśli chodzi o powitanie lub pożegnanie. Są uległe, dominujące i te, które uczą zaufania i równości. Na przykład, domena jest przenoszona, gdy trzymasz rękę w dół i podejmujesz inicjatywę podczas powitania. Możemy zaobserwować odwrotną sytuację, kiedy osoba wyciąga rękę dłońią do góry, co oznacza, że władza jest przekazywana drugiej osobie.

**OCZY:** Ludzie komunikują się również przez oczy. Reakcja na spojrzenie jest wrodzona u ludzi i jest taka sama, jak u zwierząt.

Na przykład:

- Utrwalone spojrzenie: Człowiek przed tym spojrzeniem pozbawia go wzroku, gdy czuje się zagrożony.
- Mruganie: wyraża współudział lub współczucie.

**RAMIONA:** Ruch podnoszenia ramion wyraża wątpliwości lub niewiedzę na temat.

**GŁOWA:** Ruch głowy wyraża szereg pomysłów.

- Przesuwanie głowy od góry do dołu: wskazuje, że zgadzasz się z pomysłem.
- Ruchy głowy od lewej do prawej: pokazuje zaprzeczenie, wątpliwości.

**BRWI:** Ruchy brwi mogą dawać następujące odczucia.

- Podnoszenie brwi: wątpliwości.
- Podniesienie obu brwi: niespodzianka.
- Opuszczenie obu brwi: podejrzliwość.

### a. Odległości strefowe

W komunikacji niewerbalnej znajdujemy DYSTANS STREFOWY.

Dla ludzi bardzo ważna jest przestrzeń osobista, podobnie jak jedzenie, według Edwarda Halla, we wszystkich kulturach znajdujemy określoną przestrzeń wokół ciała jako własną. W zależności od sytuacji społecznej, w jakiej się znajdujemy, jesteśmy umiejscowieni w pewnej odległości lub innej odległości od partnera, aby nie był onieśmiałony.

- **Strefa intymna:** (15-35 centymetrów) to odległość, jaką utrzymujemy od osób, które są nam emocjonalnie bliskie. Kiedy spotykamy ludzi z tej odległości, z którymi nie mamy intymnych relacji, postrzegamy ich jako wroga nastawionych.
- **Strefa osobista:** (Między 45 i 120 centymetrów) Zachowujemy tę odległość podczas pracy lub podczas spotkań towarzyskich.
- **Strefa społeczna:** (Między 1,20 i 3,5 metra) Przestrzeń tę zachowujemy z osobami z nieznanymi.

Sposób, w jaki siedzimy przed biurkiem, jest również sposobem komunikacji. Mark Knapp odkrył, że istnieje ogólna formuła dotycząca pozycji siedzącej.

Różnica czterech podstawowych pozycji:

- **Pozycja kątowna:** używana przez osoby prowadzące przyjazne rozmowy, umożliwia nieograniczony kontakt wzrokowy i ułatwia obserwację gestów obojga.
- **Stanowisko współpracy:** przez ludzi, którzy wykonują jakąś pracę razem, z tej strategicznej pozycji należy wziąć pod uwagę to, co jest powiedziane.
- **Konkurencyjna pozycja obronna:** Zajęta przez konkurencyjnych ludzi, stół jest wykorzystywany jako bariera, chociaż w większości przypadków jest podawana w sytuacjach wyższego i podrzędnego stosunku. Jeśli próbujesz przekonać jedną ze stron, tego rodzaju pozycja zmniejsza szanse na sukces. Stół jest podzielony na dwie nieświadome połowy, na przykład w procesie, w którym jedna strona widzi postępy drugiej.
- **Niezależne stanowisko:** Wykorzystywana przez ludzi, którzy nie chcą współdziałać ze sobą. Może wskazywać na wrogość, której powinniśmy się wystrzegać, szukając szczerzej rozmowy.

Możemy zatem powiedzieć, że język niewerbalny jest o wiele bardziej złożony niż język ludzki, ponieważ ma o wiele więcej treści niż to, co wyraża dobrowolnie i mimowolnie.

Treści są nie tylko wyższe, ale również bardziej wiarygodne.

## b. Techniki badające ludzkie zachowanie

Za pewnymi ruchami kryją się surowe techniki, które szczegółowo badają ludzkie zachowania. Jedną z takich technik jest kineza. Technika ta polega na nagrywaniu ludzi na wideo podczas ich rozmowy, a następnie szczegółowym badaniu i dzieleniu obrazów na mniejsze części zwane "kines" i "kinemas". Jest to dokonanie obserwacji, która istnieje pomiędzy różnymi ruchami i kontekstem w którym się poruszają, poprzez odkrycie ich znaczenia.

**Birdwhistell** po latach badań wnioskuje, że nie ma uniwersalnych gestów, ale są one nabywane z biegiem lat pod wpływem kultury.

Jak możemy postrzegać komunikację w życiu codziennym? Wysyłane sygnały są wychwytywane przez naszą podświadomość i wywołują reakcję, z której w wielu przypadkach nawet nie zdajemy sobie sprawy.

**Birdwhistell** wspomina również, że nasz wygląd fizyczny jest nabywany przez ludzi wokół nas. Ta teoria ma swoją logikę, ponieważ dwoje ludzi żyjących razem odbija się na swoim ciele.

**Albert Scheffen** doszedł do wniosku, że ludzie naśladują fizyczne postawy innych. Kolejną cechą, która sprawia, że ludzie dzielą tę samą pozycję, jest to, że jeden z nich chce być w jakiś sposób podobny do drugiego.

## c. Rodzaje komunikacji niewerbalnej

**Kinezyka:** Odnosi się do gestów ciała i spojrzeń. Przykład: podnoszenie brwi, prowadzenie oka, kształtowanie ciała.

**Proksemika:** odnosi się do różnych odległości, które jedna osoba może utrzymywać w stosunku do drugiej. Odległość intymna, dystans osobisty, dystans społeczny, dystans publiczny.

**Para lingwistyka:** Ten rodzaj komunikacji jest powiązany z językiem mówionym, z nie semantycznymi aspektami języka, ale także z kojarzeniem uczuć jest to włączone do komunikacji niewerbalnej. Kiedy mówimy o tego rodzaju komunikacji, odnosimy się do: *tonu głosu, rytmu, głośności, wyciszenia, dzwonienia*.

**Chronemika:** Komunikacja ta odnosi się do sposobu, w jaki organizujemy i wykorzystujemy czas w komunikacji. Ten rodzaj komunikacji różni się w zależności od kultury.

Rodzaje chronemicznej komunikacji:

- Konceptualny: odnosi się do znaczenia przypisanego czasowi. Przykład: aktualność.
- Spółeczny: odnosi się do naszej koncepcji czasu i odnosi się do naszego środowiska społecznego, np.: podróży, rozmów telefonicznych.
- Interaktywny: odnosi się do trwałości znaków, z którymi się komunikujemy. Przykład: najdłuższy lub najkrótszy czas powitania lub pożegnania.

Zalety i wady komunikacji niewerbalnej:

<b>ZALETY</b>	<b>WADY</b>
1. Wzmocnienie komunikacji werbalnej. 2. Rozwiązywanie nieporozumień między nadawcą a odbiorcą. 3. Ułatwia przekazywanie emocji.	1. Czasami może nie zgadzać się z językiem mówionym. 2. Ekspresja gestykulacyjna może powodować nieporozumienie. 3. Komunikacja zwykle nieświadoma.