



1.1.3 Komunikacja werbalna i niewerbalna

Formy komunikacji werbalnej:

- przemówienia
- rozmowy: indywidualne, grupowe,
- nieformalne sieci plotek i pogłosek.

ZALETĄ tego rodzaju komunikacji jest szybkość i łatwość uzyskania sprzężenia zwrotnego. Wadą jest podatność na zniekształcenia. Nie zawsze komunikujemy to co mamy na myśli. Odbiorca rozumie informację inaczej, niż to było rozumiane przez nadawcę. Przyczyną rozbieżności mogą być emocjonalne i społeczne źródła szumów.

Komunikacja niewerbalna może wyrażać się poprzez:

- Odległość, w jakiej stajemy od kogoś.
- Gesty.
- Ton głosu.
- Nasz wygląd: twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor, męskość, kobiecość.
- Nasze otoczenie: dom, praca, samochód, rodzina, przyjaciele.
- Sposób, w jaki: siedzimy, stoimy, chodzimy, kontaktujemy się wzrokowo.
- Sposób, w jaki tworzymy otoczenie fizyczne, w którym mieszkamy i pracujemy.
- Wzdychanie, płacz, marszczenie brwi, uśmiechanie się, śmiech, błaznowanie.

Gdy te trzy aspekty się wzmacniają, komunikacja jest spójna. Jeśli nie, słuchacze podświadomie dają wiarę zachowaniom niewerbalnym.

Podczas pierwszego spotkania

7%

38%

55%

Podczas następnych spotkań

3%

20%

45%

SŁOWA WYPOWIADANE

GŁOS:

- barwa
- artykulacja
- tempo
- ton, intonacja
- siła
- sposób wyrażania się

POZOSTAŁE ZACHOWANIA NIEWERBALNE:

- kontakt wzrokowy
- uśmiech
- mimika twarzy
- napięcie/rozprężenie
- oddech
- gestykulacja
- ubiór