

# dr hab. Aneta Załazińska - Słowa i gesty, czyli jak się dogadać.

**Forma zajęć:** wykład z elementami dyskusji i warsztatu

**Tematyka:** komunikacja interpersonalna

**Cele:**

- zwrócenie uwagi na wielopłaszczyznowość komunikacji (treść i relacja)
- wskazanie elementów werbalnych i niewerbalnych, które budują porozumienie i które to porozumienie utrudniają lub uniemożliwiają

**Wiek uczestników:** 7-12 lat (zajęcia można jednak dostosować do wieku odbiorców)

**Przebieg zajęć:**

**1.** Dyskusja nad określeniem „dogadać się”: co oznacza, jakie czynniki wpływają na porozumienie, omówienie różnic między monologiem i dialogiem, językiem oficjalnym i komunikacją codzienną.

**a)** Co to jest „retoryka”? Czy spotkaliście się z takim dziwnym, „warczącym” słowem? Skojarzenia: zamierzcłte czasy, starożytność, występy na forum publicznym, ukwiecone, rozbudowane mowy, dziwne i nieznane słowa. Przemówienia piękne, dostojne, patetyczne.

Retoryka to coś, z czym spotykamy się na co dzień. To sposób naszej komunikacji. Wcale nie trzeba wygłaszać przemówienia czy oratorskiej mowy. Robią to dorośli, gdy proszą o podwyżkę u szefa. Robią to dzieci, gdy chcą poprosić rodzica o zgodę na zakup deskorolki. Wygłaszanie mów jest realizowane na co dzień. Również w dialogach, gdy rozmawiamy ze sobą nawzajem. Czasem potrafimy się dogadać, a niekiedy nie do końca nam się to udaje.

**b)** Co takiego sprawia, że raz nam się udaje dogadać, a raz nie? Co poszło nie tak? Czy to ze mną jest coś nie tak? A może coś nie tak jest z tym drugim człowiekiem?

Zacznijmy od pytania: co znaczy słowo dogadać się? Nie jest oficjalne, pojawia się w codziennych rozmowach, w języku potocznym. Mamy zawsze dwie strony: uczestników komunikacji. Nadajnik i odbiornik. Powinni odbierać na tych samych falach. Co sprawia, że te fale są lub ich nie ma?

Jedna osoba mówi: polecam panom bardzo dobry samochód. Pod wpływem słów w głowie odbiorcy tworzą się różne obrazy. Dla jednego „bardzo dobry” to stary, wielki, prestiżowy samochód. Dla kogoś innego „bardzo dobry” to samochód sportowy i szybki.

Żeby nadawać na tych samych falach powinniśmy mówić precyzyjnie, odpowiednio dobierać słowa, również na pewnym poziomie oficjalności.

Mam w domu psa bernardyna. Jeden pomyśli: jaki wspaniały, cudowny, wielki, fantastyczny pieszczoł. Inni: bydlę, które się leni, ślini i zostawia plamy na kanapie.

To samo słowo ma znaczenie, ale to oddziaływanie tego słowa, uruchamianie nastawień co do tego słowa, może być u każdej osoby inne.

Aby dogadać się, należy być uważnym na to, co ktoś mówi. Często słuchamy innych przez pryzmat tego, co chcemy usłyszeć. Nie zawsze jest to to, co chce nam powiedzieć druga osoba.

Mówienie i słuchanie to niebagatelna umiejętność. „pracuje” nie tylko ten, który mówi, ale również słuchacz. Uśmiech, kiwnięcie głową, przyjazny wyraz twarzy – sprawiają, że mówiącemu albo chce się mówić, albo nie. Uważny słuchacz jest potrzebny mówiącemu, również w celu dogadania się.

**2. Zapoznanie z czterema płaszczyznami każdego aktu komunikacyjnego: treścią, ujawnianiem siebie, apelem, relacją.**

Przekazywanie **treści** jest tylko jedną płaszczyzną wypowiedzi. Każda nasza wypowiedź jest też **ujawnianiem siebie**.

Co to znaczy? W każdym zdaniu mówimy coś o sobie. Np. gdy ktoś zobaczy, że się angażujemy, jesteśmy rozemocjonowani, to znaczy, że interesuje nas to, o czym mówimy.

Jest wiele elementów tzw. niewerbalnych – czyli naszych zachowań – które są komunikatami. Z każdej wypowiedzi możemy wyciągnąć takie informacje jak wiek, rejon Polski, nastrój i samopoczucie w danym momencie. Wszystkie sygnały można wyłapać i ciężko je ukryć, choć oczywiście są wyszkoleni aktorzy czy osoby publiczne, które są uczone tego, by nie pokazywać zbyt wiele (np. emocji czy stresu).

Każda wypowiedź ma też element **apelu**, perswazji. Człowiek nie wypowiada się bez przyczyny, zawsze mamy jakąś intencję (nawet jeśli jest to tylko chęć pogadania z kimś). To jest płaszczyzna perswazyjna.

Każda wypowiedź niesie w sobie informację o **relacji** wzajemnej. To znaczy, że z każdej wypowiedzi da się wyciągnąć informację na temat tego, kim dla mnie jest odbiorca, jak go traktuję. Czy jest dla mnie ważny, czy nieważny. Czy chcę go do czegoś przekonać. Czy traktuję go z szacunkiem, partnersko, czy inaczej. Nie dla się uniknąć przekazywania informacji na temat relacji wzajemnej.

Każda komunikacja to **treść i relacja**.

Co może czuć mama jeśli jej mówisz: daj kasę na lody! Czy czuje się dobrze potraktowana? Brakuje „proszę”, uprzejmości, ciepłego tonu. To, czy się dostanie pieniądze na lody, nie musi wynikać z braku pieniędzy. To samo zdanie wypowiedziane w inny sposób, ze zmienioną intonacją, postawą ciała, mimiką, grymasami, gestami – może przynieść inny efekt.

Treść naszych wypowiedzi oraz to, w jaki sposób się komunikujemy, to całość.

**3. Werbalne i niewerbalne bariery i pomosty w komunikacji. Omówienie z podziałem na cztery płaszczyzny.**

W jaki sposób zrozumieć zdanie: Nie można nie komunikować.

Jeśli pomyślę, że niczego nie będę komunikować, to i tak będę to komunikować swoją postawą ciała: milczeniem, odwróceniem głowy i wzroku. Druga osoba i tak odbierze ten komunikat. Można nie wypowiadać słów, ale komunikaty i tak płyną, a druga osoba interpretuje nasze zachowanie.

Elementy niewerbalne: gesty, mimika, postawa ciała, ton głosu.

Werbalne: słowa.

Spójność pomiędzy elementami werbalnymi i niewerbalnymi wpływa na wiarygodność człowieka. Jeśli ktoś zapyta, jak się czujesz, a ty odpowiesz (ponuro): „super”, to okaże się, że ważniejsze jest nie to, co się mówi, ale w jaki sposób.

Jeśli między tym jak się zachowujemy, a tym jak mówimy, jest niespójność, to ludzie bardziej wierzą sygnałom niewerbalnym. Czasem jest to oczywiste (na przykład przy skwaszonej minie), a czasami chodzi o drobne, pozornie nieważne elementy. Niekiedy podświadomie dostrzegamy niewielkie sygnały, które do nas płyną. Nie jesteśmy wtedy pewni intencji drugiej osoby, ale stajemy się podejrzliwi.

### Co dobrze wpływa na dogadywanie się?

**Precyzja** - mówienie do rzeczy, dążenie do celu, trzymanie się tematu.

**Prosty język** - ważny nawet wtedy, gdy mówimy o skomplikowanych sprawach. Prosty (nie prostacki!) język wpływa na to, że ludzie nas rozumieją.

**Przykłady** (konkret, historyjki, anegdoty) – dobrze wpływają na przekaz, sprzyjają naszej wyobraźni.

Pewne **gesty** mogą wzmocnić przekaz, zobrazować to, o czym mówimy. Nazywamy je gestami ilustrującymi, gdyż odnoszą się do tego, co mówimy. Gest pozwala dookreślić, co mamy na myśli.

Równie ważne jest **patrzenie**, trzeba widzieć mimikę i gesty rozmówcy. Jest wielu tłumaczy, którzy lepiej wykonują swoją pracę widząc daną osobę, a nie tylko ją słysząc.

### Płaszczyzna ujawniania siebie – co sprzyja dobrej komunikacji na tej płaszczyźnie?

Wygląd, efekt pierwszego wrażenia (czasem później zmieniany), okazywanie emocji. Mimika jest najbardziej odpowiedzialna za wrażenie emocjonalne, jakie robimy na drugim człowieku. Twarz pokerzysty jest świetna przy grze w pokera, ale w komunikacji tylko przeszkadza - ludzie widząc taką twarz mają albo odruch strachu (nie wiem, co myśli), albo sądzą, że coś ukrywa.

Mówienie o sobie sprzyja dogadywaniu się, jeśli jest to spójne z sygnałami niewerbalnymi. Gdybyśmy zobaczyli kogoś, kto mówi: „W pracy panuje dobra atmosfera, a ja jestem życzliwy i sympatyczny”, a jednocześnie wykonuje gesty władcze i terytorialne – wcale nie poczulibyśmy się dobrze.

W ukrywaniu emocji mogą przeszkodzić nam grupy gestów i zachowań zwane adaptorami. Może to być np. drapanie się po szyi, zabawa biżuterią, dotykanie się, poprawianie zegarka, odgarnianie włosów, zabawa obręczką. Ujawniają się w sytuacji niekomfortowej, np. przy tablicy. Pomagają nam poczuć się lepiej w sytuacji kryzysowej.

Uważać na stereotypy: pocieranie nosa nie musi oznaczać kłamania. Nie ma takich badań i dowodów. Może być to być objaw skrępowania.

Gesty adaptacyjne nas zdradzają, dlatego osoby publiczne są oduczane takich zachowań. Ale ta potrzeba jest tak silna, że trudno od niej uciec.

Każdy z nas ma swój repertuar tych zachowań adaptacyjnych. Trzeba siebie obserwować i zastanowić się, co jest dla nas charakterystyczne.

**Płaszczyna perswazji** – elementy, które są niepożądane. Na pewno na rozmówcę źle działają agresja i rozkazy. Nawet gest palcem wskazującym – czyli nakazywanie, klucie, wbijanie, powoduje, że źle się czujemy.

Co sprzyja **płaszczynie relacji**? Na pewno postawy otwarte – z rozłożonymi ramionami, kontaktem wzrokowym. W naszej kulturze wchodzenie w kontakt wzrokowy jest czymś, co sprzyja komunikacji.

Nie pomaga chowanie się za stołem czy biurkiem, zasłanianie twarzy kartką – choć staramy się poczuć bardziej komfortowo. Takie zachowanie źle wpływa na drugiego człowieka.

Należy pamiętać o rozmówcy i włożyć energię komunikacyjną w to, żeby ktoś mnie zrozumiał lub dobrze się ze mną czuł. Trzeba myśleć przede wszystkim o słuchaczu czy rozmówcy, a nie o tym, jak my w danej chwili się czujemy. To pierwszy krok do dogadywania się. Po drugiej stronie jest człowiek, aktywny rozmówca, który ma swoje przekonania, obawy, emocje.