

Појам вербалне и невербалне комуникације

Вербална комуникација

Вербална комуникација представља размену порука речима, односно говором, који може бити усмени или писани.

Усмени говор чини разговор, који је и основни облик вербалне комуникације, с тим што треба нагласити чињеницу сваки разговор не представља и дијалог, јер дијалог, у правом смислу те речи, постоји једино ако две особе које причају имају потпуно различита становишта.

Када се порука преноси путем усменог говора, често до примаоца стигне измењена, а најчешће измене огледају се у „скраћивању поруке, њеном „изоштравању”, односно памћењу само њених одређених делова и асимилацији, то јест комбиновању упамћених делова у нову поруку”, и јављају се због различитих пристрасности као што су „добро или лоше просуђивање, референтни оквир, односно властито гледиште, селективно слушање или потреба да чујемо оно што желимо чути” и слично. Стога се сматра да дуге и важне поруке треба слати у писаном облику.

Избор речи такође утиче на квалитет вербалне комуникације, јер превелика употреба стручних термина, двосмислених или недовољно јасних израза може створити проблеме у разумевању поруке

Шта је то вербална комуникација?

Вербална комуникација је говорна или писана комуникација у којој се користе речи. Способност доброг говора је ствар природне обдарености али је потребно и константно унапређивати културу изражавања и градити лични стил.

Иако причамо са људима сваки дан, ефективна говорна комуникација је вештина која се мора научити и практиковати. Неке ствари о вербалној комуникацији би требало имати на уму:

говорите јасно, тако да вас слушаоци могу чути и разумети шта год да кажете

користите језик који је адекватан теми и фамилијаран (познат) вашим слушаоцима- немојте користити техничке термине ако их они неће разумети

користите адекватан тон да бисте поспешили/појачали вашу поруку

користите речи које су адекватне за дату ситуацију- нпр. избегавајте колоквијалне изразе или изненађење- вређање када се обраћате потрошачима или надређенима

будите љубазни и прихватите формалност коју изискује ситуација - начин на који износите мисљење колегама можда неће бити адекватан када се обраћате менаџеру или потрошачу

пажљиво посматрајте невербалне знаке који могу да укажу шта друга особа уствари мисли - то некада може бити супротно од онога што кажу

постављајте питања којима ћете проверити да ли су људи којима се обраћате разумели оно што сте им говорили

пажљиво слушајте шта особа прича и њен сваки коментар, и дозволите му/јој да говори и одговори на њихов коментар или питање

Вербална комуникација има два основна вида:

-Монолог

-ДијалогМонолог подразумева окренутост ка себи а без обзира на то, говор је упућен ка слушаоцима. Овај начин комуникације мора бити јасан, концизан и живописан; морају се истицати теме, бирати добар темпо излагања; импровизовати, поентирати и на крају закључити тему.

Када говоримо о комуникацији, прва асоцијација већине људи на овај појам је говорење. Тако се она често поистовећује само са оним што кажемо посредством речи, било да је изречено или написано. Али, комуникација је много више од тога.

Вербална комуникација је она комуникација која се одвија посредством говора, односно језика. Како би она била могућа, потребно је да учесници у овој форми комуникације говоре истим језиком. Међутим, чак и када је тако, познавање језика није гаранција да ће нешто што је речено са једном намером на исти начин бити и схваћено.

Невербална комуникација представља све оно што се у комуникацији не изрази речима, али се изражава на други начин: изразом лица, говором тела, мимиком, тоном гласа и томе слично. Као таква, она представља додатни канал слања порука и служи обogaћивању комуникације. Најважније, невербалном комуникацијом преноси се емоционални тон неке поруке.

Проблем може да настане онда када се иста порука шаље вербално и невербално, а ове две компоненте поруке бивају међусобно неусклађене. Већ смо спомињали како изгледа како изгледа када нешто кажете, а невербални знаци вас „одају“, то јест стављају под знак питања оно што је речено.

О томе колико је невербална комуникација важна, сведоче следећи подаци: када о нечему говоримо, саговорник се само у 7% од онога што смо рекли ослања на речи, односно на садржај изговореног. Толики је њихов утицај на разумевање поруке! Фактор гласа утиче на разумевање поруке до 38%, а телесни став и мимика чак 55%. То значи да је како смо нешто рекли заправо важније од тога шта смо рекли.

Говор тела је израз који се најчешће користи при описивању невербалне комуникације. Постоје два основна аспекта говора тела које је добро имати на уму. То су:

Телесни став, то јест начин на који стојимо или седимо током разговора. Телесни став би требало да буде отворен, са погледом ка саговорнику кад год је то могуће. Лагано нагињање ка напред може да указује на интересовање за оно што саговорник говори и на то да га пажљиво слушамо.

Гестикулација, то јест покрети које правимо као што су климање главом и одржавање контакта очима, који могу имати позитиван утицај на комуникацију, односно на онога ко говори.

Такозвани „негативни говор тела“ је такав говор тела који саговорнику сугерише да имамо негативан утисак о ономе што он говори. То могу бити, на пример, знаци досађивања као што су често гледање у сат или зевање, играње оловком и слично. Друге манифестације негативног говора тела су стиснуте песнице, прекрштене руке, превртање очима, упирање прстом, слегање раменима и томе слично.

Када је реч о изразима лица, она такође играју велику улогу у томе на који начин је нешто речено. Често су далеко информативнији од садржаја који се говори, па се на лице саговорника обично обраћа посебна пажња и ту се најчешће најпре примети ако се вербална и невербално порука не подударају. Као што имамо негативни говор тела, тако имамо и негативне изразе лица, као што су мрштење, зурење у саговорника, „празан“, односно безизражајан поглед, стиснуте усне, подругљив поглед и тако даље.

Сви смо ми, у различитим контекстима, и примаоци и пошиљаоци разних порука. Ако желимо да наша порука буде схваћена на прави начин, важно је да оно што говоримо буде усклађено са тиме како то говоримо.