

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna to mowa ciała. Jest zespołem bezdźwięcznych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie. Informuje ona o podstawowych stanach emocjonalnych, oczekiwaniach wobec odbiorcy, pochodzeniu. Może być nadawana nieświadomie lub świadomie [Jarząbek 1994, s. 10]. Do głównych form komunikacji niewerbalnej należą:

- wyraz twarzy;
- kontakt wzrokowy;
- gesty i ruchy ciała;
- dotyk;
- postawa ciała;
- wygląd zewnętrzny.

Badania prowadzone przez naukowców dowodzą, że aż 65% informacji przekazywanych jest poprzez komunikację niewerbalną, a tylko 35% poprzez komunikację werbalną. Dlatego nie warto kłamać, bo ruchy naszego ciała, mimika twarzy zdradzą rozmówcy nasze zamiary [Sepkowska; Żurakowski 1997]. Poniżej omówię przykład formy komunikacji niewerbalnej.

Wygląd umundurowanego stróża prawa nakłania kierowców do zachowania zgodnego z prawem. Także jego wyraz twarzy stanowi najbardziej wymowny sposób komunikacji niewerbalnej, świadcząc o stanie emocjonalnym. Gesty i ruchy ciała towarzyszą człowiekowi w całym jego życiu. Gdy barierą pomiędzy ludźmi jest niemożliwość porozumiewania się za pomocą dźwięku, wtedy gestykulujemy rękoma, kiwamy głową, zaciskamy pięści, grozimy palcem. Każdy z tych gestów ma swoje znaczenie, stanowiąc nieodłączny element procesu komunikowania. Ważne jest aby pamiętać o tym, że odpowiednio dobrane i stosowane gesty oraz inne ruchy ciała niezwykle pomagają w rozumieniu przekazywanych komunikatów [Oleksy, dok. elektr.].

W ruchu drogowym, gdzie uczestników dzieli duża odległość, krótki czas, lub dźwiękochłonne pojazdy, informacje przekazywane są sposobem niewerbalny. Najlepszym przykładem tego jest używanie kierunkowskazów w pojeździe. Włączając je robimy to wyłącznie dla innych użytkowników dróg. Jest to rodzaj „rozmowy”. Inny przykład stanowią elementy odblaskowe na ubraniach, w które wyposażony jest pieszy, czy rowerzysta. Kierowca pojazdu z daleka widząc takiego użytkownika ruchu drogowego ma czas na bezpieczne ominięcie go i zlikwidowanie potencjalnego zagrożenia na drodze. Ponadto klasycznym przykładem komunikacji niewerbalnej jest sygnał do zatrzymania dawany tarczą odblaskową przez osobę wykonującą kontrolę drogową. Osoba ta machając tarczą odblaskową daje nam sygnał do zatrzymania się, często równocześnie wskazując miejsce.

W polskiej ustawie Prawo o ruchu drogowym, obowiązują prawne z góry ustalone reguły poruszania się po drogach. Czasami jednak (np. podczas korków) kierowcy nie stosują się do tych reguł. Ma to miejsce, gdy kierowca pojazdu będąc na drodze z pierwszeństwem przejazdu daje sygnał (machając ręką) kierowcy stojącemu na drodze podporządkowanej, że ustępuje mu pierwszeństwa. Ma to na celu usprawnienie ruchu pojazdów.

Ogólnie rzecz biorąc komunikacja niewerbalna towarzyszy użytkownikom dróg przez cały czas. Jest stosowana tam gdzie komunikat nie może być przesłany z „ust do ust”. Komunikacja niewerbalna opiera się na ogólnie znanych gestach, znakach, mimice twarzy. Niestety procesy i formy przekazu informacji nie przebiegają bez zakłóceń. W życiu pojawiają się bariery, które utrudniają zrozumienie wiadomości. Ich istotę i podział omówię poniżej.

Bariery komunikacyjne stanowią jeden z podstawowych problemów występujących w procesie przekazywania informacji. Mogą one prowadzić do zniekształcenia komunikatu, błędnej interpretacji przekazywanej treści lub całkowitego braku zrozumienia pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Bariery te występują zarówno w komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej. W ruchu drogowym

ich znaczenie jest szczególnie istotne, ponieważ nieprawidłowe odczytanie komunikatu może prowadzić do niebezpiecznych sytuacji oraz zagrożenia życia uczestników ruchu drogowego.

Jedną z najczęściej występujących barier komunikacyjnych są bariery fizyczne. Zaliczamy do nich hałas, dużą odległość pomiędzy uczestnikami komunikacji, złe warunki atmosferyczne czy ograniczoną widoczność. W ruchu drogowym kierowcy bardzo często spotykają się z takimi utrudnieniami. Gęsta mgła, intensywne opady deszczu lub śniegu utrudniają dostrzeżenie znaków drogowych, sygnałów świetlnych czy gestów wykonywanych przez innych użytkowników dróg. Także hałas silników, klaksonów i ruchu ulicznego może utrudniać odbiór sygnałów dźwiękowych, takich jak syreny pojazdów uprzywilejowanych.

Istotną grupę stanowią również bariery psychologiczne. Są one związane z emocjami, samopoczuciem oraz indywidualnym nastawieniem uczestników komunikacji. Zdenerwowanie, pośpiech, stres lub zmęczenie mogą powodować błędne interpretowanie komunikatów oraz nieprawidłowe reakcje. Kierowca znajdujący się pod wpływem silnych emocji może niewłaściwie odczytać zachowanie innych uczestników ruchu drogowego lub sam wysyłać mylące sygnały. Agresja drogowa bardzo często wynika właśnie z problemów komunikacyjnych oraz błędnego interpretowania gestów czy zachowań innych kierowców.

Kolejnym rodzajem utrudnień są bariery językowe. Występują one szczególnie często podczas podróży zagranicznych, kiedy kierowcy mają trudności ze zrozumieniem obcojęzycznych komunikatów lub oznaczeń. Mimo że większość znaków drogowych posiada charakter międzynarodowy i opiera się na symbolach graficznych, to jednak tablice informacyjne, instrukcje lub komunikaty głosowe mogą być niezrozumiałe dla obcokrajowców. Problem ten dotyczy również kontaktów kierowców z zagranicznymi służbami drogowymi czy uczestnikami ruchu.

W komunikacji drogowej duże znaczenie mają także bariery wynikające z nieuwagi. Współczesny kierowca jest narażony na

ogromną ilość bodźców docierających z otoczenia. Reklamy przydrożne, telefony komórkowe, urządzenia multimedialne w pojazdach oraz intensywny ruch uliczny mogą powodować rozproszenie uwagi. W efekcie kierowca może nie zauważyć istotnego sygnału przekazywanego przez innego uczestnika ruchu drogowego. Nieuwaga jest jedną z głównych przyczyn wypadków drogowych i często wynika właśnie z zakłóceń procesu komunikowania.

Do ważnych barier należy również zaliczyć bariery techniczne. Są one związane z awariami urządzeń służących do przekazywania informacji. Przykładem może być uszkodzony kierunkowskaz, niesprawne światła hamowania czy wadliwa sygnalizacja świetlna. Tego rodzaju usterki utrudniają prawidłowe przekazywanie komunikatów pomiędzy uczestnikami ruchu drogowego. Kierowca jadący za pojazdem z niesprawnymi światłami stopu może nie otrzymać odpowiednio wcześniej informacji o hamowaniu, co zwiększa ryzyko kolizji.

Bariery komunikacyjne mogą wynikać także z różnic kulturowych oraz odmiennych przyzwyczajeń uczestników ruchu drogowego. W różnych krajach kierowcy mogą stosować odmienne gesty, sposoby sygnalizowania czy zwyczaje związane z jazdą. To, co w jednym państwie jest uznawane za uprzejmy gest, w innym może zostać odebrane negatywnie lub niezrozumiale. Dlatego osoby podróżujące za granicę powinny zapoznawać się z lokalnymi zasadami i kulturą jazdy.

Ważnym elementem ograniczającym bariery komunikacyjne jest odpowiednie oznakowanie dróg. Znaki drogowe, sygnalizacja świetlna oraz oznaczenia poziome zostały opracowane w taki sposób, aby były czytelne i zrozumiałe dla wszystkich użytkowników ruchu. Ich zadaniem jest szybkie przekazywanie informacji dotyczących ograniczeń prędkości, pierwszeństwa przejazdu czy zagrożeń występujących na drodze. Dzięki standaryzacji znaków drogowych możliwe jest sprawne porozumiewanie się pomiędzy uczestnikami ruchu nawet bez używania słów.

Dużą rolę w ograniczaniu zakłóceń komunikacyjnych odgrywa także edukacja kierowców. Podczas kursów nauki jazdy przyszli kierowcy uczą się interpretowania znaków, sygnałów oraz zachowań innych uczestników ruchu drogowego. Zdobywana wiedza pozwala na lepsze rozumienie komunikatów niewerbalnych oraz właściwe reagowanie w różnych sytuacjach drogowych. Edukacja wpływa również na rozwijanie kultury jazdy oraz wzajemnego szacunku pomiędzy uczestnikami ruchu.

Współczesna motoryzacja coraz częściej wykorzystuje nowoczesne technologie wspomagające komunikację. Systemy ostrzegania przed kolizją, czujniki martwego pola czy automatyczne systemy hamowania pomagają kierowcom szybciej reagować na zagrożenia. W wielu pojazdach stosowane są także komunikaty głosowe oraz wizualne ostrzegające o niebezpieczeństwach. Rozwiązania te mają na celu zmniejszenie liczby błędów wynikających z niewłaściwego odbioru informacji.

Komunikacja niewerbalna oraz występujące w niej bariery mają ogromne znaczenie w codziennym funkcjonowaniu ruchu drogowego. Każdy uczestnik ruchu drogowego nieustannie odbiera i wysyła różnego rodzaju sygnały, które wpływają na bezpieczeństwo oraz płynność jazdy. Prawidłowe rozumienie tych komunikatów pozwala uniknąć wielu niebezpiecznych sytuacji. Dlatego tak ważne jest rozwijanie umiejętności komunikacyjnych, zachowanie koncentracji oraz przestrzeganie obowiązujących zasad ruchu drogowego.

Jarząbek, Krystyna (1994). Gestykulacja i mimika. Katowice: Wydawnictwo Śląsk, s. 206

Jeśli szukają Państwo pomocy w napisaniu własnej pracy - potrzebują Państwo fachowych konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](#) - profesjonalna pomoc w pisaniu prac w granicach prawa.