

Komunikacja – słowo i nie tylko

Celem artykułu jest przedstawienie procesu komunikacji jako procesu świadomego posługiwania się językiem w celu realizacji określonych intencji oraz zwrócenie uwagi na rolę komunikacji niewerbalnej. Skuteczna komunikacja to umiejętność formułowania komunikatu, który będzie zrozumiały dla odbiorcy. Jednoznaczne zrozumienie treści zapewniają tzw. czasowniki performatywne. Komunikacja to jednak także pewien zbiór implikowanych treści, które często wręcz wykluczają jednoznaczność. Stąd umiejętne posługiwanie się środkami językowymi odgrywa tak znaczącą rolę we wzajemnym porozumiewaniu się.

Język jako jedno z narzędzi porozumiewania się

Komunikacja jak powszechnie wiadomo służy wymianie informacji i intencji partnerów, jest to porozumiewanie się przy pomocy języka a więc przyjmuje ona głównie formę werbalną.

Istotnie raczej trudno porozumiewać się w inny sposób aniżeli przy pomocy języka. Co prawda mówi się także o pewnych niewerbalnych elementach towarzyszących komunikacji, niemniej jednak nie przypisuje się im tak ważnej roli, jak ma to miejsce w przypadku języka. Językowi przypisuje się w procesie komunikacji rolę nadrzędną, jednakże wnikliwa analiza przebiegu procesu komunikacji pozwala stwierdzić, iż elementy niewerbalne pełnią wcale nie mniej istotną rolę, a może nawet funkcję równorzędną. Partnerzy w komunikacji nie tylko posługują się językiem, każda sytuacja komunikacyjna oznacza pewne określone zachowanie komunikacyjne, co już w znacznym stopniu wykracza poza ramy komunikacji werbalnej. Efektywność komunikacji, a więc porozumienia i wzajemnego zrozumienia się partnerów zależy więc od obu czynników. Elementy pozawerbalne towarzyszą stale komunikacji werbalnej, uzupełniają ją, a niekiedy nawet ją zastępują. Odbiorowi akustycznemu języka w bardzo dużym stopniu towarzyszy odbiór wizualny. Często to wizualny odbiór rzeczywistości wpływa na skuteczność i sposób przetwarzania języka. Przede wszystkim komunikacji ustnej towarzyszy tzw. język ciała – mimika, gestykulacja, modulacja głosu.

Komunikacja oznacza również ekspresję emocji, pozwala eksponować indywidualne cechy osobowości, a te ujawniają się w całym zachowaniu i wpływają na sposób komunikowania – posługiwania się językiem.

Emocje, uczucia: radość, strach, gniew, znudzenie, ironia, litość, podziw, złość, smutek, rozczarowanie, aprobata, dezaprobata, wstyd, zaskoczenie, zainteresowanie, itp. częściej wyrażają się w formie niewerbalnej niż werbalnej. Kto dokonywałby dokładnego opisu stanu np. znudzenia? Wystarczy spojrzeć na osobę, która nudzi się, denerwuje, by bez trudu zauważyć pewne typowe sygnały

odpowiadające wymienionym emocjom. Komunikacja to bowiem mniej lub bardziej świadome wysyłanie sygnałów niewerbalnych, które pozwalają na określone reakcje przy pomocy języka.

Język ciała, kompetencja językowa i komunikacyjna użytkownika języka

Komunikacja między partnerami polega nie tylko na posługiwaniu się językiem, ale także na odbiorze wizualnym zachowania partnera, czyli na rozumieniu języka ciała.

Komunikacja dokonuje się zawsze na podstawie kognitywnej oceny sytuacji i uczestniczących w niej partnerów. Aby komunikacja mogła przebiegać efektywnie muszą być spełnione określone warunki. Kognitywna ocena sytuacji to uruchomienie procesów myślowych, aktywacja posiadanej wiedzy, aktywacja procesów przetwarzania informacji. Ocena ta dotyczy przede wszystkim elementów niewerbalnych. Zachowanie partnerów w komunikacji często określa się jako intuicyjne, co oznacza, że ocena przebiega nie zawsze w pełni świadomie. Partnerzy zwracają uwagę na różne szczegóły, które wpływają później na zastosowane formy językowe, czy też na przetwarzanie informacji, realizują także różne intencje i starają się wybrać najbardziej optymalną formę ich realizacji, gwarantującą najlepszą skuteczność. Realizacja językowa nie gwarantuje jeszcze skutecznej i efektywnej komunikacji. Składa się na nią bowiem wiele czynników, dzięki istnieniu których można mówić o możliwości efektywnego komunikowania. Posługiwanie się językiem opiera się na określonej kompetencji.

Rozróżnia się tutaj: kompetencję językową i kompetencję komunikacyjną. Pojęcie kompetencji językowej wprowadził Noam Chomsky (1957, 1965) i polega ona na opanowaniu wiedzy językowej, pozwalającej budować poprawne pod względem gramatyki wypowiedzi. Jednostką kompetencji językowej jest zdanie zawierające składnik semantyczny, syntaktyczny oraz fonologiczny. Wiedza językowa jest oczywiście niezbędna, by partnerzy mogli porozumiewać się, ale sama w sobie nie gwarantuje jeszcze skutecznego porozumienia. Wyodrębnienie komunikacyjnej funkcji języka przyczyniło się do zwrócenia uwagi na aspekt społeczno- kulturowy użycia języka, por. Kurcz (2000: 27). Pojawienie się pragmatycznego aspektu posługiwania się językiem pozwoliło na wyróżnienie obok kompetencji językowej także tzw. kompetencji komunikacyjnej (Hymes 1972).

Chodzi tutaj o umiejętne posługiwanie się językiem, który dostosowany musi być do określonej sytuacji komunikacyjnej – kontekstu oraz do uczestniczących w komunikacji partnerów. Czynniki te odgrywają w komunikacji niezwykle ważną rolę. Komunikacja może być realizowana przy pomocy różnych form językowych, a ich wybór zależy przede wszystkim od uczestniczących w niej partnerów. Wypowiedź językowa dostosowana musi być do poziomu wiedzy odbiorcy. Analiza efektywności komunikacji pozwoliła na wyodrębnienie pewnych zasad, według których powinno dokonywać się porozumiewanie się. Zobowiązują one nadawcę informacji do świadomego posługiwania się językiem.

Grice (1967) wyróżnił tzw. maksymy:

- Maksyma ilości – wypowiedź powinna zawierać tylko tyle informacji, na ile jest to faktycznie konieczne.
- Maksyma jakości – nadawca powinien przekazywać tylko prawdziwe informacje.
- Maksyma odpowiedniości – nadawca powinien koncentrować się na treści, nie odbiegając od wybranego tematu.
- Maksyma sposobu – wypowiedź musi być logiczna, treściwa i konkretna. Ważne jest takie formułowanie wypowiedzi, by unikać niejasności i dwuznaczności. Por. Strelau /Kurcz (2000: 254)

Aspekt społeczno – kulturowy w komunikacji obejmuje więc wiedzę językową użytkownika języka oraz wiedzę pozwalającą na jego skuteczne i efektywne użycie. Wiedza ta obejmuje także wszelkie niewerbalne formy komunikacji. Wiele z nich uwarunkowanych jest kulturowo i należy do tzw. ogólnie obowiązujących norm – konwencji społecznych, np. powitanie oznacza użycie określonych form językowych oraz skinienie głową lub podanie dłoni. Są one uwarunkowane przez samych partnerów – ich status społeczny, wiek, płeć.

Zachowania językowe zależne są zawsze od sytuacji i społecznych ról uczestniczących w nich partnerów a także relacji w jakich partnerzy znajdują się względem siebie: oficjalnych i nieoficjalnych. Oficjalna forma powitania, czy to werbalna czy też niewerbalna oczywiście różni się od nieoficjalnej. Oficjalne powitanie przyjaciela wypadnie nienaturalnie i z pewnością będzie się on doszukiwał ukrytych intencji takiego zachowania, natomiast nieoficjalny żargon językowy skierowany np. przez podwładnego do zwierzchnika wywoła od razu dystans a nawet obrazę. Tworzenie wypowiedzi językowych to bowiem nie tylko poprawne budowanie zdań. Przy pomocy języka nadawca chce zwykle osiągnąć określony cel, ma więc pewne intencje, wyrażeniu których służy język.

Wypowiedź jako akt mowy

Tak jak w przypadku kompetencji językowej głównym jej czynnikiem było zdanie, tak w odniesieniu do kompetencji komunikacyjnej podstawę stanowi wypowiedź, obejmująca tzw. akt mowy. Posługując się językiem partnerzy dokonują w procesie komunikacji działania językowe nazywane aktami mowy. Aktami mowy zajmowali się wnikliwie John Austin (1962) i John Searle (1969, 1975).

Zasadniczo działania językowe dokonywane są przy pomocy środków językowych, są to więc wyrażenia językowe, których podstawą jest już nie tylko zdanie ale treść za którą kryje się określona intencja nadawcy informacji, por. Bunting (1996: 238).

Celem komunikacji jest przekazanie określonej informacji, ale również jest to zrozumienie intencji nadawcy. Zgodnie z teorią aktów mowy na wyrażenie językowe składają się trzy akty: lokucyjny, illokucyjny i perlokucyjny, por. Heinemann/ Viehweger (1991:55), Kurcz/ Strelau (2000: 252).

- Akt lokucyjny to określona wypowiedź językowa,

– Akt illokucyjny obejmuje intencje nadawcy informacji i wskazuje komunikatywną funkcję wypowiedzi,

– Akt perlokucyjny oznacza wywołanie określonej reakcji u odbiorcy informacji, treść wypowiedzi ma wpływ na zachowanie odbiorcy.

Zgodnie z tym stwierdzenie: *mamy jeszcze dwie minuty czasu* wyraża pewną określoną treść, może być uznane za stwierdzenie pewnego faktu, jednakże nadawca formułując taką informację może również wyrazić ostrzeżenie, ponaglenie, prośbę, w wyniku czego odbiorca nakłoniony zostaje do reakcji i podjęcia określonego działania. Pełna wypowiedź brzmiałaby w następujący sposób:

Proszę, pośpiesz się! Do odjazdu pociągu pozostały nam jeszcze tylko dwie minuty, jeśli nie będziemy iść szybciej, nie zdążymy.

Wywołanie określonej reakcji może być zamierzone, co udaje się przez odpowiednie sformułowanie wypowiedzi, użycie określonych środków językowych. Często jednak wyrażenia językowe wywołują także reakcje niezamierzone, gdyż nadawca informacji nie zawsze potrafi przewidzieć jaki efekt wywoła jego wypowiedź u odbiorcy.

Językowe formułowanie wypowiedzi nie stanowi takiego problemu jak wyrażanie, czy też przede wszystkim odbiór intencji.

Nadawca informacji może posłużyć się środkami językowymi, które jednoznacznie będą wyrażały intencje. Wskazać tutaj należy przede wszystkim na tzw. czasowniki performatywne, bezpośrednio wskazujące na znaczenie działania – wyrażenia, por. Bunting (1996: 242). Wymienić tu można czasowniki takie jak np.: radzić, obiecywać, twierdzić, potwierdzać, pytać, oznajmiać, ostrzegać, życzyć, dziękować itd.

Wyrażenie: *zadzwoń do ciebie jeszcze dziś* może wyrazić intencję nadawcy explicite jeśli pojawi się np. czasownik performatywny: *obiecuje*, (*że jeszcze dziś do ciebie zadzwonię*).

Czasowniki performatywne nie zawsze pojawiają się w wypowiedziach językowych. Zdarza się, że jest to także działanie zamierzone nadawcy, który nie zawsze chce explicite wyrazić określony zamiar. Nierzadko nadawca stara się dać odbiorcy do zrozumienia, że czegoś od niego oczekuje. Takie niebezpośrednie – implikowane wyrażenie intencji często prowadzi do nieporozumień w komunikacji. Zwłaszcza, że ta sama treść może wiązać się z różnymi intencjami nadawcy. Przy pomocy wyrażenia: *zamknij drzwi* nadawca może sformułować prośbę, lub wyraźny rozkaz. *Przyjdę dopiero jutro* można rozumieć jako obietnicę, zobowiązanie, stwierdzenie, oznajmienie faktu. Przez stwierdzenie *ależ tutaj jest zimno* nadawca może niebezpośrednio zwrócić się do odbiorcy z poleceniem np. zamknięcia okna chociaż intencja nie zostaje wyrażona explicite, a nadawca daje odbiorcy do zrozumienia, że oczekuje reakcji na wyrażone stwierdzenie. Czy intencja ta zostanie przez odbiorcę właściwie zrozumiana i czy faktycznie nastąpi pożądana reakcja to pytanie, na które nie da się udzielić jednoznacznej odpowiedzi. Bezsprzecznie takie implikowanie intencji często oznacza nieporozumienia. Często zdarza się, że odbiorca intensywnie zastanawia się, co nadawca usiłuje dać

mu do zrozumienia, nawet wówczas gdy wypowiedź nie kryje żadnej konkretnej intencji. Równie często odbiorca doszukuje się intencji innej niż ta, którą chciał przekazać nadawca. Nieporozumienia zdarzają się tutaj bardzo często, a przecież i nadawca i odbiorca posługują się tym samym językiem. Porozumiewanie się wcale nie musi oznaczać zrozumienia się partnerów. O ile w przypadku pojawienia się dwóch języków można stwierdzić, iż partnerzy nie rozumieją się, gdyż jeden z nich posługuje się językiem obcym, o tyle w przypadku gdy obaj mówią tym samym językiem takiej ewentualności w zasadzie nie bierze się w ogóle pod uwagę. A faktem jest, że odbiorca nie musi trafnie rozpoznać intencji nadawcy, jeśli ten nie powie wprost o co mu chodzi, a jedynie daje coś do zrozumienia. Chyba, że nadawca potrafi bardzo umiejętnie wykorzystać formy niewerbalne w osiąganiu pewnych celów komunikacyjnych. W tym miejscu okazuje się, że trudno nie zauważyć roli komunikacji niewerbalnej. W wyrażaniu intencji bardzo często bowiem decydujące znaczenie mają formy pozajęzykowe, zwłaszcza jeśli językowe nie wskazują na jednoznaczność wypowiedzi.

Elementy niewerbalne okazują się być jednak nie tylko pomocne w wyrażaniu intencji, np. akt powitania wymaga użycia określonych środków językowych i z założenia jest wyrażeniem uprzejmości i szacunku w stosunku do odbiorcy, czemu towarzyszą wspomniane zachowania niewerbalne. Są one określane jako typowe i konwencjonalne. Wystarczy jednak, że takiemu uprzejmemu zachowaniu towarzyszyć będą elementy niewerbalne, które określić można jako niekonwencjonalne, jak np. pogwizdywanie, trzymanie rąk w kieszeniach, wykrzywione znużeniem usta, nieprzyjazne wręcz spojrzenie itd. by komunikacja nie mogła przebiegać skutecznie i bez zakłóceń. Nieporozumienia spowodowane będą nie tyle ze strony językowej, co przede wszystkim pozajęzykowej. Kompetencja językowa pozwoli wprowadzić na użycie odpowiednich form językowych, ale jest czynnikiem nie wystarczającym dla osiągnięcia zamierzonego celu komunikacyjnego. Wspomniany już przy teorii aktów mowy Searle (1971: 88) podkreśla rolę ogólnie obowiązujących norm i konwencji w komunikacji, które gwarantują pomysłny przebieg komunikacji. Są one swego rodzaju instrukcją właściwego zachowania w różnych sytuacjach komunikacyjnych, por. Bunting (1996:237). Obejmują wiedzę dotyczącą posługiwania się właściwymi formami językowymi oraz wiedzę na temat konwencjonalnych, niewerbalnych elementów komunikacji.

Wiedzą tą użytkownicy języka często posługują się intuicyjnie, automatycznie i nie zawsze świadomie, co oznacza, że jest ona traktowana jako wiedza oczywista. Konwencjonalny charakter aktu powitania oznacza, iż towarzyszyć mu powinny: podanie dłoni, lub ukłon, czy skłonienie głowy. Różnorodność form niewerbalnych pozwala sklasyfikować je w kategorii: właściwe / niewłaściwe; pozytywne / negatywne. Przy ich pomocy można okazać partnerowi szacunek lub go obrazić. Okazuje się, że język ciała jest więc niekiedy bardziej dosłowny i wyrazisty niż użyte zwroty językowe. Niewerbalnie można wyrazić niekiedy znacznie więcej aniżeli jest to możliwe przy pomocy słów. Tak jak słowa posiadają swoje znaczenia, tak i poszczególne gesty, mimika, postawa ciała odzwierciedlają

konkretne treści. Zwykle współgranie pojawiających się wyrażen językowych i towarzyszących im elementów niewerbalnych oznacza osiągnięcie tak potrzebnej jednoznaczności w komunikacji. Intuicyjne posługiwanie się – użycie i odbiór form niewerbalnych możliwe jest dzięki opanowaniu wspomnianej już kompetencji komunikacyjnej. Prawdziwym problemem jest natomiast pojawienie się sprzeczności między odbiorem wizualnym a dźwiękowym. Dzieje się tak wówczas, gdy np. nadawca stara się ukryć emocje, np. uśmiecha się po otrzymaniu złej wiadomości.

Pojęcie: język ciała to spora ilość wiedzy, którą przeciętny użytkownik języka opanowuje, zapamiętuje i potrafi skutecznie zastosować. Odbiorca informacji skupia się co prawda zwykle na treści językowej, jednakże jeśli jest także uważnym obserwatorem potrafi zebrać sporą ilość informacji na podstawie zachowania nadawcy.

Jak powszechnie wiadomo:

- Niewymuszony naturalny uśmiech pozwala wyrazić sympatię i przyjazne nastawienie do partnera, przy czym tzw. sztuczny, nienaturalny uśmiech wzbudza od razu brak zaufania i dystans do partnera.

- Próba uśmiechu za wszelką cenę kończyć się może skrzywieniem twarzy, co określa się pojęciem nadąsania, wyraża się także w ten sposób arogancję lub zakłopotanie.

- Przyjazne spojrzenie i utrzymanie kontaktu wzrokowego z partnerem oznaczają pozytywne relacje, chyba, że któryś z partnerów pozwala sobie otwarciu na tzw. wnikliwe lustrowanie od stóp do głowy całej postaci. Pojawić się tu może uczucie zagrożenia i niepewności.

- Mimika twarzy pozwala wyrazić także zainteresowanie lub znudzenie, np. rozszerzone lub zwężone źrenice.

- Zaciśnięte usta to wewnętrzne napięcie.

- Częsty widoczny ruch powiek zdradza niepewność i nerwowość.

- Zakrycie twarzy jest wyrazem zakłopotania, niepewności lub zamyślenia.

- Uniesione do góry brwi mogą wyrażać zaskoczenie, wyższość, sceptycyzm.

- Gestykulacja dłońmi – oparcie dłoni na biodrach jest wyrazem pewności, czy też zdenerwowania.

- Pocieranie dłonią czoła, lub brody zwykle wyraża zamyślenie, czy też intensywne zastanawianie się nad czymś.

- Zacieranie dłoni wyraża radość, zadowolenie, pewność.

- Pocieranie nosa wyraża zakłopotanie, niepewność.

- Ułożenie palca na ustach oznacza powstrzymanie się od udzielania dalszych informacji.

- Skrzyżowanie rąk przed sobą to okazanie dystansu w stosunku do partnera.

Komunikowaniu – wymianie informacji i intencji towarzyszą bardzo często różne emocje, dlatego też komunikacji werbalnej musi towarzyszyć niewerbalna. Emocje wyrażane są mniej lub bardziej spontanicznie, przyjmują różne natężenie i rzadko dają się wyrazić przy pomocy języka. Prawdziwe emocje są widoczne.

Twarz jest bardzo istotnym i bardzo wyrazistym, pełnym treści obrazem odzwierciedlającym emocje towarzyszące komunikacji, co wynika z podanych wyżej przykładów. Ekspresja emocji wyrażać się może w wyglądzie sylwetki:

Wina czy wstyd charakteryzuje kurczenie się ciała, spuszczenie głowy, cofnięcie głowy i ukrycie jej w ramionach. Smutek wyrażają opuszczone ramiona.

Dużą rolę odgrywa też sposób, w jaki realizowane są wypowiedzi językowe, na co zwraca się szczególną uwagę, kiedy brakuje bezpośredniego kontaktu z partnerem. Natężenie głosu zmienia się. Z reguły pobudzenie emocjonalne powoduje podwyższenie tonu, przez co nietrudno jest zauważyć złość, zniecierpliwienie, czy też zdenerwowanie partnera. Smutek, zaniepokojenie, czy zmartwienie powodują zwykle obniżenie tonu głosu, por. Strelau (2000: 360).

Na kształtowanie się kompetencji komunikacyjnej mają wpływ czynniki społeczno – kulturowe. Przytoczone wyżej przykłady mogą odpowiadać określonym kręgom kulturowym. W każdej kulturze istnieje system niewerbalnych znaków, które określa się jako tzw. emblematy. Są to: „świadomie wykonywane przez ludzi gesty, mające ściśle określone znaczenie w poszczególnych kręgach kulturowych“, Strelau (2000: 359).

Często zdarza się, że to gesty zastępują słowa. Pewną formą komunikacji jest nawet brak zarówno werbalnych jak i niewerbalnych działań językowych. Powstrzymanie się w niektórych sytuacjach komunikacyjnych od jakiegokolwiek reakcji może służyć również realizacji określonej intencji. Cecha intencjonalności wypowiedzi jest przedmiotem wielu badań i dociekań naukowców. Wskazanie na fakt, iż komunikacja nie ogranicza się wyłącznie do przekazu informacji pozwoliło na odkrycie wielu interesujących aspektów w porozumiewaniu się partnerów.

Dosyć specyficzną stroną komunikacji jest rozróżnienie między: prawdą i fałszem. Zwykle nadawca chce wyrazić intencje. Robi to w sposób bezpośredni lub pośredni. Może się jednak zdarzyć, że próbuje on ukryć prawdziwe intencje, uciekając się do kłamstwa. Intencją może być ukrycie prawdy. Komunikacja nie zawsze opiera się na prawdomówności partnerów. Kłamstwo nie jest zjawiskiem ani rzadkim, ani przypadkowym. Kłamstwo bywa określane tzw. mniejszym złem w sytuacji, kiedy np. z tzw. uprzejmości wskazujemy zalety partnera, co do których mamy wątpliwości i staramy się nie wspominać o wadach. Inaczej traktuje się natomiast sytuację, w której przestępca przedstawia nieprawdziwe alibi. W tym miejscu podkreślić należy rolę komunikacji niewerbalnej, która w głównej mierze pozwala odróżnić prawdę od kłamstwa, lub pozwala zwrócić uwagę odbiorcy na to, iż to, co mówi nadawca niekoniecznie musi być zgodne z prawdą. Intonacja, tempo mówienia, mimika tak naprawdę rzadko dają się kontrolować. To właśnie zachowanie niewerbalne zdradza wzajemny stosunek partnerów do siebie, ich rzeczywiste, a np. ukrywane intencje.

Komunikacja niewerbalna odgrywa ogromną rolę np. w kryminalistyce, kiedy to chodzi nie tyle o wypowiedź, co właśnie o intencje, o skuteczne wykrycie kłamstwa. W tej sferze znaczenia komunikacji niewerbalnej nie trzeba podkreślać, gdyż pełni ona tutaj rolę nadrzędną w stosunku do języka. Codzienna komunikacja

to osiągnięcie efektywności przez umiejętne zachowanie, na które składa się nie tylko język.

Pisemna forma komunikacji

Opisane wyżej zjawiska dotyczą przede wszystkim komunikacji ustnej, która opiera się na interakcji partnerów. Wszelkie elementy niewerbalne mogą odgrywać tu znaczną rolę, kiedy stale mają miejsce określone reakcje. Przekaz ustny nie jest jednak jedyną formą komunikacji.

W dużej mierze komunikacja dokonuje się także w formie pisemnej. I tutaj mówić można o licznych elementach niewerbalnych, towarzyszących przekazywaniu informacji i intencji partnerów. Odbiór w formie pisemnej to także odbiór wizualny, a forma pisemna nie musi oznaczać ograniczenia się do form językowych. Podobnie jak emblematy istnieje ogromna liczba znaków graficznych o określonym znaczeniu. Mogą one być uwarunkowane kulturowo lub mieć znaczenie powszechnie znane, jak np. znaki drogowe, czy tzw. piktogramy. Teksty często zastępowane są przez graficzne oznaczenia, które znacznie łatwiej jest zrozumieć, niż zawiłe i długie opisy. Grafika – kolor, wielkość liter, różnorodność czcionki mają za zadanie ułatwienie odbioru tekstu. Zdjęcie może zastąpić nawet tekst, lub ma pomóc w zrozumieniu treści. Elementy pozajęzykowe spełniają często istotną rolę, bo mają np. za zadanie zachęcenie odbiorcy do czytania tekstu.

Język reklamy to przede wszystkim minimum tekstu, a maksimum środków, które lepiej spełnią swoją funkcję niż tekst. I tutaj okazuje się, że nie tylko język pozwala realizować zamierzone cele. Umiejętne łączenie obu elementów i w tej formie komunikacji pozwala przyczynić się do jej skuteczności.

Partnerzy, dokonując wizualnej oceny sytuacji mogą sami zwiększyć efektywność porozumiewania się. Pewne zjawiska traktowane są w charakterze zjawisk oczywistych, przez co często nie zwraca się na nie uwagi. Uświadomienie pewnych aspektów może umożliwić większą efektywność komunikacji i lepsze, skuteczniejsze porozumiewanie się partnerów. Rola komunikacji niewerbalnej często niesłusznie wydaje się być niedoceniana, stąd nie zawsze partnerzy zwracają dostateczną uwagę na wzajemne relacje, na to, co dzieje się wokół nich, nie potrafią dostrzec roli jaką sami odgrywają względem siebie. A z drugiej strony intuicyjnie potrafimy rozpoznać i odróżnić przyjaciela od wroga, nie z każdym chętnie nawiązujemy kontakt, nie zawsze komunikacji towarzyszy harmonia i porozumienie. Zdarza się także, że potrafimy świetnie porozumiewać się bez słów.

Komunikacja funkcjonuje niestety nie zawsze skutecznie, bo nie zawsze udaje się osiągać zamierzone cele. Dlatego tak ważna jest analiza tego procesu i wyodrębnienie wszelkich aspektów pozwalających lepiej się rozumieć.

Literatura

- Bünting, Karl-Dieter (1996). Einführung in die Linguistik. Weinheim.
Guski, Rainer (2000). Wahrnehmung. Stuttgart.
Kurcz, Ida (2000). Psychologia języka i komunikacja. Warszawa.
Heinemann, Wolfgang. Viehweger, Dieter (1991). Textlinguistik, eine Einführung. Tübingen.
Strelau, Jan. (2000). Psychologia. Gdańsk.

Patrycja Sapota

Kommunikation – das Wort und nicht nur das Wort

Zusammenfassung

Mimik oder Gestik sind oft viel ausdrucksvoller als Worte. Im Grunde dient die Sprache der Verständigung, doch die Intentionen der Partner müssen nicht nur mit Hilfe der Sprache realisiert werden. Die Rolle der nonverbalen Kommunikation wird oft unterschätzt. Der erfolgreichen Kommunikation liegen kommunikative und sprachliche Kompetenz zugrunde. Dieses Wissen lässt solche Mittel anwenden, die die gegenseitige Verständigung ermöglichen. Das Kommunizieren wird als Realisierung eines kommunikativen Aktes gesehen, dem der bewusste Sprachgebrauch zugrunde liegt. Der Kommunikationsprozess selbst verläuft in Bezug auf die kognitive Wahrnehmung der Kommunikationssituation. Die Darstellung von bestimmten Kommunikationsbedingungen, die für die Verständigung von Bedeutung sind, darunter von verbalen und nonverbalen Zeichen, die einen bestimmten Inhalt zum Ausdruck bringen setzt sich dieser Aufsatz zum Ziel.