

Komunikacja i zarz. zespołem

KOMUNIKACJA

Jak każdy wie, dobra komunikacja to rozmowa (komunikacja werbalna) z jedną lub wieloma osobami. Mało ludzi wie, że jest to niespełna 10% przekazywanych informacji. Najwięcej wiadomości przekazujemy poprzez komunikację niewerbalną, czyli bez użycia słów – jest to jakieś 90% informacji. Dlaczego? Każda osoba, widząc inną osobę, nawet nie rozmawiając z nią, wytwarza sobie w głowie jej obraz pozytywny albo negatywny. Nawet rozmawiając ze sobą, tworzymy obrazy i analizujemy często, czy wyraz twarzy pasuje do danego tekstu. Komunikację niewerbalną dzielimy na:

- **mimikę**, np. wyraz twarzy;
- **gestykulację**, np. wymachiwanie palcem;
- **komunikację parawerbalną**, wysokość tonu głosu w czasie rozmowy, np. osoba słuchająca może wyczuć, czy ktoś, kto mówi, jest nerwowy, spokojny, przyjazny itp.;
- **komunikację ekstrawerbalną**, informacje o rozmówcy, np. ile lat ma dana osoba, jaki ma kolor włosów, make-up itp.