

Dariusz Stachecki

Prawidłowości porozumiewania się niewerbalnego



praca zaliczeniowa z przedmiotu: Psychologia stosunków międzyludzkich.

Poddyplomowe Studium Zarządzania Oświatą

Nowy Tomyśl, 2003

Wstęp.

To jak ludzie komunikują się ze sobą, to w jaki sposób wchodzi w interakcje jest czynnikiem bardzo ważnym, rozważanym przez wielu psychologów społecznych na świecie. To jak jesteśmy postrzegani wpływa niejednokrotnie na nasz sukces, na to czy osiągniemy założony cel. Szczególnego wymiaru nabiera już nie to co chcemy powiedzieć, ale jak to powiemy, w jaki sposób zaprezentujemy siebie, czy wzbudzimy czyjeś zainteresowanie.

Na temat komunikacji niewerbalnej przeprowadzono cały szereg badań pokazujących w jaki sposób kodowane są emocje, w jaki sposób przekazywane są postawy, czy wzory zachowań innym ludziom. Komunikacja zachodzi na gruncie wielu kanałów, do których zaliczyć możemy: mimikę, spojrzenia, głos, gesty, postawy wobec innych, dotyk, przestrzeń, wygląd zewnętrzny. Inne kanały to kanały werbalne i są to słowo, kanał wokalny i kanał dźwięków.

W swojej pracy chciałbym zająć się kanałami niewerbalnymi oraz prawidłowościami posługiwania się nimi.

Pojęcie komunikacji niewerbalnej

Według Wielkiej Internetowej Encyklopedii Multimedialnej:

Komunikacja niewerbalna, nonverbal communication, to sposób komunikowania się bez używania słów. Komunikacja niewerbalna może być działaniem zamierzonym lub niezamierzonym. Do wskaźników niewerbalnych zaliczamy: mimikę twarzy, gesty, pozycję i ruchy ciała, dotyk oraz sposób patrzenia. Komunikaty niewerbalne mogą być zgodne znaczeniowo z werbalnymi – komunikaty powtarzane, zastępować je, akcentować lub maskować - zachowania niejęzykowe mają na celu ukrycie prawdziwych uczuć, przekonań czy myśli.

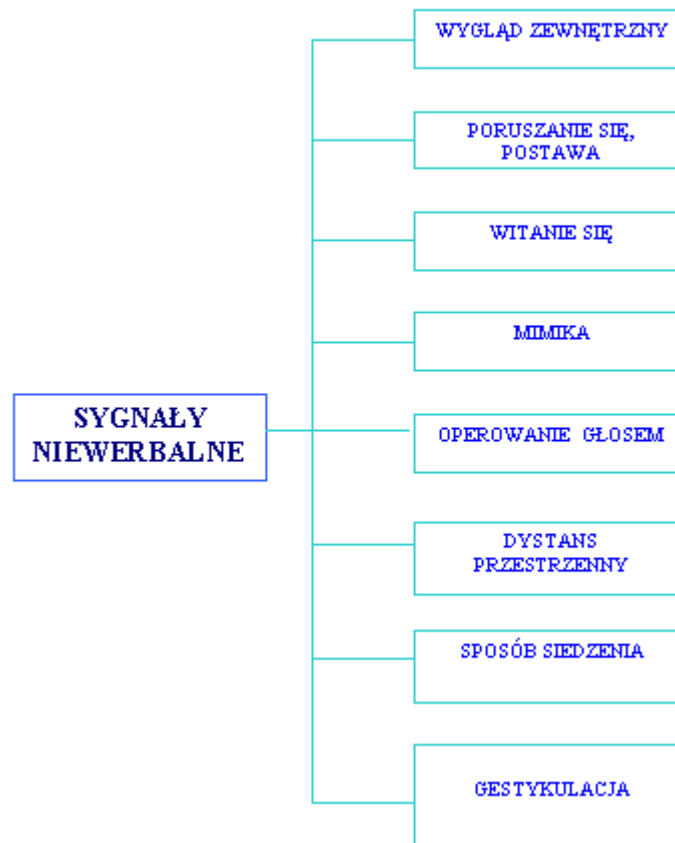
Kody niewerbalne służą odzwierciedlaniu stosunku człowieka do jego otoczenia społecznego, samoreprezentacji (wysyłanie komunikatów o swoim statusie społecznym, ekonomicznym, osobowości, sympatiach politycznych oraz innych aspektach ja), odgrywają ważną rolę w rytuałach (powitanie, pożegnanie, immatrykulacje, honorowe wręczanie nagród) oraz podtrzymują komunikację werbalną, czynią ją bardziej kompletną.

M. Argyle twierdzi, iż komunikacja niewerbalna jest jedynym środkiem porozumiewania się zwierząt i ma charakter pierwotny, który podlegał przemianom ewolucyjnym. Przykładowo pies pokazuje zęby na znak gniewu. Dziś często zwierzęta wykonują ten gest, choć ich zamiarem nie jest wcale gryzienie czy atakowanie przeciwnika. Realizują inny cel – chcą odstraszyć przeciwnika lub podkreślić swój autorytet.

Podobnie rzecz ma się u ludzi. Komunikaty niewerbalne są pewnym sygnałem społecznym kodowanym przez nadawcę i odkodowywanym przez odbiorcę. Informują o stanie emocjonalnym drugiego człowieka, o jego intencjach. Człowiek wysyła komunikaty niewerbalne świadomie lub nieświadomie, często niezamierzony grymas twarzy może być odebrany jako dezaprobata i odwrotnie pogodna twarz wzbudza, zaufanie ośmiela naszego interlokutora. Na jakość pierwszego wrażenia, ale też na naszą wiarygodność i atrakcyjność w kontaktach z ludźmi znaczący wpływ mają zachowania niewerbalne, tzw. mowa ciała (body language). Podczas przeciętnej rozmowy dwóch osób, około 35% informacji przekazywanych jest słownie, pozostałe 65%, to informacje pozasłowne.

Zastanówmy się, jakie są kanały komunikacji niewerbalnej i jakie prawidłowości zachodzą na gruncie posługiwania się nimi?

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA



Mimika

Jest ważnym obszarem komunikowania. Ukazuje rozmaite reakcje człowieka na zdarzenia lub postawy innych ludzi. Stanowi również wskaźnik reakcji na bieżącą percepcję komunikatu.

Mimika może wyrażać zainteresowanie, znudzenie, oburzenie, lęk i wiele innych stanów, które sygnalizowane są za jej pomocą. Jedną z głównych funkcji mimiki jest komunikowanie stanów emocjonalnych, do których należą sympatia i wrogość. Agryle wyróżnia sześć głównych rodzajów mimiki, które odpowiadają ludzkim emocjom. Są to:

- szczęście
- zdziwienie
- strach
- smutek
- gniew
- wstręt lub pogarda

Te emocje mają swą fizjologiczną podstawę, są one dostrzegane już u małych dzieci. Można powiedzieć, że człowiek rodzi się z nimi. Jednak „używanie” mimiki jest określone też

kulturowo. Z jednej strony grymasy wstrętu lub zadowolenia pojawiają się niezależnie i jakby samoistnie np. podczas oglądania filmu o odrażającej tematyce, lub sielankowym charakterze. Z drugiej jednak niektóre kultury potrafią się powstrzymać od tej mimiki np. podczas komentowania obejrzanego filmu. Wzorcowym przykładem jest tutaj eksperyment Ekmana i Frisena z 1969 roku.

Osoby złe, zagniewane mogą panować nad swoim wyrazem twarzy, ale często nie daje im się ukryć pewnych własności fizjologicznych wynikających ze stanu emocjonalnego. – np. podniesiony głos, szybszy oddech, pocenie się itd.

Wyrazy mimiczne są również pewnymi sygnałami społecznymi. Jeżeli chcemy osiągnąć jakiś cel społeczny, przybieramy określony wyraz twarzy. Ludzie o szczerym uśmiechu wzbudzają w nas sympatię szybciej niż ci, którzy mają zaciętą twarz wyrażającą złość i gniew.

Mimika jest również sygnałem, który ludzie wysyłają jako forma aprobaty lub dezaprobaty czyjś wyglądu, jakieś sytuacji bądź wypowiedzi.

A więc z jednej strony mimika jest sygnałem społecznym ale z drugiej odzwierciedla prawdziwy stan emocjonalny człowieka.

Spoglądanie.

Jest ono jednym z najważniejszych czynników w życiu społecznym człowieka. Znakomicie ułatwia interakcje i otwiera pozostałe kanały komunikacyjne. Trudno wyobrazić sobie przekaz, podczas którego rozmówcy nawet przez moment nie pozostają w kontakcie wzrokowym.

Spoglądanie jako sygnał społeczny pojawia się już od najwcześniejszych chwil dzieciństwa.

Bardzo istotny jest kontakt wzrokowy z matką, ma on istotne znaczenie w kształtowaniu silnego związku emocjonalnego. Do spojrzenia przywiązujemy bardzo dużą wagę. Mówimy często: „on spojrzał na mnie takim zimnym wzrokiem”, „wszystko zaczęło się od pierwszego spojrzenia”, „patrzył na mnie tak błagalnie”, „jej spojrzenie sprawiło, że poczułem dreszcz”...

Spoglądanie jest wyraźnym sygnałem lubienia i braku aprobaty, czy nawet niechęci. Coraz częściej w badaniach psychologów społecznych podkreśla się intymny charakter spojrzeń. Jeżeli utrzymujemy kontakt wzrokowy, „wymieniamy spojrzenia”, to wiemy że jesteśmy przedmiotem czyjś zainteresowania, czujemy się ważni. Jeżeli wymiana spojrzeń odbywa się z osobą, z którą łączy nas silny pozytywny stosunek emocjonalny, czujemy satysfakcję, często dzięki tej „spojrzeniowej bliskości” ograniczamy kontakty werbalne. Jeżeli natomiast osoba ta nie odwzajemnia naszego spojrzenia, czujemy smutek, brak akceptacji, czujemy się w pewien sposób odtrąceni.

Spojrzenia i reakcje emocjonalne, które im towarzyszą mają również podłoże fizjologiczne. Jeżeli osoby kochające się wymieniają spojrzenia, ich źrenice powiększają się – mówimy, że mają „cielęce oczy”. Natomiast można też skarcić spojrzeniem, wtedy źrenice są małe, oczy chłodne a brwi ściśnięte. Jeżeli spotykają się ludzie różniący się statusem społecznym lub zakresem władzy, to osoba patrzy na drugą znacznie częściej kiedy słucha niż kiedy mówi. Osoby o wysokiej hierarchii społecznej nie różnicują spoglądania podczas wypowiedzi i podczas słuchania.

Głos.

Głos ma bardzo istotne znaczenie. Często większe niż słowa. Słowa są tylko słowami, natomiast głos nadaje im właściwe zabarwienie emocjonalne. Głosem posługują się zwierzęta. Posługują się też nim niemowlęta, które za pomocą krzyku, pomrukiwań i innych odgłosów znakomicie komunikują się z otoczeniem. Dzieci mają też kilka rodzajów płaczu. Według badań najczęściej stosowany i najbardziej intensywny jest ten, który domaga się kontaktów społecznych.

Głos odzwierciedla stany emocjonalne człowieka. Według Scherera, osoby znajdujące się w depresji mówią wolno, niskim i opadającym głosem. Jeżeli ktoś się czegoś obawia, mówi szybko podekscytowanym tonem, nierówno, często dysząc, popełniając błędy językowe. Są to paralingwistyczne cechy mowy, które dostarczają wielu cennych informacji na temat postaw, emocji, cech charakteru. Często mówi się, że „zdradził cię głos”, czyli w głosie trudniej ukryć jest emocje. Można przybrać kamienny wyraz twarzy, można się uśmiechnąć cierpiąc, ale ton głosu opanować jest najtrudniej.

Osoby, które mówią głośno, szybko, wyższym tonem, z mniejszą liczbą pauz są postrzegane jako asertywne, kompetentne, ich ton głosu jest traktowany jako perswazyjny.

Ludzie mówią także różnymi akcentami. Możemy z tonu głosu, z jego akcentu dowiedzieć się o pochodzeniu człowieka, o jego przynależności kulturowej i terytorialnej.

Gesty.

Gesty są integralną częścią ekspresji człowieka. Kiedy mówimy, mówi całe nasze ciało, a gesty które wykonujemy mogą podkreślać charakter wymowy, uzupełniać ją, czy dodawać dodatkowe komunikaty. Człowiek gestykulując może na coś wskazywać, może ilustrować kształty, zachowania, ruchy, które trudno jest wyrazić słowami – łatwiej jest je pokazać. Gestykulacja może też wskazywać ludzi, lub przedmioty, może podkreślać to, co uważamy za szczególnie ważne.

Gesty są pewnego rodzaju „ilustratorami”. Mają określony odbiór społeczny. Osoba przesadnie gestykująca postrzegana jest jako niekompetentna.

Inną, drażniącą często grupę gestów stanowią różnego rodzaju „przyruchy” stosowane podczas wypowiedzi np. skubanie brwi, wykręcanie kciuka, drapanie się po głowie, pocieranie nosa itd. Jeżeli chcemy być wiarygodni, postrzegani jako kompetentni, powinniśmy nad nimi panować i używać ich jak najrzadziej.

Jeszcze inna grupę gestów stanowią gesty używane niezależnie od mowy p. skinienie głową na znak aprobaty lub kręcenie na znak sprzeciwu czy zaprzeczenia.. Gesty te są również uwarunkowane kulturowo, np. w Bułgarii mają odwrotne znaczenie niż np. w Polsce. Inne gesty to gesty o charakterze religijnym np. znak krzyża lub też gesty wyrażające emocje np. gesty obraźliwe, znak „V” – znak zwycięstwa , znak OK. itd.

Pozycja.

Za pomocą pozycji ciała ludzie wyraźnie określają swą postawę wobec kogoś. Osoba, która domaga się szacunku wobec siebie, staje prosto z wypiętą piersią, osoba prosząca o coś przybiera postawę skuloną. Nasza postawa może odzwierciedlać szacunek bądź lekceważenie. Osoba, która ma ustalona pozycję o władczym charakterze często przybiera postawy rozluźnione, pewne siebie. W kulturze amerykańskiej są to nawet gesty typu nogi na stole, ręce w kieszeni, które w kulturze europejskiej postrzegane są jako niegrzeczne.

Bardzo wyraźnie pokazywane przez pozycję są emocje znudzenia i zainteresowania. Głównym ich wymiarem jest napięcie i relaksacja.

Pozycje zdradzają też poziom wykształcenia lub pozycję zawodową. Łatwo można odróżnić postawę żołnierza, urzędnika czy intelektualisty. Ludzie także dysponują całym kanonem zachowań ekspresyjnych, które przejawiają się stylami zachowań, sposobie siedzenia, stania sposobie chodzenia itd. Najnowsze badania wskazują nawet, że styl chodzenia jest tak charakterystyczny dla danego człowieka i jednoznacznie go identyfikuje, podobnie jak linie papilarne.

Dotyk.

Jest bardzo silnym sygnałem społecznym i silnym komunikatem niewerbalnym. Dotyk ma istotne podłoże emocjonalne. osoby, które łączy silna więź emocjonalna dotykają się. Inaczej dotykają się kobiety, inaczej mężczyźni. Inaczej dotykają się rodzice i dzieci a inaczej małżonkowie.

Dotyk w kontaktach społecznych nie jest sygnałem pożądanym. W naszej kulturze najbardziej akceptowanym jest dotyk w formie podania ręki. Uścisk powinien być pewny, ale nie miażdżący. W polskiej kulturze panował i nadal panuje zwyczaj całowania kobiet w rękę przez mężczyzn. Obecnie jednak kobiety jako silnie wyemancypowana grupa społeczna wręcz nie życzy sobie takiego traktowania. Przeświadczenie takie zauważa się szczególnie w świecie biznesu. Kobiety – businesswoman chcą pokazać, że są rzetelnymi i wiarygodnymi partnerkami w interesach i nie chcą być dotykane, a tym bardziej całowane w rękę. Podobne tendencje obserwuje się w polityce, gdzie akt pocałunku złożonego na dłoni nie jest aktem okazywanego szacunku lecz jako niezręczny przejaw staroświeckich manier. Ludzie w kontaktach formalnych nie lubią być dotykani, nie lubią nawet być klepani po plecach, choć gest ten do niedawna oznaczał akceptację i spoufalenie się.

Delikatny dotyk postrzegany jest jako taki, który sprzyja lubieniu lub sprzyja wywieraniu wpływu. Badania, które przeprowadzili Wills i Hamm potwierdzają, że osoby dotknięte łatwiej ulegają prośbom osób, niż te, których się nie dotykało. Jednocześnie nie zmienia to faktu, że osoby dotknięte czują się bardziej zakłopotane i dlatego łatwiej ulegają wpływom. Nie bez znaczenia jest fakt przez kogo jesteśmy dotykani. Społecznie bardziej akceptowany jest dotyk kobiety. Jeżeli bibliotekarka dotknie osobę wypożyczającą książkę, to staje się bardziej lubiana. Dotykami kierują też pewne zasady dotyczące tego kto może dotykać i jakie miejsca mogą być dotykane. Powszechnie akceptowane są ręce – np. wzięcie kogoś „pod rękę”, położenie ręki na ramieniu. Inne miejsca zarezerwowane są dla osób, które wchodzą w bliższe kontakty nieformalne.

Dotyk odgrywa bardzo istotną rolę w kontaktach bliskich osób, w kontaktach o charakterze intymnym. Trudno wyobrazić sobie kontakt uczuciowy bez dotyku. Dotyk zapewnia nam poczucie bliskości i więzi uczuciowej z drugą osobą.

Dotyk ma też swój aspekt kulturowy. Antropologowie wyodrębniają kultury kontaktowe (np. Afryka Północna) i niekontaktowe (np. Europa, Indie)

Przestrzeń.

W niewerbalnej komunikacji bardzo istotne znaczenie ma przestrzeń, w której zachodzi kontakt. Bliższe dystanse są częste w kontaktach z bliższymi osobami. Wykorzystywane są wtedy kanały sensoryczne. typu dotyk, zapach, a mniejsze znaczenie ma wtedy wzrok.

Bliskie kontakty – krótki dystans, czyli mała przestrzeń jest często obierana negatywnie w kontaktach interpersonalnych. Zbyt bliskie podejście do swego rozmówcy jest traktowane jako

naruszenie prywatnej przestrzeni, jako zakłócenie pewnego porządku i stabilności. Często naraża drugą rozmowę na doznania zapachowe, które mogą być przyjemne – np. zapach perfum kobiecych (który jednak prowokuje kontakty nieformalne) bądź nieprzyjemne – np. zapach dymu papierosowego. W każdym przypadku osoba, której przestrzeń została naruszona odczuwa dyskomfort.

Jednocześnie potrafimy chwilowo zrezygnować ze swojej intymności, która daje nam własną przestrzeń w zatłoczonych tramwajach lub windach. Są to jednak sytuacje krótkotrwałe i nie czujemy się w nich dobrze, jedynie tolerujemy je. Obserwuje się również proces „odreagowania” polegający na tym, że po wyjściu z takiej zatłoczonej windy staramy się odejść maksymalnie szybko i daleko w miejsce, gdzie przez chwilę możemy pobyć sami.

Jedną z form wykorzystania przestrzeni w kontaktach interpersonalnych jest manipulowanie nią. Specjalnie przygotowuje się pomieszczenia, w których będzie się rozmawiać. Przykładowo zasiadanie za dużym masywnym biurkiem, na podwyższeniu powoduje dominację tej osoby. Przestrzeń postrzegana jest wtedy jako dystans wyznaczający role dominujące i podrzędne. W takich sytuacjach zwraca się szczególną uwagę na rozmieszczenie krzeseł przy stole lub na to czy wychodzi się zza biurka skracając dystans. Jeżeli ten dystans zostanie skrócony, to rozmówca czuje większy komfort.

Wygląd.

Znaczenie ubioru w kontaktach interpersonalnych jest niezmierne. Panują wręcz całe szkoły traktujące na temat jak należy się ubrać stosownie do okoliczności. To w co jesteśmy ubrani i w jakiej sytuacji jest istotnym elementem wyrobienia sobie o nas przekonania przez postrzegające nas osoby. Przykładowo na górskiej wycieczce turysta w eleganckim garniturze i ekskluzywnych butach wygląda śmiesznie, natomiast sportowy sweter na spotkaniu politycznym o charakterze międzynarodowym jest niegrzeczne, niestosowne i graniczy z impertynencją.

Ubrania mogą stwarzać jednoznaczne wrażenie np. o klasie społecznej z której pochodzi człowiek. Jak ustalił Sissons jednostki, które są „bardziej szacownie” ubrane wywierają większy wpływ na swych interlokutorów niż mniej. Elegancki ubiór wzbudza autorytet.

Strój jest również elementem, który podnosi rangę jakiegoś święta czy uroczystości.

Istnieją pewne kanony ubierania się. Osoba reprezentująca firmę czy instytucję na szerszym forum powinna wyglądać elegancko. Wtedy traktowana jest autentycznie i kompetentnie.

Mężczyzna powinien być ubrany w schludny garnitur, koszulę, krawat, przy czym tylko jeden z

tych trzech elementów może być wzorzysty. Jediną biżuterię powinien stanowić zegarek i obrączka. Fryzura powinna być schludna a twarz ogolona.

Kobieta powinna być ubrana w kostium najlepiej dwuczęściowy, bluzkę zapiętą pod szyją i mieć staranna fryzurę, najlepiej upięte włosy.

Wiele z kanałów niewerbalnej komunikacji jest przedmiotem analizy specjalistów z zakresu autoprezentacji, którzy prowadzą szkolenia pokazując jak należy korzystać z komunikatów pozawerbalnych aby odnieść sukces. To w jaki sposób jesteśmy postrzegani, jakie zrobimy pierwsze wrażenie, często decyduje o dalszych losach kontraktu czy sprawy jaką chcemy załatwić. Dlatego bardzo ważne jest, aby uświadomić sobie mowę ciała, rozumieć ją i potrafić ją kontrolować. Umiejętne wykorzystanie kanonu komunikatów niewerbalnych może mieć istotny wpływ na całe nasze życie.

Funkcje komunikacji niewerbalnej

W literaturze psychologicznej wyróżnia się pięć zasadniczych funkcji komunikacji niewerbalnej:

- **Funkcja informacyjna** – całokształt komunikatów niewerbalnych dostarcza szeregu informacji na temat osoby, z którą wchodzimy w interakcje. Są to informacje dotyczące pochodzenia społecznego, kompetencji, wykształcenia, samopoczucia, zaangażowania itd. Funkcja ta daje także obraz świadomości komunikacji niewerbalnej i sposobów kontrolowania „mowy ciała”.
- **Funkcja relacyjna** – polega na określeniu poziomu zażyłości pomiędzy rozmówcami, którzy za pomocą specjalnych sygnałów niewerbalnych dają informacje o swojej bliskości i atrakcyjności. Informują nas jaki dystans fizyczny stosują wobec siebie. Obserwujemy, czy się dotykają, czy pochylają się do siebie, czy gestykują, czy utrzymują kontakt wzrokowy, czy zachodzi między nimi dominacja (jakie są postawy, mimika kat pochylenia ciała), .
- **Funkcja przekazów słownych** – polega na tym, że dzięki komunikatom niewerbalnym dokonuje się „dookreślenie” treści, czyli podkreślenie znaczenia przekazu słownego, lub wyjaśnienie go. Może to być forma gestów towarzyszących rozmówcy, mimiki itd. Może się to przejawiać w:

- zaprzeczeniu, które zachodzi, gdy werbalnie zapewniamy o istnieniu pewnych rzeczy, ale gesty temu przeczą
 - uzupełnieniu – sygnały niewerbalne uzupełniają wypowiedź, podkreślają jej wiarygodność – np. wyznaniu uczuć towarzyszy ciepły miły, głos, bliskość fizyczna
 - zastępowaniu – polega na tym, że niekiedy w pewnych okolicznościach gesty zastępują słowa np. ze względu na odległość, konieczność zachowania ciszy itd. przykłady takich komunikatów to skinienie ręką, machanie na do widzenia, gest zapraszający, wskazujący miejsce itd.
 - akcentowaniu – komunikaty pozawerbalne podkreślają szczególnie istotne fragmenty wypowiedzi
- **Funkcja wyrażania postaw i emocji** – dokonuje się zawsze na gruncie sygnałów niewerbalnych. Dotyk, mimika, dystans fizyczny są podstawowymi sposobami uzewnętrzniania emocji Główną postawą interpersonalną jest przyjaźliwość-wrogość. Sygnałami, które oznaczają sympatię i przyjaźń są: uśmiechanie się, spoglądanie, bliskość fizyczna, dotykanie, otwarta pozycja ciała, wznoszący się tembr głosu. Druga ważna postawa interpersonalna to dominacja i podporządkowanie. Dominacja jest komunikowana za pomocą następujących sygnałów: brak uśmiechu, ręce na biodrach, patrzenie na rozmówcę podczas mówienia, donośny, niski głos.
 - **Funkcja kształtowania wrażenia** – polega na tym, że stosowanie pewnych strategii komunikacji niewerbalnej wywołuje określone wrażenie. Najskuteczniejsze są te, które bazują na atrakcyjności i zaufaniu. Jest to bardzo ważna funkcja a jej świadomość w znacznym stopniu podnieść może skuteczność komunikowania się.

Bibliografia

1. Wielka Internetowa Encyklopedia Multimedialna
2. Argyle, M. (1999). Psychologia stosunków międzyludzkich. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
3. Mika, S. (1987). Psychologia społeczna dla nauczycieli. Wychowanie. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, Warszawa
4. Domachowski, W. Argyle, M. (red) (1994). Reguły życia społecznego. Oksfordzka Psychologia Społeczna. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
5. Thiel, E. (1997). Komunikacja niewerbalna. Mowa ciała. Astrum. Wrocław.
6. Internet :
 - <http://pedagog.umcs.lublin.pl/~sylwesto/index.htm>
 - <http://eduseek.ids.pl/artykuly/artukul/ida/2003/idc/9/>
 - http://republika.pl/body_language/www/