

Nie zwracając uwagi na mowę ciała, utrudniamy sobie życie



Agnieszka Klejne
Best Communication

Każdy prelegent powinien dokładnie obserwować, co się dzieje ze słuchaczami. Dlaczego? Ponieważ niewerbalnie przekazują mu, czy są zadowoleni, zniecierpliwieni, czy też znudzeni... Nie należy jednak tych sygnałów interpretować w izolacji, lecz wziąć pod uwagę kontekst sytuacji. Jak odczytywać mowę ciała? Jaka jest jej rola w komunikacji w ogóle? Czemu nie zwracając uwagi na mowę ciała, utrudniamy sobie życie?

ROLA KOMUNIKACJI NIEWERBALNEJ W KOMUNIKACJI W OGÓLE

Komunikacja niewerbalna bardzo rzadko występuje w oderwaniu od komunikacji werbalnej, dlatego też należałoby ją dekodować jako wspomagającą nasze słowa. Rola gestów zależy od podstawowej funkcji komunikatu. Jeśli na przykład chcemy o czymś drugą osobę poinformować, to waga komunikacji niewerbalnej jest niska; jednak w wypadku komunikatu o funkcji ekspresywnej czy impresywnej – jest ona znaczna. Istnieją również komunikaty emocjonalne, które nie używają komunikatu werbalnego. Do tej grupy zaliczamy choćby przytulenie czy odepchnięcie drugiej osoby.

POCHODZENIE KOMUNIKOWANIA NIEWERBALNEGO – CZY ZDOLNOŚĆ DO KOMUNIKOWANIA NIEWERBALNEGO JEST WRODZONA, CZY NABYTA?

Istnieją pewne zachowania niewerbalne całkowicie naturalne – zachowania, które, po pierwsze, są typowe dla wszystkich przedstawicieli gatunku ludzkiego, po drugie, we wszystkich kulturach są interpretowane tak samo. Do tej grupy zalicza się np. zdziwienie, strach czy odrazę. Istnieją również pewne zachowania niewerbalne, do których zdolność jest wrodzona, ale które są interpretowane kulturowo. Zachowania, które występują we wszystkich kulturach, ale są różnie interpretowane, to np. śmiech czy płacz. Istnieją także pewne zachowania niewerbalne, które są kulturowo nabyte. Zachowania stricte kulturowe, nabyte kulturowo, czyli te, które się różnią w różnych kulturach, to choćby gestykulacja.

Gestyka zastępuje w znacznej mierze komunikację niewerbalną lub ją wzmacnia. Wyraża zazwyczaj mocne i głównie negatywne emocje, pojawia się tam, gdzie słowa są tabuizowane – trudniej komuś powiedzieć, że jest głupi, niż puknąć się w czoło.

CO NALEŻY BRAĆ POD UWAGĘ PRZY INTERPRETACJI MOWY CIAŁA?

Aby móc prawidłowo interpretować zachowania niewerbalne, należy brać pod uwagę:

- kontekst,
- indywidualne nawyki osoby,
- kulturę.

Według Edwarda Halla (ojca teorii komunikacji międzykulturowej) każdy z nas jest zaprogramowany do zachowań niewerbalnych – uczymy się języka, w znacznym stopniu gestów, ale nie zdajemy sobie z tego sprawy

(tak, jakbyśmy byli do tego zaprogramowani i nie potrafili się od tego zdystansować). Dlatego też podstawowym i bardzo niebezpiecznym źródłem międzykulturowych konfliktów komunikacyjnych jest komunikacja niewerbalna. Na tę formę komunikacji reagujemy spontanicznie i bezrefleksyjnie (wydaje nam się naturalna; odczytujemy ją na nasz sposób). W pierwszej chwili nie bierzemy pod uwagę, że komunikacja niewerbalna może się różnić między kulturami. A że wiąże się ona bezpośrednio z emocjami, tym łatwiej urazić rozmówcę.

ZACHOWANIA KOMUNIKACYJNE, CZYLI JAKIE?

Hall wyróżnia kilka sfer niewerbalnych zachowań komunikacyjnych:

• **proksemika** – dystans w komunikacji. – Wyróżnia się dystans intymny, prywatny oraz publiczny. Nie ma żadnych ustalonych odległości, które należałoby zachować, np. w trakcie rozmowy, ale przyjęło się, że w wypadku bliskich przyjaciół lub krewnych zachowuje się odległość do 45 cm, w wypadku przyjaciół i bliskich współpracowników od 45 do 80 cm, współpracowników i znajomych od 60 do 120 cm, natomiast w wypadku obcych – 150 cm. Oczywiście są to szacunkowe odległości i nikt nie będzie stał i z centymetrem dokładnie tego odmierzał. Warto jednak pamiętać, że sami nie lubimy, gdy nieznaną osobą zajmuje nasze terytorium, np. przy stoliku (zjawisko zajmowania terytorium). Automatycznie przesuwamy wtedy swoje rzeczy. Ważne jest (szczególnie przy pierwszym poznaniu), by podczas wygłaszania przemówień nie stać za blisko odbiorcy, by nie czuł on dyskomfortu. Podczas spotkań w gronie obcokrajowców warto pamiętać, że mieszkańcy Europy Północnej, Stanów Zjednoczonych oraz Azji potrzebują większej przestrzeni prywatnej aniżeli mieszkańcy Południa czy Środkowego Wschodu;

• **haptyka** – rola dotyku w komunikacji. – Dotyk wiąże się z przekroczeniem prywatności i dopuszczalny jest w dystansie intymnym oraz traktowany restrykcyjnie. Poklepywanie w ramię w Polsce ma charakter protekcyjny. U kobiet bywa przejawem relacji przyjacielskiej, u mężczyzn zaś ma konotacje homoseksualne. Dlatego też zanim dotkniesz kogoś, kogo dobrze nie znasz, spytaj, czy możesz to uczynić;

• **okulestyka** – zachowania związane ze wzrokiem. – Przyjęło się, że podczas rozmowy należy podtrzymywać kontakt wzrokowy (przenosić wzrok z jednej źrenicy rozmówcy na drugą, od czasu do czasu zerkając na czoło i od czasu do czasu na brodę). Należy pamiętać, że nikły kontakt wzrokowy postrzegany jest w naszym kręgu kulturowym jako brak zainteresowania rozmówcą, natomiast zbyt intensywny – działa onieśmielająco. Wygłaszając przemówienie, warto kierować swój wzrok na każdego ze słuchaczy, aby nikt nie czuł się pominięty. Może się zdarzyć, że jakaś osoba

z auditorium będzie przykuwała Twój wzrok – gdy zauważysz, że ucieka wzrokiem, to znaczy, że odczuwa dyskomfort i należy czym prędzej skierować spojrzenie na kogoś innego;

• **paralangua (nibyjęzyk)** – wszystkie dźwięki wydawane przez nasz aparat mowy, które nie są słowami (np. śmiech, płacz, odchrząkiwanie, beknięcie) włącza się w charakterystykę mówienia. Wyróżnia się trzy style komunikacyjne:

Nazwy stylów są, nie ma co ukrywać, stereotypizujące. W Polsce obowiązuje styl anglosaski. Ja mówię – ty słuchasz i na odwrót. We Włoszech obowiązuje styl romański, gdzie dopuszcza się przerywanie wypowiedzi lub zaczynanie jej, gdy mówi druga osoba. Jest to styl bardzo ekspresyjny. Jego przeciwieństwem jest natomiast styl orientalny (stosowany np. w Indiach). W tej kulturze to, co do mnie mówi druga osoba, jest tak ważne, że zanim jej odpowiem, muszę się zastanowić;

• **kinezyka (kinestyka)** – zachowania związane z ruchem w komunikacji. – W obszarze tym wyróżnia się gestykę i mimikę. Gesty to zachowania związane z przedramieniem i dłonią. Różnią się w zależności od kultur, np. gest Kozakiewicza był całkowicie niezrozumiały w krajach zachodnich, ale na Wschodzie każdy wiedział, co sportowiec chciał za jego pomocą przekazać. Zachowania mimiczne to zachowania związane z twarzą i głową, z wyłączeniem oczu (okulestyka). Widoczne są w tym obszarze znaczne różnice. Bułgarzy, chcąc wykonać gest znaczący „tak”, kiwają głową jak my, gdy chcemy wyrazić „nie”; w kulturze polskiej uśmiechamy się wtedy, gdy mamy ku temu jakiś powód, w Ameryce uśmiech jest naturalnym wyrazem twarzy;

• **chronemika** – wpływ sposobu interpretowania czasu na pewne zachowania komunikacyjne (czas w komunikacji). – Hall wprowadził podział na kultury monochromiczne i polichromiczne, czyli kultury o jednym strumieniu czasu i wielu strumieniach czasu. Do kręgu kultury polichromicznej należą kraje arabskie oraz południowoeuropejskie, które żyją chwilą. Toleruje się tam choćby spóźnienia, gdyż od czasu ważniejszy jest kontakt z ludźmi. Tymczasem w kulturze monochromicznej (do tej grupy zalicza się np. Polaków, Niemców czy Amerykanów) czynność ma sens wtedy, gdy jest zakończona. Ważny jest czas (i niespóźnianie się), a decyzje są podejmowane z baczeniem na przyszłość.

CO MUSI WIEDZIEĆ NADAWCA?

Interpretacja mowy ciała naszych odbiorców jest ważna, ale warto również sprawdzić swoją. Czy nasze zachowanie nie wywołuje u słuchaczy określonych reakcji? Przede wszystkim ważna jest szczerść w słowach i prawdziwość w gestach. Odbiorca od razu wyczuje udawane gesty i fałsz w głosie. Jeśli się z czegoś cieszysz, to wyraż to! Nie lekceważ publiczności. Jeśli ktoś do Ciebie mówi – patrz na niego i wysłuchaj dokładnie, co ma do powiedzenia. Wyglądanie przez okno w tym momencie nie jest najlepszym pomysłem (może oznaczać brak zainteresowania, a także urazić rozmówcę). Nie podchodź zbyt blisko do odbiorcy. Jeśli nie wiesz, jak daleko możesz się zbliżyć, zastosuj zasadę, w myśl której podejdziesz na taką odległość, w jakiej sam w tej sytuacji czułbyś się komfortowo. Jeśli wygłaszasz przemówienie podczas konferencji międzynarodowej – to pamiętaj o różnicach kulturowych. Odgrywają one bardzo ważną rolę. To, co w jednej kulturze jest stosowne, w innych może być uznane za niegrzeczne. Nade wszystko należy jednak pamiętać o postawie otwartej. Ułatwi ona nawiązanie kontaktu, a także zaakcentuje gotowość do rozmowy. Jeśli od czasu do czasu dodasz do tego uśmiech, to każde przemówienie będzie skuteczne i owocne w rozmowy kulturalne. ■



BUDOWNICTWO



MASZYNY, NARZĘDZIA



LOTNICTWO



SUROWCE, MATERIAŁY



SZKUTNICTWO



MOTORYZACJA



SPORT



OŚRODKI BADAWCZE



ENERGIA WIATROWA

Nowa edycja
– nowe cele