

Między słowami

Przekaz pozawerbalny – mowa ciała jako główny nośnik informacji.

1. Rozkład A. Mehrabiana

Istnieją dwa rodzaje komunikatów niewerbalnych: ruchy ciała (takie jak wyraz twarzy, gesty, postawa) oraz zależności przestrzenne, czyli dystans jaki utrzymujesz między sobą a innymi.

Rozumienie języka ciała jest ważną umiejętnością, bowiem ponad 80% informacji dociera do nas właśnie w ten sposób.

Albert Mehrabian odkrył, że rozkład znaczenia docierających do nas komunikatów wygląda następująco:

- 7% - słowa – sygnały werbalne;
- 38% - głos: siła, wysokość, ton, rytm, prędkość, itd.;
- 55% mimika twarzy i ruchy ciała.

Sygnały niewerbalne są często bardziej wiarygodne dla nas, niż słowa.

Kluczem do skutecznego komunikowania się pozawerbalnego jest spójność. Sygnały niewerbalne zwykle występują w różnych grupach gestów i ruchów ciała, korespondując z treścią wypowiedzi. Jeżeli przekaz niewerbalny mówi co innego, niż słowa, zwykle ufamy temu pierwszemu. Kiedy zauważamy tę niespójność, pytamy dalej.

Mogą się także zdarzyć sytuacje, w których przekaz pozawerbalny jest niespójny: ktoś jest blisko nas, uśmiechnięty, ale nie patrzy w oczy, ucieka wzrokiem. Taka niespójność często oznacza sprzecznych emocji i niepełnych komunikatów (nie poznajemy całej prawdy).

Uświadomienie sobie tych niespójności może skutecznie poprawić naszą komunikację z innymi.

2. Kinetyka – komunikacja ciałem.

Kinetyka, czyli komunikacja ciałem jest w dużej mierze wyuczona – gesty, ruchy przejmujemy obserwując zachowanie rodziców, a także niektóre z nich przejmujemy w genach.

Mowa ciała łączy także różne grupy kulturowe bardziej, niż język. Dlatego porozumienie międzykulturowe stwarza nam czasem sporą trudność. Zwłaszcza w przypadku, kiedy te same gesty lub ruchy w naszej kulturze oznaczają zupełnie co innego, niż w obcej.

Niektóre gesty są charakterystyczne dla pewnych grup rówieśniczych i subkultur. Są także zależne od naszych osobistych predyspozycji, charakteru, temperamentu.

Kinetyka jest:

- wyuczona (wychowanie),
- genetyczna,
- typowa dla danych grup,
- kulturowa.,
- osobnicza.

3. Do czego służy kinetyka.

Język ciała służy do:

- wyrażanie emocji
- ilustrowanie wypowiedzi,
- regulowania.

Ruchy ciała często są ilustratorami komunikatów werbalnych – np. wskazujemy sprzedawcy palcem, którą rzecz ma nam podać, kiwając głową mówimy „tak” lub „nie”, rysujemy w powietrzu coś, o czym dyskutujemy. Naśladujemy ruch, który opisujemy słowami, albo poruszamy się w sposób podkreślający znaczenie słowa lub zdania.

Nasze gesty i ruchy opisują nasz stan emocjonalny. Kulimy się, krzyżujemy ręce, cofamy się, kiedy się czegoś boimy. Uśmiech, otwarta postawa, szybkie ruchy i oddech mogą oznaczać naszą wielką radość. Pochylona głowa, brak ruchu, niepatrzenie w oczy mogą być oznaką smutku. Zaś wyrazista gestykulacja, podniesiony głos, gwałtowne ruchy są często oznaką naszej złości. Pamiętajmy jednak, że każdy z nas może wyrażać na swój sposób te same emocje i nie ma jednego klucza do wszystkich. Tu najważniejsze jest poznanie drugiej osoby, klucza do jej przekazu pozawerbalnego.

Regulatory to niewerbalne sygnały, które monitorują i kontrolują wypowiedź drugiej osoby. Kiwanie głową na potwierdzenie zrozumienia i jako zachęta do dalszej rozmowy, Pochylenie do przodu lub uciekanie wzrokiem, kiedy chcemy żeby nasz rozmówca przestał mówić. Podniesienie brwi z niedowierzaniem oznacza, że autor wypowiedzi musi uzasadnić swoje stanowisko.

Wrażliwy mówca koryguje swoje wypowiedzi w kierunku wyznaczonym przez regulatory słuchacza.

4. Mimika.

Twarz jest najbardziej ekspresyjną częścią ciała. Spróbuj przeprowadzić eksperyment: poobserwuj twarze ludzi na zdjęciach, np. w gazecie. Prawdopodobnie nie będziesz w stanie, nie czytając treści pod zdjęciem, powiedzieć czym ta osoba się zajmuje, kim jest. Ale pewnie będziesz w stanie ocenić, czy jest smutna, czy się cieszy, czy jest spokojna, itd.

Przyglądając się nieznanym twarzom warto zwrócić uwagę na to:

- jakich informacji dostarcza wyraz całej twarzy;
- jakich informacji dostarczają oczy;
- jakich informacji dostarczają same usta.
- jakich informacji dostarczają: brwi, czoło, podbródek, koloryt twarzy.

Inny eksperyment, jaki możesz zrobić, to: spróbuj w swoich codziennych relacjach z ludźmi używać świadomie różnorodnej mimiki twarzy. Np. uśmiechnij się i patrz prosto w oczy osobom, którym do tej pory nie poświęcałeś/aś zbyt dużo uwagi. Opowiedz dowcip lub śmieszna historię z kamienną twarzą, innym razem z żywą mimiką. Przekaż poważną wiadomość z szerokim uśmiechem na twarzy, za drugim razem z poważną miną. Za każdym razem zauważ, jak się czujesz i jak reagują inni. W ten sposób doświadczysz, czym różnią się zachowania spójne od niespójnych.

5. Gesty – co mówią ręce i dłonie.

Prawdopodobnie znasz ludzi, którzy „rozmawiają rękami”. Nawet w rozmowie telefonicznej używają ilustratorów i regulatorów, pomimo, że rozmówca ich nie widzi.

Poniżej lista stanów emocjonalnych i gestów, które mogą je obrazować:

- zdziwienie (drapanie po głowie),
- wątpliwości (pocieranie nosa),
- złość (pocieranie szyi, zaciskanie pięści),
- lęk (wysunięcie dłoni do przodu, tzw. „blokada”),
- żal (załamywanie rąk),
- niecierpliwość (ciągnięcie się za uszy, ręce na ustach),
- oczekiwanie (pocieranie dłoni),
- niechęć do kontynuowania rozmowy (założenie rąk),
- gotowość (ręce na kolanach),
- samokontrola (dłonie splecione za plecami),
- wyższość (dłonie splecione za głową),
- ukrycie zdenerwowania (chowanie rąk do kieszeni),
- szczerość (ręce wyciągnięte do przodu z dłońmi do góry),
- „skąd mam wiedzieć?” (wzruszenie ramion)

6. Niewerbalne emblematy.

Niewerbalne emblematy to znane w pewnych grupach lub kulturach gesty, które dla wszystkich znaczą to samo. Przykładami są: „Gest Kozakiewicza”, „V”, „OK” (kciuk do góry), „Fuck” (środkowy palec w górze).

Spróbuj zastanowić się, jaki Ty znasz niewerbalne emblematy lub z jakimi zetknąłeś w innej kulturze.

7. Co mówią nogi i stopy.

Poniżej są przykłady stanów emocjonalnych, które komunikujesz przy pomocy nóg i stóp.

- otwartość (nieskrzyżowane, nieściśnięte nogi),
- dominacja (siedzenie okrakiem na krześle),
- obojętność (jedna noga na poręczy krzesła),
- opór (łydka jednej nogi na kolanie drugiej, siedzenie ze skrzyżowanymi łydkami),
- znudzenie, złość, frustracja (noga na nodze i machanie nią),
- skupienie uwagi (kierunek w którym ułożone są nogi i stopy).

Jeżeli chcesz się przekonać w jakim stopniu posługujesz się językiem ciała, spróbuj opowiedzieć jakąś historię nie używając nie używając gestów. Ustaw stopy mocno na podłodze, ręce schowaj za plecami. Po kilku minutach pozwól sobie na używanie gestów. Czy zauważyłeś/aś różnicę? Jak się czułeś/aś, kiedy nie mogłaś używać gestów? Jaki to miało wpływ na skuteczność komunikacji? Zapytaj słuchaczy o ich wrażenia.

Wykonaj inny eksperyment z regulatorami. Podczas gdy druga osoba mówi, używaj różnych gestów, aby niewerbalnie przekazać następujące komunikaty:

- Mów dalej
- Pospiesz się
- Wolniej
- Przejdź do sedna sprawy
- Powiedz o tym coś więcej

- Uzasadnij swoje twierdzenie
- Zaczekaj, pozwól mi coś powiedzieć
- Skończmy już tę rozmowę

8. Co mówią postawa i oddech.

Postawa i oddech mówią nam następujące rzeczy:

- zmęczenie, smutek, poczucie niższości lub niechęć do górowania nad innymi (skulona postawa),
- otwartość, pewność siebie, dobry nastrój (wyprostowana sylwetka, brak napięcia, postawa zrelaksowana),
- zainteresowanie (pochylenie do przodu),
- brak zainteresowania, defensywność (odchylenie do tyłu),
- nastawienie obronne (napięcie i sztywność);
- lęk, irytacja, podekscytowanie, ogromna radość (szybki oddech),
- niepokój, skumulowane napięcie (wstrzymywanie oddechu na przemian z krótkimi „łykami” powietrza),
- proces myślenia odcięty od emocji (płytki oddech),
- emocje i zaangażowanie (głęboki oddech).

Wiele można się dowiedzieć o ludziach obserwując i naśladowując ich oddech. Najłatwiej jest to zrobić skupiając się na obojczyku i obserwować, jak wznosi się i opada. Jeżeli zaobserwujesz tempo i głębokość oddychania, zacznij oddychać tak samo. Zaobserwuj, co wtedy czujesz, jakie emocje się pojawiają?

Warto także w ciągu dnia poobserwować swój oddech i skoordynować z tym, co czujesz. Zrób eksperyment i ustal swój wzorzec oddychania. Jeżeli zauważysz, że płytki oddech jest oznaką zmęczenia, zacznij oddychać głębiej. Jeżeli oddychasz szybko kiedy jesteś zdenerwowany/ana uspokój tempo oddechu. Zmiana oddechu często zmienia nasze samopoczucie.

Ćwiczenie. Zaobserwuj u swojego otoczenia i/lub w telewizji, jak ludzie używają ciała aby przekazać różne komunikaty. Najpierw skoncentruj się na wyrazie twarzy, potem na ruchach rąk i dłoni. Potem zauważ co robią ze stopami, jaką przyjmują postawę ciała, jak oddychają.

Zauważ ile można ile można wyczytać z pojedynczego ruchu, gestu. Następnie weź pod uwagę kontekst, w którym ten ruch występuje. Czy Twoim zdaniem ruchy te mają jakiś wpływ na interakcję w jakiej dane osoby się znajdują?

Zauważ, że pewne języka ciała występują razem z innymi, tworząc specyficzną grupę. Czy ruchy należące do danej grupy są spójne? Czy oznaczają to samo? Czy jedna część ciała wysyła inne ruchy niż reszta?

Zaobserwuj też czy przekaz pozawerbalny jest zgodny z werbalnym.

9. Proksemika.

Proksemika to nauka o zależnościach przestrzennych. Mówi ona o komunikatach, jakie kryją się w sposobie wykorzystania przez nas przestrzeni. Odległość, jaką utrzymujesz podczas rozmowy, ustawienie mebli w mieszkaniu, reakcja na wejście na twoje terytorium – to wszystko są ważne komunikaty niewerbalne.

Twórcą proksemiki jest Edward T. Hall, antropolog, który wyróżnił cztery strefy używane przez nas nieświadomie w relacji z innymi:

- intymna (0-0,5 m),
- osobista (0,5 m- 1,0 m),
- społeczna (1,0 m-3,5 m),
- publiczna (pow. 3,5 m)

W każdej strefie można wyróżnić dwie podstrefy: „blisko”, „daleko”.

W strefie intymnej strefa „blisko” to dotyk, a „daleko” - 15-50 cm od ciała. Jest to strefa dla partnerów, rodziców, dzieci, bliskich przyjaciół. Osoby spoza tej strefy zwykle czują się przerażone lub zażenowane, o ile muszą się w niej znaleźć (np. w zatłoczonym autobusie). Natomiast wspólne odbieranie sztuki, wystąpień, czy wydarzeń sportowych stanowi pewien wyłom w naszych reakcjach – tam zbiorowe emocje są tak silne, że zbliżają ludzi do siebie. A czasem wręcz rośnie w nas potrzeba dotyku: wspólnej radości czy wyrażenia protestu.

Sfera osobista dotyczy osób z dalszej rodziny (wujek, kuzynka), bliższych znajomych. Oczywiście to my sami decydujemy kto znajduje się w naszej sferze osobistej. Czasem dziadek, czy daleka ciocia są nam znacznie bliżsi, niż współmałżonek. W tej sferze bliższa granica to 50-75 cm. Podstrefa dalsza (75-100cm) pozwala na stosunkowo prywatną rozmowę, bez ryzyka dotykania. W podstrefie dalekiej możemy rozmawiać z kimś „na wyciągnięcie ręki”.

Sfera społeczna to ta, w której funkcjonujemy zawodowo, sąsiedzko, koleżeńsko, wakacyjnie. Nasi koledzy z pracy, znajomi z osiedla, czy współpracownicy w wypadkach na żagle to osoby, które z natury dopuszczamy do siebie na bliższą odległość. Podstrefa bliższa to 100-250 cm, w której przeważnie załatwiamy sprawy służbowe. Podstrefa ta może być wykorzystywana w celach manipulacyjnych, aby pokazać dominację nad inną osobą. W podstrefie dalszej – 2,5-3,5 m – znajdują się oficjalne sytuacje zawodowe lub towarzyskie. Taka odległość jest bardzo użyteczna w biurze zaprojektowanym na planie otwartym (newsroom). Pozwala na pracę obok siebie, bez przymusu towarzyskiej rozmowy.

W strefie publicznej podstrefa bliższa to 3,5-6 m, która tworzy się zwykle podczas nieformalnych zgromadzeń. W podstrefie dalszej znajdują się ważne osobistości, politycy, gwiazdy, a także osoby, z którymi nic nas nie łączy i nie mamy na to ochoty. Mogą stąd wynikać nieporozumienia.

Zakres tych czterech stref różni się w zależności od kultury. Np. sfera osobista Latynosów jest znacznie mniejsza, niż Europejczyków. Różnice w zakresie poszczególnych stref mogą też wystąpić w tej samej kulturze – jest to sprawa indywidualna. Model Halla należy więc traktować jako wskazówkę, która może nam pomóc w obserwacjach siebie i innych.

Strefy przestrzenne są rutynowo ignorowane w miejscach, gdzie ludzi traktuje się jak przedmioty. Sytuacja ta dotyczy to często pacjentów, więźniów, osoby o odmiennych preferencjach seksualnych, kolorze skóry.

Terytorium to pojęcie podobne do strefy osobistej. Jest to przestrzeń, którą uznajesz za swoją i czujesz się w niej bezpiecznie. Na swoim terytorium możesz odpoczywać i nie martwić się, że ktoś będzie Ci przeszkadzał. Twoim terytorium mogą być: dom, biuro, fotel, miejsce na plaży.

Ćwiczenie. Stań pośrodku pustej przestrzeni i poproś kogoś, aby szedł w Twoim kierunku. Kiedy tylko poczujesz dyskomfort poproś tą osobę, aby się zatrzymała, a następnie przesuwała do

tyłu, aż ustalisz optymalny dystans. Będzie to Twoja strefa buforowa. Czy zakres tej strefy jest zawsze taki sam, niezależnie od osoby, z którą się spotykasz? Wyjaśnij różnice.

Kilka raz dziennie zwróć uwagę na dystans, jaki oddziela cię od ludzi. Sprawdź, kiedy czujesz się optymalnie w różnych porach dnia.