

Dorota DOLIŃSKA
Politechnika Śląska,
Wydział Organizacji i Zarządzania,
Katedra Stosowanych Nauk Społecznych

MOWA CIAŁA JAKO ASPEKT KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ

Streszczenie. W każdej organizacji jedną z najważniejszych spraw jest przepływ informacji pomiędzy jej członkami. Znajomość procesów komunikowania się ma ogromne znaczenie dla wyjaśnienia mechanizmów kształtujących zachowania społeczne, w tym także zachowania organizacyjne. Początkowo uważano, że komunikacja interpersonalna dotyczy jedynie kwestii związanych z wykorzystaniem systemu językowego w regulacji kontaktów społecznych i kształtowaniu procesu interakcji. Późniejsze analizy i refleksje metodologiczne pogłębiły tematykę badawczą o komunikację niewerbalną, która jest niezwykle istotnym elementem zachowań międzyludzkich, ponieważ, jak wykazały badania, aż 90% informacji przekazywanych w trakcie konwersacji czerpana jest z mowy ciała.

BODY LANGUAGE AS AN ASPECT OF INTERPERSONAL COMMUNICATION

Summary. In every organization the flow of information between its members is a crucial factor. Knowing the processes of communication has a great importance in explanation of mechanisms determining social behavior, including organizational one. At the beginning it was thought that interpersonal communication concerned only issues of using the language system in order to regulate social contacts and to build interaction processes. Later analysis and methodological studies have added a non-verbal aspect of communication to the discussed problem. According to the investigations, which showed that up to 90% of information given during a conversation is expressed by body language, that kind of communication is a crucial element of interpersonal behavior.

1. Rola komunikacji w kształtowaniu stosunków międzyludzkich

Komunikacja interpersonalna, czyli sztuka porozumiewania się między ludźmi, jest to proces przekazywania i odbierania informacji, który zachodzi pomiędzy dwiema lub więcej

osobami. Komunikacja zwykle zawiera w sobie intencje i znaczenie, czyli polega na zdolności do wchodzenia w kontakt z drugą osobą i powodowaniu, że jest się rozumianym. Jest to proces, w którym ludzie wymieniają między sobą znaczenia, posługując się powszechnym zestawem symboli. Intencje i powszechny zestaw symboli (język) mają ogromne znaczenie w procesie komunikacji, nie można jednak pomijać tu czynnika niematerialnego, jakimi są uczucia i emocje, które także są przekazywane celowo bądź podświadomie. Proces komunikacji jest efektywny, gdy odbiorca rozumie przekazywane mu informacje zgodnie z intencjami nadawcy. Podstawowym warunkiem tej efektywności jest więc sprawdzenie przez odbiorcę, czy dobrze rozumie intencje nadawcy poprzez przekazanie mu informacji zwrotnej.

Odpowiedzialność za skuteczny proces komunikacji spoczywa na obydwu jego stronach: zarówno na nadawcy, jak i na odbiorcy.

Efektywna komunikacja nie jest procesem łatwym, a tym bardziej automatycznym. Często mamy trudności z jasnym i klarownym wyrażaniem swojego punktu widzenia oraz ze zrozumieniem poglądów innych ludzi.

Dobra komunikacja jest podstawowym warunkiem i narzędziem każdego działania zespołowego. Umożliwia sprawne realizowanie zadań, ułatwia procesy podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów. Jest podstawowym narzędziem rozwiązywania konfliktów. Bez efektywnej komunikacji trudno myśleć o jakimkolwiek społecznym działaniu.

Aby komunikację uznać za efektywną, konieczna jest świadomość swojego języka ciała i spójności tego języka z wypowiedzianymi słowami. Język ciała jest jednym z elementów komunikacji niewerbalnej, czyli komunikacji bezsłownej. Naukowcy odnotowali prawie milion niewerbalnych wskazówek i sygnałów. Uczony Artur Mehrabian odkrył, że tylko 7% znaczenia danej wiadomości zawarte jest w słowach, 38% w brzmieniu i modulacji głosu, a 55% w aktach niewerbalnych. Większość ludzi nie zdaje sobie sprawy z faktu, że często przyczyną fiaska w negocjacjach lub zbyt krótkiej w ich mniemaniu wymiany zdań jest ich język ciała. Słowa przekazują wprawdzie nasze myśli, ale w praktyce dokonujemy autocenzury, czyli są one odpowiednio dobierane i korygowane w taki sposób, aby nasze ego nie było narażone na „ataki” przeciwników oraz aby zdobyć wielu zwolenników dla naszych poglądów. Ludzie niekoniecznie wiedzą jak to robią, ale na podstawie zachowań niewerbalnych innych osób wyrabiają sobie pogląd i formułują osądy. W sposób bardzo jaskrawy mamy z tym zjawiskiem do czynienia, gdy ludzie spotykają się po raz pierwszy. W ciągu około czterech pierwszych sekund rozmowy (tzw. efekt aureoli) wyrabiamy sobie o kimś korzystne lub niekorzystne zdanie. Co więcej, opinie takie zmieniamy bardzo niechętnie. Obserwacja zachowań niewerbalnych pomaga nam wnioskować, jak postrzegają nas inni.

Komunikacja niewerbalna jest bardzo wieloznaczna i ma odmienną postać w różnych kulturach i grupach społecznych. Niezgodność komunikacji werbalnej i niewerbalnej wywołuje u rozmówcy niepokój (na przykład kiedy mówimy, że komuś ufamy, a nie patrzymy mu w oczy).

2. Elementy komunikacji niewerbalnej

Poniżej przedstawiono krótkie opisy podstawowych rodzajów komunikacji niewerbalnej (rys. 1):



Rys. 1. Elementy komunikacji niewerbalnej
Fig. 1. Elements of non-verbal communication

1. **Gestykulacja** – ruchy rąk, dłoni, stóp, głowy, korpusu ciała; można je podzielić na emblematory, czyli wszystkie gesty i ekspresje mimiczne, a także inne akty niewerbalne, które łatwo jest przełożyć na słowa i łatwo odczytać przez konwencjonalne kody językowe (np. gesty oznaczające „OK.”, „Pokój” lub „V” – znak symbolizujący wolę zwycięstwa), wskaźniki uczuć (ruchy mięśni twarzy, które sygnalizują emocje) oraz regulatory

(zachowania regulujące kierunek komunikacji między rozmówcami). Porozumiewanie się wspomagane otwartymi dłońmi pozwala na zdobycie zaufania i poprawia klimat stosunków interpersonalnych. Otwarta dłoń jest podkreśleniem szczerości zamiarów. Natomiast skrzyżowane ręce (np. na piersiach) są oznaką uczuć negatywnych. Gdy zaciskamy pięści lub jeszcze mocniej krzyżujemy ramiona, świadczy to o ich narastaniu. Palec wskazujący skierowany w stronę rozmówcy jest odbierany jako gest władczości, który bardzo często wiąże się z irytacją drugiej strony. Składnikiem przyjaznej postawy jest lekki pochylenie się do przodu – to wyraża nasze zainteresowanie rozmówcą. Przeciwna postawa, odchYLENIE DO TYŁU, wysyła informację o negatywnych odczuciach. Jeśli dodatkowo dłonie podpierają głowę, zakrywają usta lub są splecione za głową, świadczy to o znudzeniu rozmówcą. Najbardziej znanym gestem życzliwości jest potakiwanie.

2. **Dotyk** – podanie ręki, poklepanie.
3. **Mimika (mikroekspresje)** – marszczenie brwi, grymas, uśmiech, wydęcie warg itp.; przez uśmiech możemy okazać komuś sympatię. Są to krótkotrwałe wyrazy mimiczne pojawiające się na twarzy. Czas ich trwania wynosi zazwyczaj mniej niż jedną sekundę. Tak więc przez bardzo krótki czas na twarzy może pojawić się układ wyrażający pewien stan emocjonalny. Są to symptomy naszych rzeczywistych emocji. Najczęściej pojawiają się one wtedy, gdy chcemy zamaskować nasz stan emocjonalny inną ekspresją. Komunikujemy też tak, że jesteśmy gotowi do zawarcia znajomości bądź akceptacji poglądów innych osób. Należy podkreślić, że często szczery uśmiech jest odwzajemniany. Na podstawie badań stwierdzono, że ludzie odróżniają uśmiech szczery od udawanego. Pomaga w tym kilka wskazówek. Pierwsza dotyczy odmiennego zaangażowania mięśni twarzy (przy źle udawanym uśmiechu usta przyjmują odpowiedni kształt, ale oczy pozostają niezaangażowane i cała ekspresja w rezultacie jest mało przekonująca). Inną wskazówką jest asymetria twarzy (uśmiech udawany jest asymetryczny, czyli jedna połowa twarzy jest bardziej uśmiechnięta niż druga). Kolejną propozycją jest przebiegiem ekspresji w czasie (i tak Ekman ustalił, że autentyczny wyraz emocji nie pozostaje na twarzy dłużej niż kilka sekund). Następną wskazówką jest osadzenie ekspresji w wypowiedzi (na przykład, jeśli ktoś mówi, że czuje się świetnie i dopiero potem się uśmiecha, to prawdopodobnie nie odczuwa radości). Jeśli uśmiech pojawi się zanim padnie wypowiedź, to oznacza raczej szczere wyznanie. Natomiast zaciśnięte usta wyrażają dezaprobatę. Nauczenie się odczytywania mikroekspresji jest możliwe. Paul Ekman opracował specjalną metodę, dzięki której każdy może nabyć tę zdolność. Należy w tym celu przygotować kilkadziesiąt fotografii przedstawiających wzorcowe ekspresje mimiczne. Trening

polega na bardzo krótkiej ekspozycji danego zdjęcia i określeniu, jaką emocję ono przedstawia. Potem następuje druga ekspozycja, w której można dokładnie przyjrzeć się fotografii i dokonać oceny. Porównujemy następnie swoje dwie oceny. Początkowo trafne ocenienie mimiki przedstawionej na fotografiach przy krótkiej ekspozycji będzie trudne, jednak później czas ten będzie wymagał dalszego skracania, gdyż odgadywanie stanie się bardzo łatwe.

4. **Kontakt wzrokowy** – patrzeć prosto w oczy lub unikanie wzroku; w naszej kulturze długotrwałe wpatrywanie się komuś w oczy uznaje się za przejaw złego wychowania lub wręcz odczytuje się to jako rodzaj agresji; dobry kontakt wzrokowy nawiązuje się, spotykając spojrzenie rozmówcy przeciętnie w ciągu 60 do 70% czasu rozmowy. Specjaliści twierdzą, że jeśli patrzymy sobie w oczy mniej niż 30% czasu rozmowy, to nie interesuje nas poruszany temat. Jeśli przekroczymy 60%, to świadczy to o tym, że zainteresowani jesteśmy sobą. D. Gabor radzi, aby celem naszego wzroku było „pole o średnicy około 15 cm dookoła oczu”. Tak jak wspomniałam powyżej, nie powinno się jednak używać wzroku jako „próby sił”. Komunikatem niezwykle trudnym do zafałszowania są reakcje źrenic. W przypadku negatywnych emocji (np. złość) zwężają się, w przypadku pozytywnych (np. radość) powiększają się aż czterokrotnie. Zjawisko to może służyć do wykrywania bluffu.
5. **Dystans fizyczny pomiędzy rozmówcami** – można wyróżnić cztery rodzaje dystansu w komunikacji:
 - *intymny* (od 0 do 45 cm) – dla ludzi pozostających w bliskim kontakcie emocjonalnym; pojawienie się kogoś obcego odczuwamy jako zagrożenie;
 - *osobisty* (od 45 do 120 cm) – służący do normalnego, codziennego komunikowania się;
 - *społeczny* (od 120 do 360 cm) – służący do kontaktów oficjalnych, na przykład przy załatwianiu interesów;
 - *publiczny* (więcej niż 360 cm) – odpowiedni do zebrań, spotkań itp.;

W praktyce wobec osób nieznajomych należy bardzo ostrożnie wkraczać w przestrzeń osobistą, aby nie być postrzeganym jako osoba zbyt szybko spoufalająca się.
6. **Pozycja ciała** – sposób, w jaki siedzimy, stoimy lub chodzimy; napięcie lub rozluźnienie, drżenie kończyn;
7. **Dźwięki paralingwistyczne (parajęzyk)** – chrząknięcia, płacz, śmiech, posapywanie, pogwizdywanie, mlaskanie, westchnienia itp.

8. **Sposób mówienia** – intonacja głosu (ciepła lub zimna), tempo mówienia (monotonne lub dynamiczne), wypowiedanie słów (spokojne lub nerwowe, twarde lub niepewne) itp.

R. Leicher złamał kody wysyłane przez ton głosu oraz sposób mówienia, określając plusy i minusy osobowości. I tak np.:

Silny głos

(+) witalność, pewność siebie, otwartość wobec ludzi

(-) pewna „gruboskórność”, pragnienie znaczenia

Cichy głos

(+) zrównoważenie, rzeczowość, skromność

(-) zamknięcie w sobie, brak pewności siebie

Bogata intonacja

(+) wrażliwość, błyskotliwość, łatwość nawiązywania kontaktów interpersonalnych

Monotonna intonacja

(+) racjonalność myślenia, silna wola

(-) obojętność lub zmęczenie

Wyraźna artykulacja

(+) postawa zdyscyplinowana, żywotność

(-) fałszywy patos

Niedbała artykulacja

(-) ukrywanie uczuć, gnuśność, brak wewnętrznej dyscypliny, małe zainteresowanie otoczeniem

9. **Wygląd zewnętrzny** – twarz, głos, ciało, odzież i jej kolor, męskość, kobiecość. Staranność ubioru sygnalizuje przywiązywanie wagi do spotkania i osób, które je prowadzą.

10. **Otoczenie** – dom, rodzaj pracy, samochód, rodzina i przyjaciele.

3. Odczytywanie komunikatów niewerbalnych

Mowa ciała jest czymś powszechnym, nieustającym i mimowolnym. Niesie ona wiele ważnych danych o wzajemnych stosunkach między rozmówcami, zawiera ocenę istniejącego między nimi układu, wyraża postawy i emocje. Posiadanie tych informacji o nadawcy pozwala rozmówcy lepiej i efektywniej kontrolować proces komunikacji. Komunikacja pozasłowna, postrzegana z uwzględnieniem aspektu sytuacyjnego, jest uzupełnieniem przekazu słownego,

nadając mu wyrazistości i czytelności. Dzięki sygnałom niewerbalnym dokonuje się dookreślenia treści przekazywanych słowami (tablica 1).

Tablica 1

Jak odczytywać komunikaty niewerbalne

Interpretacja	Sfery komunikacji niewerbalnej		
	postawa ciała	twarz i mimika	gesty
Dominacja, pewność siebie	<ul style="list-style-type: none"> – siedzimy okra-kiem na krześle – odchylenie do tyłu, stanie pod-czas gdy inni siedzą 	<ul style="list-style-type: none"> – przenikliwe spojrzenie – kierowanie wzroku bezpośrednio na roz-mówcę 	<ul style="list-style-type: none"> – ręce na biodrach – ręce na szyi – ręce z tyłu – ręce na piersiach z podnie-sionymi kciukami – ręce w kieszeni z wystają-cymi kciukami – trzymanie nogi na krześle, biurku
Uległość, napięcie	<ul style="list-style-type: none"> – nerwowość, niepokój – kiwanie się 	<ul style="list-style-type: none"> – unikanie kontaktu wzrokowego – stałe mruganie oczami 	<ul style="list-style-type: none"> – opuszczona głowa – zakrywanie twarzy rękoma – ręce zanurzone we włosach – pocieranie szyi – złączone ręce – zaciskanie palców
Nie zgadzam się, gniew	odwracanie się	<ul style="list-style-type: none"> – zaciśnięte usta – spoglądanie z ukosa – marszczenie brwi 	<ul style="list-style-type: none"> – negatywne potrząsanie głową – skrzyżowane ramiona – zaciśnięte pięści – wskazywanie palcem – zaciskanie dłoni na blacie stołu – skrzyżowane nogi
Znudzenie, brak zainteresowa-nia	pochylenie ciała	<ul style="list-style-type: none"> – brak kontaktu wzroko-wego – patrzeć na drzwi i wyglądanie przez ok-no – puste spojrzenie 	<ul style="list-style-type: none"> – bawienie się różnymi przedmiotami – przekładanie papierów – bębnienie palcem po stole – stukanie nogą – głowa schowana w dłoniach
Podejrzliwość, skrytość, nieuczciwość	odsuwanie się	<ul style="list-style-type: none"> – unikanie kontaktu wzrokowego – patrzeć z ukosa – rzucanie spojrzeń na boki 	<ul style="list-style-type: none"> – wymuszony uśmiech – dotykanie nosa podczas mówienia – pociąganie się za ucho pod-czas mówienia – krzyżowanie ramion lub nóg
Niepewność, niezdecydowanie	przestępowanie z nogi na nogę	<ul style="list-style-type: none"> – zagryzanie wargi – patrzeć na lewo i na prawo 	<ul style="list-style-type: none"> – drapanie się w głowę
Ocenianie	nastawianie ucha	<ul style="list-style-type: none"> – rzadkie mruganie oczami – patrzeć z ukosa – podnoszenie brwi 	<ul style="list-style-type: none"> – przechylenie głowy w bok – chwytanie się za brodę – trzymanie okularów w ustach – trzymanie palca wskazują-cego na ustach – kiwanie głową

cd. tablicy 1

Współpraca, zaufanie, uczciwość	pochylenie do przodu	<ul style="list-style-type: none"> – dobry kontakt wzrokowy – rzadkie mruganie oczami – uśmiechanie się 	<ul style="list-style-type: none"> – trzymanie dłoni na piersiach – swobodny ruch ramion i rąk – otwarte dłonie – nogi nieskrzyżowane, stopy płasko na podłodze
---------------------------------------	----------------------	--	---

Wspieranie przekazów słownych może przyjmować kilka form:

- powtarzanie sygnałów werbalnych (stosowane dla podkreślenia lub wyjaśnienia przekazu słownego),
- zaprzeczenie (zachodzi, gdy werbalnie przekazujemy, że wszystko w porządku, a nasze nerwowe ruchy, mimika twarzy, ton głosu przeczą słowom),
- uzupełnienie (sygnały niewerbalne zwiększają wiarygodność słów),
- zastępowanie (gesty zastępują słowa),
- akcentowanie (wyeksponowanie fragmentu wypowiedzi za pomocą parajęzyka, np. użycie pauzy).

Nie potrafimy zatrzymać wysyłania informacji niewerbalnych i dlatego mówi się, że „ciało jest widzialnym znakiem niewidzialnej duszy”. Wszyscy zainteresowani prezentowaniem własnych poglądów w pełniejszy, jaśniejszy i dokładniejszy sposób, zarówno menadżerowie, jak i pracownicy niższego szczebla, powinni zdawać sobie sprawę z roli, jaką ich mowa ciała odgrywa w procesie komunikowania się, a także powinni mieć świadomość sygnałów przekazywanych przez innych ludzi. Ton wiadomości, sposób i okoliczności jej przekazywania, wyraz twarzy i gesty mogą wzmocnić, osłabić lub zmienić wiadomość. Warto pamiętać, że kiedy wskazówki niewerbalne pozostają w niezgodności z komunikatem ustnym, odbiorca traci orientację i cierpią na tym jakość oraz jasność komunikatu.

4. Zakończenie

Mowa ciała to niezwykle istotna część komunikacji międzyludzkiej. Ludzie często kojarzą komunikację z rozmową i zapominają, jak ogromne znaczenie mają nasze gesty, ruch, zachowania. To one właśnie mówią o duszy człowieka więcej niż słowa i są bardziej wiarygodne. Większość naukowców twierdzi, że słowami głównie przekazujemy informacje, a poprzez mowę ciała ustalamy stosunki międzyludzkie. Nasz rozmówca często porównuje wypowiedziane przez nas słowa z gestami. Jeśli dostrzeża w nich niezgodność, to ocenia nas negatyw-

nie, dlatego warto poznać podstawowe zasady „mowy ciała”. Jest to umiejętność przydatna także w procesach komunikacji w grupie i organizacji. Sztuka porozumiewania się, w tym też tego pozasłownego, to jeden z najważniejszych czynników efektywności pracy menadżera, bowiem niemal połowę czasu pracy poświęca na komunikowanie się z innymi ludźmi. Zależy ona w dużym stopniu od umiejętności tworzenia w kontaktach z innymi poczucia bezpieczeństwa, własnej wiarygodności i zaufania. Przekazywanie pracownikowi nie milej wiadomości, której towarzyszą miłe sygnały niewerbalne, może osłabić przykre uczucia rozczarowania, wątpliwości czy przeżywany stres. Jest to istotne z punktu widzenia skuteczności motywacyjnej realizowanej w przedsiębiorstwie.

Chcąc skutecznie porozumiewać się z ludźmi, należy sugestywnie demonstrować przyjazną postawę, która jest synonimem życzliwości, zainteresowania i sympatii rozmówcy. Przyjazna postawa to: uśmiech, spojrzenie w oczy, pochylenie sylwetki do przodu, otwarte dłonie, ramiona proste rozchylone, bogata intonacja, właściwy dystans fizyczny.

Język ciała przekazuje nam informacje o nastrojach ludzi w sposób bezpośredni, możemy zatem poznać tzw. duszę człowieka. Mowa ciała jest bardzo spontaniczna, nieświadoma i mówi o człowieku więcej niż słowa. Zdaniem E. Thiela, jest językiem zaszyfrowanym, którego znajomość pozwala wnioskować o intencjach ludzi. „Mowa ciała zdradza nas więcej aniżeli tysiąc słów”. Aż 90% informacji przekazywanych w trakcie konwersacji czerpana jest z mowy ciała. Znajomość znaczenia kodów mowy ciała umożliwia także eliminację własnych różnorodnych szkodliwych manier, gestów i grymasów zakłócających proces komunikacji interpersonalnej. Istotne jest jednak, żeby badania nad komunikacją niewerbalną uwzględniały także aspekt komunikacji werbalnej.

Bibliografia

1. Gordon T.: Wychowywanie bez porażek – szefów, liderów, przywódców. Instytut Wydawniczy Pax, Warszawa 1996.
2. Nęcki Z.: Komunikacja międzyludzka. Wydawnictwo ANTYKWA, Kraków 2000.
3. McKay M., Davis M., Fanning P.: Sztuka skutecznego porozumiewania się. GWP, Kraków 2000.
4. Królik G.: O sztuce przemawiania. *Personel*, nr 1, 1996.
5. Królik G.: Jak się porozumiewać. *Doradca personalny*, nr 3, 1999.
6. Szwed C.: Podstawy komunikacji w negocjacjach i relacjach interpersonalnych. Wydawnictwo Pracowni Komputerowej Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2000.

Abstract

Body language is a crucial part of interpersonal communication. People often associate communication with conversation forgetting the importance of our gestures, moves and behaviors. Majority of scientists states, that words let us exchange information when the body language sets interpersonal relations. Interlocutor often compares our words with gestures. If he notices a dissonance between them, he evaluates us negatively. That is why the basic rules of body language are worth knowing. Such skill is also useful in the communication processes in a group as well as in an organization. Art of communication, including non-verbal communication, is one of the crucial effectiveness factors of manager's work. That is because manager spends half of his working time communicating with other people. Art of communication depends on personal skills of building an atmosphere of safety, trust and reliability. Telling bad news to an employee accompanied by pleasant non-verbal signals can help in bearing a disappointment and stress. It is important considering the motivational efficiency in an enterprise.

Body language delivers information about people's moods in a direct way, so it is possible to get to know the human soul. The body language is very spontaneous, unconscious and tells about a person more than words. According to E. Thiel it is an encrypted language. Its knowledge allows for discovering human intentions. "The body language reveals more than a thousand words." Understanding the meaning of body language codes allows to eliminate various harmful manners, gestures and grimaces disturbing the communication process. Nevertheless it is still important to include investigations on verbal communication besides the non-verbal ones. Interpretation of gestures depends also on the context, which is often hard to foresee. It is crucial then to investigate factors accompanying certain behavior. Investigating of isolated non-verbal behaviors leads to misinterpretations. That is because in everyday life non-verbal behaviors appear during the verbal communication.