

Komunikacja bez słów

Streszczenie: Artykuł przedstawia podstawowe informacje z zakresu komunikacji niewerbalnej. Odnosi się do komunikacji w życiu zawodowym, z uwzględnieniem pracy bibliotekarza. Przedstawiono w nim znaczenie wybranych postaw z zakresu komunikacji niewerbalnej oraz wskazano na korzyści płynące z przestrzegania podstawowych zasad komunikacji niewerbalnej.

Słowa kluczowe: porozumiewanie się, komunikacja pozawerbalna, mowa ciała, NLP

Wprowadzenie

W życiu zawodowym, jak w każdej sferze, zachodzi wymiana myśli, uczuć. Nie zawsze dzieje się to za pośrednictwem słów. Szerokich informacji możemy zaczerpnąć dzięki uważnej obserwacji mowy ciała. Każdy drobny gest, postawa ciała, wzrok, mimika twarzy, ułożenie rąk, ruch, ton głosu, przekazują szereg intencji zamierzonych lub zupełnie nieświadomych. Dzięki badaniom psychologów, socjologów, neurobiologów, coraz lepiej rozumiemy, jak i dlaczego mowa ciała ma tak silny wpływ na nasze relacje międzyludzkie. Przestrzeganie natomiast pewnych zasad wpływa korzystnie na relacje i zachowania w różnych sferach naszego życia.

Porozumiewanie się

Porozumiewanie się jest to proces, poprzez który człowiek przekazuje i otrzymuje informacje. Informacjami mogą być: fakty, myśli i uczucia, przekazywane za pomocą: mowy (komunikacja werbalna), gestów (komunikacja niewerbalna), symboli obrazkowych lub pisemnych¹. Słowami przekazujemy zwykle fakty, niezwerbalizowane są natomiast te informacje, które chcemy przekazać poprzez postawę, mimikę, gesty czy nastrój. Niezwykle ważne jest odczytywanie całości, a nie pojedynczych gestów, tak by odczytać właściwie sytuację. Niewerbalna ekspresja skupia się na wykorzystaniu zachowań niewerbalnych jako sposobie przekazu informacji². Komunikacja niewerbalna stanowi dominującą siłę w procesie wymiany znaczeń w kontekście interpersonalnym, wzmacnia wymianę uczuć i emocji, jest trudniejsza do sfalszowania niż słowa i bardziej efektywna, jest jak gdyby ponad komunikacją słowną (tzw. metakomunikacja), dzięki czemu zyskuje wysoką jakość, jest bardziej sugestywna, wymowna³.

Pierwsze wrażenie

Popularne jest stwierdzenie, że pierwszych siedem sekund (30–60 sekund⁴) ma decydujące znaczenie, zapada w podświadomość i wpływa istotnie na nasze zdanie o nowym koledze czy współpracowniku. Pierwsze wrażenie bywa też mylne. Istotny jest jeszcze:

¹ TKACZYK, L. *Komunikacja niewerbalna. Postawa, mimika, gest*. Wrocław: Wydaw. Astrum, 1996. s. 7.

² Tamże, s. 9.

³ LEATHERS, D.G. *Komunikacja niewerbalna. Zasady i zastosowania*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2007. s. 39–40.

⁴ KRUPA, I. *Mowa ciała. Poradnik*. Warszawa: Wydaw. Skarbnica Wiedzy, 2005. ISBN 83-89420-10-4, s. 98.

- kontekst sytuacji, otoczenie, współdziałanie z innymi zachowaniami,
- pozawerbalne sugestie, które występują w grupach ruchów, póz i działań, które wspólnie podkreślają przekazywaną treść, czyli tzw. klastry (ang. *cluster*),
- zgodność między myślami i słowami, gestami i minami (kongruencja). Nie jest zgodnością, gdy ktoś mówi „tak” i kręci głową na „nie”, gdy mówi, że wie, gdzie znaleźć książki, a gubi się między regałami.
- konsekwencja — rozdźwięk między mimiką, postawą ciała i okazywanymi emocjami. Pokazywanie czytelnikowi, że jest ważny, że poważnie go traktuję, a po jego wyjściu, wyśmiewam się z jego niewiedzy i zagubienia. To nie jest zachowanie normalne.
- kultura — nasze gesty, mimika są uwarunkowane kulturowo, zachowujemy się tak, jak nakazuje nam wychowanie, miejsce pracy. Żołnierz zawsze chodzi wyprostowany, sportowiec śmiało patrzy przed siebie, a bibliotekarz często chodzi znudzony i smętny. „Im więcej wiemy o czymś pochodzeniu, zainteresowaniach, pasji, tym lepiej interpretujemy jego mowę ciała podczas konkretnych zachowań”⁵.

Sygnaly pozawerbalne ułatwiają szybkie wyrobienie pierwszego wrażenia, warto jednak pamiętać, że może ono nas również wprowadzić w błąd, stąd omówione czynniki, o których warto pamiętać zanim przejdziemy do oceny naszego rozmówcy.

Mowa ciała w miejscu pracy

Ten, kto zna zasady mowy ciała (ang. *body language*), kto w miejscu pracy potrafi posługiwać się nimi, zdobywa przewagę nad innymi. Szybciej odczytuje sygnały, wie, do kogo może się zwrócić w rozmowie, jak właściwie zadziałać na własną korzyść, jak słuchać, jak przekazywać informacje itd. Ważne jest zarówno odczytywanie całego ciała, jak i poszczególnych części: oczu, twarzy, rąk, nóg. Umiejętne wysyłanie i odczytywanie sygnałów nie oznacza manipulacji, tu chodzi o udane porozumienie, a nie oszukiwanie i nieszczerłość. To nie opanowywanie na nowo sygnałów, lecz uświadomienie sobie, jakie znaczenie mają nasze gesty i postawy. Zaskoczenie może okazać się duże. Także w zawodzie bibliotekarza ważne są zachowania pozawerbalne: skinienie głowy, utrzymywanie kontaktu wzrokowego z czytelnikiem potrzebującym informacji, uśmiech, a nie uśmieszek, postawa pochylenia się w stronę czytelnika, wysłuchania go. *Pracownik, który potrafi odczytywać mowę ciała, lepiej rozumie, co klient myśli i czuje*⁶.

Przełożony z podwładnym

Interakcje typu przełożony-podwładny są trudne ze względu na skutki, jakie mogą za sobą pociągnąć. Przełożony ma władzę nad podwładnym, więcej możliwości, ale powinien także bardziej uważać na swoje zachowanie, aby właściwie sprawować swoją władzę. Zbytńia agresywność może oznaczać apodyktyczność, zbytńia uległość może być oznaką słabości zarówno jednej, jak i drugiej strony⁷. Wysoka pozycja przełożonego wymaga, by jego ruchy były spokojne, opanowane, wyważone, ale i ostrożne, a ton głosu pewny i spokojny. Pozytywny wizerunek niewątpliwie psują niewerbalne sygnały niepewności, nudy czy zdenerwowania⁸.

⁵ SOSIŃSKA-PIOTR, M. Efekt pierwszego wrażenia, czyli jak nie osądzać błędnie. W: *Pracownia Psychologiczna TU* [on-line]. [Dostęp 14.06.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://psychologicznatu.pl/efekt-pierwszego-wrazenia-czyli-jak-nie-osadzac-blednie/>.

⁶ KINSEY GOMAN, C. *Komunikacja pozawerbalna. Znaczenie mowy ciała w miejscu pracy*. Warszawa: Studio EMKA, 2012. s. 15.

⁷ LEATHERS, D.G., s. 192.

⁸ KRUPA, I. dz. cyt., s. 89.

- Ważne, by szef potrafił rozmawiać ze swoimi pracownikami, by robił to w otwartej przestrzeni, przy otwartych drzwiach, gdyby była potrzeba konfrontacji i posiadania świadków. Powinien zachować neutralną pozycję ciała, swobodne gesty, pomimo różnego stopnia natężenia rozmowy. Pozycja szefa jest zawsze na pozycji wyższej, silniejszej, więc ciąży na nim większa odpowiedzialność, słowa muszą korelować z mową ciała⁹.

Niejako w dobrym tonie leży, aby pracownik okazywał szacunek pracodawcy/szefowi, a jeśli nie darzy go szczególnym szacunkiem, powinien okazywać mu respekt. Dobrze, gdy gesty podwładnego oparte będą na:

- otwartych gestach dłoni pokazujących szczerość,
- otwartej i pełnej zainteresowania postawie,
- lekkim pochyleniu ciała do przodu podczas słuchania, życzliwym uśmiechu i patrzeniu w oczy,
- omijaniu krzesła szefa i niedotykanii jego przedmiotów leżących na biurku!¹⁰.

Jeśli podwładny jest osobą nieśmiałą, nową, nieoswojoną w nowym miejscu pracy, ważne, by przełożony za pomocą gestów, zachowań pomógł pracownikowi zyskać pewność siebie, doświadczenie, zaufanie, umiejętność komunikowania się, a nie pozbawiać resztek wiary w siebie¹¹. Niewłaściwe zachowania mogą prowadzić do nieporozumień, oskarżeń, obniżyć jakość informacji przekazywanym pracownikom, którzy potrzebują rozwoju i wsparcia.

Mowa ciała w środowisku akademickim

Środowisko akademickie stanowi olbrzymią mieszaninę zróżnicowaną grupowo w zależności od kultury i miejsca pochodzenia, dyscyplin naukowych, stopni naukowych, zajmowanych stanowisk. Jeśli więc jego cechą charakterystyczną jest *pluralizm myśli, opinii i pochodzenia*¹², a na pierwszym miejscu każdego dnia jest analiza, badania i publikacje, to postawa studenta i pracownika powinna być otwarta oraz refleksyjna, tolerancyjna i niezależna.

Postawa w bibliotece akademickiej powinna charakteryzować się następującymi cechami:

- Siedź prosto, nie garbiąc się, słuchaj uważnie, pochylając się lekko do przodu, nie opieraj się nonszalancko o blat biurka, ręce trzymaj na stole w lekko otwartej pozycji, łącząc palce. Nie baw się długopisem, ołówkiem, czytnikiem, kartą studenta.
- Oprzyj ręce na poręczach krzesła, kierując łokcie nieznacznie ku zewnątrz (zbyt bliskie trzymanie łokci przy ciele oznacza nieśmiałość i strach). Jeśli kontakt z czytelnikiem jest krótki i ma na celu podjęcie konkretnych szybkich decyzji, wypada stać. Dzięki temu Twoja pozycja się wzmocni, a rozmówca zostanie zmobilizowany do koncentracji na omawianej kwestii i szybszego rozstrzygnięcia problemu.
- Kontroluj swoje ręce, aby powściągliwie gestykulować, nie przekraczając poziomu podbródka, złącz palce. Taka postawa powinna zostać odczytana jako szczerą i mądrą, a nie rozmocjonowaną czy przerysowaną.

⁹ HOGAN, K. *Sekretny język biznesu. Rozszyfruj każdego w 3 sekundy*. Gliwice: Wydaw. Helion, 2009. ISBN 978-83-24, s. 187.

¹⁰ KRUPA, I. dz. cyt., s. 89.

¹¹ HOGAN, K. dz. cyt., s. 187.

¹² Tamże, s. 179.

- Nie noś przy sobie nadmiaru rzeczy: przejściówka, telefon, długopis, kartka. Utrudnia to zachowanie porządku, wzbudza chaos, zakłóca obraz zorganizowania i trafnego podejmowania decyzji¹³.

Zakończenie

NLP (ang. *Neuro-Linguistic Programming*), czyli programowanie neurolingwistyczne mówi, że umysł i ciało wpływają na ludzkie przekonania i uczucia, są skuteczną metodą zmiany schematów myślenia i zachowania, podnoszą jakość codziennego życia, jako zestaw strategii przynoszą lepsze efekty w różnych sferach życia¹⁴.

Posługiwanie się mową ciała stanowi jeden ze sposobów umiejętności komunikacyjnych. Jeśli człowiek posiada jakąkolwiek wiedzę na ten temat, wykorzystuje ją umiejętnie i odpowiedzialnie, nie manipulując nikim, nie sterując psychologicznie, może wykorzystać ją z korzyścią dla własnego pozytywnego wizerunku. Podniesiona głowa, wyprostowane plecy, uśmiech na twarzy, dodają energii, pewności, swobody. Warto wykorzystać komunikację bez słów dla własnego dobra i lepszego samopoczucia.

Bibliografia:

1. HOGAN, K. *Sekretny język biznesu. Rozszyfruj każdego w 3 sekundy*. Gliwice: Wydaw. Helion, 2009. ISBN 978-83-246-1937-5.
2. KINSEY GOMAN, C. *Komunikacja pozawerbalna. Znaczenie mowy ciała w miejscu pracy*. Warszawa: Studio EMKA, 2012. ISBN 978-83-62304-46-2.
3. KRUPA, I. *Mowa ciała. Poradnik*. Warszawa: Wydaw. Skarbnica Wiedzy, 2005. ISBN 83-89420-10-4.
4. LEATHERS, D.G. *Komunikacja niewerbalna. Zasady i zastosowania*. Warszawa: Wydaw. Naukowe PWN, 2007. ISBN 978-83-01-15036-5.
5. Polska Akademia NLP. W: *Co to jest NLP? Neurolinguistic Programming Programowanie neurolingwistyczne* [on-line] [Dostęp 18.06.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://polskaakademianlp.pl/wiedza/nlp/>.
6. SOSIŃSKA-PIOTR, M. Efekt pierwszego wrażenia, czyli jak nie osądzać błędnie. W: *Pracownia Psychologiczna TU* [on-line] [Dostęp 14.06.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://psychologicznatu.pl/efekt-pierwszego-wrazenia-czyli-jak-nie-osadzac-blednie/>.
7. TKACZYK, L. *Komunikacja niewerbalna. Postawa, mimika, gest*. Wrocław: Wydaw. Astrum, 1996. ISBN 83-86385-73-1.

Bogdańska, B. Historia Komunikacja bez słów. W: *Biuletyn EBIB* [online] 2013, nr 5 (141), Komiksy w bibliotekach [Dostęp: 30.07.2013] Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.pl/images/stories/numery/141/141_bogdanska.pdf. ISSN 1507-7187.

¹³ HOGAN, K. Tamże, s. 180–181.

¹⁴ Polska Akademia NLP. W: *Co to jest NLP? Neurolinguistic Programming. Programowanie neurolingwistyczne* [on-line] [Dostęp 18.06.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://polskaakademianlp.pl/wiedza/nlp/>.