

WYDAWNICTWO
ASTRUM

Antoni Benedikt

MOWA CIAŁA



© Copyright by Wydawnictwo ASTRUM Sp. z o.o.
Wrocław 2002

Wszelkie prawa zastrzeżone

Redakcja
ZESPÓŁ WYDAWNICTWA

Redakcja techniczna
ELŻBIETA BURSZTYNOWICZ

Projekt okładki
MILENA MICHAŁEK-TOCZEK/MIDEA.PL



Wydanie II

*Żadna część tej pracy nie może być powielana i rozpowszechniana,
w jakiegokolwiek formie i w jakiegokolwiek sposób,
włącznie z fotokopiowaniem, nagrywaniem na taśmy lub przy użyciu innych systemów,
bez pisemnej zgody wydawcy*
(art. 116, 117 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dn. 4.02.1994 r.)

Zamówienia na książki można składać na **kartach pocztowych**
lub przez **Internetową Księgarnię Wysylkową**
Wydawnictwa ASTRUM Sp. z o.o.

Nasz adres
Wydawnictwo ASTRUM Sp. z o.o.
50-950 Wrocław 2, skr. poczt. 292
e-mail: astrum@astrum.wroc.pl
tel. (071) 328-19-92, fax (071) 372-18-34
Internetowa Księgarnia Wysylkowa <http://www.astrum.wroc.pl>

Zapraszamy do Klubu Książki Wydawnictwa ASTRUM Sp. z o.o.
Napisz do nas lub zadzwoń!

ISBN 83-7277-207-X

SPIS TREŚCI

	Wstęp	9
Rozdział 1	Charakterystyka komunikowania niewerbalnego	11
	Komunikowanie werbalne	12
	Komunikowanie niewerbalne	14
	Definicja komunikowania niewerbalnego	14
	Sposoby klasyfikacji zachowań niewerbalnych	15
	Warunki środowiskowe komunikacji	16
	Cechy komunikowania niewerbalnego	17
	Funkcje komunikowania niewerbalnego	19
	Formy komunikowania niewerbalnego	20
	Forma kinetyczna	20
	Forma proksemiczna	29
	Forma pozajęzykowa	31
	Charakterystyka fizyczna uczestników komunikacji. Ruchy i postawa ciała	31
	Gesty	32
	Postawa	33
	Zachowania dotykowe	34
	Mimika	36
	Funkcja spojrzenia	36
	Zachowania wokalne	36
	Czy mowa ciała jest jednoznaczna? Metody interpretacji języka ciała	38
	Język mówiony a język ciała – relacje pomiędzy komunikowaniem werbalnym a niewerbalnym	40
	Powtarzanie	41
	Sprzeczność	41
	Uzupełnianie	43

	Zastępowanie	44
	Akcentowanie/moderowanie	44
	Regulacja	45
Rozdział 2	Mowa ciała na etapie egzaminów maturalnych i egzaminów wstępnych na studia	47
	W jaki sposób przezwyciężyć treść i stres?	47
	Istota tremy	50
	Opanowanie tremy	53
	Pierwsze wrażenie	55
	Jakiego typu dane stanowią o korzystnym pierwszym wrażeniu?	55
	O zachowaniu w czasie egzaminu	61
	Strój	61
	Głos	70
	Dystans – jego rodzaje i funkcje	80
	Spojrzenie	85
	Gesty, które pomagają	86
Rozdział 3	Posługiwanie się mową ciała w trakcie studiów	92
	Mowa ciała podczas ćwiczeń przedmiotowych i wykładów	92
	Wykład	95
	Czytanie	99
	Metody audiowizualne	99
	Pokaz	99
	Dyskusja grupowa	100
	Debata „za i przeciw”	102
	Debata oksfordzka – odmiana debaty „za i przeciw”	105
	Dyskutowanie z wykorzystaniem metody nazwanej „akwarium”	106
	Dyskusja panelowa	107
	Dyskusja plenarna	107
	Dyskusja nieformalna	108
	Dyskusja sokratejska	108
	Dyskusja z zaproszonym gościem	109
	Dyskusja punktowana	109
	Burza mózgów	111
	Odgrywanie ról	111
	Mowa ciała w trakcie wygłaszania referatów, przemówień i odczytów	112
	Rola gestów podczas odczytu	117

Gesty mimowolne i samowolne	119
Gesty pojedyncze	120
Podkreślające	121
Pokazujące i wskazujące	121
Akcentujące	122
Odgraniczające	123
Demonstracyjne	123
Ilustrujące	124
Dotykowe	124
Zastępujące mowę	124
Symboliczne	124
Zachowanie wobec słuchaczy	125
Kryteria oceny przemówień na podstawie mowy ciała ..	127

Rozdział 4

Mowa ciała w czasie przygotowań i obrony pracy dyplomowej	128
Opiekun pracy	128
Temat pracy magisterskiej	131
Etap wstępny współpracy z opiekunem	135
Płaszczyzna współpracy – związków z promotorem	137
Informowanie	138
Analizowanie	139
Definiowanie	140
Ustalanie celów	140
Poszukiwanie rozwiązań	141
Ocena rozwiązań	141
Podejmowanie decyzji	141
Wykonanie	141
Kontrola	141
Związki interpersonalne	142
Rozmowa czy pertraktacje z promotorem	144
Werbalne reakcje na niewerbalne bodźce	147
Sposoby siedzenia	148
Siedzenie ze skrzyżowanymi nogami	148
Siedzenie wygodne i rozluźnione	148
Tułów wyprostowany lub lekko pochylony	149
Pozycje nóg i rąk w czasie siedzenia	150
Gesty z okularami	152
Gesty głowy	154
Jak sterować spojrzeniem drugiej osoby?	156
Kolejne spotkania z promotorem	157

	Kolejność pisania poszczególnych części pracy magisterskiej	159
	Forma pracy magisterskiej	160
	Jak upowszechnić pracę magisterską?	160
Rozdział 5	Wykorzystanie mowy ciała, sztuki dyskutowania i <i>savoir-vivre</i>'u w czasie poszukiwania wymarzonej pracy	161
	Podejmowanie decyzji odnośnie do dalszej kariery zawodowej	161
	Jak szukać pracy?	164
	Media	164
	Krewni i znajomi	165
	Urząd pracy	165
	Targi i giełdy pracy	165
	Biura i kluby pracy	165
	Firmy doradztwa personalnego	166
	Spacer po firmach	166
	List motywacyjny	166
	<i>Curriculum vitae</i>	168
	Forma graficzna	169
	Treść CV	171
	Kwestia słownictwa	174
	Rozmowa kwalifikacyjna	175
	Formy rozmów kwalifikacyjnych	176
	Wybór miejsca do siedzenia	180
	Gesty prowadzące do zakończenia rozmowy	182
	Etyka w biznesie	183
Rozdział 6	Mowa ciała w życiu prywatnym	186
	Dobre obyczaje w życiu prywatnym w pigułce	186
	Powitanie	187
	Przedstawianie się	189
	Zaproszenie i pobyt w kawiarni	190
	Relacje damsko-męskie. Gesty zalotów	192
	Męskie gesty zalotów	194
	Gesty i sygnały kobiecych zalotów	196
	Flirt	200
	Oświadczyzny	205
	Walentynki	207
	Bibliografia	208

WSTĘP

Niewątpliwie brak jest obecnie na rynku księgarskim adresowanego do młodego człowieka poradnika referującego sprawne posługiwanie się mową ciała w czasie egzaminu dojrzałości, w trakcie studiów itd.

Tę lukę stara się wypełnić niniejsza publikacja, która ma na celu rozjaśnić wybory i podejmowane przez młodych ludzi decyzje w tym najważniejszym okresie życia. Innymi słowy, książka jest adresowana do szeroko rozumianego studenta na zmieniających się etapach jego potrzeb, czyli właśnie od matury do poszukiwań pracy.

W rozdziale I zawarte są podstawowe informacje na temat środowiska komunikacji, uczestników komunikacji i ich zachowań oraz sposobów interpretacji języka ciała.

Czy na końcowy wynik egzaminu maturalnego i egzaminu wstępnego na studia mogą także wpływać komunikaty niewerbalne? Okazuje się, że niewątpliwie tak. Jak istotny to jest wpływ, omówiono w rozdziale II.

Znaczenie mowy ciała podczas studiów, konferencji, odczytów i sympozjów zostało przedstawione w rozdziale III. Problematyki bowiem poruszanej w tej części publikacji nie sposób ściśle zaliczyć jedynie do obszaru komunikacji niewerbalnej, ponieważ Czytelnik znaj-

dzie tutaj między innymi informacje na temat form prowadzonych zajęć na uczelniach wyższych, zachowania mówców i słuchaczy w czasie wystąpień publicznych.

Rozdział IV traktuje o tym, jak skutecznie współpracować z promotorem, następnie napisać dobrą pracę magisterską oraz obronić ją w terminie.

W rozdziale V podano podstawowe informacje na temat, jak szukać pracy, napisać trafne CV oraz list motywacyjny.

Rozdział VI dotyczy mowy ciała w życiu prywatnym. W tej części skoncentrowano się szczególnie na wskazaniu i opisanu zespołów gestów zarówno kobiecych, jak i męskich, które świadczą o przychylnym nastawieniu danej osoby do płci przeciwnej.

Podczas lektury niniejszej publikacji należy jednak pamiętać o jednym: ekspresja niewerbalna może być wieloznaczna, dlatego dobrze jest oprócz chwilowej sytuacji znać między innymi otoczenie, rolę, chwilowe samopoczucie danej osoby.

CHARAKTERYSTYKA KOMUNIKOWANIA NIEWERBALNEGO

Wszystkie procesy komunikowania się, bez względu na poziom i sposób porozumiewania się, zależą od dwóch podstawowych form:

- 1) komunikowania werbalnego
oraz
- 2) komunikowania niewerbalnego.

Z reguły w każdym przekazie obie formy występują jednocześnie, wzajemnie się uzupełniając. Niekiedy może przeważać forma werbalna. Dominuje ona między innymi w przypadku czytelników prasy, czyli tam, gdzie uczestnicy procesu komunikowania są pozbawieni kontaktu wzrokowego. Kiedy indziej natomiast, na przykład w kinie niemym, znacznie intensywniej korzysta się z różnych form komunikacji niewerbalnej.

Jednakże należy wyraźnie zaznaczyć, że rozdzielenie zachowania werbalnego i niewerbalnego na dwie odrębne i precyzyjnie określone kategorie jest praktycznie niemożliwe. Przeanalizujmy na przykład gesty wchodzące w skład języka migowego, którym porozumiewają się głuchoniemi. Gesty te są w większości wypadków lingwistyczne, a przecież w powszechnej opinii ruchy dłoni są interpretowane jako zachowania pozawerbalne, niebędące słowami. Poza tym, nie wszyst-

KOMUNIKOWANIE WERBALNE

kie słowa wchodzące w skład języka mówionego mogą być jasno zaklasyfikowane jako werbalne. Rzecz idzie na przykład o wyrazy dźwiękonaśladowcze (plusk, huk, puk) lub pozbawione treści frazy stosowane między innymi przez osoby prowadzące różnego rodzaju licytacje.

Podstawowym środkiem komunikowania werbalnego jest język. Dzięki niemu możliwe jest precyzyjne wyrażenie znaczeń komunikowanych myśli, idei, uczuć, pod warunkiem że dźwięki i symbole danego języka są rozumiane przez wszystkich uczestników procesu porozumiewania. Język znalazł zastosowanie na kilku płaszczyznach, między innymi jest on używany w celu:

- określania, etykietowania, wyznaczania i definiowania myśli, uczuć, przedmiotów i doświadczeń w celu wymiany ich z innymi ludźmi;
- oceniania rzeczy, ludzi, uczuć zgodnie z posiadanym systemem postaw i wartości;
- prezentowania i dyskusowania na temat własnych życiowych doświadczeń, mówienia o przeszłych wydarzeniach, o teraźniejszości, ewentualnie o hipotetycznych sytuacjach, które mają szansę zaistnieć w przyszłości; język umożliwia dzielenie się doświadczeniami i wizją przyszłości;
- mówienia o języku, o jego gramatyce.

Dzięki mowie można udzielić komuś informacji, poprosić o nią lub unikać uczynienia czegoś. Komunikaty werbalne mogą mieć charakter jednoznaczny lub dwuznaczny, gdyż ich nadawca może ujawniać swoje myśli i emocje lub je ukrywać. Język odgrywa niebagatelną rolę we wszelkich aspektach międzyludzkich stosunków.

Nierozłącznie z językiem wiąże się problem konotacji i denotacji znaków werbalnych. W każdym języku słowa mają swoją denotację, czyli bezpośrednie znaczenie, umożliwiające ich zidentyfikowanie. Jednak spora liczba słów prezentowanych w słownikach czy encyklopediach ma kilka znaczeń, mogących się zmieniać w zależności od kontekstu, który w tym wypadku odgrywa niezmiernie ważną rolę. Jeśli kontekst danego słowa nie jest jednoznacznie rozumiany przez uczestników procesu komunikowania, prowadzi to do licznych nieporozumień. O ile denotacja odnosi się do znaczeń słownikowych, o tyle konotacja dotyczy obszaru emocji, uczuć i wartości związanych z poszczególnymi słowami. Konotacja ma większe znaczenie w procesie komunikowania interpersonalnego niż masowego czy publicznego, bowiem na tych poziomach mogłaby zakłócać skuteczność procesów.

Wyróżniamy dwie podstawowe formy komunikowania werbalnego:

- ustną,
- pisemną.

Pierwsza pojawiła się wraz z rozwojem mowy, zaistnienie drugiej umożliwiło wynalezienie pisma.

Forma ustna zapewnia podmiotom komunikującym się znacznie większe możliwości ekspresji uczuć i myśli, gdyż proces porozumiewania jest dodatkowo wzbogacony przez środki komunikowania niewerbalnego. Komunikowanie ustne daje większe możliwości nawiązywania kontaktów komunikacyjnych na poziomie fatycznym, jest także bardziej skuteczne na płaszczyźnie instrumentalnej i afektywnej. Wykorzystywane w bezpośrednim sposobie porozumiewania pozwala na ukierunkowanie, sugerowanie. Zapewnia również na-

tychmiastowe komunikowanie reakcji uczestniczących stron, czyli sprzężenie zwrotne.

Współcześnie forma pisemna komunikowania werbalnego znacznie częściej ma charakter formalny niż nieformalny. W porozumiewaniu interpersonalnym ma ona zazwyczaj postać listu, natomiast w komunikowaniu instytucjonalnym są to wszystkie oficjalne pisma, a na poziomie masowym media drukowane i Internet. Spośród zalet komunikatu werbalnego pisemnego podkreślić trzeba jego trwałość, a także możliwość starannego przygotowania. Natomiast wadą tej formy jest jej zamknięty charakter oraz brak możliwości wytwarzania bezpośredniego sprzężenia zwrotnego.

KOMUNIKOWANIE NIEWERBALNE

Wiele informacji w trakcie komunikowania przekazywanych jest niewerbalnie, czyli za pomocą znaków i symboli pozasłownych. Mimo iż większość ludzi w sposób świadomy nie zastanawia się nad komunikatami niewerbalnymi, to jednak mowa ciała odgrywa ważną rolę w procesie porozumiewania się. Wyniki wielu badań wskazują, że opanowanie umiejętności komunikowania się niewerbalnego może między innymi warunkować kształtowanie się charyzmy przywódców, rozwijanie się współpracy w zespołach pracowniczych, dochodzenie do porozumienia w negocjacjach, satysfakcjonującego obie strony.

Definicja komunikowania niewerbalnego

Proces komunikowania niewerbalnego można zdefiniować zarówno w znaczeniu węższym, jak i szerszym. W sensie szerszym oznacza wszelkie zamierzone i nie-

zamierzone przekazywanie informacji za pomocą następujących rekwizytów:

- dzieł sztuki nieliterackiej,
- wystroju pomieszczeń,
- planów sytuacyjnych,
- przedmiotów, którymi posługują się osoby danej kategorii społeczno-demograficznej i zawodowej,
- właściwości statycznych i dynamicznych ciała.

Natomiast w znaczeniu węższym komunikowanie się niewerbalne oznacza przekaz informacji bez użycia słowa pisanego, za pomocą statycznych i dynamicznych właściwości ciała. Bardzo powszechnie jest ono określane terminem „mowa ciała”. Komunikowanie niewerbalne jest ciągłe, powszechne oraz często nadawane i odbierane nieświadomie. Nie można całkowicie zatrzymać procesu nadawania informacji niewerbalnych.

Sposoby klasyfikacji zachowań niewerbalnych

Teoria oraz praktyka badawcza w zakresie komunikacji niewerbalnej koncentrują się wokół trzech podstawowych obszarów:

- 1) struktury otoczenia i warunków, w których zachodzi komunikacja,
- 2) fizycznej charakterystyki każdej ze stron uczestniczącej w komunikacji,
- 3) określonych zachowań eksponowanych w trakcie procesu porozumiewania się.

Warunki środowiskowe komunikacji

Warunki środowiskowe komunikacji możemy podzielić na:

- Środowisko fizyczne. Mimo że w trakcie badań nad komunikacją niewerbalną zainteresowanie teoretyków koncentruje się na analizowaniu postaw i zachowania osób uczestniczących w akcie porozumiewania, to jednak coraz większą ciekawość budzi wpływ czynników otoczenia. Ludzie pragną zmiany otoczenia komunikacji na takie, które pomoże osiągnąć im cel dialogu. Jednocześnie otoczenie fizyczne może oddziaływać na nastrój, dobór słów i podejmowane działania przez partnerów rozmowy. A zatem w skład kategorii środowiska fizycznego wchodzi te elementy, które wpływają na relacje międzyludzkie, nie będąc jednocześnie bezpośrednią składową tych relacji. Do czynników otoczenia zaliczamy między innymi: umebłowanie, styl architektoniczny, wystrój wnętrza, natężenie oświetlenia, kolory, temperaturę, hałas w tle oraz wiele innych warunków, w których zachodzi komunikacja. Zmiany w organizacji przestrzennej, kształcie i powierzchni obiektów w środowisku interakcji mogą mieć istotne znaczenie w jakości relacji międzyludzkich. W kategorii tej mieszczą się także tak zwane ślady działań. Na przykład obserwacja niedopałków papierosów i innych rzeczy pozostawionych w popielnicze przez osobę, z którą za chwilę wejdziemy w dialog, może tworzyć ogólne wrażenie, które zaznaczy się w czasie spotkania. Percepcja czasu i rytmu stanowi kolejny ważny element środowiska komunikacji. W jakim czasie dane zdarzenie zachodzi, jak długo trwa, jakie jest jego tempo lub rytm – to także

istotne części warunków komunikacji, chociaż te zmienne same w sobie nie wchodzą w skład otoczenia fizycznego.

- Środowisko przestrzenne. Proksemika to nauka, której przedmiotem jest badanie wykorzystania i postrzegania przestrzeni osobistej i społecznej. Jej dziedziną obejmuje także grupę tematów określaną mianem ekologii małych grup. Ekologia małych grup zajmuje się natomiast sposobami wykorzystania i reagowania na zależności przestrzenne w formalnych i nieformalnych grupach społecznych. W tego typu analizach rozważa się między innymi problematykę odnoszącą się do sposobu siedzenia i orientacji przestrzennej związanej z przywództwem, przepływem informacji oraz planowanymi zadaniami. Na wyższym stopniu bada się również relacje przestrzenne w tłumie i w sytuacjach obejmujących duże populacje. Kształt i struktura przestrzeni osobistej są niekiedy analizowane pod kątem dystansu podczas konwersacji oraz jego zmian w zależności od płci, statusu, podziału ról, cech kulturowych. W proksemice jest też powszechnie używany termin terytorium, który odnosi się do obserwowanej u ludzi tendencji do tworzenia własnej przestrzeni.

CECHY KOMUNIKOWANIA NIEWERBALNEGO

Do najbardziej istotnych cech, które charakteryzują komunikowanie niewerbalne, zaliczamy to, iż jest ono:

- wielokanałowe, czyli informacje mogą być przesyłane w tym samym czasie za pomocą gestów, mimiki twarzy, kontaktu wzrokowego czy brzmienia głosu;
- względnie spontaniczne, bowiem z reguły mniejsze refleksje związane z komunikowaniem się niewer-

balnym powodują, że komunikaty mowy ciała są uznawane za dokładniejszy wskaźnik prawdziwości ludzkich uczuć;

- względnie dwuznaczne, gdyż komunikaty niewerbalne są mniej jednoznaczne niż słowa mówione, na przykład uniesienie brwi może co innego znaczyć dla różnych ludzi;
- zdeterminowane kulturowo, co oznacza, iż niektóre sygnały niewerbalne są odmienne w różnych kulturach, a inne takie same. (Na przykład utrzymywanie większego dystansu pomiędzy osobami i zmniejszanie odległości w trakcie kontaktu jest charakterystyczne dla osób zamieszkałych na obszarach gęsto zaludnionych, natomiast dla niektórych ludów Afryki czy Ameryki Południowej charakterystyczne jest witanie przyjaciół przez pokazywanie im języka);
- sprzeczne z tym, o czym się mówi, wyniki badań dowodzą bowiem, że w sytuacji, w której zaistnieje sprzeczność między komunikacją werbalną i niewerbalną (na przykład osoba mówi: „Nie gniewam się na Ciebie”, a jej ciało komunikuje, iż jest wściekła), ludzie za bardziej adekwatne uważają komunikaty niewerbalne.

Rezultaty także i innych badań dowodzą, że precyzyjniej kontrolujemy sygnały komunikowane przez głowę i twarz niż przez tułów i nogi. Wnioskiem z tej obserwacji może być uwaga, że podczas interakcji nie należy lekceważyć obserwacji niższych części ciała.

FUNKCJE KOMUNIKOWANIA NIEWERBALNEGO

Komunikowanie się niewerbalne, według wielu teoretyków, spełnia mnóstwo funkcji. Do najbardziej istotnych możemy zaliczyć:

- zastępowanie wypowiedzi werbalnych, na przykład poziome kręcenie głową w naszej kulturze znaczy: „nie zgadzam się z Tobą”;
- uzupełnianie komunikatu słownego przez komunikat niewerbalny, na przykład przełożony nie zgadza się ze stanowiskiem pracownika i w czasie wymiany zdań przybiera taką formę kontaktu wzrokowego, poprzez którą chce upewnić podwładnego, że nadal są przyjaciółmi;
- podkreślanie i akceptowanie zgodnych przekazów werbalnych, na przykład jeśli przełożony układa odpowiednio kciuk do góry, komunikuje podwładnemu: „dobra robota”, „jestem zadowolony”;
- wpływanie na kierunek rozmowy, na przykład, kiedy kończymy wypowiedź, niekoniecznie możemy oznajmić: „ja skończyłem, jakie jest Twoje zdanie?”, ale poprzez kontakt wzrokowy, mimikę twarzy, gesty dajemy partnerowi do zrozumienia, że skończyliśmy mówić, jesteśmy zainteresowani jego ofertą lub może znudzeni rozwlekłymi dygresjami;
- komunikowanie emocji – jeśli nie jesteśmy usatysfakcjonowani ofertą i zaczynamy grymasić, to jednocześnie nieświadomie wysyłamy komunikat niewerbalny – spoglądamy w dół, czujemy się nieszczęśliwi – ręce nam opadają.