

Komunikacja niewerbalna- -mowa ciała

Jeśli myślimy czy mówimy o porozumiewaniu się ludzi, mamy na myśli naturalnie komunikację językową. Ta umiejętność przekazywania i odbioru językowo ukształtowanych komunikatów jest typowa i charakterystyczna dla człowieka. Aczkolwiek istnieje jeszcze inna forma komunikacji międzyludzkiej równie ważna, momentami ważniejsza w zależności od danej sytuacji, jest to komunikacja nie językowa (niewerbalna). Komunikaty mogą być przekazywane kanałem: oralno – audytywnym, ruchowo wzrokowym. W tejże komunikacji, czyli komunikacji interpersonalnej istotną rolę odgrywają ton głosu mówiącego, mimika oraz gesty. Znaczną rolę odgrywa tu również miejsce, otoczenie, w jakim odbywa się komunikacja oraz odległość i ustawienie rozmówców. Mowa jest tu o mowie ciała. Język ciała, czyli komunikacja niewerbalna zespół wszystkich niewerbalnych komunikatów zachodzi na wszystkich niewerbalnych kanałach jednocześnie. Komunikaty te najczęściej nadawane i odbierane są na poziomie nieświadomym. Może to również zachodzić świadomie. Kiedy mówimy, że mamy „przecucie” lub „niejasne odczucie”, iż ktoś skłamał, tak naprawdę mamy na myśli, że mowa ciała nie idzie w parze ze słowami.

Badania dowodzą, iż kobiety są lepszymi nadawcami i odbiorcami komunikatów niewerbalnych. Kobiety ocenia się jako bardziej bezpośrednie i ekspresyjne w porozumiewaniu się. Kobiety zatem lepiej używają mowy niewerbalnej czyli przekazywania wszystkiego bez użycia słów. Można zatem stwierdzić, iż mowa niewerbalna ukazuje stosunek do tego co mówimy, wzmacnia komunikację podczas bezpośredniego kontaktu. Badania zaangażowania poszczególnych składowych komunikacji wskazują na następujące procentowe zaangażowanie tych składników:

Ogólne wrażenie 100%

- słowa 7%
- ton głosu 38%
- język ciała 55%

Otóż komunikacja niewerbalna ma za zadanie wzmocnić, zaprzeczyć lub osłabić komunikaty werbalne czyli słowne. Ta komunikacja ułatwia precyzowanie niejasnych myśli i obrazuje opisywany problem. Jest również przekaźnikiem uczuć, emocji. Z. Nęcki wyróżnia kilka niewerbalnych aktów komunikowania

- mimika: wyraz twarzy
- dotyk i kontakt fizyczny

- pozycja ciała
- wygląd zewnętrzny (ubiór)
- elementy środowiska fizycznego (rodzaj przestrzeni)
- spoglądanie jednostronne
- wzajemne spojrzenia
- dystans między rozmówcami
- dźwięki para lingwistyczne

Sumując wszystkie spostrzeżenia odnośnie komunikacji niewerbalnej jak również i werbalnej najważniejsze jest nastawienie rozmówców. O jakości takiej komunikacji świadczyć będzie cały konspekt sytuacyjny czyli, warunki prowadzenia rozmowy, wzajemne oczekiwania, nastroje rozmówców.

Na koniec chciałabym zaprezentować zebrane w tabeli przykłady sygnałów niewerbalnych i ich objaśnień.

SYGNAŁY NIEWERBALNE	INTERPRETACJA
Energiczny, wyprostowany chód	Pewność siebie
Trzymanie rąk na biodrach	Mobilizacja, agresja
Siedzenie z nogą założoną na nogę i kopanie w powietrze	Znudzenie
Ramiona skrzyżowane na klatce piersiowej	Obronność, wycofanie (to jest ważne, jestem ważny)
Chodzenie z rękami w kieszeniach i ze zgarbionymi ramionami	Smutek, nastrój depresyjny (mam coś na ciebie)
Dłoń na policzku	Zastanawianie się, rozmyślanie
Dotykanie i lekkie tarcie nosa	Odmowa, wątpliwości, kłamstwo (miałem nosa - wiedziałem)
Przecieranie oczu	Wątpliwości, niedowierzenie
Ręce założone za plecami	Gniew, frustracja, obawa (znam dobrze świat)
Siedzenie ze ściśniętymi nogami	Strach, niepewność
Głowa oparta na ręce, oczy spuszczone	Nuda
Zacieranie rąk	Oczekiwanie, chęć słuchania (jest coś do zrobienia)
Siedzenie z rękoma założonymi za głowę i skrzyżowanymi nogami	Pewność siebie, poczucie dominacji (jestem zawodowcem)
Otwarte dłonie ku górze	Szczerłość, otwartość, niewinność
Szczypanie nasady nosa, oczy zamknięte	Negatywna ocena
Przesunięcie okularów ku twarzy	Negatywna ocena
Bębnienie palcami	Zniecierpliwienie
Poprawianie, układanie włosów	Brak pewności siebie, brak poczucia bezpieczeństwa (kobieta, mężczyzna – zaloty)
Przechylenie głowy	Zainteresowanie
Stukanie się w brodę	Próba podjęcia decyzji
Głaskanie brody	Próba podjęcia decyzji, dodawanie sobie pewności
Spoglądanie w dół	Smutek
Spoglądanie w dół z odwróconą twarzą	Niewiara
Odwrócenie twarzy podczas rozmowy	Nic nie wiem o tym
Obgryzanie paznokci	Brak poczucia bezpieczeństwa, zdenerwowanie
Szczypanie, pociąganie ucha	Niezdecydowanie
Siadanie na brzegu krzesła	Prawdopodobnie nieśmiałość
Pocieranie ucha	Miło mi to słyszeć
Muśnięcie palcem okolicy ust	Nie mówi się wszystkiego (coś bym ci powiedział)
Ręce schowane do kieszeni, ale kciuk jest	Silny charakter i możliwość sprostania

wystawiony	wszelkim zadaniom
Dłonie wsunięte do kieszeni z przodu	Podkreślenie ważności własnej roli
Dłonie wsunięte do kieszeni z tyłu	Chęć dominacji, zdolności kierownicze
Poprawianie ubrania, strzepywanie	Niechęć, dezaprobata
Zabawa okularami	Blokada jakiegokolwiek porozumienia
Czyszczenie soczewki w okularach	Zdecydowanie w danej sprawie
Wyprostowana postawa, ręce splecione	Pozycja obronna
Skrzyżowanie nogi w pozycji stojącej	Pomimo spięcia zadowolenie z kontaktu (jestem lepszy od ciebie)
Ręka ułożona na oparciu kanapy	Otwartość, pozytywne nastawienie
Kobieta, noga schowana za nogą	Skrytość i nieśmiałość
Niedbale siedzenie, głowa podparta palcem wskazującym i kciukiem	Zrezygnowanie, kłopoty z ojcem
Siedzenie ze stopami rozchylonymi	Sumienność i punktualność
Nogi wyciągnięte, stopy założone	Dusza artysty, niezależność, kłamstwo
Siedzenie naturalne, nogi złączone	Solidność, dokładność, refleksyjność
Siedzenie z nogą założoną na nogę	Ambicja, pewność siebie
Ręce otwarte, ale zwrócone ku dołowi	Zamknięcie się w sobie i blokada
Nogi zgięte w kolanach pod kątem prostym, stopy mocna na ziemi	Przychylna postawa, siła i spokój
Nogi zgięte z założonymi na siebie kostkami	Niemile odczucia, brak zaufania

Bibliografia

1. T. Nęcki, *Negocjacje w biznesie*
2. B. Jamrożek, J. Sobczak, *Komunikacja interpersonalna*
3. E. T. Hall, *Bezgłośny język*
4. B. L. J. Kaczmarek, *Komunikacja niewerbalna czy nie językowa*
5. B. L. J. Kaczmarek, *Specyfika Komunikacji interpersonalnej*

Opracowała:
Ewa Zając