

CHARAKTERYSTYKA NIEJĘZYKOWEGO POROZUMIEWANIA SIĘ

ELŻBIETA LASOTA

Instytut Psychologii

UMCS Lublin

CHARACTERISTICS OF NONLINGUISTIC COMMUNICATION

Summary. The present paper discusses problems connected with creating an Inventory of Nonlinguistic Communication. There are not such inventories in Poland and the observations done in other countries cannot be applied due to obvious cultural differences. Therefore, an attempt to perform an analysis of nonlinguistic communicative behaviours characteristic of Polish culture was undertaken. The analysis included both those forms of a „body language” that are sent intentionally as well as those which are subconscious.

Kiedy słuchamy tej samej wypowiedzi prezentowanej przez dwie różne osoby może zaistnieć sytuacja, że jedna z nich zrobi na nas pozytywne wrażenie, druga zaś nie. Na wrażenie to w znacznym stopniu wpływają pozajęzykowe środki przekazu wykorzystywane przez te osoby.

Jak wskazuje Albert Mehrabian (1969) 7% wszystkich informacji uzyskanych w rozmowie czerpiemy z wypowiedzi mówiącego, 38% to informacje wywnioskowane z tonu głosu, zaś 55% informacji to język ciała. Do podobnych wniosków dochodzi Birdwhistell (1971) stwierdzając, że 65% informacji uzyskujemy w rozmowie drogą niejęzykową.

Jednym z pierwszych badaczy zajmujących się niewerbalnym przekazem emocji był Darwin (1872). Przedstawia on etymologie zachowań, które odzwierciedlają uczucia człowieka. Licząca pół tysiąca stron książka opisuje ekspresje złości, gniewu, dobrego i złego samopoczucia, smutku, radości, niepokoju, zdecydowania, czułości, lekceważenia itd. Opisane zachowania są charakterystyczne dla wszystkich ludzi. Obserwacje te dotyczyły bowiem różnych nacji i stanowiły podstawę do wyciągnięcia wniosków, które można wykorzystać w dalszych badaniach.

Prezentowane w niniejszym artykule dane potwierdziły założenie Darwina, że niektóre sposoby niejęzykowego wyrażania emocji czy uczuć są ponadkulturowe. Istnieje jednak wiele typów przekazów niejęzykowych charakterystycznych tylko dla Polaków. Stwarza to konieczność prowadzenia dalszych badań w tym zakresie oraz uściślenia stosowanej terminologii.

Jako podstawę moich dociekań przyjąłem teorię Kaczmarka (1994, 1995). Autor ów wyodrębnił tzw. czynniki paraprozodyczne: brzmienie głosu, tembr, donośność czy tempo mówienia. Czynniki te według Kaczmarka należy odróżnić od elementów parajęzykowych, takich jak gesty czy mimika.

Aby w pełni zrozumieć daną wypowiedź, musimy jeszcze uwzględnić kontekst sytuacyjny, czynniki kulturowe i przestrzeń dzielącą rozmówców. Te właśnie elementy decydują o wrażeniu, jakie robimy na rozmówcy i o jego nastawieniu do nas. Takie, często przekazywane mimo woli komunikaty, powodują odruchy sympatii lub niechęci; powodują, że kogoś lubimy lub nie mamy do niego zaufania. Istotne znaczenie w przekazywaniu tego typu informacji ma wyodrębniony przez Kaczmarka (1995) filtr emocjonalny. Informacje przedostające się przez ten filtr stają się charakterystyczne dla naszego indywidualnego stylu wypowiedzania się. Steruje on bowiem prozodycznymi, paraprozodycznymi i kinestetycznymi elementami wypowiedzi.

Pomocny w prezentowanych przeze mnie badaniach okazał się schemat, opracowany przez Kaczmarka (1994), dotyczący relacji komunikacji językowej do niejęzykowej, który przedstawia rycina 1. W przeciwieństwie do powszechnie stosowanego podziału komunikacji na werbalną i niewerbalną (por. Arglye 1991; Domachowski 1993) Kaczmarek (1994) wyróżnia porozumiewanie się językowe i niejęzykowe. Podkreśla przy tym, iż jest to podział bardziej precyzyjny. Wskazuje także, iż niezależnie od tego, czy dany komunikat przekazywany jest słownie, nadany alafabetem Morse'a czy zapisany, ma on charakter językowy. Różnicuje te komunikaty jedynie kanał przepływu informacji, np. w przypadku mowy jest to kanał artykulacyjno-słuchowy. Wszystkie one bowiem zbudowane są zgodnie z regułami danego języka, a ich zrozumienie wymaga znajomości tych reguł.



Ryc. 1. Komunikacja językowa a niejęzykowa

Przedmiotem moich badań są zachowania, które zajmują górną część omawianego schematu. W chwili obecnej pracuję nad zachowaniami gestowymi i mimicznymi. Mają one na celu sporządzenie charakterystycznego dla populacji polskiej inwentarza tych zachowań. Pomocne w tym względzie są badania psychologów amerykańskich i niemieckich (A. Pease 1992; A.J. Bierach 1994; E. Thiel 1994; A. Collins 1995). Dane te umożliwiły wstępne wyodrębnienie czynników, które odgrywają istotną rolę w pełnym zrozumieniu komunikatów przekazywanych nam przez inne osoby:

1. Sfery ciała biorące udział w rozmowie:

- mimika twarzy,
- gesty rąk,
- sposób ustawienia czy ułożenia nóg.

2. Odległość między rozmówcami (chodzi o odległość fizyczną, jak i pochylenie ciała).

Pease (1992) zauważa, że każdy z nas intuicyjnie odczytuje niewerbalny sposób przekazu, co często znajduje odzwierciedlenie w następujących stwierdzeniach: „Chyba wiem o czym mówisz” lub „Intuicyjnie wyczuwam podstęp”. Większość badanych przez niego ludzi potrafiła odczuć niezgodność zachodzącą między językiem ciała a wypowiedzianymi słowami. Według Thiela (1994) umiejętność wychwytywania tego typu niezgodności jest szczególnie dobrze rozwinięta u kobiet, które wychowywały małe dzieci. Stanowi to wynik sposobu porozumie-

wania się z małym dzieckiem w pierwszym okresie życia, kiedy nie dysponuje ono inną możliwością przekazywania swych potrzeb poza językiem ciała. Kobiety są więc uwrażliwione na odbiór mimiki twarzy, gestów, sposobu poruszania się oraz ogólnego zachowania danej osoby w różnych sytuacjach.

Wspomniana wcześniej odległość między rozmówcami uwarunkowana jest przestrzenią, jakiej człowiek potrzebuje, by czuć się bezpiecznie i swobodnie w kontakcie z innymi. Pease (1992) określa to mianem „przestrzeni osobistej”, która uwarunkowana jest miejscem, w jakim się wychowaliśmy. Dlatego też przestrzeń ta mniejsza jest u Japończyków lub Chińczyków (żyjących na zatłoczonych terenach) oraz większa u Afrykańczyków lub Australijczyków (dysponujących ogromnymi przestrzeniami). Również w obrębie jednej nacji ludzie o miejskim rodowodzie mają o wiele mniejszą potrzebę przestrzeni osobistej niż ludzie wychowujący się na wsi. Genetycznie rzecz ujmując przestrzeń osobista wiąże się z potrzebą wyznaczenia własnego terytorium obserwowaną w świecie zwierząt. Terytorium to jest chronione, a brak przestrzegania jego nienaruszalności prowadzi do przejawów agresji ze strony osobnika, którego terytorialność została naruszona.

Hall (1987) wyróżnia następujące strefy dystansu międzyosobniczego typowe dla Amerykanów:

1. STREFA INTYMNA (między 15 a 45 cm), jest ona bardzo pilnie strzeżona przez każdego człowieka i traktowana jako jego własność.
2. DYSTANS OSOBISTY (między 45 a 125 cm), w nim swobodnie tolerujemy znajomych, przyjaciół, współpracowników. Jest to zasięg naszej ręki i odpowiada odległości utrzymywanej zwykle w pracy lub kontaktach towarzyskich.
3. STREFA SPOŁECZNA (między 125 a 360 cm), tzw. dystans towarzyski, czyli dystans, jaki oficjalnie utrzymujemy wobec zwierzchnika, podwładnego czy nowego współpracownika, ale również mechanika, robotnika czy hydraulika usuwającego usterkę w domu.
4. STREFA PUBLICZNA (od 360 do nieskończoności), zwana przez Thiela (1991) – dystansem oficjalnym – gdyż zachowywany jest on we wszelkiego rodzaju kontaktach służbowych. W tej strefie ustawiamy się chcąc przemówić do większej grupy ludzi (np. artysta na scenie). Dystans taki zachowujemy także wobec kogoś, kogo uznajemy za niezwykłą osobistość, autorytet, władzę itp. Jest to także strefa, która umożliwia szybką ewakuację lub uniknięcie kontaktu.

Brak jest tego typu danych dotyczących polskiej rzeczywistości, dlatego też istnieje pilna potrzeba ich zebrania. Nieuzasadnione jest bowiem bezkrytyczne przyjmowanie obserwacji autorów zagranicznych ze względu na różnice kulturowe i społeczne zachodzące między poszczególnymi krajami. Zachodzi więc konie-

czność empirycznej weryfikacji owych spostrzeżeń, w celu uchwycenia tych zjawisk, które są charakterystyczne dla danej społeczności.

W związku z powyższym podjęłam próbę zapisu zachowań badanych osób w różnych sytuacjach przy użyciu kamery VHS. Została ona ustawiona w jednym z pokoi redakcyjnych, największego z dzienników regionu południowo-wschodniego, tak by rejestrowała zachowania redaktorów i jednocześnie osób wchodzących do pokoju. Charakterystyczne jest, że poinformowani o pracy kamery redaktorzy przestali zachowywać się naturalnie. Nagle wszyscy zasiedli do swoich komputerów, pisali coś, nanosili poprawki. Zwykle żarty, swobodne uwagi, reminiscencje wcześniejszych zdarzeń ustąpiły miejsca nielicznym wymianom zdań. Redaktorzy posługiwali się szeptem nierejestrowalnym przez kamerę. W pośpiechu ukradkowo wymieniali spojrzenia. W ruchliwym miejscu, jakim jest pokój redakcyjny parokrotnie otwierały się drzwi, jednak nikt nie wszedł dalej niż za próg. Kolejne osoby wycofały się, mimo, iż nie widziały filmującej kamery. Na przykład koleżanka z sąsiedniego pokoju powiedziała: „O przepraszam, trafiłam w złym momencie, później przyjdę” (z późniejszej relacji wynika, iż atmosferę w pokoju odebrała jako napiętą, wręcz zwiastującą awanturę).

Po kilku minutach wszedł czytelnik i uchylając drzwi powiedział: „O chyba pomyliłem pokój”. Pod koniec rejestrowanej obserwacji weszła sekretarka i stojąc w progu stwierdziła: „A co wy tak pracujecie na wyścigi? No, nie przeszkadzam. Kończcie, przyjdę potem”. Warto przy tym zaznaczyć, że spojrzenia redaktorów kierowane w stronę otwierających się drzwi były szybkie i ukradkowe. Nikt nie nawiązał konwersacji z wchodzącymi ludźmi. W momencie gdy nagranie przerwało pracownicy gazety natychmiast się rozluźnili, zrobili przerwę w pracy, a rozmowy wróciły do normalnego tonu i siły głosu. Należy podkreślić, iż wszystkie osoby wchodzące uprzednio do pokoju miały wrażenie, że „Coś jest nie tak” lub, że „Coś nie gra”, nikt jednak nie potrafił bliżej sprecyzować swojego odczucia. Jest jednak pewne, że to redaktorzy, którzy wcześniej deklarowali zwyczajne zachowanie, wysyłali niejęzykowe informacje, które odbierane były przez osoby wchodzące jako wskaźniki zachowania odbiegającego od normalnego. Kaczmarek (1994) nazywa takie informacje **symptomami**. W odróżnieniu od sygnału, który nadawca przekazuje intencjonalnie, jest to informacja nadawana nieświadomie, lecz odebrana przez odbiorcę jako znacząca. Odbiorcy nie zawsze potrafili prawidłowo odszyfrować treści przekazu, gdyż był on zbyt ogólny. Dlatego też w opisaney wyżej sytuacji niewerbalne przekazy niejęzykowe, dotarły do wszystkich, lecz nie do końca zostały zrozumiane. Czasem zostały wręcz odebrane jako ostrzeżenie. W wyniku czego, jak w każdej nowej, niepewnej sytuacji, uruchomiony został u odwiedzających pokój redakcyjny mechanizm obronny wycofania się.

Powyższy przykład odzwierciedla problemy metodologiczne jakie powstają przy prowadzeniu tego typu badań. Nie zawsze możemy zapisać przebieg zdarzeń i nie zawsze mamy możliwość przeprowadzenia dokładnej analizy w trakcie trwania danego zdarzenia. Nowoczesny sprzęt umożliwia nagranie interesujących zachowań i późniejszą dokładną analizę. Musimy jednak uzyskać zgodę badanych osób na ich filmowanie. Prowadzi to z reguły do utraty autentyczności zachowań. Zachodzi też możliwość filmowania ukrytą kamerą, ale rodzi to szereg problemów natury etycznej. Nie zawsze bowiem mamy możliwość uzyskania zgody na wykorzystanie nagranych materiałów. Możemy wreszcie wykorzystać profesjonalne nagrania filmowe, wtedy jednak nasza obserwacja jest wypadkową między wymaganiami reżysera a spontanicznym zachowaniem aktora.

W związku z powyższym posługuję się metodą którą nazwałam **metodą drugiego planu**. Polega ona na stworzeniu sytuacji, kiedy osoby filmowane zgadzają się na nagranie, nie sądzą jednak, że są obecnie w kadrze lub występują jako tło pseudobohatera.

Wracając do naszych rozważań dotyczących opracowanego inwentarza stwierdzić należy, że nie da się go stworzyć na zasadzie słownika. Wszystkie bowiem zachowania niewerbalne musimy analizować w kontekście towarzyszących im zachowań werbalnych, biorąc pod uwagę wiele różnych czynników, o których wcześniej mówiłam: m.in. różnice kulturowe, kontekst sytuacyjny, wiek itd. Dla celów systematyzacji zebranych danych zdecydowałam się klasyfikować obserwowane zachowania ze względu na to, która część ciała odgrywa w nich rolę dominującą. W związku z powyższym możemy wyróżnić:

- 1 – język rąk (gesty i ruchy wykonywane rękami),
- 2 – język twarzy (mimika),
- 3 – język nóg (sposób ustawiania czy ułożenia),
- 4 – język ciała (zajmowana pozycja).

W zakresie poszczególnych kodów wydzielić można elementy składowe. I tak w skład języka rąk wchodzi:

- gesty dłoni,
- gesty dłoni i ramion,
- gesty dłoni w obrębie twarzy,
- bariery rąk (ułożenia rąk odgradzające nas od rozmówcy),
- ruchy narzędziowe (posługiwanie się przedmiotami np. kapelusz, torebka, papieros).

Język twarzy rozpatrywać należy ze względu na wymowę poszczególnych części twarzy, np.

- wymowne trzymanie głowy (np. wyrażające znudzenie),
- znaczenie napięcia mięśniowego,
- wymowa poszczególnych elementów twarzy, np.: nosa, oczu, ust itd.
- podział twarzy na strefy, czyli wymowa twarzy ze względu na jej strukturę według dominującej tendencji w zachowaniu (zmarszczki śmiechowce, zmarszczki pojawiające się na czole w chwili gniewu czy zamyślenia itp.),
- dominujące tendencje na twarzy (napięcie mięśniowe, asymetria twarzy, utrwalone tendencje mimiczne (Bierach 1994).

Z kolei język nóg to głównie:

- bariery nóg (ułożenia nóg odgradzające nas od rozmówcy),
- ekspresja,
- szermierka z meblami (zajmowane miejsce przy stole, usytuowanie i wybór krzesła),
- objawy swobody nóg (np. odzwierciedlającą kokieterię czy zrelaksowanie).

Tego typu inwentarze posiadają niektóre narody, lecz jak wspomniałam, nie da się ich bezpośrednio przetransponować do naszych warunków, gdyż często mają one odmienne znaczenie. Dla przykładu gest kółka utworzonego z palców kciuka i wskazującego oznacza w kulturze amerykańskiej coś co jest „OK”, podczas gdy w Polsce (choćby w reklamie pasty do zębów) oznacza zero, brak ubytków.

Zachodzi więc nagląca potrzeba określenia, jakie zachowania niewerbalne charakterystyczne są dla Polaków, co one przekazują i jak są odbierane. W związku z tym, iż większość technik diagnostycznych bazuje na analizie wypowiedzi słownych, konieczne jest uzupełnienie ich analizą niejęzykowych form zachowania. Mają one ogromne znaczenie w przypadku nieprawidłowości rozwojowych (np. mutyzmu czy autyzmu), a także zaburzeń rozwoju emocjonalnego, który często wiąże się z zakłóceniami komunikacji w obrębie rodziny. W dalszej perspektywie niezbędne jest też określenie jakim ewolucjom ulega ta forma porozumiewania się w przeciągu życia człowieka. Przede wszystkim zaś jak kształtuje się ona w wieku niemowlęcym.

LITERATURA CYTOWANA

- Argyl M. (1991). *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa: PWN.
- Bierach A.J. (1994). *Sztuka czytania z twarzy*. Warszawa: Astrum.
- Birdwhistell R.L. (1971). *Kinesics and context*. London: Allen Lane.
- Collins A. (1995). *Język ciała*. Wrocław: Astrum.
- Darwin K. (1988). *O wyrazie uczuć u człowieka i zwierząt*. Warszawa: PWN.
- Domachowski W. (1993). *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej*. Toruń: Edytor.
- Hall E.T. (1987). *Bezgłówny język*. Warszawa: PIW.
- Kaczmarek B.L.J. (1994). *Mózg, język, zachowanie*. Lublin: UMCS.
- Kaczmarek B.L.J. (1995). *Mózgowa organizacja mowy*. Lublin: Polskie Towarzystwo Neurolingwistyczne.
- Mehrabian A. (1969). *Tactics in social influence*. New Jersey: Prentice – Hall, Englewood Cliffs.
- Pease A. (1992). *Język ciała*. Kraków: Gemini.
- Thiel E. (1994). *Mowa ciała*. Wrocław: Astrum.