

# Bożena Jaskowska

---

## Gesty obok słów - mowa ciała dla bibliotekarzy

---

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 2/2, 16-22

---

2008

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Bożena Jaskowska

## **Gesty obok słów – mowa ciała dla bibliotekarzy<sup>1</sup>**

Mowa jest srebrem, milczenie złotem, a mowa ciała? Niniejszy tekst jest próbą odpowiedzi na to pytanie i ma na celu zasygnalizowanie znaczenia mowy ciała w efektywnej komunikacji w bibliotece. Komunikacji zarówno pomiędzy bibliotekarzami, użytkownikami informacji i czytelnikami, jak i wewnątrz organizacji podczas realizacji procesów bibliotecznych.

Wykorzystanie i interpretowanie mowy ciała pomaga skuteczniej przekazać werbalne treści, zrozumieć reakcje partnera i odpowiednio na nie zareagować. Umiejętne wykorzystanie mowy ciała w miejscu pracy poprawia z kolei komunikację pomiędzy współpracownikami oraz wpłynąć może na osiąganie lepszych wyników, a w odniesieniu do środowiska bibliotekarskiego - ostatecznie budować wyższy poziom satysfakcji użytkownika.

Popularna w psychologii społecznej zasada 10x30x60 mówi, iż skuteczność przekazu komunikacyjnego zależy: w 10% od tego, co jest mówione, w 30% jest konsekwencją tego, w jaki sposób wypowiedź została skonstruowana (ton głosu, sposób artykulowania, precyzja wypowiedzi), a aż w 60% zależy od mowy ciała, a więc zachowań towarzyszących rozmowie i sygnalizujących nastawienie psychiczne nadawcy. Zasada skonstruowana na podstawie licznych badań (m. in. Alberta Mehrabiana *Silent messages* 1971; Michaela Argyle'a *Psychology of interpersonal behaviour* 1973, Allana Pease'a *Body language* 1981) sprawdza się również w profesjonalnej obsłudze użytkownika w bibliotece. Choć oczywiście należy pamiętać, iż właściwa usługa informacyjno-biblioteczna powinna przede wszystkim być relevantna, kompletna, aktualna i prawdziwa. I przy tym w odpowiedni sposób zakomunikowana, również za pomocą mowy ciała.

W świat subtelnego i skutecznego porozumiewania się za pomocą gestów zainteresowanego czytelnika wprowadzić mogą liczne (obecne również na polskim rynku) publikacje, zarówno o charakterze teoretycznym i naukowym, jak i przydatne w doskonaleniu praktycznym – poradniki. Większość z nich rysuje przed odbiorcą podobne i niejako jednogłośnie uznane za najważniejsze obszary decydujące o sukcesie komunikacji

---

<sup>1</sup> Tekst jest skróconą wersją referatu wygłoszonego na konferencji *Psychologia w bibliotece II* w dniu 4 kwietnia 2008 r. zorganizowanej przez Bibliotekę Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie z Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu.

niewerbalnej. Najczęściej podkreśla się znaczenie: ekspresji mimicznej, wzroku i spojrzenia, gestykulacji oraz pozycji ciała. Chcąc świadomie porozumiewać się w języku ciała nie należy zapominać również o tzw. „bańkach” czyli o strefach i terytoriach prywatności, o naśladowaniu gestów i zachowań rozmówców, a także o intonacji i głosie. Wielu badaczy do zagadnień komunikacji niewerbalnej zalicza również *image*, styl ubierania się i prezencję osoby. Te ostatnie elementy - które ze względu na swoje niezwykle znaczenie w budowaniu wizerunku zawodu bibliotekarza zasługują na osobne opracowanie - nie będą stanowić przedmiotu rozważań w niniejszym tekście.

Aby umiejętnie posługiwać się mową ciała, zarówno w sytuacji odbierania jak i nadawania komunikatów należy pamiętać o trzech najważniejszych zasadach<sup>2</sup>:

- **Czytanie gestów w grupach**  
Język ciała ma swoje „słowa”, „zdania”, „interpunkcję”, a nawet „gramatykę” – dlatego komunikaty niewerbalne należy odczytywać i interpretować w grupach; biegła w komunikowaniu osoba potrafi odczytywać „zdania” mowy ciała i właściwie zestawiać je ze zdaniami wypowiedzianymi przez rozmówcę. Najważniejszym błędem popełnianym w zakresie przestrzegania tej zasady to interpretowanie pojedynczego gestu w oderwaniu od innych sygnałów czy całego kontekstu sytuacji.
- **Szukanie zgodności**  
Sygnały niewerbalne wywierają pięciokrotnie większy wpływ niż te przekazywane słowami i jeśli sygnały płynące ze słów nie są zgodne z przekazem niewerbalnym – zwraca się wówczas uwagę na mowę ciała (często całkiem ignorując słowa). Kluczem do trafnej interpretacji zachowań poprzez mowę ciała jest więc obserwacja grup gestów oraz zgodności kanałów werbalnego i niewerbalnego.
- **Odczytywanie gestów w kontekście**  
Wszystkie sygnały niewerbalne powinno się rozpatrywać w kontekście, w którym się pojawiają. Należy koniecznie uwzględnić sytuację towarzyszącą aktowi komunikacyjnemu: warunki pogodowe, czynniki osobowościowe i fizyczne, porę dnia, sposób ubrania (modę), stan zdrowia, pozycję społeczną i zawodową itd. oraz uwarunkowania kulturowe, szczególnie znaczące w społecznych kontaktach międzynarodowych.

Tylko równoczesne przestrzeganie wymienionych zasad może być wstępem do właściwego rozumienia i interpretowania komunikatów niewerbalnych. Należy pamiętać jednak, że rzeczą absolutnie podstawową podczas kształcenia umiejętności interpretacji mowy ciała jest świadomo-

---

<sup>2</sup> Por. Pease, A. *Język ciała: jak czytać myśli ludzi z ich gestów* Kraków: Gemini, 1992 s. 16-18.

mość własnych zachowań niewerbalnych oraz ich trafna interpretacja. I od tego, tak naprawdę należałoby zacząć.

Dokładna analiza zaleceń poradnikowych z komunikacji niewerbalnej oraz własne doświadczenia z zakresu obsługi użytkownika pozwalają nakreślić najważniejsze priorytety i zasady, którymi powinni kierować się bibliotekarze obsługujący czytelników (więcej sugestii w tabeli końcowej):

- **Miej ożywiony wyraz twarzy!** Mimika to istne zwierciadło duszy, potrafi przekazać wiele uczuć: radość, wściekłość (złość), rozczarowanie (zaskoczenie), strach, wstręt (pogardę) i smutek. Nie udawaj! Ważne jest zwrócenie się do słuchacza całą twarzą i unikanie gestów ręki dotykającej twarzy (ust, nosa, uszu), które mogą być sygnałem mówienia nieprawdy lub przekonania, że nieszczerzy jest rozmówca.
- **Utrzymuj kontakt wzrokowy!** Dobry kontakt wzrokowy to taki, w którym intensywne, stałe spoglądanie jest dynamiczne, wprowadza w ruch gałki oczne, porusza się po krzywych o promieniu kilku milimetrów, podczas takiego kontaktu wzrokowego powstają korzystne warunki do rzeczowej wymiany zdań, widać zainteresowanie, uznanie, syndromy wtórne oraz siłę spojrzenia. Ważne, aby w przypadku komunikacji z kilkoma postaciami nie wpatrywać się uporczywie w jedną osobę.
- **Przyjmij postawę otwartą!** Niezwykle ważny element komunikacji niewerbalnej to odpowiednia otwarta postawa ciała: brak skrzyżowanych ramion i rąk (sugestia próby ochrony siebie, zablokowania ewentualnego zagrożenia; oznaczać może postawę defensywną, negatywną lub stanowczą) oraz skrzyżowania nóg i stóp (sygnalizować to może: nastawienie nerwowe, pełne rezerwy lub defensywne) oraz brak tzw. „amerykańskiej czwórki” w pozycji siedzącej (jedna noga założona na drugą to postawa argumentacyjna i współzawodnicząca, oznaka nieustępliwości i uporczywości). Podsumowując nie należy: krzyżować rąk i nóg oraz zaciskać dłoni, nie można kulić się i chować głowy w ramiona. Trzeba natomiast pamiętać, aby rozmawiając kiwać głową, a słuchając przechylać ją oraz aby lekko pochylić się w stronę słuchacza (odchylenie do tyłu może być odebrane jako dezaprobata).
- **Uśmiechnij się** i pamiętaj, że ten, kto się śmieje żyje dłużej! Życzliwy uśmiech powinien zawsze towarzyszyć wszelkim kontaktom międzyludzkim.
- **Pamiętaj o odpowiedniej i wyważonej gestykulacji!** Wspomaganie głosu odpowiednimi gestami za pomocą rąk wzbogacać może akt porozumienia i czynić go bardziej komunikatywnym. Należy być ekspresyjnym, – ale bez zbytnej przesady (dłoń otwarta ku górze oznacza uległość, prośbę lub otwartość, dłoń otwarta zwrócona ku dołowi to już dominacja, zaś zamknięta dłoń wskazująca na coś to

symptom agresywności); należy mieć złączone palce i dłonie trzymać poniżej linii podbródka. Są gesty, które obrazowo dookreślają wypowiedane słowa (np. wyliczanie, ukazywanie wzrostu lub spadku, opisywanie ładu i porządku in.) – używaj ich w odpowiednim kontekście.

- **Uszanuj prywatne terytorium osoby!** Należy przestrzegać zasad tzw. „bańki”, tj. nie wkraczać w przestrzeń osobistą rozmówcy przy równoczesnym zachowaniu własnego komfortu terytorialnego (absolutnie nie należy przekraczać granicy strefy intymnej rozmówcy, która wynosi 15-45 cm, optymalna strefa społeczna to 120-360 cm, lub w przypadku bliższej znajomości: strefa osobista 45-120 cm).
- **Odzwierciedlaj mowę ciała rozmówcy!** Subtelne odzwierciedlanie mowy ciała to oznaka zgodności myśli i postaw oraz niejako niewerbalne wypowiedanie komunikatu: *Jak widzisz myślę tak samo jak ty, toteż naśladowuję twoją postawę i gesty.* Naśladowanie jest szczególnie cenne w przypadku szukania porozumienia, wyrażenia akceptacji i jednomysłności lub przeciwnie - w sytuacji „podniesienia rękawicy” i podjęcia wyzwania.
- **Uważaj na dźwięki nieartykułowane!** Staraj się kontrolować: westchnienia, kaszlnięcia, odchrząkiwanie i inne często nieświadome znaki jak np. „strzelanie długopisem”. Gesty te i dźwięki zakłócają proces komunikacji, mogą być oznaką lekceważenia, znudzenia, a także „odślaniają” ich nadawcę i wiele mówią o jego nastroju, samopoczuciu i stanie psychofizycznym.

Zwrócenie szczególnej uwagi na: wyraz twarzy i mimikę, otwartą postawę ciała, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, wyważoną gestykulację, zachowanie przestrzeni osobistej oraz naśladowanie, a także kontrolę nad nieświadomymi znakami i dźwiękami to podstawa umiejętnego wykorzystywania mowy ciała oraz jej interpretacji. Niezwykle ważny jest trening i doskonalenie umiejętności w komunikacji niewerbalnej. Zaleca się m.in. poświęcenie 15 minut dziennie na świadomą analizę gestów i zachowań innych, oglądanie telewizji (video, DVD) bez dźwięku, obserwowanie ludzi i ich interakcji w miejscach publicznych (np. na dworcu, lotnisku lub... w bibliotece) oraz przyglądanie się sobie i swojej mowie ciała i ćwiczenie swej wrażliwości na uczucia i emocje innych.

Czy można udawać mowę ciała? Nie, lub jest to zadanie bardzo trudne. Brak zgodności pomiędzy gestami głównymi, mikro sygnałami płynącymi z ciała i wypowiedzianymi słowami łatwo zdradzi wszelkie próby kłamstwa i fałszerstwa. Aczkolwiek, co dowodzi praktyka, kobiety, które lepiej radzą sobie z interpretacją komunikatów niewerbalnych, również bardziej zdolne są do „pewnej” manipulacji w tym obszarze (patrz: sztuczki kokietyjne lub popularne powiedzenie: *Dlaczego mężczyznom tak trudno utrzymać kontakt wzrokowy? Ponieważ piersi nie mają oczu.*)

Niniejszy tekst jest próbą zwrócenia uwagi na znaczenie mowy ciała w zawodzie bibliotekarskim. Współczesna hybrydowa biblioteka działająca zarówno w przestrzeni realnej jak i wirtualnej jest wciąż niezwykle ważnym miejscem komunikacji społecznej, w którym profesjonalna obsługa użytkowników musi uwzględniać również niewerbalne sposoby przekazywania informacji i wiedzy.

### Literatura

1. Hartley Mary, *Mowa ciała w pracy* Kielce: Jedność, 2006
2. Leathers Dale G., *Komunikacja niewerbalna: zasady i zastosowania* Warszawa: PWN, 2007
3. Pease Allan i Barbara, *Mowa ciała* Poznań: „Rebis”, 2007
4. Pease Allan, *Język ciała: jak czytać myśli ludzi z ich gestów* Kraków: „Gemini”, 1992
5. Sikorski Wiesław, *Gesty zamiast słów: psychologia i trening komunikacji niewerbalnej* Kraków: „Impuls”, 2005

### Załącznik 1. ABC mowy ciała – na początek

TO CO WIDAĆ...	MOŻE OZNACZAĆ...
Dotykanie ust, nosa, ucha	Mówienie nieprawdy Kłamstwo
„Bieganie” rąk po twarzy	
Podpieranie policzka, podbródka	Nuda nuda nuda Lekceważenie
Ziewanie	
Przymykanie oczu	
Gryzmolenie na kartce	
Bawienie się wszystkim, co jest pod ręką	
Patrzenie w bok	Krytyczna ocena Negatywne myśli
Podpieranie podbródka na dłoni z palcem wskazującym do góry	
Oglądanie sufitu	
Spojrzenie znad okularów	

Głaskanie brody	Podjęmowanie decyzji
Unikanie kontaktu wzrokowego	Ukrywanie czegoś
Potakiwanie głową	Zainteresowanie Słuchanie i zrozumienie
Przechylenie głowy	
Zmarszczenie brwi i przechylenie się do przodu	Brak zrozumienia
Szybkie zacieranie rąk	Spodziewanie się zwycięstwa, pozytywne emocje
Powolne zacieranie rąk	Spiskowanie, knucie
Splecione dłonie z przodu w pozycji środkowej i obniżonej	Negatywne tłumienie emocji
Skrzyżowanie rąk	Zamknięcie się w sobie Próba „ukrycia się” przed niekorzystną sytuacją Stanowczość, defensywna
Zaciskanie pięści (wzmocnione skrzyżowanie rąk)	
Skrzyżowanie nóg	
Pozycja „amerykańskiej czwórki”	Postawa argumentacyjna, współzawodnicząca
Patrzenie spode łba	Podejrzliwość Brak zgody z rozmówcą
Usuwanie paprochów z ubrania własnego lub rozmówcy	
Oparcie rąk na biodrach	Pewność siebie Rzucanie wyzwania Uważanie się za lepszego od rozmówcy, „znam odpowiedź na wszystkie pytania”
Wyprężenie klatki piersiowej	
Trzymanie rąk za głową i odchylenie się do tyłu	
Ręce w kieszeniach z wystającymi kciukami	

Chrząkanie i pokasływanie	Niepewność Zdenerwowanie
Nieartykułowane dźwięki	
Mierzwienie czupryny	
Drapanie szyi, poprawa kołnierzyka	
Siedzenie na krześle tyłem do przodu	Zachowanie ochronne, schronienie się za „tarczą” (tj. oparciem)
Okulary w ustach	Gra na zwłokę

*Dr Bożena Jaskowska jest pracownikiem Informacji Naukowej Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego.*