

Ewa Kozak

Komunikacja werbalna i niewerbalna w porozumiewaniu się międzykulturowym

Kultura i Edukacja nr 4, 52-58

2005

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Ewa Kozak

KOMUNIKACJA WERBALNA I NIEWERBALNA W POROZUMIEWANIU SIĘ MIĘDZYKULTUROWYM

„Do niedawna człowiek nie odczuwał potrzeby znajomości struktury własnych systemów behawioralnych, ponieważ przebywając wśród swoich, łatwo mógł przewidzieć zachowanie innych ludzi. Dzisiaj jednakże człowiek bezustannie pozostaje w kontaktach z obcymi. Ponieważ zasięg jego kontaktów znacznie się zwiększył, koniecznością stało się rozszerzenie własnej kultury, a można to uczynić jedynie przez ujawnienie reguł, według których ona funkcjonuje”.

Edward T. Hall *Poza kulturą*

Im więcej dowiadujemy się o różnicach między ludźmi, tym bardziej skłonni jesteśmy zgodzić się z twierdzeniem, że duża część naszej codziennej komunikacji ma właściwie charakter międzykulturowy. Na przykład badaczka procesów komunikacji i autorka bestsellerów Deborah Tannen przekonuje, że nawet kobiety i mężczyźni stanowią dwie odrębne kultury, a więc najlepiej jest badać wszelkie przejawy komunikacji między kobietą a mężczyzną, przyjmując, że jest to sytuacja międzykulturowości. Świadomość etniczna wzrasta, co oznacza, że zwłaszcza w Stanach Zjednoczonych poszczególne jednostki chcą być uważane za członków odrębnych kultur, takich jak Amerykanie afrykańskiego pochodzenia, Tajwańczycy, Portorykańczycy, Laotańczy, niepełnosprawni czy homoseksualiści, by wymienić tylko kilka możliwych. Niezależnie od tego, jaka jest nasza własna kulturowa tożsamość, radzenie sobie z całą tą różnorodnością może być coraz trudniejsze.

Człowiek jest istotą społeczną. Jego strefa współżycia obejmuje kontakty z ludźmi. Aby funkcjonować, musi się porozumiewać. Dla podkreślenia znaczenia tego podsta-

wowego dla człowieka faktu, można wprowadzić określenie HOMO COMMUNICANS. Ta czynność człowieka, jaką jest komunikacja, stanowi niezbędny warunek jego egzystencji. Mało tego, jest warunkiem jakiegokolwiek życia społecznego i indywidualnego. Komunikacja werbalna to, inaczej mówiąc, porozumiewanie się za pomocą słów. Słowa przedstawiają szczegółową lub abstrakcyjną wiedzę. Aby słowa spełniały swoją rolę podczas rozmowy, muszą spełniać następujące warunki: muszą precyzyjnie oddawać to, co chce powiedzieć nadawca, muszą być odpowiednio dobrane do możliwości rozumienia słuchacza, muszą być słyszalne (wypowiedzane odpowiednio głośno i wyraźnie).

W każdej rozmowie pojawiają się komunikaty niewerbalne, czyli pozasłowne znaki płynące z właściwości ludzkiego ciała („mowa ciała”), które współrozmówcy odbierają polisensorycznie. W 1971 roku Albert Mehrabian (antropolog) sformułował prowizoryczny wzór, przedstawiający wpływ każdego z kanałów na ogólną interpretację przekazu informacji. Okazało się, że: 7% to komunikat wyrażony słowami; 38% głosem; 55% wyrażony mimiką, postawą i ruchami ciała. W ramach komunikacji niewerbalnej wyróżnia się cztery typy ekspresji. Są to: mimika twarzy, kinezytyka, proksemika, parajęzyk. Warto każdej z nich poświęcić nieco uwagi. W języku twarzy oprócz jej ogólnego wyglądu wyróżnić można język: oczu (spojrzenie wędrujące, ukośne); nosa („kręcenie nosem”); ust (oblizywanie, przygryzanie warg); brody (kręcenie, pocieranie); czoła (marszczenie); skóry (blednięcie, czerwienienie się); włosów (element dekoracyjny, przynależenie do). Kinezytyka zajmuje się pozycjami ciała, postawą, gestami. W jej skład wchodzi wiele różnych komunikatów przekazywanych za pośrednictwem gestów oraz dużych ruchów związanych ze zmianami w sylwetce lub pozycji ciała. Szczególnie ciekawą rolę w komunikacji niewerbalnej odgrywają gesty, zwłaszcza te, które Ekman i Friesen nazwali emblematami. Są to ruchy, które mogą zastępować wyrażenia językowe. Pełnią one często podobną funkcję co słowa lub stwierdzenia i mogą je zastępować. Emblematy są silnie osadzone w danej kulturze. Oznacza to, że nie są powszechnie stosowane i rozumiane przez ludzi, lecz że posługuje się nimi tylko pewna grupa osób. Uczymy się ich w taki sam sposób, jak uczymy się języka, i posługujemy się nimi tak samo (np. intencjonalnie) jak słowami. Są zaliczane do komunikatów niewerbalnych. Powoduje to jednak, że musimy rezygnować z wygodnego kryterium komunikatów werbalnych i niewerbalnych, jakim jest intencjonalność i posługiwanie się kodem. Są też gesty, które regulują konwersację. Stosowane są także gesty, których zadaniem jest ilustrować wypowiedź i ta szczególna rola przypada rękom (akcentują, podkreślają i pokazują – gdy brakuje słów). Gesty, których używamy, mogą również ujawniać nasze pobudzenie emocjonalne: drapiemy się, zaciskamy pięści, ocieramy pot z czoła. Wykładnię kolejnej ekspresji komunikacji niewerbalnej stanowi przestrzeń, odległość między ludźmi, którzy wchodzi z sobą w interakcje, jak również ich stosunkiem do siebie, przejawiającym się w kontakcie dotykowym i wzrokowym. Wśród stref dystansu wymienia się strefę intymną (15–45 cm). Spośród wszystkich stref jest ona najważniejsza, ponieważ jest strzeżona bardzo pilnie przez każdego

człowieka i uważana za własność. Tylko osoby związane uczuciowo mają prawo ją naruszać, jak np. kochankowie, rodzice, małżonkowie, dzieci, bliscy przyjaciele i krewni. Istnieje również substrefa (do 15 cm) – strefa ściśle intymna, która może być naruszana podczas kontaktów fizycznych. Poza tym wyróżniamy: strefę osobistą (46–122 cm) – jest to odległość od innych ludzi podczas przyjęć u znajomych, kontaktów społecznych, w biurze, podczas spotkań towarzyskich itp.; strefę społeczną (1,22–3,6 m) – tę odległość zachowuje się w stosunku do nieznanym, jak np. hydraulik, listonosz, „nowy” w pracy itp.; oraz strefę publiczną (powyżej 3,6 m) – jest to najwygodniejsza dla nas odległość, gdy zwracamy się do większej grupy ludzi lub w czasie ekspozycji społecznych

Parajęzyk obejmuje głosowe, lecz niewerbalne dźwięki paralingwistyczne porozumiewania się: cechy głosowe (wysokość, natężenie); tempo mówienia; wahania, przejęzyczenia; inne zakłócenia płynności mowy: śmiech, ziewanie, „wypełniacze” – yyy, eee.

W przeszłości większość ludzi rodziła się, żyła i umierała w określonym regionie geograficznym, nigdy nie stykając się z ludami o innych twarzach czy kulturach. Jednak obecnie taki sposób życia jest na świecie raczej rzadki. Nawet członkowie grup, które kiedyś żyły w izolacji – na przykład Tasadajowie na Filipinach – teraz często stykają się z przedstawicielami innych grup kulturowych. Współczesny świat został nazwany przez McLuhana „globalną wioską”, z powodu gwałtownego rozwoju środków transportu i sieci komunikacyjnych (samoloty, satelity i telefony). Każda osoba żyjąca w kraju uprzemysłowionym może teraz skontaktować się z dowolną osobą z innego uprzemysłowionego kraju w dosłownie kilka minut – przez telefon – lub w ciągu kilku godzin stanąć z nią twarzą w twarz. Żyjemy w takiej epoce historycznej, w której ważne lub interesujące wydarzenia (wojny, debaty prezydenckie w Stanach Zjednoczonych, większe imprezy sportowe, śluby królewskie itp.) transmitowane są równolegle w ponad stu krajach. W świecie, w którym istnieje międzynarodowa współzależność, zdolność zrozumienia ludzi z innych kultur i skutecznej z nimi komunikacji nabiera specjalnego znaczenia. Jednak potrzeba międzykulturowego zrozumienia nie zaczyna się ani nie kończy na granicach poszczególnych krajów. W każdym narodzie bowiem istnieje ogromna różnorodność grup rasowych i etnicznych, a ich członkowie codziennie kontaktują się ze sobą. W Stanach Zjednoczonych legislacja i zasady równouprawnienia, działania takie jak dowożenie dzieci z biedniejszych dzielnic do lepszych szkół i desegregacja mają zwrócić uwagę na znaczenie wolnego od dyskryminacji kontaktu między różnymi grupami rasowymi i etnicznymi. Analiza współczesnych tendencji demograficznych czyni potrzebę dobrych kontaktów międzygrupowych jeszcze bardziej oczywistą. Powszechnie uznane jest twierdzenie, że jedną z cech odróżniających ludzi od innych stworzeń jest to, że wytworzyliśmy kulturę. Stało się to możliwe właśnie dzięki komunikacji. Dzięki niej także kultura może być przekazywana z pokolenia na pokolenie.

Kultura i komunikacja są ze sobą powiązane tak ściśle, że Hall utrzymuje, iż „kultura jest komunikacją”, a „komunikacja jest kulturą”. Innymi słowy, komunikujemy

się w taki a nie inny sposób dlatego, że zostaliśmy wychowani w określonej kulturze i przyjęliśmy jej język, zasady i normy. Jednak, ponieważ uczymy się języka i owych zasad oraz norm naszej kultury bardzo wcześnie (między piątym a dziesiątym rokiem życia), to na ogół nie uświadamiamy sobie tego, w jaki sposób kultura formuje całość kształt naszych zachowań, a zwłaszcza komunikację.

Podczas komunikacji z ludźmi należącymi do innych kultur następuje konfrontacja z językiem, zasadami i normami, które różnią się od naszych. Owa konfrontacja może być źródłem wiedzy o regułach i normach naszej własnej kultury, ale także źródłem frustracji albo gratyfikacji. Istnienie różnic kulturowych wskazuje na potrzebę dostosowania naszej komunikacji, nie można jednak z góry zakładać, że różnice te są barierą skutecznej komunikacji albo źródłem ułatwień. Komunikacja między ludźmi pochodzącymi z różnych kultur może być równie efektywna jak między ludźmi pochodzącymi z tej samej kultury. Rekapitułując, komunikacja z osobą innej kultury może być albo łatwiejsza, albo trudniejsza niż komunikacja z osobą tej samej kultury. Ludzie przekazują sobie wiele znaczeń za pomocą komunikacji niewerbalnej. Zalicza się do niej gesty, mimikę, tembr i wysokość głosu, postawę ciała i posługiwanie się przestrzenią. To ostatnie odnosi się do tak zwanej proksemiki, w której analizuje się odległości, w jakich ludzie się kontaktują i dotykają. Badania nad komunikacją niewerbalną, nad aktami proksemicznymi, czyli aktami zbliżania i oddalania, oraz innymi aktami niewerbalnymi, odkrywają ich uniwersalne i specyficzne kulturowo cechy. Sądzi się, że pewne sposoby wyrażania uczuć, takich jak gniew, strach, podległość, wstręt, radość, smutek i zdziwienie, są nie tylko uniwersalne w obrębie gatunku ludzkiego, ale wspólne ludziom i zwierzętom. Wiele jednak innych aktów niewerbalnych, w tym zwłaszcza proksemicznych, jest kulturowo specyficznych. Przestrzeń dopuszczalna w kontaktach międzyludzkich zależy nie tylko od typu kontaktu, ale też od zwyczajów kulturowych. Wiele tak zwanych emblematów, czyli gestów wyrażających specyficzne znaczenia, często zastępujących określone słowa (na przykład gest potakiwania lub zaprzeczania), wyznaczonych jest kulturowo. Emblematy nabywane w procesach socjalizacyjnych mogą prowadzić do nieporozumień w kontaktach międzykulturowych, a także do tworzenia stereotypów kulturowych czy narodowościowych i do opartego na nich humoru prześmiewczego.

Nieporozumienia międzykulturowe pokazane zostały w badaniu Raphaela Schnellera w Izraelu, w którym obywatele, mimo powszechnego posługiwania się wspólnym językiem hebrajskim, wywodzą się z wielu różnych kultur. W badaniu tym studenci college'u, którzy sami wywodzili się z 14 różnych środowisk kulturowych, oceniali 24 emblematy typowe dla nowo (w owych czasie) przybyłych imigrantów z Etiopii. Okazało się, że prawidłowo rozszyfrowali znaczenie tylko 23% emblematów, 7% ocenili z przybliżoną zgodnością, a aż 70% zinterpretowali błędnie. Czynniono próby stworzenia systemu notacji gestów, wyrazów mimicznych i pantomimicznych, który mógłby zostać użyty do analiz porównawczych różnych kultur. Ray Birdwhistell opracował taki system symboli, określający każdy możliwy wyraz mimiczny, gest, zmianę pozycji

ciała, i zestawienia te nazwał kinesogramami. Miały one odpowiadać międzynarodowemu alfabetowi fonetycznemu, w którym zapisane są wszystkie istniejące fonemy. Pojawiają się jednak problemy z posługiwaniem się kinesogramami, gdyż komunikacja niewerbalna jest ze swojej istoty płynna, podczas gdy dźwięki można rozłożyć na dyskretne jednostki. Niełatwo jest na przykład w analizie gestów ustalić bez cienia wątpliwości, gdzie jeden się kończy, a zaczyna drugi. Mimo tych trudności z subtelną analizą, na ogół nie mamy problemów z identyfikacją poszczególnych gestów czy wyrazów mimicznych.

Wiele badań nad wzorcami zachowań niewerbalnych prowadzonych jest w obrębie poszczególnych kultur w odniesieniu do zachowań międzygrupowych. Zasadniczy wymiar, który jest tu stosowany (podobnie jak w analizie zachowań werbalnych), to wymiar mocy. W relacjach osoba dominująca versus podporządkowana ta pierwsza wyznacza dopuszczalną przestrzeń kontaktu, używa szerszych gestów, nie musi się uśmiechać, patrzy prosto w oczy, podczas gdy ta druga powściąga swe ruchy, odwraca wzrok, gdy się na nią patrzy, częściej się uśmiecha, a także pozwala na naruszanie (nawet przez dotyk) swojej przestrzeni osobistej. Poprzez ekspansywne gesty dominująca osoba powiększa swą przestrzeń, a podporządkowana pomniejsza ją, spuszczać głowę, trzymając ręce przy sobie, a nogi razem. Tego typu opisy zachowań można spotkać w literaturze zajmującej się na przykład nierównościami związanymi z płcią, kiedy to kobiety są na pozycji podporządkowanej, a mężczyźni dominującej. Także w licznych badaniach psychologicznych pokazywano ludziom fotografie twarzy innych osób. Twarze te wyrażały różne emocje. Badani zazwyczaj nie mieli problemów ze stwierdzeniem, czy osoba oglądana przez nich na fotografii przeżywa akurat radość, smutek, złość czy strach. Okazało się także, że trafne odczytywanie ekspresji emocji występuje nawet wówczas, gdy osoby badane i osoby przedstawiane na zdjęciach pochodzą z zupełnie „innych” kultur. Ekspresja twarzy Amerykanów była trafnie odczytywana w Argentynie, Chile, Brazylii i Japonii. Wynik taki przemawiałby za kulturową uniwersalnością ekspresji emocji. W stosunku do wspomnianych prac naukowych wysunąć można jednak poważne zastrzeżenie. Globalizacja współczesnego świata powoduje, że ludzie mają bardzo wiele kontaktów z osobami z kultur innych niż własne. Telewizja, filmy, magazyny ilustrowane pokazują cieszących się, smucących bądź rozżłoszczonych ludzi. Chilijczycy lub Japończycy mogli więc nauczyć się, jak wygląda twarz przeżywającego różne emocje białego Amerykanina. Aby wykazać kulturową uniwersalność ekspresji emocji, trzeba by było znaleźć społeczność całkowicie odseparowaną od innych ludów i narodów. Ekman i Friesen (1971) znaleźli taką właśnie populację. Dotarli do plemienia Fore – ludu zamieszkującego góry w Nowej Gwinei. Zbiorowość ta wciąż żyła w epoce kamiennej, a większość jej członków nigdy nie spotkała białego człowieka ani też nie miała żadnych kontaktów ze współczesną kulturą Zachodu czy Wschodu. W badaniach wzięło udział 189 dorosłych oraz 130 dzieci. Technika badań była dość prosta, pozwalała jednak na rzetelną weryfikację hipotezy kulturowej uniwersalności ekspresji twarzy. Przed dorosłą osobą rozkładano trzy fotografie twarzy

trzech różnych białych ludzi. Ogółem w badaniach wykorzystano 40 fotografii 24 osób. Twarze te wyrażały następujących sześć emocji: radość, smutek, złość, zaskoczenie, wstręt i strach. Ekman i Friesen sfotografowali też twarze członków plemienia Fore, wyrażające wspomniane emocje radości, złości, smutku, wstrętu, zaskoczenia oraz strachu, i użyli tych zdjęć do badań w Stanach Zjednoczonych. Okazało się, że Amerykanie także trafnie łączą fotografie twarzy z odpowiednimi emocjami. Szczególnie wiele uwagi w komunikacji niewerbalnej poświęcono emblematom, czyli świadomie wykonywanym przez ludzi gestom, mającym ściśle określone znaczenie w poszczególnych kręgach kulturowych. Wiele emblematów ma podkreślać przeżywane albo udawane przez człowieka emocje. Wskazujący i środkowy palec wyciągnięty na kształt litery „V” z zaciśniętej pięści to powszechnie znany gest triumfu i okazywanej radości lub nadziei. Jeśli jednak dłoń z takim samym układem palców zostanie odwrócona, wówczas w Wielkiej Brytanii gest ten zostanie odczytany jako znak pogardy (zwykle z konotacją seksualną). W basenie Morza Śródziemnego taki gest nie zostałby jednak zrozumiany. Jego odpowiednikiem jest tu wyciągana w kierunku obrażanego zaciśnięta dłoń, z której wysuwają się palce – mały i wskazujący. W Stanach Zjednoczonych z kolei odpowiednikiem takiego gestu jest wyciągnięty ze skierowanej w górę pięści palec środkowy. Nieznajomość kulturowego znaczenia gestów może być źródłem różnych nieporozumień i kłopotów. Każda kultura zawiera zbiór przepisów dotyczących tego, co wypada i czego nie wypada robić w najróżniejszych sytuacjach. Wiele z tych przepisów dotyczy ekspresji emocji. Szczególnie wiele interesujących różnic międzykulturowych wykazano w badaniach nad złością. Wśród Eskimosów Utku człowiek okazujący taką emocję spotyka się ze społecznym ostracyzmem. Dlatego też Eskimosi ci nie reagują złością nawet w takich sytuacjach, które przeciętnego Europejczyka doprowadziłyby do furii. Zupełnie inaczej jest natomiast w niektórych społeczeństwach arabskich. Mężczyzna, który się nie złości, postrzegany jest tam jako człowiek, któremu brakuje honoru. Podobnie w Albanii ekspresja złości jest zdecydowanie bardziej aprobowana społecznie niż w kulturze naszej czy amerykańskiej. Choć badacze są na ogół nastawieni na poszukiwanie odrębności, a nie podobieństw międzykulturowych, zwykle okazuje się, że w zakresie komunikacji niewerbalnej różnice między ludźmi żyjącymi w społeczeństwach nie są duże. Być może wpływ na to ma unifikacja kulturowa, jakiej obecnie doświadczamy.

Porównując role komunikacji werbalnej i niewerbalnej w porozumiewaniu się ludzi różnych kultur i narodów, należy stwierdzić, że obie mają zarówno wymiar uniwersalny, jak i kulturowo zależny. Język ma niewątpliwie większy potencjał w kreowaniu nowych znaczeń, gdyż teoretycznie za pomocą języka można wyrazić wszystko, o czym da się pomyśleć. Jednakże ludzie niejednokrotnie preferują gesty, nie zaś słowa, i trudno tu o jednoznaczne uogólnienia. Niewątpliwy jest fakt, że obie te formy komunikacji łączą się z sobą i wzajemnie uzupełniają. W sytuacjach nieznajomości języka komunikacja niewerbalna może mieć znaczenie pierwszoplanowe. W latach 60. i 70. pojawiły się liczne badania nad rolą składnika werbalnego i niewerbalnego, które do-

prowadziły do stwierdzenia, że składnik niewerbalny ma w tej interpretacji znacznie większy udział. Jedno wydaje się pewne – jakkolwiek komunikacja werbalna jest nieograniczona w swym zasięgu treściowym i pod tym względem pozostaje pod kontrolą mówiącego, to nasze interpretacje zachowań niewerbalnych są bezspornie kluczową częścią procesu komunikacji interpersonalnej, zarówno w komunikacji międzynarodowej, jak i komunikacji międzykulturowej.

LITERATURA:

Collins A., *Język ciała, gestów i zachowań*, Warszawa 2003.

Dziewiecki M., *Psychologia porozumiewania się*, Kielce 2000.

Hall E. T., *Poza kulturą*, tłum. E. Goździak, Warszawa 1984.

Jagiełłowicz A., Kozak E., *Sztuka porozumiewania się*, Nysa 2002.

Melibruda J., *Psychologia możliwości ulepszania kontaktów międzyludzkich*, Warszawa 1980.

Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, J. Stewart (red.), Warszawa 2003.

Strelau J., *Psychologia ogólna*, t. 2, Gdańsk 2003.

Tkaczyk L., *Komunikacja niewerbalna. Postawa, mimika, gest*, Wrocław 1998.