

Mark L. Knapp, Judith A. Hall: Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich. Tł. A. Śliwa, L. Śliwa. Wrocław: Wydawnictwo Astrum 2000 ss. 594.

Coraz większa liczba publikacji – o charakterze popularnym i naukowym – dotyczących różnych aspektów porozumiewania się ludzi jest jednym z przejawów obserwowanego w ostatnich latach w Polsce wzrostu zainteresowania tą sferą życia społecznego. Ciekawość budzą szczególnie zagadnienia mało znane, a do nich należy z pewnością problematyka komunikacji niewerbalnej. Po pierwszych polskich, w Polsce wydanych książkach poświęconych w całości sygnalizowanej tematyce: Waldemara Domachowskiego *Psychologia społeczna komunikacji niewerbalnej* (Toruń 1993) oraz Włodzimierza Głodowskiego *Bez słowa. Komunikacyjne funkcje zachowań niewerbalnych* (Warszawa 1999)* przyszła pora na uznawaną za klasyczną już w tej dziedzinie pracę M. Knappa *Nonverbal Communication in Human Interaction*, po raz pierwszy opublikowaną w 1972 r. w Nowym Jorku.

Przedmiotem niniejszej recenzji jest polskie tłumaczenie czwartej edycji *Nonverbal Communication in Human Interaction* (1997) autorstwa Marka L. Knappa i Judith A. Hall: *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*. Jest to publikacja naukowa o walorach podręcznika akademickiego, napisana przez uznanych specjalistów w dziedzinie komunikacji werbalnej i niewerbalnej, pracowników amerykańskich wyższych uczelni. Nietłumaczone przedsięwzięcie, jakim było przedstawienie wielodyscyplinarnych badań – psychologii społecznej, teorii komunikacji, socjologii, językoznawstwa, zarządzania i wielu innych – uznać należy za udane. Zaprezentowano niezwykle bogaty materiał empiryczny obrazujący udział komunikacji niewerbalnej w procesie porozumiewania się ludzi, ukazujący poszczególne rodzaje zachowań niewerbalnych oraz ich uwarunkowania. Autorzy zwracają uwagę na szereg trudności metodologicznych, jakie napotykają badacze w tej dziedzinie, nieścisłości procedur eksperymentalnych, rzutujące negatywnie na uzyskiwane wyniki i wyciągane na ich podstawie wnioski. Dokumentacja fotograficzna i szkice ilustrujące zjawiska niewerbalne ułatwiają zrozumienie przekazywanych treści. Licząca ok. 2 tys. pozycji bibliografia, przyporządkowana tematycznie poszczególnym rozdziałom, stanowi dla dociekliwych czytelników zbiór cennych informacji. Książka napisana została dość klarownie, najważniejsze wiadomości i wnioski przedstawiono w Podsumowaniach, zamieszczonych na końcu każdego z 12 rozdziałów. Podręcznik podzielony został na pięć części: I. Wprowadzenie do teorii badań nad komunikacją niewerbalną, II. Środowisko komunikacji, III. Uczestnicy komunikacji, IV. Zachowania uczestników komunikacji, V. Komunikowanie ważnych przesłań.

W części pierwszej, pt. „Wprowadzenie do teorii badań nad komunikacją niewerbalną”, Autorzy starają się odpowiedzieć na pytania: czym jest komunikacja niewerbalna, jakie są jej źródła oraz jakimi czynnikami uwarunkowane są zdolności odbierania i wysyłania sygnałów niewerbalnych. Przekazywane treści bazują jednak, wbrew zapowiedzi w tytule, na rozstrzygnięciach pochodzących z praktyki badawczej, w mniejszym zaś stopniu odwołują się do teorii komunikacji.

M. L. Knapp i J. A. Hall rozpoczynają swoją pracę od przybliżenia czytelnikom pojęcia *komunikacji niewerbalnej*, zarysowują także historię badań nad zachowaniami niewerbalnymi w inter-

*Zob. recenzję książki W. Głodowskiego w: „Logopedia” 28:2000 s. 179.

nikacji niewerbalnej, zarysowują także historię badań nad zachowaniami niewerbalnymi w interakcjach międzyludzkich oraz wskazują na możliwości wykorzystania wiedzy o komunikacji pozasłownej w praktyce, w różnych sferach życia społecznego.

Rozważania terminologiczne nie są rozbudowane ani zbyt wnikliwe i z pewnością nie zadowolą osób ceniących precyzję w definiowaniu oraz dociekliwość w interpretowaniu rozmaitych ujęć teoretycznych. Nakreślono natomiast obszar zainteresowań badaczy komunikacji niewerbalnej, wyznaczono jej miejsce w obrębie komunikacji międzyludzkiej, w relacji do porozumiewania się za pomocą słów.

Przyjmując dla potrzeb prezentowanej pracy prostą definicję komunikacji niewerbalnej jako „komunikacji realizowanej za pośrednictwem środków innych niż słowa”, Autorzy zaznaczają, iż nie należy ujmować jej jako zjawiska samodzielne, lecz jako integralną część procesu komunikacji, obejmującego często trudne do wyodrębnienia w jasno określone kategorie zachowania werbalne i niewerbalne. W przedstawieniu różnic i podobieństw między tymi dwoma rodzajami zachowań komunikacyjnych pomocne okazało się uwzględnienie wydzielonych przez Ekmana i Friesena sposobów kodowania sygnałów werbalnych i niewerbalnych: kodowania arbitralnego (cechującego się brakiem podobieństwa między kodem a przedmiotem kodowania), ikonicznego (sygnał motywowany jest cechami danego zjawiska) i samoistnego (charakteryzującego się najmniejszym dystansem między kodem a przedmiotem kodowania). Komunikacja słowna bazuje na kodowaniu arbitralnym, choć także znaleźć tu można przykłady kodowania ikonicznego, dla komunikacji niewerbalnej zaś właściwe jest kodowanie samoistne oraz ikoniczne, w mniejszym natomiast zakresie wykorzystywane są kody arbitralne. Proces dekodowania sygnałów przez odbiorcę jest procesem złożonym, opartym na przetwarzaniu informacji w obu półkulach mózgowych i pewnym uproszczeniem okazuje się twierdzenie, że prawa półkula odpowiada za analizę zjawisk niewerbalnych, a lewa – werbalnych. Przeważają sądy, iż proces poznawczy zaangażowany w interpretację zachowań niewerbalnych ma zwykle charakter językowy.

W celu zobrazowania treści i zakresu pojęcia *komunikacja niewerbalna* Autorzy wskazują trzy obszary podejmowanych w tej dziedzinie badań. Obejmują one warunki, w których zachodzi komunikacja, fizyczną charakterystykę uczestników komunikacji oraz ich zachowania. Wymienione pola zainteresowań wyznaczają także strukturę książki – kolejne jej części (II-IV) odpowiadają tak wyodrębnionej problematyce.

Omawiając rolę komunikacji niewerbalnej w procesie komunikacji międzyludzkiej, Knapp i Hall nawiązują do badań prowadzonych przez Argyle'a i podają następujące główne cele zachowań niewerbalnych:

- wyrażanie emocji,
 - przekazywanie relacji (ustosunkowań) interpersonalnych (np. dominacja/uległość, sympatia/antypatia),
 - prezentacja własnych cech osobowości,
 - funkcje pomocnicze w toku rozmowy (np. zdobywanie uwagi słuchacza, oddawanie głosu).
- Za Ekmanem zaś przedstawiają funkcje zachowań niewerbalnych w relacji do komunikatów słownych; są nimi:
- powtarzanie (niewerbalne przekazanie informacji ujętej także w słowa),
 - sprzeczność (sygnały niewerbalne zaprzeczają werbalnym),
 - uzupełnianie (zachowania niewerbalne modyfikują, rozwijają treść komunikatu słownego),
 - zastępowanie (zamiast komunikatu słownego występuje bezsłowny),
 - akcentowanie/moderowanie (zachowania niewerbalne wzmacniają bądź łagodzą komunikat werbalny),
 - regulacja (sygnały niewerbalne regulują przebieg procesu komunikacji werbalnej).

Kolejny, zaliczany do zagadnień podstawowych problem dotyczy podłoża komunikacji niewerbalnej. Autorzy przedstawiają wyniki badań nad mimiczną ekspresją emocjonalną jako najbardziej udokumentowanym rodzajem niewerbalnych zachowań komunikacyjnych. Odpowiedzi na pytanie,

w jakim stopniu zachowania te uwarunkowane są biologicznie, a w jakim kulturowo, szukano w badaniach międzykulturowych, neonatalnych, obserwacjach bliźniąt jednojajowych wychowywanych w różnych środowiskach, badaniach nad zachowaniem się naczelnych oraz obserwacjach dzieci z wrodzonymi uszkodzeniami narządów zmysłów. Dane pochodzące z dotychczas prowadzonych w świecie eksperymentów i obserwacji Knapp i Hall uznają za fragmentaryczne, nie uprawniające do definitywnych rozstrzygnięć. Niemniej w konkluzji stwierdzają, iż „źródło pewnych niewerbalnych zachowań ludzkich nie można dopatrywać się wyłącznie w naturze lub wyłącznie w wychowaniu. W wielu przypadkach dziedziczymy po rodzicach program neurologiczny, który odpowiada za naszą zdolność wykonywania poszczególnych zachowań lub ich sekwencji, stąd też sam fakt występowania danego zachowania może być konsekwencją czynników wrodzonych. Natomiast czynniki kulturowe i warunki środowiska mogą pełnić kluczową rolę w decydowaniu, czy dane zachowanie występuje, jak często oraz w jakich warunkach” (s. 103).

Pierwszą część książki kończy rozdział traktujący o komunikacyjnych umiejętnościach niewerbalnych wyodrębnianych w ramach kompetencji społecznej, zwanej też inteligencją społeczną. Krytycznie przedstawione zostały metody pomiaru trafności kodowania i dekodowania sygnałów niewerbalnych. Za najbardziej rozpowszechnioną i wydajną technikę badawczą Autorzy uznali test Rosenthala (Profile of Nonverbal Sensitivity – Profil wrażliwości niewerbalnej). Wyniki prezentowanych badań pokazują m.in., że kobiety są lepszymi niż mężczyźni zarówno odbiorcami, jak i nadawcami komunikatów niewerbalnych, dobrego zaś odbiorcę i nadawcę cechuje ekstrawertyzm, dobre dopasowanie społeczne, niższy poziom pobudzenia fizjologicznego, zwykle też jest on osobą lubianą przez otoczenie. Biegłość w jednej dziedzinie (odbierania bądź nadawania sygnałów niewerbalnych) niekoniecznie jednak wiąże się z biegłością w drugiej, ale obydwu tych umiejętności można się uczyć. W szkoleniach wykorzystuje się takie techniki, jak *feedback* (przekazywanie informacji zwrotnych), obserwacja, odgrywanie ról.

Część drugą książki, zatytułowaną „Środowisko komunikacji”, poświęcono oddziaływaniu szeroko rozumianego otoczenia na komunikujących się ludzi, na przebieg i jakość interakcji społecznych.

Autorzy omawiają trzy podstawowe – według nich – elementy środowiska komunikacji: otoczenie naturalne (geografia, warunki atmosferyczne etc.), obecność lub brak innych osób oraz cechy architektoniczne, obiekty ruchome i elementy wystroju wnętrza (w tym kolor, dźwięk, oświetlenie). Zdaniem Knappa i Hall centralnymi aspektami percepcji otoczenia rzutującymi na proces komunikacji są:

- percepcja relacji w wymiarze formalne/niefORMALNE (oceniaemy pod tym kątem np. osoby, miejsca, sytuacje),
- percepcja ciepła/chłodu (odczuwanie psychicznego ciepła lub chłodu w określonych miejscach),
- percepcja prywatności (prywatne/publiczne),
- percepcja znajomości otoczenia i osób (znane/obce),
- percepcja ograniczenia (związana z odczuciem, czy i jak łatwo dane miejsce możemy opuścić – ograniczające/nie ograniczające),

- percepcja dystansu (chodzi zarówno o dystans fizyczny, jak i psychologiczny – odległe/bliskie).

Za składową środowiska komunikacji uznany został także czas. Postrzeganie czasowych aspektów otoczenia uwarunkowane jest dwojako – kulturowo i poprzez indywidualne doświadczenia jednostki. Percepcja czasu w kontekście komunikacji odnosi się do następujących wymiarów:

- kiedy dane zdarzenia zachodzą (czas jako umiejscowienie),
- jak długo trwają (czas jako trwanie),
- ile czasu dzieli kolejne zdarzenia – częstość występowania zdarzeń (czas jako zbiór przedziałów czasowych),
- jaki jest rytm ich występowania – sekwencje zdarzeń i dzielących je przedziałów (czas jako wzorzec przedziałów czasowych).

Istotnym zagadnieniem w ramach środowiskowych uwarunkowań komunikacji jest również percepcja przestrzeni i jej wykorzystanie, w tym zachowania związane z wytyczaniem i obroną własnego terytorium. Przedstawiono różne sposoby reagowania ludzi na naruszenie terytorium w zależności od

rodzaju wkrócenia na nie (naruszenie, inwazja, skalanie), od tego, kim jest intruz, powodów naruszenia, typu terytorium (prywatne, pośrednie, publiczne) oraz innych czynników. Poruszono także problemy związane z zagęszczeniem populacyjnym (określanym liczbą osób przypadających na jednostkę powierzchni) oraz zatłoczeniem (uczuciem wywołanym fizycznymi i społecznymi czynnikami otoczenia) – m.in. sposoby radzenia sobie w warunkach zagęszczenia. Sporo uwagi poświęcają Autorzy zachowaniom przestrzennym w procesie komunikowania się. Wśród czynników wpływających na wykorzystanie przestrzeni interpersonalnej w toku konwersacji (tzw. dystans konwersacyjny) wymienia się: płeć, wiek, tło kulturowe i etniczne, temat rozmowy, otoczenie fizyczne, cechy fizyczne interlokutorów, postawy i emocje, rodzaj relacji międzyludzkich, osobowość. Tę grupę zagadnień zamykają informacje dotyczące relacji przestrzennych w małych grupach (ekologia małych grup) – szczególnie wnikliwie omówiono wyniki badań nad wzorcami zajmowania miejsc przy stole.

W części trzeciej – „Uczestnicy komunikacji” M. L. Knapp i J. A. Hall, traktując cechy fizyczne i ubiór osób jako elementy relatywnie niezmiennie w trakcie interakcji, przedstawiają ustalenia dotyczące ich wpływu na kształt i dynamikę kontaktów społecznych.

Obserwacje i liczne badania dowodzą, że atrakcyjność fizyczna może oddziaływać na opinie o danej osobie – wpływać na ocenę cech osobowości, seksualności, popularności, sukcesu, szczęścia; może decydować o skuteczności perswazji, rzutować na liczbę podejmowanych interakcji oraz ich długość, a także być istotnym czynnikiem przy zatrudnianiu i awansowaniu pracownika, a nawet orzekaniu o czyjejś winie. W percepcji atrakcyjności fizycznej ważne okazują się następujące elementy: twarz, sylwetka, wzrost, kolor skóry, zapach ciała, włosy. Ocenie społecznej podlega również ubiór oraz rozmaite rekwizyty, np. biżuteria, plakietki, tatuaże.

Wpływ wyglądu zewnętrznego człowieka na komunikację międzyludzką to nie tylko kwestia odbioru społecznego, ale i sprawa samooceny, obrazu własnej osoby, który, jak wynika z badań, oddziałuje na wzorce interakcji.

Autorzy wskazują liczne stereotypy zarówno w ocenie atrakcyjności fizycznej, jak i przypisywaniu cechom wyglądu zewnętrznego znaczenia w informowaniu o osobowości, inteligencji czy temperamentem. Przestrzegają przed niewolniczym trzymaniem się stereotypów, niestety często popularyzowanych w rozmaitych publikacjach.

Knapp i Hall uważają, że dalsze badania w tej dziedzinie powinny dać odpowiedź m.in. na następujące pytania:

- „W jakich warunkach wygląd zewnętrzny i ubiór decydują o jakości i formie procesu komunikacji?

- Jaki jest relatywny wpływ wyglądu zewnętrznego i ubioru w odniesieniu do innych bodźców niewerbalnych i werbalnych?

- Jaką wartość obiektywną mają rozmaite stereotypy związane z wyglądem zewnętrznym i ubiorem?” (s. 300)

Czwarta, najobszerniejsza część książki zatytułowana jest „Zachowania uczestników komunikacji”. W kolejnych jej rozdziałach omówione zostały gesty i postawa ciała, dotyk, mimika, kontakt wzrokowy, sygnały wokalne.

Przez *gest* Autorzy rozumieją „ruchy ciała (lub poszczególnych części ciała) wykorzystywane w komunikacji międzyludzkiej w celu oddania określonych idei, intencji bądź uczuć” (s. 315). Tak więc fakt celowości ruchu jako „części przesłania komunikacyjnego” stanowi kryterium zaliczenia go do gestykulacji. Gesty podzielone zostały na dwie główne kategorie: gesty zależne i niezależne od mowy.

Gesty uznane za niezależne od mowy to „sygnały niewerbalne mające bezpośrednie znaczenie werbalne lub definicję w postaci słowa bądź frazy” (s. 317). Nazywane są one również emblematami (Ekman) lub gestami autonomicznymi (Kendon). Warunkiem uznania danego gestu za autonomiczny jest podobne odczytanie go przez co najmniej 70% określonej grupy. Część tych gestów nie występuje w innych kulturach, a niektóre mają podobną formę w różnych kulturach, choć znaczenie odmienne.

Wśród gestów zależnych od mowy wyróżniono następujące:

- gesty odnoszące się do przedmiotu przekazu (charakteryzujące, obrazujące treść przekazu słownego),
- gesty odzwierciedlające stosunek nadawcy do treści przekazu,
- gesty służące podkreśleniu pewnych elementów przekazu i „organizowaniu strumienia wypowiedzi na odrębne jednostki” (nazwane, nie do końca trafnie, „gestami przestankowymi”),
- gesty interakcyjne (służące organizowaniu przebiegu interakcji, aktywnemu współuczestnictwu w dialogu nadawcy i odbiorcy).

Knapp i Hall przedstawiają badania dotyczące koordynacji gestów, postawy i mowy w akcie komunikacji. Koordynacja ta odbywa się dwojako: poprzez tzw. autosynchronizację (koordynację mowy i gestykulacji u nadawcy) oraz tzw. synchronizację interakcyjną (koordynację zachowań obu uczestników komunikacji). Występowanie autosynchronizacji uzasadnia się tym, że zarówno mowa, jak i gest pełnią tę samą nadrzędną funkcję i „wydają się dwiema różnymi manifestacjami tego samego procesu, sterowanymi przez ten sam ośrodek mózgu” (s. 352). Zakłócenia w autosynchronizacji uznawane są za patologiczne. Synchronizacja interakcyjna przybiera różne formy: zbieżności zachowań nadawcy i odbiorcy, sekwencyjnego powtarzania zachowań, jednoczesnego występowania u uczestników aktu komunikacji zmian w zachowaniach werbalnych i niewerbalnych.

Komunikacja za pomocą dotyku – jako kolejny typ komunikacji niewerbalnej – jest, zdaniem Autorów, „prawdopodobnie najbardziej podstawową i naturalną formą porozumiewania się” i – jak piszą dalej – „można zaryzykować wręcz tezę, iż wrażliwość na dotyk jest pierwszym procesem sensorycznym w rozwoju jednostki, który przybiera formę funkcjonalną” (s. 365). Wśród spostrzeżeń dotyczących roli dotyku w rozwoju osobowym znajdujemy poparte wynikami badań następujące stwierdzenia: „Pierwsze informacje o sobie, innych i otoczeniu na wczesnych etapach rozwoju zdobywamy, jak się wydaje, głównie za pomocą dotyku” (s. 395) oraz „Wczesne doświadczenia dotykowe wydają się kluczowe w późniejszym prawidłowym rozwoju umysłowym i emocjonalnym” (s. 367).

Obserwacje zachowań dotykowych pozwoliły na wyodrębnienie rozmaitych ich typów i połączenie w określone kategorie. Według Argyle’a najczęstszymi formami dotyku w kulturach zachodnich są: poklepywanie, uderzanie otwartą dłoń, uderzanie pięścią, szczypanie, głaskanie, potrząsanie, całowanie, lizanie, trzymanie, prowadzenie, obejmowanie, chwytanie pod ramię, przykrywanie dłoń, kopanie, pielęgnowanie, laskotanie. Wymienionym rodzajom dotyku przyporządkowane są najczęściej dotykane obszary ciała (np. szczypanie – policzki, poklepywanie – głowa, plecy). Morris wyodrębnił 457 typów kontaktu fizycznego będących sygnałami więzi między uczestnikami interakcji i ujął je w 14 głównych kategorii: podawanie ręki, kierowanie ciałem, klepięcie, ujmowanie pod ramię, objęcie za ramię, pełne objęcie, trzymanie się za ręce, objęcie w talii, pocałunek, dotykanie ręką głowy, zetknięcie się głowami, pieszczota, podnoszenie, pozorowany atak. Sposób realizacji danego zachowania dotykowego pozwala często określić charakter relacji między osobami, których ono dotyczy, np. klepięcie – „ten rodzaj dotyku u dorosłych jest często gestem protekcyjnym lub sygnałem o zabarwieniu seksualnym. Wyjątek stanowi poklepywanie gratulacyjne (często po poślądkach) obserwowane u mężczyzn w trakcie gier sportowych” (s. 377). Heslin i Alpert swoją klasyfikację oparli na typach przesłań komunikowanych dotykiem oraz stopniu zaangażowania w kontakt fizyczny. W konsekwencji wyróżnili:

- dotyk funkcjonalny/zawodowy,
- dotyk społeczny/uprzejmy,
- dotyk przyjazny/ciepły,
- dotyk uczuciowy/intymny,
- dotyk seksualny.

Określone zachowania dotykowe są interpretowane m.in. jako przekaz postaw i emocji (pozytywnych bądź negatywnych), wyraz zaangażowania w interakcję, oddziaływanie perswazyjne, element kontroli interakcji, symbol społeczny, wreszcie jako zachowanie przypadkowe. Dotyk bywa też wykorzystywany jako środek terapeutyczny, „cudowna kuracja”, której skuteczność i mechanizmy nie zostały zweryfikowane naukowo.

Zainteresowania badaczy dotyczyły także tzw. zachowań samodotykowych. Duża ich część należy do kategorii określonej przez Ekmana i Friesena jako adaptatory – zachowania będące formą adaptacji behawioralnej w określonej sytuacji. Są nimi np. obgryzanie paznokci, głaskanie się, krzyżowanie ramion, drapanie się.

Na podstawie zaobserwowanych różnic kulturowych dokonano podziału na kultury kontaktowe (charakteryzujące się częstszymi kontaktami dotykowymi) i niekontaktowe (z dużą liczbą norm ograniczających te formy zachowań).

Ważne miejsce wśród komunikacyjnych zachowań niewerbalnych zajmuje mimika. Najwięcej badań w tym zakresie dotyczy mimicznej ekspresji emocjonalnej, a zapoczątkował je Darwin swoją pracą *Expression of the Emotions in Man and Animals*, w której dokumentował m.in. międzygatunkowe i międzykulturowe podobieństwa w ekspresji emocjonalnej. Współczesna nauka dostarczyła dowodów na poparcie tezy, że emocje znajdujące swój wyraz na twarzy poddają się interpretacji, bardzo często trafnej. W badaniach międzykulturowych prowadzonych przez Ekmana i Izarda ustalono listę sześciu podstawowych emocji, powszechnie odczytywanych na całym świecie; są nimi: radość, gniew, odraza, smutek, zaskoczenie i strach. Trudniejsze w odbiorze są tzw. blendy mimiczne powstające w sytuacjach, kiedy dana osoba doznaje jednocześnie więcej niż jednej emocji. Wówczas poszczególne obszary twarzy mogą wyrażać różne stany uczuciowe, np. brwi – zdziwienie, usta – smutek. Trafność interpretacji zależy także od wcześniejszych kontaktów z daną osobą, znajomości kontekstu, w jakim wystąpiła emocja, rozróżnienia między ekspresją naturalną i pozowaną oraz wielu innych czynników.

W podejściu psychofizjologicznym szereg badań poświęcono wysuniętej przez Darwina tezie *mimicznego sprzężenia zwrotnego*, która zakłada, że poprzez bezpośrednie połączenia nerwowe mięśni twarzy z ośrodkami emocji w mózgu przybrany wyraz twarzy może indukować odpowiadające mu stany emocjonalne. Hipoteza ta w większości eksperymentów zweryfikowana została pozytywnie. Dociekania fizjologicznych uwarunkowań zachowań mimicznych przyniosły także odkrycie, że pozowane i spontaniczne ekspresje mimiczne podlegają kontroli różnych obszarów mózgu. W praktyce (choćby terapeutycznej) i profilaktyce zdrowotnej wykorzystane być powinny wnioski dotyczące relacji między stopniem ekspresji mimicznej a aktywnością autonomicznego układu nerwowego (tłumienie ekspresji emocjonalnej jest szkodliwe dla zdrowia).

Ciekawą z punktu widzenia komunikacji teorią jest opracowana przez Fridluna teoria behawioralnej ekologii mimicznych środków ekspresji, która zakłada, że mimika służy komunikacji, a nie manifestacji emocji.

W tym kontekście warto zaznaczyć rozróżnienie spontanicznych i symbolicznych ekspresji mimicznych. Przykładem tych drugich są tzw. emblematy mimiczne, będące swoistym komentarzem na temat emocji, nie zaś odzwierciedleniem faktycznie przeżywanych stanów.

Mimika wykorzystywana jest również do kontrolowania toku interakcji. Chovil wyróżnił cztery sposoby, na jakie zachowania mimiczne pełnią tę rolę:

- są znacznikami słów i fraz, sygnalizują początek i koniec wypowiedzi, powrót do tematu itp. (funkcja składniowa),
- powtarzają komunikat werbalny bądź go wzbogacają (funkcja semantyczna),
- służą przekazywaniu informacji zwrotnych – np. poprzez reakcje empatyczne,
- pomagają w adaptacji behawioralnej (adaptatory mimiczne).

Kolejny rozdział książki poświęcony jest roli wzroku w komunikacji międzyludzkiej. Prezentowane zagadnienia dotyczą dwu kierunków prowadzonych w tej dziedzinie badań: nad spojrzeniem i reakcjami źrenic.

Termin *spojrzenie* rozumiany jest jako „fenomen kierowania wzroku na inne osoby lub obiekty w otoczeniu” (s. 449). Za szczególny rodzaj spojrzenia uznać można *kontakt wzrokowy*; termin ten „odnosi się do sytuacji, w której obaj uczestnicy interakcji patrzą na siebie nawzajem, koncentrując wzrok na obszarze twarzy rozmówcy” (s. 449).

Autorzy omawiają następujące funkcje spojrzeń:

- regulowanie przebiegu interakcji (otwieranie i zamykanie kanału komunikacji, przejmowanie i oddawanie inicjatywy w rozmowie),
- monitorowanie informacji zwrotnych (sprawdzanie reakcji rozmówcy),
- odzwierciedlanie procesów poznawczych (kierowanie wzroku w lewo bądź w prawo towarzyszące intensywnie przebiegającym procesom poznawczym interpretowane jest w prezentowanych badaniach jako efekt aktywności określonej półkuli mózgowej),
- wyrażanie emocji (stany emocjonalne znajdują swój wyraz w konfiguracjach mimicznych w obszarze oczu i brwi; ruchy mimiczne to m.in. unoszenie i opuszczanie brwi oraz powiek, napinanie powiek i mięśni wokół oczu),
- komunikowanie charakteru relacji międzyludzkich (wzorce spojrzeń odzwierciedlają m.in. różnice statusu, poziom intymności w związku, wrogość).

Przedstawione zostały także następujące czynniki wpływające na ilość i długość spojrzeń:

- dystans konwersacyjny,
- cechy fizyczne i osobowościowe komunikujących się ludzi (np. niepełnosprawność, uległość, ekstrawersja/introwersja, płeć, schorzenia typu: depresja, autyzm, schizofrenia),
- temat rozmowy lub zadanie związane z interakcją,
- wzorce kulturowe.

Badania nad zjawiskiem rozszerzania i zwężania źrenic oraz postrzeganiem osób z dużymi bądź małymi źrenicami uwieńczono były nie zawsze spójnymi wnioskami. Prowadzone od początków lat sześćdziesiątych eksperymenty Hessa wskazywały, że „reakcja źrenic może być wskaźnikiem postaw: rozszerzenie występuje przy postawach pozytywnych, zwężenie odzwierciedla zaś postawy negatywne” (s. 469). Późniejsze badania nie potwierdziły tej tezy, stwierdzono natomiast „korelację między odruchową reakcją rozszerzania źrenic i takimi cechami jak pobudzenie, koncentracja uwagi, zainteresowanie, orientacja percepcyjna, ale nie z postawami emocjonalnymi” (s. 471). Knapp i Hall przedstawili także wyniki eksperymentów świadczących o tym, że rozszerzenie źrenic jest czynnikiem oddziałującym na ocenę atrakcyjności, wpływającym na preferencje w doborze partnerów interakcji.

Omawianą część książki, poświęconą zachowaniom uczestników interakcji, zamykają rozważania dotyczące sygnałów wokalnych towarzyszących przekazowi werbalnemu. Do tych sygnałów, nazywanych także parajęzykiem, zaliczane są: częstotliwość bazowa głosu i jego natężenie, rezonans, tempo i rytm mówienia, wargowa kontrola emisji, kontrola artykulacyjna, pauzy, dźwięki w rodzaju *a-ha*, *m-hm*, *e-e*, zachowania głosowe takie jak śmiech, płacz, ziewanie, jęk, wzdychanie itp. Niektórzy badacze wyróżniają jeszcze tzw. zjawiska ekstralingwistyczne, do których należą m.in. różnice w akcencie lub dialekcie, zaburzenia płynności przekazu, opóźnienia reakcji, czas trwania wypowiedzi, rytm interakcji.

W badaniach nad komunikacyjnymi aspektami sygnałów wokalnych dominują trzy podejścia:

- określanie społecznego znaczenia sygnałów wokalnych poprzez uzyskane od słuchaczy opinie na temat ich wrażeń i odczuć przy odsłuchiwaniu próbek głosowych – ocena dotyczyć może cech osobowości nadawcy, przeżywanych przezeń emocji (podejście interpretacyjne),
- prowadzenie dokładnych pomiarów określonych cech głosu (właściwości akustycznych) w oparciu o dane przyrządów pomiarowych lub opinie ekspertów (podejście opisowe),
- charakteryzowanie przez odbiorcę słyszanego głosu (np. głos wibrujący, gwałtowny), bez dalszego interpretowania cech nadawcy („analiza na pośrednim poziomie interpretacji”).

Prowadzone na podstawie tak nakreślonej metodologii badania wykazały m.in., że partnerzy interakcji skłonni są opierać wzajemną ocenę na wyuczonych stereotypach. Stereotypy percepcji mogą dotyczyć pozycji społecznej, zawodu, rasy, cech osobowości, typu budowy ciała, płci, wieku. Na podstawie próbek głosu pozbawionych treści werbalnej badani potrafili dość trafnie odczytać treści emocjonalne i uczuciowe (według Darwina głos jest podstawowym kanałem komunikowania emocji u zwierząt i ludzi).

Eksperymenty dotyczące skuteczności perswazji pokazują, że „niektóre decyzje w kwestii oceny wiarygodności (zaufanie, dynamizm, sympatia, kompetencja) są podejmowane przez odbiorcę wyłącznie na podstawie charakterystyki głosu”, a z zamiarem i percepcją perswazji korelują: większa płynność, szybsze tempo, większe natężenie, mniejsza liczba pauz (s. 527). Badano także wpływ sposobu wykorzystania przez mówcę sygnałów wokalnych na rozumienie treści komunikatu przez odbiorcę oraz użycie parajęzyka w organizacji toku interakcji (komunikowanie intencji, oddawanie głosu, prośba o głos, utrzymywanie się przy głosie i odmowa zabrania głosu).

Piąta i zarazem ostatnia część pracy – „Komunikowanie ważnych przesłań” – pokazuje wykorzystanie wielokanałowej komunikacji niewerbalnej podczas realizowania intencji uznanych za społecznie istotne. Przeanalizowano następujące przesłania:

- komunikowanie intymności (sygnalizowanie bliskości, sympatii/niechęci między osobami pozostającymi w bliskich związkach oraz między nieznanymi),
- komunikowanie władzy, dominacji i statusu,
- kontrolowanie przebiegu interakcji (zachowania przy powitaniu i pożegnaniu, zachowania przy zmianie inicjatywy w rozmowie),
- prezentacja własnej tożsamości (informacje o rolach społecznych, osobowości, postawach),
- komunikowanie fałszu (kłamanie).

Celem Autorów była prezentacja sposobów, w jaki sygnały niewerbalne różnych typów łączą się ze sobą w integralną całość w wymienionych sytuacjach komunikacyjnych. Najpełniej zamierzenie to zostało zrealizowane w opisie zachowań służących kontrolowaniu przebiegu interakcji – przedstawiono wykorzystanie gestów, postawy ciała, dotyku, mimiki, spojrzenia i sygnałów wokalnych przez partnerów, wymianę ról nadawcy i odbiorcy oraz synchronizację interakcyjną.

Książkę zamyka „Słowniczek pojęć” (będący *de facto* zbiorem kilkudziesięciu tłumaczeń terminów angielskich) oraz solidnie opracowany Indeks autorów.

Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich Marka L. Knappa i Judith A. Hall opublikowana została przez Wydawnictwo Astrum w serii *Kreatywność*, w której znaleźć można szereg pozycji poświęconych problematyce komunikacji, m.in. pracę jednego z największych autoritetów w dziedzinie komunikowania społecznego – Johna Fiske’a *Wprowadzenie do badań nad komunikowaniem* (Wrocław 1999). Obydwie książki uważam za godne polecenia osobom zainteresowanym zagadnieniami związanymi z porozumiewaniem się ludzi.

Urszula Mirecka

Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin
Zakład Logopedii i Językoznawstwa Stosowanego