

Sprawozdanie z zajęć dyskusyjno- warsztatowych w ramach projektu: „Jak edukować Innych o nas?” Rehabilitacja zawodowa i społeczna osób niepełnosprawnych zleczana ze środków PFRON

Drugie spotkanie odbyło się w dniu 8 września 2009 roku. Tematem spotkania była mowa niewerbalna. W pierwszej części dyskusyjnej rozmawialiśmy o tym, czym jest komunikacja niewerbalna, jakie elementy się na nią składają. Mówiliśmy o, tym, że na nasz wizerunek składają się: komunikacja pozawerbalna i komunikacja werbalna. Prowadzący uzupełniali wiedzę uczestników spotkania o pewne statystyczne informacje, oraz porządkowali tok dyskusji. Mówiliśmy, że około 55% informacji jest przekazywanych pozawerbalnie (poprzez to, co widzimy), a pozostałe 45% słownie (poprzez to, co słyszymy, z czego ton głosu, sposób mówienia to 38%, a treść to 7%). Ustaliliśmy, że na komunikacją pozawerbalną składają się:

- oczy i wyraz twarzy
- postawa
- gestykulacja
- kontakt wzrokowy
- odległość od rozmówcy
- rekwizyty
- ubranie
- organizacja środowiska

Wszystkie wymienione powyżej atrybuty komunikacji pozawerbalnej są związane z widzeniem. Nasze oko rejestruje pewien obraz, a obraz w procesie komunikowania jest przyjmowany przed słowem i nie stwarza przeszkód językowych (wypowiedź trzeba zrozumieć- znać znaczenie słów). Ponadto obrazy przyjmujemy niejako automatycznie- docierają szybciej niż słowa i są lepiej od słów zapamiętywane. Kolejno omówiliśmy składowe mowy niewerbalnej:

Oczy i wyraz twarzy

O oczach mówi się, że są zwierciadłem duszy. Ale tak jak obraz bez ramy jest dziełem niepełnym, tak oczy bez “ramy”, jaką stanowi twarz nie niosłyby bacznemu obserwatorowi tylu informacji. Mówimy więc o radości w oczach, o oczach smutnych,

pełnych lęku, miotających nienawistne spojrzenia, czy też przepelnionych miłością. Cała twarz, wiele mięśni "pracuje" na wyrażenie tych uczuć. Nasz nastrój czy nastawienie do życia charakteryzuje rysunek ust, a dokładniej ich kąciki ustawione w górę lub w dół. Szczególnie u ludzi starszych można z twarzy "wyczytać" ich nastawienie do życia. Codzienna porcja smutku i krytycyzmu, albo pochwały i radości życia pozostawia trwałe ślady.

Postawa

Proste plecy, głowa niesiona prosto lub lekko do góry, sprężysty krok, jasne spojrzenie-"oto człowiek sukcesu"-myślimy. Natomiast ktoś przygarbiony, z głową ukrytą w ramionach- boi się, jest smutny, sprawia wrażenie nieszczęśliwego. Pamiętajmy: odbieramy głównie wrażenia, a nie fakty. Na sylwetkę niebagatelny wpływ ma ułożenie rąk podczas rozmowy czy wystąpienia. Możliwości jest wiele, jednak istnieją podstawowe wzorce ułożenia rąk, świadczące o pewności siebie:

- *koszyczek*-dłonie opuszczone w dół splecione w sposób przypominający koszyczek
- *wieżyczka* - końcówki lekko rozstawionych palców dotykają siebie
- *gest przyjacielski* - jedna dłoń umieszczona w drugiej w sposób podobny do powitalnego uścisku dłoni.
- *postawa profesorska, inaczej lidera* - ręce złączone dłońmi znajdują się z tyłu, na wysokości pośladków.

Gestykulacja

Gestykulacja powinna współgrać ze słowami. Dopasowanie gestów do wypowiedzianych treści pomaga w wykreowaniu osoby wiarygodnej i dynamicznej. Gestykulacja wskazuje, jaki mamy temperament. Ilość gestów nie musi być znacząco ważniejsza jest umiejętność ich wykorzystywania w odpowiednim momencie. Gestykulacja w czasie rozmowy powinna być miękka i zdecydowana. Najczęściej stosowane w dobrej autoprezentacji gesty to:

- gest otwarcia- rozłożenie dłoni wnętrzem do góry, nieco szerzej niż szerokość tułowia (gest bardzo pozytywny, często wykorzystywany przez JP II)
- gest porządkujący- dłonie rozstawione na szerokość ciała (wnętrzem w dół)

wykonywają nieznaczny ruch w dół - gest porządkujący i uspokajający

- gest wskazujący- wykonywany otwartą dłoń w kierunku otoczenia
- gest zaprzeczenia- energiczne rozsuniecie dłoni skierowanych wnętrzem w dół

(wszystkie gesty wykonujemy rozluźnionymi dłońmi).

Należy unikać:

- postawy obronnej, czyli rąk złożonych na piersiach,
- postawy "listka figowego", czyli rąk splecionych na wysokości genitaliów,
- postawy dziecięcej-rąk wzdłuż tułowia, palców skubiących ubranie.

Warto pamiętać, że to gest "wiezie" słowo – najpierw wykonujemy gest, który minimalnie powinien poprzedzać słowo. Gest użyty po słowach staje się nieautentyczny.

Kontakt wzrokowy

Od 30-60% czasu rozmowy powinniśmy mieć kontakt wzrokowy z rozmówcą (rozmówcami). Jeżeli czas patrzenia na rozmówcę jest dłuższy, może on dojść do wniosku, że interesujemy się nim, a nie tematem rozmowy. Psychologowie zauważyli, że kiedy zastanawiamy się, chcemy zebrać myśli jest nam o wiele łatwiej to zrobić, gdy nie patrzymy komuś w oczy. Jest więc całkiem naturalne przenoszenie od czasu do czasu wzroku z rozmówcy na np. wiszący za nim na ścianie obrazek.

Odległość od rozmówcy

Na jakość autoprezentacji ma wpływ odległość od rozmówcy. Istnieją kulturowo określone odległości pomiędzy rozmówcami, których naruszać nie wolno, bo zaburza to dobrą jakość kontaktu. Strefy kontaktu z drugim człowiekiem można podzielić następująco:

- strefa intymna (w tym substrefa do 15cm): do 0,5 m
- strefa osobista: od 0,5 do 1,30 m (kontakty społeczne i towarzyskie)
- strefa społeczna: 1,30 do 3,5 m (odległość zachowana wobec nieznanym nam osób)
- strefa publiczna: od 3,5 m – tę odległość staramy się zachować mówiąc do

większej ilości osób

Wtargnięcie w czyjąś strefę osobistą może wywołać niechęć, agresję, wycofanie się.

Rekwizyty

Podczas kontaktu z innymi ludźmi rekwizyty (np. zegarek, kolczyki, bransoletka) mogą nas uwiarygodniać lub podważać naszą wiarygodność (wielki długopis z wizerunkiem papieża w ręku Lecha Wałęsy podczas podpisywania porozumień sierpniowych w 1980 roku miał pokazać, że jest to człowiek opozycji, ktoś zupełnie inny niż “peerelowska władza”- wierzący, walczący z komunizmem).

Ubranie

Nasz strój powinien być zawsze czysty i dostosowany do sytuacji. Inaczej ubierzemy się na rozmowę kwalifikacyjną w banku, a inaczej, gdy ubiegamy się o wolne miejsce gitarzysty w zespole rockowym.

Kolor stroju (i nie tylko stroju) jest znakiem w komunikacji międzyludzkiej.

Kolory:

- Ciemne, stonowane- budują prestiż, kojarzą się z powagą
- Metaliczne- przepych, bogactwo, elegancja
- Jaskrawe, żywe- dynamizm, aktywność
- Jasne, żywe- otwartość, nowoczesność
- Kolory pastelowe- finezję, delikatność.

Organizacja środowiska

Podczas kontaktów międzyludzkich istotne znaczenie ma estetyka sali, gabinetu, ustawienie stołów i krzeseł. Miejsce zajmowane przy stole jest wyrazem relacji międzyludzkich. I tak siedzenie dwóch osób:

- vis-a-vis oznacza – rywalizację
- obok siebie przy rogach stołu- przyjacielską rozmowę
- obok siebie przy jednej krawędzi stołu- koncentrację na zadaniu
- po przeciwległych stronach stołu, ale nie vis-a -vis – pracę równoległą

Wymienione środki komunikacji pozawerbalnej mogą wzmacniać lub osłabiać komunikację werbalną.

Drugą część spotkania stanowiła praca w grupach, kiedy ćwiczyliśmy wypowiadając określone treści kolejno:

- najpierw z przygarbionymi plecami, później z wyprostowanymi,
- z poważnym wyrazem twarzy i z uśmiechem
- ze skrzyżowanymi rękoma i nogami oraz w pozycji otwartej

Następnie podzieliliśmy się na pary i rozmawialiśmy ze sobą na dowolny temat starając się pamiętać o „dopasowaniu niewerbalnym” do rozmówcy i obserwując, jaki to przynosi efekt w jakości rozmowy.

W ostatniej części spotkania wykorzystano pracę z kamerą. Uczestnicy kolejno występowali ze swoją krótką 3-4 minutową prezentacją, którą mieli wcześniej przygotować w domu. Zadaniem pozostałych uczestników było wyłapywanie elementów mowy niewerbalnej, a później konstruktywne dawanie informacji zwrotnych.