

CZYTAJ LUDZI JAK OTWARTĄ KSIĘGĘ

JAK ANALIZOWAĆ, ROZUMIEĆ
I PRZEWIDYWAĆ LUDZKIE MYŚLI,
INTENCJE I ZACHOWANIA

**PATRICK
KING**



onepress

Tytuł oryginału: Read People Like a Book: How to Analyze, Understand, and Predict
People's Emotions, Thoughts, Intentions, and Behaviors

Tłumaczenie: Piotr Cieślak

Projekt okładki: Jan Paluch

ISBN: 978-83-289-1773-6

Copyright © 2020 by Patrick King

Polish translation rights arranged with PKCS Mind, Inc. through TLL Literary Agency.

Polish edition copyright © 2025 by Helion S.A.

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from the Publisher.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

onepress.pl/user/opinie/czylud

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

Helion S.A.

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 230 98 63

e-mail: onepress@onepress.pl

WWW: onepress.pl (księgarnia internetowa, katalog książek)

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

Spis treści

	Wstęp	5
	Dlaczego prawdopodobnie robisz to źle	11
	Problem obiektywności	16
	Wnioski	20
ROZDZIAŁ 1	Motywacja jako czynnik prognostyczny zachowania	23
	Motywacja jako ekspresja cienia	25
	Nasze wewnętrzne dziecko wciąż żyje	33
	Kwestia motywacji — przyjemność czy ból	36
	Piramida potrzeb	44
	Obrona ego	50
	Wnioski	61
ROZDZIAŁ 2	Ciało, twarz i zbiory sygnałów	63
	Spójrz na moją twarz	64
	Mowa ciała	71
	Podsumowanie informacji	83
	Ludzkie ciało stanowi całość i właśnie tak należy je czytać	91
	Analizowanie zbiorów oznak	94
	Wnioski	98

ROZDZIAŁ 3	Nauka o osobowości i typy charakteru	101
	Przetestuj swoją osobowość	102
	Wielka Piątka	103
	Jung i MBTI	112
	Temperamenty Keirseya	120
	Enneagram	125
	Wnioski	128
ROZDZIAŁ 4	ABC wykrywania kłamstw (z zastrzeżeniami)	131
	Problem niepewności	133
	Rozmowa to podstawa	136
	Wykorzystaj element zaskoczenia	140
	Jak zmusić rozmówcę do główkowania	143
	Ogólne wskazówki dotyczące ponadprzeciętnie skutecznego wykrywania kłamstw	149
	Wnioski	150
ROZDZIAŁ 5	Potęga obserwacji	153
	Jak posługiwać się osądem spontanicznym	154
	Dokonywanie inteligentnych spostrzeżeń	158
	Czytaj ludzi tak jak Sherlock Holmes miejsce przestępstwa	164
	Obserwacja może być aktywna: sztuka zadawania pytań	179
	Niebezpośrednie pytania, bezpośrednie informacje	181
	Wnioski	194
	Skrócony przewodnik	197

Rozdział 2.

Ciało, twarz i zbiory sygnałów

Koncepcja, zgodnie z którą ludzie w ten czy inny sposób zawsze ujawniają swoje prawdziwe intencje i uczucia, jest niezwykle kusząca. Człowiek może *powiedzieć*, cokolwiek zechce, lecz jak często się powtarza, czyny mówią głośniejsze niż słowa: wyraz twarzy lub mowa ciała mogą niechcący ujawnić jego najgłębsze sekrety. Na dobrą sprawę komunikujemy się przez cały czas, wysyłając informacje o intencjach i uczuciach, lecz tylko niewielka część tej komunikacji ma charakter werbalny.

Przez analizowanie ludzi najczęściej rozumiemy obserwowanie ich działań i zachowań. Przyglądanie się czyjemuś ciału w konkretnej przestrzeni w celu odgadnięcia, o czym ktoś myśli, wydaje się naturalne, a co więcej, istnieje wiele dowodów naukowych potwierdzających słuszność tego podejścia. Wygląd fizyczny może wiele powiedzieć o uczuciach, motywacjach

i obawach danej osoby, nawet jeśli stara się ona nie dawać niczego po sobie poznać. Innymi słowy, ciało nie kłamie!

Niemniej jednak to podejście do interpretowania pobudek innych ludzi nie jest niezawodne. Kiedy podejmujemy interakcję z drugą osobą i staramy się zrozumieć, co ją motywuje, powinniśmy zachować ostrożność w formułowaniu założeń. Każdy jest inny, a ogromne znaczenie ma także kontekst. Choć mimikę i mowę ciała można odczytywać na różne sposoby, warto pamiętać, że żadna pojedyncza przesłanka nie wystarczy, by czegokolwiek „dowieść”, a sztuka czytania ludzi w ten sposób wymaga holistycznego spojrzenia na rozmówcę i na całą sytuację, jaką mamy przed oczami.

Spójrz na moją twarz

Zacznijmy od badań prowadzonych w latach 60. przez Ernesta Haggarda i Kennetha Isaacs. Naukowcy filmowali twarze par podczas terapii i dostrzegli bardzo krótko trwające ekspresje mimiczne, które dało się uchwycić jedynie podczas odtwarzania filmu w zwolnionym tempie. Nieco później Paul Ekman przedstawił własną, poszerzoną teorię *mikroekspresji* i opublikował książkę *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie*.

Wszyscy wiemy, jak odczytywać *makroekspresje* — wyrazy twarzy trwające do czterech sekund — lecz istnieją krótsze, bardziej ulotne miny, mijające tak szybko, że niewprawne oko

może je łatwo przeoczyć. Według Ekmana mimika jest w istocie reakcją fizjologiczną. Ekspresje te pojawiają się nawet wtedy, gdy w pobliżu nie ma nikogo, kto mógłby je zobaczyć. Ekman odkrył, że właściwie niezależnie od kręgu kulturowego ludzie w bardzo przewidywalny sposób ujawniają swoje emocje właśnie za pośrednictwem mikroekspresji, nawet jeśli próbują te emocje ukryć lub nie są ich świadomi.

Na podstawie swoich badań doszedł do wniosku, że mikroekspresje to spontaniczne, drobne skurcze pewnych grup mięśni, które w przewidywalny sposób są powiązane z emocjami i mają taki sam charakter u wszystkich ludzi, niezależnie od wychowania, pochodzenia czy oczekiwań kulturowych. Mogą one trwać zaledwie 1/30 sekundy. Dostrzeganie ich i zrozumienie, co oznaczają, jest sposobem na przebicie się przez warstwę stricte werbalną i dotarcie do głębszej prawdy o tym, co ludzie czują i w co wierzą. Makroekspresje mogą być w pewnym stopniu wymuszone lub przesadzone, lecz mikroekspresje są uważane za bardziej autentyczne i trudne do sfalszowania; mogą one też wskazywać na istnienie ukrytych lub szybko zmieniających się emocji.

W mózgu istnieją dwie ścieżki neuronalne powiązane z mimiką. Pierwszą jest *układ piramidowy*, odpowiedzialny za dobrowolne wyrażanie emocji (czyli za większość makroekspresji), drugą zaś jest *układ pozapiramidowy*, który odpowiada za mimikę mimowolną (czyli mikroekspresje). Naukowcy odkryli, że u osób, które znajdują się w silnie stymulujących sytuacjach, a zarazem podlegają zewnętrznej presji na kontrolowanie

i ukrywanie ekspresji emocjonalnej, pobudzają się *oba* wymienione szlaki neuronalne. Sugeruje to, że w jakiś sposób działają one przeciwko sobie, przy czym bardziej świadoma i dobrowolna ekspresja mimiczna dominuje nad tą mimowolną. Niemniej jednak niektóre drobne przejawy prawdziwych emocji mogą się „wydostać” na powierzchnię — i właśnie takich przejawów należy szukać, próbując odczytać drugą osobę na podstawie mimiki.

Jak zatem nauczyć się dostrzegać i interpretować te sygnały? Czy naprawdę da się rozszyfrować czyjeś najgłębsze uczucia na podstawie mimowolnego tiku nosa czy zmarszczki na czole?

Według Ekmana istnieje sześć uniwersalnych ludzkich emocji, a każdej z nich odpowiadają niezwykle subtelne wyrazy twarzy. Szczęście przejawia się w lekko uniesionych policzkach, gdy kąciki ust wędrują odrobinę wyżej i do tyłu. Pod oczami, między górną wargą a nosem oraz w okolicach zewnętrznych kącików oczu pojawiają się wtedy drobne zmarszczki. Innymi słowy, zjawiska, które wszyscy znamy ze zwykłego uśmiechu, występują również na poziomie mikro.

Mikroekspresje sugerujące smutek także przedstawiają się zgodnie z oczekiwaniami. Zewnętrzne kąciki oczu lekko opadają, podobnie jak skraje ust. Dolna warga może delikatnie drżeć. Brwi zwykle tworzą wtedy charakterystyczny, trójkątny kształt. W przypadku wstrętu górna warga się unosi, czemu mogą towarzyszyć zmarszczki tuż nad nią oraz na czole. Policzki unoszą się, a oczy nieznacznie się zwężają.

Jeśli chodzi o gniew, brwi są opuszczone i napięte, często pod kątem w dół. Powieki usztywniają się, wargi mogą być lekko rozchylone lub otwarte. Wzrok jest przeszywający i badawczy. Strach pociąga za sobą podobne zmiany mimiczne, lecz przebiegające niejako ku górze. Usta napinają się (bez względu na to, czy są otwarte, czy zamknięte), a górne i dolne powieki się unoszą. Z kolei zaskoczenie lub szok ujawniają się w postaci uniesionych brwi — raczej zaokrąglonych niż trójkątnych, jak to się dzieje w przypadku smutku. Górne powieki się unoszą, a dolne lekko obniżają, przez co oczy są szeroko otwarte. Żuchwa może mimowolnie opaść.

Jak widać, mikroekspresje nie różnią się zbyt wiele od makroekspresji pod względem zaangażowania mięśni; zasadnicza różnica dotyczy tempa zachodzących zjawisk. Ekman wykazał, że te błyskawiczne skurcze mięśni trwają tak krótko, że ludzie je przeoczą; 99 procent badanych nie było w stanie ich dostrzec. Niemniej podkreślił on jednocześnie, że dostrzeganie mikroekspresji można się nauczyć, a w szczególności da się opanować sztukę wykrywania kłamstw, czyli klasycznego przykładu mówienia czegoś innego, niż się czuje.

Ekman twierdzi, że jest w stanie nauczyć tej techniki w ciągu 32 godzin, a osoby zainteresowane zastosowaniem jej we własnym życiu mogą łatwo opanować podstawy. Przede wszystkim warto szukać rozbieżności między tym, co zostało powiedziane, a tym, co faktycznie widać na podstawie mimiki. Ktoś może wyrażać werbalne wsparcie i składać obietnice, lecz króciutkie przejawy strachu szybko zdradzają jego prawdziwe stanowisko.

Innym klasycznym sygnałem, który może świadczyć o tym, że ktoś nas okłamuje, jest lekkie uniesienie ramion połączone ze stanowczym zapewnieniem o prawdziwości słów. Drapanie się w nos, pochylanie głowy na bok, unikanie kontaktu wzrokowego, niepewność wypowiedzi i wiercenie się również sugerują, że czyjaś rzeczywistość wewnętrzna nie pokrywa się z tym, co widać na zewnątrz — osoba ta może kłamać.

Ponownie warto podkreślić, że nie jest to niezawodna metoda, a w większości badań nie udało się znaleźć silnego związku między mową ciała, wyrazem twarzy a oszustwem. Żaden pojedynczy gest niczego sam w sobie nie oznacza. Wielu psychologów zauważa ponadto, że niespójność dotycząca mikroekspresji może w rzeczywistości sygnalizować dyskomfort, nerwowość, stres lub napięcie; nie zawsze chodzi o fałsz.

Tak czy inaczej, analiza mikroekspresji w połączeniu z innymi narzędziami i stosowana z uwzględnieniem szerszego kontekstu może być niezwykle skuteczna. Inna sprawa, że wymaga ona bardzo uważnego wpatrywania się w rozmówcę i obserwowania go w sposób niezręczny i zbyt oczywisty jak na typową sytuację towarzyską. Należy też odrzucić wiele nieistotnych danych i zdecydować, które gesty stanowią „szum” lub są nieznaczące, dlatego że wynikają ze specyfiki zachowania danej osoby.

Stwierdzono, że osoby nieprzeszkolone pod tym kątem zdumiewająco słabo wykrywają kłamców, nawet jeśli mają wrażenie, że przeczucia dotyczące oszustw nigdy ich nie mylą.

Oznacza to, że nawet niewielka poprawa pod względem trafności spostrzeżeń, jaką można osiągnąć dzięki zrozumieniu i zastosowaniu teorii mikroekspresji, może mieć ogromne znaczenie. Mikroekspresja, jak sama nazwa wskazuje, to drobiazg, ale tak czy owak, stanowi jakąś informację.

W świetle rozważań dotyczących demaskowania kłamców opisywana technika może się wydawać agresywna i podstępna. Ekman ostrożnie zauważa jednak, że „kłamstwa” i „oszustwa” (jak je nazywa) mogą też oznaczać chęć ukrycia emocji, a nie podłe zamiary. Zabawa w detektywa i odkrywanie sekretnych odczuć innych ludzi niewątpliwie mają swój urok, lecz w praktyce posługiwanie się analizą mikroekspresji przypomina trochę śledztwo: w telewizji zawsze wygląda ono znacznie ciekawiej niż w rzeczywistości. Co więcej, celem rozwijania umiejętności analizowania mikroekspresji nie jest przyłapywanie przyjaciół i współpracowników na kłamstwie; chodzi raczej o to, by zyskać większą empatię oraz inteligencję emocjonalną i nauczyć się lepiej rozumieć innych ludzi.

Jeśli nie jesteś przekonany do analizowania mikroekspresji pod kątem wykrywania kłamstw, możesz nie doszukiwać się prób oszustwa ani klasyfikować min według czasu ich trwania, tylko skupić się na badaniu, co na ogół wyraża dana ekspresja mimiczna. Następnie, w zależności od kontekstu i w połączeniu z tym, co zostało przekazane *werbalnie*, możesz dojść do własnych wniosków.

Zaciśnięte usta lub szybkie ściągnięcie ich kącików w kierunku uszu i do tyłu zwykle oznaczają nerwowość. Drżenie ust lub podbródka, zmarszczone brwi, zmrużone oczy i przygryzione wargi mogą wskazywać, że rozmówca czuje się spięty. Jeśli jakaś znana Ci osoba zwykle jest spokojna i opanowana, lecz podczas opowiadania czegoś, w co nie do końca wierzysz, nagle zaczyna wysyłać wiele tego rodzaju sygnałów, możesz dojść do wniosku, że relacja ta z jakiegoś powodu ją denerwuje. O tym, czy sygnalizuje to kłamstwo, czy raczej fakt, że dana historia jest po prostu trudna lub przykra do opowiedzenia, możesz zdecydować tylko Ty, uwzględniając kontekst sytuacji.

Osoba, która odczuwa niechęć bądź sprzeciw, może zaciśnąć usta w wąską kreskę, przewrócić oczami, zatrzepotać powiekami lub zmarszczyć nos. Może też lekko zmrużyć lub zwęzić oczy niczym złoczyńca z kreskówki, który wpatruje się w bohatera. Może na moment zamknąć oczy lub uśmiechnąć się w sposób nacechowany lekką pogardą. Jeśli ktoś przejawia tego rodzaju zachowania po rozpakowaniu prezentu na gwiazdkę, możesz dojść do wniosku, że podarek nie przypadł mu do gustu, nawet jeśli twierdzi inaczej.

Osoby zmagające się ze stresem mogą znajdować drobne ujścia tego stresu i w ten sposób ujawnić swój stan wewnętrzny, choć na pozór są opanowane i spokojne. Niekontrolowane, szybkie mruganie i powtarzalne ruchy, takie jak tik policzka, gryzienie języka lub dotykanie palcami konkretnej części twarzy, mogą wskazywać, że ktoś uważa sytuację za stresującą.

Zachowania tego rodzaju są zupełnie typowe na przykład podczas rozmowy kwalifikacyjnej albo przesłuchania w związku z jakimś przestępstwem, lecz stają się bardziej godne uwagi, jeśli pojawiają się w pozornie spokojnych okolicznościach. Rozdzźwięk między mimiką a komunikatem może wskazywać, że nie wszystko jest takie, jak się wydaje.

Zwróć też uwagę na asymetrię w mimice. Naturalne, spontaniczne i autentyczne przejawy emocji zwykle są symetryczne, w odróżnieniu od wymuszonych, sztucznych min, sprzecznych z wewnętrznymi odczuciami. Także i w tym przypadku staraj się interpretować to, co widzisz, w szerszym kontekście i patrz na całą osobę, z uwzględnieniem innych aspektów mowy ciała.

Pamiętaj, że analizowanie mimiki twarzy jest znakomitą, głęboką metodą czytania ludzi, lecz daleko jej do niezawodności. Każde dokonane spostrzeżenie jest po prostu jakąś informacją i samo w sobie niczego nie dowodzi. Sztuka polega na gromadzeniu jak największej liczby danych i przyglądaniu się całemu schematowi, jaki się z nich wyłania, a nie na bazowaniu na zaledwie jednej czy dwóch przesłankach. Z tego powodu najlepiej jest wykorzystać wiedzę o mikroekspresjach jako uzupełnienie innych metod i narzędzi.

Mowa ciała

Mowa ciała jest równie potężnym co mimika językiem komunikacji, którego można się nauczyć. W końcu twarz to po prostu część ciała. Dlaczego mielibyśmy skupiać się tylko na jednej

części, skoro postawa i gesty mogą przemawiać równie wymownie? Były agent FBI Joe Navarro, powszechnie uważany za autorytet w tej dziedzinie, na podstawie swoich doświadczeń opowiada o bogactwie informacji, jakimi ludzie dzielą się bez otwierania ust (czyli o tym, co nazywa komunikacją pozawerbalną).

Navarro, który pochodzi z Kuby i po przenosinach do Stanów Zjednoczonych w wieku ośmiu lat musiał nauczyć się angielskiego, szybko docenił fakt, że ludzkie ciało jest, jak to ujął, „czymś w rodzaju billboardu reklamującego to, co ktoś ma na myśli”. W trakcie swojej kariery zawodowej obszernie mówił o nauce dostrzegania sygnałów pozawerbalnych, czyli drobnych gestów, które sugerują, że ktoś czuje się niekomfortowo, jest wrogo nastawiony, zrelaksowany albo wystraszony.

Tak jak jest w przypadku mimiki, tak i te sygnały mogą wskazywać na oszustwo lub kłamstwo, ale przede wszystkim dają znać, że rozmówca odczuwa dyskomfort bądź że mówi coś innego, niż myśli. Uzbrojeni w znajomość tajników mowy ciała możemy nie tylko otworzyć nowe kanały komunikacji z innymi ludźmi, ale także zwracać baczniejszą uwagę na własne ciało oraz sygnały, jakie możemy mimowolnie wysyłać.

Przede wszystkim należy zrozumieć, że komunikacja niewerbalna jest wrodzonym, biologicznym mechanizmem wykształconym w toku ewolucji. Reakcje emocjonalne na określone bodźce są błyskawiczne i zachodzą spontanicznie, bez względu na to, czy tego chcemy. Co ważne, wyrażają się one

fizycznie w przyjmowanych postawach oraz ruchach ciała, co potencjalnie skutkuje przekazywaniem tysięcy komunikatów niewerbalnych.

Za te automatyczne odruchy odpowiada dość prymitywna, emocjonalna i być może przez to uczciwsza część naszego ośrodkowego układu nerwowego, a mianowicie tak zwany mózg limbiczny. Kora przedczołowa (część odpowiedzialna za intelektualne i abstrakcyjne rozważania) nie ma aż tak bezpośredniego związku z ciałem i w większym stopniu niż mózg limbiczny pozostaje pod naszą świadomą kontrolą, a zarazem jest też bardziej zdolna do kłamstwa. Człowiek może mówić jedno, ale ciało zawsze ujawni prawdę. Dzięki dostrojeniu się do gestów, ruchów, postawy, wzorców dotykania, a nawet do czyjegoś ubioru dajesz sobie bardziej bezpośredni dostęp do tego, co rozmówca *naprawdę* myśli i czuje. Navarro twierdzi, że większa część komunikacji tak czy inaczej przebiega w sferze pozasłownej, to zaś oznacza, że *nie biorąc* pod uwagę mowy ciała, nie odbierasz większości przekazu.

Warto zauważyć, że początki komunikacji miały charakter niewerbalny. U zarania dziejów ludzkości, zanim pojawiły się języki, nasi praprzodkowie najprawdopodobniej porozumiewali się za pomocą gestów, prostych dźwięków i mimiki. Dziecko od pierwszych chwil po przyjściu na świat instynktownie robi różne miny, aby zasygnalizować głód, zimno albo strach. Ponieważ komunikacja niewerbalna była naszym pierwszym sposobem porozumiewania się i w pewnych sytuacjach wciąż może

być preferowana, nie trzeba nas uczyć odczytywania podstawowych gestów ani rozumienia tonu głosu.

Zastanów się, jak wiele form komunikacji niewerbalnej uważasz za coś oczywistego; mam tu na myśli choćby sposoby okazywania miłości lub złości. Choć możemy nie zdawać sobie z tego sprawy, wszyscy nadal przetwarzamy wielkie ilości informacji płynące kanałami niewerbalnymi. Jeśli nauczysz się odczytywać te dane, możesz łatwiej określić, czy ktoś próbuje Cię oszukać albo ukryć prawdziwe uczucia oraz intencje.

Zapewne słyszałeś o reakcji walki lub ucieczki, lecz istnieje jeszcze jeden odruch tego rodzaju: zamrożenie (ang. *freeze*). Nawet jeśli te reakcje na zagrożenie manifestują się bardzo subtelnie, wciąż oznaczają dyskomfort i strach. Nasi przodkowie przejawiali je w obliczu drapieżników bądź starć z wrogimi plemionami, lecz związane z nimi instynkty podążyły za nami przez epoki, do sal konferencyjnych i klas.

Za te reakcje na strach także odpowiada mózg limbiczny. Osoba, której zadano trudne pytanie albo która znalazła się w niesprzyjającej sytuacji, może się poczuć jak sparaliżowana. Może mocno zaprzeczyć się o krzesło i zastygnąć w tej pozycji (reakcja zamrożenia). Inne wyjście polega na fizycznym odsunięciu się lub odgrodzeniu od tego, co jest postrzegane jako zagrożenie. Osoba może położyć na kolanach jakiś przedmiot lub skierować kończyny w stronę wyjścia (reakcja ucieczki). Trzecią opcją jest „walka”. Ta agresywna reakcja na strach może się przejawiać w postaci zaczepek, kłótni lub groźnych gestów.

Im lepiej nauczysz się odczytywać niewerbalne sygnały, tym zapewne bardziej docenisz ich zasadniczo *fizyczny* charakter oraz znaczenie postrzegane przez pryzmat wspólnej ewolucyjnej przeszłości. Dawniej mogliśmy próbować zapobiec potencjalnej napaści przez wykonywanie określonych gestów albo ruszać do ataku, robiąc bardzo czytelne dla oponenta ruchy i miny. Dzisiejszy świat cechuje się znacznie większym poziomem abstrakcji, a zagrożenia mają zwykle charakter werbalny i konceptualny, lecz stare mechanizmy ekspresji, strachu, agresji, ciekawości i innych uczuć wciąż funkcjonują, tylko być może przejawiają się nieco subtelniej.

Przyjrzyjmy się temu, co zwykle nazywa się zachowaniami samouspokajającymi. Mogą one zapewnić cenny wgląd w osobę, która czuje się zestresowana, niepewna lub zagrożona. Nazwa tych zachowań dobrze oddaje ich charakter, są to bowiem (nieświadome) próby uspokojenia się w obliczu postrzeganego zagrożenia. Kiedy czujemy się zestresowani, mózg limbiczny może zmusić nas do wykonywania drobnych gestów, które mają na celu samoukojenie. Zachowania takie jak dotykanie czoła i szyi, bawienie się włosami lub nerwowe pocieranie dłońmi o siebie mają na celu rozładowanie stresu.

Szyja jest wrażliwym, a zarazem stosunkowo odsłoniętym obszarem ciała. Skłonność agresorów do ataku na szyję jest tak typowa, że znalazła odzwierciedlenie w popularnym sformułowaniu „rzucić się do gardła”, obszar ten może być więc nieświadomie traktowany jako otwarty na śmiertelną w skutkach

napaść. Nic więc dziwnego, że nieświadomie zasłaniając lub gładząc okolice szyi, przejawiamy wewnętrzne zmagania, dyskomfort emocjonalny lub niepewność. Mężczyźni posługują się tym gestem częściej niż kobiety; poruszają węzeł krawata lub ściskają górną część szyi. Z kolei kobiety przykładają dłoń do wcięcia nadmostkowego (zagłębienia między obojczykami) lub nerwowo bawią się naszyjnikiem.

Zwracanie uwagi na to zachowanie pozwala wyczuć czyjś lęk i niepewność. Wyobraź sobie, że w odpowiedzi na nacechowane lekką agresją słowa jednej osoby druga reaguje nieznacznym odchyleniem się, skrzyżowaniem ramion na piersiach albo położeniem dłoni w okolicach krtani. Jeśli dostrzeżesz takie gesty, łatwo dojdiesz do wniosku, że to konkretne stwierdzenie wzbudziło w rozmówcy jakiś strach lub niepewność.

Na podobnej zasadzie pocieranie lub dotykanie czoła albo skroni może sygnalizować niepokój emocjonalny lub przytłoczenie. Szybkie postukiwanie palcami o blat zdradza chwilowy stres, a długotrwałe trzymanie głowy obiema rękami może oznaczać skrajne cierpienie. Każdy ruch polegający na kołtaniu się, głaskaniu lub pocieraniu można uznać za fizyczną wskazówkę świadczącą o potrzebie samoukojenia. Chodzi na przykład o dotykanie policzków, gdy dana osoba czuje się zdenrowana lub wystraszona, pocieranie bądź oblizywanie warg, ściskanie płatków uszu albo przeczesywanie palcami włosów lub brody.

Zachowania samouspokajające nie ograniczają się do głaskania i pocierania. Wydęcie policzków i głośne wypuszczenie

powietrza z płuc jest sygnałem wyzwolenia silnego stresu. Zauważyłeś, jak wiele osób tak robi, gdy usłyszysz coś złego albo o włos uniknie wypadku? Dość nieoczekiwaną reakcją na stres jest ziewanie — w tym przypadku nie wskazuje ono na nudę, lecz stanowi próbę nagłego zaczerpnięcia większej ilości tlenu w niepokojących sytuacjach. Zjawisko to występuje także u innych zwierząt. Innym tego rodzaju gestem jest „czyszczenie nóg”, które polega na omiataniu nóg dłońmi tak, jakby chciało się je umyć lub oczyścić z kurzu. Gest ten łatwo przeoczyć, jeśli zostanie zrobiony pod stołem, lecz jeśli go dostrzeżesz, możesz uznać, że stanowi on wyraźny przejaw próby uspokojenia się w stresującej sytuacji.

Innym zachowaniem, na które rzadko zwraca się baczniejszą uwagę, jest „przewietrzanie się”. Zwróć uwagę, jak ktoś odciąga kołnierzyk koszuli od szyi albo zrzuca włosy z ramion tak, jakby chciał się ochłodzić. Taka osoba prawdopodobnie odczuwa dyskomfort lub napięcie. Choć gesty te mogą być spowodowane faktyczną niewygodą, częściej stanowią reakcję na wewnętrzne napięcie i stres, który wymaga „ostudzenia”.

Jedna z najbardziej oczywistych form zachowań uspokajających wygląda podobnie jak gest matki, która chce ukoić małe dziecko: chodzi o przytulanie i obejmowanie własnego ciała lub pocieranie ramion, podobnie jak robimy to pod wpływem zimnych dreszczy. Gesty tego rodzaju są nieświadomym sposobem chronienia ciała i sugerują, że ktoś czuje się zagrożony, zatroskany lub przytłoczony.

Jest to zresztą ważna zasada leżąca u podstaw całej teorii mowy ciała: układ kończyn i gesty mogą sygnalizować mimowolne próby fizycznego chronienia się. Jeśli wziąć pod uwagę, że w tułowie znajdują się najważniejsze narządy organizmu, nietrudno zrozumieć, dlaczego mózg limbiczny chce odruchowo zabezpieczyć ten obszar w przypadku postrzeganego zagrożenia, nawet jeśli ma ono charakter emocjonalny.

Osoba, która jest bardzo zamknięta na czyjeś prośby bądź czuje się atakowana lub krytykowana, może skrzyżować ręce na piersiach, jakby chciała powiedzieć: „Odejdź”. Uniesienie dłoni do klatki piersiowej podczas kłótni to bardzo typowy gest blokujący, zupełnie jakby padające słowa zostały fizycznie rzucone i wywołały nieświadomy odruch, który je odeprze. Na podobnej zasadzie opadnięte, bezwładne ramiona mogą sygnalizować uczucie klęski, rozczarowania lub rozpacz. Wygląda to tak, jakby ciało fizycznie komunikowało: „Nie dam rady. Nie wiem, co robić. Poddaję się”.

Pójdźmy o krok dalej. Wyobraź sobie kogoś, kto stoi przy biurku z szeroko rozłożonymi rękami. Czy taki gest nie kojarzy Ci się ze zwierzęciem zawłaszczającym swoje terytorium? Obszerne, ekspansywne gesty sygnalizują pewność siebie, asertywność, a nawet dominację. Osoba, która stoi z rękami opartymi na bokach, odsłania tors. W ten sposób skutecznie komunikuje, że jest pewna co do zajmowanego stanowiska i nie czuje się w najmniejszym stopniu zagrożona.

Innym gestem mającym sygnalizować pewność siebie i asertywność jest ulubione przez polityków i biznesmenów na całym

świecie składanie rąk w „wieżyczkę”. Opuszki palców obu dłoni stykają się, tworząc charakterystyczny układ. Złożone w ten sposób dłonie, które wyglądają tak, jakby odpoczywały i spokojnie rozważały następny ruch, to klasyczny gest negocyjacyjny, komunikujący pewność siebie, opanowanie i przekonanie co do swojej siły i pozycji.

Dla odmiany wyginanie palców i pocieranie dłoni często oznaczają brak poczucia kontroli nad sytuacją lub zwątpienie we własne możliwości. Tak jak wiele poprzednich, tak i ten gest ma na celu samouspokojenie i rozładowanie napięcia. Ręce są naszymi podstawowymi narzędziami wprowadzania zmian w świecie i wykonywania działań. Kiedy niespokojnie nimi poruszamy, załamujemy je lub zaciskamy pięści, pokazujemy, że brakuje nam pewności i wiary siebie lub że nie umiemy działać z pełnym przekonaniem.

A co z nogami? Często nie zwraca się na nie uwagi, na przykład dlatego, że są schowane pod biurkiem. Niemniej jednak nogi i stopy również wysyłają cenne sygnały. Lekko podskakujące lub kołyszące się stopy mogą świadczyć o zadowoleniu, ale podrygiwanie całymi nogami w połączeniu z innymi nerwowymi lub uspokajającymi gestami często wskazuje na silne napięcie wewnętrzne, buzującą energię, niecierpliwość albo... nadmiar kawy. Z kolei skierowane w górę palce u nóg można uznać za przejaw pozytywnych, optymistycznych odczuć.

Pod względem fizjologicznym nogi i stopy stanowią oczywiście podstawę przemieszczania się. Niespokojne stopy mogą

sugerować niewyrażoną chęć ruchu, dosłownie lub w przenośni! Mawia się też, że stopy wskazują kierunek, w którym nieświadomie chcemy podążać. Palce u nóg zwrócone w stronę rozmówcy mogą sygnalizować: „Jestem tutaj z tobą; w pełni uczestniczę w tej rozmowie”, podczas gdy stopy skierowane ku wyjściu niejednokrotnie stanowią wskazówkę, że ich właściciel wolałby się oddalić.

Do innych oznak świadczących o tym, że ktoś chce się ruszyć z miejsca, wyjść lub uciec, należą gesty takie jak zaciskanie kolan, unoszenie i opuszczanie stóp na palcach lub delikatne, sprężyste unoszenie się na palcach w pozycji stojącej. Wszystkie te subtelne sygnały komunikują, że nieświadomy umysł już „odpalił silnik” i tylko czeka, by móc zacząć działać. Może to oznaczać, że dana osoba jest podekscytowana tym, co się wydarzy, i chce jak najszybciej wkroczyć do akcji albo przeciwnie, odczuwa silną niechęć względem zaistniałej sytuacji i dosłownie chce uciec gdzie pieprz rośnie. Także i w tym przypadku kontekst ma decydujące znaczenie.

Nogi i stopy mogą też ujawniać negatywne emocje. Krzyżowanie nóg, podobnie jak rąk, może sygnalizować chęć zamknięcia się lub ochrony ciała przed postrzeganym zagrożeniem bądź dyskomfortem. Skrzyżowane nogi często są zwrócone w stronę osoby, którą lubimy i której ufamy, bądź skierowane z dala od kogoś, do kogo nie czujemy sympatii. Dzieje się tak dlatego, że nogi mogą służyć jako bariera, chroniąca nas przed czyjąś obecnością bądź otwierająca się na nią. Flirtujące panie mogą

zsunąć but na czubki palców i kołysać nim bądź na przemian wsuwać i wysuwać z niego stopę. Pomijając freudowskie konteksty tego zachowania, odsłanianie stóp i nóg może sygnalizować swobodę, a nawet intymność podczas przebywania z kimś. Z kolei usztywnienie stóp i kostek może być jednym z elementów reakcji zamrożenia u kogoś, kto czuje *silną* awersję do sytuacji lub rozmówcy.

Omówiłem kwestię twarzy, rąk, nóg i stóp; w kilku słowach wspomniałem też o tułowi. Czy zostało coś jeszcze? Okazuje się, że bardzo wiele. Ciało jako całość może być umiejscowione w przestrzeni w określony sposób, przyjmować konkretne pozycje, przybliżać się do innych ludzi lub od nich oddalać. Przy najbliższej okazji zapoznania się z kimś nowym lekko się pochyl, by uściśnąć mu dłoń, i przyjrzyj się, jak zareaguje całe jego ciało.

Pozostając na swoim miejscu (czyli „nie ustępując pola”), taka osoba pokazuje, że czuje się swobodnie w danej sytuacji, z Tobą i z samą sobą. Cofnięcie się lub obrócenie całego tułowia i stóp na bok sugeruje, że podszedłeś zbyt blisko, naruszając jej sferę komfortu. Dla odmiany podejście o krok sygnalizuje, że jest zadowolona z kontaktu i gotowa go bardziej zacieśnić.

Podstawowa zasada jest dość oczywista: ciało porusza się ekspansywnie, gdy jesteśmy swobodni, zadowoleni lub mamy poczucie panowania nad sytuacją. Dzieje się także na odwrót; kulimy się w sobie, gdy czujemy się nieszczęśliwi, wystraszeni lub zagrożeni. Poruszamy się w stronę tego, co się nam podoba,

a oddalamy od rzeczy budzących niechęć. Pochylanie się w kierunku rozmówcy może oznaczać zgodę, swobodę, flirt, spokój i zainteresowanie. Z kolei krzyżowanie rąk, odwracanie się bokiem, odchylanie się i wykorzystywanie mocno skrzyżowanych nóg jako bariery świadczą o nieświadomych próbach ucieczki lub uchronienia się przed czymś niepożądanym.

Człowiek, który rozsiada się w transporcie publicznym jak król, czuje się zrelaksowany, bezpieczny i bardzo pewny siebie (irytujące, prawda?). Ci zaś, którzy wyglądają, jakby chcieli się zapaść w siebie i zajmować jak najmniej przestrzeni, mogą sygnalizować niepewność i brak asertywności. Na podobnej zasadzie wypięcie klatki piersiowej i wyciągnięcie rąk w agresywnym geście w trakcie kłótni komunikuje: „Patrz, jaki jestem duży!”, a chowanie głowy w uniesionych ramionach stanowi niewerbalny komunikat: „Nie krzywdź mnie! Zobacz, jaki jestem mały!”.

Wprawdzie nie przypominamy już goryli, które bębnią się po klatkach piersiowych podczas konfliktów, lecz jeśli przyrzysz się ludziom uważniej, dostrzeżesz w ich gestach echa takich pierwotnych zachowań. Postawy i gesty ekspansywne, zawłaszczające przestrzeń, są powiązane z dominacją, asertywnością i autorytetem. Swobodę i śmiałość symbolizują także dłonie oparte na biodrach lub złączone za plecami (czy taka postawa nie przywodzi Ci na myśl członka rodziny królewskiej albo dumnego żołnierza, który nie obawia się napaści?), a nawet splecione za szyją, kiedy odchylamy się na krześle.

Przyglądając się mowie ciała innych ludzi, w pierwszej kolejności zwróć uwagę na to, czy ich działania, gesty i postawa są ukierunkowane na zewnątrz, czy do wewnątrz. Czy twarz sygnalizuje otwartość, czy zamknięcie się w sobie? Czy dłonie są swobodne, a ręce szeroko rozłożone, czy raczej przyciśnięte do tułowia i usztywnione? Czy mina sygnalizuje napięcie, czy otwartość? Czy podbródek jest uniesiony (oznaka pewności siebie), czy opuszczony (oznaka niepewności)?

Wyobraź sobie, że nie znasz słów, jakimi mógłbyś opisać to, co obserwujesz; po prostu patrz. Czy ciało rozmówcy jest zrelaksowane i swobodnie zajmuje przestrzeń, czy też dostrzeżasz w nim jakieś napięcie, usztywnienie i niepokój, przejawiające się na przykład w ułożeniu kończyn?

Jak już wspomniałem, sztuka interpretowania mowy ciała w dużej mierze opiera się na intuicji. Wynika to z faktu, że każdy z nas ma ją opanowaną zupełnie biegle. Wystarczy pozwolić sobie na odwrócenie uwagi od przekazu werbalnego, by dostrzec bogactwo informacji niewerbalnych, które zawsze przepływają pomiędzy ludźmi. Nie są to ukryte wskazówki; ich dostrzeganie jest raczej kwestią otwarcia się na dane płynące kanałem, na który nauczyliśmy się nie zwracać większej uwagi.

Podsumowanie informacji

Jak możemy wykorzystać zdobytą wiedzę, aby ułatwić sobie skuteczne czytanie ludzi i dostrzeganie nawet tych pobudek, intencji i uczuć, które woleliby ukryć? Od razu zaznaczę, że

wykrywanie oszustw wcale nie jest tak proste, jak się wydaje, ani nie sprowadza się do zauważania sygnałów ostrzegawczych, które bezsprzecznie świadczą o kłamstwie. Mimo bogactwa informacji na temat mowy ciała z jej odczytywaniem słabo radzą sobie zarówno laicy, jak i (niekiedy) zawodowcy.

Prawdziwy talent przejawia się w umiejętności decydowania, co zrobić z określonymi spostrzeżeniami, gdy już je poczynisz. Czy skrzyżowane ręce oznaczają, że ktoś kłamie, jest smutny lub wystraszony, czy... zwyczajnie jest mu zimno? Sztuka polega na wykorzystywaniu nie jednej wskazówki czy dwóch, ale ich obszernego zbioru, który pozwala uzyskać pełniejszy obraz zachowania. Wykrywanie kłamstw jest tak trudne między innymi dlatego, że gesty i miny kojarzone z oszustwem często nie różnią się od tych, które oznaczają stres lub dyskomfort.

Czy biorąc to wszystko pod uwagę, nadal warto uczyć się interpretowania mowy ciała? Bez wątpienia! Dodanie tej płaszczyzny komunikacji do innych aspektów interakcji z ludźmi wzbogaci Twoje relacje i zapewni Ci lepszy wgląd w konflikty i napięcia. Wiedza o tym, co dzieje się w umyśle rozmówcy, ułatwia porozumiewanie się i odnoszenie do tego, co człowiek ten faktycznie czuje, a nie tylko do tego, co mówi.

Komunikaty mowy ciała płyną bez przerwy. Każdy człowiek nieustannie komunikuje się w sposób niewerbalny. Można nie tylko obserwować te informacje na bieżąco, lecz także nauczyć się je odpowiednio syntetyzować i interpretować. Nie musisz być w tym ekspertem; nie musi Ci się udać za każdym razem.

Wystarczy po prostu być ciekawym ludzi i zwracać na nich uwagę w sposób, w jaki być może dotąd tego nie robiłeś. Podczas doskonalenia umiejętności czytania mowy ciała warto pamiętać o kilku ważnych zasadach.

Określ typowe zachowanie

Jeden gest (albo dwa) w trakcie rozmowy nie oznaczają wiele. Mogą być przypadkowe lub mieć czysto fizjologiczne podłoże. Ale im więcej wiesz o typowym zachowaniu jakiejś osoby, z tym większą trafnością możesz założyć, że gestom i działaniom wykraczającym poza ów schemat warto przyjrzeć się bliżej. Jeśli ktoś *ma w zwyczaju* mrużyć oczy, wydymać wargi, podrygiwać stopami lub odkasływać, to takie zachowania można właściwie zignorować jako nieistotne.

Dostrzegaj nietypowe lub niespójne zachowania

Czytanie ludzi opiera się na interpretowaniu wzorców zachowań. Zwracaj szczególną uwagę na nietypowe dla danej osoby sygnały. Nieoczekiwana zabawa włosami w połączeniu z unikaniem kontaktu wzrokowego może sugerować, że coś się dzieje, zwłaszcza jeśli rozmówca na ogół nie przejawia takich skłonności. Z biegiem czasu zapewne zaczniesz rozpoznawać charakterystyczne zachowania bliskich Ci osób — ktoś może na przykład zawsze marszczyć nos, gdy jest nieszczerzy, albo odchrząkiwać, kiedy się czegoś boi i próbuje zamaskować swoje obawy.

Przed wszystkim staraj się dostrzegać te gesty i ruchy, które sprawiają wrażenie niespójnych z przekazem słownym. Rozbieżności między komunikacją werbalną i niewerbalną mogą dostarczyć więcej informacji niż samo obserwowanie mowy ciała. Chodzi o kontekst. Przytoczę oczywisty przykład: wyobraź sobie, że ktoś nerwowo splata palce dłoni, pociera skronie i głośno wzdycha, ale mówi, że wszystko jest w porządku i nie dzieje się nic złego. To nie same gesty stanowią informację, że rozmówca ukrywa problemy, lecz fakt, że są one niezgodne z wypowiadanymi słowami.

Zbierz jak najwięcej danych

Jak już wiesz, niektóre gesty pozornie świadczące o zamykaniu się w sobie mogą wynikać z zimy, ze zmęczenia lub nawet choroby, a gesty ekspansywne nie muszą oznaczać pewności siebie, tylko wiązać się z uczuciem fizycznego ciepła i chęcią ochłodzenia się. Dlatego nigdy nie należy interpretować pojedynczego gestu w oderwaniu od kontekstu. Zawsze bierz pod uwagę zbiory wskazówek.

Jeśli coś dostrzeżesz, odnotuj to w myślach, ale nie wyciągaj pochopnych wniosków. Sprawdź, czy zachowanie się powtórzy. Poszukaj innych sygnałów, które mogą wzmacniać początkowe spostrzeżenia lub stanowić przesłankę do odmiennej interpretacji. Sprawdź, czy dane zachowanie powtarza się u tej osoby w rozmowie z innymi ludźmi i w innych kontekstach. Daj sobie czas na *rzetelne przeanalizowanie* całości obserwowanych zjawisk.

Zwracaj uwagę na naśladownictwo

Należy pamiętać, że pewne gesty w konkretnym kontekście lub w obecności określonej osoby mogą oznaczać coś innego niż w innym kontekście i w towarzystwie innych ludzi. Zmierzam do tego, że pewne gesty mogą się pojawiać jedynie w *Twojej* rozmowie z tą osobą. Jeśli nie znasz jej zbyt dobrze, najprostsze wyjście polega na sprawdzeniu, czy odzwierciedla ona Twoje gesty, jakiegokolwiek by one były.

Naśladownictwo jest jednym z podstawowych ludzkich instynktów; mamy skłonność do powielania, czyli „papugowania”, zachowań i ekspresji osób, które lubimy lub z którymi się zgadzamy. Nie robimy tego, jeżeli za kimś nie przepadamy lub postrzegamy go negatywnie. Na przykład podczas spotkania z nowym klientem możesz zauważyć, że niezależnie od przyjaznego brzmienia Twojego głosu i bez względu na to, jak często się uśmiechasz i wykonujesz ciepłe, otwarte gesty, klient reaguje chłodem i oznakami zamknięcia się w sobie, niepowielającymi Twojego optymizmu. W takim przypadku rodzaj gestów ma pomijalne znaczenie; liczy się sam fakt, że nie są one naśladowane, sugeruje on bowiem, że osoba, z którą rozmawiasz, jest mało otwarta, nastawiona wrogo lub ma poczucie zagrożenia.

Badaj przepływ energii

Nie jest to wydumana, ezoteryczna koncepcja. Podczas spotkania grupowego zwróć uwagę na to, gdzie skupiają się intencje, wysiłki i uwaga. Obserwuj przepływ energii. Czasami lider grupy

jest nim tylko z nazwy, a warunki dyktuje ktoś inny. Wystarczy spojrzeć, ile uwagi poświęca się małemu dziecku, aby się przekonać, na czym to polega: dziecko może mówić i robić bardzo niewiele, a mimo to przyciąga uwagę wszystkich osób w pomieszczeniu. Na podobnej zasadzie oficjalną głową domu może być ojciec rodziny, który gestykułuje i mówi podniesionym głosem, aby utrwalić tę opinię. Ale jeśli przyjrzyś się uważnie dynamice relacji, może się okazać, że uwaga jest nieustannie kierowana na jego żonę, a każdy członek rodziny pokazuje mową ciała, że wbrew temu, co wynika z przekazu werbalnego męża, potrzeby pani domu są najważniejsze.

Najsilniejszy nie zawsze jest najgłośniejszy. O dynamice władzy w grupie można się wiele dowiedzieć, patrząc, gdzie przepływa energia. Kto mówi najwięcej? Do kogo najczęściej zwracają się ludzie i jak? Kto zawsze wydaje się być na świeczniku?

Pamiętaj, że mowa ciała jest dynamiczna

Treść naszej wypowiedzi to nie tylko słowa i gramatyka, której używamy do ich połączenia. Chodzi także o to, *jak* rozmawiamy. Mówimy dużo czy mało? Jakim tonem głosu? Czy zdania są długie i skomplikowane, czy raczej lakoniczne? Czy formułujemy wypowiedzi w sposób nacechowany wątpliwościami, nadając im formę zbliżoną do pytań, czy oświadczamy coś z całą mocą niczym powszechnie znany fakt? Jak prędko mówimy? Jak głośno? Robimy to wyraźnie czy mamroczemy pod nosem?

Na tej samej zasadzie, na jakiej informacje werbalne można przekazywać na różne sposoby, informacje niewerbalne także mogą przybierać odmienne formy. Gesty nie są czymś statycznym, lecz żywymi ekspresjami odczuć, które zmieniają się w czasie i przestrzeni. Obserwuj przepływ informacji na bieżąco. Przyglądaj się temu, jak ekspresja zmienia się w reakcji na otoczenie i znajdujące się w nim osoby. Nie wypatruj jakiegoś jednego konkretnego gestu, tylko staraj się zwracać uwagę na specyfikę zachodzących w nich zmian.

Przyjrzyj się na przykład czyjemuś sposobowi chodzenia. Chodzenie także jest czymś w rodzaju postawy ciała, tyle że wprawionej w ruch. Szuranie i powłóczenie nogami sugerują brak pewności siebie, natomiast sprężysty, szybki krok nasuwa skojarzenia z optymizmem i podekscytowaniem. Zwróć uwagę na to, jak ktoś reaguje na innych w trakcie rozmowy bądź na jego styl komunikowania się z osobami sprawującymi władzę. Gdy zaczniesz się temu przyglądać, zaskoczy Cię bogactwo informacji, które tylko czekają, by je zauważyć.

Kontekst to podstawa

Na koniec warto powtórzyć, że żaden gest nie pojawia się w próżni. Komunikację niewerbalną należy rozpatrywać w odniesieniu do wszystkiego innego, podobnie jak tę werbalną. Szukaj schematów i poznawaj zachowanie danej osoby z biegiem czasu, w różnych okolicznościach i względem różnych ludzi. Bierz pod uwagę sytuację i otoczenie: pocenie się i jękanie podczas składania przysięgi małżeńskiej albo ważnej rozmowy

kwalifikacyjnej są zupełnie zrozumiałe, ale robienie tego w reakcji na pytanie o przyczyny grzebania w czyichś szufladach jest nieco bardziej podejrzane.

Pamiętaj też, że każdy ma niepowtarzalną, specyficzną osobowość. Uwzględnij w swoich analizach fakt czyjegoś introwertyzmu lub ekstrawertyzmu, skłonność do priorytetowego traktowania emocji albo intelektu oraz dużą lub małą tolerancję na ryzyko i przeciwności losu. Wiedz, że w obliczu stresujących sytuacji niektórzy wzbijają się na wyżyny swoich możliwości, a inni zupełnie sobie nie radzą; jedni zachowują się spontanicznie i swobodnie, a inni są stonowani i wolą wyreżyserowane gesty i zachowania. Instynktownych, ewolucyjnie zaprogramowanych odruchów nie da się zupełnie ukryć ani się im oprzeć, ale mogą one przybierać nieco inne formy, nacechowane unikatową osobowością.

Trzeba przyznać, że opanowanie umiejętności czytania mimiki i mowy ciała wymaga czasu i cierpliwości. Nie ma prostych trików, które pozwalałyby w pełni zrozumieć czyjeś głębsze motywy. Jeśli jednak będziesz pamiętać o wymienionych wyżej zasadach i skupisz się na doskonaleniu zdolności obserwacji, wkrótce rozwiniesz w sobie talent do wychwytywania i rozumienia drobnych fluktuacji i zmian w zachowaniu, które wcześniej uszłyby Twojej uwadze. To prawda, że żyjemy w świecie zdominowanym przez słowa i język, lecz bez większej przesady można stwierdzić, że podejmując się nauki komunikacji niewerbalnej, otwieramy się na zupełnie inny, czasami dość dziwny świat.

Ludzkie ciało stanowi całość i właśnie tak należy je czytać

Chyba każdy zetknął się z informacjami statystycznymi w rodzaju: „Dziewięćdziesiąt procent komunikacji ma charakter niewerbalny”. Wyobrażamy sobie, że komunikacja jest przede wszystkim kwestią języka, symboli, odgłosów, dźwięków czy ilustracji, natomiast osoba posługująca się tym językiem stanowi odrębny fizyczny byt w przestrzeni.

W rzeczywistości jednak granica między tym, co werbalne a niewerbalne, między medium a komunikatem, zawsze jest trochę nieostra.

Wcześniej dowiedziałeś się, jak można odczytać osobę oraz komunikaty niewerbalne, wysyłane oprócz treści, które świadomie chce Ci ona przekazać. Innymi słowy, wiesz już, jak słuchać nie tylko przesłania, ale *samego rozmówcy*, traktując jego ciało jako obiekt do interpretowania.

W rozważaniach dotyczących wykrywania kłamstw i tajnych uczuć przyjąłem założenie, że to, co tkwi w człowieku, zawsze w jakiś sposób objawia się na zewnątrz. Instynktownie uznajemy bowiem istoty ludzkie za niepodzielną *całość*, co oznacza, że przekaz werbalny i niewerbalny są nierozzerwalnie splecione. Na czym polega różnica między słowami a ustami, które je wypowiadają? Między ciałem i wykonywanym przez nie gestem?

Powyższe pytania mogą się wydawać trochę abstrakcyjne, jak się jednak okazuje, przeprowadzono interesujące badania,

które potwierdzają teorię, zgodnie z którą komunikację jako całość można uznawać za pełną ekspresję istoty ludzkiej. Czy podczas rozmowy z kimś przez telefon zdarzyło Ci się domyślić, że rozmówca się uśmiecha? Menedżerowie telefonicznych centrów obsługi klienta tłumaczą pracownikom, że ludzie są w stanie „usłyszeć uśmiech” przez telefon. Jak sądzisz, dlaczego to możliwe?

Nabiera to większego sensu, gdy potraktujemy głos nie jako coś abstrakcyjnego, lecz fizjologiczną część ludzkiego ciała. Wim Pouw, badacz z Donders Institute na Radboud University, opublikował w 2020 roku w czasopiśmie „PNAS” kilka ciekawych spostrzeżeń. Zainteresowała go kwestia, którą instynktownie wszyscy rozumiemy, taka mianowicie, że gesty i mimika pomagają nam lepiej zrozumieć przekaz, a niekiedy mają fundamentalne znaczenie dla jego prawidłowego odbioru.

W ramach eksperymentu Pouw poprosił sześć osób, aby wydały prosty dźwięk (taki jak „aaa”) i połączyły go z różnymi gestami rąk i dłoni. Następnie trzydziestu innych uczestników badania wysłuchało samych dźwięków. O dziwo, badani potrafili odgadnąć gesty towarzyszące dźwiękom i je naśladować. Umieli określić rodzaj ruchu, sposób jego wykonania, a nawet tempo!

Jak? Zgodnie z teorią Pouwa ludzie są w stanie nieświadomie wykrywać subtelne, ale ważne zmiany w wysokości i głośności dźwięków, a także zmiany ich tempa, towarzyszące różnym gestom. W wykonywanie gestów angażuje się *całe ciało*, włącznie z głosem. Innymi słowy, słysząc czyjś głos, słyszysz wiele aspektów ciała tej osoby.

Kiedy mówimy, dźwięk wibruje w całej tkance łącznej. Wykonywanie różnych gestów wpływa na różnice w napięciu mięśni, co przekłada się na bardzo subtelne, lecz słyszalne zmiany w głosie. Wielka zaleta opisywanej umiejętności polega na tym, że nie trzeba jej w szczególny sposób doskonalić; wystarczy mieć świadomość jej istnienia. Przypuszczam, że nie przyszło Ci do głowy, by ćwiczyć czytanie mowy ciała przez telefon, jest to jednak możliwe, jeśli potraktujesz głos jako część ciała rozmówcy!

Sam głos stanowi niezwykle żyzny grunt do analiz. Słyszając kogoś mówiącego w innym pokoju, na nagraniu dźwiękowym lub przez telefon, zamknij oczy i wyobraź sobie, co robi jego ciało i na co może wskazywać określona postawa lub gest. Na podstawie brzmienia głosu bardzo często da się oczywiście domyślić wieku i płci, lecz nie tylko — akcent i słownictwo mogą dostarczyć wskazówek na temat pochodzenia etnicznego lub narodowości danej osoby.

Wsluchaj się w tempo, tembr, głośność i wysokość głosu oraz w to, jak rozmówca nad nim panuje. Jak oddycha? Czy treść słów i *sposób* artykulacji wzajemnie wzmacniają przekaz, czy sobie przeczą? Ktoś może na przykład w rozmowie telefonicznej twierdzić, że jest czymś bardzo podekscytowany, lecz jego powolny i ospały głos sugeruje przygarbioną postawę i zamknięcie się w sobie, to zaś oznacza, że najprawdopodobniej znacznie wyolbrzymia swoją ekscytację.

Analizowanie zbiorów oznak

Odejdźmy na chwilę od działań fizycznych, które mogą, ale nie muszą dostarczać sugestii innych niż przekaz werbalny, i zastanówmy się nad zachowaniem w kategoriach ogólnego przesłania, komunikowanego innym. Jeśli na przykład czujemy się wrogo nastawieni i agresywni, ta postawa i pobudki będą się przejawiały w wielu postaciach, od słownictwa, przez działania, aż po wyraz twarzy i ekspresję głosową. Zamiast próbować sobie wyobrażać każdy możliwy przejaw agresji, możemy się skupić na samej agresji i dostrzegać związane z nią zbiory zachowań.

Agresja jest wyrażana przez konfrontacyjne gesty lub działania, które energicznie zmierzają *w stronę* celu. Inwazyjne, skracające dystans gesty względem drugiej osoby mogą sygnalizować chęć dominacji, kontroli lub ataku. W sferze werbalnej agresję mogą reprezentować zniewagi lub szyderstwa, w sferze fizycznej zaś nadmierne zbliżenie się do oponenta, połączone niekiedy z demonstracją przeważającej siły. Agresję cechują nagle, mocne, precyzyjnie ukierunkowane ruchy. Wygląda to tak, jakby całe ciało koncentrowało się na jednej, ściśle określonej intencji.

Asertywna mowa ciała jest podobnie stanowcza, lecz nie aż tak ukierunkowana. Osoba przejawiająca asertywność podtrzymuje swoje stanowisko, jest zdecydowana, zrównoważona i otwarta oraz jasno wyraża określone pragnienie. O ile agresor może krzyczeć, o tyle osoba asertywna będzie raczej wyrażać

swoje zdanie z „muskularną” pewnością siebie, którą daje się wyczuć w jej głosie.

Mowa ciała wyrażająca **uległość** stanowi przeciwieństwo opisanych; zwróć uwagę na ochronne gesty, które sprawiają, że osoba zdaje się mniejsza, niż jest w istocie. Osoba ta może ponadto przejawiać uspokajające drugą stronę zachowania, takie jak częste uśmiechanie się, pozostawianie w bezruchu, mówienie przyciszonym głosem, spuszczenie wzroku i przyjmowanie niegroźnych postaw, sugerujących delikatność.

Czymś zupełnie innym jest postawa wyrażająca szczerą **otwartość**. Zrelaksowane, przyjaźnie nastawione osoby będą sygnalizowały swobodę bycia — świadczą o niej nieskrzyżowane ręce i nogi, zapraszający wyraz twarzy i niezobowiązujący styl wypowiedzi. Niejednokrotnie poluzowują one lub zdejmują zewnętrzne warstwy odzieży, aby podkreślić swoją bezpośredniość.

Otwartość w pewnym stopniu przypomina **romantyczną** mowę ciała, z tą różnicą, że osoba przejawiająca zainteresowanie seksualne będzie dodatkowo zachowywać się w sposób podkreślający intymność. Położy ona nacisk na zmysłowość (dotykanie drugiej osoby lub siebie, głaskanie, stroszenie piórek, powolność gestów, ciepłe uśmiechanie się) oraz więź (długi kontakt wzrokowy, zadawanie pytań, zgadzanie się, naśladowanie). Wszystko to składa się na oczywistą zachętę do skrócenia dystansu.

Zwodnicza mowa ciała może się przejawiać w dowolny sposób, który odzwierciedla wewnętrzne napięcie. Fałsz oznacza

istnienie sprzeczności — na przykład ktoś mówi coś innego, niż myśli. Poszukaj oznak podenerwowania, wynikających z takiego dysonansu. Zwróć uwagę na przejawy niepokoju, zamknięcia się i dekoncentracji (taka osoba musi przetwarzać dodatkowe dane, których nie chce Ci ujawnić!). Rozmówca może sprawiać takie wrażenie, jakby nazbyt usilnie starał się nad sobą zapanować, co objawia się niepokojem.

Spoglądając na intencje, które stoją za komunikacją, możemy zacząć czytać ciało jako całość. Dzięki temu da się łatwiej i szybciej zebrać więcej danych i dostrzec wzorce zachowań, by nie wyciągać pochopnych wniosków z pojedynczego gestu lub innej formy ekspresji. Weź pod uwagę całe ciało — kończyny, twarz, głos, postawę, tułów, ubranie, włosy, dłonie i palce.

Czy dostrzegasz zbiór obronnych gestów świadczących o zamknięciu się? Czy ktoś próbuje pokazać swoją władzę, siłę i dominację? A może po prostu jest pewny siebie? Czy rozmówca stara się dać Ci do zrozumienia, że jest godny zaufania albo ma do sprzedania coś naprawdę wartościowego (mowa ciała sprzedawcy)? Czy wita Cię z otwartością i szacunkiem?

W bardzo ogólnym ujęciu staraj się dostrzegać następujące wzorce, obejmujące *całe ciało*:

- Krzyżowanie, zamykanie się, kulenie się — mogą sygnalizować ostrożność, podejrzliwość, nieśmiałość.
- Ekspansywność, otwieranie się, luz — sygnalizują życzliwość, poczucie komfortu, zaufanie i relaks.

- Pochylenie się, wskazywanie, kierowanie — mogą być oznakami dominacji, chęci kontrolowania, siły przekonywania.
- Dotykanie, głaskanie, muskanie — świadczą o pobudkach romantycznych.
- Raptowność, gwałtowność, okazywanie siły, podnoszenie głosu — sygnalizują rozpierającą energię lub agresję, a niekiedy także strach.
- Zgadzanie się, naśladowanie, powtarzanie fraz — są oznaką szacunku, życzliwości, podziwu i uległości.

W jeszcze szerszym i bardziej abstrakcyjnym ujęciu warto przyglądać się zachowaniom przez pryzmat postaw często opisywanych z użyciem różnych form określenia „trzymać” i terminów pokrewnych. Ktoś może się trzymać (lub nie), trzymać się czegoś kurczowo, trzymać coś twardą ręką, powstrzymać się od czegoś i tak dalej. Jeśli rozmawiasz z kimś, kto „trzyma coś w sobie”, możesz rozpocząć interpretację właśnie od tego ogólnego spostrzeżenia, dzięki któremu lepiej zrozumiesz drobniejsze oznaki, takie jak nerwowe pocieranie dłoni, zaciśnięte usta, zmarszczone brwi, płytkie oddychanie, które nie pozwala w pełni wybrzmieć słowom, wysoki ton głosu, nerwowe mruganie i tak dalej.

Ciało takiej osoby wysyła jasny i spójny komunikat, świadczący o napięciu. Dzieje się w niej coś, co stara się zachować w tajemnicy. Na podstawie kolejnych wskazówek kontekstowych

możesz podjąć próbę wysondowania, czy osoba ta nie chce się do czegoś przyznać, kłamię albo po prostu wstydzi Ci się o czymś powiedzieć.

Wnioski

- W końcu dotarliśmy do sedna sprawy. Jak można czytać i analizować ludzi tylko dzięki uważnemu obserwowaniu ich i słuchaniu? W tym rozdziale zająłem się dwoma głównymi aspektami: mimiką i mową ciała. Należy zauważyć, że choć wiele zjawisk związanych z komunikacją niewerbalną zostało udowodnionych naukowo (mają podłoże fizjologiczne), spostrzeżenia dotyczące gestów i ekspresji twarzy nie są stuprocentowo trafne. Nie mogą być, ponieważ nie sposób wziąć pod uwagę wszystkich czynników zewnętrznych. Znając te zjawiska, mamy jednak lepsze rozeznanie co do tego, czego należy szukać i jakie wnioski da się wyciągnąć z dokonanych obserwacji.
- Mimikę można podzielić na dwa główne rodzaje: mikro- i makroekspresje. Makroekspresje mimiczne są bardziej oczywiste, wyraziste i trwają dłużej. Często są też udawane i mogą być wywoływane świadomie. Mikroekspresje stanowią ich przeciwieństwo: są mimowolne i trwają tak krótko, że niezwykle

trudno je zaobserwować. Psycholog Paul Ekman przyporządkował różne rodzaje mikroekspresji do sześciu podstawowych emocji; w szczególności zaś zidentyfikował te mikroekspresje, które mogą świadczyć o nerwowości, kłamstwie i fałszu.

- Zakres interpretacji mowy ciała jest bardzo szeroki. Zasadniczo ciało zrelaksowane jest ekspansywne i odważnie zajmuje przestrzeń, a ciało niespokojne kuli się w sobie, jakby chciało się ukryć i pocieszyć. Nie da się wymienić wszystkich aspektów mowy ciała w jednym punkcie, należy jednak pamiętać o tym, że najlepszy sposób interpretowania języka gestów opiera się na dokładnej znajomości typowych zachowań danej osoby.
- Aby powiązać wszystkie spostrzeżenia, ciało należy czytać jako całość i szukać zbiorów zachowań, które przekazują jednolity komunikat. Głos można potraktować jako część ciała i interpretować go podobnie jak gesty. Szukaj oznak lub wskazówek świadczących o niespójności przekazu, niepasujących do pozostałych aspektów komunikacji. Jeśli dostrzeżesz takie sygnały, może to oznaczać, że rozmówca próbuje coś przed Tobą ukryć. Ponieważ każdy taki pojedynczy sygnał może być nieistotny sam w sobie, pamiętaj, by przed wyciągnięciem ostatecznych wniosków zebrać wystarczająco dużo danych.

PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —

- 
1. ZAREJESTRUJ SIĘ
 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

NAUCZ SIĘ BŁYSKAWICZNIE CZYTAĆ LUDZI, ROZSZYFROWYWAĆ MOWĘ CIAŁA, WYKRYWAĆ KŁAMSTWA I POZNAWAĆ TAJNIKI LUDZKIEJ NATURY.

Czy da się analizować ludzi, nawet jeśli z ich ust nie pada ani jedno słowo? Ależ tak! Dowiedz się, jak czytać w myślach i nawiązywać głębokie relacje.

JAK PRZENIKNĄĆ MYŚLI INNYCH LUDZI BEZ ICH WIEDZY?

Ta książka nie jest typowym poradnikiem dotyczącym mowy ciała i mimiki. Owszem, przeczytasz w niej o tych i wielu innych zagadnieniach, a także o technikach wykrywania kłamstw w typowych, codziennych kontaktach z ludźmi, lecz jej treść sięga głębiej — do zakamarków ludzkiej psychiki i natury. Życiowe doświadczenia i wszystko to, co nas spotkało, kształtuje naszą osobowość, a przez to w dużej mierze kieruje nawykami i zachowaniami. Poszczególne fragmenty są niczym najciekawsze i najbardziej praktyczne wskazówki z podręcznika psychologii. Zajrzyj w głąb siebie i innych ludzi!

Poznaj tajniki wywierania wpływu i perswazji.

- Co kończyły mogą nam powiedzieć o ludzkich emocjach?
- Dlaczego wykrywanie kłamstw wymaga uwzględnienia szerszego kontekstu?
- Czy poprzez ocenę osobowości można poznać motywację?
- W jaki sposób wyciągać jak najtrafniejsze wnioski przy ograniczonym dostępie do informacji?
- Jak szybko nawiązywać głębokie relacje z nieznanymi?

Sztuka czytania drugiego człowieka opiera się na zrozumieniu jego natury. Potraktuj tę umiejętność jak tajny kod, który ułatwi Ci przewidywanie słów i działań innych osób.

PATRICK KING jest autorem bestsellerów i trenerem umiejętności społecznych. Specjalizuje się w interakcjach społecznych i coachingu konwersacyjnym, jego prace bazują na badaniach naukowych, doświadczeniach akademickich, a także praktyce w pracy z klientami. Często publikuje w takich mediach jak „GQ”, „Forbes”, „TEDx” czy NBC News. Hobbystycznie trenuje biegi długodystansowe.

ROZSZYFRUJ MYŚLI I INTENCJE DRUGIEGO CZŁOWIEKA, ABY MÓC PODĄŻAĆ ZA NIMI W DOWOLNYM KIERUNKU!

onepress



Księgarnia internetowa:
onepress.pl



HELION S.A.
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
onepress@onepress.pl

ebook dostępny na:
ebookpoint

ISBN 978-83-289-1773-6



9 788328 917736

książki klasy business

Cena: 49,00 zł