

POLYÁNKI BALÁZS

TESTNYELV



A NONVERBÁLIS VISELKEDÉS ALAPJAI

II

Polyánki Balázs: TESTNYELV. A nonverbális viselkedés alapjai.

Ilusztrációk:
pixaby.com

Borítógrafika:
canva.com

Figyelmeztetés:

A könyv teljes anyaga, vagy annak bármely részlete kizárólag a kiadó írásos engedélyének birtokában sokszorosítható, vagy használható fel nyilvánosság előtt előadás megtartására, vagy bármely célra.

A könyvben szereplő gyakorlatokat mindenki kizárólag saját felelősségére gyakorolhatja. A bemutatott módszerek alkalmazása nem helyettesíti a kiképzett szakemberrel való konzultációt. Amennyiben úgy észleli, hogy élethelyzetével, panaszával kapcsolatban segítségre van szüksége, keresse fel orvosát, pszichológusát.

Készült a Dabasi Nyomda Kft-ben
Dabas, 2022

TARTALOM

Bevezetés

ELSŐ RÉSZ – A nonverbális viselkedés területei

- 1.1 Nonverbális viselkedés
- 1.2 Multimodális Üzenetleltár
- 1.3 Arckifejezés
- 1.4 A szem viselkedése
- 1.5 Vokális viselkedés
- 1.6 Verbális viselkedés
- 1.7 Gesztusok
- 1.8 Testtartás
- 1.9 Érintés
- 1.10 Illeszkedés
- 1.11 Kontextus
- 1.12 Kulturális szignálok
- 1.13 Határszabályozás
- 1.14 Makroszkopikus mozgások és változások
- 1.15 Képmenedzsmenet
- 1.16 Megtévesztés
- 1.17 Zaj
- 1.18 Kongruencia
- 1.19 Alapvonal
- 1.20 Biológiai affektusok
- 1.21 Tudatosság
- 1.22 Intuíció
- 1.23 Nonverbális olvasás

BEVEZETÉS

Könyvem célja, hogy az emberi testnyelv és nonverbális viselkedés alaposan kutatott területére nyújtson bevezetést. A testnyelv igen sokatmondó lehet. Ha nem tudjuk, hogy miképpen olvassuk, nagy eséllyel sok időt azzal fogunk tölteni, hogy kitaláljuk, vajon mi is történik az adott helyzetben. Hasznos lehet szülőknek, tanároknak, trénereknek, segítő foglalkozásúaknak, az igazságügyben vagy egészségügyben dolgozóknak, üzletembereknek, a szolgáltatás világában tevékenykedőknek és bárkinek, akit érdekel a társas érintkezés világa, fejleszteni szeretné e készségeit.

A társas érintkezés teljességét igyekszik leírni, amelyben változatos üzenetek szimultán kerülnek küldésre és fogadásra. A gyakorlatok segítségével egyrészt pontosabban tudja majd ezeket az üzeneteket észlelni (más szóval olvasni vagy dekódolni) és rájuk a helyzetnek megfelelőbben reagálni (válaszolni). Másrészt saját üzeneteit is jobban fogja tudni észlelni (monitorozni) és kontrollálni (más szóval prezentálni vagy kódolni) annak érdekében, hogy másokkal való kapcsolatait kezelje.

Azzal, hogy jobban felismeri és kontrollálni tudja a társas helyzetekben saját nonverbális mintázatait, jobb döntéseket tud majd hozni és harmonikusabb kapcsolatokat tud kiépíteni másokkal.

A könyv négy részből áll. Az első rész a nonverbális viselkedés húsz területét mutatja be. A második rész gyakorlati útmutatót ad az önmegfigyelésre ezeken a területeken. A harmadik rész gyakorlatai mások megfigyeléséhez adnak segítséget. Végül a negyedik rész az előző területeket kombinálva, a társas interakciók rejtelseiben való hatékonyabb navigációhoz nyújt praktikus segédletet.

Polyánki Balázs

Bicske, 2022

ELSŐ RÉSZ – A NONVERBÁLIS VISELKEDÉS TERÜLETEI

1.1 NONVERBÁLIS VISELKEDÉS

Az emberek olvasása olyan, mint a kotta olvasása. A társas érintkezés olyan, mint egy partitúra. Az olvasó pedig, olyan, mint a karmester. A karmesternek érzékenynek kell lennie valamennyi hangszerre, arra, hogy egy hang mikor kezdődik, meddig szól, mikor a legintenzívebb és mikor halkul el. Bár azt nem tudhatjuk minden alkalommal teljesen biztosan, hogy egy másik személy nonverbális viselkedése mit jelent, azonban annak szinte mindig van valami jelentősége a helyzetben, vagy a kapcsolatban.

A nonverbális jelek felerősítik, gyengítik, közömbösítik vagy módosítják a társas érintkezés intimitásszintjét, csak úgy, mint a szóbeli közlés teljes jelentését.

A nonverbális viselkedés jelentése mindig kontextusfüggő. Az olvasónak tudnia kell, hogy mit keressen ebben a helyzetben. Amit nem vesz észre, az nincs is. Ha kihagyja ezeket a jelzéseket, később talán már nem érheti őket tetten egyáltalán.

Mások (és önmagunk) olvasása olyan készség, ami tanulható. Annak érdekében, hogy jobb kapcsolatokat építsünk másokkal, először is tisztában kell lennünk azokkal a jelekkel, amiket mi küldünk mások felé. Ha ezeket irányítani tudjuk, a kapcsolatot is jobban tudjuk kezelni. Egy olyan átfogó rendszerrel, ami térképet ad kezünkbe a nonverbális világhoz, e tanulási folyamat jelentősen felgyorsítható.

1.2 MULTIMODÁLIS ÜZENETLELTÁR

Multimodális üzenetek alatt azon információk küldését és fogadását értjük, amelyeket a társas érintkezés során a szavak, viselkedések, kinézet, tárgyak, kontextus és a környezet közvetítenek.

A leltár 20 modalitást tartalmaz. Ezek lehetnek tudatosak, tudattalanok, automatikusak vagy tanultak és akár társadalmilag ritualizáltak a kontextusnak megfelelően.

A leltár megközelítése nem választja szét a verbális és nonverbális kommunikációt, sokkal inkább a kettő interakciójának fontosságát emeli ki. A társas érintkezés teljességét (verbális és nonverbális) igyekszik leírni.

Célja, hogy segítsen számunkra megragadni a társas kommunikáció során annyi üzenetértékkel bíró jelzést, amennyit csak lehetséges annak érdekében, hogy javítsuk észlelésünk pontosságát és reakcióink megfelelőségét.

A leírható, viselkedésre épülő, megfigyelhető és mérhető területekre fókuszál, ahelyett, hogy olyan mögöttes állapotokkal foglalkozna, mint például az "alárendelődés", "érdeklődés" vagy "barátságosság". Az általa nyert adatok többsége dichotóm (fennáll vagy nem áll fenn) és vannak olyanok is, amelyeket egy intenzitás skálán jellemezhetünk (pl. enyhe, közepes, erős).

1.3 ARCKIFEJEZÉS

A Multimodális üzenetleltár húsz modalitása közül először az arckifejezést vizsgáljuk meg. A modalitások régiókra (vagy komponensekre) oszthatók fel. Minden régióhoz megfigyelhető viselkedések társulnak. Ezeket a viselkedéseket kódokkal írjuk le. A kódok az angol elnevezésekből származnak. A könyv hátralévő részeiben ezeket is bemutatom, amelyek számos gyakorlási lehetőséget biztosítanak a testnyelvet olvasni tanulók számára. A kódok elsajátítása és alkalmazása hatékonyá teszi a viselkedések olvasását – azaz megfigyelését, rögzítését, osztályozását és értékelését. A második fejezetben ezzel e négy lépéses módszerrel Ön azonnal elkezdhet saját magán gyakorolni.

A leltár az arcot hét régióra osztja fel: homlok, szemöldök, szemhéj, nazotrianguláris terület, száj, áll, nyak.

Arckifejezéseink lehetnek akaratlagosak vagy spontának. A kettő mögött eltérő neurológiai pályák állnak. Van, akinek belső világa "az arcára van írva", míg másokat "nehéz olvasni", mert vonásaik nem fejezik ki világosan érzéseiket, szándékaikat.

Eltérő az is, hogy ki mennyire képes tudatosítani saját vagy mások arckifejezésének üzeneteit. Megfelelő gyakorlással azonban ez a készség fejleszthető, ami hozzájárulhat személyes jóllétünk és kapcsolataink javításához - ha tudjuk, mit keressünk az arcon és mit kezdünk az így nyert információval.

1.4 A SZEM VISELKEDÉSE

Az emberek nonverbális jeleinek olvasása nem egyenlő azzal, hogy bele is látunk a fejükbe. Néhány jelnek többféle jelentése is lehet és különféle emberek ugyanazt az üzenetet eltérő jelekkel közvetíthetik. Leltárunk második modalitása a szem viselkedése.

A szemkontaktus az intimitás szabályozója. Amit szemeink csinálnak egy adott kontextusban, sok mindent kifejezhet, - figyelmet, tiszteletet, érzelmet, érdeklődést, őszinteséget, részvételi szándékot és egyben szabályozza a kommunikáció folyamatát amit nagyrészt a kontextus és a kultúra határoz meg.

A szemkontaktus szabályozása finoman igazodik a kontextusban lévő személyek közötti kapcsolathoz. A szerelmesek hosszan néznek egymás szemébe. Igyekszünk nem nézni azokra, akiket nem kedvelünk. Tömegben és szűk helyen (pl. liftben, metrón) pedig úgy teremtünk távolságot és tartjuk fenn intim zónánkat, hogy tekintetünk irányát a számunkra biztonságos területekre korlátozzuk - például telefonunkra.

A leltár négy területre osztja a szemmel kapcsolatos viselkedéseket: szemmozgás, szemkontaktus, a tekintet iránya, és a szem fiziológiai változásai.

1.5 VOKÁLIS VISELKEDÉS

A harmadik modalitás a vokális viselkedés világába vezet be, ahol a hangsúly nem azon van, hogy mit mondunk, hanem azon, hogy miképpen mondjuk azt. Az alábbi komponensek tartoznak ide: akcentus, hangmagasság, hangerő, artikuláció, egyéni sajátossággal bíró jegek, a beszéd gyorsasága, a hangsúlyozás, a nem nyelvi vokalizációk, hibázások és a környezeti jelzések.

Míg a verbális viselkedés általában szándékunk szerinti, akaratlagos a kommunikációban, addig a paralingvisztikai elemek kevésbé előre eltervezettek. Ezért nyújtanak fontos információt számunkra a beszélő identitásáról, személyiségéről, érzéseiről, és beszélgetésben kinyilvánított szándékairól.

Talán a vokális viselkedés emeli ki legjobban azt, hogy a kommunikáció verbális és nonverbális elemeit gyakorlatilag nem tudjuk elkülöníteni. Éppen ezért szerepelteti a Multimodális üzenetleltár a társas interakció teljességében önálló modalitásként a soron következő területet: a verbális viselkedést.

Már az első három modalitás - és azok kombinációja - az üzenetek hatalmas változatosságát tárja elénk. Az öröm arckifejezéséhez például egészen más vokális jel társul, amikor emelkedettséget és más, amikor megkönnyebbülést fejezünk ki.

1.6 VERBÁLIS VISELKEDÉS

Leegyszerűsítve azt mondhatjuk, hogy a kommunikáció információközvetítés különféle modalitásokon (csatornákon) keresztül egyik helyről a másikra. Leltárunk a kommunikáció verbális rétegét nyolc komponens mentén, 72 kód segítségével elemzi.

A szóbeli - vagy írott - tartalmak világos mintázatot adnak számunkra arról, amit valaki mondott vagy éppen nem mondott az adott kontextusban.

A verbális viselkedés kiértékelése gazdag információforrásként szolgál számunkra. Ha például valaki, arra a kérdésünkre, hogy ő kapcsolta-e ki a riasztót, azt válaszolja, hogy „Én nem értek a technikához”, a leltár a Sikertelen Tagadás kódot adja.

Hasonló módon megfigyelhető és mérhető például a nyelvbotlás, szóismétlés, sikertelen követés, konzisztencia, tartalmi fókusz, expresszivitás, szókihagyás, távolító nyelv, túlzó nyelv, témakövetés vagy kezdeményezés és sok más változó.

A verbális viselkedés modalitásra is érvényes az, amit leltárunk folyamatosan hangsúlyoz az olvasással kapcsolatban: először elemezzünk, és csak a utána értelmezzünk!

A kutatások szerint az ún. metanyelvi tudatosságot 5-6 éves korunkban már használjuk. Más szavakkal a metalingvisztikai képesség lehetővé teszi számunkra, hogy a nyelv természetére tudatosan reflektáljunk – szóban és írásban egyaránt.

1.7 GESZTUSOK

A kar és a test mozgásai révén kifejezett kommunikáció a gesztus. Klasszikusan öt fajtáját különböztetjük meg. Az emblémák a szavakat helyettesítő, önmagukban jelentéssel bíró szignálok. Az illusztrátorok tovább formálják, kiegészítik azt, amit mondunk. Az érzelmi állapotot kifejező mozdulatok érzéseinket kommunikálják mások felé. A szabályozók a beszélgetés folyamát irányítják. Végül az alkalmazkodó mozdulatok célja az önmagunkban keletkezett feszültség levezetése, önmegnyugtató.

Gesztusaink mennyisége, verbális viselkedésünkkel és a kontextussal való kapcsolata (kongruenciája) további üzenetet jelent az interakció során. Ha valaki túl sokat használ, impulzívnek, önmagát nehezen kontrollálónak tűnhet, ami egy hűvösséget megkövetelő kontextusban kevésbé előnyös. A túl kevés gesztus ellenben tartózkodónak, hűvösnek tűnhet mások számára mondjuk egy vibráló munkahelyen és kollégáink úgy láthatnak bennünket, mint aki érdektelen és nem ad elég "életjelet" magáról.

Leltárunk hat régió szerint osztályozza a gesztusokat: fej, vállak, kéz, láb, nagymozgások, rendszerbe ágyazott gesztusok.

1.8 TESTTARTÁS

Testtartásunkkal folyamatos üzeneteket küldünk saját magunknak. Kemikáliák kerülnek a véráramba akkor is, amikor meggörnyedünk és akkor is, amikor önmagunkat kihúzza állunk. Ezek hangulatukra és energiaszintünkre is hatással vannak. Testtartásunk üzeneteit mások szintén azonnal dekódolhatják.

A nyitott testtartás, ami térben kiterjed kényelmről és dominanciáról küldhet üzeneteket. Zárt testtartásunkat mások kisebbségi érzésként, tartózkodásként értelmezhetik. A testtartás testnyelvünk egyik legtávolabbról dekódolható modalitása. Amikor első benyomást alakítanak ki rólunk, a testtartás jelentős szerepet játszik ebben.

Amint személyes terünkbe lép egy idegen, testtartása - különösen kezének pozíciója - alapján agyunk azonnal azt keresi, hogy mekkora fenyegetettséget, veszélyt jelenthet ránk nézve. Leltárunk az alábbi területekre osztja fel és elemzi a testtartással kapcsolatos viselkedéseket: dimenzionális jegyek, álló pozíció, ülő pozíció, helyváltoztatás, a testtartás megváltoztatása és testi szignálok.

1.9 ÉRINTÉS

A hetedik modalitás az érintés, ami a társas érintkezésben részt vevő felek testi kontaktusainak mintázatait írja le és elemzi.

A leltár gyakorlati alkalmazása a MÉH alapelveire épül, amelyet a második részben mélyebben is elemezni fogunk. Ez legjobban az érintésen keresztül mutatható be. Az "M" a megbízhatóságra utal. Azaz, ha többen megfigyeljük, hogy a helyzetben történt-e érintés és ha igen, akkor pontosan ki, hol, hogyan, meddig érintette meg a másikat, akkor ebben bizonyos mértékű egyetértést találunk. Más néven, konkordanciát, konszenzust vagy homogenitást.

Az "É" az érvényesség rövidítése. Az elemzett viselkedésről akkor mondhatjuk, hogy az történik, amit leírunk, ha a kulturális, társas, fiziológiai adatok és önbeszámolók megerősítik azt.

Végül a "H" a hatékonyságra utal. Módszerünk gazdaságos, azaz nem igényel sok munkát és időt, hogy eredményt kapjunk.

A kontextuális és kulturális normák, szabályok megszegése az érintés terén vonhatja maga után a legsúlyosabb következményeket.

A modalitás öt területe: érzelmi kommunikáció (pl. intimitás), játék (pl. birkózás), irányítás (pl. lökés, húzás), rituálé (pl. kézfogás, ölelés), és tevékenység (pl. hajszál eltávolítása a másik ruhájáról vagy orvosi vizsgálat).

1.10 ILLESZKEDÉS

A társas érintkezés során két vagy több személy nonverbális viselkedésének összehangolása, tükrözése, imitálása vagy utánzása az illeszkedés. Fontos és természetes eleme az ember-ember interakciónak. Gestalt (alak) jelenség, ami viszonylag könnyen detektálható.

Lehet spontán vagy szándékos.

Az empátia, rapport (harmonikus viszony), kapcsolat, státusz területére ad bepillantást a szereplők viszonylatában.

Viselkedéseink összehangolása társas életünk minden szintjén jelen van és segít minket az egymással történő egyezkedések során. A kultúra, kontextus, nem, előzmények és a státusz erősen befolyásolhatják. A terápiás szövetség minősége például a terapeuta és a kliens nonverbális illeszkedéséből megítélhető.

Fontos társas jelzés kapcsolataink építése és fenntartása során, és hasznos indikátora lehet annak, hogy miképpen viszonyul valaki az interakcióhoz, a témához vagy milyen a hozzáállása az egyes személyekhez.

Nevezik testet öltött egyidejűségnek is. Öt komponense van: jelzés, modalitás, hatás, alkalmazkodás és orientáció.

1.11 KONTEXTUS

A leltár fő célja az, hogy segítsen számunkra a kontextusban megjelenő fontos verbális és nonverbális üzeneteket észrevenni, értelmezni és azokra megfelelően reagálni.

A társas viselkedések kontextusnak megfelelő helyes értelmezése helyzettudatosságot igényel. Ez annak az érzéke, hogy tudjuk milyen környezetben és kikkel vagyunk együtt. Magában foglalja azt a teljes képet, hogy mi történik körülöttünk a releváns modalitások viszonylatában.

A kontextus az olvasásban olyan, mint az előjegyzés a zenében. Ennek megfelelően lehet egy hang hamis vagy egy dallamharmonikus. A kultúra határozza meg számunkra, hogy kivel, mikor, miért, hogyan kommunikálhatunk. Egyik ok, amiért a nonverbális kommunikációt nehéz következetesen lefordítani az, hogy a nonverbális jelek jelentései a kontextustól függően igen eltérőek lehetnek.

A nonverbális viselkedés üzeneteinek értelmezése mindig kontextusfüggő!

Leltárunk a kontextust az alábbi hat területre bontja: kulturális, társas, szituációs, pszichológiai, fizikai és történeti.

1.12 KULTURÁLIS SZIGNÁLOK

A társas interakcióban olyan elemek is küldenek üzenetet, mint az ember személyes környezete, tárgyai, kinézete, külseje vagy ruhája. E kulturális szignálok kifejező értékkel rendelkeznek. A tudatos szignálhasználat az interaktív viszonyt befolyásolja és útjelzőként szolgál a mindennapi kommunikációban.

Szoros kapcsolatban áll a kontextussal, ezért érzékenyek vagyunk és bizonyos módon reagálunk is rájuk. Erős elvárások kötődhetnek hozzájuk (például orvos és fehér köpeny, pilóta és egyenruha stb.) A státusszimbólum megválasztása egy üzleti találkozón, a szoknya rövideége egy randin, az új tetoválás és fülbevaló láthatóvá tétele a haveri körben vagy öltöny viselete az állásinterjún mind kifejező értékkel bír.

A Multimodális üzenetleltár hat terület szerint vizsgálja a kulturális szignálokat. A tárgynyelv területére tartozik például az autó vagy a táska és ezek márkája. A testdíszek olyan dolgok, mint a ruha vagy az ékszerek. A kinézetet olyan tényezők befolyásolják, mint a szőrzet vagy a körmök. Nem szabadon megválasztható jegy a testalkat vagy bőrszín. Végül a szagok és az összhang tartoznak még e modalitáshoz.

1.13 HATÁRSZABÁLYOZÁS

A hat területre osztott modalitásnak óriási hatása van a társas interakcióra. A tér és az idő strukturálása alapvető emberi szükséglet. Kielégítetlensége vagy megsértése azonnali választ vált ki bennünk, ezért a megfelelő határszabályozást jogosan nevezik az egészséges személyiség egyik ismérvének.

Mindenütt jelenlévőségét hétköznapi példák tucatjai bizonyítják. Gondoljunk csak a bennünket feltartó, sokat beszélő kollégára, a kopogás nélkül szobánkba lépő vendégre, a szerelmünkre pillantó idegenre, vagy arra a sofőrre, aki az autópályán előzéskor kis híján belénk hajt. Nézzük, melyek a határszabályozás összetevői. A személyes tér egy mobil terület, ami mindig velünk van. A személyközi távolságot négy területre oszthatjuk. Hatással van az intimitás szintjére. A territoriális magatartás arra vonatkozik, hogy a magunknak tulajdonított földrajzi területekhez milyen módon viszonyulunk. A tulajdonnal kapcsolatos viselkedés személyekhez, tárgyakhoz és szellemi termékekhez kapcsolódik. A kronemika az időhöz való viszonyulásunkra, az elrendezések kategória pedig a környezet határszabályozó mintázatát írja le.

1.14 MAKROSZKOPIKUS MOZGÁSOK ÉS VÁLTOZÁSOK

Ebben a modalitásban azok az észlelhető és üzeneti értékkel rendelkező testi reakciók és viselkedések találhatóak, amelyek egyrészt a test reflexeihez, másrészt fiziológiai változásokhoz, harmadrészt pedig speciális mozgásokhoz kapcsolhatók.

A korábban bemutatott MÉH alapelvel összefüggésben ez a modalitás áll legközelebb az "É" (érvényesség) kritériumához a nyilvánvaló kifejezések kapcsán. Ha például egy személyről azt olvassuk, hogy a helyzetben visszahúzódot mutat, halkán és keveset beszél, blokkoló és védekező a testtartása, az érvényesítés céljából kezdet foghatunk vele és közelebről megfigyelhetjük arcának színét.

Ha tenyerét hidegnek, arcát sápadtnak észleljük, és még azt is detektáljuk, hogy nehezen nyel (szájszárazság), pupillája tág, sekélyesen lélegzik, akkor a „visszahúzódot magatartás” megállapítást érvényesnek mondhatjuk.

Egy nonverbális üzenet érvényességének igazolása azonban még nem írja le az adott viselkedés okát.

E modalitás viselkedései a legkevésbé befolyásolhatóak akaratunk által.

1.15 KÉPMENEDZSMENT

A társas interakció során kognitív képet alakítunk ki egymásról. Annak tudatos befolyásolását, hogy a másik, rólunk kedvező képet formáljon, képmenedzsmentnek nevezzük. Lényege a benyomáskeltés, saját verbális és nonverbális üzeneteink megtervezése, kivitelezése és a másik reakciójának megfelelően, ezek módosítása az adott kontextusban.

Olyan készség ez, ami öntudatossággal és önkontrollal fejleszthető, javítható. A könyv gyakorlati részének négy célkitűzése közül az első az Önmonitorozás, a második a Prezentálás (Kódolás). A harmadik Mások olvasása, és a negyedik a Kapcsolatkezelés, ami az előzőekre épül.

A képmenedzsment modalitás öt komponensből áll. A kommunikátor célja arra vonatkozik, amit az alany a helyzetben el akar érni. A célnak lehet egy távlati és egy közvetlen oldala. A kommunikációs képesség arra utal, hogy ezt a célt milyen mértékben tudja a kontextusban kifejezni. A helyzet tudatosság a küldött és fogadott üzenetek pontos értelmezését jelenti a kontextus szemüvegén át. A befogadó fél receptivitása a negyedik és a benne kiváltott reakció (vagy hatás) az ötödik komponens.

1.16 MEGTÉVESZTÉS

Felerősítés, tompítás, maszkolás és megjátszás. Valamennyi megtévesztő nonverbális magatartás besorolható e négy komponens közül valamelyikbe.

Első esetben a személy eltúlozva fejez ki egy üzenetet. Intenzívebbnek mutatja annál, ahogy azt valójában átéli, megtapasztalja (pl. fájdalom, boldogság, düh). A második esetben ennek az ellenkezője történik. Intenzívebben éli meg, mint ahogy azt kifejezi (pl. stressz, bizonytalanság leplezése). A harmadik esetben egy dolgot átél (pl. szomorúság), de valami teljesen mást fejez ki (pl. öröm) helyette, hogy az átélt dolgot így leplezze. Az utolsó esetben nincs belső átélés, mégis kifejez, tettét valamit (pl. nem szomorú vagy nem örül, de szomorúságot vagy örömet fejez ki). Színlel, tettét, úgy tesz, mintha.

A megtévesztés a képmenedzsment és a zaj metszéspontjában található, azoktól elkülönülő modalitás. Amikor főnökünk faviccén nevetünk, rájátszunk, hogy jó benyomást keltsünk. Ez képmenedzsment is. Amikor munkatársunk arckifejezésén összevont szemöldököt látunk, azt gondolhatjuk, hogy haragszik ránk. Valójában ez nála egy illusztrátor (az intenzív gondolkodás egy jegye). Félreértjük őt és nem megfelelően reagálunk. Itt zajról van szó.

1.17 ZAJ

Zaj minden, ami az üzenet dekódolásának pontosságát rontja. Leltárunk hat összetevőt ír le.

A kontextus zaja akkor érződik, amikor például idegen kultúra verbális és nonverbális jeleit nem vagy csak nehezen értjük.

A kódolás zaja az üzenetet küldő személytől származik. Ha túl halkán beszél vagy ha elfordul és arca nem látható.

A dekódolás zajáért az üzenet vevője felelős. Ha fáradt és nem észleli a küldő jeleit, elfogult vagy érzelmileg túlfűtött állapotban értelmez, általánosít, ítélik. Az üzenet zaja szemantikai (jelentéstani) szempontból torzítja a dekódolást. Például túl hosszú (vagy túl rövid) az üzenet, nyelvtani hibákat tartalmaz vagy nem megfelelő időben kerül elküldésre (azaz inkongruens – lásd később).

A csatorna zaja az érzékelést (pl. látást, hallást, tapintást) rontja. Például olvashatatlan a papírra írt üzenet, vagy rossz a kép, video minősége, túl sötét van a teremben, hangos az utca stb.

A visszajelzés zajával akkor találkozunk, amikor például kétértelmű számunkra, hogy a másik személy ért-e bennünket, mert fejét úgy rázza, hogy az igent és nemet is jelenthet. Átfedések az összetevők között előfordulnak. Olvasáskor csökkentsük a zajt annyira, amennyire csak lehet.

1.18 KONGRUENCIA

A kongruencia (megegyezés, egybevágás) a nonverbális viselkedés olvasásának kulcs eleme. A kommunikáció akkor kongruens, amikor a modalitások között "egyetértés" van, egy irányba mutatnak. Például, amikor szóban kifejezzük, hogy örülünk valakinek, és közben mosolygunk, szemkontaktust tartunk fenn vele, nyitott testtartást mutatunk, a hangunk energetikus és a térbeli távolságot csökkentve esetleg megérintjük (pl. kezet fogunk vagy pusztítunk, megöleljük).

Az inkongruencia, ennek pont az ellenkezője - amikor a modalitások egymásnak ellentmondanak. Ha azt kérdezzük valakitől, hogy "Jól vagy?" és ő azt mondja "Igen" de közben a fejét csóválva vállat von, s köhög, inkongruenciát tapasztalunk. A kongruencia dönti el, hogy mások minket mennyire vélnek vagy mi másokat mennyire észlelünk őszintének, spontánnak, hitelesnek, egyenesnek, becsületesnek. Meghatározza, hogy a megfigyelt személyről kialakuló benyomásunk mennyire pozitív vagy negatív. A kongruencia komponensei felelnek a metakommunikációért.

Négy komponense: verbális- nonverbális egybevágás, kontextusba illés, állapot-vonás egybeillés és rendhagyó tulajdonságok.

1.19 ALAPVONAL

Egy személy alapvonala az adott kontextusban rá jellemző kommunikációs magatartásával írható le. Az a mintázat, ami rá alaptól ott jellemző. Például azt mondjuk valakire, hogy munkahelyén általában csendes, keveset beszél, lassan sétál, kevés szemkontaktust tart, zárt a testtartása és jellemzően másoktól elkülönülve ül ebédnél. Amikor társalgunk vele, rövid, tömmondatokat hallunk, amelyek főleg feladatokkal kapcsolatosak s hangja magas, erőtlen. Ez az ő munkahelyi alapvonala.

Valaki más ugyanebben a kontextusban hangosan beszél, folyton társaságban van, terpeszkedve ül, nyitott testtartásban, sok érintést használ, ruganyosan lépked. Jellemzően ezt látjuk nála. Az ő alapvonala ez.

Amikor jelentős (stresszes) esemény nem történik, a személy ezeket a verbális és nonverbális üzeneti mintákat küldi az adott kontextusban. Amikor azonban valami számára jelentős esemény történik, a rá jellemző mintázat észlelhetően megváltozik. Ez számára nem feltétlenül tudatos és többnyire akaratos irányítása alól is távol esik. Ezen a ponton kapcsolódik a megtévesztés és kongruencia modalitásokhoz - például, amikor leplezni akarjuk zavarodottságunkat.

A modalitás két komponenst tartalmaz: alapvonal alakzat, és kritikus esemény alakzat.

1.20 BIOLÓGIAI AFFEKTUSOK

A biológiai affektusok három rendszert foglalnak magukban és leltárunk is ebben a felosztásban elemzi azokat. Az első a primer, kéreg alatti érzelmi-motivációs rendszer, amelyre úgy utalhatunk, hogy Hüllőagy. Fő funkciója az adaptáció és a homeosztázis fenntartása. Fiziológiai mérőszámokkal jellemezhető: pulzus, légzésszám, verejtékezés, hormonok értéke a vérben stb. Az éberségért felel.

A második komponens az ún. Limbikus rendszer. A nonverbális kommunikációban és a társas koordinációban betöltött szerepe óriási. Viselkedéses jegyei külső megfigyelő számára jobban hozzáférhetőek. Arc kifejezések, gesztusok, testtartás, tekintetszabályozás, vagy a hang prozódiaja a limbikus rendszer által meghatározott.

A harmadik elem a Kéreg. Azaz a két agyfélteke által irányított rendszerek, amelyek az önszabályozásért, az előző két rendszer (bizonyos mértékű) akaratlagos befolyásolásáért felel. Szubjektív élményeink általa szerveződnek.

Nonverbális intelligenciánk fejlesztése a három rendszer hatásainak tudatosítását, bizonyos mértékű befolyásolását, valamint mások biológiai affektus üzeneteinek detektálását, és viselkedésük ennek segítségével történő bejósolását jelenti az adott kontextusban.

1.21 TUDATOSSÁG

Ez a modalitás az Olvasóhoz tartozik. Négy komponensből áll. Az Olvasáskészség azt jelenti, hogy az Olvasó a személyközi interakciók világának összetevőit megismeri, azok detektálásában jártasságot szerez és a gyakorlatban alkalmazza azt.

A Nonverbális Radar kifejezés arra utal, hogy az Olvasó döntésképes az olvasás etikus, tudatos alkalmazásával kapcsolatban. Ismeri saját és az olvasás korlátait és ennek megfelelően von le következtetéseket. Tudatosan irányítja, hogy mikor olvas és mikor pihenteti azt.

A Helyzettudatosság azt jelenti, hogy olvasáskor tisztában van a kontextussal, annak és a benne lévő személyek üzeneteivel. Teljes képet képes formálni azzal kapcsolatban, hogy mi történik a helyzet egyes szereplői körül és van intuíciója arra, hogy az észlelt történések fényében mi fog következni.

A Kifejezés- és tértudatosság arra utal, hogy az Olvasó önmagát képes monitorozni, kifejezéseit a kontextushoz, a térhez és más személyekhez igazítani. Professzionálisan képes társas interakciót kezdeményezni, fenntartani, irányítani, ahhoz csatlakozni és azt elhagyni, a történeteket értékelni, azokra reflektálni és a tapasztalatokat fejlődésébe beépíteni.

1.22 INTUÍCIÓ

Ez a modalitás az Olvasóra vonatkozik, aki megfigyeli az Alanyt, jellemzően interakcióban egy vagy több Célszeméllyel. Miután detektálta az Alany alapvonalát és kritikus eseményeit, intuitív készségére kell támaszkodjon – ami ezernyi kis tapasztalat és megfigyelés (olvasás) eredménye különféle kontextusokban és ami az emberek válaszainak megértéséhez, elővételezéséhez, bejósolásához szolgáltat alapot.

Az intuíció alapja a nem-tudás.

Mivel lehetetlen egy időben detektálni az Olvasó által megfigyelt kontextusban szimultán küldött összes üzenetet, a spontaneitás, benyomások és zsigeri reakciók nagy szerepet kapnak. Leltárunk az intuíciót a következő négy komponens segítségével ragadja meg: az Alany világa, amellyel kapcsolatban olyan területek érintődnek, mint például a komfort, attitűd, távolság, hatalom vagy expresszivitás.

A Célszemély(ek) világa, amelyben az előző komponenssel kapcsolatos reakciók kerülnek elemzésre.

Az Olvasó világa, ami az észlelés pontosságát célozza meg. A Kontextus világa, amelyben a strukturális és dinamikai változók kerülnek előtérbe.

1.23 OLVASÁS

Az olvasás a társas érintkezés során saját magunk és mások jelentős üzeneteinek felismerését, és ennek az információnak konstruktív felhasználását jelenti az adott kontextusban.

Az olvasó egy kommunikációs folyamat során lehet (1) külső megfigyelő, (2) alany (aki az üzenetet küldi, kódolja), (3) célszemély (akinek az üzenetet küldik, azt dekódolja) vagy ezek kombinációja.

Az olvasás pontosságát és reakcióink megfelelőségét segíti, ha egy rendszert használunk. A Multimodális üzenetleltár az alábbi húsz modalitás mentén ad tanulási, fejlődési lehetőséget és támogatja az olvasást:

(1) Arc kifejezés

(2) A szem viselkedése

(3) Vokális viselkedés

(4) Verbális viselkedés

(5) Gesztusok

(6) Testtartás

(7) Érintés

(8) Illeszkedés

(9) Kontextus

(10) Kulturális szignálok

(11) Határszabályozás

(12) Makroszkopikus mozgások és változások

(13) Képmenedzsment

(14) Megtévesztés

(15) Zaj

(16) Kongruencia

(17) Alapvonal

(18) Biológiai Affektusok

(19) Tudatosság

(20) Intuíció

A könyv első része ezekbe a területekbe nyújtott rövid bevezetést. A következő, gyakorlati részek egyrészt elmélyítik e tudást, másrészt az olvasás gyakorlásához adnak hatékony eszközöket.

Az olvasásnak különféle céljai lehetnek: saját testi reakcióink tudatosítása, stresszkezelés, benyomáskeltés, meggyőzés, érdekérvényesítés, megtévesztés (amit itt minősítés nélkül használok), rapport építés másokkal, empátia gyakorlása, veszély-, kockázatfelismerés, őszinteség, hazugság, hitelesség vagy hozzáállás felmérése, önismeret és még sok más.

A Multimodális üzenetleltár olyan zárt rendszerű, viselkedéses alapú megközelítés, ami minden társas helyzetben támogathatja az olvasót.

Mellőz minden olyan gyakorlatot, ami a "ha ezt látod, akkor az azt jelenti, hogy ..." formulát követi. Alapját a kutatás, tudományos megközelítés adja. Hatékonyságát az olvasás négy lépése biztosítja.

Mivel nem tudunk nem kommunikálni, testünk állandóan üzeneteket küld másoknak - és magunknak is. Ha ezt tudatosítjuk (önmagunk és mások releváns üzeneteinek észrevételével) és az információt konstruktívan felhasználjuk (például testartsáunk megváltoztatásával, célzott kérdések feltételével), javíthatunk kapcsolatainkon, eredményesebben tárgyalhatunk, jobb döntéseket hozhatunk, magabiztosabbá válhatunk, a társas interakciók izgalmas tereppé változnak számunkra, ahol komfortosan érezzük magunkat. Az olvasás könnyen második természetünké válhat.

Ez azonban nem mindig fenéig tejfel. Egy idő után detektálhatjuk azt, hogy mások nem őszinték velünk vagy másokkal, esetleg szándékaik nem tiszták vagy hogy akikről szilárd kép élt a fejünkben arról, hogy milyenek, az olvasásban való jártasságunk által megváltozik.

Azzal pedig, hogy határozottabbá, autentikusabbá válunk, irritálhatunk másokat, a bennük rólunk kialakult képet rombolhatjuk le.

Az objektivitást, ténszerűséget, viselkedésre való hivatkozást és visszajelzést nem mindenki fogadja azonos módon. Ezért érdemes a dekódolt információval bölcsen bánni, azok alapján pedig érett, felelősségteljes döntéseket hozni.

Ahhoz, hogy "Olvasáskész" legyen valaki, rendszeres gyakorlásra van szükség. A könyv második része szisztematikusan felépített akciótervet kínál ehhez, amelynek segítségével az olvasáskészség már egy-két óra gyakorlás után javítható.

Ha készen áll arra, hogy testnyelvi jártasságát a gyakorlat területére is átvigye, kérem lapozzon a következő oldalra.