

Jacek R. Garlak

Wiarygodność informacji w kontekście komunikatów niewerbalnych

Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego rozpoznaje, zapobiega i zwalcza szereg przestępstw, które wg ustawy z 24 maja 2002 roku o Agencji Bezpieczeństwa i Agencji Wywiadu pozostają w jej właściwości rzeczowej. Popularna wiedza o pracy Agencji kojarzy się głównie z wykrywaniem szpiegostwa, terroryzmu, ujawnienia tajemnicy, przestępstw godzących w podstawy ekonomiczne państwa czy jego suwerenność i porządek konstytucyjny. Jednak zapis art. 5 cyt. ustawy wskazuje, iż zakres zadań stojących przed ABW jest o wiele szerszy niż się powszechnie sądzi a katalog przestępstw pozostających w zainteresowaniu ABW zawiera szereg innych poważnych zagrożeń, które są przez ABW rozpoznawane i wykrywane.

Zagrożenia te ze swej natury dotyczą przestępstw dobrze zorganizowanych, zakonspirowanych, których symptomy nie zawsze są widoczne i w rezultacie trudne do wykrycia. Osoby podejrzewane o konkretną działalność mogą stosować różne formy kamuflażu, dezinformacji czy ogólnie rzecz ujmując wprowadzania w błąd.¹⁾ „Okłamywanie czyli umiejętność wprowadzania w błąd, słowami lub bez ich użycia, a nawet za pomocą prawdy jest jedną z pierwotnych form „ludzkiej egzystencji”.²⁾ Stąd też analiza każdej informacji, nawet fragmentu danych czy zestawienia różnych elementów może mieć kapitalne znaczenie dla rozpoznawanego zagadnienia.

Niniejszy tekst opisuje metodę analizy uzyskanych informacji w kontekście wiarygodności przekazu, jednak jej przedmiotem są pozawerbalne kanały komunikacji, przez które transmitowane są sygnały mogące wzmocnić, uzupełnić lub osłabić przekaz słowny.

O ich niepośrednim znaczeniu w kontaktach interpersonalnych świadczy fakt, iż liczba świadomych i nieświadomych gestów ustalonych przez badaczy zagadnienia wielokrotnie przewyższa liczbę słów opisanych w najbardziej obszernych słownikach.³⁾ Znaczenie języka ciała podkreśla wielu autorów, wskazując na wyraźną przewagę komunikatów niewerbalnych w przekazie informacji.

Prekursorem w tej dziedzinie był antropolog Albert Merabian, który w trakcie swoich badań odkrył, iż z niewerbalnych kanałów komunikacji pochodzi 55% informacji podczas gdy ze słów jedynie 7%.⁴⁾ Inni badacze przypisują jeszcze większe znaczenie pozawerbalnym czynnikom.⁵⁾

Wiele środowisk i grup zawodowych w swojej działalności wykorzystuje wiedzę dotyczącą mowy ciała. Teoria komunikacji staje się dyscypliną obowiązkową w biznesie, marketingu, naborze aktywnym czy na kursach rozwoju osobistego.⁶⁾

Dobrym przykładem praktycznego wykorzystania wiedzy o języku ciała jest opracowanie kadrowe kandydata do pracy.⁷⁾

¹⁾ Zob. Jolanta Antas, *O kłamstwie i kłamaniu*, s.9-11.

²⁾ Steffen Dietzsch, *Krótką historia kłamstwa*, op. cit. s.5.

³⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.31.

⁴⁾ Zob. Erhard Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, s.8.

⁵⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.31.

⁶⁾ Zob. Zbigniew Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, s.88-101.

⁷⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.193-194 , 409.

Headhunter z firmy rekrutacyjnej poza klasycznym zweryfikowaniem CV, zainteresowany jest także np. zgłębieniem motywacji kandydata. Już po uścisku ręki wnioskuje o postawie kandydata, czy ma on obycie i doświadczenie w kontaktach. Rekrutujący zwracają uwagę na zachowanie, sposób wypowiedzania a także takie niuanse jak np. w którą stronę kandydat zwraca się podczas rozmowy, co jest także pewnym wskaźnikiem zainteresowania. Pracownik firmy rekrutacyjnej obserwuje emocjonalne reakcje na pytania oraz zgodność przekazów słownych z niewerbalnymi.⁸⁾ Tego typu spostrzeżenia, jako znaczące informacje zapisywane są w odręcznych notatkach pomocnych przy opiniowaniu kandydata.

Z punktu widzenia ciekawszych aspektów przekazu istotnym jest znalezienie w gestach i mimice potwierdzenia wiarygodności uzyskanej informacji lub niewerbalnych wskazówek kłamstwa.⁹⁾ W wielu przypadkach przeżywane emocje mają wpływ na zachowanie.¹⁰⁾ Ewolucja tak ukształtowała człowieka, że to właśnie jego umysł generuje emocje. Nie tylko psychologowie i neurologowie wiedzą, że przed emocjami nie da się uciec, gdyż mózg generuje je niezależnie od naszej woli. Konkretnie za ten stan odpowiada układ limbiczny,¹¹⁾ rodzaj „membrany psychicznej”. Ta część mózgu stale przetwarza informacje poniżej progu podświadomości, a wszelkie zmiany inicjowane przez ten układ odbywają się niezwykle szybko. Można oczywiście zastanawiać się nad różnymi technikami maskującymi lub sposobami ukrycia pozawerbalnych ekspresji ale wprawne oko specjalisty zwróci uwagę na ślady reakcji emocjonalnych, gdyż podświadomość nie da się „uwiązać”.¹²⁾

Dobrym przykładem ilustrującym mechanizm tzw. „przecieku”¹³⁾ są mimowolne reakcje u dziecka. Właśnie jako dzieci uczymy się kontrolować reakcje, fałszując prawdziwy obraz przeżyć. Zdarza się, iż dziecko które kłamie, odruchowo zasłania ręką usta.¹⁴⁾ Taka samoistna reakcja może być czytelna także w życiu dorosłym, gdy mówiąc nieprawdę wzywała się nawykowy ruch ręki, który w trakcie tej mikroekspresji - już świadomie – zamienia się w przyruch np. poprawiający okulary czy inny gest.

Mowa ciała jest w dużej mierze nieświadomym procesem. W części publikacji z tego zakresu spotyka się poglądy, iż można w pewnym stopniu nim sterować,¹⁵⁾ np. mimiką twarzy, używając jako maski uśmiechu czy innej ekspresji,¹⁶⁾ jednak w praktyce mamy do czynienia z mnogością kanałów przekazu i trudno, szczególnie w sytuacji napięcia emocjonalnego zapanować nad każdym z nich¹⁷⁾ np. nad zmianą wielkości źrenicy czy drżeniem rąk, gdyż ekspresje te odbywają się bez udziału świadomości.

⁸⁾ Ibidem, s.49.

⁹⁾ Zob. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.26-40.

¹⁰⁾ Zob. Zbigniew Nęcki, *Negocjacje w biznesie*, s.92.

¹¹⁾ Zob. David Lewis, *Spokojny oddech, sposób na stres*, s.59.

¹²⁾ Zob. Erhard Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, s.15-17.

¹³⁾ Prof. psychologii Paul Ekman określa przeciek jako zachowanie (np. wyraz mimiczny, błędnie wykonany gest czy załamanie głosu) w trakcie którego kłamca mimowolnie ujawni prawdę.

¹⁴⁾ Por. Zob. Erhard Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, s.13., Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.47-48, Alfred Bierach, *Sztuka czytania z twarzy*, s.75.

¹⁵⁾ Por. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, rozdział 2, Erhard Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, rozdział 1.

¹⁶⁾ Por. Jolanta Antas, *O kłamstwie i kłamaniu*, s.209-215, Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.121.

¹⁷⁾ Por. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.48-50, Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.74-80, Jolanta Antas, *O kłamstwie i kłamaniu*, s.206-207.

W trakcie badania spójności przekazu warto zwrócić uwagę na mimikę, wzrok, gesty, pozycję ciała, ton głosu i stany fizjologiczne.

Twarz najlepiej odzwierciedla przeżywane emocje i reakcje na zachowania czy wypowiedzi.¹⁸⁾ Najbardziej ekspresyjną częścią twarzy są okolice brwi, które w zależności od sytuacji mogą wyrażać niedowierzenie, zdziwienie, zakłopotanie czy złość. Także usta mają duże znaczenie w wyrażaniu ekspresji.

Istnieją techniki kierowania mimiką, dzięki którym możemy emocje maskować, neutralizować bądź intensyfikować, nie oznacza to jednak, iż stosując je możemy całkiem ukryć przeżywane emocje przed wprawnym specjalistą.

Oczy stanowią główny obszar wizualnej uwagi. Podczas rozmowy koncentracja uwagi na wzroku zajmuje 30-60 % ogólnego czasu.¹⁹⁾ Wzrok pozwala wyrazić zainteresowanie zagadnieniem, jest kanałem dla komunikatów relacyjnych. Trudno przecenić jego znaczenie. Powszechnie znanym faktem jest to, iż osoba która nie unika kontaktu wzrokowego jest oceniana bardziej pozytywnie. Uciekanie wzrokiem jak również częste mruganie może być oznaką nieczystego sumienia, niepewności czy nerwowości. Może także stanowić sygnał, iż kontakt wzrokowy jest dla tej osoby nieprzyjemny. Spojrzenie może być traktowane jako „barometr emocjonalny”.

Także z medycznego punktu widzenia wygląd oczu jest ważny, gdyż może być symptomem wystąpienia niektórych schorzeń, istotnych nie tylko w kontekście relacji interpersonalnych. Różniące się źrenice mogą być wynikiem wstrząsu mózgu, a szklisty wzrok to jeden z symptomów gorączki, podniecenia jak również nagłych stanów emocjonalnych. Matowe oczy zdradzają ogólne osłabienie czy stany obniżonego nastroju. Bardzo wąskie źrenice to wskazówka, iż osoba ta może być pod wpływem silnych środków narkotycznych.²⁰⁾

Gesty stanowią niezwykle istotny kanał komunikacji. Ich mnogość może zastępować mowę. Gestykulacja także może wzmacniać lub osłabiać przekaz słowny. Stąd w trakcie kontaktów interpersonalnych należy zwracać uwagę na synchronizację gestu i słowa, przy czym nie należy interpretować pojedynczego gestu czy innej ekspresji niewerbalnej, podobnie jak nie analizuje się zdania wyrwanego z kontekstu.²¹⁾ Brak gestykulacji może być wskazówką prowadzonej samokontroli. Jest to skuteczne w odniesieniu do wyraźnych gestów czy ruchów ciała jednak mikrogesty czy miniekspresje jak drgnięcia mięśni twarzy, zaczerwienione policzki czy ruch źrenic nie dają się łatwo kontrolować.²²⁾

Warto także zaznaczyć, iż wejście w strefę intymną rozmówcy (poniżej 0,5 m) sprawia, iż trudniej jest kłamać, widoczne są wówczas najdrobniejsze ekspresje.²³⁾

Pozycja ciała ujawnia dane dotyczące naszego samopoczucia, stanu napięcia psychicznego. Ważne są różne komunikaty. Pozycja zamknięta np. charakteryzuje się krzyżowaniem kończyn, jak gdyby tworzyły barierę ochronną, odwróceniem twarzy czy unikaniem kontaktu. Aby nawiązać rozmowę z taką osobą warto ustalić przyczynę

¹⁸⁾ Zob. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.77.

¹⁹⁾ Zob. , Alfred Bierach, *Sztuka czytania z twarzy*, s.40.

²⁰⁾ Ibidem. s.47-48.

²¹⁾ Zob. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.42.

²²⁾ Prof. Paul Ekman prowadził szerokie badania nad kłamstwem. W ich trakcie odkrył m.in. iż tzw. mimowolne mikroekspresje zdradzają pełny obraz ukrywanej emocji , jednak czas takiej projekcji nie przekracza 0,25 sek. Zdaniem Ekmana już godzinny trening może nauczyć wychwytywać te krótkie zmiany mimiki.

²³⁾ Zob. Erhard Thiel, *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, s.14.

takiego zachowania, a z pewnością obniżyć poziom stresu. Przeciwnością takiej postawy będzie przybieranie lustrzanej pozycji ciała, świadczącej o przychylności.²⁴⁾

Do kanałów niewerbalnych należy również ton głosu, tempo mowy, chrząknięcia a także stany fizjologiczne, np. rumieńce, łzawienie oczu, pocenie się.

Całość niewerbalnych komunikatów jest niedocenianym źródłem wiedzy na temat stanu emocjonalnego rozmówcy, jego samopoczucia czy stopnia pewności siebie.

Jak wspomniano, komunikaty niewerbalne mogą wzmacniać, uzupełniać i podkreślać przekaz słowny.²⁵⁾ Mogą również zaprzeczać zapewnieniom.²⁶⁾ Kłamstwo może wyjść na jaw pomimo, iż przekaz słowny może być spójny. Analiza spójności warstwy werbalnej i niewerbalnej jest koniecznym elementem przy ocenie wiarygodności informacji. Wątpliwości powinny wzbudzić zachowania, podczas których mimika czy gesty zaprzeczają słowom.

Umiejętność wykrywania fałszu jest cenna w wielu zawodach. Oznaki fałszu mogą być cechą indywidualną każdej osoby, jednak współczesna wiedza psychologiczna dotycząca komunikacji społecznej pozwala określić pewne jej wskaźniki. Symptodem kłamstwa może być np. chwilowa zmiana w głosie, zawahanie, zbyt długa ekspresja mimiczna, nienaturalny śmiech, przyruch czy mikrogest. Ważnym wskaźnikiem jest także bardzo głęboki lub płytki oddech, przełykanie, przejęzyczenie czy zmiana mimiki.²⁷⁾ Takie emocje mogą się pojawiać w związku z ukrywaniem prawdy.²⁸⁾ Należy jednak mieć na uwadze także różnice w przeżywaniu emocji między mężczyznami i kobietami.²⁹⁾ Kobiety zostały wyposażone przez ewolucję w większą empatię.

Innym ważnym czynnikiem wpływającym na ocenę emocji jest zastosowanie „maski”. Zakrycie twarzy dłonią lub odwrócenie głowy jest jasną wskazówką do stosownej interpretacji przekazu, jednakże trudniejszym do wykrycia kamuflażem jest inna emocja czy przedstawienie prawdziwej informacji np. w sposób drwiący. Dlatego należy mieć na uwadze całość zachowań.

Brak spójności poszczególnych przekazów winien skłaniać do zastanowienia. Tę niespójność należy analizować nie tylko pomiędzy słowami a przekazem pozasłownym ale także w obrębie poszczególnych kanałów niewerbalnych.

Omawiana dyscyplina ma swoich zwolenników oraz przeciwników. Podobnie zresztą jak wariograf. Warto w tym miejscu przypomnieć, iż urządzenie to – mylnie nazywane wykrywaczem kłamstw – mierzy zmiany w autonomicznym układzie nerwowym, takie jak np. zmiany tętna, ciśnienia krwi, przewodnictwo i temperaturę skóry, które są wskaźnikami napięcia emocjonalnego.³⁰⁾

Widać więc, choćby z fizjologicznego punktu widzenia, że badanie wariografem nie jest sposobem wykrywania kłamstw, ale oznak emocji. Praktycy zagadnienia podkreślają, iż wariograf daje mniej precyzyjną informację o przeżywanej emocji niż wskaźniki behawioralne. Zmiana mimiczna może ujawnić złość czy strach. Wariograf

²⁴⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.309.

²⁵⁾ Zob. James Eicher, *Sztuka komunikowania się*, s.36-38.

²⁶⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.24,32-33,42-45.

²⁷⁾ Zob. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.42.

²⁸⁾ Por. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.185-190, Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.26-41, Jolanta Antas, *O kłamstwie i kłamaniu*, s.279-310.

²⁹⁾ Zob. Allan i Barbara Pease, *Mowa ciała*, s.34-35, 208.

³⁰⁾ Zob. Paul Ekman, *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, s.178.

może jedynie dostarczyć informację, że osoba doświadcza właśnie emocji ale nie wiemy jakiej.³¹⁾

Warto w tym miejscu podkreślić, iż żadna ekspresja mimiczna, gest czy intonacja głosu nie są oznaką fałszu.³²⁾ Zachowania te wskazują jednak na przeżywane napięcie emocjonalne i jeśli są one niekompatybilne z przekazem słownym, to właśnie na tej podstawie odnosimy wrażenie, że ktoś chce nas wprowadzić w błąd.

Przedstawiany sposób analizy zachowania nie sugeruje zastąpienia nim wariografu ale może być traktowany jako uzupełnienie stosowanych metod analizy przekazu, choćby w warunkach deficytu czasowego.

Świadomość istnienia opisanego zagadnienia, a w szczególności umiejętność dostrzegania werbalnych i niewerbalnych kanałów komunikacji oraz ich wzajemnych korelacji ma ogromną zaletę. Jest *in esse* osobistym wariografem, a doświadczenie uczy, iż mowa ciała jest źródłem wielu istotnych informacji.

³¹⁾ Ibidem. s.179.

³²⁾ Zob. Alfred Bierach, *Sztuka czytania z twarzy*, s.25.