

W ROZMOWACH BIZNESOWYCH Z OBCOKRAJOWCAMI
LICZĄ SIĘ NIE TYLKO SŁOWA

MOWA GESTÓW DŁONI

„Wielokrotnie próbujemy zrozumieć różnice kulturowe, gdy jest już na to za późno, w momencie, gdy relacja z klientem została zerwana. A wtedy przypomina to płacz nad rozlanym mlekiem.” Tak w swojej książce „Światowe Kultury Biznesu” Barry Tomalin i Mike Nicks opisują podejście większości firm do współpracy z przedstawicielami innych kultur. Niestety, firmy często zakładają, że pracownicy „jakoś” sobie poradzą. To dość duże ryzyko, biorąc pod uwagę fakt, że poszczególne nacje różnią się nie tylko pod względem kultury, zwyczajów, etykiety, ale również w tak, wydawać by się mogło, prozaicznym obszarze, jak komunikacja niewerbalna.

GESTY, KTÓRE W NASZEJ KULTURZE UCHODZĄ ZA POZYTYWNE, W INNEJ, MOGĄ OZNACZAĆ COŚ OBRAŹLIWEGO LUB UPOKARZAJĄCEGO.

Komunikacja niewerbalna to sposób porozumiewania się bez użycia słów, którego nieznanostwo może przysporzyć sporo kłopotu, a czasami nawet wstydu. Gesty, które w naszej kulturze uchodzą za pozytywne, w innej, mogą oznaczać coś obraźliwego lub upokarzającego. Na komunikację niewerbalną składa się wiele czynników takich jak m.in. dotyk, mimika, ton głosu, postawa, gesty. W procesie komunikacji, wszystkie te elementy odgrywają bardzo ważną rolę. My przyjrzymy się bliżej gestom, które mogą „mówić” bardzo wiele. Możemy nimi wyrazić sza-

cunek, radość, aprobatę lub wręcz przeciwnie – obrazić kogoś czy wyrazić swój gniew. Przedstawiamy znaczenie popularnych gestów w różnych kulturach.



Gest „OK”

Kciuk wyciągnięty do góry – powszechnie uznawany jest za pozytywny gest aprobaty, w skrócie oznaczający „OK”. Jednak dla mieszkańców Bliskiego Wschodu oznacza obraźliwy znak seksualny, podobnie jak w Ameryce Łacińskiej. Gestu tego nie stosujemy

Wyjeżdżając za granicę, uczymy się podstawowych słów, by lepiej komunikować się z partnerami biznesowymi. Czy zastanawiamy się nad komunikacją naszych gestów?



również w Iranie, Paragwaju, Australii i krajach Afryki Północnej, oraz jak podają niektóre źródła, również w Grecji, Rosji i na Sardynii.



Gest „perfect”

Palec wskazujący z kciukiem tworzą okrag – w wielu krajach oznacza „perfekcyjnie”, ale np. w Japonii jest synonimem mówienia o pieniądzach. Na południu Francji, w Belgii i Turcji symbolizuje „zero”, coś bezwartościowego. Warto więc unikać tego gestu, jeśli nie chcemy nikogo urazić. Jednak najniebezpieczniej jest stosować ten gest na Półwyspie Iberyjskim, na Malcie, w Grecji, Hiszpanii, Niemczech, Turcji, Rosji i Ameryce Łacińskiej, gdyż tam ten gest oznacza wulgarną sugestię seksualną. W krajach arabskich natomiast jest to gest groźby.



Zwycięstwo „victory”

Gest ogólnie symbolizujący zwycięstwo, jednak tylko wtedy, gdy dłoń skierowana jest w odpowiednim kierunku – wewnętrzną częścią dłoni do rozmówcy (nie do nas). Odwrotnie skierowana dłoń w takich krajach jak Wielka Brytania, Irlandia, Australia i Nowa Zelandia oznacza obraźliwy gest, niekiedy interpretowany jako zachęta do bój-

ki. Uważajmy więc, w jaki sposób zamawiamy dwa piwa w londyńskim pubie ☺



„Figa z makiem”

Gest, który w Europie Środkowo-Wschodniej oznacza „nic”, w świecie interpretowany jest na wiele sposobów. Literatura podaje, że w Brazylii oznacza on „powodzenia”, jednak w Grecji, krajach Dalekiego Wschodu czy Ameryki Centralnej jest obraźliwym gestem, którego należy unikać. Z kolei w Niemczech, Holandii i Danii oznacza zaproszenie do uprawiania seksu.



„Rogi”

Dość ryzykowny gest. W państwach śródziemnomorskich oznacza zdradę małżeńską i oszustwo, a wykonanie takiego gestu względem mężczyzny oznacza, że jest „rogaczem” zdradzonym przez żonę. W Afryce podobny gest – z palcami skierowanymi do dołu oznacza złe moce i może świadczyć o tym, że komuś źle życzymy. W religii buddyjskiej i hinduskiej oznacza natomiast odstraszenie złych mocy.

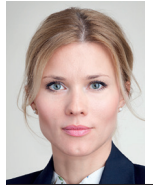
„Przybić piątkę”

Ryzykowny jest też niewinny, wydawać by się mogło, gest „przybicia piątki”, który w wielu krajach oznacza pozytywny gest między dwoma osobami, oznakę radości, podczas gdy w Grecji jest to gest obraźliwy.



Wyjeżdżając za granicę, staramy się poznać przynajmniej podstawowe słowa, by móc lepiej komunikować się z naszymi partnerami biznesowymi, pokazać tym samym nasze zaangażowanie i wkład w budowanie relacji. Czy choć czasami zastanawiamy się nad komunikacją naszych gestów? Czy zdajemy sobie sprawę, że gesty nie wszędzie znaczą to samo? Biorąc pod uwagę fakt, że nasza komunikacja aż w 55 proc. opiera się na języku ciała, warto poświęcić większą uwagę temu, często bagatelizowanemu, narzędziu komunikacji. Jak napisał Paulo Coelho, „Musi istnieć jakiś język, który odbywa się bez słów. Jeśli nauczyć się rozszyfrowywać ten język bez słów, uda mi się rozszyfrować świat”. Myślę, że w pewnym sensie jest nim właśnie mowa naszego ciała.

Dagmara Łuczka



Autorka artykułu

Dagmara Łuczka

doradca w zakresie budowania wizerunku osób i firm. Założycielka Projektowni Wizerunku. Wykładowca studiów podyplomowych. Prowadzi szkolenia m.in. z savoir vivre'u, etykiety biznesu oraz zagadnień związanych z Public Relations.

www.projektowniawizerunku.pl

PROJEKTOWNIA
W I Z E R U N K U

Dagmara Łuczka

Źródła:

- 1 – „Światowe kultury biznesu” – Barry Tomalin, Mike Nicks
- 2 – „Różnice kulturowe w biznesie” – Radosław Zenderowski, Bartosz Kosiński
- 3 – „Przywitaj się z królową” – Łukasz Walewski
- 4 – <http://podroze.onet.pl/abc/obrazliwe-gesty-za-granica-jakich-unikac-czego-nie-robic-w-podrozy/ns580>
- 5 – <http://roznicekulturowe.blogspot.com/2011/04/gesty.html>

KILKA WAŻNYCH ZASAD GESTYKULOWANIA DŁOŃMI

- w krajach arabskich, na Półwyspie Indyjskim, w Azji Południowo-Wschodniej oraz na Bliskim Wschodzie nie wolno pokazywać podeszwy buta. Jest to bardzo obraźliwy gest.
- w Japonii należy ukłonić się niż osoba starsza lub ważniejsza.
- w krajach afrykańskich unikajmy uścisku lewą dłonią.
- w większości krajów azjatyckich do wskazywania czegoś używamy całej dłoni, a nie palca.
- w krajach azjatyckich nigdy nie przywołujemy nikogo palcem. Ten gest zarezerwowany jest do przywoływania psów i prostytutek.
- kiwanie głową na boki w Bułgarii, Grecji, Arabii Saudyjskiej czy krajach hinduskich, oznacza akceptację, podczas gdy w Polsce oznacza to brak zgody. Dezaprobatę sygnalizuje się tam, kiwając głową w górę i w dół.