



Kapitola 2

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE A PROČ JE UŽITEČNÉ SE JÍ ZABÝVAT

CO SE DOZVÍTE V KAPITOLE

V této kapitole se zaměříme na definování neverbální komunikace. Řekneme si, jaké disciplíny ji studují, a také proč je užitečné a důležité se řeči těla věnovat. Začneme s několika základními pravidly, která vám ještě několikrát v této knize v různých obměnách zopakujeme.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO STUDIUM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Je důležité vědět, že neverbální komunikace existuje a podílí se na ovlivnění protějšku v komunikaci až z 93%.
- Je dobré znát, které oblasti se podílejí na neverbálním sdělování – proxemika, mimika, oční kontakt... Víme potom, co sledovat u druhých a co registrovat a případně korigovat u sebe.
- Nikdy se neuchylujeme k jednoduchým interpretacím typu – má založené ruce = je uzavřený. Vždy se snažme pozorovat kontext, co se děje okolo, a souvislosti, co předcházelo, co následuje.
- Důležité je všimnout si změny, ne ji interpretovat.

POJEM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace zahrnuje veškeré komunikační projevy, které nesignalizujeme pomocí slov. Komunikujeme, i když nemluvíme. I naše mlčení, kamenná tvář a poloha

těla v klidu za nás a o nás hodně vypovídají. „Člověk může přestat mluvit, nemůže však přestat komunikovat svým tělovým idiomem, zde musí něco říct: Buď dobře, nebo špatně. Nemůže neříct nic.“ (Goffman, in: Vybíral, 2000)

Neverbální komunikace je, zjednodušeně řečeno, komunikace beze slov. Jako komunikační prostředky používají lidé funkce svých přirozených orgánů nebo organismu jako celku.

Podle některých názorů patří mezi neverbální komunikační prostředky i artefakty (umělé prostředky, například oděv a kosmetika, Duncan S., Jr.) Spíše je ale sociální psychologie považuje za odvozené od verbální, případně masové komunikace.

Neverbálními prostředky jsou sdělovány především významy názorné, smyslově vnímatelné. Nejčastěji jde o výraz emocionálního stavu komunikátora.

Člověk si většinou neuvědomuje, co svému okolí sděluje vlastními neverbálními signály. Záměrnost je u neverbální komunikace málo zřejmá, a záměr a smysl pro původce obvykle splývá.

Efekt neverbální komunikace u komunikanta mívá rovněž emocionální povahu, přičemž smysl a efekt komunikace jsou málo rozeznatelné.

Emocím u člověka se věnoval Ch. Darwin, který si uvědomil vliv výrazu emocí na jiné lidi i na jejich nositele. Nerozlišil však mezi výrazem (expresí) a dojmem (impresí). Dojem, na rozdíl od výrazu, může mít svou vlastní existenci nezávislou na osobě, která dojem způsobila, to znamená, že mnohá neverbální sdělení mají na příjemce jiné účinky, než ty, které původce zamýšlel.

R. Farr spojil tento problém s otázkou záměrnosti. Původce sdělení totiž může cílevědomým využíváním výrazů vlastního emocionálního vztahu vyvolat žádoucí dojmy u příjemce. To je zřejmě nejrozvinutější forma neverbální komunikace – záměrná sebereprezentace. Neverbální komunikace se často uplatňuje současně s komunikací verbální.

VÝZNAM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální signály jsou fyzické projevy organismu, které lze analyzovat z čistě anatomického hlediska. Jejich význam ale spočívá především v interpretaci těchto signálů podavatelem a příjemcem. Například syčení lze charakterizovat jako zvuk, který vzniká vyfukováním vzduchu pootevřenými ústy, tedy zvuk, který lze mechanicky napodobit například použitím hustilky. Když člověk napodobuje tento zvuk, je to většinou za účelem komunikace. Nutno dodat, že v různých částech světa je tento projev interpretován odlišně (stejně jako drtivá většina dalších mimoslovních signálů). Zatímco v Japonsku je známkou respektu a úcty k nadřízenému, v evropské tradici znamená opovržení.

Kulturní vázanost neverbálních projevů je značná a v případě, že příjemce nevnímá komunikační akt v kontextu dané kultury (tedy kultury podavatele), naléhavě hrozí dezinterpretace vysílaného sdělení.

Mimoslovní signály mohou být naučené, vrozené nebo kombinací obojího. Gesta jako vztyčený palec na znamení souhlasu nebo vojenský pozdrav jsou příkladem naučených signálů. Mrkání, odkašlávání (nikoli významné odkašlávání) nebo tiky v obličejí jsou naopak vrozené. Smích, pláč nebo pokrčení ramen a většina dalších neverbálních signálů patří do třetí skupiny, protože původně vznikly jako vrozené akce, ale kulturní pravidla upravila jejich načasování, intenzitu a způsob použití.

Ray Birdwhistell zdůrazňuje, že tělesné signály nemají samy o sobě téměř žádný význam. Ten získávají až v konkrétním kontextu. To platí i v případě tak jednoduchého gesta, jako je například zvednutá ruka. Existuje ale několik typů neverbálních signálů, jejichž význam je víceméně konstantní – například emoční výrazy ve tváři, ilustrativní gesta a signalizace prsty na rukou. Smysl neverbálního signálu se může lišit případ od případu. Osoba A se usměje; osoba B si může myslet, že ji osoba A má ráda nebo že má dobrou náladu nebo že je to šťastná a pozitivně naladěná osobnost nebo že je to způsob, jakým se A pokouší na B vylákat nějakou protislužbu. Nálepka, kterou přisuzujeme konkrétnímu neverbálnímu aktu, vždy závisí na kulturním a situačním kontextu a také na samotném pozorovateli.

Když osoba A namíří na osobu B prstem, záleží na tom, zda se jedná o vězeňského dozorce, číšníka, fotbalového rozhodčího, policistu nebo úplně cizího člověka, a na pozici tohoto signálu v komplexní výpovědi. Lze říct, že každá interaktivní situace má určitou strukturu, z jejíhož základu lze odvodit význam používaných neverbálních signálů. Strukturou situace se rozumí základní sada vztahů a motivačních faktorů účastníků interakce, například společenské postavení lidí v interakci, zda jsou v pracovním či mimopracovním poměru, zda mají pozitivní (spolupracují) nebo negativní (soupeří, konkurují si) vztah a konečně, zda jsou stejného či odlišného pohlaví. Je možné, že standardní situační pravidla vycházejí ze struktury těchto situací; pravidla výukových programů se jednoduše odvíjejí od jejich účelu a vlastně brání přechodu do odlišného typu situace, třeba právě do intimní schůzky. Pokud lidé v interakci nebudou tatáž pravidla dodržovat, nemohou hrát fotbal či golf a nemůžou mít ani úspěšné rande.

Situační pravidla mají tři nejčastější východiska:

1. Jsou to univerzália biologického původu; například části těla určené k vysílání signálů nebo ty, které signály přijímají, a jejich implikace pro konkrétní sociální situace. Navíc existují ještě komplexnější univerzália, jako například rituály pozdravů praktikované v různých kulturách.
2. V každé kultuře existuje množství jistých standardních situací – stolování, konverzace, pracovní činnost, milování..., což jsou běžné životní akty. Každá kultura si vytváří svá pravidla pro řízení těchto aktů, která postupně vznikají jako výslednice pokusů a omylů, jež zaznamenala sociální historie lidské společnosti.
3. Podobně se budují a pomalu obměňují normy a konvence chování v nejrůznějších situacích. Tyto konvence se od základních životních pravidel podstatně liší – úchylna od normy tolik nebije do očí a normy existují spíš na základě dohody, jsou méně vázány na situační strukturu.

Druhy neverbální komunikace se obvykle rozlišují podle prostředků, jimiž je sdělení vyjádřeno. Důležité je i další hledisko: druh komunikačního spojení, kanálu, jímž neverbální sdělení probíhá, tj. druh smyslového orgánu, jímž příjemce neverbální sdělení

dekóduje. Ty mohou být povahy optické, taktilní, akustické, ale také čichové a chuťové, jimiž se teorie sociální komunikace zabývá méně.

Dokonce, když neřekneme ani slovo, naše tělo pošle zřetelnou zprávu druhým. Řeč těla odkrývá, co si daná osoba opravdu myslí. Rozdílné části našeho těla spolupracují na vytvoření neverbálních zpráv. V případě, že chybí soulad mezi tím, co vyjadřujeme pomocí slov, a tím, co vyjadřuje naše tělo, lidé spíše vnímají řeč našeho těla jako věrohodnější. Vzhledem k tomu, že vysíláme dvě odlišné informace, můžeme ztratit důvěru našeho partnera. Svět kolem nás, svět podnikání nevyjímaje, je bohatý na příklady neverbální komunikace. Často vyjadřujeme naše pocity, jako je převaha, úspěch, obavy či podřízenost. Nervózní chování může být známkou strachu a nejistoty v nepříjemné situaci, jako je třeba pohovor při hledání zaměstnání.

Základem sociální interakce je komunikace. Různé druhy komunikace naplňují náš každodenní život. Komunikujeme s druhými nebo od nich přijímáme zprávy řečí, písmem a také pomocí celé řady neverbálních komunikačních signálů. Reagujeme také na obecné formy sdělení, které se týkají nás všech a nevznikají u žádné konkrétní osoby, nýbrž mají společenský původ.

Neverbální komunikace je ve srovnání s komunikací pomocí slov starší jak z pohledu vývoje lidstva, tak z pohledu vývoje jedince. Jednoduchým příkladem komunikace bez slova může být „rozhovor“ matky s několikadenním kojencem. Dítě si odpočívá v matčině náručí, ta s ním instinktivně pohupuje, hladí jej a líbá. Dokonalý, ničím nerušený neverbální soulad. Slova jsou zbytečná. Přestože sotva narozené dítě neumí mluvit, dokáže dát najevo své potřeby a je pouze na citlivosti a vnímavosti matky, nakolik úspěšně dokáže jeho signálům porozumět.

Neverbálně člověk vyjadřuje své duševní rozpoložení, pocity, emoce, prožitky nebo myšlenky často výstižněji a věrněji než prostřednictvím slov. To, jakým způsobem sami využíváme řeč těla, bývá podmíněno naší osobností a především temperamentem. Rozdíly jsou mezi muži a ženami, mezi dětmi a dospělými, mezi různými společenskými skupinami. Ve svém vnějším projevu odrážíme rodinné tradice i kulturní oblast, z níž pocházíme. Řeč těla nemálo vypovídá i o našem aktuálním zdravotním stavu.

S lidmi komunikujeme mnoha způsoby, verbálně i neverbálně. Neverbální komunikace (komunikace bez slova) může sloužit mnoha společenským účelům, které se dají rozdělit do čtyř skupin:

1. napomáhající řeči,
2. nahrazující řeč,
3. vyjadřující postoje
4. vyjadřující emoce.

Pokud s někým vedeme rozhovor, tak nekomunikujeme pouze jazykově, tzn. verbálně. Do komunikace vstupují i naše představy o jeho sociálních znalostech a očekáváních. Ke zdůraznění toho, co říkáme, používáme neverbálních signálů neboli klíčů (non-verbal clues).

Reakce na neverbální signály jsou někdy mnohem silnější než na slova. Schopnost člověka přiměřeně reagovat na komunikační signály je podmínkou zapojení do společen-

ského života. Představte si, že se ve společnosti dáma usměje na pána, a on nic, jen skelně hledí skrz ní s obličejem bez jediného pohybu. Nebo naopak zareaguje přehnaně a obejmě ji. Obě reakce jsou neadekvátní a ve společnosti jej pravděpodobně diskvalifikují.

Jednou z nejnápadnějších forem neverbální komunikace je metakomunikace. Metakomunikace je název pro různé dimenze, kterými lze obohatit řeč. Je všeobecně známé, že tón hlasu může zcela změnit význam sdělení. Např. věta: „To víš, že mi na tobě záleží, miláčku.“, znamená něco úplně jiného, pokud ji procedíme skrz zuby. Proto velmi citlivě zaznamenáváme i drobné změny intonace.

Dalším aspektem metakomunikace je řečový registr. Existuje mnoho stylů použití jazyka. Některé jsou pro určité situace vhodnější než jiné. Jiný styl užití jazyka zvolíme pro rozhovor s přáteli a jiný pro formální projev.

Je pět běžných řečových registrů:

1. **deklamační**
– používá se při formálních projevech a také pro některé druhy písemných sdělení.
2. **formální**
– vyžaduje pečlivé použití gramatiky a slovní zásoby. Často se užívá, když je projev adresován autoritám.
3. **informativní**
– obvykle se používá při rozhovoru s cizími lidmi, který má však neformální charakter, např. při dotazu na odjezd dalšího vlaku.
4. **familiární**
– často se užívá v konverzaci mezi přáteli nebo lidmi, kteří se dobře znají. Může obsahovat slangové výrazy a často používá gramatické formy, které by v písemném projevu působily nedokončeně a odporovaly by pravidlům.
5. **intimní**
– určený pro intimní přátele a pro blízkou rodinu. Často vede k používání zkratkovité řeči a zvláštních odkazů. Počítá s velkým množstvím společných zážitků zúčastněných osob.

Každému z těchto registrů odpovídá jiná gramatika a jiný slovník.

Další součástí metakomunikace jsou odmlky nebo zvuky „hm“ apod., které mohou sloužit jako nositelé informace. Pokud je mluvčí např. nervózní a nebo se teprve snaží zformulovat to, co chce říci, znatelně v jeho projevu narůstá počet „výplní“, jako je například „hm“ nebo „e“. Odmlka se používá jako signál, že je řada na druhém, aby mluvil, nebo abychom dodali důraz tomu, co bylo řečeno.

Za povšimnutí stojí, že lidé, kteří nechtějí být přerušeni, se vyhýbají odmlkám na konci vět. Někdy to dělají tak, že spěchají k další výpovědi a jindy zařazují „výplně“. Tuto strategii například používají politici při rozhovorech v diskusních televizních pořadech.

Při konverzaci však užíváme i jiné neverbální signály, než je metakomunikace. Jedním z nich je oční kontakt, kterým naznačujeme, že je řada na druhém, aby mluvil. Například osoba, která mluví, se očním kontaktu vyhýbá, ale na konci své řeči vzhled-

ne, jako by „předávala“ hovor svému partnerovi. Osoba, která naslouchá, naopak oční kontakt udržuje. Pokud vidíme, že člověk, ke kterému hovoříme, se na nás delší dobu nedívá, usuzujeme, že nás neposlouchá a je myšlenkami někde jinde.

Pokud má například jedna z hovořících osob na očích tmavé brýle, tak se oční kontakt ztěžuje a konverzace vážne a má více odmlk, než když je možnost navázat normální oční kontakt. Je paradoxní, že tmavé brýle si mnohdy nasazují nejistí lidé, kteří mohou mít problémy v kontaktu s druhými, aby se za nimi ukryli. Tím však kontakt s druhými ještě více ztěžuje, protože ti k nim „nemohou“.

Při konverzaci si také napomáháme gesty. Gesta jsou pohyby během hovoru, které obvykle provádíme rukou nebo paží. Používáme je k tomu, abychom zdůraznili nebo ilustrovali to, co říkáme.

Přestože jsme si na rozdíl od zvířat vytvořili kvalitní verbální aparát, s jehož pomocí probíhá sociální komunikace úspěšněji (= adresát ve většině případů odhalí komunikační záměr podavatele), mnohem méně přesnou a jistou neverbální komunikaci lidstvo používá i nadále.

Argyle uvádí pět základních důvodů:

1. Neverbální kód v některých situacích odstraňuje nedostatky verbálního kódování.

- Například pro tvary objektů existuje jen omezený počet slov. Argyle soudí, že řeč se v této oblasti přestala vyvíjet možná i proto, že tvary lze velmi snadno definovat kresbou nebo pohybem ruky, tedy neverbálně, takže slova nejsou tak důležitá. Pravdou je, že o méně pravidelných tvarech lze komunikovat mnohem efektivněji, pokud gestikulujeme rukama.
- Další oblastí, jež postrádá účinné verbální kódování, je charakteristika sebe sama. Lidé o sobě podávají informace především neverbálně. Ten, kdo tuto informaci přijímá, si vytvoří srozumitelný, ale rovněž neverbalizovaný dojem a zvolí tomu odpovídající formu sociálního chování. Popsat strukturu osobnosti jiného člověka je mimořádně obtížné – sice máme k dispozici širokou slovní zásobu, ale ta pravá slova se z ní vybírají obtížně a navíc nemusejí být různými subjekty interpretována stejně.
- Podobné úvahy lze aplikovat na celou oblast interpersonálních vztahů. Orientaci v ní dokonale zvládnáme s využitím naší primitivní neverbální výbavy. Slova nejsou důležitá, v těchto případech se obvykle nepoužívají, a pokud ano, dochází často k nepochopení a nedorozumění.

2. Neverbální signály jsou silnější než verbální.

- Neverbální signály mají podle Argylea pro interpersonální postoje mnohem větší význam než stejně zamýšlené signály verbální. O příčinách lze jen spekulovat. Zvířata mají pro interpersonální signály vyvinutý neverbální systém a lidé ho částečně zdědili. Je mnohem operativnější než řeč a umožňuje příjemci konkrétního interpersonálního podnětu okamžitě reagovat.
- Verbální signály sice také mohou vyvolat okamžitou akci, což lze dokumentovat třeba příkazy v armádě, ale účinek slov je obecně slabší a méně přímý než účinek neverbálních signálů.

3. Neverbální signály lze obtížněji kontrolovat, proto jsou označovány za pravdivější.

- Verbální projev často nelze analyzovat tak, abychom z něho zjistili, zda mluvčí říká, či neříká pravdu.
- Lidé pátrající po pravém smyslu výpovědi jsou ve většině případů závislí na neverbálních signálech, jako je třeba délka pohledu nebo mimika v obličejí. Neverbální signály totiž nelze tak snadno kontrolovat, proto bývají obecně považovány za pravdivější.
- Za hlavní výjimku z tohoto názoru Argyle považuje výrazy ve tváři, zvláště v kulturách, jako je anglosaská nebo japonská, kde společenská etiketa přímo předepisuje tvářit se stále příjemně. Lidé jsou v takových situacích schopní ovládat třeba i tón svého hlasu.
- Existuje ale celá řada dalších neverbálních projevů, které už tak snadno kontrolovat nelze (výjimku tvoří herci nebo absolventi speciálních výcviků a škol).
- Například zužování a rozšiřování zornice je na naší vůli zcela nezávislé.

4. Verbální prezentace některých emocionálních stavů je obtížná či společensky nepřijatelná.

- Když dva lidé vzájemně utvářejí interpersonální vztah, bylo by nepřijemné, kdyby jeden z nich otevřeně slovně prezentoval, že je mu ten druhý nesympatický. Možná i proto je utváření sociálních vazeb řízeno neverbálně, na samém okraji našeho vědomí, zatímco se plně soustředíme na konverzaci zaměřující náš verbální kanál, přestože utváření sociálních vazeb je mnohem důležitější.

5. Kromě verbální komunikace je užitečné ovládat i další sdělovací kanál.

- Další komunikační kanál je důležitým nositelem interpersonálních informací, a navíc přenáší i takové signály, které jazykové sdělení podporují, ale samy o sobě jsou jen obtížně vyslovitelné. Na konci sdělení by samozřejmě šlo verbálně uvést: „Teď je konec sdělení.“ Ale zakončení výpovědi neverbálně je mnohem elegantnější a nezabírá tolik času.
- Neverbální signály dodávají verbálnímu sdělení na komplexnosti.

NEVERBÁLNÍ KÓDY A KÓDOVÁNÍ

„Zatímco verbální znaky lze definovat pomocí slovníku a na základě pravidel syntaxe, pro významy konkrétních neverbálních projevů zatím existují pouze vágní a neformální vysvětlení. Obdobně neexistují zjevná a jednoznačná pravidla pro kódování a dekódování paralingvistických signálů nebo pro mnohem komplexnější kombinaci verbálního a neverbálního projevu, v němž neverbální elementy významnou měrou přispívají k pochopení daného poselství.“ (Mehrabian, 1972)

Přesto se Ekman a Friesen o uspořádání kódování neverbálních signálů pokusili, když pro jednotlivé typy mimoslovního sdělování vymezili následující tři kategorie:

- INTRINZICKÉ KÓDOVÁNÍ
- IKONICKÉ KÓDOVÁNÍ
- ARBITRÁRNÍ KÓDOVÁNÍ

Než neverbální komunikaci rozdělíme do jednotlivých typů podle příslušnosti ke kódu, je nutné uvést, že se nejedná o striktně oddělené kategorie, jelikož jednotlivé komunikační akty mohou přecházet z jednoho typu kódování do druhého. Přestože verbální projevy se většinou pojí s arbitrárním kódem a neverbální s intrinzickým a ikonickým kódováním, existují i výjimky potvrzující pravidlo.

ARBITRÁRNÍ KÓDOVÁNÍ

Mezi použitým kódem a označovaným prvkem je nejmenší spojitost. Vnější podobnost s označovaným neexistuje. Obdobou je většina verbálních komponent, které jsou arbitrárně kódovány písmeny (v mluveném projevu hláskami), jež nemají s popisovaným objektem žádnou vnější podobnost. Arbitrární kódování lze rozpoznat i v některých neverbálních projevech. Příkladem může být třeba mávání na rozloučenou, což je pohyb ruky, který izolovaně (při vědomém ignorování sociálního kontextu) vůbec nekoresponduje s naší činností, v tomto případě s rozloučením a odchodem.

IKONICKÉ KÓDOVÁNÍ

Ikonicky kódované neverbální projevy zachovávají určité aspekty označovaného prvku nebo procesu, to znamená, že existuje určitá podobnost mezi kódem a jeho referentem. Ideálním příkladem může být trojrozměrná vosková figura lidské bytosti v životní velikosti, která je bezprostředně po svém předobrazu nejvěrnějším zobrazením označovaného. Vrátime-li se na půdu neverbální komunikace, pak můžeme za příklady ikonického kódování označit například to, že prsty u rukou zformujeme do podoby zbraně a „vystřelíme“ na někoho, nebo si přejedeme prstem po krku, což znázorňuje jeho podříznutí.

INTRINZICKÉ KÓDOVÁNÍ

Mezi kódem a označovaným je nejužší vazba. Pokud to dovedeme do extrému, lze říct, že způsob kódování je sám o sobě označovaným. Ukázání prstem na někoho, pohyb směrem k někomu, nebo to, že někoho praštíte, jsou příklady chování, které neodkazuje k ničemu jinému. Je to plnohodnotný projev sám o sobě.

ZÁMĚRNOST NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Stává se, že své neverbální poselství sdělíme srozumitelně (alespoň si to myslíme), a náš komunikační partner ho přesto nepochopí. Někdy ale naopak dochází k tomu, že vysíláme nějaké sdělení, aniž bychom si to uvědomovali, a dostane se nám „předpisové“ odpovědi, jako by naše chování bylo záměrné. Dělení neverbálních komunikačních situací z hlediska jejich intencionality provedl D. M. MacKay.

Neverbální signály záměrné Interpretovány jako záměrné	x	Interpretovány jako nezáměrné
Neverbální signály nezáměrné Interpretovány jako nezáměrné	x	Interpretovány jako záměrné

Mackay zdůrazňuje, že tyto čtyři možné kombinace se téměř nevyskytují v ideální podobě. Komunikační partneři totiž vždycky zvažují důležitý faktor, jímž je míra záměrnosti. Choval se k nám ten člověk hrubě, protože bylo jeho úmyslem nám ublížit, nebo měl jen špatný den? Dokonce ani o vlastním chování nejsme často schopní stoprocentně říct, zda bylo produkováno zcela záměrně. K určování míry intencionality existuje celá řada přirozených pomůcek. Člověk vnímá konkrétní poselství několika různými kanály najednou. Čím více zdrojů bude přinášet tutéž nebo velmi podobnou informaci, tím bude naše přesvědčení o intencionalitě partnerových signálů pevnější. Kromě komplementarity sdělení hrají důležitou roli i další faktory, jako například prostředí, v němž k dané komunikační události dochází. Je rozdíl, když do vás někdo vrazí na vyprodaném rockovém koncertě, než když se vám totéž stane při procházce liduprázdným parkem. V prvním případě nad srážkou brzy mávnete rukou, zatímco v tom druhém budete pravděpodobně usuzovat na záměr.

Argyle tvrdí, že mohou nastat i takové komunikační situace, kdy sice sledujeme jistý záměr, ale neverbální prostředky k jeho naplnění používáme spíše neúmyslně.

Člověk může v interpersonální komunikaci dominovat třeba tím, že stojí vzpřímeně s rukama založenýma v bocích, má zamračenou tvář a mluví hlasitě. Ukončení komunikace ze své strany zase naznačí třeba tím, že se partnerovi podívá do očí a přestane gestikulovat rukama. Přestože těmito neverbálními signály splnil svůj komunikační záměr, neznamená to, že by je nutně používal úmyslně.

Totéž platí i o vnímání neverbálních signálů: dívce se zdá být chlapec přitažlivý, proto se jí rozšíří zorničky, což je signál, který na oplátku přitahuje jeho, přestože si mladík tuto přitažlivost neuvědomuje. Takhle většinou probíhá komunikace u zvířat. Zvíře reaguje na nějakou konkrétní situaci, a ta dále vyvolá určité typy chování u dalších tvorů. Přestože není pravděpodobné, že by takové signály byly ve většině případů vysílány úmyslně, Argyle míní, že jsou součástí cíleného evolučního procesu, jenž tento signální systém vytvořil. Ten pochopitelně v evoluci vstřebával i člověk, jenž si formou sociálního učení osvojil jeho záměrné používání.

JAK JSTE VNÍMAVÍ K ŘEČI TĚLA?

Ohodnoťte každé prohlášení počtem bodů od 0 do 4.

0 = ani souhlas, ani nesouhlas, 2 = souhlasím z malé části, 3 = souhlasím napůl, 4 = souhlasím z větší části a 5 = souhlasím téměř zcela.

1. Když jsem představen(a) někomu novému, snažím se ze všech sil zalíbit se mu.
2. Zarmoutí mě, když vidím na večírku někoho osamělého.
3. Rád(a) všechno prodiskutuji s přítelem (přítečkyní).
4. Rozzlobí mě, když vidím, že se s někým špatně zachází.
5. Věřím v upřímné projevování svých citů.
6. Když sleduji film, velmi se vžívám do děje.
7. Dělá mi potěšení seznamovat se s novými lidmi.
8. Nemohu být šťastný(á) ve společnosti nešťastných lidí.
9. Rád(a) navazuji nová přátelství.
10. Jestliže je někdo rozrušený, hned to poznám.

11. Raději bych pracovala) společně s jinými než sám (sama).
12. Slova písně o lásce mě často hluboce dojmou.
13. Raději jdu na večírek než do kina.
14. Nevadí mi jet sám (sama) na dovolenou.
15. Rozruší mě, když vidím někoho plakat.

Počet bodů

0-25: Zdá se, že jste na druhých značně nezávislý člověk, který nemá rád citové výjevy a raději své city pevně ovládá. To vám však znesnadňuje číst přesně signály řeči těla jiných lidí. Při setkáních vás pravděpodobně více zaměstnává dojem, kterým působíte vy, než jak druhá osoba působí na vás.

26-45: Vaše afiliační tendence (to znamená snaha a schopnost vycházet s druhými) jsou na střední úrovni a vaše schopnost vcítit se do druhých je dostatečná. Přesto však se zdá, že nyní poněkud méně usilujete využít své dříve získané dovednosti ve čtení řeči těla. Spoléháte se na interpretaci běžně známých výrazů nálady a větší pozornost věnujete spíše verbálním, než neverbálním sdělením.

46-60: Bud' již máte, nebo byste mohli snadno dosáhnout vysokou úroveň ve schopnosti interpretace řeči těla. Počet bodů, který jste dosáhli, ukazuje, že se velmi zajímáte o jiné lidi a máte schopnosti vcítit se do jejich myšlení, což je základní kvalifikace pro úspěšné porozumění řeči těla. Hodnoty výsledku nad 60 jsou málo pravděpodobné. Mohou vypovídat o stylizaci, o přecitlivělosti i o nepochopení zadání. Z hlediska vnímavosti k neverbálním signálům je nelze interpretovat.

Bez ohledu na počet bodů, dosažený v tomto testu, si však můžete být jisti, že máte skryté schopnosti dokonale ovládnout používání a interpretaci řeči těla, ovšem za předpokladu, že tomu věnujete příslušný čas a námahu.

NEVERBÁLNÍ VERSUS VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

„Jedním z nejdůležitějších zjištění v oblasti sociální interakce je fakt, že verbální interakce se bez podpory neverbální komunikace prakticky neobejde.“ (Argyle, 1967, 92)

A na podobné téma: „Můj vlastní výzkum mě přivedl k poznání, že je nesprávné odděleně označovat lingvistické a kinezické systémy jako systémy komunikační. Všechna ověřená data podle mne podporují tezi, že lingvistika a kinezika jsou infrakomunikační systémy. Jen v jejich vzájemné interakci a interakci s obdobnými systémy zastupující různé sensorické modalities vzniká funkční komunikační systém.“ (Birdwhistell, in Knapp, 1967)

Oba druhy signálů se doplňují, neverbální signály mohou měnit význam verbálních sdělení, mohou jejich význam zdůrazňovat nebo jsou komplementární.

Opakování

Neverbální komunikace může opakovat to, co už bylo řečeno verbálně. (Když turistovi řekneme, že studánka je směrem na jih a ještě ukážeme rukou.)

Kontradikce

Neverbální jednání může být v rozporu s verbálním. (Nervózní člověk, jemuž se před veřejným vystoupením chvějí ruce a třesoucím se hlasem prohlašuje: „Já nejsem nervózní.“)

Substituce

Neverbální komunikace může verbální poselství plně nahradit. (Stačí ukázat po zkoušce palec směrem k zemi a už nemusíte říkat, že jste ji neabsolvovali úspěšně.)

Doplňování

Neverbální projevy mohou dodávat verbálním projevům další smysl. (Když o něco prosím a mluvím přitom potichu, vysílám tím signál, že prosba může být až příliš troufalá a že si to uvědomuji.)

Akcentování

Neverbální jednání může akcentovat různé pasáže verbálního sdělení, stejně jako to činí podtrhování či ztučňování textu v písemném projevu. (Například matka hubující svého syna za nějaký prohrěšek může zdůraznit konkrétní část svého monologu tím, že ho pevně chytí za paži.)

Regulace

Neverbální chování také reguluje verbální komunikaci v interakci dvou a více lidí. Hladká kooperace při výměně rolí podavatele a příjemce v komunikační situaci může mít význam nejen pro kvalitu samotné interakce, ale i pro obsah vyměňovaného sdělení.

Birdwhistell navíc tvrdí, že systém neverbální komunikace má s mluvenou či psanou řečí mnoho společného. Hovoří o kinémech jako o základních jednotkách neverbálního projevu. Kinémy se kombinací v kinemorfy formují do vyšších skladebních struktur (inspiration modelem fonémy – morfémy, jež utvářejí mluvenou řeč, je více než zřejmé). Birdwhistell dokonce tvrdí, že školený lingvista – kineziolog by měl z pouhého naslouchání hlasu posoudit, jaké neverbální projevy v jednotlivých fázích projev doplňují. Další vědci ovšem prokázali, že na to je systém neverbální komunikace až příliš komplikovaný.

O zřetelné podobnosti řeči gest s řečí jazyka hovoří i Argyle. „Podstatná jména zastupující objekty nebo osoby mohou být neverbálně komunikována přímým odkazováním na předměty nebo ilustrativními gesty. Slovesa zastupující nějakou akci mohou být komunikována samotnou akcí nebo její decentní verzí, například náznakem. Příslowce reprezentuje způsob, jímž je konkrétní akce prováděna, a předložky znovu nahrazují gesta. Jednotlivé složky neverbálního projevu pak lze spojit dohromady v jednu sekvenci a zastoupit tak celou větu.“ (Argyle, 1975)

Tyto příklady Argyle uvádí jako ideální případ, který nelze aplikovat pokaždé, a představa, že existuje jednoduchý systém pro zpracování neverbálních signálů a jejich významu, by byla hrubým neporozuměním. V první řadě je nutné říct, že neverbálně komunikují najednou různé části těla. Každá oblast má pro komunikaci své specifické zákonitosti. V každé sekci navíc jednotlivé signály podávají jiný typ informace – někte-

ré ilustrují řeč, jiné vyjadřují emoce. Neexistuje žádná neverbální gramatika, která by určovala, jak se mají jednotlivé neverbální signály kombinovat, abychom dosáhli konkrétního neverbálního sdělení.

Pojďme zpátky ke srovnání s jazykem. Zatímco řeč je složená z ohraničených jednotek (slova), sociální chování je kontinuálnější – jednotky neverbální komunikace jsou různě rozsáhlé, různě znatelné a mají také nestejnou délku trvání. Neverbální signály mohou být kombinovány bezpočtem způsobů a produkovat tak komunikace s mnohem komplexnějším významem. Například zvířata podle Knappa spojují výrazy tváře se směrem pohledu a prostorovou pozicí, aby sdělila, kdo je adresátem jejich sdělení. Varovný signál může obsahovat jak informaci o totožnosti varujícího, tak i o nebezpečném predátorovi, o stupni nebezpečí a o tom, kde se varující zvíře nalézá. Emoce a interpersonální postoje jsou obvykle vyjádřeny harmonizující sadou signálů v prostoru obličeje spolu s tónem hlasu apod. Pokud se v tomto systému objeví nějaký neslučitelný signál, je takové sdělení nazíráno jako nesmyslné nebo předstírané, přičemž si příjemce všímá především negativních projevů nebo těch, které jako negativní vnímá. Komplexní zprávu v sobě obsahuje i sebezprezentaci jedince, kterou tvoří kombinace sociálních rolí a povahových rysů s vyzdvížením osobitých specifik sdělovatele.

Jazyk má gramatická pravidla, která určují uspořádání slov ve větě. Roland Barthes dokázal, že podobnými principy disponují některé neverbální systémy – například uspořádání jídel v menu nebo kombinace různých druhů oblečení. Jistá pravidla posloupnosti respektují i velmi schematické společenské zvyklosti – jako například pozdravy nebo podobné rituály. Mezi těmito pravidly a gramatikou je ovšem základní rozdíl – pravidla konkrétní neverbální komunikace a jejich dodržování závisí na aktuální interakční situaci a nikdy nemají absolutní charakter. Lidé v interakci si těchto pravidel jsou přesto vědomi (zejména ve chvílích, kdy dojde k jejich porušení) a jsou schopni ovládat své chování tak, aby je upevňovali. Clarke zjistil, že existují jistá pravidla určující průběh rozhovoru. Verbální interakce ovšem probíhá minimálně mezi dvěma subjekty, které si tato pravidla aktuálně upravují podle průběhu konkrétní interakce. Aby komunikace probíhala úspěšně, je nutné komunikační pravidla obou stran vyladit na stejnou frekvenci. Clarke dodává, že v domlouvání pravidel komunikace lze verbální projev často úspěšně nahrazovat neverbálními akty. Například pokývání hlavou je srozumitelný ekvivalent výrazu: „Ano, můžete mluvit dál.“ Zvýšená gestikulace rukou zase signalizuje: „Teď je řada na mně.“

KLASIFIKACE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Přestože pro neverbální komunikaci má význam především souhrn všech aktuálních neverbálních stavů a projevů v konkrétní situaci, a odděleně je jejich vypovídací hodnota většinou zkreslená nebo nulová, odborníci se již od počátků ustavení neverbální komunikace jako vědecké disciplíny pokoušejí její jednotlivé projevy klasifikovat. Když pomíneme členění podle způsobu kódování, které jsme si uvedli v předcházející kapitole, existují asi tři nejznámější klasifikační způsoby.

První uvádí Křivohlavý, J. ve své publikaci Jak si navzájem lépe porozumíme. Jedná se o členění podle užitého komunikačního kanálu. Křivohlavý dělí neverbální komunikaci na:

1. sdělování výrazem obličeje (mimika);
2. sdělování oddálením (proxemika);
3. sdělování dotykem (haptika);
4. sdělování postojem (posturologie);
5. sdělování pohyby (kinezika);
6. sdělování gesty (gestika);
7. sdělování pohledy;
8. sdělování tónem řeči (paralingvistika);
9. sdělování fyzickými a jinými aspekty vlastního zjevu.

Tomuto rozdělení se v této části již dále nebudeme věnovat, protože slouží jako klíč ke členění neverbální komunikace v dalších kapitolách.

S dalším typem klasifikace přišli J. Ruesch a W. Kees, jejichž systém třídění neverbálního chování poskytl odrazový můstek pro všechny badatele na poli neverbální komunikace. Mimoslovní interaktivní jednání dělí na tři skupiny:

Řeč znaků (Sign Language) zahrnuje všechny formy kodifikace, ve kterých slova, číslice a interpunkční znaménka nahradila gesta; spadá sem například „monosylabická“ signalizace stopaře u dálnice na jedné straně a na straně druhé propracovaný systém znakové řeči pro neslyšící.

Řeč akce (Action Language) zahrnuje všechny pohyby, které nejsou používány výlučně jako signály. Sociální projevy jako přijímání potravy a chůze mají dvě různé funkce: uspokojují osobní potřeby a také mohou mít určitou vypovídací hodnotu pro osoby, které tyto projevy vnímají.

Řeč objektů (Object Language) zahrnuje záměrnou i nezáměrnou přehlídku materiálních objektů, jako jsou věci denní potřeby, umělecké předměty a koneckonců i samotné lidské tělo s jeho doplňky.

Třetí a pravděpodobně nejpropracovanější systém klasifikace neverbální komunikace vytvořili Ekman a Friesen a rozšířili Knapp a Poyatos. Ti rozdělují neverbální signály podle jejich významu.

Kinezika

Mezi nejtypičtější představitele této kategorie patří gesta, pohyby těla, končetin, hlavy, nohou, výrazy v obličeji, pohyby očí (mrkání, směr a intenzita pohledu, velikost zorníček) a držení těla.

Emblémy

Emblémy jsou individuální, skupinové nebo kulturně limitované neverbální zástupci slov. Jejich kódování bývá nejčastěji arbitrární (ve většině kultur se používají podobná gesta pro souhlas/nesouhlas/“V sign“ jako vítězství); může být ale také ikonické (př. věta „Účet, prosím!“, neverbálně vyjádřená simulací psaní na dlaň ruky, nebo „Zbiju tě!“,

což lze reprezentovat úderem pěsti do dlaně), nebo intrinzické (udeřit do něčeho a naznačit tím úder).

Emblémy mohou slovům předcházet, nahrazovat je, bezprostředně po nich následovat nebo dublovat jejich sdělení. Když nahrazují verbální projev, lze je ze sémiotického hlediska označit za čisté emblémy, protože označované v takovém případě není kódováno jiným komunikačním systémem.

Kombinace emblematických a verbálních výrazů téhož významu je typická u intenzivněji gestikulujících kultur a u extrovertních, hovorných a expresivních osob, takže to, co se zdánlivě jeví jako nadbytečné, je ve skutečnosti komplementární, protože se jedná o důležitou informaci o osobě mluvčího. Pokud ale kinezická abstrakce nemá svou verbální reprezentaci, nelze ji označit za emblém, ale pouze jako ilustrátor užitý při verbální komunikaci.

Ilustrátory

Ilustrátory tvoří další kategorii, nebo spíš sérii kategorií, které definovali Ekman a Friesen jako pohyby přímo spojené s řečí, sloužící k ilustraci toho, co bylo vyjádřeno verbálně, nebo nahrazující limity verbální komunikace.

Efrón rozlišuje pět ilustrátorů:

1. Jazyková znaménka (vědomé či nevědomé projevy, které podporují akustické a gramatické členění slov a vět, jejich umístění v toku řeči a jejich relevanci);
2. ideografy (pohyby, které „naznačují směřování myšlenkových pochodů“, mohou to být paralingvistické projevy doprovázené pohybem nebo naopak);
3. ukazatele (pohyby, které určují lokaci člověka, objektu nebo místa v prostoru, ať referent je, či není přítomný);
4. prostorová znaménka (symbolizují velikost prostoru obsazeného objektem, jenž je pro danou komunikaci klíčový, jeho vzdálenost od komunikátora a umístění v tomto prostoru – příkladem může být věta: „Ale to je strašně daleko!“, doprovázená natažením ruky směrem do prostoru) a
5. kinetografy (pohyby, které zobrazují tělesnou akci nebo nějakou jinou fyzickou akci).

Ekman a Friesen (1969) k tomuto přehledu připojili ještě piktografy (pohyby doprovázející řeč; jejich rozpoznávacím znakem je to, že obkreslují tvar, kontury nebo množství popisovaného objektu ve vzduchu nebo na nějakém povrchu) a později ještě rytmické pohyby a emblematické pohyby. Poyatos navíc přidává ještě časová znaménka (vztahují se k různým bodům v minulosti, v budoucnosti a v přítomnosti, a k trvání událostí); echoika (ikonické odkazy na akustické projevy různých objektů, které jsou charakterizovány zvukovým projevem, někdy i v kombinaci s kinetikou – příkladem může být imitace výstřelu korkové zátky ze šampaňského charakteristickým škubnutím za vnitřek tváře); kinefonografy (projevy kombinující ikonické pohyby a odpovídající ikonické zvuky) a identifikátory (kinezické nebo paralingvistické projevy sloužící k charakterizaci jistých abstraktních konceptů, morálních a psychických vlastností zvířat a lidí a vlastností objektů v našem sociálním prostředí).

Zobrazení emocí

Tento oddíl reprezentují především obličejové konfigurace zobrazující emocionální stavy. Mohou doplňovat, vyvracet nebo dublovat verbální prezentaci emocí. Převážně nejsou komunikovány úmyslně, ale jejich intencionalita je možná.

Regulátory

Udržují a řídí tok komunikace mezi účastníky interakce. Říkají komunikátorovi, kdy má zahájit či ukončit výpověď, pospíšet si se sdělením a podobně. Výměnu komunikačních rolí obvykle nenaznačujeme verbálně. Asi nejběžnějšími regulátory jsou pohyby hlavy a očí. Pokud je hlava v klidu nebo s ní posluchač mírně pohybuje, znamená to, že podavatel může v komunikaci pokračovat, naopak dlouhodobá absence očního kontaktu s komunikátorem může naznačovat, že posluchač by si už chtěl role vyměnit.

Adaptéry

Lze mezi ně zařadit všechny aktivity nebo pozice, při nichž část našeho těla přichází do kontaktu s jinou částí vlastního organismu, s jiným člověkem, se zvířetem nebo objektem. Z tohoto hlediska lze adaptéry rozdělit na self-adaptéry (dotyk sebe sama), alter-adaptéry (dotyk komunikačního partnera) a objekt-adaptéry (dotyk objektu nebo zvířete).

Fyzické charakteristiky

Zařazují se do nich projevy, které v průběhu interakce zůstávají relativně neměnné. Jsou to důležité součásti našeho neverbálního projevu, jež ovšem nejsou nijak spojeny s vlastním neverbálním jednáním (tvar těla, fyzický vzhled, věk, tělesné pachy...)

Dotykové chování

Někteří odborníci zařazují dotykové chování do kineziky, jiní tvrdí, že fyzický kontakt hraje v neverbální komunikaci specifickou roli. Někteří výzkumníci se zabývají dotykovým chováním v souvislosti se socializačním procesem u malých dětí, jiní studují dotykové chování dospělých.

Metajazykové komponenty

Zjednodušeně řečeno, tato sekce se nezabývá tím, co bylo řečeno, ale jak to bylo řečeno. Zahrnuje široké spektrum neverbálních hlasových projevů, které doprovázejí verbální komunikaci.

Hlasové dispozice

Zahrnují například hlasový rozsah, přirozenou výšku hlasu, rytmus, artikulaci či rezonanci.

Vokalizace

Sem spadají samotné neverbální hlasové projevy jako smích, pláč, vzdychání, zívání, kašlání, smrkání, škytání, kýchání... (vokální charakteristiky); aktuální intenzita a výška hlasu (vokální kvalifikátory) a oddělovací či přerušovací citoslovce a pauzy (vokální oddělovače).