

NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

PSY707 SOCIÁLNÍ PSYCHOLOGIE I (SOCIÁLNÍ KOGNICE)

Svou práci bych začala citací W. Herknera (1991): „Sociální psychologie je věda o interakcích mezi individui“. Důležitým sociálním aktem se tady stává komunikace, která je v podstatě jedním z druhů sociální interakce. Co všechno vlastně můžeme do pojmu komunikace zahrnout? Jsou to nejen slova a gesta, ale chování vůbec. Je to proces, jímž si lidé vzájemně předávají informace, ideje, postoje a emoce. Ne nadarmo se říká: „Domlouvali jsme se rukama, nohama.“ Když nám totiž k vyjádření myšlenky nestačí slova, pomůžeme si gestikulací, mimikou, držením a pohyby těla. Tuto tzv. nonverbální komunikaci však používáme nejen vědomě, ale doprovází naše vyjadřování i velmi často neúmyslně. Mluvíme zde o řeči těla, kterou člověk sděluje i nechtěně něco ze svých vnitřních pocitů. Nonverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování.

Samotnou řečí sdělujeme pouze tzv. tvrdá fakta, zatímco nonverbální cestou dokresluje asi 65 % obrazu duše. Během konverzace, ať už je náhodná či se jedná o obchodní jednání, více než polovina vyslaných a přijatých informací bude spíše v oblasti zrakové než slovní. Nonverbální signály mohou podtrhovat nebo taky měnit význam našich slov a dotvářet tak náš postoj. Můžeme si zde položit otázku, zda tato řeč je vrozená nebo naučená? Zda je společná všem lidem, či je plodem určité kultury? Na toto téma dnes diskutuje mnoho odborníků a zjistilo se, že některá gesta můžeme považovat za společný světový jazyk, některá jsou však typická jen pro určitou společnost, např. v Indii znamená přikývnutí „ne“ a zavrtění „ano“. Většina základních gest mezilidské komunikace má však na celém světě stejnou podobu, a to včetně vyjádření souhlasu či nesouhlasu, kdy výjimky tvoří jen ojedinělé kultury. Je to patrně vrozené gesto, protože ho používají i slepí a hluchí lidé, používají ho i kojenci, když chtějí vyjádřit, že už jsou sytí a odvracejí hlavičku na stranu. Ze stejného důvodu můžeme za vrozený pokládat i úsměv. Německý vědec Eibl-Eibesfeldt zjistil, že úsměv se objeví i u dětí, které se narodí slepé a hluché, tedy nezávisle na učení nebo napodobování. Některá gesta mají svůj původ už v dávné minulosti. Třeba obnažení zubů je odvozeno od útoč

ného aktu a dodnes ho můžeme pozorovat v podobě úšklebku a dalších nepřátelských gest, i když rozhodně nikdo nemá v úmyslu zaútočit a použít k tomu zuby.

V úvodu jsem se zmínila, že nonverbální komunikace je nejpůvodnějším způsobem sociálního chování. Proč? Protože tuto řeč používáme už na počátku svého života, jelikož verbální prostředky pochopitelně užívat neumíme. První vztahy mezi nemluvnětem a okolím spočívají v podstatě pouze na tělesných kontaktech, a to hlavně na dotycích, které jsou postupně nahrazovány mimikou a gestikou. Až do věku okolo tří let se děti spoléhají hlavně na mimoverbální komunikaci mezi sebou, takže ji umí používat i interpretovat. Později ale začne převládat mluvený jazyk a řeč těla postupně ustupuje do pozadí. Ale i když v dospělosti si nejsme vědomi jejího účinku, zůstáváme ji velmi otevřeni. A co všechno můžeme zahrnout do neverbální komunikace? Může jít o tělesný kontakt, blízkost, orientaci, tj. úhel, v němž lidé stojí či sedí vzhledem k sobě navzájem, vzezření, pozici těla, kývnutí hlavy, výraz tváře, gesta, pohledy či hlasovou intonaci. Komunikace beze slov je zkrátka složitým procesem zahrnujícím lidi, slova, tón hlasu i pohyby těla, a pokud se naučíme z těchto znaků číst, můžeme získat hlubší vzhled do komunikace s ostatními lidmi a můžeme lépe porozumět nejen druhým lidem, ale i sami sobě. Pochopíme-li princip funkce určitého jevu, snáze se s ním naučíme žít, kdežto nepochopení a lhostejnost je živnou půdou strachu, pověr a přehnaně kritického hodnocení.

Faktem je, že komunikace tělem je záležitostí citění a v této oblasti máme většinou mnohé nedostatky – naše „vnitřní ucho“ pro tuto řeč se stalo nedoslýchavé. S trochou tréninku můžeme ale leccos probudit, leccemu se naučit. Získáme-li zběhlost v umění neverbální mezilidské komunikace, bude pro nás každé setkání s druhým člověkem vzrušujícím zážitkem. Kromě toho tyto poznatky jsou aktivně využívány v mnoha profesích. Staly se téměř nedílnou součástí vědění manažerů a obchodních zástupců, ale jsou i velmi důležité pro pomáhající profese jako jsou sociální pracovníci, různí poradci, pedagogové, duchovní, umělci, s oblibou je využívají politici. No zkrátka, nonverbální komunikace je důležitá všude tam, kde dochází k vzájemné interakci mezi lidmi, kde chceme na někoho zapůsobit. Analýza neverbálních komponent řeči je hodně využívána i v psychiatrii a neurologii, kdy může dávat informace o rozsahu a typu poruch, např. artikulace prozrazuje vzdělání, intelekt, třídní i geografický původ. Při mentální retardaci je např. řeč patlavá, nezřetelná, podobné příznaky můžeme pozo

rovat i u začínající senilní demenze. Poruchy prožívání a chování se zase projevují v tempu řeči. Řeč může být nevýrazná, bezbarvá, bez důrazu na některá slova. Naopak přehnané důrazy svědčí o psychopatických rysech. Samozřejmě, že v analýze a hodnocení neverbální komunikace musíme být, my jako laici, hodně opatrní a zdržet se ukvapených závěrů, ale můžeme se tyto poznatky naučit využívat alespoň orientačně pro lepší pochopení lidí kolem nás. Pro mě osobně bylo studium této problematiky velmi vzrušující a dobrodružnou záležitostí, a jelikož nikdo nežijeme na pustém ostrově, měl by se tímto tématem alespoň zčásti zabývat každý jeden člověk.

Přední místo v nonverbální komunikaci mají výrazy tváře. Dokážete si představit člověka, který říká: „Těším se na to“ s kamenným výrazem tváře a čtvrtobratem celého těla vlevo? Ano? Jistě, já taky. Ale ztěží mu to uvěřím. Stejně tak mě nepřesvědčí člověk, který pronese větu: „Skutečně mě to štve“ doprovázenou rozpačitým úsměvem. Podle P. Ekmana hlava a tvář sdělují informaci o typu afektu, který daná osoba zakouší, a pozice těla poskytuje informaci o rovině či míře vzrušení a intenzity emoce. Aby naše sdělení bylo důvěryhodné, musí dojít k tzv. kongruenci, tzn. shody mluveného a řeči těla. Teprve pak jsme schopni svého partnera přesvědčit. Pokud někdo bude hovořit o něčem vážném a přitom se také vážně tvářit, s velkou pravděpodobností mu uvěříme. V sociální komunikaci nám výraz tváře může prozradit nejen emotivní stav jedince, jeho postoj vůči nám, ale představuje pro nás i určitou zpětnou vazbu, zda dotyčný sdělované chápe, zda ho překvapuje, souhlasí s ním atd. Výraz obličeje modifikuje nebo komentuje to, co bylo řečeno nebo učiněno. Vyjadřuje celou řadu různých emocí, jako zlost, strach, překvapení, rozpaky, vzrušení, lhostejnost, zaujatost, radost a další.

Po obličeji jsou nejviditelnější a nejvýraznější částí těla ruce. V sociální interakci hrají zcela jinou roli než výraz obličeje a jejich komunikativní význam je velmi variabilní. Jejich úkolem je vyjadřování doprovázet, ilustrovat sdělované, často také poukazují na emoční stavy jedince. např. nervózní hraní si s rukama. Ruce říkají „ano“ i „ne“ a vždy mluví pravdu. Podle M. Argylea ruka přiložená k nosu znamená strach, gesta pěstí agrese, prsty na rtech stud, klácení rukama frustraci. Otevřená dlaň je spojována s pravdivostí, upřímností, oddaností a podřízeností. Dlaň směřující vzhůru je gesto typické pro prosícího žebráka, naopak dlaň směřující dolů naznačuje omezení či přidržení. Už jste zkoušeli říci někomu větu: „Budu k vám naprosto úpřímny“ a přitom se snažili podpořit ji dlaněmi obrácenými k sobě? Já ano, ale cítila jsem se při tom zcela nepříro-

zeně. Pokud totiž chcete někomu vyjádřit upřímnost, zcela podvědomě obrátíte jednu nebo obě otevřené dlaně ke svému protějšku. Zde se navozuje otázka: „Budu-li lhát a neskryvat přitom dlaně, lidé mi uvěří?“. Ano i ne. I když vyslovíte naprostou lež s otevřenými dlaněmi, můžete na posluchače působit nedůvěryhodně, jelikož váš protějšek nespatří celou řadu gest naznačujících upřímnost, ale naopak zaznamená gesta prozrazující lež. Neverbální komunikace se totiž podobně jako řeč mluvená skládá ze slov, která tvoří věty. To znamená, že své pocity vyjadřujeme ne jednotlivými gesty, ale celou sadou různorodých gest charakteristických pro dané emoce. Zaujal mně poznatek, že jakmile se člověk naučí používat v rozhovorech gesta otevřených dlaní, nejen že vypadá důvěryhodněji, ale klesá i jeho tendence k pronášení nepravdivých tvrzení. Velmi informativní pro nás může být i stisk ruky (měkký–odevzdaný, tvrdý–rozhodný) a její kvalita (suchá, zpocená).

Čeho si ještě všimneme u člověka na první pohled?¹ Jsou to pohyby hlavou, jako sebevědomě zvednutá nebo v rozpacích sklopená, která také může vyjadřovat rezignaci. Odvrácená tvář může být pro nás signálem nezájmu o další komunikaci. Kýváním či vrtěním hlavy vyjadřujeme svůj souhlas či nesouhlas, chytáním se rukama za hlavu vyjadřujeme nepříjemné, zaviněné překvapení. A konečně celkové nesení hlavy vyjadřuje míru sebevědomí, což bývá důležitým faktorem například i při vytváření prvního dojmu, pokud chceme na někoho zapůsobit. Celková oblast tělesných pohybů, které mají výrazovou a komunikativní funkci, je však mnohem širší, než jsem tu doposud popsala a podrobně se jí zabývá tzv. kinezika, ze které se někdy vyčleňuje posturologie zabývající se oblastí neverbální funkce držení těla. Já bych se ale nyní chtěla věnovat dalšímu, neméně zajímavému projevu mezilidské komunikace.

Téměř v každé sociální situaci je přítomná neverbální komunikace prostřednictvím pohledů. Proč je pro nás zrakový kontakt tak výjimečný? Snad proto, že v podstatě všechna neverbální sdělení jsou vlastně vnímána a dekodována prostřednictvím zraku. To, že můžeme číst z jednotlivých gest, z mimiky, držení těla či prostorového vnímání je v podstatě věcí zrakového vnímání. Ale je to všechno? Určitě ne. Vždyť pohled z očí do očí je jedním z nejvýmluvnějších nonverbálních projevů člověka, ve zrakovém kontaktu se totiž nejrychleji uzavírá komunikační kruh. S pomocí pohledu člověk nejrychleji zachytí pohledem zprostředkovanou zprávu druhého a zároveň dá najevo svou od

pověď. Zrakovým kontaktem vyjadřujeme velmi přesvědčivě zájem či nezájem o partnera. Jsou však i situace, kdy se snažíme vyhnout přímému pohledu do očí, a to například při sdělování špatné či bolestné zprávy. Naopak, prodloužený zrakový kontakt, upřený pohled může být vyjádřením aktérový hrozby. Pohled může mít tedy význam přátelský či nepřátelský, a to v závislosti na kontextu. V každém případě však platí, že pohled očí vyjadřuje vyšší emocionalitu, vyšší citové zaangažování.

Zmínila jsem se o gestice, mimice, kinezice či okrajově o posturologii. Co ještě hraje důležitou roli v naší mezilidské komunikaci? Na čem si každý z nás zakládá? Řekla bych, že je to náš osobní prostor. Stejně jako zvířata, i člověk má svou vlastní přenosnou „vzduchovou bublinu“, jejíž velikost závisí na hustotě zalidnění míst, kde vyrůstal. Velikost osobní zóny je totiž kulturně podmíněna. Zatímco příslušníci některých kultur, například Japonci, jsou přivklí přelidněným podmínkám, jiní lidé dávají přednost otevřenějším prostorům a rádi si udržují odstup. Umístění účastníků v prostoru, případně orientace v něm je dalším prostředkem nonverbální komunikace. Je to oblast, kterou se nazývá obvykle proxemikou. Antropolog E. Hall ji charakterizoval jako výzkum „lidské potřeby uplatňovat nárok na teritorium a organizovat je, jakož i udržovat vzorec rozpojených vzdáleností od druhých lidí“. Obecně platí, že čím pozitivnější mají k sobě lidé vztah, tím blíže k sobě stojí. Zjednodušeně můžeme odlišit čtyři druhy prostoru: intimní prostor (15-45 cm), osobní prostor (46-120 cm), společenský prostor (1,2 až 3,6 m) a veřejný prostor (více než 3,6 m). Nejdůležitější ze všech osobních zón je intimní prostor a člověk jej chrání jako své osobní vlastnictví. Mohou do něj vstoupit pouze nejbližší osoby, tedy milenci, rodiče, manželé, děti, blízcí přátelé a příbuzní. Prostor do vzdálenosti asi 15 cm od těla je označován jako uzavřený intimní prostor a lze jej narušit pouze při bezprostředním fyzickém kontaktu. Vzdálenost osobního prostoru udržují mezi sebou lidé na večírcích, při společenských událostech a přátelských setkáních. Společenský prostor nepřekročíme v případě řemeslníků, kteří dělají drobné opravy v domě, udržujeme ho mezi sebou a pošťákem, prodávčem v obchodě, zkrátka mezi člověkem, kterého neznáme. Vzdálenost veřejného prostoru je nejvhodnější, pokud se obracíme k větší skupině lidí. Pro každého z nás nejchoulostivější záležitostí je narušení intimního prostoru. Překročit jej může jedině dobrý přítel, případně nepřítel chystající se k útoku. Znamená to však, že všichni ti neznámí lidé v přeplněných autobusech, ve vý

¹ Toto je velmi důležitá otázka. Jaký má význam neverbální komunikace při prvním dojmu, jak ovlivňuje naše stereotypy a schémata?

tahu, na koncertech či v kině na nás chtějí útočit? ²Ne, nemyslím. Je to útok naší kultury na naše city, naši osobní svobodu, je to daň, kterou platíme za komfort civilizace. Pro tento případ si lidé vytvořili určitá nepsaná pravidla pro případy tlačenic, která téměř nevědomky všichni dodržují. Funguje to dokonale, osobně jsem si to ověřila. Tak například lidé vy výtahu spolu moc nemluví (a to ani ti známi), vyhýbají se očnímu kontaktu, nedávají najevo jakékoliv city, pokud mají v ruce noviny tak usilovně čtou, jejich postoj připomíná nehybné sochy a zrak většiny se upírá na ukazatel poschodí. Je to zvláštní, ale je to tak. Vzdálenost, kterou člověk udržuje mezi sebou a ostatními lidmi, je dána rozličnými okolnostmi a stojí za to všimnout si více reakcí lidí na naše přibližování. Druzí lidé k nám budou vstřícní nebo odmítaví také podle toho, jak budeme brát ohled na jejich osobní prostor. Stejně tak je podnětné, zaměřit se i na vlastní reakce vůči ostatním právě z pohledu prostorového vymezení. Může nám to hodně napovědět nejen o druhých, ale dozvíme se i něco sami o sobě.

Ačkoli nonverbální komunikace doprovází lidstvo už více než milion let evoluce, dostalo se toto téma do popředí zájmu až docela nedávno. Základní kámen tomu položil Charles Darwin svou knihou pod názvem „O vyjádření emocí u člověka a zvířat“. Darwin si byl vědom nejen možností neverbálního výrazu emocí, ale i vlivu výrazu emocí na jiné lidi a na samotného nositele. Komunikace jako taková je klíčovým sociálněpsychologickým problémem, kterým se dnes zabývá spousta vědců. Stále větší pozornost je zaměřována právě na oblast nonverbální komunikace. M. Argyle (1969) zdůrazňuje spolupůsobení verbálních a nonverbálních elementů komunikace: oba druhy signálu se doplňují, neverbální signály mohou měnit význam verbálních sdělení, ale mohou také jejich význam podtrhovat či negovat. Lidé si jen málokdy uvědomují držení těla, pohyby a gesta, jež někdy vyprávějí zcela jiný příběh než jejich hlas a slova. Stejně jako ostatní živočišné druhy, i my jsme podřízeni biologickým pravidlům, jež ovládají naše činy, reakce, řeč těla a gestikulaci. Vnímáme je jen jaksi podvědomě, i když z části se jich spousta dá naučit. Je tedy možné předstírat řeč těla? Přikláníla bych se spíš k záporné odpovědi. I když podvodník může napřahovat ruce s otevřenými dlaněmi, usmívat se a současně lhát, zradí ho nepatrné signály. Mohou to být stažené zornice, povytažené obočí nebo mu cuká koutek úst. Tyto signály jsou v protikladu s gestem

² Toto téma je také důležité – neverbální komunikace v dopravních prostředcích, jak na sebe lidé reagují, jak se zintenzivňuje agresivní chování v tramvaji, domlouvání mezi chodcem přes přechod a řidičem auta, který zastaví.

otevřené ruky a upřímným úsměvem. Výsledkem je nedůvěra druhé strany. Někdy bychom měli dát za pravdu naší intuici, která v podstatě není nic jiného, než určitá schopnost číst mezi řádky, tedy vnímat neverbální signály, které k nám proudí. Měli bychom se sami naučit častěji používat při komunikaci pozitivní a otevřená gesta a omezit gesta, která mohou nést negativní signály. Člověk, který se to naučí, se bude ve společnosti druhých lidí cítit lépe a bude pro ně přijatelnější.

POUŽITÁ LITERATURA:

Nakonečný M. 1999. Sociální psychologie. Praha: Academia

Výrost J., Slaměník I. 1997. Sociální psychologie – Sociálna psychológia. Praha: ISV-nakladatelství

Fraňková S., Klein Z. 19987. Úvod do etologie člověka. Praha: HZ Systém, spol s r. o. (Editio)

Pease A. 2001. Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla. Praha: Portál

Thiel E. 1997. Mluvíme tělem. Praha: Nakladatelství Knižní klub

Závěr

Práce dobře zpracovává téma neverbální komunikace. V textu se objevují odkazy na použitou literaturu, ale občas chybí. Na druhou stranu si ale autorka práce neklade žádné sociálně- psychologické otázky týkající se neverbální komunikace. Tvrdí, že je téma pro ni zajímavé, ale proč? Co ji na tomto tématu nejvíce zaujalo. Práce nemá hlavní tezi, ani na nic neodpovídá. Pouze nabízí úhledné shrnutí. Autorka se dotýká dvou témat, která by stála za to více rozpracovat: neverbální komunikace a první dojem a neverbální komunikace v dopravních prostředcích. Tyto témata v sobě obsahují sociálně- psychologické otázky, které by se daly dobře rozpracovat.