

6.2.9 CHYBY V ŘEČI

Mohou to být chyby artikulace, nesprávná výslovnost některých písmen, huhlání, přefikávání, zadržávání, kóktání, polykání koncovek, nevhodně použitá slova, ale může to být také přehnané artikulování. Mohou to být různé zvuky, které nemají nic společného s artikulovanou řečí (ehm, ááá...).

Může to být zabíhavé myšlení, kdy mluvčí začne mluvit na téma chování mládeže, ale během dvou nebo tří vět přejde k tomu, jak se mají chovat králíci. Zabíhavost v myšlení je projevem malé koncentrace na téma a mluvčí se nechává ovlivnit mentální silou posledních slov věty nebo myšlenkami, které mu ulpívají ve vědomí.

Může to být opomenutí – mluvčí řekne, že největší vliv na vývoj společnosti má těchto šest faktorů. Začne mluvit o prvním, o druhém a další čtyři už vůbec neuvede.

6.3 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Už bylo řečeno, že neverbální projevy při komunikaci většinou nebývají tak přísně kontrolovány jako řeč. Většina řeči těla se odehrává na nevědomé úrovni.

Jejich význam je více konotativní než denotativní.

Může doplnit verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností jej může plně zastoupit.

Někdy stačí pouze mimika nebo gesto, není potřeba říkat žádná slova.

Pokud řekneme slova, která nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči.

Neverbální komunikace je, stejně tak jako komunikace verbální, ovlivněna kulturními vlivy. (Když před někým plivneme, je to považováno za urážku, ale u Masajů se takto vyjadřuje úcta. Když před někým budeme syčet, tak to bude považováno za provokování, ale v Japonsku se takto vyjadřovala pokora a úcta vůči vyše postavenému člověku.) Vzdálenost – proxemika je rovněž odlišná v různých kulturách. Arabové nemají při komunikaci rádi velkou vzdálenost, na rozdíl od Švédů.

Většinu neverbálních signálů se člověk naučí už v dětství, zejména kopírováním svých rodičů (pokud jedinec vědomě nepracuje na svém neverbálním chování, zafixovávají se u něj takové signály, které získal od svých rodičů, má podobná gesta jako otec nebo matka, má podobnou mimiku, udržuje přibližně shodnou vzdálenost při komunikaci jako to dělali jeho rodiče...). Děti jsou mentorovány, jak se mají chovat (hezky nahlas pozdravit, nedrbat se ve vlasech, nešťourat se v nose, v některých rodinách je to hlídáno, v jiných rodinách se to přehlíží).

Ve státech, kde se klade velký důraz na kastovníctví, kde sociální rozdíly jsou silně respektovány i formálně, je odlišné neverbální chování také v jednotlivých vrstvách.

Ale jsou i individuální rozdíly. Někteří lidé jsou nabití energií, jsou velmi komunikativní, extravertovaní, společenská, a proto také jejich gestikulace je velmi teatrální. Někteří jsou zase labilní, a proto snadno reagují nekontrolovatelně, výbušně a pro ostatní lidi překvapivě. Někteří mají kamennou tvář, nepohyblivé tělo, nedají se tak snadno „přčíst“.

Neverbální zpráva může ve vztahu ke zprávě verbální vystupovat v několika možných vztazích:

- **Jako opakování a zesílení verbální zprávy** – když se někdo zeptá, kolik je hodin, můžeme říct, že jsou čtyři, ale současně můžeme zvednout čtyři prsty.
- **Jako odporování** – může se odehrávat na nevědomé nebo vědomé úrovni a znamená, že neverbální chování je v rozporu s tím, co sdělující říká (zaměstnanec řekne, že úkol splnil, ale na jeho chování je vidět, že to není pravda).
- **Reagování na verbální zprávu pouze neverbálními signály** – na určitou informaci reaguje jedinec tím způsobem, že začne radostí poskakovat, nebo zatne pěst se zvednutým palcem.
- **Důraz nebo doplnění** – verbální projev je doplněn zdůrazněným poklepáním na stůl, posílá se takto verbální sdělení.
- **Regulace** – neverbální komunikace pomáhá kontrolovat verbální sdělení, neustále sledujeme očím kontaktem situaci, ale i tělesným kontaktem si ověřujeme, zda vše probíhá tak, jak se to zdá ve verbální podobě (upraveno podle J. W. Gibson, M. S. Hanna, 1992).

Neverbální zprávy nám dávají hodně informací o pocitech, o postojích lidí. Ovšem neverbální komunikace není tak přesná a efektivní jako komunikace verbální. Neverbální chování je sice dobře viditelné, ale nesnadno interpretovatelné. Snadno dochází k paušalizování, generalizování a přeceňování neverbálního chování, což je vidět i v některých knihách. Nelze tak absolutně spoléhat na interpretaci neverbálního chování, jak ji uvádí E. Thiel (1993). Například, že zkrácené nohy směrem k partnerovi znamenají sexuální výzvu, zrovna tak jako otevřená dlaň směrem k partnerovi s cigaretou vstřícnost. Že založené ruce znamenají nesouhlas nebo odpor.

Riziko nesprávné interpretace můžeme snížit tím způsobem, že se vyvarujeme předčasnému dělení závěrů, protože mnohé signály se mohou interpretovat několika různými způsoby. Teprve, když se sečtou všechny signály verbální a neverbální, je možno interpretovat je s větší spolehlivostí.

Předčasná paušalizace vede k tomu, že interpretujeme neverbální chování na základě jednoho signálu a současně se dopouštíme té chyby, že měříme neverbální chování u jiných lidí podle svého vlastního neverbálního chování. Například když si někdo na poradě nebo na přednášce kreslí, můžu si myslet, že nedává pozor, že se nudí (neboť asi i já bych to dělal, kdybych se nudil...) a vůbec nejsem ochoten připustit, že někteří lidé naopak dávají větší pozor, když si mohou kreslit, dovedou se lépe soustředit.

Některé rozdíly v neverbálním chování jsou dokonce podmíněny kulturními rozdíly.

U neverbálního chování je třeba vědět,

- že největší význam mají neverbální projevy v oblasti obličeje a hlavy, tato část je nejvíce vnímána a nejvíce také ovlivňuje to, jak posluchač vnímá zprávu (kontakt očima, mimika),
- na druhém místě jsou to pohyby rukou a paží,
- a teprve pak pohyby a pozice těla a nohou.