



NEVERBÁLNÍ

KOMUNIKACE



České slovo **Komunikace** je odvozena z latinského slova **communicatio**, které v překladu znamená **spojení**. Jde tedy o spojení dvou nebo více vědomí prostřednictvím sdělování a **výměny informací**. Fungující komunikace je podstatou všech kvalitních vztahů. Pokud se v některém vztahu necítíme dobře, často je za tím nefunkční nebo **nezvládnutá komunikace**. Pokud nekomunikujeme, nemá náš protějšek v jakémkoliv vztahu šanci se dozvědět, co si myslíme a jak se cítíme. Protože každý máme jedinečný mozek, nikdy dva různí lidé nenahlíží na identickou situaci stejně. My máme ale tendenci se domnívat, že někdo má na něco určitý názor nebo se v důsledku nějaké události cítí nějak – projektujeme do té situace naši životní zkušenost a naše pocity. Omezujeme nebo deformujeme tím komunikaci a pak jsme překvapeni, že se s druhou stranou nemůžeme domluvit.

První zásada pro fungující komunikaci tak je – **vyhněme se domněnkám**. Zejména v blízkých vztazích máme tendenci předjímat postoje našich protějšků a mít jasno, co si myslí a jak se cítí. Empatii projevujeme sugestivními otázkami a druhou stranu tak manipulujeme. Namísto „Jak ses měl? Zdá se mi, že možná máš nějaké starosti. Chceš si o tom promluvit?“ řekneme „Co se zase stalo? Koukej mi to říct, vidím to na tobě, že je nějaký průšvih.“ Nebo svou účast projevíme nějakým silným hodnocením druhého: „vypadáš otřesně, řekni mi, co se děje.“ Takto útočíme hned na několik sociálních jistot druhé strany a tu tak dostáváme do stresové situace, která nikdy nepřispěje k fungující komunikaci. Proč máme tendenci toto všechno dělat? Protože prvně reagujeme na **neverbální** signály vysílané naším protějškem.

Komunikace má vždy několik složek. Předně je tedy třeba si uvědomit, že **verbální komunikace – komunikace slovy** – je podle řady zdrojů komunikace **menšinová**. Popularizátoři různých dovedností neverbální komunikace se roky opírají o výzkum amerického psychologa arménského původu Alberta Mehrabiana, podle nějž na **verbální** komunikaci zbývá pouze **7%** z veškeré komunikace. Sám Mehrabian ale upozorňoval na to, že tento údaj je zkreslující a pravda bude někde uprostřed. Každopádně je třeba brát v potaz, že verbální komunikace málokdy funguje sama o sobě, ale zpravidla je ovlivněna nějakou neverbální složkou. Do **neverbální** komunikace toho přitom spadá strašně moc: **gesta, mimika, výraz tváře, oční kontakt, dotyk, držení těla, vzhled člověka** – všechno, co vyjadřujeme mimo řeč, a proto se souhrnně všem těmto prostředkům říká extralingvistické – výzkum UCLA (University of California Los Angeles) tvrdí, že na ně připadá až **55%** komunikace. Mají takovou sílu, že **slovní sdělení mohou zcela převrátit** – např. o něco požádáte své dítě, ono Vám sice odpoví kladně, ale udělá u toho takový ksicht, že máte hned po náladě a Vy díky tomu ihned pochopíte, že odpověď úplně kladná nebude.

Do **neverbální** komunikace spadají ale i **hlasitost řeči, barva hlasu, rychlost mluvy a pauzy v mluvení**, které s řečí souvisí, a proto se souhrnně označují jako paralingvistické – a výzkumy jim přisuzují až **38%** z celé komunikace. Představte si jednoduché sdělení jako „jsem rád, že Tě vidím“ – kolik různých významů lze do něj skrýt právě prostřednictvím paralingvistických prostředků!

Z výše uvedených příkladů vyplývá druhá zásada fungující komunikace, a to, že – **verbální a neverbální komunikace by vždy měly být v souladu**. Když se snažíme někomu něco sdělit, měli bychom se ujistit, že **to, co říkáme slovy, podporujeme svými gesty, mimikou, postojem, ale i vhodně zvolenou rychlostí řeči, barvou hlasu** atd. Tedy jakmile za námi přijde kolega a řekne nám, že s námi potřebuje mluvit, ale my máme rozdělanou důležitou práci na počítači, máme několik možností: pokud ho nechceme odmítnout a vstřícně mu řekneme: „povídej“, měli bychom mu věnovat celou naši pozornost a neverbálně to podtrhovat pokýváním hlavy atd. Pokud mu řekneme „povídej“, ale přitom se nervózně díváme na hodinky a nebo pokračujeme při jeho poslouchání v naší práci, tak mu tím vysíláme komunikačně úplně jinou zprávu.

Má-li komunikace vést k porozumění mezi jejími účastníky, musí na všech zúčastněných stranách dobře probíhat jak **vysílání**, tak **příjem** sdělení. K tomu existuje jednoduchá, ale velmi často nedodržovaná zásada, že tyto jevy se vzájemně oddělují a nenarušují. V praxi to znamená, že když někdo mluví, necháváme ho domluvit, neskáčeme mu do řeči a pakliže reagujeme v oblasti neverbální, pak bychom měli ctít zásadu, že pouze s cílem podpořit naše porozumění sdělení, nikoliv už vyjadřovat náš postoj k němu. Tyto zásady často velmi profesionálně dodržujeme v práci nebo na nějaké jiné formální úrovni, ale naprosto je nerespektujeme v komunikaci s nám nejbližšími lidmi, a pak jsme překvapeni, když oni nás také neposlouchají nebo nerespektují.

Velký – větší, než by řada z nás čekala, má na komunikaci vliv naše **postura**. Americká sociální psycholožka Amy Cuddy v této oblasti udělala průlomový výzkum, který prezentovala mj. ve slavném TED Talk, jenž měl rekordních 55 milionů shlédnutí. V tomto výzkumu prokázala, že již 2 minuty v silové póze stačí k tomu, aby náš mozek začal produkovat testosteron a přestal produkovat kortizol – stresový hormon, který se produkuje, když jsme např. schoulení do sebe a shrbení, což jsou typické pózy, jež máme, když jsme ve stresu a něčeho se obáváme. Přestože jiní vědci svými výzkumy nepotvrdili, že stačí opravdu jen 2 minuty, účinnost silových a otevřených póz – zejména umožňujících plný nádech nikdo nevyvrátil. Zkuste před důležitým rozhovorem věnovat pár minut tomu, jak stojíte nebo sedíte a jak se v tom cítíte. Zkuste se narovnat, lehce zvednout hlavu, ukotvit nohy do podložky a možná vás samotné překvapí ten rozdíl - ve vašem pocitu, ale zejména i v tom, jak vás bude vnímat váš protějšek v komunikaci.



Co ještě vám v komunikaci pomůže? Věnujte pozornost gestům vašich protějšků. Některá totiž prozradí hodně: **zkřížené ruce a nohy** signalizují bariéru – druhá strana si chce udržet odstup, nebo nevěří tomu, co říkáte, a to i když se usmívá a souhlasně pokyvuje. Tato postura přitom není záměrná, a proto má tak silnou vypovídací schopnost. Skutečný úsměv je **úsměv vašich očí**. Pokud se smějí jen ústa, není úsměv autentický. **Zrcadlení vaší mimiky** je kladný – opět podvědomý signál – signalizuje shodu. **Oční kontakt** těžko udrží někdo, kdo vám lže – a nebo je takový oční kontakt až příliš urputný, protože si je jeho významu osoba, která lže, vědoma. Cokoliv je tak na něm nepřírozené je tedy jak vztyčený prst – pozor, něco se děje. **Zvednuté obočí** prozrazuje buď strach, překvapení, nebo obavu. Přehnané **přikyvování** zase nejistotu. **Sevřené čelisti** a jakékoliv napětí v mimice obličeje či napjatý krk jsou jasným signálem velkého stresu.

Rozumíte neverbálními signály? Měli byste se tak celkově dorozumět snadněji. Svě neverbální komunikaci proto věnujte náležitou **pozornost**.

