

Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Katedra žurnalistiky

Mehrabianův mýtus o komunikaci

a

diskuze kolem něj

Mehrabian's myth about communication

and the discussion about it

Bakalářská diplomová práce

Hana PAVEROVÁ

Vedoucí práce: Mgr. Petra Chvojková

Olomouc 2015

Čestné prohlášení:

Tímto čestně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze za pomoci uvedených pramenů, literatury a elektronických zdrojů uvedených v seznamu bibliografie na konci práce. Celkový rozsah práce činí: 488 441 znaků

V Olomouci dne: 17. 8. 2015

.....

Hana Paverová

Poděkování:

Na tomto místě chci upřímně poděkovat paní magistře Chvojkové. Nejen za projevenou vstřícnost, věnovaný čas, cenné podněty, připomínky a rady v průběhu zpracování bakalářské práce, ale rovněž (stejnou měrou) za její celkový přístup během studia. Ve svých kurzech totiž vede studenty (od první hodiny) ke kritickému myšlení, „otevřené mysli“ a utváření vlastního pohledu na věc, čímž motivuje k větší zvědavosti, zájmu o aktuálně probíranou látku i studiu (nejen) doporučené literatury. Jen díky tomuto přístupu bylo možné (z jednoho pohledu) značně opomíjené téma otevřít a (následně) zpracovat.

Zpracování bakalářské diplomové práce bylo umožněno díky účelové podpoře na specifický vysokoškolský výzkum udělené roku 2015 Univerzitě Palackého v Olomouci Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Abstrakt:

Bakalářská práce se soustředí na problematiku tzv. Mehrabianova mýtu o komunikaci, tj. užívání kvantifikovaného poměru 7-38-55 (obsah slov-tón hlasu-mimika), potažmo generalizované dvojice 7-93, kdy dochází k nepatřičnému nadhodnocování významu neverbální složky zejména v důsledku neznalosti kontextuálních skutečností jejich vzniku. Hlavními cíli je tak představit původní okolnosti a průběh obou experimentů, jejichž sloučenými závěry Mehrabianova rovnice vznikla, následně zmapovat způsob užívání čísel 7-38-55, resp. 7-93 v populárně naučném diskurzu i v prostředí českého internetu a na základě analýzy obsahu vybraných popularizačních publikací a příspěvků na webových stránkách podhledaným heslem 93 % komunikace neverbální demonstrovat, do jaké míry autoři reflektují a jakým způsobem naopak překračují limity v jejich užívání. Ilustrujeme, zda lze stále hovořit o „interpretování“ výsledků Mehrabianových experimentů či se autoři pohybují již výhradně v rovině (nesčetných) reinterpretací a užívání výrazu „mýtus“ lze označit za opodstatněné. K pochopení intencí badatelů je však nejprve nutné konceptualizovat základní pojmy, současně téma zasadit do širšího rámce a soustředit se na komplexní přístup Alberta Mehrabiana k problematice neverbální komunikace vůbec.

Klíčová slova:

Albert Mehrabian, Mehrabianova čísla 7-38-55, neverbální komunikace, neverbální chování, nekonzistentní komunikace, bezprostřednost, pocity, postoje

Abstract:

This BA thesis focuses on the issue of the so-called Mehrabian's Myth about communication, i.e. the usage of a quantified ratio 7-38-55 (word content-voice tone-facial expressions), or rather generalized pairs 7-93, when undue overvaluation of the non-verbal component's significance occurs, especially as a result of ignoring the contextual realities of their formation. The main objective is therefore to present the original circumstances and development of both experiments, the combined conclusions of which led to Mehrabian's equation, subsequently map the method of using the numbers 7-38-55, or rather 7-93 in popular educative discourse as well as the Czech internet environment, and based on the analysis of the content of selected popularizing publications and contributions on websites under the searched for password 93% communication non-verbal demonstrate to what extent do authors reflect and in what way on the contrary do they exceed the limits in their usage. We illustrate whether it is possible to still speak of "interpretation" of the results of Mehrabian's experiments, or whether the authors move exclusively on a level of (countless) reinterpretations and the usage of the term "myth" can be described as legitimate. To understand the researchers' intentions it is however first necessary to conceptualize the basic notions, concurrently set the topic into a wider framework and focus on Albert Mehrabian's complex approach to the issue of non-verbal communication in general.

Key Words:

Albert Mehrabian, Mehrabian's number 7-38-55, nonverbal communication, nonverbal behavior, inconsistent communication, immediacy, feelings, attitudes

Obsah

1. Kontext tématu	10
2. Téma práce	12
3. Stav zkoumání v České republice	14
4. Cíle práce.....	16
5. Struktura a postup práce	18
I. TEORETICKÁ ČÁST	22
1. Komunikace – vymezení pojmu.....	22
2. Neverbální komunikace. Skutečně NE-verbální?	25
3. Neverbální chování (<i>nonverbal behavior</i>)	31
3.1 Neverbální chování – Mehrabianovo vymezení.....	37
3.1.1 Explicitní vs. implicitní komunikace	37
4. Sémantický prostor pro neverbální chování.....	39
4.1 Sémiotický exkurz.....	39
4.2 Mehrabianův sémantický rámec pro neverbální chování.....	42
4.2.1 Bezprostřednost (<i>Immediacy</i>). Metafora první dimenze sympatie (pozitivity).....	44
4.2.2 Jazyk v jazyce - verbální bezprostřednost.....	49
5. Referenty neverbálního chování.....	52
5.1 Postoje	52
5.1.1 Základní vymezení pojmu	52
5.1.2 Funkce postojů	54
5.2 Emoce vs. (po)city.....	55
5.3 Postoje, pocity a neverbální komunikace	58
6. Obličejové a vokální výrazy.....	63

6. 1 Lidská tvář - okno s výhledem na naše (skutečné) emoce (?).....	63
6.1.1 Intermezzo	66
6. 2 Paralingvistika (vokální komunikace).....	72
7. Nekonzistentní komunikace	77
7.1 Historické okénko	78
7.2 Nekonzistentní komunikace – častá vs. vzácná; individuální – a její funkce	80
7.3 Dvojná vazba <i>a/nebo</i> (?) nekonzistentní komunikace.....	83
II. ČÁST – Mehrabianovy (et al.) experimenty	88
1. Na cestě od nekonzistentní komunikace po „nekonzistentní“ interpretace (ze strany uživatelů).....	88
1. 1 Mehrabian – Wiener: Decoding of Inconsistent Communications (1967).....	89
1. 2 Mehrabian – Ferris: Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels (1967)	91
1. 3 Mehrabian, jeho modifikace a vnímání „rovnice“	94
2. Kritická reflexe experimentů / závěrů ze strany zástupců odborné komunity	96
2. 1 Kritická reflexe ze strany Mehrabianových kolegů – psychologů	97
2.1.1 Intermezzo – kritický ohlas z „druhého“ úhlu pohledu.....	104
2. 2 Oblast komunikačních studií a kritická reflexe ze strany jejich zástupců.....	105
3. Shrnutí	109
III. ANALYTICKÁ ČÁST	112
1. Publikace populárně naučné – Počátek mýtu o komunikaci	112
1.1 Úvodní oddíl.....	112
1.2 Cíle a metoda práce	114
1.3 Kritéria výběru a charakteristika zkoumaného vzorku	115
1.3.1 Charakteristika zkoumaného vzorku	117
1.4 ANALÝZA.....	121

1.4.1 (Ne)uvedení zdroje informací, tj. čísel 7-38-55, generalizované formy „93“ i obecnějších závěrů	121
1.4.2 (Ne)identifikace autora (autorů) čísel 7-38-55, 7-93 či jiné modifikované formy	124
1.4.3 Slučování čísel a generalizovaná forma – „93“	130
1.4.4 Limity v užití výsledků Mehrabianových experimentů (1967) a jejich (ne)reflektování ze strany autorů populárně naučných publikací	139
1.5 Specifikace 55 % složky komunikace	157
1.6 Kritická vyjádření/upřesnění/snaha o vysvětlení a nápravu věcí	160
1.7. Práce s čísly I – uvedení rozporu mezi jednotlivými výrazovými složkami.....	165
1.8 Práce s čísly II – vnímání Mehrabianova výzkumu ze strany autorů vs. Mehrabianův vlastní pohled na věc	168
1.9 Práce s čísly III – modifikace původních hodnot 7-38-55	171
1.10 Závěrečné shrnutí	173
2. České internetové prostředí	177
2.1 Úvodní oddíl.....	177
2.2 Postup práce	178
2.2.1 Výběr zkoumaného vzorku - selektivní kroky	179
2.3 Kategorizace webových stránek, na nichž se analyzované texty vyskytují	182
2.4 Identifikace původu (provenience) čísla „93“	185
2.5 (Ne)uvedení zdroje informací	192
2.6 Výskyt čísel 7-38-55 paralelně s číslem „93“, resp. 7-93	195
2.7 Generalizace – 93 % komunikace je neverbální	198
Závěr.....	202
Seznam použitých pramenů	206
Seznam použité literatury.....	207
Seznam použitých elektronických zdrojů	215

Seznam použitých zdrojů pro analytickou část	233
Seznam tabulek	242
Přílohy	243

1. Kontext tématu

„(...) výsledky jsou mnohdy příliš zjednodušené, hypotézy a hojně opakovaná tvrzení jsou prezentovány jako fakta a čtenář často tápe na rozdíl od toho, o jehož výzkumu informujeme.“¹

(Judith Hall Koivumaki)

„Dovolávání se čísel jakožto zdroje racionálního řádu a harmonie vychází částečně z jejich zdánlivé přesnosti. Na rozdíl od nevyhnutelných nejednoznačností a jazykových abstrakcí se zdá, že čísla disponují přesností a objektivitou. Stará latinská moudrost říká, že čísla jsou neúplatná: Hanc ergo incorruptibilem numeri veritatem.“²

(Allen H. Merriam)

Komunikace se zdá být velmi „vděčným“ tématem. Jak správně hovořit, reagovat a přesvědčit svého komunikačního partnera, jak rozpoznat lež druhého nebo rozumět jeho (celkové) „řeči těla“³ – to jsou rady, návody a tipy, kterých se nám dostává nejen v podobě četných publikací, ale stále častěji je můžeme slyšet na rozličných seminářích, workshopech či odborných kurzech a školeních. Stále větší důraz se dnes zkrátka klade na komunikační dovednosti, ať už verbální či neverbální a (zejména) popularizační publikace se snaží navodit dojem, že nám v tomto ohledu mohou dokonce (pozitivně) změnit život⁴.

Zatímco v první polovině minulého století byla role neverbální komunikace opomíjena⁵ a výzkumy se zaměřovaly spíše na oblast komunikace verbální, od konce 60. let už zaznamenáváme jistý posun v preferencích. V té době se totiž (mj.) zrodila jedna z nejcitovanějších formulí nejen na rovině neverbální, ale vůbec (obecně) lidské komunikace⁶, jež se dle některých autorů postupně etabluje do pozice komunikačního axiomu a začíná se

¹ „(...) findings are often over-simplified, hypotheses and truisms are stated as facts, and the reader is often in the dark as to whose research is being reported.“ (Koivumaki 1975 in: Hartley, 2001:10).

² „The appeal of numbers as a source of rational order and harmony derives in part from their perceived precision. In contrast to the inevitable ambiguities and abstractions of language numbers seem to possess exactness and objectivity. An old Latin saying held that numbers are incorruptible: Hanc ergo incorruptibilem numeri veritatem“ (Allan H, Merriam, 1990).

³ Při uvádění slovního spojení řeč těla používáme uvozovek z důvodu jeho hojného užívání v populárně naučné literatuře, kde představuje synonymum k pojmu neverbální komunikace. Jak si však ukážeme dále, jsou někteří autoři v záměně těchto výrazů obezřetní a „řeči těla“ rozumí pouze konkrétní aspekty širokého pojmu neverbální komunikace, resp. neverbálního chování.

⁴ Velmi výstižně se tímto tématem zabývá v úvodu své knihy *Interpersonal communication* Peter Hartley (2001, 2-3).

⁵ Vizte např. Wiener – Shilkret – Devoe (1980: 275).

⁶ Vizte např. kritickou stat' Lapakka (1997) či příspěvek Vybírala (2002).

tak vyrovnávat známým dogmatům typu „nelze nekomunikovat“ nebo „významy jsou v lidech, ne ve slovech“ (Lapakko, 1997: 63).

Zaznamenáváme, že je dnes nadhodnocován význam neverbální složky sdělení a pokusy o kvantifikaci poměru verbálních a neverbálních projevů v komunikaci nejsou žádnou výjimkou. Čísla, k nimž odborníci dospěli, se šíří (dodejme veskrze prostřednictvím populárně naučných publikací a dnes také internetu) mezi laickou veřejností. Zaštiťování se výzkumy a výroky autorit uznávaných ve vědeckých kruzích patří k tradičním zvyklostem autorů knih (nejen) o komunikaci⁷. Nezřídka (jak si dále představíme) se však zjištění (doslova) tradují také mezi samotnými autory populárně naučných publikací, kteří přebírají (již) několikrát upravená ((dez)interpretovaná) tvrzení. Setkáváme se tak s nepatřičnými zjednodušeními, jež nereflektují skutečné záměry badatelů; v řadě případů tak značně přesahují původně zamýšlený rámec výzkumů.

Často se například dozvídáme, že celých 93 % lidské komunikace se odehrává na neverbální úrovni. Zřejmě málokdo však ví, že tato deklarace svého autora nemá. V tomto ohledu lze hovořit pouze o iniciačním článku v řetězci generalizací, jenž je jen stěží dohledatelný. „*Kdybychom sdělovali 93 % informací a postojů prostřednictvím obličejových a hlasových signálů, bylo by zbytečné marnit čas učením se cizích jazyků*“ (Bradley, 1991: 224 přes Lapakko, 1997: 65). Pokud by navíc výše uvedená kvantifikovaná poučka byla skutečně použitelná na veškeré aspekty lidské komunikace, implikovalo by to rovněž nadbytečnou funkci titulků i zvukového doprovodu cizojazyčných i českých filmů. Také nad plačícím novorozencem bychom se už nemuseli snažit vehementně pochopit, co jej vlastně trápí. Je tedy patrné, že akcentování (pouze) sedmiprocentního podílu verbální složky v celkové lidské komunikaci (jak autoři uvádějí) může být v rozporu s naší běžnou (každodenní) praxí.

Veškerá obdobná číselná (procentuální) vyjádření týkající se mezilidské komunikace bychom měli nahlížet s nadhledem a jistou dávkou skepticismu.⁸ Dovolujeme si však upozornit, že neverbální komunikaci nijak neupíráme její značný a zřetelný význam⁹; někdy nám totiž vysílané signály říkají o lidech více, než tito vědí sami o sobě (Collett, 2004: 32).

⁷ Shodují se také Vybíral (2002) a DePaulo (2014)

⁸ Vizte např. Lapakko (1997)

⁹ Též Vybíral (2005: 100)

2. Téma práce

Když na sklonku 60. let minulého století psycholog Albert Mehrabian zveřejnil (sloučené) závěry (dvou) experimentů¹⁰, které realizoval spolu s dalšími dvěma kolegy, pravděpodobně netušil, jaký ohlas tyto v příštích letech zaznamenají. Pro závěry výzkumů se vžilo označení *Mehrabianova čísla 7-38-55*, jež představují procentuální zastoupení *obsahu řeči – tónu hlasu (vokální komunikace) – mimiky* v konkrétních situacích¹¹. Na některých místech se též lze setkat se souslovím *Mehrabianovo pravidlo*, případně jsou tato chápána jako komunikační model (vizte dále).

Čísla 7-38-55 záhy vzbudila velkou pozornost mezi odbornou (a později) i laickou¹² veřejností. Kromě oborových periodik (1967), kde byly studie¹³ poprvé zveřejněny, prezentoval Mehrabian zjištění v popularizačním článku v časopise *Psychology Today* (1968), následně ve svých publikacích *Silent Messages* (1971) a *Nonverbal Communication* (1972)¹⁴, čímž výsledky „zpřístupnil“ širšímu publiku.¹⁵ Obě publikace, v nichž výsledky představuje, můžeme zároveň chápat jako ucelený rámec jeho náhledu na problematiku neverbální komunikace, proto se nám spolu s původními studii stanou jedním z pramenů.

Kromě dvou původních studií (1967), kde jsou spoluautory Morton Wiener a Susan Ferrisová, na dalších místech jsou sloučené výsledky experimentů představeny pouze Albertem Mehrabianem (byť ten vždy uvádí spolutvůrce). Čtenáři si tak čísla spojili výhradně s jeho osobou, autorství tříkomponentní rovnice je připisováno ponejvíce jemu, avšak i to se může začít, spolu s novými/dalšími (re)interpretacemi a tradováním čísel, postupně vytrácet (vizte dále).

Přestože Mehrabian provedl během několika desetiletí řadu výzkumů, zapsal se do povědomí většiny zájemců o oblast lidské komunikace jeden konkrétní. Lze se domnívat, že k rozšíření tzv. Mehrabianových čísel 7-38-55 významnou měrou přispěla v publikaci *Silent*

¹⁰ Mluvíme zde v množném čísle, neboť jak bude ještě blíže vysvětleno, jedná se o kombinaci dvou na sobě nezávislých experimentů. (Mehrabian & Ferrisová a Mehrabian & Wiener, oba 1967).

¹¹ Na tomto místě pouze nastiňujeme určité limity, které budou představeny v příslušných částech práce.

¹² V tomto případě především zprostředkovaně ze stany popularizátorů, tedy skrze „přůvodce řeči těla“.

¹³ *Decoding of Inconsistent Communication* (Mehrabian – Wiener, 1967) a *Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels* (Mehrabian – Ferris, 1967).

¹⁴ V této práci je užíváno 2. dotištěné vydání, tj. 2007, které užíváme v případě citací. Pokud odkazujeme k původní publikaci, tj. 1. vydání, pak uvádíme rok 1972.

¹⁵ V případě publikace *Nonverbal Communication* se oba výzkumy, jejich průběh a závěry objevily na témže místě současně, do té doby vyšly pouze jako dvě samostatné studie.

Messages a v závěru knihy *Nonverbal Communication*¹⁶ uvedená matematická rovnice¹⁷, jež je ve změní dalších (pro laika) neurčitých čísel zřetelně ostentativním a „hmatatelným“ prvkem¹⁸. Rozšířenost a oblibu citace tří naměřených hodnot (resp. aproximací) lze klást na vrub právě oné na první pohled zjednodušené, snadno pochopitelné a zapamatovatelné rovnici, tj. poměru jednotlivých výrazových složek. Ačkoli existuje řada obdobně zaměřených empirických studií, patří čísla 7-38-55, jež vzešla z Mehrabianových (et al.) výzkumů, k nejcitovanějším na poli komunikace.

Mehrabianova čísla si pro svou zdánlivou přesnost a přesvědčivost našla velmi rychle své (účelné/účelové) místo nejen v odborných, ale *především* populárně naučných knihách o komunikaci a dnes také (přirozeně) figuruje na rozličných webových stránkách, neřídka společností i soukromých osob věnujících se koučování a poradenství¹⁹. Závěry experimentů Mehrabiana a jeho kolegů byly na řadě míst reinterpretovány, zejména z důvodu neznalosti jejich kontextuálních skutečností. Z toho důvodu dochází k nadhodnocování neverbální složky a někteří začínají dokonce hovořit o vzniku komunikačního („Mehrabianova“) mýtu.

Původní tříprvková rovnice, stejně jako řada modifikovaných kvantifikovaných forem, jež nereflektují limity v užití čísel, jsou tradovány téměř půlstoletí. A to i přesto, že se sám autor proti chybným interpretacím, zejména nejvyšší možné generalizované formě (vizte dále), několikrát ohradil.

¹⁶ Nutno poznamenat, že v příslušné kapitole Mehrabianovy publikace, v níž je výzkum představen, tato rovnice v konečné podobě nefiguruje (jsou představeny pouze vážené hodnoty), v mnohem zřetelnější formě se objevuje až v závěrečném přehledu.

¹⁷ Výraz „rovnice“ užívá sám Mehrabian.

¹⁸ Uvedené se vztahuje k publikaci *Nonverbal Communication*. Kniha *Silent Messages* je psána mnohem čtivějším stylem a na některých místech bývá označována jako snaha o skloubení prezentace odborných poznatků v podobě přístupného výkladu (vizte dále). Obě uvedené patří k hojně, takřka ve stejné míře citovaným publikacím, přestože citační index hovoří o něco více „ve prospěch“ populárnější *Silent Messages*.

¹⁹ Vizte dále v analytické části přestavený oddíl věnovaný číslům 7-38-55 v prostředí českého internetu.

3. Stav zkoumání v České republice

Studium neverbální komunikace nemá v České republice příliš velkou a dlouholetou tradici. Doposud schází její systematické zkoumání²⁰ a není tedy nijak překvapujícím zjištěním, že hlubší reflexe Mehrabianova výzkumu, potažmo (případného) Mehrabianova mýtu, zůstává (i) v současné době (zejména v teoretických kruzích) značně opomíjena. V řadě publikací – ať už odborných či populárně naučných – stejně jako v bakalářských či diplomových pracích, jež zpracovávají jisté aspekty oblasti neverbální komunikace, se často setkáváme s prezentací²¹ výsledků Mehrabianových (námi preferovaných) výzkumů, konkrétně (pouze) s uvedením tříkomponentní rovnice. Dlužno poznamenat, že se tak nezřídka děje zprostředkovaně (přebíráním z jiných publikací), aniž by byl autor díla plně obeznámen s oběma experimenty, okolnostmi průběhu či samotnými záměry.

Jakousi informační platformou se mnohdy stávají právě „průvodci“ řeči těla. Přičemž provenience čísel nám nemusí být (i přes obecný požadavek na dodržování citační důslednosti) známá (vizte také Analytickou část). Dále je třeba mít na paměti, že neustálé opakování téhož přispívá k vytváření (případně udržování) komunikačního mýtu. Nejednou schází alespoň rámcová orientovanost v základních (ústředních) pojmech a především evidujeme celkovou absenci (čímž *nemáme* automaticky na mysli neznalost) kontextuálních skutečností.

V českém kontextu se o experimentu Alberta Mehrabiana a jeho kolegů a především závěrech v podobě tříprvkové rovnice zmiňuje psycholog Zbyněk Vybíral. Jeho příspěvek se zřetelně imperativním názvem *Přestaňme šířit hlouposti* (2002) je jediným²², který si blíže všímá podstaty experimentů a zejména okolností, za nichž byly realizovány. Upozorňuje na „*nebezpečný řetězec generalizací*“ (Vybíral, 2002) a zjednodušování vedoucích k aplikovatelnosti na veškerou lidskou komunikaci. Vyzývá k větší míře obezřetnosti i zodpovědnosti - zejména ze strany odborné komunity - při výkladu Mehrabianových čísel 7-38-55, neboť tato jsou nezřídka vytrhávána z kontextu. Zjednodušování výsledků výzkumu označuje za „*absurdní*“ (ibidem) a své podivení vyjadřuje především nad mírou, v jaké se tyto objevují v seriózních učebnicích psychologie. Tradováním závěrů jednoho

²⁰ S výjimkou psychologa Křivohlavého, jenž studium neverbální komunikace pojímá komplexně.

²¹ Avšak, jak si následně ve druhé části práce ukážeme, jedná se o velmi podobné (mis)interpretace.

²² Kriticky se na adresu rozšíření Mehrabianovy rovnice vyjádřil také na jiném místě. Vizte např.: Vybíral, Zbyněk. 2010. Bída pop-psychologie aneb selhávání psychologických elit v mediální době. In: *Sisyfos*. Roč. 16., Č. 4. Str. 4-8 (úsek k Mehrabianovi vizte Str. 6).

„*marginalizovaného*“ (ibidem) výzkumu tak z tohoto učinily „*bezmála*“ (ibidem) mýtus. (Nejen) studenti psychologie či jiných oborů tak byli (a stále jsou) „*nabádáni věřit, že neverbální sdělení je v podstatě ‚všechno‘ a verbální fakticky ‚nic‘*“ (Lapakko, 1997: 65).

Lze předpokládat, že malý zájem o podrobné zpracování a pochopení této problematiky, intencí i okolností Mehrabianových experimentů pramení z absence českého překladu obou výše uvedených publikací i původních studií, jež jsou (druhé v pořadí) psány vysoce odborným stylem. Současně (jako protipól) může svou roli sehrávat postupné vytrácení (vizte dále) jména původce - Mehrabiana, kdy právě v českém prostředí může být uvádění jeho jména považováno za redundantní, neboť jeho osoba figuruje pouze ve spojitosti se „*třemi čísly*“.

4. Cíle práce

Cíl č. 1: Sémioticky konceptualizovat Mehrabianův (et al.) výzkum, tj. pomocí sémiotického aparátu vysvětlíme pojmy, se kterými badatelé, i sám Mehrabian, pracují. Vysvětlení pojmů považujeme za stěžejní krok, jenž směřuje k pochopení celé problematiky, současně také Mehrabianova (specifického) pohledu na oblast neverbální komunikace. Opomenout tak nelze ani Mehrabianem navržený třídimenzionální rámec, který lze shrnout jako *sémantický prostor neverbálního chování*²³.

Konceptualizace pojmů předchází představení experimentů, byť by se tento krok mohl zdát logičtější, k čemuž se uchylujeme zejména s ohledem na (zvláště problematiky neznalého) čtenáře, kdy by bylo/mohlo být obtížné výklad objasňující oba experimenty pochopit z důvodu neznalosti klíčových pojmů. Současně považujeme za vhodné přistoupit nejprve k teoretickému ukotvení a následné prezentaci původních intencí badatelů, závěrů a limitů, na něž následně naváže analytická část.

Jak bylo uvedeno a v dalších kapitolách bude také nastíněno, nejedná se pouze o konceptualizaci pojmů, s nimiž badatelé (trojice Mehrabian – Wiener – Ferris) ve svých studiích (1967) pracují. Práci pojímáme v širším měřítku, kdy je nezbytné zaměřit se na Mehrabianův náhled na problematiku neverbální komunikace/chování obecně, a to s ohledem na skutečnost, že to byl právě Albert Mehrabian, kdo výsledky (zejm. prostřednictvím svých publikací) zpopularizoval. Systematickým osvětlováním a řazením kapitol nám bude umožněno tuto problematiku pochopit.

Cíl č. 2: Představit původní experimenty Alberta Mehrabiana (et al.), jednoho z nejcitovanějších autorů na poli komunikace, včetně kontextu těchto experimentů. Předkládaná práce by měla přispět k objasnění okolností experimentů i připomenutí původních intencí badatelů, přičemž si klade za cíl pracovat s kvantifikovaným poměrem tří výrazových složek (obsah - hlas - výraz tváře) a jejich aplikací konzistentně s autorovými záměry. Představení dvou konkrétních experimentů Mehrabiana a jeho kolegů (1967) tvoří východisko pro následnou analytickou část.

²³ Jedná se o název první kapitoly Mehrabianovy publikace *Nonverbal communication* (1972 / 2007).

Cíl č. 3: Zachytit proces zkreslení výsledků Mehrabianových experimentů a vznik (existenci) mýtu o neverbální komunikaci, jež budou naplní druhé (analytické) části. Pozornost zaměříme na reflexi limitů v užívání a práci s čísly 7-38-55, potažmo (obecněji) se závěry Mehrabianových experimentů ze strany popularizátorů neverbální komunikace a rovněž představíme, jakým způsobem čísla „žijí“ v prostředí českého internetu. Demonstrujeme tak, zda lze v souvislosti s Mehrabianovými experimenty (1967) skutečně hovořit o mytizování a problematiku označit za - již dnes na některých místech užívaným spojením - *Mehrabianův mýtus*.

5. Struktura a postup práce

Práci dělíme na tři části, jež kopírují 3 vytyčené cíle.

V první, teoretické části nejprve vymezíme Mehrabianem užívané základními pojmy a koncepty, přičemž vždy uvedeme jak českou, tak anglickou terminologii. Klíčové pro objasnění cílů obou experimentů jsou pojmy nekonzistentní a implicitní komunikace, přičemž se s vymezením druhé v pořadí pojí Mehrabianem vnímaná komunikace vokální (paralingvistika). Prostor však nejprve vymezíme problematice neverbální komunikace a neverbálního chování, resp. jejich překrývání či vnímání rozdílů. Tato bude následována sémiotickým exkurzem, jenž považujeme za krok k objasnění Mehrabianem navrženého pojetí zkoumání neverbálního chování v intencích *třídímního rámce* a tzv. *metafor*, v návaznosti na (jím představený) koncept bezprostřednosti. Rovněž pomůže vymezit na mnoha místech řadou autorů užívané spojení *neverbální signály*.

Jak se v průběhu prací ukázalo, bylo rovněž nezbytné přistoupit ve vstupní kapitole teoretické části k vymezení samotného pojmu komunikace. To nám pomůže porozumět (a zároveň nastolit otázku), proč jsou někteří autoři k užívání termínu neverbální komunikace skeptičtí a zda a za jakých okolností je označení „neverbální komunikace“ příhodné. Prvotní vymezení pojmu komunikace je navíc nezbytný krok s ohledem na reflexi limitů v užití čísel, kterému se budeme věnovat v Analytické části.

Definujeme také základní pojmy jako mimika, paralingvistika, postoje a pocity, tj. výrazové složky, k nimž se kvantifikovaný poměr vztahuje, potažmo referenty (vizte dále) neverbálního chování, rovněž nezbytné s ohledem na části následující. V případě pocitů tyto definujeme ve vztahu k emocím. Vzhledem k rozsahu tématu a skutečnosti, že pro vymezení některých konceptů nenacházíme žádnou teoretickou oporu, i s ohledem na účely naší práce, bylo nutné vymezit leitmotiv každé kapitoly. Způsob má totiž přispět k porozumění a vždy osvětlit výklad předchozí i následující kapitoly.

Ve druhé části představíme oba experimenty, tj. Mehrabian – Wiener 1967 a Mehrabian – Ferris 1967, objasníme okolnosti vzniku čísel 7-38-55 a zprostředkujeme Mehrabianova vyjádření, případně upozornění směrem k užívání výsledné rovnice. V úzké návaznosti se rovněž zaměříme na linii postojů k závěrům, jež z výzkumů vzešly, konkrétně zacílíme na kritickou reflexi ze strany zástupců odborné komunity.

Třetí, analytická část sestává ze dvou kapitol. V první zaměříme pozornost na užívání „čísel“ a obecnějších závěrů, jakožto sloučených výsledků experimentů, ve vybraných

populárně naučných publikacích; ve druhé nastíníme, jak Mehrabianova (modifikovaná) čísla žijí v prostředí českého internetu. V závěru pak prezentujeme souhrnná zjištění. V kapitole Struktura a postup práce se v případě části analytické omezujeme na základní informace, podrobněji každou kapitolu spolu s užitou metodou, kritérii výběru i charakteristikou zkoumaného vzorku představíme v samotné analytické části.

Závěrem si dovolíme přiložit upřesnění týkající se formálních záležitostí. S ohledem na skutečnost, že jsou analyzované prameny, stejně jako převážná část dostupné literatury k tématu, k dispozici pouze v anglickém (příp. německém) originále, snažíme se o co nejpřesnější překlad (výklad) v intencích autorů. Rovněž vždy budeme volit po stylistické stránce nejvhodnější výraz a pregnantní alternativu. Pokud by však mělo dojít k určitým kontroverzím v důsledku užívání specifických pojmů nebo formulací ze strany původce díla, uchýlíme se k možnosti ponechat výraz/pojem/formulaci v původním znění. Samozřejmostí je uvedení termínů v českém a (vždy v závorce, případně v úvodu kapitoly) cizím jazyce.

Pojem či skutečnost, které chceme zdůraznit, jsou zvýrazněny kurzívou. K citování a parafrázování užíváme harvardský styl, poznámkový aparát slouží k rozšíření informací, případně současně k uvedení a odkazu k dalším autorům. Tento rovněž, pro přehlednost, užíváme (zvláště v Analytické části) k citaci (či odkazu na) elektronických zdrojů (elektronické zdroje).

6. Albert Mehrabian – medailonek

Albert Mehrabian²⁴ původně zahájil svou profesní dráhu získáním inženýrského titulu na Massachusetts Institute of Technology²⁵. Záhy však začal působit na Kalifornské univerzitě v Los Angeles²⁶, v současné době je emeritním profesorem na tamější katedře psychologie. Studium technického oboru však významně ovlivnilo jeho oblasti zájmu na poli psychologie. Jeho teoretické modely zaměřené na popis, zkoumání a měření psychologických fenoménů tak vychází z původně vystudovaného oboru, v němž zjistil, že není možné ověřovat hypotézy bez měření. Zdůrazňoval důležitost systematické deskripce jakožto základu každé vědecké práce.²⁷ Zaměřil se na výzkum komunikace s akcentem na aspekty neverbální; věnoval se „konstrukci testů pro rozpoznání sociálních a komunikačních dovedností a pro diferenciaci emocí“ (Vybíral, 2000: 244).

Zkoumal vlivy verbálních a neverbálních chování, zejména jejich rozdílné významy, kterých nabývají v rozdílných kontextech (Sheehy – Chapman – Conroy, 2002: 389). Dle Mehrabiana existuje v rámci neverbální komunikace pouze omezený soubor dimenzí, jež se vztahují k vyjadřování a komunikování pocitů a postojů, tyto označuje za sémantický prostor neverbálních chování, jenž se může stát základem dalších experimentálních zkoumání a zejména výchozím bodem jejich klasifikace (vizte dále). Vztahy mezi jednotlivými výrazovými složkami a jejich referenty studoval zejména s využitím faktorové analýzy, jeho přístup tak lze z tohoto pohledu označit za „inovativní a přínosný“ (ibidem).

Přestože hlavní sféry zájmu spadají do oblasti sociální psychologie, nezaznamenali jsme explicitní spojitost Mehrabiana s uvedenou (základní) psychologickou disciplínou.²⁸ Zařadit Mehrabiana do (jedné) oborové větve však ani není možné. Jeho přístup je interdisciplinární²⁹, vychází z původně technického zaměření a využívá poznatků studia sémiotiky, psychologie i lingvistiky, přičemž mu tato syntéza umožňuje rozvinout specifický pohled na lidskou komunikaci. Snaží se zdržovat užívání dichotomie verbální – neverbální a jako alternativní zavádí dichotomii vlastní (vizte dále). Spolu s Wienerem a Ferrisovou byl jedním z prvních (Mann – Vrij, 2005: 64), kdo zkoumali vliv protichůdných výrazových

²⁴ *1939, Tabriz, Irán

²⁵ Albert Mehrabian, Ph.D. In: *Albert Mehrabian's Website - Kaaj.com/psych*. [online]. [vid. 2015-02-14]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

²⁶ Známa spíše pod zkratkou UCLA (= University of California, Los Angeles)

²⁷ Ibidem

²⁸ Naopak v Biographical Dictionary of Psychology (2002: 389) je spojován s environmentální psychologií, jako další oblastí zájmu je uvedena teorie osobnosti.

²⁹ Rovněž na webových stránkách UCLA je jeho oblast působení vymezena jako „interdisciplinární.“

složek na celkový dojem z předávaného sdělení (ibidem: 65). Je rovněž považován za průkopníka studia neverbální komunikace.³⁰ Právě studiem neverbální komunikace se nejvýrazněji zapsal do povědomí široké veřejnosti.

³⁰ Albert Mehrabian, Ph.D. In: *Albert Mehrabian' s Website - Kaaj.com/psych*. [online]. [vid. 2015-02-14]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. Komunikace – vymezení pojmu

„Lidé se odlišují zejména schopností mluvit, přesněji se odlišují artikulovanou řečí, neboť člověk není jediným živočichem, který dovede užívat řeči, aby vyjádřil, co probíhá v jeho mysli, a který více či méně rozumí tomu, co vyjadřují jiní.“

(Charles Darwin, 1871/2006: 103).

Komunikaci se nelze vyhnout. Ať už jako takové v praktickém každodenním životě nebo jako předmětu zájmu na poli akademickém. Vše je o komunikaci, slýcháváme. O dorozumění se, porozumění, obzvláště v dnešní informační společnosti. Pozitivní představa komunikace jako efektivního nástroje k řešení sociálních konfliktů, jež vyřeší všechny problémy, tzv. komunikační ideologie ve Volkově (2002) pojetí, se odráží v praktickém životě plném jednání, diskuzí, debat, zasedání, setkání, komunikačních platforem či veřejných vystoupení.

Existují desítky definic³¹, přičemž každá akcentuje jiný aspekt. Rozdíly přirozeně reflektují konkrétní vědní orientaci, jež na komunikaci nahlíží ze svého úhlu pohledu, tuto vymezuje a zpřesňuje. V zásadě bychom mohli říci, že existuje tolik definic komunikace, kolik významů má pro každého z nás (Tubbs – Moss, 1991: 6).

Slovo komunikace má původ v latinském *communicatio* tj. sdělení, sdílení nebo udělení, vzájemné sdílení věcí, znamená též možnost rozhovoru (rozhovor/rozmluva) nebo přijímání svátosti (Kábrt/Latinsko-český slovník, 2000: 108). Ve Slovníku spisovné češtiny (2009: 141) odkazuje první heslo k dopravě či spojení, následně seznamuje s dalším významem, totiž sdělováním a dorozumíváním. Dle uvedeného výkladu tedy není nijak překvapující, že se v rámci vymezení pojmu uplatňuje metaforické přirovnání k dopravě (Reifová, 2004: 99), kdy je komunikací míněno přenesení či „*proudění informací z jednoho bodu (ze zdroje) k druhému bodu*“ (Vybíral, 2000: 17), což je samotná podstata pozemní, letecké, železniční i vodní dopravy.

³¹ Irena Reifová (2004) zmiňuje, že někteří autoři uvádějí více než 146 definic.

Komunikaci lze pojímat několikerými způsoby. S odkazem na etymologii slova bychom podstatu komunikace mohli velmi jednoduše vymezit jako „sdílení sdělení“, neboť v komunikaci nejde pouze o „přenos sdělení od původce k příjemci“ (Leško, 2008: 8), ale především o vzájemné sdílení, potažmo schopnost sdílet či jen samotné „podílení se druhých tím, že jsou přítomni“ (Vybíral, 2000:17). Z toho vyplývá, že je „procesem dorozumívání se“ (ibidem). V neširším slova smyslu, jak uvádí Jílek (2009: 9), jsou komunikací míněny „veškeré procesy, jejichž smyslem je přenos informací“. Takové vymezení je však značně rozsáhlé, neboť může odkazovat ke komunikaci mezi zvířaty nebo komunikaci strojové. Naše zaměření tak zúžíme na mezilidskou komunikaci, jíž lze chápat jako „sdílení zkušenosti“ či „proces vytváření (a zprostředkování)³² - pozn. aut.) významu mezi dvěma a více lidmi“ (Tubbs – Moss, 1991: 6).

Původ pojmu odkazuje spíše ke společné aktivitě, resp. společné účasti na určité aktivitě, čili akcentuje společenský rozměr. Prostou definici sociální komunikace podává Leško (2008: 9), který ji pojímá jako „komunikaci mezi příslušníky společnosti.“ Její podstatou je vzájemné předávání (sdělování) a přijímání „informací a významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí“ (Janoušek, 1988: 42, srov. Leško, 2008: 10). Přenos informací spolu s dorozumíváním se označují (Leško, 2008:10) jako dvě hlavní funkce komunikace. Dodejme, že to byla právě podstata (sociální) komunikace - sdílení, sdělování, schopnost pojmenování skutečností, dorozumění se, stejně jako možnost „sdružovat se a kooperovat“ (Reichel, 2008: 195) - jež lidstvo posunula na samý vrchol živočišné říše (Srov. Argyle, 1969: 91).

Velmi široký koncept komunikace „založený na kritériu vzájemné interakce mezi organismy“ (Nöth, 1990: 171) je prezentován Shannonem a Weaverem a jejich teorií informace vycházející z informačně technického modelu. Náhled na komunikaci ze strany humanitních a sociálně vědních disciplín značně ovlivnilo, když definovali komunikaci jako „veškeré způsoby (procesy), kterými může jedna mysl ovlivnit mysl druhou. To, přirozeně, nezahrnuje pouze psanou či mluvenou řeč, ale také hudbu, obrazové umění, divadlo, balet a v zásadě veškeré lidské chování“ (Shannon – Weaver, 1949 přes Nöth, 1990: 171). Z této definice pak bylo rovněž vyvozeno, že mohou být veškeré formy neverbálního chování komunikativní. Ruesch (1972: 82-83 přes Nöth, 1990: 171) popsal proces transformace chování v komunikaci následovně: „Jednání se stává sdělením (zprávou), je-li vnímána, a to sebou samým či jinými lidmi. Jinými slovy, signály na cestě z bodu A do bodu B se stávají

³² Např. Jílek, 2009: 9.

zprávou, je-li přítomen příjemce, který může vyhodnotit význam přenášeného signálu. Takové pojetí zahrnuje komunikaci mezi lidmi a zvířaty, stejně jako mezi zvířaty samotnými. V pravdě, „všechny biologické organismy, včetně rostlin, přijímají, posuzují a vysílají zprávy“. Stručně shrnuto, „komunikace je organizačním principem přírody“ (ibidem).

Shannon – Weaverovo pojetí komunikace jako přenosu informace z jednoho místa do druhého je značně redukcionistické, neboť přenos je zde chápán jako jednosměrná aktivita od vysílatele k příjemci (Papica, 1979: 257-258). Tato perspektiva akcentuje *akt přenosu*, tj. zmiňovanou „dopravu“ sdělení odkud-kam. Jak ale Papica (ibidem: 258) připomíná, není komunikace vždy záležitostí (pouze) čistě informačního charakteru, tuto sdílíme s dalšími lidmi, pokaždé za určitých okolností a v daných sociálních podmínkách. Veškeré mezilidské vztahy se odehrávají v interakcích a komunikacích. Sociální komunikace akcentuje „*spojení mezi lidmi*“ na základě „*předávání a přijímání významů*“ (Výrost – Slaměnik, 2008: 217). Pojí se s takovými výrazy jako společná činnost (kooperace) či vzájemné působení (interakce) (ibidem).

Podle Vybírala (2000: 21) není možné uvést takovou definici, jež by vyčerpávajícím způsobem zahrnula všechny myslitelné aspekty, tj. „*kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní; všechny potenciální proměnné a možné roviny významu a dopadu*“. Nejobecněji je komunikace chápána jako sdělování, resp. předávání zpráv, informací (Helus, 2011: 231). K umožnění přenosu sdělení je nutný prostředek (nosič), jímž je „*nejčastěji jazyk, nebo jiný symbolický či znakový systém*³³“ (ibidem), přičemž základním předpokladem je sdílení těchto znaků, potažmo symbolů. Podle charakteru prostředků a způsobu zprostředkování významů dělíme komunikaci na verbální a neverbální. Při verbální komunikaci se používá „*slovních výrazů mluvených nebo psaných a dalších odvozených znakových soustav, jako jsou jazyky vědecké a umělecké*“ (Výrost – Slaměnik, 2008: 218). Neverbálně komunikujeme za užitím mimoslovních prostředků (vizte dále).

³³ Srov.: Podle Kunczika (1995: 12) je komunikace „*jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů.*“

2. Neverbální komunikace. Skutečně NE-verbální?

Neverbální komunikace je v současné době velmi skloňovaným pojmem, přestože se definice může zdát na první pohled zcela jednoznačná, intuitivně jí rozumíme a dlouze nad ní nepřemýšlíme, bližší pohled ukáže, zda (a za jakých okolností) si neverbální projevy těla skutečně zaslouží označení *komunikace*. V definování pojmu lze zaznamenat určitou proměnlivost, zejména s ohledem na jeho vymezení v odborném a populárně naučném diskurzu. V populární literatuře (Matsumoto – Frank – Hwang, 2013: 4), a dodejme, též mezi laickou veřejností (Burgoon – Hoobler, 2002: 243), se pro ni vžilo označení řeč těla³⁴ nebo komunikace beze slov. Nöth (2000: 297) však takové označení považuje za (přinejmenším) kontroverzní a užívá-li tento výraz, pak výhradně pro tělesné postoje, pohyby těla nebo orientaci.

Nejčastěji bývá neverbální komunikace ve vědeckém diskurzu chápána jako „*téměř veškerá lidská komunikace s výjimkou psaných nebo mluvených slov*“³⁵ (Matsumoto – Frank – Hwang, 2013: 4) či je vymežována jako „*předávání a výměna sdělení takovými způsoby, jež nezahrnují slova*“ (ibidem). Označení *neverbální* však někteří autoři vnímají jako příliš negativizující. Prefix *ne-/non-* totiž implikuje skutečnost, že vedle sebe fungují dvě rozdílné formy komunikace (akcentace protipólů) a že se tak jedná o oblast mimo dimenzi verbální (Knapp, 1972: 3); o něco, co „*není, ještě není nebo už není jazykové*“ (Nöth, 2000: 293). Chceme-li studovat a pochopit lidskou interakci, upozorňuje Knapp (1980 a 1972: 3), není snadné dospět k uspokojivým závěrům, pokud stanovíme „*diagnózu*“ zvláště pro verbální a neverbální chování.³⁶

Knapp (1980: 11 a 21) tak v této otázce zaujímá poměrně jasné stanovisko, když deklaruje, že „*neverbální komunikaci nelze studovat izolovaně od celkového komunikačního procesu*,³⁷“ oba systémy (verbální i neverbální) by měly být nahlíženy jako neoddělitelné jednotky³⁸ (ibidem). Burgoon a Hoobler (2002: 240) připomínají, že jsou neverbální signály mnohdy označovány za elementární jednotky s centrální rolí v interpersonální komunikaci,

³⁴ Dodejme, že Burgoon, Hoobler (2002: 244) považují takové označení za příliš vágní, navíc nereflektuje další neverbální projevy.

³⁵ Srov. Kendon, 1981: 3, Jako neverbální se většinou označuje „*veškeré lidské komunikační události, jež přesahují oblast mluvených či psaných slov*“ (Knapp, 1980: 21).

³⁶ Někteří Knappovi studenti, jak autor přiznává, dokonce zavrhnou myšlenku oddělovat slova od neverbálních projevů a spíše užívat „*širší termín komunikace nebo interakce tváří v tvář*“ (Knapp: 1980: 3).

³⁷ Obdobně se vyjadřuje Goethals (2005: 99): Verbální a neverbální chování jsou navzájem „*rozlišitelné, avšak ne oddělitelné*“

³⁸ Srov. „*Oddělit verbální a neverbální chování a považovat je za dvě samostatné jednotky je ,prakticky nemožné*“ (Hall – Knapp – Horgan, 2013: 8).

což vychází z faktu, že je neverbální komunikace evolučně starším dorozumívacím prostředkem nežli řeč. Přestože se autoři přiklánějí k názoru, že jsou verbální a neverbální komunikace velmi úzce provázané aspekty celkového komunikačního systému, pro vědecké účely a odhalení přínosu neverbální složky v interpersonální komunikaci navrhuji tyto od sebe oddělit (ibidem: 240-241).

Dle Argyla je jedním z nejdůležitějších zjištění na poli sociální interakce skutečnost, že „*verbální interakce potřebuje podporu neverbální komunikace*“ (Argyle, 1975: 70) a doplňuje, že většinu lidské komunikace utváří kombinace verbálních a neverbálních signálů (ibidem: 75). Doubravová (2008: 120) se rovněž zmiňuje o jednotě verbální a neverbální komunikace³⁹. Nevnímá je jako oddělené (samostatné) komunikační systémy, ale zdůrazňuje jejich vzájemné prolínání a doplňování v běžné komunikaci.⁴⁰ Pike (1967: 27-28) dodává, že řada událostí, v níž se uplatňují neverbální signály, pro nás nemá žádný význam, pokud tyto nejsou podmíněny účastí slov.

Objevuje se však i taková úvaha upozorňující, že ne všechno s „označením“ neverbální je skutečně (doslova) neverbální. Dle Dance (1967 přes Knapp, 1972: 3) je v zásadě veškerá komunikace verbální, přestože nepopírá, že si jisté informace sdělujeme neverbální cestou. Avšak v okamžiku, kdy se snažíme definovat určité aspekty neverbálního chování (tj. za užití slov), stávají se z těchto verbální fenomény. Tytéž neverbální signály, jak dodává, je možné interpretovat pomocí (skrže) verbální symboly (Knapp, 1972: 21).

Na neverbální komunikaci nahlízejí autoři z několika úhlů pohledu, někteří se nad jejím vymezením a původem pojmu nezastavují, jiní, např. Kendon (1981), tento pojem zmiňuje výhradně v uvozovkách. Komunikace, jak zdůrazňuje, totiž automaticky odkazuje k procesu přenosu informací, a to jakýmkoli způsobem. Připomíná, že je komunikace pojem převzatý původně z informační teorie⁴¹, podle níž může být každá událost/aktivita vnímána jako *signál*. Vzpomíná původ termínu neverbální komunikace, jenž byl poprvé užit v roce 1956 jako titul knihy Ruesche a Keese, kde se objevil v rámci „*diskuze o informační teorii a kybernetice (...) jako pojem související s lidskou interakcí a mezilidskými vztahy*“ (Doubravová, 2008:121). Prezentovali, že například gesta mohou být stejně dobrým zdrojem informací jako slova (výpovědi), s rozdílem, že jsou tato předávána odlišným způsobem, tj.

³⁹ Jednota verbální a neverbální komunikace je také stejnojmenným názvem podkapitoly.

⁴⁰ Podobně se setkáváme s názorem, že vzájemný vztah mezi verbální a neverbální komunikací „*je velmi důležitou součástí celkového komunikačního procesu*“ (Reade – Smouse, 1980: 546).

⁴¹ Vizte výše v kapitole Komunikace – pojetí Shannona a Weavera.

mohou být kódována⁴² digitálně (verbální řeč) nebo analogicky (neverbální komunikace) (Kendon, 1981: 5). První zmínka o neverbální komunikaci rovněž podnítila myšlenku, že lze neverbální projevy studovat nezávisle na slovech a naznačila tak existenci pomyslné hranice mezi oběma rovinami komunikace (ibidem:7).

Nový pojem rovněž vrhl nový pohled na různé aspekty chování, jež začaly být zkoumány z komunikačního (do té doby nereflektovaného) hlediska (ibidem:6). Postupně se objevoval a prosazoval názor (zastávaný např. Birdwhistellem, Schefflenem), že jakékoli chování může být považováno za zdroj informací (ibidem: 5). Toto nejširší vymezení je spjato s Watzlawickovou deklarací, totiž že *nelze nekomunikovat*, což bylo záhy (re)interpretováno a vyústilo v tvrzení, že každé neverbální chování je komunikativní a nelze tedy nepromlouvat prostřednictvím našeho těla (Nöth, 2000: 296). Takové pojetí v principu ztotožňuje komunikaci s chováním, čímž z komunikace činí „*nadbytečný a nijak nepostradatelný pojem*“ (Burgoon – Hoobler, 2002: 243).

Jako opozitní k tomuto vymezení navrhují Ekman s Friesenem za komunikativní považovat pouze takové chování, které je záměrné (zamýšlené) ze strany vysílatele, kdy „*předává určitou zprávu nezávisle na tom, zda někdo je nebo není schopen tuto přijmout*“ (Kendon, 1981: 8). Takové chování může být jak idiosynkratické, tj. kdy je jeho význam znám pouze jedné osobě (vysílatel), tak chování, jež má sdílený význam. Sdílené chování označují za informativní, neboť sděluje informace i dalším osobám (nemá význam pouze pro produktora) a je komunikativní pouze v případě, zamýšlel-li produktor předat/vyslat určitou informaci (Kendon, 1981: 8 a 9). Značné široké vymezení první perspektivy se tak v jistém směru zužuje. Chování může být také interaktivní, tj. takové, jež může (s přihlédnutím ke kontextu interakce) ovlivňovat chování druhých (Kendon, ibid.: 8).

Třetí pohled odhlíží od vysílatele i příjemce a pozornost přesouvá na samotné neverbální chování, tj. orientuje se na sdělení. Za neverbální komunikaci považuje taková „*chování, která mohou obstojně sloužit jako sdělení v rámci dané jazykové komunity*“ (Burgoon – Hoobler, 2002: 244). S výjimkou slov jsou pod pojem zahrnuta chování vytvářející sociálně sdílený komunikační systém s obecně sdíleným významem, tzn. jsou *obvykle* vysílána záměrně, takto interpretována, pravidelně užívána členy dané komunity a jsou rozpoznatelná. Perspektiva akcentuje osvojené a sociálně sdílené spíše nežli spontánní

⁴² Digitální komunikování je „*převoditelné na posloupnost konvenčních znaků – lze ho, bez větší újmy na obsahové stránce zapsat. Analogové komunikování je sdělování neverbální, postojem nebo činem (tím, že se „nějak“ zachovám. Nikdy není bezezbytku, přesně a jednoznačně převoditelné do jazykových znaků*“ (Vybíral, 2000: 38-39).

soubory chování. Je-li *obvykle* chování ze strany příjemce interpretováno tak, že nese význam, pak v některých případech nezáleží, zda je záměrné či bezděčné. Např. zamračení se bude vnímáno jako sdělení, neboť je to signál, jenž lidé *obvykle* kódují a interpretují jako nelibost. Autoři upozorňují, že klíčovou roli zde zastává slovo „obvykle“.

Neustálenost ve vymezení pojmu neverbální komunikace a (stejně jako v následující části představené) neverbální chování plyne dle Schefflena (1979: 1-2) a Knappa (1980: 2) z nejednoznačnosti samotného konceptu komunikace, což Schefflen (1979: 1) označuje za „*změť (...) různých úhlů pohledu.*“ Poukazuje, že přívlastek neverbální implikuje dichotomii mezi procesy verbálními a těmi beze slov (ibidem: 2). Avšak neexistuje činnost, jež by sestávala přímo (a výhradně) ze slov – s výjimkou psaného projevu⁴³. Upozorňuje, že definovat jednu rovinu komunikace (neverbální) vyžaduje nejprve hlubší reflexi samotného pojmu komunikace⁴⁴.

V závěru kapitoly je však třeba podotknout, že neverbální komunikaci autoři nijak neupírají její potenciál a význam v mezilidské komunikaci. Řada z nich se shoduje, že zastává důležitou roli v našem každodenním životě (např. Knapp – Hall, 2013: 13, Giles – Le Poire, 2006: xxiii; Feldman – Tyler, 2006: 181; Goethals, 2005: 98) a uvádí se, že je důležitým prvkem pro navazování a udržování mezilidských vztahů (Kendon, 1981: 3⁴⁵; Burgoon – Hoobler, 2002: 243; Hartley, 2001: 145). Značný význam jí přináleží zvláště v rané fázi vztahu, neboť neverbální schopnosti zvyšují šance na jeho úspěšné rozvíjení (Riggio, 2014: 17). Zastávají rovněž podstatnou úlohu v rámci přijímání i vysílání signálů intimity a náklonosti a tyto jdou „*ruku v ruce s verbálními schopnostmi*“ (Riggio: ibidem).

Neverbální projevy poskytují informace, řídí interakci, vyjadřují blízkost a uplatňují se při sociálním vlivu a kontrole i dosahování cílů (Patterson, 1983: 7; Srov. Hartley, 2001: 147). Dle Argyla (1975: 1) je navíc plné porozumění lidskému sociálnímu chování možné pouze v případě pochopení spletitého neverbálního systému. Důležitost neverbálních signálů tkví ve významech, které mají pro mluvčího i posluchače. Některé signály jsou však obtížně dekódovatelné (Argyle, 1975: 56), zatímco slova mají významy dané, v rámci neverbální komunikace se mnohem více prosazuje důležitost kontextu a situačních aspektů; konkrétní významy jsou determinovány také kulturně (ibidem: 60).

⁴³ Avšak i grafickou úpravu textu lze pokládat za prvky neverbální (Knapp, 1980: 13; Reichel, 2008: 225).

⁴⁴ I z toho důvodu jsme úvod teoretické části věnovali právě vymezení samotného pojmu komunikace.

⁴⁵ V Kendonově podání jde o představení jednoho ze způsobů, jak je ve vědeckém diskurzu neverbální komunikace nahlížena.

Argyle (1975: 51) dodává, že je neverbální komunikování v lidské společnosti užíváno různými způsoby a za různými účely. Podporuje a nahrazuje řeč, vyjadřuje emoce a interpersonální postoje, slouží ke sdělování informací o sobě samém (sebeprezentace) – zejména prostřednictvím způsobu oblékání – je součástí obřadů a rituálů, např. pozdrav na uvítanou/při loučení, modlení se (Vybíral, 2000: 70), uplatňována také v propagandě, v rámci politických setkání i demonstrací (Argyle: *ibid.*), např. souhlas skrze (déletrvající) potlesk, nesouhlas/averze projevována pískáním či dupáním (Vybíral: *ibid.*) i v umění (pantomima, balet) (*ibidem*).

Argylem vymezenými funkcemi neverbální komunikace, přesněji prvními dvěma položkami, opět otevíráme téma neodlučitelnosti verbální a neverbální komunikace a spojení mezi významy přenášenými oběma kanály. Neverbální komunikace (chování) tak může sloužit jako:

- 1) *opakování* toho, co bylo řečeno slovy. Např. souhlasíme s nabídkou („Ano“) a zároveň pokyvujeme hlavou, stejně jako vysvětlujeme směr cesty a zároveň tuto „ukazujeme“.
- 2) *popírání* (odporování) obsahu slov. „Vůbec nejsem nervózní – ani trochu!“ – říká osoba s třesoucíma se rukama i hlasem před veřejným vystoupením nebo zkouškou.
- 3) *substituce* (nahrazení) – v některých situacích může neverbální komunikace nahradit verbální sdělení. Např. během jídla nechceme odpovídat s plnými ústy a na otázku pouze (k vyjádření souhlasu/nesouhlasu) pouze pokyneme hlavou. Jiný příklad podává situace, kdy se nás někdo zeptá na dnešní den – beze slov „odpovíme“ palcem směřujícím dolů.
- 4) *zdůraznění* (akcentování) – neverbální chování může zdůraznit a zesílit určité části verbálního sdělení, např. pohyby rukou nebo hlavy mohou zdůraznit řečené (silný stisk paže, zatřesení s osobou, které vyhubujeme).
- 5) *regulování* (řízení) komunikace mezi jejími účastníky. Existují nepsaná pravidla regulace konverzace a zajištění její plynulosti, tj. zvyšování očního kontaktu jako naznačení, že daná osoba může převzít slovo, naklonění se k druhé osobě za účelem zahájení konverzace, zvýšení hlasu, nechceme-li druhé pustit ke slovu nebo naopak zvednutím ruky můžeme naznačit, že bychom rádi slovo převzali.
- 6) *doplnění* – neverbálně můžeme blíže určit či pozměnit obsah řečeného. Např. zaměstnanec vede nepříjemný rozhovor se svým vedoucím o svém neuspokojivém výkonu. Neverbálně reflektuje pocit nepříjemnosti a rozpaků – hovoří tichým hlasem, sklápí oči (Knapp, 1980: 12-14).

Neverbální komunikace je velmi obsáhlý pojem, do něhož můžeme zahrnout následující způsoby předávání zpráv beze slov: mimiku, gesta, pohyby hlavou a dalšími částmi těla, tělesný postoj, pohledy očí; vzdálenost, dotyk; způsob oblékání, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu. Vyděluje se také chronemika jakožto způsob jedince zacházení s časem (Vybíral, 2000: 64).

3. Neverbální chování (*nonverbal behavior*)

V této kapitole představíme často zmiňovaný, avšak mnohdy blíže neurčený termín neverbální chování. Tento je poměrně zmatečný, neboť je nezřídka užíván paralelně s – v českém prostředí mnohem rozšířenějším pojmenováním – neverbální komunikací. Přestože se přívlastek neverbální pojí s oběma substantivy a je užíván převážně synonymně, na některých místech je rozdíl mezi nimi připomínán. Pro jeho přiblížení a vysvětlení je však nutné prvotní vymezení samotného chování, jakožto jednoho z klíčových pojmů psychologie. Připomeňme, že ta bývá nejčastěji definována jako vědní disciplína zabývající se chováním a prožíváním (Langmeier – Krejčířová, 2006: 13; Říčan, 2013: 25).

Chování lze definovat jako „*jakoukoliv lidskou tělesnou aktivitu, kterou lze pozorovat, zaznamenávat nebo měřit*“ (Plháková, 2005: 43). Jak s ohledem na námi hledanou souvislost autorka vzápětí dodává, přináleží v tomto vymezení k chování „*nejen mimika a gestikulace, ale také vnitřní fyziologické změny, jakými jsou zvýšení krevního tlaku či tepové frekvence*“ (2005: 43). Lamser (1966: 80) připomíná, že se chování obvykle dělí na dvě kategorie, tj. verbální, jež se projevuje „*slovem v mluvené řeči či písemné podobě*“, a neverbální, tj. takové „*projevy, které neobsahují slova.*“

Říčan (2013: 24) chování označuje za „*jednoznačně vnějškovou*“ záležitost a projev psychické činnosti (ibidem: 23). Vnější chování zahrnuje převážně „*aktivní pohyby kosterního svalstva*“ a tyto mohou být jak záměrné, tak bezděčné (ibidem). S ohledem na uvedené vymezení chování, u lidí, jak Říčan (ibid.) předkládá, „*raději mluvíme o jednání.*“ Právě tato informace nám následně osvětlí význam (zejména Mehrabianem) užívaných pojmů *acts* a *actions*, neboť jednání je vymezováno jako „*celá činnost člověka, jež zahrnuje psychické dění i pozorovatelné vnější projevy tohoto dění; (...) zpravidla směřuje k určitému cíli*“ (ibidem: 24).

Dříve, než přejdeme k vymezení pojmu neverbální chování v intencích Mehrabiana, představíme, jak je tento chápán u dalších autorů. V tomto bodě chceme poukázat na důležitost prvotního vymezení samotného pojmu komunikace, jímž jsme teoretickou část otevřeli. V kapitole věnované neverbální komunikaci jsme narazili na problematické vymezení pojmu, zejm. s ohledem na skutečnost, zda (a kdy) je neverbální komunikace skutečně komunikací. Předcházející výklad by tedy měl přispět k porozumění tohoto a následného oddílu (Sémiotický exkurz).

Definice neverbálního chování většinou nebývají podávány (nijak) vyčerpávajícím způsobem,⁴⁶ je však evidentní, že tyto spolu s termínem neverbální komunikace navzájem rezonují. Někteří autoři mezi nimi nerozlišují, užívají je synonymně a paralelně (vizte např. Hall – Knapp 2010; Knapp 1980; Korzyk 2007). Dozvídáme se tak poměrně totožné vymezení, jaké jsme představili u pojmu neverbální komunikace, totiž, že „*neverbální chování se v nejširším slova smyslu definuje jako každé chování, jež není lingvistické (jazykové)*“, jako „*komunikace beze slov*“ (Chrisler – McCreary, 2011: 412). Pro objasnění vztahu mezi oběma pojmy prezentujeme zvláště ta vymezení neverbálního chování, jež rozdíly v užívání určitým způsobem vnímají.

V publikaci *Nonverbal Behavior: Applications and Cultural Implications*⁴⁷ jsme narazili na (rétorickou) otázku, jež značným způsobem ovlivnila způsob, jakým se při odhalování vztahu mezi pojmy ubíráme, totiž „*kdy je neverbální chování neverbální komunikací*“ (Wolfgang, 1979: 219). Odpověď nacházíme na několika místech. V prvním případě autoři vnímají rozdíl mezi neverbálním chováním, jež v zásadě (samo o sobě) nemá žádný význam a neverbálními signály, které chápou jako taková neverbální chování, jimž komunikátor a/nebo příjemce význam připisují. Souhrn těchto neverbálních signálů pak utváří neverbální komunikaci (Morreale – Spitzberg – Barge, 2007:110), obdobně jako jsou slova základními kameny verbální komunikace (jazyka). Neverbální komunikaci tak lze na základě uvedeného vnímat jako veškerá chování (kromě slov), která předávají zprávy a jimž je připsán sociální význam (ibidem).

Snad nejvýstižněji objasnil problematiku teoretické ukotvení neverbálního chování Fernández-Dols (2013: 70), jenž tento vystihuje jako „*nesmírně široký pojem*“, jímž je míněno „*nic, anebo všechno*.“ Naznačuje, že byť tenká, přesto určitá hranice mezi pojmy neverbální komunikace/chování se dnes spíše stírá, nežli zachovává (ibidem). „*Nic*“ odkazuje ke skutečnosti, že jsou „*veškerá chování prakticky verbální, neboť se při vnímání či popisování těchto nelze vyhnout jazyku*“ (ibidem), resp. neexistuje chování, jež by nebylo zprostředkováno řečí⁴⁸. Na druhou stranu znamená neverbální chování také „*všechno*“, jelikož „*veškeré lidské chování, včetně verbálního, můžeme nahlížet jako fyzické, pozorovatelné pohyby*“ (ibidem). Z těchto nastíněných možností vyplývají dva způsoby, jak tento zjevný paradox překonat. První možnost, jež se nabízí, je neakcentovat „*neverbální*“ část pojmu, tzn.

⁴⁶ Podobnost můžeme přiblížit např. odkazem k McLuhanově dichotomii horká a chladná média

⁴⁷ Přestože se jedná spíše o rétorickou otázku a sami autoři upozorňují, že odpověď není a nebyla předmětem jejich zájmu.

⁴⁸ Srov. s výše uvedeným vymezením Dance.

neulpívat na neverbálním předpokladu a „omezit studium neverbálního chování na behaviorální experimenty psychických procesů“ (ibidem), jež cílí spíše na psychické příčiny a důsledky chování než na jeho původ. Druhou předkládanou variantou je užití pojmu *neverbální chování* synonymně k pojmu *neverbální komunikace*, k čemuž také sám autor přistupuje. Neverbální komunikace zahrnuje všechny typy chování, které nejsou čistě lingvistické povahy, přesto je jim připsán význam (2013:71-72), jedná se tedy o takový soubor chování, jenž má schopnost k něčemu odkazovat. Rovněž dodává, že lze přívlastek *neverbální* v zásadě zaměnit (synonymizovat) za (s) *lidské (chování)*.

Patterson (1983: 37) zprostředkovává dva různé pohledy, jež zaznívají ve vědeckém diskurzu směrem k (potenciální) informativní funkci chování. V první perspektivě převládá názor, že je „každé sociální chování zároveň komunikací“ (ibidem), tj. každé verbální a neverbální chování v přítomnosti druhých je nutně komunikativní povahy, je informativní, resp. stává se zdrojem informací pro příjemce. Jedná se o perspektivu, kterou jsme výše vymezili a připsali Schefflenovi a Birdwistellovi.

Do protikladu k této perspektivě odmítající rozlišovat mezi chováním a komunikací se staví názor, že naopak „jen málo neverbálních chování je skutečně komunikativních“ (ibidem: 38). Názor je prezentován zejm. Wienerem a jeho kolegy⁴⁹, podle nichž musí být splněny tři předpoklady, aby bylo možné hovořit o komunikaci – a) *společensky sdílený signální systém nebo kód*, b) *kodér, který tento systém užívá k předávání informací* a c) *dekodér užívající kód k interpretaci vyslaného signálu* (ibid.). Toto pojetí však, jak autor uvádí, vykazuje určité limity zejména v případě zkoumání neverbálních chování. Pozornost je ve většině výzkumů upřena pouze na akt dekodování, potažmo účinky vyslaného signálu. Interpretace příjemce však nemusí vždy odpovídat skutečným záměrům vysílatele, jež jsou povětšinou opomíjeny. Příjemci tedy mohou vyvozovat závěry i z takových specifických (svérázných) chování, jež ve skutečnosti nemají žádný intersubjektivně „sdílený referent“ (ibid. 38) a význam chování dané osoby je de facto významem ničeho (ibidem: 38-39).

Ambady – Weisbuch (2010: 465) deklarují, že je neverbálním chováním v širším pojetí nejčastěji míněno jakékoli nelingvistické chování. Autoři však poznamenávají, že v takovém případě bychom do pojmu mohli zahrnout také vaření, řízení automobilu nebo zatloukání hřebíku. Přesto tyto činnosti (příklady) nemají sociální psychologové na mysli, hovoří-li o neverbálním chování. Vymezení tak zužují na taková „nelingvistická vnímatelná chování“ (mimika, postoje, gesta, doteky), která neslouží jako „prostředek manipulace

⁴⁹ Wiener, Morton – Devoe, Shannon; Rubinow, Stuart – Geller, Jesse 1972 přes Patterson, 1983: 38

s *nesociálními* (neživými – pozn. aut.) *objekty*“ (ibidem). Pojem neverbální komunikace se potom „*vztahuje k vysílání a přijímání myšlenek a pocitů prostřednictvím neverbálního chování*“ (ibidem).

S obdobným, avšak blíže nespecifikovaným vymezením se setkáváme dále. Finset a Del Piccolo (2010: 107) označují neverbální komunikaci za důležitý aspekt chování, za běžnou součást každodenního života, a to již od našich prvních dnů. Ellyson a Dovidio (2010: 1) definují neverbální chování jednoduše jako „*chování, jež není součástí formální, verbální řeči*“. V oblasti psychologie odkazuje k mimice, pohybům těla, očí, rukou nebo nohou. Upřesňují, že se jedná se o chování, jež mají v interakci určitý význam.

Takřka totožně jako Fernández-Dols, rovněž Schefflen (1979: 2) se přiklání k tomu, že je pojem velmi obšírný a „*kdokoli do něj v podstatě může zahrnout cokoli*.“ Neverbálním chováním se obvykle rozumí veškeré lidské chování či interakce, a jak Schefflen podotýká, lze dle této logiky do pojmu zahrnout takové „*interakční činnosti jako tenis nebo dokonce válku*“ (ibidem). Na nejednoznačnost v definování pojmu neverbální chování poukazuje s ohledem na přetrvávající nejasnosti u samotného a takřka denně skloňovaného pojmu komunikace. Podle Matsumota et al. (2013: 6) je neverbální chování „*jedním z hlavních způsobů, jehož prostřednictvím dochází k neverbální komunikaci*“, přičemž neverbální komunikaci⁵⁰ vnímají jako širší kategorii v porovnání s neverbálním chováním, neboť tato zahrnuje také (způsob) oblékání, vybavení bytu či kanceláře nebo barvu vozu.

S přihlédnutím k výše uvedeným chápáním neverbálního chování v korelaci s neverbální komunikací a jejich (ne)komunikativním potenciálem zařazujeme Schererem a Wallbottem (1985: 200) prezentované funkce neverbálního (v tomto případě komunikativního) chování, jež většina typů neverbálního chování vykazuje současně (nikoli odděleně):

a) *sémantická* - neverbální chování mají funkci znaku a mohou umocňovat (zesilovat), popírat nebo modifikovat význam přenášený prostřednictvím verbálních signálů. Signifikační funkce je primárně předávána skrze obličejové výrazy, gesta (např. zdvižené obočí jako pozdrav nebo palec nahoru, kroužek z ukazováku a palce) a vokální charakteristiky. Neverbální a verbální chování mohou být vzájemně v rozporu, jenž je příznačný pro užívání humoru, ironie a sarkasmu (ibidem: 200-201).

⁵⁰ Tato je definována jako přenos a výměna sdělení takovými způsoby, jež nezahrnují slova.

b) *syntaktická* - v tomto případě rozlišujeme dvě základní funkce této (syntaktické) kategorie. První napomáhá uspořádání posloupnosti a výskytu jak verbálního, tak neverbálního chování, členění tzv. behaviorálního proudu, kam řadíme signály zahájení (oční kontakt nebo úsměv) nebo ukončení konverzace stejně jako střídání mluvčích. Druhou funkcí je synchronizace verbálního chování a různých aspektů chování neverbálního, jež slouží koordinaci různých pohybů i k zaujetí komunikačního partnera (ke zdůraznění určité záležitosti mohou použít úderná slova, zvýšený tón hlasu i doprovodná gesta) (ibidem: 201).

c) *pragmatická* - zahrnuje projevy sociální identity, osobnostních rysů, psychického stavu i reakce na jednání partnera interakce. Na úrovni sociální identity informují verbální i neverbální chování o věku, pohlaví, postavení nebo původu a mohou rovněž sloužit jako indikátor emocionálního stavu. Uvedené sehrává podstatnou roli v každé konverzaci, neboť tato je ovlivněna úsudky o interaktantech navzájem (ibidem: 201-202).

d) *dialogická* - tato funkce neverbálních znaků se týká vztahu mezi účastníky komunikační výměny a určitých pravidel v rámci střídání pozic mluvčích. Neverbální znaky (postoje, hlasové kvality) mohou odrážet vztah participantů z hlediska tří (obdobně jako Mehrabianem, vizte dále, vymezených) dimenzí *atraktivita - sympatie a síla - dominance* (ibidem: 202).

Kromě 4 základních funkcí prezentujeme rovněž *druhy neverbálního chování*. Ekman a Friesen (1969) vymezují pět kategorií neverbálního, tj. obličejového a tělesného chování, nezřídka v českém prostředí uváděné (úžeji) jako jednotlivé typy gest. Pro účely naší práce však následujeme (stejně jako Mehrabian 2007: 3, kde tyto kategorie čtenářům představuje) původní (Ekmanovo a Friesenovo) pojetí, tj. spojitost s *druhy neverbálního chování*, mezi něž autoři řadí:

Emblémy – tento typ neverbálního chování ztotožňují s gesty, resp. navrhují namísto gest užívat uvedený pojem. Emblémy jsou takové neverbální signály, které mohou být přímo přeloženy do slov (či frází) nebo slovníkových definic. Tyto definice jsou sdíleny členy určité skupiny nebo kultury a mohou nahrazovat, popírat nebo doplnit řeč. Jsou užívány zvláště v situacích, kdy vnější okolnosti znemožňují nebo přehlušují slova (hluk na ulici), dorozumíváme-li se na velkou vzdálenost, užívají se rovněž jako doprovodné gesto souhlasu nebo při fyziologickém šumu jednoho z účastníků interakce (např. neslyšící či nedoslýchavý). Jedná se o nejsnadněji pochopitelný typ neverbálního chování (Ekman – Friesen: 63-64), tyto signály jsou vědomé a záměrné.

Ilustrátory – zde sledujeme podobnost s emblémy v tom smyslu, že i tyto jsou vědomé a záměrné. Jsou součástí řeči, resp. jsou vázané na obsah slov a slouží jako doprovodný prvek, neboť zdůrazňují vyslovené. Doslova ilustrují (znázorňují) myšlenky, zážitky, představy, jejich prostřednictvím naznačujeme tvary, velikosti předmětů (rukou), pohybem (pokynutím) hlavy zdůrazníme (ne)souhlas. Přebíráme je od dětství prostřednictvím imitování, jsou tedy sociálně naučené (ibidem: 68-69).

Afektivní projevy (*affect displays*, český ekvivalent – DeVito, 2008) – souvisí s funkcí neverbálního chování vyjadřovat a přenášet emoce. Za hlavní místo (dějiště) těchto projevů považují Ekman s Friesenem obličej, přesto, jak dodávají, jsou pro některé části tváře příhodnější pojmenování adaptéry (např. kousání do rtu či zavírání očí – vizte dále). Obličej však není jediným místem, které pro afektivní projevy vymezují, některé pohyby těla mohou být s tímto názvem rovněž ztotožněny, např. polekání (se) či třes, jež jsou behaviorálním odrazem vnitřně prožívaných pocitů (ibid.: 70-71). Užívají se k doplnění (bližšímu vymezení) nebo posílení, ale i popření verbálně projevovaného pocitu (ibidem: 76-77). V některých sociálních skupinách nebo kulturách se stávají emblémy, neboť mohou být kódovány a dekodovány velmi jednoznačně (příkladem je úsměv). Na rozdíl od prvních dvou kategorií, tyto přenášejí mnohem více informací o vnitřním emocionální stavu (ibid.: 77).

Regulátory – jsou to takové signály, které umožňují řídit a usměrňovat verbální projev druhých, pomáhají zahájit či ukončit řeč, signalizují, kdy (je možné) pokračovat, zpřesnit řeč nebo naopak, kdy je žádoucí projev zpomalit či uspíšit nebo ukončit. Regulátory jsou důležitými konverzačními prvky, přispívají totiž k její plynulosti (ibid.: 82). Nejedná se však o tak uvědomělá chování, jako je příznačné pro první dva typy, osoba si jejich užívání nemusí být vždy vědoma (ibidem: 83).

Adaptéry – slovy Ekmana a Friesena (ibid.: 84), tato kategorie se popisuje a přibližuje nejobtížněji. Hovoříme o pohybech užívaných za účelem uspokojení osobní potřeby. Na základě toho, zda se jedná o pohyby/doteky určité vlastní části těla, jiné osoby či předmětu, lze tyto klasifikovat na self-/alter-/objekt-adaptéry (ibidem). Za adaptéry zaměřené na vlastní osobu považujeme škrábání se (nosu, na hlavě), pohyby, jež vykonáváme za účelem nalezení pohodlnější pozice (Mehrabian, 2007: 3) či olizování suchých rtů během delší konverzace (Ekman – Friesen, 1969: 86). Pod adaptéry zaměřenými na jinou osobu rozumíme např. narovnání kravaty či odstranění smítka ze saka; rovněž se může jednat o pohyby k navázání bližšího kontaktu, projevení zájmu i signálu flirtování (ibidem: 89). Poslední typ cílí na

objekty, jedná se tedy o manipulaci s věcmi, jako je trhání papírového kapesníku, jeho žmoulání, bezmyslenkovité kreslení či ustavičné cvakání propisovací tužkou (apod.).

3.1 Neverbální chování – Mehrabianovo vymezení

V užším a přesnějším slova smyslu jsou dle Mehrabiana (2007: 1) neverbálním chováním míněna „*jednání, jež stojí v opozici k řeči*.“ V tomto ohledu zahrnuje výrazy obličej, gesta rukou a paží, držení, pohyby těla, nohou či chodidel. V širším vymezení termín neverbální chování zahrnuje také celou škálu doprovodných aspektů řeči, tzn. paralingvistické a vokální fenomény. S ohledem na takové (široké) pojetí považuje Mehrabian označení *neverbální chování* za *nevhodné* a pro vokální kvality navrhuje označení „*„implicitní’ aspekty řeči*“ (ibidem: 2).

3.1.1 Explicitní vs. implicitní komunikace

Anglická terminologie: *explicit/implicit communication, subtle*, (v předkládané práci užíváme označení *implicitní, nuance* či *méně patrné* – např. signály – s přihlédnutím ke kontextu)

Jak jsme v úvodní části práce naznačili, je Mehrabianovo pojetí komunikace specifické. Označení neverbální komunikace totiž považuje za „*nevhodné*“ (2007: 2) a místo dichotomie verbální – neverbální zavádí *explicitní – implicitní komunikace*. Dle Mehrabiana jsou to totiž spíše jemné nuance chování nežli verbální „*versus*“ neverbální povaha, která těmto (implicitním) chováním vymezuje místo spíše v neverbální literatuře. Mehrabian se přiklání k perspektivě, která odmítá nahlížet na neverbální komunikaci příliš absolutisticky a zcela vyloučit řeč ze své oblasti zájmu (vizte výše představené vnímání neverbální komunikace v příslušné kapitole). Označení implicitní se vztahuje k její funkci, implicitními kanály jsou totiž, Mehrabianovou optikou, přenášeny primárně informace o pocitech a postojích nežli informace věcné jako v případě slov (vizte dále).

To, jak se cítíme nebo co cítíme vůči druhým lidem, můžeme sdělit explicitně pomocí slov nebo nepřímo. Explicitní komunikaci Mehrabian definuje jako takovou „*komunikaci, v níž hodnocení, upřednostňování, pozitivní nebo negativní pocity*“ (Mehrabian, 1967: 414) odráží denotativní význam těchto slov („*Jsem rád, že vidím Jana*“, „*Nechci vidět Jana*“). Nejsou-li však postoje vyjádřeny přímo prostřednictvím slov (na obsahové rovině), předpokládá se, že tyto jsou sdělovány jinými (implicitními / méně patrnými) způsoby. Těmi

jsou neverbální chování (souhrnně), vokální charakteristiky (tj. v Mehrabianově pojetí implicitní aspekty řeči) nebo také sarkasmus (Mehrabian, 1967: 414; 2007: 2). Sarkasmus Mehrabian zahrnuje do diskuze neverbálního chování jako „*komplexní komunikační fenomén (...), kdy protichůdná kombinace verbálního a neverbálního chování nabývá na zvláštním významu v méně patrných (implicitních - pozn. aut.) způsobech sdělování pocitů*“ (Mehrabian, 2007: 2).

Implicitní aspekty řeči jsou potom definovány jako „*jakékoli charakteristiky řeči, jež nekorespondují s denotativním významem slov*“ (Mehrabian, 1968: 21), resp. tyto (tón hlasu, tempo řeči) rozvíjí významy konotativní, případně významy protichůdné (Mehrabian 2007: 2). Nejsou řízeny či ovlivňovány gramatickými pravidly, ale (spíše) vyjadřují (odrážejí) naše pocity a postoje nad rámec obsahové roviny. Výraz implicitní rovněž odkazuje na mnohdy „*nezáměrné vyjádření skrytých pocitů*“ (Butland – Beebe, 1992: 8). Neverbální chování přichází ke slovu v řadě sociálních situací, obzvláště nechce-li (nebo nemůže-li) komunikátor své pocity sdělit přímo (Mehrabian, 2007: 84); doslova lze hovořit o „tichých“ sděleních, tj. *silent messages*⁵¹.

Tato dichotomie rovněž vychází a reflektuje skutečnost, že jsou „*pravidla kódování verbálních-lingvistických fenoménů explicitní*“, předávána v rámci výuky na školách, prostřednictvím slovníků a gramatických příruček, zatímco „*pravidla kódování pro méně patrné komunikační fenomény jsou implicitní*“, tzn. jedná se o pravidla nepsaná (Mehrabian, 2007: 2); stejně tak nezaznamenáváme jasná pravidla kódování – dekódování fenoménů paralingvistických (ibidem). Mehrabian (1971: 111) upozorňuje, že je západní kultura orientována zejména na řečové schopnosti a dovednosti. Větší váhu přikládáme verbální komunikaci, tomu, jak se vyhnout chybám v mluveném nebo psaném projevu, přičemž stejných chyb se můžeme dopouštět stejnou měrou (ač ne faktickou) na rovině neverbální.

Pokud se vrátíme k vymezení neverbálního chování a vztahu k pojmu neverbální komunikace, připomeňme, že pro některé autory znamená chování zároveň komunikaci. Mehrabian (2007: 8) uvádí, že „*přestože je každé chování v principu komunikativní – je-li pozorovatelné a nese určitý význam* –“, některá jsou „sdílnější“ než jiná, tj. mají různý komunikační potenciál (např. výrazy obličeje v protikladu k chodidlům – vizte Mehrabian, ibidem a Mehrabian, 1971: 119) (vizte dále). Zejména v publikaci *Nonverbal Communication* užívá převážně výraz implicitní (namísto neverbální) chování, či pouze „chování“, potažmo „jednání“ a „činy“ (*acts/actions*).

⁵¹ Připomeňme, že se jedná o stejnojmenný název Mehrabianovy publikace (*Silent Messages*).

4. Sémantický prostor pro neverbální chování

4. 1 Sémiotický exkurz

Neverbální komunikace je podrobena interdisciplinárnímu zkoumání, je předmětem zájmu sémiotiky, sociální psychologie, antropologie i lingvistiky, zejména paralingvistiky. Neverbální komunikací je z pohledu sémiotiky míněn „*vyjadřovací potenciál lidského těla v čase a prostoru*“ (Nöth, 2000: 293). Neverbální komunikace (chování) optikou sémiotiky by si jistě zasloužila mnohem větší pozornost, než jakou jsme schopni v naší práci nabídnout. Sémiotický exkurz totiž pojmáme spíše jako jeden z kroků k vysvětlení a přiblížení Mehrabianem užívaných pojmů a jeho pohledu na kategorizaci neverbálních chování a možností jak tyto interpretovat. Z tohoto pohledu jsme schopni věnovat jí pouze minimální pozornost. Můžeme však odkázat na rozšiřující literaturu, (například) Nötha, (1990 v Aj a 2000 v Nj), který téma přibližuje velmi srozumitelnou formou a je rovněž zdrojem další relevantní literatury. Několikrát jsme v předchozím výkladu zmínili spojení *neverbální signál*. Sémiotický exkurz nám tak spolu s předchozím výkladem také jeho vymezení objasní.

Ústředním pojmem studia sémiotiky je znak, nejjednodušeji je tak definována jako nauka o významu a smyslu znaků (Doubravová, 2008: 9). Řečeno Saussurovými slovy, sémiotika studuje „*život znaků uvnitř společnosti*“ (Nöth, 2000: 293). Znakem se může stát každá skutečnost, která něco reprezentuje (od slova po např. druh oblečení aj.) (Doubravová: ibidem). Předpokladem znaku jsou tři aspekty, tj. „*musí být materializován*“ / „*písmem, zvukem, štětcem*“ (Reifová, 2004: 320), dále se jedná o něco, co zastupuje něco jiného mimo sebe sama a existuje někdo, kdo si tento vztah uvědomuje (Černý – Holeš, 2004: 16, Reifová: ibid.). Protože je základním předpokladem znaku skutečnost, že něco zastupuje, je nasnadě, že je v centru zájmu sémiotiků zjistit, za jakých podmínek se z neverbálního chování stává znak/signál a kdy má potenciál sloužit jako prvek komunikativní (Nöth, 2000: 296).

Již jsme výše uvedli, že je veškeré neverbální chování z jednoho pohledu nahlíženo jako komunikativní (z pohledu sémiotického tzv. pansémiotická perspektiva) (Nöth, 2000: 296). Podle jiné, unilaterální perspektivy se neverbální chování stává znakem tehdy, má-li význam (pouze) pro jednoho z účastníků interakce, tj. jako záměrné chování jej interpretuje pouze příjemce, nebo jej s určitým záměrem vysílá podavatel, přičemž příjemce význam chování nerozpoznává či nijak nereflektuje. V takovém pojetí může být neverbální chování míněno jako znak, avšak nelze hovořit o komunikaci (ibidem). Třetí pohled v zastoupení

(např.) Mortona Wienera et al. (1972) uvažuje, že je možné považovat neverbální chování za komunikativní pouze, je-li bilaterální a plní sémiotickou funkci pro oba účastníky interakce. Takové vymezení, jež pracuje s myšlenkou oboustranné komunikace, tedy předpokládá sociálně sdílený kód, komunikátora, jenž význam sdělení zakóduje, předá jej adresátovi, který sdělení dekoduje a reaguje na něj (ibidem: 297).

Tím se dostáváme k důležitému předpokladu - totiž smyslu sdělení je možné porozumět v případě, má-li adresát k dispozici nástroj potřebný pro jeho dekodování. Takovým „převodovým klíčem“ (Reichel, 2008: 211) je kód, tj. systém znaků a pravidel pro jejich užívání. Znaky můžeme rozdělit na motivované a konvenční, a to na základě vztahu mezi znakem a tím, co označuje (Černý – Holeš, 2004: 17). Jedná-li se o „vztah podobnosti nebo logické souvislosti, mluvíme o motivovaném znaku“ (ibidem). Je-li vztah čistě nahodilý, pak hovoříme o tzv. konvenčním či arbitrárním (libovolném) znaku (ibidem). Převodeno na Peircovu typologii, znak založený na podobnosti označujeme jako *ikon*; vztah logické souvislosti bývá pojmenován jako *index* (příznak) (Doubravová, 2008: 49-50) a znak (uměle) přiřazený k nějakému předmětu se označuje jako *symbol*.⁵² Naprostá většina jazykových znaků je konvenčních (Černý – Holeš, 2004: 17), neverbální mohou být ikonické, indexikální i symbolické, tj. konvenční (např. Nöth 1990, potažmo 2000)⁵³.

U Mehrabiana s ohledem na v závěru předchozí kapitoly a zde výše uvedená pojetí nelze jednoznačně rozhodnout, resp. zařadit jeho chápání do některé z uvedených perspektiv. V principu komunikativní (každé) chování specifikuje tím, že je pozorovatelné a má „nějaký význam“ (Mehrabian, 2007: 8), tento však blíže nerozvádí. Problematiku dekodování přiblížíme v následující kapitole (v rámci jím navržených „metafor“ – vizte dále). Evidentní a podstatné však zůstává, že specifikací, tj. jistým podmíněním není jeho pojetí totožné s pansémiotickou perspektivou, kterou shrnuje axiom „nelze nekomunikovat“.

V úvodu tohoto oddílu jsme přislíbili objasnění pojmu neverbální signál v kontextu sémiotiky, což bylo rovněž do jisté míry naznačeno v rámci výkladu funkcí neverbálního chování. Na základě výše uvedeného *neverbálním signálem* rozumíme *znak* (tj. něco zastupuje), jenž Argyle (1975: 5) vymezuje jako „určitý prvek chování jednoho organismu, jenž druhý organismus přijímá smyslovými orgány a tento ovlivňuje jeho chování“, potažmo reaguje na něj. *Neverbální signály* něco značí, nesou význam. Jsou-li příjemcem dekodovány,

⁵² Např. státní vlajka, označení pro stůl v různých jazycích apod. (Doubravová, 2008: 50).

⁵³ Srov.: Neverbální chování je kódováno odlišně než chování verbální. Zatímco se verbální signály pojí s arbitrárním kódem, neverbální jsou obvykle kódovány ikonicky (Scherer – Wallbott, 1985: 200).

tzn. příjemce interpretuje zamýšlený obsah sdělení, pak jsou také *komunikativní* (ibidem). Významy určitého neverbálního znaku jsou „*podmíněny kulturou, dobou, sociální skupinou i prostředím*“ (Vybíral: 2000: 68), rovněž těchto významů nabývají v konkrétním kontextu (ibidem).

Znak je nahlížen ze dvou perspektiv. Unilaterální pojetí zastupované saussurovským schématem, kdy je znak chápán jako jednota dvou konstitutivních elementů, je kombinací formy a obsahu. Tyto složky Saussure nazývá *označující (signifiant)*, tj. akustický obraz slova v naší mysli, tak, jak jej vnímáme našimi smysly, a *označované (signifié)*, tj. pojem (Doubravová, 2008: 46) „*mentální koncept, naše subjektivní pojetí toho, co znak zastupuje*“ (Reifová, 2004: 321). Znak jako celek odkazuje k referentu, tj. mimojazykovému předmětu, kterému označované odpovídá. Tuto mimojazykovou skutečnost nazývá věcí, tzv. referentem znaku (Černý – Holeš, 2004: 40). Vztah mezi oběma komponenty znaku je arbitrární (libovolný/nahodilý), tj. mezi oběma základními prvky znaku „*není žádný vnitřní nebo přímý vztah*“ (Černý – Holeš, 2004: 42). Je výsledkem dohody daného jazykového společenství (ibidem). Dle Saussura lze význam znaku pochopit pouze (v kontaktu s) ve vztahu (jinými) k jiným (znaky) znakům v systému znaků, dříve vymezeném jako kód (Palek, 1997: 6).

Vedle saussurovského pojetí figuruje pojetí bilaterální reprezentované Peircem a Ogdenem s Richardsem (Reifová, 2004: 320). Peirceův koncept je triadický, neboť znakem rozumí *něco (representamen)*, co *zastupuje něco jiného (objekt)* vzhledem k *něčemu dalšímu (interpretans)* (Palek, 1997: 8). Stejně jako Peirce také Richards s Ogdenem „*považují za nemožné studovat znak bez zkoumání vztahu k jejich referenční realitě*“ (Reifová, 2004: 320) a představují tříčlenný model znaku znázorněný a známý jako sémiotický trojúhelník. Je tvořen třemi vrcholy, *symbolem* (u Peirce representamen, v zásadě obdoba Saussurova označujícího), tj. forma znaku (vyslovené či napsané slovo). *Reference* (interpretans pro Peirce, obdoba Saussurova termínu označující) znamená význam znaku, třetím členem schématu je *referent (objekt)*, což je předmět mimojazykové skutečnosti. Proneseme-li slovo auto, pak toto slovo vyvolá představu auta (vyvolá referenci) v mysli příjemce. Význam, tj. reference odkazuje k referentu, k nějakému reálnému objektu (ať už automobilu, který si přeji vlastnit, nebo tomu, který skutečně vlastním (Černý – Holeš, 2004: 46). Vztah znaku k objektu uvažujeme v rámci sémantiky (ibidem: 27).

4.2 Mehrabianův sémantický rámec pro neverbální chování

(A Semantic Space for Nonverbal Behavior)

Za hlavní úskalí studia neverbálního (implicitního) chování Mehrabian (2007: 2) označuje problematické stanovení kategorií, potažmo dimenzí, které by bylo možné uplatnit při jakémkoli dalším zkoumání neverbálního chování, zejména v otázce jejich dekódování. Jak sám akcentuje, „*existuje tolik různých typů chování, která lze pozorovat a studovat, až se stává obtížným určit, odkud začít, co vyloučit a jak utřídit priority*“ (Mehrabian, 1971: 119). Nevyhraněnou zůstává otázka, jak k neverbálnímu chování přistupovat, dle jakého hlediska toto systematizovat takovým způsobem, jenž by mohl pokrýt většinu oblastí (možných) zájmů (Mehrabian, 2007: viii).

Kategorie mohou být dle Mehrabiana (ibid.: 7) vybrány z následujících oblastí, tj. (1) komunikační chování jako obličejové výrazy, verbalizace, pohyby těla, tělesné postoje, dále (2) referenty jako např. pocity nebo postoje, (3) osobnostní charakteristiky a další vlastnosti komunikátora nebo adresáta jako psychický stav, věk, pohlaví, status, nebo z hlediska (4) komunikačních prostředků, jako je přímá interakce (tváří v tvář), zprostředkovaná interakce skrze telefon či videohovor (2007: 7). Mehrabianův přístup je založen na tom, k čemu neverbální chování odkazují, co zastupují (tj. *referenty / referents*). Jak uvádí, tento přístup totiž poskytne základní rámec pro další zkoumání například vlivu osobnostních charakteristik či dalších aspektů účastníků interakce (ibidem: 8).

Pro Mehrabiana jsou tak *základními referenty* neverbálního chování *pocity, postoje a hodnocení*. (Níže představený) třídímenzionální rámec navrhuje jako nástroj, jak stručně a výstižně „*charakterizovat referenty neverbální komunikace a zároveň poskytnout základ pro konzistentní formulace a studium rozdílných fenoménů této výzkumné oblasti*“ (2007: viii).

Mehrabian (1971: 119) tvrdí, že bychom se měli oprostít od přístupu, jenž si všímá čistě fyzické stránky neverbálních chování. V tomto ohledu zmiňuje Birdwhistella, jenž „*popsal pohyby každé části těla s ohledem na jejich velikost, rozsah nebo rychlost*.“ Takový přístup dle Mehrabiana však zcela odhlíží od toho, co tato chování vyjadřují, a proto je pro studium neverbálního chování „*nedostatečné*“ (1971: 119). „*Navzdory absenci slovníků a gramatiky pro neverbální chování, existuje konsenzus mezi lidmi jedné kultury, a dokonce*

mezi lidmi různých kultur v tom, jak své pocity promítají do chování nebo jak vyvozují pocity druhých na základě jejich chování“ (Mehrabian, 1971: 120).⁵⁴

Na otázku, jak je možné, že lidé dokáží porozumět neverbálnímu chování druhých, přestože neexistují psaná pravidla, jež by se vyučovala podobně jako gramatika na školách, odpovídá tím, že „pouze velmi malé množství základních dimenzí lidských pocitů a postojů je sdělováno neverbálně“ (ibid., 1971: v). To podporuje jeho domněnku, že jsou neverbální kódy založeny na implicitních a univerzálních *metaforách* (vizte dále), jež označuje za základní součást každé lidské zkušenosti.

Mehrabian tak identifikuje tři základní dimenze lidských pocitů a postojů, a to (různé stupně) *sympatie-antipatie* (*like–dislike/positivness*⁵⁵), *dominance/síly* (*power/potency/status*)⁵⁶, a *responzivity* (*responsiveness*)⁵⁷. Každá z těchto dimenzí je spojena se základní *metaforou*, která poskytuje potřebnou vazbu mezi *pocity* jako (například) *sympatie* a *chováním*, které může reflektovat tyto pocity (Mehrabian, 1971: v) - tj. určitá osoba je nám sympatická (=pocit / postoj), přiblížíme se k ní, podáme ruku - navážeme kontakt a zahájíme konverzaci (=chování). Metaforami tak rozumí „*behaviorální protějšky*“ (Casselberry, 1973: 1926), resp. tři soubory chování k uvedeným pocitům a postojům, rozlišuje metafory *bezprostřednosti* (*immediacy*), *síly/moci* a *responzivity*. Podle Mehrabiana (1971: v a 120) tyto „*umožňují dosáhnout konsensu v interpretování pocitů napříč uvedenými dimenzemi.*“

Funkce těchto metafor, jak akcentuje, je zvláště důležitá a přínosná, považujeme-li každé chování, které je pozorovatelné, za prostředek, jenž může sloužit pro vyjádření našich pocitů⁵⁸, tj. za prostředek komunikativní (Mehrabian, 1971: 119). Všechna chování jako (rozdíly v intenzitě) mrkání, překřížení nohou během sezení, tělesné postoje, gesta rukou, pokyvování hlavou, obličejové výrazy a vokální charakteristiky, napětí ve svalech nebo cukání jsou potenciálně důležitými prvky v komunikaci, dodejme však, že některé mohou být (a jsou) více komunikativní („sdílnější“) než jiné (ibidem).

První dimenzi (ne)sympatie, jak sám Mehrabian v publikaci *Silent Messages* (1971: v) uvádí, není třeba „*blíže představovat a definovat*“, jelikož hovoří sama za sebe. V *Nonverbal*

⁵⁴ Zde odkážme k výše (Sémiotický exkurz) nastíněné problematice Mehrabianova „zařazení“ k vymezeným perspektivám, zejm. s ohledem na vymezení perspektivy bilaterální.

⁵⁵ Na některých místech je tato souhrnně označena jako *positivness*.

⁵⁶ Užívá paralelně pojmy *potency*, *status*, *dominace* (všechny však označují tutéž dimenzi).

⁵⁷ Z latinského *response*, tj. odpověď, případně reakce - s tímto termínem budeme nadále pracovat, neboť se nám jeví jako vhodnější namísto jiných českých ekvivalentů.

⁵⁸ Neverbální chování (tak) mají určitý význam – vyjadřují pocity, postoje – tyto lze označit za *znaky*.

Communication tuto stručně charakterizuje jako „*pozitivní hodnocení a/nebo upřednostnění jedné osoby před druhou*“ (Mehrabian, 2007: 17). Druhá dimenze, kterou nazývá dominance⁵⁹, by se dala charakterizovat jako „*kontrolovaný versus submisivní a závislý postoj*“ (Mehrabian, 1971: v), vztahuje se k sociální kontrole a moci, potažmo rozdílnému společenskému postavení, které může být vyjadřováno prostřednictvím neverbálních (implicitních) chování.⁶⁰

Dimenze rezpozitivity se vztahuje k reakcím a změnám na podněty z okolí. Míru vnímavosti druhých a reakce na ně považuje Mehrabian (2007: 15) za základní aspekt sociálního života. Nízká rezpozitivity je příznačná pro schizofreniky, kteří jsou k ostatním neteční, nevnímají je, vysoká míra rezpozitivity je naopak typická pro zvláště emocionálně založené osoby, jež se snadno rozradostní nebo naopak rozčílí a mohou zraňovat naše city (Mehrabian, 1971: v). Tato dimenze zahrnuje širokou škálu neverbálního chování od spánku, kdy jen stěží vyjadřujeme určité pocity až po stavy ohromného nadšení (Mehrabian, 1971: 116) a je pro ni typická změna jednání (ibidem: 117). Procházíme-li se po ulici a náhle potkáme přítele, zastavíme se a dotyčného pozdravíme. V okamžiku změním rytmus chůze a zároveň začneme hovořit, tedy porušili jsme „mlčení“. Zájem, a tím také zvýšenou vnímavost vůči okolí vyvolávají věci nové, určitým způsobem zvláštní nežli skutečnosti známé a neměnné (ibidem).⁶¹

4. 2. 1 Bezprostřednost (*Immediacy*). Metafora první dimenze sympatie (pozitivity)

Tichá sdělení (*silent messages*) mohou být chápána z hlediska principů (metafory) bezprostřednosti (též *metafora proxemická* – vizte Mehrabian, 1971: 113). Bezprostředností rozumíme „*chování, které značí větší blízkost a sympatie vůči druhým*“ (Knapp – Hall, 2010: 414), resp. redukuje (snižuje) míru psychické a fyzické vzdálenosti mezi lidmi. Lidé se přibližují a přistupují k osobám a věcem či navazují kontakt s těmi, které „*mají rádi, pozitivně je hodnotí či upřednostňují před ostatními. Naopak se vzdalují a vyhýbají věcem a osobám,*

⁵⁹ Původně jím označená jako „*potency or status*“ (1971:v). Jak jsme v předchozí poznámce uvedli, pro druhou dimenzi užívá několik výrazů, které však, a to je důležité akcentovat, odkazují k těmto.

⁶⁰ Extrémními případy jsou vznešené tělesné postoje a pohyby panovníků i některých povýšených osob, které vyjadřují a vyznačují odtažitost, v opozici k těmto stojí takové postoje, které samy jakoby volaly „*Prosím, neublížte mi*“ (Mehrabian, 1971: v).

⁶¹ Vzhledem k tomu, že Mehrabian dimenzi rezpozitivity blíže nerozvádí, budeme se v následujících částech věnovat pouze dimenzi sympatie, dimenzi síly stručně přiblížíme.

keré se jim nelíbí, cítí k nim averzi, hodnotí je jako negativní“ (Mehrabian, 1971:1). Přírozeně ne každou situaci můžeme vyřešit tak jednoznačně a jednoduše naším odchodem (v případě averze) nebo vřelým objetím a polibkem na tvář (v případě pocíťovaných – silných – sympatií) (ibidem: 2). Bezprostřednost vyvolává blízkost, tzn. že lidé, kteří jsou si sympatičtí, jsou si také (fyzicky i psychicky) vzájemně blíží. Pozitivní a/nebo negativní hodnocení interakce komunikačních partnerů je spojena se souborem neverbálních chování. Možnosti pozitivního přístupu naznačené prostřednictvím neverbálních chování prezentoval (převážně v publikaci *Silent Messages*) Mehrabian, ve formě přehledného výčtu tyto shrnují Hall a Knapp (2010: 414) následovně: naklánění těla dopředu, větší fyzická blízkost, více očního kontaktu, větší otevřenost paží a těla, přímé směřování těla k partnerovi, více doteků, uvolněnější postoj těla, pozitivnější výraz ve tváři a pozitivní tón hlasu.

Autoři uvádějí, že *„menší četnost výskytu těchto chování či (...) projev opačných chování jsou spojeny s menší intimitou (blízkostí) a nesympatií“* (ibidem: 413). Bezprostřednost odhaluje naše pocity o věcech, stejně jako o lidech. Naznačuje pocity druhých, stejně jako odhaluje naše pocity vůči těmto osobám (Mehrabian, 1971: 4). Bezprostřednost může být projevována různými *abreviačními formami* (tj. náznaky/indicie našeho pocitu či postoje) přiblížení nebo vyhýbání (ibidem: 2). Například (za)mávání lze vnímat jako abreviační (formu) objetí nebo podání ruky (Andersen, 1985: 2; Mehrabian, 1971: 2), otevřený postoj těla demonstruje otevřené pozvání a vybídnutí přistoupit blíže a rozvíjet konverzaci, neboť tato byla právě navázána (Andersen: ibidem).

Abreviační přístup může být vyjádřen upřeným pozorováním nebo vzájemným pohledem, který nás vyzývá k bližšímu navázání kontaktu; výzvu lze přijmout či odmítnout. V prvním případě *„přistoupíme‘ tím, že se dotyčného na něco zeptáme“* (např.: „Co pijete?“, „Ještě jsem vás tady nikdy neviděl(a), jste místní?“ apod.) nebo se *„nakloníme směrem k němu“* (Mehrabian, 1971: 2). Ve druhém případě, kdy jsou pro nás vysílané signály (náznaky kontaktu) nepříjemné až nepřijatelné, se můžeme „vyhnout“ mlčením a zakláněním těla, čímž se od dané osoby více vzdalujeme (ibidem). Nevyhnutelnou přílišnou bezprostřednost můžeme kompenzovat tím, že užíváme jiné současně vystupující nebezprostřední chování; např. přiblíží-li se cizí člověk, máme tendenci odvracet zrak (ibidem: 7).

Kromě kinetického kanálu⁶² můžeme uplatnit také fyzický kontakt, jakožto jeden z důležitých projevů bezprostřednosti (Mehrabian, 1971: 2; Andersen, 1985: 5). Doprovodíme-li pozdrav objetím, vyjadřujeme vřelejší a přátelštější pocity než slovy samotnými. Natažení rukou rovněž působí jako abreviační forma doteku (Mehrabian, 1971: 2 - 3).

Tichá řeč se v rámci sdělování pocitů významně uplatňuje v okamžicích loučení nebo (přání) odchodu, což zároveň vede ke snížení bezprostřednosti. Nenápadné posouvání se na židli nebo křesle k jejímu/jeho okraji nebo zasunutí židle zpátky ke stolu jsou *abreviační pohyby* odchodu, jimiž naznačujeme záměr ukončit společnou konverzaci. Také změna naší polohy může být dostatečnou nápovědou, že bychom chtěli daný prostor opustit. Obvykle je snadné odhadnout, kdy chtějí ostatní interakci ukončit (ibidem: 5-6). Nestojíme klidně, ale stále se otáčíme do stran, děláme kroky dopředu směrem k mluvčímu a vzápětí od něj. Jsme značně netrpěliví, neboť chceme či musíme odejít, avšak cítíme, že naše přání nemůžeme říci naplno. Popocházení během konverzace může reflektovat naši úzkost, rozpaky nebo rozrušení. Jsme-li nuceni setrvat v přítomnosti někoho velmi neodbytného až ofenzivního, vyhýbáme se očnímu kontaktu, zrakem raději spočineme na různých předmětech a otáčíme tělo na stranu. Jsou to „*abreviační pohyby spojené s odchodem*“, jež „*ukazují na naše negativní pocity*“. Přestože nemůžeme místnost opustit, tělesné signály mohou tlumočit naše pocity za nás (ibidem: 3).

Rovněž podání ruky může signalizovat různé stupně bezprostřednosti. Není-li obligatorní (diktováno okolnostmi), lze evidovat značné individuální rozdíly, přičemž míra ochoty podat ruku reflektuje, jak moc pozitivní je vztah vůči dané osobě. A jelikož zahrnuje tělesný kontakt, zvyšuje bezprostřednost (ibidem: 7). Také „*styl podání ruky může mnohé prozradit. Pevný stisk je intenzivnější a je indikátorem větší náklonosti a vřelejších pocitů. Déletrvajíc stisk je bezprostřednější než krátký a ve většině případů je nepřijatelný*“ (ibidem). Je totiž příliš důvěrný, než aby byl příjemný. Studený, téměř bezvládný a bezduchý stisk (tzv. leklá ryba) lze obvykle interpretovat jako projev odměřenosti, odtažitosti a neochoty se jakkoli angažovat, tj. fyzicky či emočně (ibidem).

„*Vztah mezi bezprostředností a sympatií je jedna ze tří základních metafor, kterou užíváme k pochopení toho, jak druzí prostřednictvím jednání (actions - pozn.)*“ (mimika, oči, postoje i neodhalené části těla; ibidem: 9) „*sdělují své pocity*“ (ibidem: 8). Tendence přibližovat se k ostatním a odhalit tak více ze sebe je úzce spjata s větší tolerancí

⁶² Objasnění Mehrabianem užívaného pojmu *kanál* vizte dále.

a upřednostňováním bezprostřednosti (ibidem: 9). Rozdíly ve stupni odhalování části svého já lze vypočítat také v rámci zacházení s fyzickým prostředím (dveře kanceláře zavřené nebo naopak otevřené značí větší přístupnost, stejně jako (ne)zatažené okenní závěsy v bytě) (ibidem: 9-10). „*Bezprostřednost a sympatie, to jsou dvě strany téže mince*“ (ibidem: 77), tzn. sympatie podporuje větší bezprostřednost a bezprostřednost produkuje větší sympatii (ibidem).

Důležité je však zmínit, že přehnaná bezprostřednost může být nežádoucí. Existují určité limity, kolik bezprostřednosti jsou lidé schopni (a ochotni) akceptovat, i přesto, že se jedná o osobu, která je jim sympatická nebo ji mají velmi rádi. Přirozeně budou limity přísnější pro osoby cizí nebo jen málo známé. Některým je fyzická blízkost druhých tak nepříjemná, že se (např.) zvednou ze sedadla dříve než ostatní (příklad dotírajícího opilce na nádraží). Tuto nevyžádanou bezprostřednost (narušený osobní prostor, nepříjemné pocity) kompenzují ignorací, pohledem do země, vyhýbáním se očnímu kontaktu (ibidem: 79).

4.2.1.1 Komunikační média

Být poslem špatných zpráv nemusí být lehké a žádoucí, někdy je to značně obtížný úkol. Vybíráme si způsoby, jak nepříjemnou záležitost – pro nás co nejsnadněji – sdělit, tzn. volíme nejvhodnější způsob komunikace za účelem „*minimalizování bezprostřednosti kontaktu s osobou, které je zpráva určena*“ (Mehrabian, 1971:10-11). Lidé mají v těchto případech tendenci uchýlovat se k telefonování nebo mnohem neosobnějšímu kontaktu v podobě dopisu, emailu či (zanechání) zprávy na sociálních sítích. Opak lze zaznamenat, chceme-li sdělit dobrou nebo radostnou zprávu a řada z nás tak vítá bezprostřednost (rozumějte osobní interakci před zprostředkovanou formou), v takovém případě determinují pozitivní pocity ohledně toho, co chceme sdělit, naši bezprostřednost.

Špatná nebo nepříjemná zpráva, stejně jako nevyhnutelná komunikace s neoblíbenou osobou, je mnohdy sdělována skrze méně bezprostřední médium (ibidem: 11). S ohledem na míru bezprostřednosti, kterou mohou média poskytovat, tyto můžeme seřadit od nejbezprostřednější po nejméně bezprostřední: interakce tváří v tvář, videohovor, telefonování, chat, email, fax, telegram,⁶³ dopis, příp. zpráva, kterou vyšleme skrze prostředníka (ibidem). Například videohovor budou více preferovat lidé společenší, upřednostňující bezprostřednost. Tento typ komunikování nejenom navozuje pocit blízkosti,

⁶³ Chat, email a fax jsme v souladu s Mehrabianovým chápáním této stupnice doplnili pro reflektování aktuálního stavu.

ale zároveň zpřesňuje komunikaci, protože zahrnuje tělesné signály, jež mohou být velmi důležité pro vyjádření či dokreslení myšlenky a pro vyjádření pocitů (ibidem: 13-14).

Bezprostřednost lze měřit jak s ohledem na časoprostorovou blízkost (proximitu), tak množství komunikačních kanálů, které jsou k dispozici. Komunikační kanály Mehrabian (1971: 76) vymezuje jednoduše jako „*prostředky, kterými lidé sdělují své myšlenky a pocity směrem k druhým; jedná se o slova, obličejové výrazy, tón hlasu, postoj a pohyby těla*. Větší bezprostřednost spojená s více komunikačními kanály je ilustrována následovně: telegramy a dopisy jsou dva nejméně bezprostřední způsoby komunikace, umožňují zahrnout pouze verbální kanál samotný (ibidem). Tyto jsou následovány telefonickým rozhovorem, jež zahrnuje verbální a vokální kanály, videohovorem, kde lze uplatnit také obličejový kanál a nejbezprostřednější způsob v podobě interakce tváří v tvář (ibid.: 77).

Rovněž vnitřní prostor (jakékoli) budovy (*microenvironment*) může hrát roli při uplatňování různých typů nebezprostřednosti. Design restaurace či baru neovlivňuje pouze atmosféru, má také vliv na povzbuzení nebo upuštění od konverzace. Jsou-li lidé usazeni blízko sebe a navíc tak, že se mohou dívat vzájemně do očí, vyvolává to větší bezprostřednost a je více pravděpodobné, že dotyční navážou konverzaci⁶⁴ (ibidem: 18). Čím blíže si lidé jsou, tím bezprostřednější je jejich interakce (ibidem: 76). Sedět vedle sebe je méně bezprostřední než takové rozmístění míst k sezení, jež umožňuje interakci tváří v tvář.

Mehrabian deklaruje, že nám „*abreviační pohyby, postoje a pozice nepomáhají vyvodit pouze pocity druhých, jsou také informativní co do získání informací o jejich společenském stylu, pokud se opakují*“ (ibid. 22). Uspořádání nábytku, otevřené dveře, okolí domu nebo výška oplocení - to vše ukazuje na společenskou image a tím povzbuzuje *k* nebo odrazuje *od* bezprostřednosti kontaktu (ibidem). Poslední poznámkou se postupně přesouváme ke *druhé dimenzi (síla)* a uplatnění konceptu bezprostřednosti v jejím rámci.

S ohledem na účely naší práce, kdy je primární první z uvedených dimenzí, potažmo metafor, však tuto druhou metaforu pouze stručně přiblížíme. *Sympatie* (1) a *status (dominance/síla)* (2) byly Mehrabianem identifikovány jako *dva hlavní* referenty implicitní komunikace, které mají své behaviorální protějšky v (1) *bezprostřednosti* (=blízkosti), jak jsme uvedli výše, a (2) *uvolnění/relaxaci* typické pro osoby vyššího společenského postavení (Mehrabian, 2007: 54). Hlavní „relaxační faktory“ jsou spojeny s *tělesnými postoji* (ibidem: 26). Osoba společensky výše postavená bývá pohodlně usazená a uvolněná, nakloněná na stranu, sezení nezřídka přechází do polehávání; typická je asymetrická poloha paží a nohou

⁶⁴ Stoly daleko od sebe spíše od kontaktu odrazují.

(časté též překřížení nohou) nebo zaklánění. V protikladu je napětí typické pro osoby nižšího postavení, jež se značí v symetrické poloze rukou a nohou, vzpřímeném postoji (Mehrabian, 1971: 62 a 116) i v hlasu, který je nezřídka tlumený (ibidem: 27 a 115).

Mehrabian hovoří o dvoudimenzionálním schématu (*bezprostřednost – relaxace*), které lze užít v různých experimentech zaměřených na implicitní komunikaci pocitů a komunikační situace, v nichž figurují statusové rozdíly. Dvoudimenzionální schéma nabízí ucelený pohled na to, jak se (doslova lze užít) „řeč těla“ uplatňuje v projevování sympatií a jak odráží společenské postavení v interpersonálních interakcích (Mehrabian, 2007: 30).

4.2.2 Jazyk v jazyce - verbální bezprostřednost

Koncept bezprostřednosti se neuplatňuje pouze při studiu neverbálních chování, ale stejně účinně také na verbální rovině, kde je bezprostřednost „založena na detailní interpretaci užitých slov“ (Mehrabian – Wiener, 1968: 4), neboť může být sdělována prostřednictvím (rozdílného) výběru slov a syntaktické struktury. „Každý, kdo pozorně poslouchá, jakými způsoby lidé věci říkají, se velmi rychle naučí, že některá slova, která užívají k popisu událostí nebo zkušeností, mohou být bohatým zdrojem informací o jejich pocitech a postojích“ (ibidem: 1). Tyto úsudky si nemusíme vytvářet pouze z řečeného jako celku, ale z určitých částí tohoto celku⁶⁵. Koncept verbální bezprostřednosti byl velmi zevrubně představen a popsán Mortonem Wienerem a Albertem Mehrabianem v roce 1968⁶⁶, následně je tato Mehrabianem rozebírána také v publikaci *Silent Messages* (1971) a *Nonverbal Communication* (1972/2007), kde je koncept užíván v souvislosti s oběma (verbální/neverbální) komunikačními kanály⁶⁷.

⁶⁵ Mehrabian a Wiener (1968: 2) upozorňují, že jen málo vědecké pozornosti je upřeno k jednotlivým částem (slovům) vět, k možnostem výběru slov ke sdělení na první pohled téhož, ale v zásadě jiného.

⁶⁶ V publikaci *Language within Language: Immediacy, a Channel in Verbal Channel*.

⁶⁷ Komunikační kanál Mehrabian s Wienerem (1968: 51) definují jako „jakýkoli soubor chování v komunikaci, který je systematicky naznačován pozorovateli a který je pozorovatelem považován za zdroj informací, jež mohou být studovány nezávisle na jakýchkoli jiných souběžně se vyskytujících chování.“ Kanál v tomto pojetí není míněn jako a spojován „se speciálními nebo technickými konotacemi“ (ibid.), je vnímán pouze jako soubor chování, který může být považován za zdroj předávaných informací v komunikaci. Existují různé soubory chování, které lze rozdělit do tří skupin (kategorií): 1) verbální kanál, tj. obsah, význam slov a syntax; 2) extralingvistické fenomény komunikace, tj. změny v tónu hlasu, náznaky stresu, výška hlasu, pauzy; 3) motorické nebo tělesné pohyby v komunikaci, tj. výrazy v obličejí, gesta, postoje, proxemika. Všechny tyto kategorie chování mohou být považovány a označeny za kanály. Odtud pak označení kinezický, proxemický, vokální, verbální apod. (Mehrabian – Wiener, 1968: 51).

Na základě míry bezprostřednosti projevované mluvčím vůči objektu (referentu) své komunikace můžeme vyvodit pocity a postoje mluvčího k tomuto objektu (Mehrabian, 1966a: 27-28). Verbální *nebezprostřednost* je „*mírou útlumu přímosti a intenzity interakce mezi osobou a předmětem její komunikace*“ (Mehrabian – Wiener, 1966b: 420). Zvyšující se bezprostřednost znamená snižující se míru distance mluvčího od obsahu sdělení. Reflektuje tak různé stupně „oddálení“ mluvčího od obsahu komunikace, přičemž existují různé způsoby, jak tento stupeň distance vyjádřit (časové, prostorové) (Mehrabian – Wiener, 1968: 4). Bezprostřednost se pojí se sympatií, preferencemi a (všeobecně) dobrými pocity, nebezprostřednost je naopak spojena s výrazy jako nesympatie, nepříjemnost, rozpačitost apod. (Mehrabian, 1971: 109).

Podle Mehrabiana mohou být „*stylistické rozdíly ve větách zvolené za účelem vyjádření určité myšlenky, užity pro odvození*“: 1) pocitů směrem k objektům, jež mluvčí popisuje, 2) pocitů vůči posluchači, 3) pocitů o samotném aktu sdělování určité věci určitému posluchači (jednoduše pocitů o komunikaci) (Mehrabian, 1971: 90). Koncept bezprostřednosti tak lze užít pro vyvozování pozitivních – negativních pocitů, jež se na základě uplatnění rozdílných stylistických prvků posluchači odhalují. Těmito prvky, jež značí míru časové a prostorové distance, mohou být nejčastěji *ukazovací zájmena*, *adverbia* a *slovesný čas* (1971: 90); (vždy první věta z dvojice je v ukázkách (ta) bezprostřednější) „Tady jsou“ – „Támhle jsou“; „Tito lidé potřebují pomoc“ – „Tamti lidé potřebují pomoc“; „Tito lidé mě vůbec nezajímají“ – „Tamti lidé mě vůbec nezajímají“; „Ukazuji Anně naše fotografie z dovolené“; „Ukazoval jsem Anně naše fotografie z dovolené“ (ibidem).

V případě věty „Tamti lidé“ mluvčí výběrem *zájmena* redukuje vzdálenost mezi ním a skupinou osob, přičemž zájmeno konotuje negativní pocity a soudy k „tamtěm“ (1971: 90). Je-li ukazovací zájmeno nebo slovesný čas užito způsobem, jenž nekoresponduje se situací „teď a tady“, jsou naznačeny „*zvláštní pocity mluvčího*“ (ibid.). Užívání rozdílných ukazovacích zájmen může být interpretováno jako vyjadřování rozdílného stupně distancování (se) od skupiny osob (neztotožnění se se skupinou) nebo objektů, o nichž mluvčí hovoří (1968: 2-3), tzn. indikuje vztah mezi mluvčím a objektem komunikace. „Právě ukazuji Anně naše fotografie z dovolené“ odpovídá tomu, co právě Jan dělá/dělal do okamžiku, než do místnosti vstoupila jeho žena. „Ukazoval jsem Anně naše fotografie z dovolené“ je méně bezprostřední forma, čímž (touto formou) může dát najevo, že si je vědom žárlivosti své ženy. Avšak se může jednat pouze o jeho vyvozený dojem ze situace, jeho žena nemusí o tomto vztahu nebo zájmu myslet nic nekalého, přesto cítí Jan znepokojení.

Větší (ne)bezprostřednost lze vyjádřit i tím, že při popisování činností, které jsme (např.) včera prováděli, začneme výčet různými slovy, resp. činnostmi. Patrně první v pořadí bude pro nás nejdůležitější nebo nejpreferovanější ze všech denních aktivit (Mehrabian, 1971: 91). Nebezprostřednost může nastat kvůli nepříjemným pocitům, které v nás vyvolává představa sdělit určitou věc určitému posluchači (ibid., 1971: 92). Hezitační zvuky, nedokončené věty nebo opakování slov značí úzkost a negativní pocity. Někteří se mohou v projevu dopouštět více chyb, hovoří-li s osobou, která je znervózňuje, než s osobou, jež vnímají jako milou a sympatickou. „Uvařil jsi večeři?“ – „Já, já (...) já jsem myslel, že (...); no, hm, můžeme se najíst venku“ (ibid.: 92). Také chyby v řeči, přebrepty, zapomínání (tzv. okna) mohou naznačovat časovou a prostorovou distanci nebo minimalizovat vztah k / nebo účast na věcem / věcech, o kterých mluvíme (ibid.: 109-110), podobně jako (např.) užití pasivu či nevyjádřeného podmětu.

Naše výroky mohou reflektovat naši neochotu vyjádřit určitou myšlenku v určité situaci. „*Nebezprostřednost reflektuje negativní pocity. V některých případech užíváme nebezprostřednější výroky, cítíme-li se nepříjemně s ohledem na vyslovené/zamýšlené vyslovit*“ (ibidem: 101). Méně pozitivní pocity vůči něčemu naznačujeme, odkazujeme-li k objektu komunikace nejednoznačným způsobem, jež značně znesnadňuje posluchači, co přesně míníme (ibidem: 92).

Mehrabian připomíná a akcentuje, že díky znalosti kontextu můžeme být mnohem úspěšnější a přesnější v posouzení pocitů druhých, resp. v našich interpretacích jejich výroků (ibidem: 104 a 106). Koncept bezprostřednosti lze využívat k analyzování nebo vyvozování pocitů mluvčího (např. politiků), uplatňuje se zvláště v případě improvizovaných projevů (Mehrabian, 1971: 107), neboť nebezprostřednost může odhalit vlastní zpochybnění výroku i možný nesouhlas s řečeným (ibidem: 108). Analýza nebezprostřednosti může být taktéž užita pro porovnání způsobů, jak na jednu a tutéž otázku odpovědět na základě užívání rozličných stylistických aspektů řeči různými způsoby.⁶⁸

⁶⁸ Koncept jazykové (ne)bezprostřednosti pouze (velice) stručně nastiňujeme, k rozšíření tématu odkážme na Mehrabian, 1971 (89 - 107), Mehrabian, 1972 (31 - 83, zvláště pak 31 - 40) a k primárnímu zdroji v podobě publikace *Language within Language* (Mehrabian – Wiener, 1968).

5. Referenty neverbálního chování

5.1 Postoje

5.1.1 Základní vymezení pojmu

Crano a Prislín (2008: 3) začínají svůj příspěvek o postojích výstižně odvoláním na Allportův⁶⁹ výrok (1935), totiž že „*postoje jsou nejvýraznějším a nepostradatelným konceptem americké sociální psychologie*,“ což, jak autoři stvrzují, platí ve stejné míře i dnes, více než tři čtvrtě století od Allportem pronesených slov. Obdobně se vyjadřují Fazio – Olson (2007: 123), kteří deklarují, že „*je velmi obtížné představit si psychologický svět bez postojů*“ a připomínají, že psychologie byla kdysi definována právě jako studium postojů (Thomas – Znaniecki⁷⁰, 1918 přes Fazio – Olson, ibidem: 123; Výrost – Slaměník, 2008: 128).

Postoje však nejsou doménou pouze amerického vědeckého a populárně-naučného diskurzu. Výrost – Slaměník (2008: 127) dokládají skutečnost, že jsou neodlučitelnou součástí našeho každodenního života poukazem na množství výsledků, jež se objeví při zadání pojmu v internetových vyhledávacích.⁷¹ Jako příčinu popularity⁷² tohoto pojmu na poli sociální psychologie shledávají jeho „*explanační sílu*“, jež se uplatňuje při „*vysvětlování příčin chování jedince i sociálních skupin*“ (ibidem). Navíc, jak dodávají, (současné) rozpoznání postojů druhého člověka nám mohou pomoci vytvořit si představu o „*směrech jeho budoucího chování*“ (Výrost – Slaměník; 2008: 127). Postoje lze charakterizovat jako *hodnotící soudy* (Crano – Prislín, 2008: 3; Výrost – Slaměník: ibid.), resp. jako vyjádření vztahu k nějaké hodnotě (Nakonečný, 2009: 239 – odtud označení *hodnotící vztahy* – (vizte) Nakonečný, 2009: 240), hovoříme o korelaci mezi postojem a hodnocením, neboť „*vyjadřují - li nějaký postoj k určitému objektu, jímž může být cokoli, tento objekt hodnotím*“ (Nakonečný: ibidem).

Sarnoff (1960 přes Greenwald, 1968: 362) definuje postoje jako tendenci reagovat pozitivně (má za následek pozitivní) nebo negativně (či negativní emoční reakci) na určitou

⁶⁹ Dovolíme si rovněž připojit Allportovu definici postojů: „*Postoj je mentální a nervový stav pohotovosti, organizovaný zkušeností, vyvíjející direktivní nebo dynamický vliv na odpovědi individua vůči všem objektům a situacím, s nimiž je v relaci*“ (Nakonečný, 2009: 239).

⁷⁰ Pojem postoj byl do psychologie zaveden dvojicí autorů Thomas – Znaniecki, od nichž také původní pojetí pojmu pochází. Koncept užívali k analyzování změn v kulturní adaptaci polského rolníka (emigranta) ve Spojených státech (Forgas, 2008: 131, Nakonečný: ibidem).

⁷¹ Pokud bychom měli přispět také svou vlastní zkušeností, konstatujeme, že málokterá rešerše, zejména co do (následně) dostupnosti a získání (zahraničních) elektronických zdrojů a knih, byla tak úspěšná jako právě vyhledávání pojmu *postoj*.

⁷² Crano a Prislín (2008: 3) užívají rovněž označení „*fascinace*“ touto oblastí sociální psychologie (ibidem).

třídu objektů, nejsou tedy neutrální (Výrost – Slaměník, 2008: 127). Množství definic akcentuje hodnotící dimenzi (Greenwald, 1968: 363), náš hodnotící vztah (Nakonečný, 2009: 240; Výrost – Slaměník, 2008: 127) k „různým sociálním objektům v našem prostředí, tedy co upřednostňujeme, resp. co nemáme rádi“ (Výrost – Slaměník, 2008: ibidem). Proto se za „nejobecnější postoje, které určují celý životní styl a orientaci člověka ve světě“, označují hodnoty nebo hodnotové orientace, též jednoduše žebříček hodnot (Říčan, 2010: 109). Bez postojů bychom nebyli schopni v každodenním životě uvažovat v intencích dichotomií dobré – špatné, žádoucí – nežádoucí apod. (Fazio – Olson, 2007: 123). Některé jedince či celé skupiny zkrátka preferujeme nebo je naopak odmítáme více než jiné. Stejně tak upřednostňujeme jednu politickou stranu před ostatními nebo inklinujeme k jedné (oblíbené) značce oblečení, potravin, alkoholických či tabákových výrobků, hudby apod. Bassili, 2008: 239).

Panuje obecná shoda, že jsou postoje naučené, nikoli vrozené (ibidem: 240), tyto získáváme jak „prostřednictvím osobní zkušenosti s objekty“, tak „zprostředkovaně, sociálním učení“ (Výrost – Slaměník, 2008: 127). Důkazem je pluralita politických, ekonomických, náboženských či uměleckých a jiných postojů napříč kulturami; naše zkušenosti a obzvláště sociální zázemí formují (nové) či modifikují (již utvořené) postoje (Bassili, 2008: 239).⁷³

Postoj se jakožto sociálně-psychologický konstrukt ukázal jako nepostradatelná součást komplexního porozumění našemu myšlení, tomu, co cítíme nebo tomu, proč děláme to, co děláme (Fazio – Olson, 2007: 123). V rámci vývoje studia postojů jsme mohli zaznamenat několik jejich koncepcí. Řady kritických námitek, zejména co do „zjednodušení stavu věcí“ (Výrost – Slaměník, 2008: 135), se dočkala koncepce postojů Fishbeina a Ajzena. Tito totiž pojem *attitude* (postoj) spojovali výhradně s emocionální (afektivní) složkou⁷⁴ a chápali jej tak jako unidimenzionální strukturu (ibidem: 135-136). Postoj však bývá na většině míst definován jako třidimenzionální struktura (Výrost – Slaměník, 2008: 135, Fazio – Olson, 2007: 124), kterou tvoří složky *poznávací (kognitivní)*, kam řadíme názory a myšlenky připadající „informačnímu kontextu a časové perspektivě postojů“ (Ostrom, 1968: 16), dále *citová*⁷⁵ (emocionální, resp. afektivní složka - emocionální reakce, city) a *konativní*

⁷³ Připojme ještě poznámku, že se postoje mohou týkat jednotlivých (konkrétnějších) (např. film, který jsme právě zhlédli v kině) nebo obecnějších objektů (postoj k rodině, pracovnímu kolektivu) (Říčan, 2010:109).

⁷⁴ Pracovali s pojmem postoj pro označení emocionální přitažlivosti/odpudivosti určitého objektu pro osobu (Výrost – Slaměník, 2008: 133).

⁷⁵ Přestože je všeobecně uznávána třidimenzionální struktura postojů a odmítána Fishbeinem a Ajzenem původně předkládaná představa o jejich unilaterálnosti, panuje ve vědeckém diskurzu v zásadě shoda, že právě afektivní složka je klíčovou komponentou postojů (Forgas, 2008: 132 - 133).

(behaviorální, tj. naše sklony k jednání a chování) (Výrost – Slaměník, 2008: 135; Kučera, 2013: 124). Protože postoje existují pouze v myslích jednotlivců, je třeba je převést do více pozorovatelných sfér, resp. tyto zkoumat v rámci vymezených (tří) struktur. Fazio a Olson (2007: 124) uvádějí jako modelový příklad kladného postoje postoj k čokoládě. V rámci kognitivní složky může kladný postoj indikovat věta „*Kousek dobré čokolády dovede opravdu zlepšit můj den*“. Za citovou složku hovoří věta „*Když se čokoláda začne rozpouštět v ústech, přináší mi to zvláštní pocit uklidnění*“ a behaviorální demonstruje (prosté) vyjádření „*Jím právě čokoládu*“ (ibidem).

5. 1. 2 Funkce postojů

Jednou z častých odpovědí na otázku, proč lidé prostřednictvím postojů hodnotí různé aspekty svého okolí, je dle Výrosta a Slaměníka (2008: 127) skutečnost, že nám tyto umožňují adaptovat se na prostředí. Katz (1960 přes Výrost – Slaměník: ibidem) definoval dvě základní funkce postojů – *poznávací (znalostní)*, tj. postoje organizující zkušenosti a pomáhající nám utvářet náš názor na okolní svět (Fazio – Olson, 2007: 129), a funkci *instrumentální*, kdy „*postoje maximalizují zisky a minimalizují ztráty*“⁷⁶ (Výrost – Slaměník, 2008: ibidem).

Později přibýly funkce *hodnotová*, tj. postoje vyjadřující naše hodnoty a potvrzující tak naši identitu, to kým jsme, resp. kým se cítíme být (Výrost – Slaměník, 2008: 128; Fazio – Olson, 2007: 129), *ego (sebe)-obránná* funkce, tzn. postoje nás také chrání před úzkostí a pomáhají nám vypořádat se s konfliktními či náročnými životními situacemi; a *sociálně adjustační funkce*, což znamená, že nám postoje pomáhají nalézt naše místo (zařadit se) ve společnosti (Výrost – Slaměník, 2008: 128, Fazio – Olson, 2007: 129). Výrost a Slaměník (2008: 128) akcentují, že „*postoje člověka nejsou izolované jednotky*“, nýbrž jsou určitým způsobem organizované, strukturované (srov. Prislín – Crano, 2008: 9) a často se tak v tomto kontextu hovoří o „*soustavě postojů*“, „*postojové organizaci*“ či „*postojovém systému*“ (ibidem).

⁷⁶ Katz uvažoval spíše v intencích utilitárního vymezení funkce postojů, tj. že nám pomáhají maximalizovat potěšení a minimalizovat bolest, tato je založena na behavioristickém principu (hledání) odměny a (vyhýbání se) trestu v určitém prostředí (Fazio – Olson, 2007: 129).

5. 2 Emoce vs. (po)city

Byť jsme se snažili doložit, jak (přímo) Mehrabian konceptualizuje často užívané pojmy emoce, pocity a postoje, v tomto ohledu skončilo naše pátrání neúspěšně; přesto, dodejme, jsme našli několik indicií, jež by mohly některé nejasnosti osvětlit. Jako kdyby sto let od doby, kdy (např.) emoce zpopularizoval Charles Darwin, byla dostatečně dlouhá na to, aby se vymezení pojmu stalo doménou takřka výhradně učebnicových typů textů. Přestože se od některých odborných textů výklad pojmů nežadá, na druhou stranu dodejme, že v 60. a 70. letech ne zcela běžné a zavedené pojmy nekonzistentní komunikace či (ne)bezprostřednosti jsou vysvětlovány také v empirických studiích zaměřených veskrze na studium postojů či pocitů sdělovaných prostřednictvím verbálních a neverbálních kanálů. Oproti tomu se s postoji, pocity a emocemi pracuje jako se (všeobecně) známými a osvojenými. Máme za to, že diference mezi city, pocity a emocemi nejlépe objasní, když tyto vysvětlíme z hlediska jejich vzájemné provázanosti, k čemuž nám posloužila zejména domácí⁷⁷ literatura.

Definovat pojem emoce v relaci s pojmem (po)cit se pro potřeby naší práce ukázalo jako náročný úkol. Tento pramení především ze skutečnosti, že v zásadě neexistuje jednoznačné psychologické vymezení pojmu *emoce* a *(po)cit*, resp. narážíme na četné teoretické rozpory (Nakonečný, 2000: 8 dokonce užívá spojení „vědecká bezradnost“ při vymezování pojmu emoce (ibidem); Plháková, 2005: 386; Říčan, 2013: 103; Slaměník, 2011: 10). Pravděpodobně nejvýstižněji tuto problematiku „definuje“ Dorsch (1963 přes Nakonečný: ibidem) následovně: „*pojem citu se nedá definovat, nýbrž jen popsat, neboť city se nedají převést na nic jiného.*“

Pojmy *cit* a *pocit* jsou dle Nakonečného (2000: 8, 9) obvykle považovány za významově shodné, totéž platí pro dvojici pojmů *(po)cit* a *emoce*. *City* se definují jako *zážitky* (radost, hněv, soucit, hnus apod.), „*v tom se manifestují osobní postoje individua k obsahům jeho prožívání*“ (představám, myšlenkám), přičemž je ponejvíce akcentován pocit libosti nebo nelibosti (byť toto nemusí platit pro všechny city). Slaměník (2011: 12) emoce vymezuje jako „*uvědomované pocity různého ladění, které vyjadřují vztah člověka k relevantním událostem vnějšího prostředí i k sobě samému a které jsou spojeny s různou mírou fyziologické aktivace, jejíž funkcí je navodit stav připravenosti k jednání.*“ S tím koresponduje vymezení Stuchlíkové (2007: 11), která uvádí, že emoce patrně vznikly proto, že „*efektivně koordinují*

⁷⁷ K té jsme se uchýlili zejména s ohledem na přesné vymezení pojmů a zamezení nejednoznačnosti plynoucí z lexikálních obtíží při překladu.

odlišné systémy reakce (fyziologický, prožitkový, výrazový)“, čímž nám umožňují adekvátně reagovat na podněty z okolí. Dle Slaměníka (2011: 15) lze vznik emoce odvodit z (o)hodnocení události, neboť „*emoce je vyjádření vztahu já k objektu,*“ resp. způsob, jak jedinec vyhodnocuje podnět z okolí (dobrý – špatný) (ibidem: 17). Uvedené můžeme porovnat s výrokem Arnoldové, jež tvrdí, že jsou „*emoce vždy zaměřeny na objekt, zatímco pocity odhalují náš momentální stav mysli*“ (Arnold, 1969 cit. dle Pribram, 1972: 41).

Kromě vztahu ekvivalence se však v odborné literatuře, jak podotýká i Nakonečný, setkáme s jejich rozlišením. Emoce a cit se tak v (tomto) odlišném pojetí neztotožňují, nýbrž cit/pocit bývá považován za jednu (konkrétní) rovinu emoce, a to *prožívání*, jenž se týká subjektivního stavu jedince (Říčan, 2013: 103). Plháková deklaruje, že dle mínění „*většiny psychologů se emoce skládají ze tří vzájemně propojených složek*“, tj. „*subjektivní emocionální prožitky, vnější expresivní chování a jejich fyziologické koreláty*“ (Plháková, 2005: 386). Emocionální prožitková komponenta se označuje též jako *city*, resp. *pocity* (např. pocit viny nebo křivdy). Emoce jsou v tomto ohledu širším pojmem nežli cit, jelikož tento je chápán jen jako jedna (prožitková) složka, resp. „*čistě psychická stránka emoce*“ (ibidem; Říčan, 2013: 104). Druhou složkou je výrazové (expresivní) chování (zejm. mimické pohyby obličejových svalů); poslední nejčastěji uváděnou je tělesná složka, k níž přináleží fyziologické změny. Říčan (2013: 103) demonsturuje vymezení *city* jednoduše na příkladu (vyjádření): „*Cítím, jak mi je*“, z něhož je zřejmé, že se obracíme k sobě, ke svým prožitkům, resp. tomu, co právě tzv. zakoušíme.

Ve všech použitých zdrojích jsme byli upozorněni na obtížnost nalezení jasné (jediné) definice emoce, ve většině zdrojů⁷⁸ pak byly pocity míněny (pouze) jako jedna ze tří složek „*konstruktů emocí*“ (Hewstone – Stroebe, 2006: 194 a 196). Do určité míry tak záleží na každém z autorů, jak pojmy chápe a jak (a zda) tyto rozlišuje. Mehrabianem předložené chápání schází, přesněji jsme toto nenalezli. Objevili jsme však několik souvislostí, jež nám mohou jím užívané pojmy objasnit. Diference v užívání pojmů emoce a (po)city vnímají např. Woodworth a Marquis (1964 přes Nakonečný, 2000: 9), jež *city* definují jako „*vědomé stavy různých druhů a intenzit*“, zatímco „*každá emoce může být popsána v termínech pocitů, motorického vzorce odpovědi, organického stavu a druhu externí situace, která emoci vyvolává*“ (Woodworth – Marquis, 1964 přes Nakonečný, 2000: 9). Pro nás je podstatná první část souvětí; Mehrabian a Epstein (1972: 536) totiž ve studii *A measure of emotional empathy*

⁷⁸ Helus (2011: 120) se zmiňuje o 3 základních znacích emocí (citové prožívání, fyziologické koreláty a výraz).

hovoří o měření (popisu) emocí v termínech pocitů, konkrétně tří faktorů – *libost*, *vzrušení* a *dominance*, což může naznačovat totožné (rozlišující) pojetí i u Mehrabiana.

Podle Mehrabiana a Russella (1977: 273) lze každý emoční stav popsat v rámci třídimenzionálního emočního prostoru zahrnujícího tři oblasti, resp. tři dichotomické páry: *libost* – *nelibost*, *vzrušení* – *uklidnění* a *dominance* – *submisivnos*⁷⁹t. Jedná se o tzv. PAD model (*Pleasure – Arousal – Dominance*) k měření a popisu veškerých emočních stavů (Mehrabian, 1998: 311 - 312; 1996: 262). První z uvedené škály vystihuje protipóly *pozitivní* vs. *negativní*. Druhá dimenze se definuje na úrovni kombinace *duševní bdělosti a fyzické aktivity* (spánek, nečinnost, nuda, relaxace na jedné a bdělost, tělesné napětí, namáhavé cvičení a koncentrace na druhé straně). Dominance – submisivnost odpovídá *kontrolě a řízení* nebo (naopak) *nedostatku kontroly a vlivu* nad událostmi, okolím nebo někým jiným (Mehrabian, 1998: 311; 1996: 262). Připomínají, že řada studií zaměřených na zkoumání emocí projevovaných skrze mimiku dříve pracovala se dvěma základními, výše uvedenými dimenzemi (1977: 265), později byla pro oblast zkoumání emocí (právě) Mehrabianem a Russellem (v r. 1974) přidána (třetí) dimenze síly (Mehrabian, 1995).

V zásadě se jedná o analogii (Mehrabian, 1996: 286) ke třem dimenzím sémantického diferenciálu⁸⁰ navrženého Osgoodem a kol. (1957 přes Mehrabian, 1996: 264 a 1995), jež tvoří dimenze *hodnocení (kladné vs. záporné)*, *síly (silný vs. slabý)* a *aktivity (aktivní vs. pasivní)* (Smékal, 2002: 83). Mehrabian a Russell (1977: 274) uvádějí, že emoce nezahrnují pouze příležitostné, vypjaté a prchlivé stavy. Ve skutečnosti se člověk neustále nachází v jistém emocionálním rozpoložení, jež může být popisováno v mezích třídimenzionálního prostoru, PAD model poskytuje základní rámec nejen pro zkoumání emocí, ale rovněž podnětů, situací nebo činností (Mehrabian, 1997).

Mehrabianův PAD model sice, jak sám uvádí, vychází z Osgoodova sémantického diferenciálu, avšak jak evidujeme u Smékala, je v rámci interpretace sémantických dimenzí patrná značná shoda se základními dimenzemi emocí, jak popsal před (více než) sto lety Wundt (2002: 83), přičemž Wundtovy dimenze *emocí* jsou též označovány jako dimenze *citů* (Nakonečný, 2000: 11). Tradiční Wundtovo vymezení zahrnuje tři základní charakteristiky emoce: (1) *libost* – *nelibost* (též příjemné – nepříjemné), (2) *úroveň vzrušení*, (3) *dimenze*

⁷⁹ Srovnejte výše uvedené 3 dimenze pocitů a postojů.

⁸⁰ Psychosémantická metoda, jež je „cestou, jak se přiblížit k poznání organizace vědomí. (...) Konotativní významy pojmů a tedy smysl skutečnosti pro jedince existuje v „prostoru“ vědomí strukturován přinejmenším ve vztahovém rámci tří dimenzí: hodnocení, síla, aktivita (Smékal, 2002: 83). Tato metoda „usiluje o postižení významu, jen dotazovanému konotují různé znaky/objekty“ (Sedláková, 2014: 203).

napětí a uvolnění (Nakonečný, 2000: 10 a 11, Stuchlíková: 12), jež „byla rozpuštěna v dimenzi míry vzrušení“ (Nakonečný, 2000: 11). Jak upřesňuje Stuchlíková, tyto se vztahovaly k tzv. „*prožitkovému aspektu emocí*“ (ibidem). Shodně s Nakonečným (2000: 11, Stuchlíková: 12) v závěsu dodává Izardem vymezené komponenty (rozumějte nezbytné součásti) emoce. Kromě prožívání nebo vědomého pociťování (vnitřní prožitky) jsou to rovněž vnější pozorovatelné projevy (zejm. výrazy v obličeji) a „*procesy, které se odehrávají v mozku a nervovém systému vůbec*“ (Nakonečný, 2000: 11). Traxel o citech uvažuje jako o „*psychických jevech, jejichž podstatným znakem je kvalita libosti nebo nelibosti* (ibid.: 10).

Můžeme usuzovat, že rovněž Mehrabian rozlišuje mezi pocity a emocemi, což dokládá skutečnost, že v provedených experimentech rozlišuje komunikování pocitů a komunikování emocí, kdy se v rámci těchto zkoumaly účinky verbálních a neverbálních kanálů. Pocit (*feeling*) označují Hewstone a Stroebe (2006: 194) za „*termín dříve zaměňovaný s pojmem emoce*“. Dodávají, že „*v moderním pojetí je jeho používání omezeno na subjektivní prožitek emoce, který navíc bývá vědomý a popsitelný emocionálně zabarvenými slovy.*“ Pocit je vnímán jakožto prožitek stavu jedince (ibid.). I na základě této skutečnosti se přikláníme k tomu, že Mehrabian pojmy emoce a pocity neztotožňuje a zřejmě tyto chápe jako jednu (subjektivní) složku emoce. Ať už se pojmy emoce a cit synonymizují či se chápou jako část (cit) celku (emoce), je zřejmé, že tyto jsou úzce provázané. Během překládaných citovaných či parafrázovaných pasáží se však budeme držet Mehrabianem užívaných pojmů (tj. rozlišovat) a tyto nebudeme zaměňovat (např. ze stylistických důvodů).

5.3 Postoje, pocity a neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá některými autory nazývána jako *tichá řeč* (Argyle, 1969: 74; Argyle – Alkema – Gilmour, 1971: 1), s odkazem k Mehrabianovi, jako *implicitní* způsob komunikování. (Obecně) panuje názor, že verbální komunikace slouží k přenosu informací, zatímco funkcí neverbální komunikace je utváření, rozvíjení a udržování interpersonálních vztahů (Argyle a kol., 1969: 1), neboť tato má větší vliv než slova v případě komunikování pocitů a postojů vůči (směrem) k druhým lidem (ibidem).

Mehrabian se sice v závěru své knihy *Silent Messages* (1971: 134) přiklání k názoru, že „*jazyk je nejefektivnějším médiem k vyjádření složitých a abstraktních myšlenek.*“ Přesto dodává, že v některých případech má neverbální komunikace (rozumějte činy / *acts*)

nezastupitelnou úlohu. Na rozdíl od slov nám totiž umožňuje vyjadřovat – na verbální rovině poněkud limitovaný soubor záležitostí – primárně vyjadřování postojů a pocitů. Pro neverbální rovinu totiž platí mnohem méně pravidel, než je tomu v případě slov (ibidem: 135). Poukazuje na zjevný trend západní kultury neuchylovat se k explicitnímu sdělování pocitů, což platí obzvláště pro ty negativní (Mehrabian, 2007: 135 a 178).

Zejména někteří citlivější jedinci volí při vyjadřování negativních pocitů možnost užití méně nápadných (implicitních) kanálů, než aby tyto sdělili přímo slovy nebo naznačili mimikou. I tímto Mehrabian (2007: 137 a vii) dokládá, že se v dnešní společnosti setkáváme spíše s odrazováním od explicitního vyjadřování pocitů a postojů a jsou to právě méně patrné (jemnější) neverbální kanály, jež převzaly tuto (upíranou) funkci. V úvodu *Nonverbal Communication* rovněž hovoří o ostychu lidí vyjadřovat své pocity explicitně čili prostřednictvím verbálního kanálu.

Neverbální chování primárně zahrnuje komunikaci pocitů a postojů (Mehrabian, 1971: 111), jež současně označuje za hlavní funkce tohoto chování (Mehrabian, 2007: 137). V souvislosti se závěry několika provedených výzkumů Mehrabian (ibid.: 45-46) připomíná, že je pro pochopení pocitů a postojů vysílaných na implicitní rovině zásadní role kontextu. V tomto bodě vzpomíná Schefflen, jenž deklaroval, že „*bez kontextu nemá žádný element význam*“. Mehrabian vzápětí doplňuje, že bez kontextuálního ukotvení (tedy) mohou mít slova i neverbální signály několik (řadu) významů (ibidem: 46).

V úvodu *Silent Messages* (Mehrabian, 1971: iii) poukazuje na důležitost studia neverbální komunikace, neboť je neodlučitelná od pocitů, které vědomě či nevědomě promítáme do každodenních interakcí a která zefektivňuje a zlepšuje naše osobní i pracovní vztahy. Připomíná, že pokud v rámci komunikování pocitů slova popírají to, co sdělují naše jednání, rozumějte mimika, gesta, tělesný postoj a pohyby, pak ostatní ztrácí důvěru v to, co říkáme a přiklání se na stranu toho, co děláme. Poukazuje na výhodu, kterou může mít ovládnutí a větší uvědomování si svých neverbálních signálů v rámci sdělování našich pocitů, a to nejen v osobním, ale stejnou měrou i v pracovním životě – od herectví po řízení lidí ve firmách. Totéž platí na politické scéně, kdy zejm. během předvolebních kampaní⁸¹ může výsledky ovlivnit nikoli přímo to, co kandidát říká, nýbrž jak to říká.⁸²

⁸¹ Tady pravděpodobně s odkazem na emotivní kampaně a projevy zejm. ve Spojených státech.

⁸² Zvláště na politické scéně je potřeba volit, prostřednictvím jakého média budou politici promlouvat ke svým voličům. Pokud je někdo přesvědčený o síle svých gest a mimiky než o příjemném a libém tónu hlasu, bude dobře působit v televizi, ale méně efektivní bude jeho projev a argumenty k voličům v rádiu.

Postoje, stejně jako pocity, jsou nedílnou součástí sociální interakce. Je třeba mít na paměti, že během každé interakce můžeme skrze neverbální signály neúmyslně vyslat takové zprávy o našich postojích a pocitech, které mohou být „nemístné, nepřiměřené, zavádějící a mohou mít nepříznivý dopad na současný vztah“ (Mehrabian, 1971: 113). Téměř totožně Riggio (1986: 651) označuje za jednu z hlavních funkcí neverbální komunikace vysílat zprávy o našem emocionálním stavu, stejně jako schopnost vyjadřovat prostřednictvím neverbálních signálů postoje a interpersonální orientaci. Role neverbálních signálů (obličej, ruce, tělo) v komunikování pocitů a postojů je dle Gallowaye (2001: 129) nezpochybnitelná. Knapp (1972: 148) vzpomíná také vokální složku⁸³, jež může prozradit náš emocionální stav, postoje nebo mohou příjemci na jeho základě usuzovat naše osobnostní charakteristiky. Ajzen (2005: 34) naopak upozorňuje, že postoje a osobnostní charakteristiky mohou být odvozeny stejně dobře z verbálních jako neverbálních odpovědí a oba typy mohou posloužit stejně dobře k odhalování naší povahy a dispozic.

Argyle (1979: 143) připomíná výsledky řady výzkumů, jež prokázaly, že postoje druhých přijímáme zejména prostřednictvím neverbálních signálů. Prostřednictvím tělesných signálů⁸⁴ můžeme sdělovat emoční stav, postoj k druhému, rovněž můžeme předávat informace o tom, jací jsme a současně můžeme podpořit nebo nahradit námi pronášenou řeč (Argyle, 1975: 3-4).

Na otázku, proč jsou tělesné signály uživanější pro sdělování interpersonálních postojů namísto explicitního vyjádření na verbální úrovni, odpovídá Argyle (1975: 132) následovně. Neverbální signály, říká, se objevily mnohem dříve než mluvená řeč, která, „*jak se navíc zdá, vznikla za zcela jiným účelem*“⁸⁵. Slovy sice můžeme sdělit své pocity a postoje přímo, avšak u neverbálních signálů evidujeme větší výhody – jsou silnější a mají okamžitý dopad, negativní signály navíc mohou být užity, aniž bychom si této skutečnosti byli plně vědomi, s čímž souvisí, že touto cestou můžeme negativní pocity vyjadřovat méně nápadně. Jedním z důvodů, jak Argyle předkládá na jiném místě (in Wolfgang, 1979: 146), je také skutečnost, že je neverbální komunikace schopna vysílat zprávy tak, aniž by na ně byla vržena přímá pozornost a vyznačují se určitou dávkou nejednoznačnosti. Bylo by jistě „*trapné*“ říci rovnou „*Na stupnici od 1 do 7 mám tě ráda tak na 3*“ (ibidem). To jsou okamžiky, kdy můžeme myšlenku vnést do implicitní (méně zřetelné) roviny neverbální komunikace. Některá gesta

⁸³ Také Argyle (1975: 346) připomíná, že tón hlasu umožňuje usuzovat emoce a postoje druhých lidí.

⁸⁴ Nejen Argyle (ibidem), ale rovněž Mehrabian (1970: 248) podotýká, že ne všechny tělesné signály mají v interpersonální komunikaci stejnou důležitost (vizte dále).

⁸⁵ Odkazuje na již vícekrát zmíněnou funkci přenášení informací a poznatků.

nám pomáhají lépe a efektivněji vyjádřit naše myšlenky, představy či zážitky, které je obtížné vložit pouze do slov (ibidem).

Ve shodě s Mehrabianem Argyle (1975: 154) uvádí, že nám neverbální komunikace umožňuje vyjádřit postoje a emoce, jež jsou převážně negativní či sarkastické. V některých případech však mohou být emoce a postoje špatně interpretovány právě na základě neverbálních signálů. Například absenci úsměvu si můžeme (a nezdědka i vykládáme) vyložit tak, že nás dotyčná osoba nemá ráda. Argyle rozlišuje mezi funkcí neverbální komunikace vyjadřovat postoje a emocionální stav. Emoce, na rozdíl od postojů, nejsou směřovány k jiným lidem, nýbrž pouze odrážejí určitý stav individua⁸⁶ (Argyle: 1979: 143; 1975: 85).

Neverbální komunikace není důležitou součástí jen našeho běžného soukromého života. Dle některých autorů je nepostradatelná také v pracovním životě, zejm. ve sféře managementu, kde jsou neverbální komunikační dovednosti, především schopnost dekódovat pocity a postoje komunikačních partnerů, „*klíčovou ingrediencí pro utváření efektivního vztahu vedoucí – pracovník*“ (Uhl-Bien, 2003 přes Riggio – Feldman, 2005: 125). Rovněž politika (s výrazným uplatněním v politických kampaních) je arénou, kde se otevírá značný prostor pro (mj.) neverbální komunikování pocitů a postojů (Heslin – Patterson, 1982: 148).

Zatímco obličej a hlas mohou vypovídat o našich prožívaných emocích, Harrigan (2005: 141 a 150) podotýká, že pohyby těla tuto schopnost samy o sobě nemají. Zejména poloha těla nabízí spíše informace o postojích, stejně jako o sociálním statusu, interpersonálních rolích a osobnostních rysech mluvčího⁸⁷. Se stejnou myšlenkou se setkáváme na jiném místě. Také Matsumoto – Frank – Hwang (2013: 87) připomínají, že pro polohu a držení těla je příznačná spíše schopnost vyjadřovat postoje nežli emoce, které běžně (mnohem zřetelněji) vyjadřujeme skrze obličej a hlas.

Wolfgang (1979: 162) tvrdí, že neverbální komunikace může nahradit, objasnit nebo doplnit řečené, přesto se v porovnání s řečí jedná o poměrně limitovanou oblast v případě „*vyjadřování logických, složitých nebo kreativních myšlenek*“ (ibidem). Neverbální komunikace je příhodnější pro sdělování pocitů a postojů. Tato se vyznačuje nejednoznačností, větší svázaností se sociálním kontextem a kulturou, jež jsou zásadní pro její pochopení. Neexistuje žádná společně sdílená kniha nebo jiný zdroj, ze kterého bychom

⁸⁶ Srovnejme: „*Emoce jsou vždy zaměřeny na objekt, zatímco pocity odhalují náš momentální stav mysli*“. Arnold, Magda, B. 1969 přes Pribram 1972: 41).

⁸⁷ Čím menší odstup si od druhých udržujeme, tím je náš vztah (postoj) k těmto kladnější (Mehrabian, 1969: 370).

mohli čerpat významy různých gest, výrazů emocí nebo sociální vzdálenosti (srov. výše s výroky Mehrabiana). Verbální a neverbální složky komunikace jsou vzájemně provázané, vystupují současně a jsou do značné míry vázané na konkrétní kulturu. Když si uvědomíme, *„jak hlasitá a silná je neverbální komunikace v rámci tichého a nenápadného sdělování našich postojů vůči ostatním, našich sympatií a antipatií, pocitů a pokusů porozumět jejím sociálním a kulturním dopadům, pak jsme na nejlepší cestě za zlepšením a humanizací interkulturní komunikace“* (ibidem: 172).

Pro verbální kanál je dle Soucieho (1979: 212) příznačná výměna informací, resp. co si sdělují, je záležitostí řeči, zatímco způsob, jakým spolu lidé komunikují navzájem, je obvykle funkcí neverbálního kanálu. Dodává, že neverbální část utváří informace o účastnících interpersonální výměny – sdělují si své postoje, pocity, odhalují rovněž své povahové rysy, společenské postavení apod. Informace o emocionálním stavu našeho komunikačního partnera dostáváme prostřednictvím výrazu tváře a toho, jak dotyčná osoba reaguje a jedná mnohem více, než bychom o tomto stavu hovořili explicitně za užití slov (Ekman, 2010: 18).

Hartley (1999: 156-158) však upozorňuje na platnost tohoto (jistého) typu generalizací⁸⁸, jež často vplynuly z – některými autory – zpochybňovaných experimentů uskutečněných převážně v rané fázi výzkumu neverbální komunikace a podobně jako samotná Mehrabianova čísla i tento závěr je nadále „tradován“ v odborném i populárně naučném diskurzu. Jako příklad předkládá studii Argyla a kol. (1970), v níž uvádějí, že verbální kanál užíváme primárně pro předávání informací, zatímco neverbální slouží pro komunikování interpersonálních postojů. Ellis a Beattie (1986 přes Hartley, 1999: ibid.) však experiment, v němž byly posuzovány přátelské, neutrální a nepřátelské postoje vyjadřované verbálně a neverbálně (a vice versa), kritizovali z několika důvodů. Jednak mohly tyto projevy působit přehnaně a zcela nepřirozeně v porovnání s reálnou situací, dále upozorňují, že participovala pouze 1 žena na pozici experimentátora, navíc atraktivní, mladá studentka, což vyvolává otázku, zda subjekty (ne)reagovaly odlišně na různé kódovatele sdělení a konečně i skutečnost, že od nich byla vyžadována velká pozornost a soustředění na komunikaci, což je rovněž v porovnání s našimi každodenními, reálnými interakcemi značně diskutabilní.

⁸⁸ Např. v případě Argylova tvrzení se jedná o závěr z výzkumu, v němž byla užitá nekonzistentní sdělení a tento (tak) může mít pouze omezenou platnost.

6. Obličejové a vokální výrazy

Od referentů neverbálního chování, tj. implicitní (v tomto ohledu lze užít „vnitřní“) roviny pozornost přesouváme a zaměříme na dvě konkrétní oblasti neverbálního chování – hlavní „dějiště“ vyjadřování pocitů a postojů, konkrétně ty, které odpovídají první dimenzi „*pozitivní hodnocení*“, potažmo sympatie (Mehrabian, 2007: 8). V rámci přiblížení konceptu bezprostřednosti jsme již zmínili tělesné postoje a pozice, pozitivní hodnocení druhých je však uskutečňováno, resp. se odráží nejvíce ve výrazech obličeje a tónu hlasu. To byl zřejmě důvod, proč byl v rámci Mehrabianových experimentů (vizte dále) zkoumán vliv (kromě slov samotných) právě mimiky a hlasu. Tyto dva aspekty neverbálního chování tak blíže představíme.

6. 1 Lidská tvář - okno s výhledem na naše (skutečné) emoce (?)⁸⁹

Česká terminologie: *mimika, mimické výrazy* (např. Machová, Švehlová), *výrazy obličeje (tváře), obličejové exprese* (např. Papica), *obličejové výrazy*

Anglická terminologie: *facial expression(s), facial display(s), facial cues, facial expression*

Sémiotický potenciál obličeje se obvykle značí pojmem *mimika*. Obočí, čelo, oči, nos, rty, čelist, tváře a pleť jsou zóny, jejichž prostřednictvím mohou být přenášeny obličejové (neverbální) signály. Mezi hlavní funkce obličejových signálů patří expresivní (vyjadřování emocí), fatická a konativní funkce (uplatňovaná v interakcích). Mimika se může objevit nezávisle na řeči, paralelně s řečí (jako interakční signál), jako závislá (na) nebo odvozená z řeči. V rámci své primární (expresivní) funkce jsou spontánní či záměrné signály indexikálními znaky, avšak mohou vystupovat také jako znaky ikonické (např. napodobování) (Nöth, 1990: 403).

Mehrabian pojem (*facial expression, facial cues*) nijak nepřibližuje, podobně jako v případě pocitů nebo postojů. Pravděpodobně to souvisí s tím, že *facial expression(s)* se

⁸⁹ Volný překlad a úprava výroku pocházejícího z příspěvku Russella a Fernandez-Dolse (1997: 3): „*Tradition, common sense, and science converge in seeing the face as a window with a view opening onto our emotions*“ (pozn.: zvýraznění není součástí originálu).

mnohdy nepřekládají, neboť význam *výrazy obličeje* je ze slov patrný, na rozdíl od v češtině rozšířenějšího pojmu mimika. K přiblížení pojmu se tak uchýlíme k dalším autorům. Náš výklad mimiky, s ohledem na Mehrabianem pojímanou implicitní komunikaci, kdy za hlavní (výhradní) funkci neverbálního chování označuje sdělování pocitů (emocí) a postojů a s ohledem k provedeným (dále blíže představeným) experimentům, v nichž to byla právě (mj.) mimika, kterou badatelé uplatnili pro vyjadřování pocitů a postojů, tak směřujeme zejména na tuto problematiku.

Připomeňme, že Mehrabian (1971: 119, 2007: 179) si je do jisté míry vědom omezení neverbální komunikace, zejm. co se (stále) určitých mezer v dekódování jednotlivých signálů týče. Přestože nemáme k dispozici slovník neverbálního chování a ani neexistuje žádná souhrnná „neverbální gramatika“, mají všechny pozorovatelné neverbální signály potenciál podávat informace o pocitech druhých. Každé neverbální chování může hrát v komunikaci určitou roli, přesto, jak jsme již na jednom místě nastínili, zaznamenáváme, že některé jsou s ohledem na informativní charakter důležitější a výmluvnější než jiné. Do protikladu v tomto případě staví chodidla a obličejové výrazy, které označuje (na rozdíl od chodidel) za vysoce informativní.

Také na řadě jiných míst se dozvídáme, že je obličej jedním z nejdůležitějších zdrojů neverbálních signálů, resp. jedná se o vysoce expresivní oblast (Argyle, 1975: 211). K názoru se přiklání Scherer a Wallbott (1985: 213). Dodávají, že je obličej zároveň primárním produktem emocí, čímž pomáhá odhadnout aktuální stav našeho komunikačního partnera stejně jako jeho postoj vůči nám. Faciální chování, jak upřesňují, sestává z obličejových výrazů (mimika), vizuálního chování (pohyby očí, (upřený) pohled nebo oční kontakt) a fyziologických změn (pocení, červení). Collett (2003: 52) označuje obličej nejen za hlavní sídlo našich smyslů, ale rovněž za nejdůležitější zdroj vysílaných neverbálních signálů – kromě hlasových charakteristik totiž disponuje i tisíci obličejových výrazů. Protože lze mimiku do jisté míry ovládat, tato se stává základní (každodenní) zbraní, jak oklamat druhé (ibidem: 53).

Patterson (1983: 8) pak připisuje výrazům tváře zvláštní význam, jelikož tyto poskytují značnou část ze souboru informací přenášených neverbálně. Podle Luccia (1997: 348) nabízí obličej širokou škálu výrazů, a tedy i řadu informací. Přisuzuje mu v rámci vizuálních signálů nejdůležitější roli v dekódování postojů (ibid. 351).

Matsumoto – Frank – Hwang (2013: 15) připisují obličejí hned několik „nej-“. Považují jej za *nejvýznamnější* neverbální kanál zejména proto, že patří k *nejsložitějším*

a předává *nejvíce* informací, jež jsou sdělovány neverbálně. Jedná se o „*nejkomplexnější signalizační systém*“ našeho těla a snad proto je také *nejčastěji* studovaným neverbálním kanálem. Za jednu z *nejdůležitějších* funkcí tváře potom označují vyjadřování emocí a připomínají, že číst emoce ve tváři druhých „*nám může pomoci získat informace o jejich osobnosti, motivaci či záměrech*“ (ibidem: 16). Papica (1979: 290) pracuje s výrazem *obličejové exprese*, přičemž obličej označuje za „*primární a nejcitlivější místo pro expresi emocí*“, z čehož vychází závěr, že „*studium mimických výrazů otevírá spolehlivý zdroj informací o emocionálních stavech*“ (ibidem).

Dle Argyla (1975: 212) jsou obličejové výrazy užívány třemi různými způsoby:

1) *Osobnostní charakteristiky* - na základě rysů obličejové a typických výrazů si vytváříme dojem o druhých, usuzujeme na (např.) povahové vlastnosti. Také prvotní dojem je formován nezřídka na základě obličejové, a to pravděpodobně proto, že si jej nejvíce všímáme, resp. tento stojí v centru pozornosti, je velmi viditelný a všudypřítomný (Ekman, 1972: 1) a není možné jej ignorovat. Dodejme, že jsou lidé rozpoznatelní především na základě jejich tváře, přičemž obličejové chování zastupuje a odráží jejich osobnost. Výrazy v obličejové můžeme do jisté míry ovládat a v tomto případě jsou součástí naší sebe prezentace (Argyle, 1975: 212, 223).

2) *Emoce a interpersonální postoje* - tyto jsou vyjadřovány prakticky totožně a v zásadě „*modifikovány a usměrňovány zejména na základě společenských a kulturních pravidel, částečně řízeny kognitivními faktory*“. Obličej je užíván především k signalizování emocí jako štěstí, překvapení, strach nebo vztek. Některé mohou být totožné s interpersonálními postoji, přestože existuje i řada jiných postojů, jež můžeme dávat najevo prostřednictvím výrazu ve tváři jako například sympatie – antipatie, nadřazenost – podřazenost nebo sexuální přitažlivost (ibidem: 214, 220).

3) *Interakční signály a signály spojené s řečí* - mnohdy doprovází, nahrazují řeč nebo doplňují význam výpovědí, což platí i o dalších neverbálních (tělesných) signálech.; příkladem může být zpětná vazba předána právě na základě výrazu ve tváři - (ne)souhlasím, (ne)rozumím nebo můžeme skrze obličej projevit naši pozornost (např. zdvižením obočí). Interakční signály se odlišují od (obličejových) výrazů emocí, jsou rychlejší a zahrnují pouze určité části tváře (1975: 221).

6.1.1 Intermezzo⁹⁰

Studiu mimiky byla do 60. let minulého století věnována velmi malá pozornost. Obecně totiž panoval názor, že obličej není spolehlivým indikátorem emocí, resp. že tento poskytuje jen omezené množství informací. Navíc možnosti měření byly stále značně limitované – ke zjišťování emocí projevovaných prostřednictvím obličeje se používaly převážně (statické) fotografie a výsledky takto vedených experimentů jen utvrzovaly v názorech, že mimice není třeba věnovat více prostoru, neboť neposkytuje dostatečné informace o vnitřním stavu člověka (Ekman – Rosberg, 2005: 10-11). Mimika tak nenašla své pevné místo na poli psychologie po několik desetiletí, kdy bylo vlivem „*behavioristického mainstreamu*“ odmítáno studium něčeho tak „*nepozorovatelného*“ (ibid.), jako jsou emoce.⁹¹

Nepříznivé podmínky se ale začaly s příchodem 60. a 70. let postupně měnit, studium emocí se dostalo zpět na scénu a stalo se součástí odborného diskurzu zásluhou Tomkinse⁹², McCartera (1964) a později také Ekmana a Friesena, jež prokázali, že lidé jsou schopni rozpoznat konkrétní emoce na základě výrazů obličeje druhých. Chybějící adekvátní nástroje k měření obličejového chování byly záhy doplněny, k nejnámějším patří měřicí systém FACS Ekmana a Friesena (ibidem: 12). Jedná se o komplexní, anatomicky založený systém pro měření a hodnocení veškerých viditelných (postřehnutelných) pohybů obličeje (Ekman – Rosenberg, 2005: 13, 15), a to na základě 44 unikátních akčních jednotek („*action units*“ – *AUs*), což jsou minimální jednotky obličejové aktivity, jež jsou anatomicky oddělené a vizuálně rozlišitelné (ibid.: 23).⁹³

Nejlépe postřehnutelné, jak se ukázalo, jsou emoce z našeho výrazu obličeje⁹⁴ a hlasu (Ekman, 2010: xvi), některé jsou společné všem lidem, resp. tyto jsou univerzální⁹⁵ napříč všemi kulturami (Ekman, 1977: 66). Ekman a Friesen tvrzení dokládají odkazem na provedené kroskulturální výzkumy. Ty neprobíhaly výlučně v civilizovaných zemích, ale také

⁹⁰ Označením jsme se inspirovali v publikaci Televizní zpravodajství jako paradox (Lapčík, 2012).

⁹¹ Zkoumat emoce vyjadřované prostřednictvím obličejových výrazů znamenalo jít tzv. proti proudu a v některých případech dokonce i konec kariéry výzkumníka (ibidem: 11).

⁹² Ekman (1993: 384) označuje Tomkinse za výrazný protichůdný hlas a deklaruje, že právě Tomkinsovou zásluhou se začal více věnovat neverbálnímu chování od tělesných pohybů až po (následně zejména) výrazy v obličejí.

⁹³ Pomocí FACS lze měřit mimické vyjadřování emocí (Ekman – Rosberg, 2005: 16), není to však jediný účel této metody, (ibid. 15) – proto se vydělují kategorie emoční a neemoční (ibidem: 16).

⁹⁴ V obličejí můžeme registrovat více než deset tisíc různých výrazů (ibidem: 19), a proto není příliš jasné, „*jakou zprávu dostáváme, když se díváme do něčí tváře*“ (Ekman, 2010: 18).

⁹⁵ S myšlenkou univerzálnosti mimického projevování emocí označovanou za výsledek (produkt) evoluce (Gefühle lesen: 17, 18, 26) přišel jako první Charles Darwin (Ekman: Universal Facial Expression of Emotion, 1970: 151).

na místech (Nová Guinea), kde tamější lidé nepřicházejí do styku s masovými médii⁹⁶ (ibidem: 67). Ekman však upozorňuje, že univerzalita se omezuje pouze na několik základních emocí, které zkoumali - štěstí, překvapení, strach⁹⁷, vztek, znechucení a smutek (ibid. 72), přičemž lze rovněž předpokládat univerzální mimiku vyjadřující zájem a stud.

Ekman (1972: 212) s Friesenem představili tzv. *neurokulturální teorii*. Přestože četnými výzkumy prokázali existenci univerzálních výrazů emocí napříč kulturami, uznávají roli kulturního vlivu. První část výrazu (*neuro*) odkazuje k biologickému základu emocí, jejich univerzálnosti a vrozené reakci, druhá část, resp. druhý soubor determinantů obličejových výrazů představují tzv. *display rules*⁹⁸ (ibidem; Slaměnik, 2011: 61). Výraz můžeme volně přeložit jako *pravidla podání* (našich emocí)⁹⁹. Jedná se o sociálně naučená, často kulturně podmíněná pravidla určující, kdo komu může odhalit své emoce a za jakých okolností (tedy kdy a kde) je vhodné tyto vyjádřit. Tato pravidla předepisují, jaké emoce bychom měli potlačit, které zcela skrýt nebo předstírat (Ekman, 2010: 5; Ekman – Rosenberg, 1977: 12).

Konec intermezza.

Z výše uvedeného je patrné, že studium mimiky bylo od počátku provázáno (a provázeno) se studiem emocí. Ač jsou i jiné části těla¹⁰⁰ schopny sdělovat rozdílné emoce, je mimika, v souladu s výše představeným, považována za jeden z hlavních prostředků sloužících k jejich vyjadřování (Ekman, 2000: 239). Se skeptičtějším pohledem se setkáváme u Russella a Fernánadez-Dolse. Ti (1997: viii) upozorňují, že v současnosti převažující představa velmi úzkého vztahu mezi mimikou a emocemi nebyla vždy (v minulosti) samozřejmostí a nemusí tomu tak (logicky) být ani v budoucnu. Myšlenka, že jsou obličejové výrazy provázány s prožívanými emocemi (resp. že výrazy jsou na emocích závislé), se začala

⁹⁶ Pracovali s možností, že shoda panuje pouze ve vyspělých (masových) kulturách, resp. že svou roli sehrává vliv masových médií.

⁹⁷ Strach a překvapení nebyly ve výzkumu provedeném v Nové Guineji přesně identifikovány, resp. tyto od sebe rozpoznány. Byly však rozlišeny od ostatních základních emocí.

⁹⁸ V německém jazyce je užit výraz *Darbietungsregeln* (např. *Gefühle lesen*, 2010: 5).

⁹⁹ Slaměnik (2011) užívá označení *zobrazovací pravidla*. Na základě německého překladu však volíme označení výše uvedené.

¹⁰⁰ Mezi další „*dvě důležité kategorie patří tělesné pohyby (škrábání nebo mnutí rukou) a paralingvistické signály*“, jež jsou nejpatrnější zejm. ve stresových situacích, nebo v těch, kdy se něčeho obáváme (Patterson, 1983: 50).

objevovat v polovině 60. let minulého století zásluhou (zmíněného) Silvana Tomkinse (1964), Carol Izardové (1971) a Ekmana.¹⁰¹

Pojem mimika je dnes dle Russella a Fernández-Dolse (1997: xi) vnímán nikoli jako „*neutrální popis třídy chování, ale jako předpoklad*“. Předpoklad, že „*lidská tvář může poskytovat informace, pravděpodobně o našem vnitřním já, pravděpodobně o našich emocích.*“ Zejména v 80. letech přijali psychologové do značné míry za „*základní axiom behaviorální vědy spojení mezi mimikou a emocemi*“ (ibidem) a deklarovali, že „*tvář je klíčem k pochopení emocí a emoce jsou klíčem k pochopení tváře*“ (ibidem: 3). V tomto pojetí tak emoce vysvětlují obličejové chování, a to je (zase) indexem emocí. Někteří autoři nevnímali například „*strach, lásku či stud jako emoce hluboce ukryté ve vědomí jedince*“, naopak tyto jsou „*postřehnutelné ve výrazu tváře i jiných částí těla*“ (Merleau-Ponty, 1961/1964: 52 - 53 přes Russell – Fernández-Dols, 1997: 3). Izardová tuto ideu shrnuje následovně: „*emoce je na jedné rovině analýzy neuromuskulární aktivita obličeje*“ (ibidem: 4).

Řada teoretiků vycházela a vychází z předpokladu, že mimika vyjadřuje naše emoce a vyvinula se za tímto účelem (Frijda – Tcherkassof, 1997: 78). Je evidentní, že existuje zřetelný vztah mezi jednotlivými výrazy obličeje a jednotlivými kategoriemi emocí (smích indikuje radost, štěstí; široce otevřené oči a povytažené obočí značí překvapení). Toto vzájemné spojení platí napříč kulturami a je (pravděpodobně) univerzální, avšak provázanost není absolutní. Jistá emoce může vést k určitému výrazu tváře, ale stejně tak nemusí vyvolat žádný. Nějaký výraz může být společný pro různé druhy emocí stejně jako pro další psychické procesy, které však nemusí být nutně emocionální (ibidem: 80).

Izardová (1997: 57) uvádí, že je mimika (stejně jako ostatní tělesné signály) považována za „*geneticky ovlivněnou, přesto vysoce modifikovatelnou a rozlišitelnou složku emoce*“, na druhé straně dodává, že „*pozorovatelný výraz nemusí být nutně vnímán jako součást prožívané emoce*“ (ibid.). Emocionální obličejové výrazy jsou „*konceptualizovány jako (zahrnující) primitivní, neverbální „řeč“, v níž jsou jednotlivé výrazy základními jednotkami významu, analogické ke slovům pronášené v mluvené řeči*“ (Mandler, 1980, 1984 přes Smith - Scott, 1997: 230).

¹⁰¹ Pokládá si rétorickou otázku, co způsobilo současnou fascinaci zdánlivého spojení mezi mimikou a emocemi (ibidem: ix). Jedno vysvětlení může mít souvislost se dlouholetou interpretací mimiky, jež je založena na představě důležitosti vzájemného porozumění. Pokud vnímáme výrazy obličeje jako důležitý transportér zpráv, pak mohou být rovněž vnímány jako jeden ze způsobů, jak poskytnout zprávy o našich prožívaných emocích.

Spojování mimiky (prakticky výhradně) s emocemi se stalo hlavní myšlenkou na poli psychologie emocí. Russell s Fernández-Dolsem (1997: 4) označují Darwina za původce této myšlenky, Tomkinse za moderního teoretika a Izardovou, Ekmana spolu s desítkami dalších vědců za její praktiky a šířitele, přičemž inspiraci čerpají z Darwinova díla. Také dle Nakonečného (2000: 138) se v psychologii rozumí *výrazem* především mimika, tj. výraz obličejového svalstva, případně i pantomimika, tj. výraz držení těla jako celku. Jak dodává, byla mimika zkoumána zejména jako výraz emocí a psychologii výrazu emocí označuje za dnes již relativně samostatnou vědní disciplínu. Na otázku, zda existuje nějaké působení podnětu na výrazové chování, jež není spjato s prožíváním emoce, odpovídá, že tuto úvahu lze empiricky popřít, neboť „*osoby s extrémně zmenšenou emoční reaktivitou nevykazují ani výraz emocí*“ (ibidem: 140).

Nejen emoce mohou dle Russella a Fernández-Dolse (1997: 22) iniciovat určitý výraz obličeje, příjemce může z tváře vyčíst informace i o takových psychických stavech, jako je bolest nebo o únavě jakožto reakci na konkrétní fyzickou či psychickou zátěž. Rozšířenost a obeznámenost se sedmi základními obličejovými výrazy emocí ilustrovanými pomocí známých Ekmanových fotografií (1976) je zcela evidentní. Autoři však upozorňují, že existuje mnohem širší škála pohybů obličejových svalů než pouze Ekmanem et al. prezentovaný relativně „*malý soubor*“, resp. prototyp výrazů emocí a je úkolem let budoucích odhalit a představit další významné obličejové aktivity. Navíc je třeba rozlišovat mezi spontánními a hranými výrazy obličeje, neboť rozdíly mohou být mnohdy markantní. Na druhou stranu dodejme, že se v řadě výzkumů stále pracuje s nikoli přirozenými, nenucenými, spontánními výrazy obličeje, ale fotografiemi, na nichž dotyční pózuje a výraz v obličeji je tak převážně hraný a strojený, (ibid.: 22 - 23), tzv. výraz obličeje „*na objednávku*“ (ibid.: 23).

Definice mimiky je v principu na všech místech totožná. Rozdíly spíše panují v tom, jaké funkce plní, resp. za jakých účelem tuto užíváme. Mimika bývá, jak jsme si představili, nejčastěji spojována s vyjadřováním emocí, které jsou považovány za vrozené.

S odlišným pojetím se setkáváme u sociálního a klinického psychologa Fridlunda. Jeho pohled lze označit za behaviorálně ekologický¹⁰², není antagonistický k pojmu emoce, pouze akcentuje, že koncept emocí není nezbytný k pochopení problematiky obličejových výrazů, toho, jak se vyvíjely a jak fungují v dnešním světě (Fridlund, 1997: 124). Fridlund (1997: 123-124) upozorňuje, že význam konkrétních obličejových výrazů je možné

¹⁰² Zabývá se studiem vztahů mezi chováním zvířete v rámci společenské organizace a prostředím, ve kterém žije (Fridlund, 1997: 124).

interpretovat a upřesnit pouze v rámci daného kontextu, v němž mohou výrazy zastupovat sociální motivy. Výrazy obličejů tak nemusí být nutně spojeny s emocemi, ale mnohdy s takovými označeními jako potřeby, cíle či intence (např. „*Rozpláču se – však to na ně udělá dojem!*“). Takový výraz v obličejí nemusí mít žádnou spojitost s tím, co opravdu cítíme, odráží pouze náš záměr ovlivnit chování druhého. Kromě „emočního pohledu“ v rámci jiné perspektivy zastávané také Fridlundem jsou považovány obličejové výrazy za naučené sociální signály, které nejsou univerzální, ale typické pro každou kulturu.

Přestože zastánci této perspektivy nepopírají, že některé obličejové výrazy skutečně signalizují emoce, neznamená to, že jsou výhradně projevem skrytého emočního stavu (Hess – Adams – Kleck, 2009: 3497). Při vnímání obličejových výrazů a reakcí na ně je důležité, kdo/co/jak vyjadřuje a v jakém kontextu. Roli hraje vystupování a vzezření dotyčného, to, co o něm víme nebo si myslíme, že víme, co víme o dané situaci, stejně jako samotné pohyby ve tváři – to vše přispívá k tomu, že mohou být výrazy v obličejí vnímány a hodnoceny jako sociální signály, resp. spojovány se sociálními motivy jedince (ibidem: 3502).

Příznivci emočního pohledu uvažují o dvoufaktorovém modelu, tj. užíváme jak (obličejové) výrazy *emocí*, odrážející náš vnitřní stav, tak výrazy naučené, které odpovídají výrazu „sociální já“, resp. „pravá“ a „falešná“ tvář, např. zdvořilostní úsměv (Fridlund, 1997: 103-104). Behaviorálně-ekologický pohled nevnímá mimiku jako „*vyjádření různých emocionálních stavů, ale jednoduše jako zprávy/sdělení, které ovlivňují chování druhých, neboť ostražitost uplatňovaná při porozumění signálům se vyvinula společně se samotnými signály*“ (ibidem: 104). „*Domnívám se, že obličejové výrazy nemusí být chápány výhradně v korelaci s emocemi (...). Stavět se však v současnosti na stranu „proti emocím“ je v podstatě stínový box. (...) Momentálně jedinou reakcí na stále diskutabilní téma a představy, že obličej odráží (výhradně) stav naší duše, je následující: „Co myslíte slovem emoce?“*“ (Fridlund, 1997: 124).

Zastánci „emočního pohledu“ (DET¹⁰³ = Differential Emotions Theory, Izard: 57) zdůrazňují, že mimiku užíváme, i když jsme o samotě, což „*odporuje teoretickým úvahám těch, jež vnímají mimiku výhradně jako sociální signály*“ (Ekman et al., 1990: 351 přes ibidem: 117; Pozn.: Ekman, tj. „emoční perspektiva“). Podle Fridlunda (ibid.: 117-118) je tento „*binární sociální (social) – nesociální (nonsocial) pohled příliš absolutistický*“. Většina laboratorních experimentů, kdy jsou ztotožňovány výrazy ve tváři s projevy emocí, je

¹⁰³ DET tvrdí, že komunikování emočních (citových) stavů je zásadní pro vytváření a udržování společenských vztahů (Izard, 1997: 72).

založena na tom, že jsou subjekty izolovány a vystavovány různým emocionálním spouštěčům, resp. různým situacím. Tyto zahrnují interakci tvář v tvář, kontakt přes laboratorní stěnu, sledování televize, úkol představit si (určitou věc/situaci), sledování obrázků nebo fotografií. Pouze první případ je označován za *sociální*, kdy je tedy možné uvažovat o emocionálním (skutečném) i konvencionální (vyžadovaném či předstíraném) výrazu. V jiných případech jsou lidé o samotě, a proto jsou výrazy ve tváři považovány (čistě) za projevy emocí, neboť tito nemají před kým předstírat (ibidem: 117-118).

Fridlund (ibid.: 118) těmto názorům kontruje a zpochybňuje je, např. názor, že by sledování televize bylo řazeno k *nesociálním* situacím. „*Tvrdit, že sledovat televizi je nespolečenská záležitost, by byla jistě novinka pro všechny fanynky soap oper, jež považují postavy za své známé nebo pro příznivce sportu, kteří házejí našťavaně věci, které mají po ruce na obrazovku.*“ Podobně uvažuje v případě prohlížení fotografií. Ani tady se nejedná o pouhé „barevné skvrny“, mnohdy jsou to rekonstrukce dřívějších interakcí. Uvedené situace tak vnímá jako různé druhy sociality, a přestože byl interaktant fyzicky „odstraněn“, stále (on/ona) zůstává přítomen na psychické úrovni (ibid.: 118-119),

Fridlund (ibid.: 119) totiž zastává názor, že fyzická přítomnost je jedním z nejméně důležitých způsobů pro posouzení *sociality* obličejových výrazů. Zaprvé, když jsme sami, často si odpovídáme, mluvíme se sebou, odměňujeme se a trestáme, bijeme („Ty jsi tak hloupý/á!“ a přitom se bijeme do rukou do čela), přičemž se u tohoto nějak tváříme a tento výraz obličeje je projev komunikace se sebou samým. Na první pohled značně solipsistický pohled, na druhé straně je však v souladu s pohledy zdůrazňujícími „*soukromé, autentické já jako sociální konstrukt a dialogickou povahu myšlení jako internalizované řeči*“ (ibid.). Často se také chováme, jako kdyby byl v naší přítomnosti ještě někdo další, přestože jsme sami. Povídáme si s „ním“, představujeme si dotyčnou osobu, smějeme se, zlobíme se. Zasníme se a představujeme si, co uděláme až...co bychom udělali kdyby...vzpomínáme apod. Také tyto výrazy obličeje označuje za komunikativní, přestože je vysíláme, když jsme sami (ibidem: 119 - 120). Kolikrát byly naše představy tak silné, živé a uvěřitelné, že jsme po probuzení, „návratu do reality“ zažili velké zklamání.

Podle Izardové (1997: 74) by v rámci DET perspektivy měly nové (budoucí) přístupy ke studiu obličejových výrazů ověřovat podmínky, za kterých některé výrazy korespondují či nekorespondují se skutečnými emočními stavy, sociálními motivy nebo intencemi jednání (*actions intentions*).

6. 2 Paralingvistika (vokální komunikace)

Česká terminologie: *paralingvistika, vokální komunikace, vokální prostředky, paralingvistické aspekty, paralingvistické projevy, suprasegmentální jevy, parajazyk, vokalické signály*

Anglická terminologie: *paralanguage, paralinguistic cues / phenomena, vocal cues, vocal communication, vocal quality, vocal channel, vocal behavior*

Pokud jsme v dřívějších oddílech naznačili nevyhraněnost a rozdílnost v pojmání termínu neverbální komunikace, potažmo neverbální chování, můžeme obdobné tvrzení pronést také směrem k paralingvistice (parajazyku), resp. vokální komunikaci. V českém prostředí narážíme zejména na pojem paralingvistika, v cizojazyčné odborné literatuře však tato bývá některými autory vnímána spíše jako nadřazený pojem zahrnující několik specifikujících kategorií (vizte dále). S ohledem na skutečnost, že sám Mehrabian pojem paralingvistika takřka neužívá, přidali jsme do názvu kapitoly méně svazující označení vokální komunikace. Připomeňme, že Mehrabian zavádí pro vokální projevy méně svazující pojem „implicitní aspekty řeči“, přestože o těchto na některých místech hovoří jako o součásti neverbálního chování; uvedené označení se mu však jeví jako příhodnější s ohledem na jím vymezenou dichotomii. Pravděpodobně (však) z hlediska tradičního členění komunikace na verbální a neverbální v experimentech (1967 - vize dále), stejně jako v publikaci *Language within Language* (Mehrabian – Wiener) je vokální komunikace prezentována jako samostatná složka komunikace a není explicitně zahrnuta a připsána jedné z dvojice verbální – neverbální.

Různí autoři pojímají termín paralingvistika rozdílně, zvláště co do zařazení jedné z rovin komunikace. Je chápána jako pomezí disciplína na přechodu verbální a neverbální komunikace (*sociální psychologie*: Křivohlavý, 1988: 87; Helus, 2011: 234; Výrost – Slaměník, 2008: 223). Například Výrost – Slaměník (2008: 223) paralingvistikou rozumí „soubor vokálních – hlasových projevů vyskytujících se na pomezí mezi neverbálními mimohlasovými prostředky a mluvenou řečí“. K neverbálním projevům mají dle autorů nejbližší parajazykové projevy jako sténání, vzdychání, smích nebo pláč. K mluvené řeči potom pauzy, důraz nebo výška, rytmus, hlasitost, protahování a zkracování slov (ibidem). Hartley (1999: 143-144) se přiklání ke klasifikaci Frasera (1978), jenž vymezuje čtyři samostatné komunikační systémy, přičemž paralingvistika je jedním z nich, jsou to systémy

verbální, intonace, paralingvistika (vokální prostředky doprovázející řeč, ale, avšak nejedná se přímo o slova, která pronášíme) a kinezika (obličejové a tělesné pohyby).

Jiní autoři ji naopak považují za součást neverbální komunikace (*psychologie*: Nakonečný, 2009: 304, 317; Papica, 1979: 297 - 298; Wolfgang 1979: 160; Luccio, 2004: 346 - 347; Patterson, 1983: 3, Finset – Del Piccolo, 2011: 107; *kom. studia*: Burgoon – Hoobler, 2002: 245; Frank – Maroulis – Griffin, 2013: 54 - 55; DeVito, 2008: 168; Dodd, 1995: 173; *lingvistika*: Doubravová, 2008: 124; Čermák, 2011: 42). Vrij a Mann (2005: 63) připomínají, že „*neverbální chování nezahrnuje pouze řeč těla jako pohyby, které lidé dělají, úsměvy, pohledy apod., avšak rovněž vokální charakteristiky jako tempo řeči, pauzy, výšku hlasu.*“ Patterson (1983: 3) rovněž akcentuje, že jsou „*vokální charakteristiky definovány jako projevy neverbální, nikoli verbální.*“ A například Schefflen (1979: 2) hovoří o tom, že „*mluvený projev, přesněji obsah řečeného, doprovází vokální kvality klasifikované povětšinou jako součást neverbální komunikace.*“ Do přívlastku „neverbální“ jsou dle Knappa (1972: 4) zahrnuty všechny nuance okolo slov – tón hlasu nebo typ písma. „*Takové pojetí se nejčastěji označuje jako paralingvistika*“ (ibidem).

Obecně se uvádí, že je paralingvistika disciplína „*studující vokální signály v pozadí verbálních sdělení*“ (Nöth, 1990: 247). Protože v tomto ohledu nebývají některými autory paralingvistické prostředky považovány za nedílnou součást verbálního sdělení (ale jako mimoslovní faktory), tito paralingvistiku vnímají jako součást neverbální roviny komunikace¹⁰⁴. V tomto pojetí je dle Nötha (1990: 248) předmětem zájmu zvláště komunikačních studií. Jiní naopak akcentují velmi úzké spojení s řečí (překrývá se s fonémy), což paralingvistiku posouvá na pole lingvistiky (konkrétně fonetiky) a velmi jednoduše je vymezována jako studium toho, „*jak je něco řečeno*“ (v opozici k tomu, „*co je řečeno*“) (Nöth, 1990: 247). Vzhledem k tomu, že má očividně stylistickou funkci, je rovněž možné paralingvistiku označit (rozumějte ztotožnit) za *fonostylistiku* (ibidem).

Zvláště lingvisté jí tak vymezují místo v rovině verbální, neboť má mnohem blíže k řeči než (např.) gestům, s nimiž by sdílela stejnou (neverbální) dimenzi (ibidem: 248). Zatímco gesta nebo proxemika mohou sdělení přenášet nezávisle na řeči, „*paralingvistika je komunikace, která se vždy realizuje souběžně s řečí, resp. verbálním sdělením*“. Paralingvistické jevy se z pohledu lingvistické perspektivy označují za komunikativní fenomény realizované na pozadí řeči (Nöth, 1990: 247).

¹⁰⁴ Dle Nötha má toto pojetí své opodstatnění, neboť některé paralingvistické prvky nejsou přímo spojené s řečí.

Jak jsme v úvodu kapitoly zmínili, vnímají někteří autoři paralingvistiku jako nadřazený pojem několika rozdílných „vokálních“ kategorií. Totožně jako Nöth (1990), také v publikaci *Language within Language* předkládají Mehrabian s Wienerem (1968)¹⁰⁵ původní typologii Tragera (1958) – skrze Dittmanna a Wynneho (1961) – který vymežil následující dimenze vokálního chování, jež jsou zařazeny (nadřazeným) pojmem paralingvistika:

A) *Vokalizace* – specificky identifikovatelné zvuky, jež nepřínalesí přímo k řeči; mohou být trojího typu:

a) *vokální charakteristiky* – zahrnují takové projevy jako smích, pláč, povzdechnutí, zívání, říhnutí, polykání, těžké nádechy a výdechy, kašel, škytání, sténání, skřípání, skučení, křik, šepot, kýchání, chrápání

b) *vokální kvalifikátory* – zvýšení či snížení hlasitosti řeči (intenzita), výška a rozsah hlasu

c) *vokální oddělovače*¹⁰⁶ – citoslovce uh, ah, ššš, hmm (k vyjádření zaváhání, souhlasu, nesouhlasu), výplňková slova, zahrnují se též přestávky a kontinuita řeči (Dittman – Wynne, 1961: 202; Knapp, 1980: 9; též Mehrabian – Wiener, 1968: 69-70).

B) *Hlasové kvality* – nesou základní informace o hlasovém projevu jednotlivce, resp. „charakterizují ‚tón hlasu‘ mluvčího s přihlédnutím k situačním faktorům“ (Nöth, 1990: 250). Patří zde rychlost (tempo), rytmus, správnost výslovnosti, hlasový rozsah, nazalita, rezonance, ovládání hlasivek, rtů (Dittmann – Wynne, 1961; Knapp, 1980: 9). Některé z uvedených kvalit mohou být indikátorem aktuálního psychického rozpoložení. Pojí se s řečí a často doplňují její význam (Argyle, 1975: 345-346).

C) *Voice set*¹⁰⁷ (prelingvistické) – míněny hlasové charakteristiky odrážející fyziologické aspekty mluvčího (věk, pohlaví, např. (mužské) mutování, zdraví, resp. nemoc (nachlazení), únava), je to individuální pozadí řeči mluvčího (Nöth, 1995: 389-390; Wiener – Mehrabian, 1968: 69-70; Dittmann – Wynne, 1961: 202). Tyto prvky jsou některými autory označovány za informativní, avšak nekomunikativní (Laver – Trudgill, 1979 přes Nöth, 1990: 250).

¹⁰⁵ Typologii Mehrabian s Wienerem přebírají od autorů Dittmanna – Wynne (1961), přičemž tito vycházejí z původní klasifikace Tragera. Jelikož Nöth seznamuje přímo s Tragerovou klasifikací, která se v zásadě neliší od Dittmanovy a Wynneho, vycházíme z Mehrabiana, Wienera, obou autorů (1961) i Nötha (1990).

¹⁰⁶ České ekvivalenty je možné najít např. u Černého.

¹⁰⁷ Pro tento pojem nebyl nalezen vhodný český ekvivalent.

Vedle paralingvistických prvků vyděluje Trager také fenomény lingvistické. Mezi ně řadí prostředky *suprasegmentální* (prozodické, zvukové), jež jsou stejně jako prostředky segmentální (samolásky a souhlásky) považovány za „*lingvistické elementy řeči utvářející fonologický systém, což je doménou fonologie*“ (Nöth, 2000: 248). Jsou to prostředky vztahující se k jednotkám vyšším než je hláska a slouží k modulaci řeči (Hubáček et al., 2002: 52; Nöth, 1990: 248). Mezi prostředky suprasegmentální řadíme slovní přízvuk, intonaci, délku (trvání) řeči, předěl (junkturu), tón hlasu¹⁰⁸ (Dittman – Wynne, 1961: 201 - 202; Nöth, 1990: 248; Karlík, 1995: 42-49). Tuto krátkou poznámku uvádíme zejména s ohledem na skutečnost, že někteří autoři prostředky suprasegmentální a paralingvistické synonymizují, potažmo (např.) intonace nebo přízvuk bývají označeny jako paralingvistické.

Jako alternativní k dichotomii verbální – neverbální bývá uváděna vokální – nevokální, přičemž se každý člen dvojice pojí jak s verbální, tak neverbální složkou, kdy se obsahově odlišují. Tato se prosazuje s ohledem na problematiku vymezení paralingvistiky v rámci celé komunikace a nabízí tak jistou formu rozřešení. Zejména u některých autorů, jež ji vnímají jako součást neverbální komunikace, se setkáváme s následující typologií: (Tubbs - Moss, 1991: 136;¹⁰⁹ Nöth, 1990: 389;¹¹⁰ Poyatos, 2002: 5; Poyatos, 1975: 285; srov. Knapp, 1972: 3):

- 1) *verbální – vokální* komunikace, tj. přirozená mluvená řeč
- 2) *neverbální – vokální* komunikace - zahrnuje paralingvistiku a takové zvuky jako smích nebo křik
- 3) *verbální – nevokální* komunikace - v písemné podobě
- 4) *neverbální – nevokální* komunikace - neverbální chování („per se“), signály těla (kinezika, proxemika, mimika, haptika, posturika)

Helfrich (2004: 797) uvádí, že je paralingvistické chování chápáno jako souhrn vokálních a nevokálních fenoménů, jež se vyskytují současně s řečí, avšak (povětšinou) nejsou podřízeny lingvistickým pravidlům. Obdobně Papica (1979: 297) deklaruje, že se paralingvistika „*zabývá vším, co není obsaženo v gramatice*“. Helfrich (ibid.) připomíná výše uvedené členění a upozorňuje, že „*ne všechny vokální modifikace slov jsou neverbální (tj. neverbální - vokální, pozn. aut.) – lingvisté rozlišují mezi prozodickými a paralingvistickými*

¹⁰⁸ Machová – Švehlová (2001: 130) ztotožňují neverbálně vokální a suprasegmentální prostředky.

¹⁰⁹ Komunikační studia.

¹¹⁰ Lingvistika – sémiotika.

prvky.“ K prvním v pořadí přiřazuje slovní přízvuk, tón, předěl, jež určitým způsobem následují pravidla jazyka a mohou měnit lingvistický význam slov.

Paralingvistické signály obsahově vyjadřují informaci emocionální a hodnotící, méně však informace věcné (Čermák, 2011: 42). Z hlasu můžeme usuzovat osobnost člověka, zaujmout k němu určitý postoj, hodnotíme jej jako (ne)sympatického, empatického, neomaleného, hrubého, sebejistého, odhadujeme, jak se dotyčná osoba cítí, z jakého prostředí pochází a odhalujeme vlastní emocionální stav¹¹¹ (Knapp, 1972: 148, Argyle, 1975: 346; Luccio, 2004: 346). Hlas není pouze indikátorem emocí a postojů, je zároveň nástrojem k ovlivňování druhých (Knapp, 1980: 206 - 218; Argyle, 1975: 346-354).

Paralingvistické prvky zastávají rovněž důležitou roli v několika okamžicích konverzace. Spolu s dalšími tělesnými signály totiž pomáhají zajistit, kdo bude hovořit, kdy, ke komu a jak dlouho. Vokální signály tak mohou naznačit předání (doslova přenechání) slova, žádání o slovo, udržení slova či jeho zřeknutí se (Knapp, 1980: 220-222). Svůj hlas můžeme rozličně měnit a občas jej také užíváme v rozporu s verbální složkou. Takovým příkladem je sarkasmus, který se uplatňuje v řadě interpersonálních situací (Knapp, 1972: 148).

Některé paralingvistické projevy mohou být univerzální, tj. společné všem lidem na zemi, jiné jsou naopak ovlivněné kulturně¹¹² a variují (přirozeně) od člověka k člověku. Zatímco gramatiku se učíme od dětství stejně, jako si rozšiřujeme slovní zásobu, paralingvistické či suprasegmentální prostředky jsou značně opomíjeny.¹¹³ Přestože ovládáme gramatickou stránku cizího jazyka, mohou to být právě prostředky suprasegmentální, jež povedou k neporozumění obsahu a tím i k celkovému nedorozumění¹¹⁴ (Helfrich, 2004: 798).

¹¹¹ Zvláště rychlostí, hlasitostí, výškou i poruchami řeči.

¹¹² Vzpomeňme např. jižní země Evropy.

¹¹³ Výjimkou může být přízvuk.

¹¹⁴ Přízvuk v italštině u následujících slov má rozlišovací hodnotu **ancora** – **ancora** (kotva – ještě), **papà** – **papa** (tatínek – papež). Nedodržením můžeme vzbudit údiv nad (neuskutečnou) návštěvou papeže namísto vlastního otce.

7. Nekonzistentní komunikace

Česká terminologie: *nekonzistentní komunikace (případně sdělení), dvojná vazba, nekonzistence* (poslední zmíněný např. Papica). Lze užít rovněž spojení *sdělení s protichůdnými komponenty, sdělení s protichůdným významem, rozpor mezi verbální a neverbální složkou*.

Anglická terminologie: *inconsistent communication/messages¹¹⁵, incongruent communication, double – bind (theory), discrepant messages/communication, inconsistency, verbal – nonverbal inconsistenc(y)ies, double (two) – edged messages¹¹⁶* (poslední zmíněný pojem – Mehrabian).

Předtím, než přiblížíme a představíme oba experimenty, z nichž „Mehrabianova čísla“ vzešla, je nezbytné vymezit poslední, navíc jeden z klíčových pojmů - nekonzistentní komunikaci, kterou je potřeba zasadit do širšího kontextu (Batesonovy hypotézy dvojně vazby - vizte dále), což je rovněž jeden z podstatných momentů na naší pomyslné cestě za osvětlováním původních intencí badatelů.

Nekonzistentní komunikaci Mehrabian (1971: 42) definuje jako takovou komunikaci, v níž jsou protichůdná sdělení vyjádřena současně prostřednictvím slov a jiných (neverbálních) chování. Jednoduše shrnuto – na jedné straně něco sdělujeme slovy, zatímco naše tvář, postoj, tón hlasu nebo gesta říkají pravý opak a řečené tak popírají. „Protiřečit“ si mohou i jednotlivá neverbální chování. Například během návštěvy známých převrheme vázu nebo plnou sklenici, náš doprovod reaguje větou „Ty jsi opravdu nemehlo“ (sice) s úsměvem na tváři, ale evidentně podrážděným, až rozčileným hlasem (ibidem: 40). V řadě případů se uchylujeme k nekonzistentní komunikaci, přestože bychom se mohli vyjádřit mnohem lépe či efektivněji, pokud bychom své myšlenky formulovali do slov samotných.

Pojem nekonzistentní komunikace je konceptualizován na všech místech¹¹⁷ v principu totožně, resp. *je toto sousloví užíváno „konzistentně“ jako komunikace, v níž jsou informace sdělované skrze verbální kanál v rozporu s informacemi přenášenými prostřednictvím kanálu (-ů) neverbálního (-ch)* (Newman, 1977: 41, Noller, 1982: 732). Jinak řečeno – jedná se o situaci, kdy si verbální a neverbální komponenty komunikace vzájemně odporují (McCluskey

¹¹⁵ V případě spojení *nekonzistentní sdělení* je toto užíváno v plurálu i singuláru, neboť, komunikace je tvořena dvěma základními systémy/složkami (verbální / neverbální) a v rámci nekonzistentní komunikace jsou vysílána souběžně dvě protichůdná (nekonzistentní) sdělení.

¹¹⁶ Rovněž název třetí kapitoly v knize *Silent Messages* (1971).

¹¹⁷ Empirické či teoretické studie a odborné publikace.

– McCluskey, 2001: 92; Roy – Sawyers, 1985: 515), přičemž se „opakované užívání takovýchto“ typů kombinovaných – protichůdných „sdělení v kontextu blízkých vztahů stalo základem klinického konceptu dvojné vazby“ (Roy – Sawyers: ibidem).

7.1 Historické okénko

„Přibližně před 12 lety si psychologové a psychiatři specializující se (zejména) na rodinnou terapii uvědomili důležitost nekonzistentní komunikace“ (Mehrabian, 1971: 41). Značný zájem o tuto problematiku, jež se postupně projevoval od druhé poloviny 50. let minulého století, potvrzují také Johnson a Jacob (1989: 261). Teoretické úvahy na téma nekonzistentní komunikace a její dopady odstartovala práce Batesona a jeho kolegů (vizte dále), v níž byla představena hypotéza, že „nekonzistentní (nekongruentní) komunikace mohou vyvolat afektivní poruchu u dětí“ (Feldman – Rimé, 1991: 149). Nekonzistentní komunikace se tak jako výzkumné téma začalo prosazovat zejména na poli klinické psychologie jako jeden z aspektů možné příčiny vzniku schizofrenie (Newman, 1977: 41). Badatelé se zprvu soustřeďovali převážně na (negativní) dopady častého užívání dvojné vazby na psychický vývoj dítěte, tj. na (nekonzistentní) komunikaci v rodinách.

Koncept dvojné vazby byl poprvé užit v článku Batesona, Jacksona, Haleyho, Weaklanda (1956) *Toward a Theory of Schizophrenia* (Bateson – Jackson – Haley – Weakland, 1962; Scheflen, 1992: 184) pro popis paradoxní (rozporné) komunikace, jež nemůže být v dané situaci vyřešena, osoba (osoby) navíc nemůže (nemohou) tuto (konfliktní) situaci opustit (Scheflen, 1992: 184, 187, 190) a cítí se být oklamáni ambivalencí svých komunikačních partnerů (ibidem: 188). Přestože v současné době najdeme jen málo zastánců této teorie, někteří autoři nevylučují, že jisté emocionální problémy mohou být způsobeny právě častým užíváním nekonzistentních sdělení ze strany rodičů (Feldman – Rimé, 1991: 149). Rovněž McCluskeyovi (2001: 92) uvažují, že „nadměrné užívání nekonzistentní, dvojjazyčné komunikace (obzvláště od matky směrem k dítěti) může zapříčinit schizofrenii.“

Přestože se prvotní výzkumy a zjištění přikláněly k Batesonovi a jeho kolegům, později se objevily první kritické ohlasy týkající se metodologických nesrovnalostí¹¹⁸, jež podstatně limitovaly doložení jasných důkazů existujícího vztahu mezi užitím dvojné vazby a vznikem psychopatologických jevů (Johnson – Jacob: 261 - 262). Batesonova¹¹⁹ hypotéza

¹¹⁸ Vytýkány byly (jsou) zejména nedostatky v operacionalizaci dvojné vazby jako konstruktů (Koopmans, 1997).

¹¹⁹ Často bývá označován za (jediného) autora konceptu dvojné vazby.

spíše naznačila, že nekonzistentní komunikace je (může být) příznačná pro patologické interpersonální vztahy (Volkmar – Siegel, 1979) a dočkala se několika testování a zpřesňování. Vystaly pochybnosti, zda a jakými nástroji lze dvojnou vazbu vůbec měřit¹²⁰; někteří badatelé hypotézu dokonce odmítli a označili za „*nezkoumatelný*“ konstrukt“ (Koopmans, 1997) nebo za „*nevědecký nesmysl*“ (Cullin, 2006: 136); experimenty, jež by hypotézu podpořily, tak v zásadě neexistují (Smith, 1976).

Ačkoli se objevují názory, že tato hypotéza „*nemůže být empiricky potvrzena*“ (von Schlippe – Schweitzer, 2001: 17), na druhé straně badatelé nijak nevylučují, že má potenciál přispět k objasnění určitých psychických problémů (nejen) v rodinném prostředí (ibidem). Batesonova (a kol.) teorie otevřela téma dysfunkční komunikace a možných důsledků zejména v rodinách (např. Koopmans, 1997); sám Bateson s kolegy (1962: 155) tento přístup vnímají jako užitečný v případech, kdy se pokoušíme zkoumat a pojmenovat řadu psychických či sociálních problémů. Zároveň však akcentují, že se jedná pouze o jeden, byť stěžejní, aspekt složitých interakcí panujících v rodinném životě (Gibney, 2006: 51).

„Dvojná vazba je situace, v níž nezáleží na tom, co osoba dělá, „nemůže totiž vyhrát“.“

(Bateson a kol. 1956)

„Jádrem teorie dvojně vazby je skutečnost, že „oběť“ – tedy osoba ve špatném psychickém rozpoložení – se ocitá v komunikačním matrixu, kde si zprávy navzájem odporují, tento protimluv není schopna dekódovat a zároveň není schopna opustit pole interakce (Gibney, 2006: 49), (...) resp. „není možné z této situace uniknout“ (ibidem: 50).

Podle Batesona a kol. (1962: 155) je třeba mít na paměti, že komunikace není záležitost pouze jednoho „*sdělení*“, nýbrž zde současně vystupuje několik vzájemně propojených (rozličných) kanálů, jako je tón hlasu nebo tělesné pohyby. Informace přenášené prostřednictvím těchto kanálů mohou být v rozporu, což může vyvolat na straně příjemce matoucí efekt (ibidem). Komunikační partner vysílá dvě sdělení, přičemž jedno popírá druhé. Oběť není v takovém případě schopna tento rozpor (protimluv) vyřešit, není schopna jej

¹²⁰ Mishler and Waxier (1968), kteří se pokusili hypotézu ověřit, své bádání uzavřeli s tvrzením, že nebylo možné tento koncept podrobit přesnému měření, jelikož, „*jak se zdá, není možné ustavit kritéria, jež by byla v souladu s původně vymezenou definicí*“ (Olson, 1969: 4).

(metakomunikativně) pojmenovat či (o)komentovat a vyvolaný zmatek a rozčarování tak v myslích protějšků nadále přetrvávají (Bateson, 1972 přes Gibney, 2006: 50).¹²¹

7.2 Nekonzistentní komunikace – častá vs. vzácná; individuální – a její funkce

*Nekonzistentní sdělení jsou velmi častá. S nekonzistentní komunikací se v běžných situacích setkáváme pouze zřídka.*¹²² To jsou dva protichůdné názory, na něž můžeme ve vědeckém diskurzu narazit. V zasetí této problémové oblasti však lze nalézt jisté rozhršení. Užívání protichůdných (verbálních a neverbálních) signálů se zdá být značně individuální záležitostí. Pravděpodobně každý z nás ve svém (blízkém) okolí zná někoho, kdo by se dal označit za (velmi) ironickou, až sarkastickou osobu. Sarkasmus je totiž jedním z typických příkladů, kdy si slova a neverbální chování odporují (Mehrabian, 1971: 55; Eskritt – Lee, 2009: 215), a to nejen v běžném životě, resp. v řadě reálných situací, ale také v televizních pořadech se zvláštním uplatněním v sitkomech (ibidem: 41). Obklopeni každodenně (někteří i celodenně) sitkomy budeme zahlceni rovněž notnou dávkou nekonzistentní (sarkastické) komunikace. Velmi tak záleží na našich individuálních charakteristikách, našich potřebách, zálibách a zájmech – takovému typu komunikace tak můžeme, ale nemusíme být nutně (v hojně míře) vystaveni. Tuto formu komunikování přebírají děti od dospělých již v útlém věku, např. v sedmi letech jsou schopny na základě neverbálních signálů rozpoznat smysl vtipu a v osmi letech i sarkasmu (Eskritt – Lee, 2009: 215).

Typickým znakem nekonzistentní komunikace je dle Mehrabiana (ibidem: 48) její užívání v neformálních situacích mezi přáteli či dobrými známými, tj. ve společnosti lidí, u nichž víme, že si k nim můžeme dovolit být ironičtí a kritičtí, jelikož náš styl komunikace pochopí. Ne vždy však tento způsob komunikace musí být přijat v intencích svého autora (emitora) čili jako neškodná ironie nebo vyšší forma v podobě zmíněného sarkasmu. Mehrabian upozorňuje, že dříve než takové sdělení svému komunikačnímu partnerovi

¹²¹ Důležité je na tomto místě zdůraznit, že se jedná o případy komunikace s duševně narušenou osobou. Pokud hovoříme o užití nekonzistentních sdělení pro vyjádření sarkasmu, zdraví jedinci tyto (povětšinou) dekodují v souladu s autorovou intencí.

¹²² Dodejme, že převažuje názor ve prospěch hojnosti nekonzistentní komunikace. Některé konkrétní případy, zejm. ty, které o nekonzistentních sděleních hovoří jako o málo se vyskytujících, budou představeny v rámci kapitoly, v níž se věnujeme kritické reflexi. Na tomto místě tak přidáme opačný názor. Např. Domangue (1978: 520), že bylo provedeno pouze malé množství výzkumů, jež užívají (a zkoumají) nekonzistentní sdělení, přestože je nesoulad mezi verbálními a neverbálními komponenty v běžné řeči poměrně obvyklou záležitostí.

vyšleme, měli bychom vyhodnotit momentální situaci a zejména zohlednit aktuální psychické rozpoložení dané osoby (ibidem).

Rovněž zastává názor, že nekonzistentní komunikace sehrává svou podstatnou úlohu v situacích, kdy se lidé vzájemně ovlivňují. Pokud slova selhávají v rámci sdělování důležitého faktu v sociální situaci, přebírají funkci slov jednání (*actions*) (ibidem: 51). Jak navíc vyplývá z (i Mehrabianem provedených) výzkumů, přikládají lidé větší váhu té části sdělení, která je méně kontrolovatelná a která se tak jeví jako účinnější forma než slova, která (explicitně) pronášíme (ibidem: 56).

Nesmíme opomenout ani situace v partnerských vztazích, kde může nekonzistentní komunikace fungovat jako specifický způsob sdělování pocitů. Když nás náš protějšek například nějak „dopálí“, přitom ale současně pobaví, když nám sice přidělá práci, na druhé straně nás vzniklá situace spíše rozněžní. Sice explicitně proneseme „Ty jsi hrozný“, „Já tě opravdu nesnáším“, přitom se usmíváme (či smějeme) a v hlase není patrný žádný náznak toho, že by naše slova byla míněna vážně. Přirozeně bychom mohli říci rovnou (za užití konzistentních sdělení), že dotyčnou osobu máme (stále) rádi, přesto v takových případech vložíme naši intenci do nekonzistentních sdělení, jelikož nám může připadat, že lépe (přesně) odráží to, co cítíme a na co myslíme (ibidem: 47).

Mehrabian (2007: 110) si pokládá otázku, proč se lidé uchylují k nekonzistentní komunikaci, mají-li alternativu v podobě konzistentního sdělení. Proč užívají ku příkladu sarkasmus, tj. negativní tón hlasu a pozitivní obsah (To je skvělé!) pro vyjádření negativního postoje k adresátovi. Důvodem by mohla být ona nadbytečnost (tj. kdy v rámci konzistentní komunikace prostřednictvím dvou a více kanálů sdělujeme totéž), která přispívá k intenzifikaci sdělení. Nekonzistentní formu komunikace tak lidé mohou užívat za účelem zmírnění celkového negativního dojmu. U pozitivních tomu může být naopak – obejmeme-li a políbíme někoho, vyjadřujeme (mnohem) pozitivnější postoj ve srovnání s „pouhým“ objetím.

Nekonzistentní komunikace se dle Mehrabiana (1971: 50) začala dostávat ke slovu v okamžiku, „*kdy jsme začali mísit naše pocity*“. Tím má na mysli ty skutečné, vyjadřované na neverbální rovině a ty (vs.), které jsou v dané kultuře vyžadovány a které tak vyjadřujeme (musíme či měli bychom vyjadřovat) verbálně (ibidem: 50). Nekonzistentní sdělení tak mohou sloužit jako jistá forma úniku od konvencí, jež nás svazují; pravidel, která nám říkají, co se má/mělo by se a nemělo v určitých situacích sdělovat, tj. co se tzv. (ne)hodí říkat.

V řadě výzkumů bylo potvrzeno, že jsou zdraví jedinci více ovlivněni neverbální složkou nekonzistentní komunikace než verbální, zatímco schizofrenici tento nesoulad (vy)řeší ve prospěch verbální složky, resp. tato ovlivňuje celkový dojem ze sdělení (Newman, 1977: 41-42, 44). Jak připomíná Mehrabian a Beakel (1969: 126), řada badatelů se domnívá, že existuje spojení mezi nekonzistentní komunikací na straně rodičů (zejm. jejím nadměrným užíváním) a vyvoláním psychopatologických změn u dětí. Studie Mehrabiana a Beakelové však neprokázala, že by se v rodinách s psychicky narušenými dětmi objevovaly nekonzistentní způsoby komunikování (postojů) výrazně častěji než v těch se zdravými dětmi, zjistili ale, že v těchto rodinách rodiče vůči svým dětem více komunikovali – ať už verbálně či neverbálně – negativní postoje a pocity (Mehrabian, 1970: 255; Olson, 1969: 7).

Mehrabian (1971: 54) se domnívá, že teorie dvojné vazby, její podíl na rozvinutí schizofrenie u dětí¹²³ a obecně souvislost mezi psychickým onemocněním a nekonzistentní komunikací, zejm. tvrzení, že nekonzistentní sdělení jsou „*nejednoznačná a obtížně interpretovatelná*“ (ibidem: 54), nemusí být nutně pravdivá. Odkazuje zde na výzkumy Argyla aj. (1970 a 1971) i své, provedené spolu s kolegy Wienerem a Ferrisovou (vizte dále), kdy se prokázalo, že lidé „*rozumí pravému významu, když jsou verbální a neverbální složky sdělení nekonzistentní*“ – větší váhu přikládají neverbálním signálům, jež mají rozhodující slovo v rozřešení rozporu (ibidem).¹²⁴ Ve druhém z uvedených výzkumů (Argyle – Alkema – Gilmour, 1971: 387)¹²⁵ autoři zkoumali nekonzistentní kombinace verbálních a neverbálních (přátelské/nepřátelské) signálů v rámci komunikování interpersonálních postojů. Výsledky ukázaly, že neverbální signály se jeví jako účinnější a efektivnější v hodnocení celkového sdělení. Rovněž byla potvrzena hypotéza, že osoba vysílající nekonzistentní sdělení bude posouzena jako méně upřímná a do jisté míry matoucí (ibidem: 399-400). Rozhodující slovo v konečném posouzení sdělení připadlo neverbálním signálům.

Otázku, proč jsou neverbální signály účinnější v porovnání s verbálními v rámci komunikování pozitivních a negativních (protichůdných) pocitů a postojů, se snaží Argyle a kol. (ibid.: 400) stručně zodpovědět v několika bodech. (1) Řeč je většinou užívána (hlavně) k přenosu informací, nikoliv k posouzení určité situace, což může působit ve prospěch neverbální komunikace. (2) Dále je to zjištění, že se verbální a neverbální komponenty

¹²³ V tomto případě rozumějte odkaz k Batesonem navržené teorii (Mehrabian, 2007: 106).

¹²⁴ V případě námi preferovaných výzkumů (Mehrabian – Wiener, Mehrabian – Ferris, 1967) Mehrabian akcentuje, že dosud „*žádný z předešlých výzkumů nebyl zaměřen na takovou dvoukanálovou komunikaci, v níž by emoce sdělované prostřednictvím výrazů obličeje byly v rozporu s těmi komunikovanými skrze hlas*“ (Nonverbal Communication: 105).

¹²⁵ Autoři se zde rovněž opírali o koncept dvojné vazby.

vyskytují v komunikaci současně, přičemž každá část plní určitou funkci. Vědomou pozornost upíráme k řečenému, zatímco „tichá“ neverbální složka se podvědomě soustředí na „*interpersonální záležitosti včetně zpětné vazby na to, co bylo řečeno*“ (ibid.). (3) S tímto aspektem souvisí poslední z Argylem a kol. identifikovaných předpokladů, totiž že tato (spíše) implicitní rovina nám umožňuje (plně) neodhalovat své pocity a postoje vůči druhým lidem, což označuje za výhodu v rámci interpersonálních vztahů.

Dotyčný, jenž čelí dvojvazebné (konfliktní) situaci, ji může, jak Argyle aj. prezentují, vyřešit tím způsobem, že jednu komponentu začne zpochybňovat a pokládat za nepravdivou. Úsudek si vytvoří (v tomto případě) na základě neverbální složky a obsah řečeného bude považovat za klamný (ibidem).

7.3 Dvojná vazba *a/nebo* (?) nekonzistentní komunikace

Dvojvazebnou komunikaci Mehrabian (2007: 106) definuje jako typ komunikace, „*v níž jsou zahrnuta dvě nebo více nekonzistentní sdělení postojů, jež mají vyvolat nekompatibilní (protichůdné) reakce u příjemce*“. Například matka žádá svého syna, aby k ní přišel a dal jí pusku na tvář – to je verbální (explicitní) rovina. Tuto prosbu (žádost) však pronáší za doprovodu velmi lhostejných (implicitních) signálů. Dítě je zmatené, zažívá dilema a v principu bere za své, že každé jeho rozhodnutí je špatné (ibidem; Mehrabian, 1971: 53). Osoba čelí vypjaté situaci a „*má pocit, že je vystavena (...) paradoxní výzvě*“ (von Schlippe - Schweitzer, 2001: 17). Přijímá totiž protichůdné, vzájemně si odporující signály¹²⁶, kterým nelze uniknout (von Schlippe – Schweitzer: ibidem; Kramer - Moore - Moore, 2012: 28) a nabývá dojmu, že jakákoli reakce na „*kteroukoli složku poselství*“ může znamenat trest (von Schlippe - Schweitzer: ibidem).

Pokud jsou příjemci této dvojvazebné komunikaci vystavováni pravidelně, postupně se učí odpovídat svou vlastní dvojnou vazbou (Mehrabian, 2007: 106; Mehrabian, 1971: 53; Olson, 1969: 3); např. na výše uvedený příklad dvojně vazby reagují větou „*Nemůžu za tebou přijít, bolí mě nohy*“ (Mehrabian, 2007: 106).

¹²⁶ Typicky (zejm.) ze strany autorit (y) (von Schlippe – Schweitzer).

Von Schlippe - Schweitzer (2001: 17) označují za hlavní podmínku dvojné vazby „*existenci úzkého vztahu*¹²⁷ *majícího velký význam pro jednotlivé nebo všechny zúčastněné.*“ Uvádějí (ibidem), že pro tuto komunikaci platí tři základní atributy. „*Zákaz mluvit o situaci (tabuizování metakomunikace), zákaz opustit situaci a všudypřítomnost této formy komunikace, která produkuje habituální očekávání ,paradoxního universa.*“¹²⁸ Zásadní je (samozřejmě) také několikrát připomínaná skutečnost, že osoba vysílá dvě sdělení, přičemž jedno popírá druhé (Olson, 1969: 1). Pokud jsou uvedené podmínky splněny, může v jedincích vystavených působení dvojné vazby dojít k projevům schizofrenie. Jiný příklad prezentuje Koopmans (1997). Dvojná vazba vzniká také v okamžiku, kdy matka řekne svému dítěti, že je miluje a zároveň se od něj odvrátí s výrazem odporu ve tváři. Dítě obdrží dvě konfliktní sdělení, resp. dvě informace o jejich vztahu na různých komunikačních úrovních – jednu o matčině náklonnosti přenášené na verbální rovině, druhou signalizuje na neverbální úrovni nevráživost (ibidem).

Pojem „double – bind“ se zprvu užíval v intencích původní Batesonem navržené teorie dvojné vazby, resp. byl spojován výhradně s „*diagnostikou patologické komunikace v tzv. schizofrenogenních*¹²⁹ *rodinách*“ (Vybíral, 2000: 45), a proto se na řadě míst užívá pro přiblížení teoretického vymezení model (dvojvazebné) komunikace matky a dítěte. Přestože se v odborném diskurzu s tímto termínem stále pracuje zejména v rámci psychopatologie¹³⁰ jako s teoretickým konceptem, jenž stále čeká na své potvrzení (vyvrácení) prostřednictvím empirických zkoumání, lze jej zaznamenat i v jiných kontextech.

Například Olson (1969: 10) hovoří o výzkumu Mehrabian – Wiener (1967)¹³¹ jako o relativně blízkém (souvisejícím) v porovnání s předchozími, jež se snažily testovat Batesonovu hypotézu dvojné vazby u osob trpících schizofrenií. Zjištění Mehrabiana

¹²⁷ Srovnejme s výše uvedenou citací „se (...) v *kontextu blízkých vztahů stalo základem klinického konceptu dvojné vazby*“ (Roy – Sawyers, 1985). Také Papica (1979: 263) uvádí jako jeden z předpokladů dvojné vazby „*těsné emocionální vztahy*“.

¹²⁸ Srov. tři podmínky vzniku dvojné vazby u Vybírala (2005: 45-46).

„a) *mezi komunikujícími existuje komplementární vztah (matka - dítě, nadřizený - podřizený);*

b) *jedno sdělení popírá (neguje) druhé, souběžně vyslané sdělení;*

c) *situace je beznadějná v tom smyslu, že se matení adresáta nedá v dané situaci vyjasnit a ze vztahu není úniku (dítě se nemůže vzdálit).*“

¹²⁹ Přívlástek schizofrenogenní vysvětluje Vybíral (tamtéž) jako „plodící ve svých důsledcích schizofrenii.“ Jak navíc dodává, zejména bylo uvažováno o schizofrenogenních matkách.

¹³⁰ A jak již bylo uvedeno, velmi často s odkazem na Batesonovu (původní) hypotézu dvojné vazby.

¹³¹ Nezkoumali spojitost mezi nekonzistentní komunikací a projevy schizofrenie, ale nekonzistentní komunikace a důležitost užitých (protichůdných) kanálů z pohledu dekódujících.

a Wienera vrhla nové světlo na tuto hypotézu zejm. v ohledu, že zpochybnila dva základní předpoklady¹³² dvojně vazby (vizte dále).

Termíny *dvojná vazba* a *nekonzistentní komunikace* se v zásadě překrývají, neboť tyto jsou konceptualizovány na mnoha místech stejným způsobem. V některých případech jsou užívány zřetelně jako synonyma.¹³³ Například Argyle (1969: 119-120) označuje jako „nejznámější příklad nekonzistentního chování ,dvojnou vazbu“¹³⁴ Batesona a kol. (1956), jež předpokládají spojení mezi (nekonzistentním) způsobem komunikace (zejm.) matky s dítětem a projevy schizofrenie u dítěte (ibidem: 120). Dvojná vazba je definována zcela totožně (jako nekonzistentní komunikace), a to jako komunikace, v níž si verbální (obsah) a neverbální složka komunikace odporují (ibidem: 341). Něco jiného (explicitně) říkáme a něco jiného zase „činíme“ prostřednictvím pohybů a polohy (různých částí) těla.

Mehrabian pojmy neužívá zcela konzistentně, v některých případech lze vysledovat jisté nuance. Dvojnou vazbu totiž chápe jako specifický typ a projev nekonzistentních sdělení (Mehrabian, 1971: 42). Nabízí samostatné (výše uvedené) definice určené každému z obou pojmů, avšak užívá i takových spojení, v nichž je patrné, že jsou si oba pojmy značně blízké; např. „*Koncept nekonzistentní, nebo dvojjazyčné komunikace si v posledních deseti letech vysloužil značnou pozornost*“ (Mehrabian, 2007: 104).

Pro své (námi v další kapitole předkládané) výzkumy (Mehrabian a kol., 1967) užívá zásadně spojení nekonzistentní komunikace, jež – jak již prefix naznačuje – má svůj protějšek v podobě konzistentní (též označované jako redundantní) komunikace. Papica¹³⁵ (1979: 262) deklaruje, že „*všechny komunikační akty mohou být hodnoceny jako konzistentní nebo nekonzistentní na základě svého vztahu k předchozímu sdělení nebo kontextu.*“ Za konzistentní označuje takovou komunikaci, „*v níž jsou sdělení přesná, srozumitelná a nerozporná na obsahové i vztahové rovině.*“¹³⁶ Zatímco nekonzistentní komunikace je „*lineární, když si osoba ve svých vlastních výrocih protičeří, a nekongruentní, když se*

¹³² Zpochybnili předpoklady, hypotézu dvojně vazby však nevyvrátili (Koopmans, 1997).

¹³³ Kromě Argyla zmiňme také výše uvedenou citaci (McCluskeyovi, 2001: 92), v níž dochází shodně k synonymizaci.

¹³⁴ Uvozovky jsou součástí originálu.

¹³⁵ V českém prostředí není spojení nekonzistentní komunikace příliš rozšířené a běžné. Mnohem více narážíme na užívání pojmu dvojná vazba, jež je definována ve shodě s pojmem nekonzistentní komunikace. Vizte např. známou definici Vybírala (2000: 45) „*Dvojná vazba označuje takový komunikační produkt, který je vyslán souběžně ve dvou úrovních, nejčastěji jak ve verbální, tak neverbální rovině, přičemž v obou úrovních komunikace je sdělováno něco, co je spolu v paradoxním vztahu a logicky vzato se vylučuje.*“

¹³⁶ Uvádí, že má každé sdělení dvě složky, resp. dva aspekty, tj. obsahový a vztahový. Funkcí obsahové stránky je poskytovat potřebná data k věcné informovanosti. Vztahová zase indikuje, jaké jsou osobní vazby mezi komunikujícími, a jaký význam s danou informací spojují. Vztahový aspekt, jak dále upřesňuje, je blízký pojmu metakomunikace (Papica, 1979: 260).

kontradikce objeví mezi komunikačními partnery nebo ve vztahu ke kontextu.“ O nekonzistenci hovoří jako o ukazateli poruchy komunikace či neochoty se dorozumět. Za „zvláštní případ narušené komunikace“ pak označuje Batesonem a kol. navržený výraz dvojné vazby (ibidem).

Papicovo chápání pojmů je v podstatě totožné s užíváním obou pojmů u Mehrabiana. Pojem dvojná vazba totiž užívá v publikaci *Nonverbal Communication* (2007: 104 a 105) s odkazem na původní vymezení formulované Batesonem. V publikaci *Silent Messages* (1971: 41, 53-55) zavádí pro nekonzistentní sdělení také pojem *double (two) – edged messages*, termín dvojná vazba užívá výhradně v kontextu psychických onemocnění a výzkumů, jež se zaměřily na souvislost mezi nekonzistentní komunikací a vznikem schizofrenie či obecně duševních poruch. Připomeňme, že Batesonova teorie předpokládala, že „schizofrenní příznaky jsou odrazem sociálních interakcí, v nichž je jedinec opakovaně vystaven konfliktním příkazům, aniž by měl možnost na tyto reagovat adekvátním způsobem nebo je ignorovat, resp. jim uniknout (Bateson, 1956 přes Koopmans, 1997).

Na „double bind“ lze nahlížet (striktně) jako na jednu definovanou teorii, jež má svého původce nebo ji lze vnímat také jako základ, z něhož mohou být odvozeny další (nové) hypotézy (srov. Koopmans, 1997). Visser (2003: 269) však upozorňuje na přebírání konceptu do jiných sfér, než původních (psychologie), jako příklad uvádí politické vědy, kde prochází řadou modifikací, rekonceptualizací, jež nereflktují původní intence a dvojnou vazbu chápou spíše jako projev „*individuálního mentálního stavu*“ než jako vlastnost „*dyadických interakcí*“. Haley navrhl nahradit pojem dvojná vazba Batesonem původně užívaným pojmem *paradox*, když zjistil, že tento „*byl užíván tolika různými způsoby*“ (Haley, 1978 přes Cullin, 2006: 141). Podobně Schuham (1967: 409) podotýká, že koncept dvojné vazby přesahuje původně vymezený rozsah. Dodává, že badatelé popisují problematiku dvojné vazby prostřednictvím pojmů jako „*zvláštní ambivalence (Arieti, 1960)*“, „*typ nekonzistence (Watzlawick, 1964)*“, nebo „*konfliktní situace (Mishler & Waxier, 1965)*“, přičemž tyto byly použity ve snaze proniknout do jádra konceptu dvojné vazby (ibidem: 410). Newman (1977: 41) tvrdí, že právě práce Batesona a kol. (1956) vyvolala značný zájem o studium nekonzistentní komunikace (srov. DePaulo – Rosenthal, 1978: 313), a to zejména v otázce možného vlivu na vznik schizofrenie. Následně se zájem rozšířil na zkoumání dekódování, rozumějte rozřešení konfliktních sdělení také u zdravých jedinců (Newman, 1977: 41).

Objasnění užití pojmu nekonzistentní komunikace v relaci s konceptem dvojné vazby nabízí i Noller (1982: 732). Uvádí, že zájem o nekonzistentní komunikaci postupně nabýval

na významu v rámci několika samostatných oblastí psychologie. Jednak v klinické psychologii a psychiatrii – na této úrovni s významnou Batesonovou teorií dvojné vazby, dále v poradenské psychologii a konečně na půdě sociální psychologie vyznačující se řadou provedených experimentů vícekanálové komunikace. Na závěr můžeme shrnout, že se s pojmem dvojná vazba (ve vědeckých kruzích) setkáváme povětšinou v rámci odvětví klinické psychologie, v empirických studiích zaměřených na schizofrenii a její možné příčiny, kde nezřídka vystupuje jako (stále ověřovaná) hypotéza (srov. např. Koopmans, 1997; Smith, 1976).

II. ČÁST – Mehrabianovy (et al.) experimenty

1. Na cestě od nekonzistentní komunikace po „nekonzistentní“ interpretace (ze strany uživatelů)

V předchozí části jsme předložili a osvětlili pojmy, se kterými Mehrabian a jeho kolegové pracují nejen v (následně představených) studiích, ale (v případě Mehrabiana samotného) rovněž v publikacích a člancích, kde výsledky zjištění prezentuje. Abychom mohli přistoupit k analytické části, je potřeba původní práce Mehrabiana a jeho kolegů přiblížit a objasnit, jak a za jakých okolností k číslům 7-38-55 dospěli, tj. kde mají tyto svůj počátek. Jak jsme již v úvodní části předeslali, jedná se o sloučené závěry dvou samostatných experimentů, proto budou představeny oba experimenty v pořadí, v jakém byly provedeny a zveřejněny.

Dodejme, že jsou obě studie, tj Mehrabian – Wiener (1967) a Mehrabian – Ferris (1967) psány vysoce odborným stylem, což může být jedním z důvodů, proč se lidé k původním zdrojům neobracejí. Naproti tomu Silent Messages (1971), kde Mehrabian rovnici rovněž prezentuje, je napsána srozumitelnou a velmi čtivou formou. Mehrabianovi je ale v tomto ohledu vytýkána ona snaha „*smísit vědecký a populární styl; (...) v publikaci si přijdou na své výzkumníci, studenti i naprostí laici. Bylo by vhodnější, kdyby byla zacílena na užší, konkrétní publikum*“ (Casselberry, 1973: 1926). Nutno však poznamenat, že ačkoli badatelé pracují se statistickými metodami a příslušným terminologickým arsenálem – pro nezasvěcené jen obtížně srozumitelnými – tyto nejsou pro pochopení celkového sdělení určující. A dojem „obtížného“ pochopení a (ne)srozumitelnosti tak může být pouze (prvotní a) zdánlivý.

Představení obou původních experimentů bude následováno avizovanou kritickou reflexí těchto ze strany zástupců odborné komunity, k čemuž přistupujeme s ohledem na komplexnost práce a prezentaci linií postojů (zejména) Mehrabianových kolegů – psychologů.

Poznámka: V obou studiích se do jisté míry překrývá užívání a chápání pojmů postoje a pocity, jež jsou užívány paralelně. Na tuto skutečnost pouze předem upozorníme, avšak dále nebude nijak reflektována.

1. 1 Mehrabian – Wiener: Decoding of Inconsistent Communications (1967)

První věta studie Mehrabian – Wiener (1967: 109) již naznačuje značné limity v interpretaci a užívání výsledků. Deklarují totiž, že se „zabývá nekonzistentní komunikací postojů“, kdy si odporují tón hlasu a obsah slov. Předmět zájmu označují za jeden z typů¹³⁷ implicitní komunikace postojů, které jsou emočního či evaluačního charakteru. Cílem experimentu bylo zjistit, která výrazová složka bude mít větší vliv na interpretaci celkového sdělení (tj. jak pozorovatelé posoudí postoj mluvčího k adresátovi). Tři úrovně postojů - pozitivní, neutrální a negativní byly vyjadřovány prostřednictvím jednoslovného obsahu a tónem hlasu. Obsah slova byl buď v souladu (konzistentní komunikace)¹³⁸, nebo si protičel (nekonzistentní komunikace) s tónem hlasu¹³⁹. Předpokládali, že celkový dojem ze sdělení bude výrazně ovlivněn vokální než obsahovou stránkou, tedy tón hlasu převáží nad slovy (ibidem).

Pro experiment bylo vybráno 75 vysokoškolských studentů, přičemž 45 z těchto se účastnilo pouze první (přípravné) fáze. V té vybírali z 15 pozitivně, neutrálně nebo negativně vnímaných slov, které výzkumníci předložili k posouzení.¹⁴⁰ U každého z 15 slov si měli dle instrukcí představit, jak jedna osoba tato pronáší k osobě druhé a pro každé slovo měli na škále od -6 (nejvíce negativní) do +6 (nejvíce pozitivní) naznačit, jaký postoj zřejmě mluvčí zaujímá k příjemci. Na základě tohoto hodnocení bylo vybráno 9 slov (3 pro každou úroveň), jež obdržela ve své kategorii podobná hodnocení a mohla tak být považována za srovnatelná. Za slova s pozitivním obsahem byla vybrána *zlatíčko* (*honey*), *děkuji* (*thanks*) a *drahý* (*dear*); obdobné hodnocení připadlo neutrálním slovům *možná* (*maybe*), *opravdu* (*really*) a *no* (*uh*) a srovnatelně byla ohodnocena negativní *don't*¹⁴¹ *brutální* (*brutal*) a *hrozný* (*terrible*) (ibidem: 110).

Zbývajících 30 studentů se účastnilo hlavní fáze výzkumu, kdy 2 mluvčí (ženy) četly každé z 9 vybraných slov pozitivním, neutrálním nebo negativním tónem hlasu (= 27 variant

¹³⁷ K dalším typům řadí souběh konzistentní či nekonzistentní vokální a neverbální složky (výrazů obličeje), která byla předmětem minulých studií.

¹³⁸ Pozitivní–pozitivní, negativní–negativní, neutrální–neutrální.

¹³⁹ Tři úrovně postojů obsažených v jednom slově tak kombinovali se třemi úrovněmi postojů v tónu hlasu, celkem tedy 12 možností vyjádření.

¹⁴⁰ Za slova vyjadřující pozitivní postoj předvybrali těchto 5 - drahý (*dear*), skvělý (*great*), zlatíčko (*honey*), láska (*love*) a děkuji (*thanks*); pět za oblast neutrální, tj. možná (*maybe*), no (*oh*), opravdu (*really*), tak (*so*) a co (*what*), a zbývající slova tvořila slova značící negativní postoj, tj. hrubý/surový (*brute*), zápor (*don't*), ne (*no*), hrozný (*terrible*).

¹⁴¹ V ČJ obtížně přeložitelný zápor odpovídající německému „nicht“; lze přeložit jednoduše jako ne.

ze strany každé z mluvčích) tak, aby vyjádřily postoj sympatie, preference a vysokého ohodnocení; neutrální postoj, tj. ani sympatický, ani nesympatický a negativní postoj vyjadřující antipatii či nízké hodnocení směrem k (potenciálnímu) adresátovi. Všechny tyto kombinace byly nahrány na audiokazetu. Subjekty byly rozděleny do tří kategorií po 10 osobách, přičemž jedna skupina se měla zaměřit čistě na obsahovou stránku, druhá pouze na tón hlasu (a obsah slov ignorovat) a poslední měla vnímat sdělení jako celek a přihlídnout k oběma složkám sdělení současně. Takové rozdělení mělo zajistit nezávislé hodnocení podílu obou výrazových složek na celkové interpretaci sdělení, jsou-li vnímány současně či odděleně. Subjektům bylo řečeno, že je účelem experimentu zjistit, jak dobře dokáží posoudit pocity mluvčího vůči druhé osobě. Svá hodnocení měly zaznamenat na škále od -3 (nejvíce negativní) do +3 (nejvíce pozitivní)¹⁴² (ibidem: 110-111).

U posuzování různých kombinací tónu hlasu a obsahu mluvčího A byl při pokynu „využít pouze obsah sdělení“ vliv obsahu jednoznačný, stejně jako v případě instrukce „zaměřit se pouze na tón hlasu“. V případě, kdy měly subjekty využít všechny dostupné informace, byl jednoznačně vlivnější hlas, zatímco vliv obsahu byl minimální. Promlouvala-li k subjektům mluvčí B, byl jednoznačný vliv obsahu v případě, kdy se řídili instrukcemi „využít pouze obsah“, při soustředění se pouze na tón hlasu byly tyto vlivy slabší, neboť subjekty byly mírně ovlivněny variacemi obsahu. A konečně třetí možnost, kdy byl vliv tónu hlasu opět slabší a „*jen osm z devíti srovnání kombinací přineslo výrazné rozdíly*“, přičemž se neobjevily žádné vlivy obsahu (ibidem: 112).

Celkově lze výsledky shrnout následovně. Vokální komponenta v různých typech (kombinacích) sdělení převážila nad obsahem a determinovala celkový dojem z tohoto sdělení. Ukázalo se, že má tón hlasu mnohem větší vliv na celkové posouzení postoje v případě nekonzistentního sdělení, jež zahrnovalo jediné slovo, zatímco vliv obsahu byl pouze nepatrný (ibidem: 113). Na posouzení celkového postoje mluvčí pronášející nekonzistentní sdělení měla výraznější vliv (ta která) úroveň postoje (tj. pozitivní/negativní) obsažená v tónu hlasu. Autoři upozorňují, že zjištění je možné aplikovat pouze na takové situace, nejsou-li k dispozici žádné další informace o vztahu mezi komunikátorem a příjemcem - jako v případě provedeného experimentu (ibidem: 113).¹⁴³

¹⁴² Pro každou kombinaci – mluvčí X tón X obsah – tedy byly získány tři hodnoty od každého pozorovaného subjektu, a to s ohledem na tři slova použitá v příslušné kategorii obsahu.

¹⁴³ Např. řekne-li mluvčí větu „Nesnáším tě“ pozitivním tónem hlasu, může být vnímána jako projev pozitivního postoje, nejsou-li další informace dostupné. Pokud větu pronáší pozitivním tónem hlasu a zároveň na adresáta útočí, pak by postoj mluvčího mohl být posouzen negativně.

Je-li implicitní komunikace postojů v rozporu s tím, co je vyjádřeno explicitně skrze obsah, pak může být podíl implicitní komponenty výrazně větší. Řekne-li mluvčí „neotravuj, zmiz“ nebo „nesnáším tě“ pozitivním tónem hlasu, pak je celé sdělení interpretováno jako pozitivní (ibidem).

Dodejme, že zjištění, která se objevují v úvodním souhrnu studie (abstraktu), se týkají výhradně nekonzistentních sdělení, jež byla výzkumným tématem. Rozpor mezi výrazovými složkami v rámci komunikování pocitů a postojů jsou dvě informace, které lze označit za dvě strany téže mince.

V závěru studie odkazují na Batesonovu hypotézu dvojné vazby, která předpokládala následující: *a) nekonzistentní složky sdělení jsou posuzovány odděleně; b) konsensuální nebo adaptivní reakce na všechny složky sdělení by vedla k nekompatibilní reakci – dvojné vazbě; c) adresát nebo cíl častých nekonzistentních dvojvazebných sdělení se naučí reagovat svými vlastními nekonzistentními sděleními – konkrétně svými maladaptivními reakcemi*“ (ibidem: 114). Současný experiment však první dva předpoklady (v rámci testování zdravých jedinců) nepotvrdil, naopak se ukázalo, že nesoulad mezi výrazovými složkami adresát vyřeší ve prospěch jedné z nich, jež ovlivní celkový dojem ze sdělení. Složky nekonzistentního sdělení tak nejsou vnímány odděleně, a současná zjištění Mehrabiana a Wienera tak mohla přinést nový rozměr v dalším testování hypotézy dvojné vazby.

1. 2 Mehrabian – Ferris: Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels (1967)

Mehrabianem a Wienerem naznačená (další) možnost zkoumání implicitní komunikace postojů – mimika x tón hlasu – byla realizována v témže roce v experimentu Mehrabiana a Ferrisové. Autoři upozornili, že se přechází studie zaměřily na vliv neverbální složky v jedno- či dvoukanálové komunikaci postojů nebo emocí¹⁴⁴, avšak žádná prozatím nezkoumala dvoukanálovou komunikaci, v níž by byly emoce vyjadřované skrze mimiku *v rozporu* s těmi vyjadřovanými hlasem (Mehrabian – Ferris, 1967: 248). Odkazují na Batesonovu hypotézu dvojné vazby a současně prezentují výsledky experimentu Mehrabiana a Wienera, tj. „*je-li vokální komunikace postojů nekonzistentní s verbální komunikací postojů, normální* (rozumějte zdravý – pozn. aut.) *tuto dvoukanálovou komunikaci vyřeší ve prospěch*

¹⁴⁴ Výraz emoce užívají výhradně v souvislosti s odkazy na předchozí provedené výzkumy.

vokální komponenty“ (ibid.: 249). Na základě těchto zjištění předpokládali, že dominantním, určujícím prvkem v případě dvoukanalové, tj. vokální – obličejové komunikace bude faciální komponenta (ibidem).

Stejně jako v předchozím experimentu (Mehrabian – Wiener) byl i zde výrazem obličeje a tónem hlasu naznačen negativní, neutrální či pozitivní postoj mluvčího k příjemci. Tyto byly kombinovány a mohly tak být v souladu (např. negativní výraz ve tváři odrážející negativní postoj – negativní tón odrážející negativní postoj), nebo si navzájem odporovat (Mehrabian – Ferris, 1967: 248). Tato studie byla zaměřena na zjištění, jak jsou dekodována nekonzistentní a konzistentní sdělování postojů prostřednictvím obličejového a vokálního kanálu (ibidem: 249). Celkem byly provedeny 2 experimenty (vizte dále)

25 subjektů (studentek psychologie) se zúčastnilo předvýběru *jednoho neutrálního slova* užitého v další fázi výzkumu. Slovo studentky vybíraly ze souboru 15 slov, které obdržely v písemné podobě; měly si přestavit modelovou situaci, kdy jsou (imaginárním) mluvčím jednotlivá slova pronášena různým tónem hlasu, což indikuje jeho postoj k (imaginárnímu) adresátovi. Posouzení mluvčím zaujímaných postojů pak zaznamenaly na 9ti stupňové škále, kdy +4 znamenalo velmi sympatický a -4 velmi nesympatický (ibid.: 249). Vokální komponenta tak měla být na základě tohoto výběru reprezentována jedním *slovem možná* (*maybe*), jež bylo označeno za *neutrální*. Druhá skupina o 17 členech, opět studentky psychologie, posuzovaly *zvlášt'* obličejové a vokální signály (=1. *experiment*). Třetí skupina s 20 studentkami měla naopak sdělení vnímat jako celek a soustředit se na každou výrazovou složku stejnou měrou (=2. *experiment*).

V jedné části prvního experimentu měly tři mluvčí-ženy měnit tón hlasu při vyslovování neutrálního možná tak, aby vyjadřovaly sympatii, neutrální postoj a antipatii (averzi) směrem k imaginárnímu adresátovi. Kombinace byly nahrány na magnetofonový pásek a v této formě představeny 17 subjektům. Těm bylo řečeno, že je účelem studie zjistit, jak dobře lidé dokáží posoudit pocity druhých. Uslyší slovo možná vyřčené různými tóny hlasu a mají si představit, jak mluvčí tato slova pronáší směrem k adresátovi a svá posouzení postoje mluvčího zaznamenat na stupnici od -3 do +3. Druhá část experimentu byla založena na posouzení tří úrovní postojů vyjádřených (pouze) prostřednictvím obličejových výrazů tří žen na černobílých fotografiích „*na zcela neutrálním pozadí*“ (ibidem: 250). Posuzovatelkami bylo (stále) stejných 17 studentek¹⁴⁵. V tomto experimentu bylo zjištěno, že jsou samostatné

¹⁴⁵ Subjekty byly náhodně rozděleny tak, že osm z nich posuzovalo obličejová sdělení a až poté jejich hlasový projev, přičemž zbývajících devět osob provádělo pozorování v opačném pořadí.

vlivy všech kombinací (3 mluvčí x 3 úrovně postojů) vokální komunikace postojů srovnatelné s vlivy obličejových výrazů, a to na všech třech (pozitivní/neutrální/negativní) úrovních vyjadřovaných postojů (ibidem: 250).

Ve druhém experimentu posuzovala skupina 20 osob *dvoukanálovou* komunikaci (tří) postojů vyjadřovaných skrze (různý) tón hlasu a (různé) výrazy obličeje. Dvě mluvčí vyslovovaly výraz *možná* třemi různými (pozitivní, neutrální, negativní) způsoby a tyto byly spárovány se třemi různými výrazy obličeje na fotografiích. Celkem tedy bylo uplatněno 36 experimentálních podmínek, sestávajících z: „3 postoje vyjadřované skrze hlas x 3 skrze mimiku x 2 mluvčí x 2 modelové interakce“ (ibidem: 250). Subjektům byly postupně předloženy fotografie s různými výrazy obličeje a ve stejném okamžiku zazněl výraz *možná* vyslovený různým tónem hlasu. Měly si představit, že osoba, kterou vidí na fotografii a slyší z reproduktoru, se dívá a promlouvá k jiné osobě. Na stupnici od -3 do +3 pak měly posoudit, jaký postoj mluvčí zaujímá k (fiktivnímu) příjemci. Výrazy obličeje tak mohly být opět v rozporu, nebo v souladu s tónem hlasu.

V tomto experimentu Mehrabian s Ferrisovou zjistili, že má mimika mnohem výraznější vliv než vokální složka, a tedy určuje dojem ze sdělení. Avšak vliv vokální složky se ukázal také jako poměrně významný, zejména pokud tyto složky byly posuzovány samostatně (vizte výše). Relativní podíl na celkovém dojmu ze sdělení byl 3:2 ve prospěch výrazů obličeje. Současně připomínají, že zkoumaný soubor tvořily dospělé „zdravé“ ženy (- odkaz k homogennímu vzorku), a to jak v pozici mluvčích, tak adresátů, přičemž by ale takový způsob mohl být uplatněn také u experimentů se subjekty rozdílného pohlaví. Co se konzistentních (tzv. redundantních) sdělení týče, bylo zjištěno, že tyto, tj. souladné (totožné) pocity a postoje vyjadřované prostřednictvím dvou kanálů slouží k „*intenzifikaci postoje vyjadřovaného v každém kanálu zvlášť*“ (ibidem: 252).

Poprvé se 3 (dnes rozšířené) hodnoty objevují v okamžiku, kdy autoři deklarují: „*Závěrem je třeba spojit zjištění nynější studie se zjištěními studie Mehrabiana a Wienera. Předpokládá se, že celkový vliv současně probíhající verbální, vokální a obličejové komunikace postojů představuje vážený součet jejich samostatných vlivů – a to s koeficienty 0,07, 0,38 a 0,55 v tomto pořadí.*“ Celkový postoj mluvčího, který adresát vyvozuje z jeho sdělení, lze tedy vyjádřit (Mehrabian, 2007: 108):

$$A_{total} = 0.07 A_{Verbal} + 0.38 A_{vocal} + 0.55 A_{Facial}$$

Také v závěru této studie odkazují k Batesonově hypotéze dvojné vazby, kdy vzhledem k současným zjištěním týkající se nekonzistentní komunikace lze tuto hypotézu zpochybnit (vizte výše – studie Mehrabian – Wiener - uvedené k Batesonově hypotéze).

1.3 Mehrabian, jeho modifikace a vnímání „rovnice“

V knize *Silent Messages* (1971: 43), v oddíle věnovaném *nekonzistentní komunikaci*, představuje čtenářům (v jasnější podobě) rovnici jako (obecné) rozřešení rozporu mezi jednotlivými výrazovými složkami.

$$\text{Total liking} = 7\% \text{ verbal liking} + 38\% \text{ vocal liking} + 55\% \text{ facial liking}$$

Z rovnice vyplývá, že největší vliv mají v případě *nekonzistentních sdělení* výrazy obličeje následované tónem hlasu, nejméně významná jsou slova samotná. Je-li mimika v rozporu s tónem hlasu, pak je míra náklonosti (sympatie / sympatizování) projevená skrze výrazy obličeje určující a ovlivňuje celkový dojem. Naopak během telefonického rozhovoru, budou-li slova pozitivní a tón hlasu negativní (např. sarkastická narážka), se adresát přikloní k tomu, co je naznačeno tónem hlasu. Mehrabian záhy upozorňuje, že výsledky platí pouze pro dimenzi sympatie/antipatie; líbí/nelíbí (ibidem). S obdobnými vztahujícími se k dimenzi dominance/submisivnost však vystoupili Argyle et al., kteří rovněž zjistili, že neverbální chování převáží důležitost slov, jsou-li tyto složky v rozporu. Mehrabian poukazuje na prozatímni absenci zjištění platných pro dimenzi responzivity, uvažuje však o získání konzistentních výsledků (ibidem: 43-44).

Rovnici tak následně „přepisuje“ na *jakýkoli* pocit, nikoli pouze na dichotomii sympatie/antipatie; líbí/nelíbí (obecněji *pozitivní hodnocení*). Dodává, že neverbální chování může mít větší vliv než slova v případě projevování pocitů či zaujímání postojů vůči druhým. Naměřené hodnoty jsou, jak Mehrabian akcentuje, pouze aproximacemi vyžadující řadu dalších experimentů. Užití rovnice je navíc „omezeno na analýzu pouze jedné dimenze pocitů (např. sympatie, stejně jako radost nebo deprese - pozn. aut.) v daném okamžiku“ (1971: 44; 2007: 109). Připomíná, že se „přepsaná“ rovnice vztahuje pouze na kombinaci slov, vokálních projevů a výrazů obličeje. Z těchto výsledků však lze „bezpečně vyvodit následující generalizaci: Pokud jakékoli **neverbální chování** (doteky, postoje, pohyby těla, gesta, stejně jako výrazy obličeje nebo vokální projevy – je v knize vyjmenováno dále - pozn. aut.) **odporuje řeči**, pak je pravděpodobnější, že bude určujícím prvkem pro utvoření dojmu z celého sdělení“ (1971: 45, pozn.: zvýraznění není součástí originálu).

V publikaci *Nonverbal Messages* (Mehrabian, 2007: 108 a 182) se uchyluje spíše k označení implicitní komunikace (nežli neverbální) a čtenáře seznamuje se svou domněnkou: „Lze předpokládat, že pokud je mezi verbálně a implicitně komunikovanými postoji rozpor, implicitní složka bude dominovat“ a ovlivní úsudek adresáta – např. výraz tváře nebo držení těla mohou napovědět, jaký (skutečný) postoj druhá osoba zaujímá, ačkoli slova sdělují pravý opak (2007: 108). Například rozpor mezi postoji komunikovanými verbálně a těmi skrze držení těla bude vyřešen ve prospěch druhého v pořadí, jenž determinuje úsudek o celkovém postoji mluvčího. Někteří lidé váhají, zda se přiklonit k tomu, *co* je řečeno, odporují-li si slova s *výrazy obličeje* nebo *tónem hlasu*. V sarkasmu určuje (např.) negativní tón hlasu význam celého sdělení, přestože je obsah slov pozitivní (2007: 182).

Mehrabian aplikaci čísel (jak zdůrazňuje aproximací) v obou publikacích (1971, 1972 / 2007) vztahuje na komunikaci postojů a pocitů, navíc vždy uvádí situace, kdy si výrazové složky odporují (vizte dále). Ačkoli se může zdát, že sám otevírá prostor k reinterpetacím svou deklarací, že jsou výsledky aplikovatelné na jakékoli neverbální chování, vzpomeňme, že hovoří o *nekonzistentní komunikaci*. Zároveň upozorňuje, že se čísla 7-38-55 vztahují pouze na kombinaci slov-tónu hlasu-výrazů obličeje. Generalizací míní spíše „obecně“ větší vliv neverbálního chování, jež naznačily výsledky experimentů, avšak nikoli přesné určení podílu na celkové komunikaci, dodejme pocitů. Omezení v užívání výsledků zdůrazňuje rovněž na svých webových stránkách¹⁴⁶, kde akcentuje, že se jedná o přibližné hodnoty získané v experimentech zaměřených na nekonzistentní komunikaci pocitů a postojů. „Nemluví-li komunikátor o svých pocitech či postojích, není tato rovnice použitelná.“ Spojitost rovnice a nekonzistentních sdělení evidujeme také v jeho článku *Communication without words* (1968).

Veškeré další výroky směrem ke sloučeným závěrům experimentů budou představeny v rámci analytické části. Domníváme se, že přímá reakce samotného původce - Mehrabiana je v mnohých ohledem mnohem „výmluvnější“ a máme-li jeho reakce k určitým oddílům k dispozici, pak tyto uplatňujeme.

¹⁴⁶ *Albert Mehrabian's Website - Kaaj.com/psych*. [online]. [vid. 2015-05-15]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

2. Kritická reflexe experimentů / závěrů ze strany zástupců odborné komunity

Odborné texty, jež si dále představíme, dělíme dle oborového zaměření. Nejprve budou uvedeny studie¹⁴⁷, příp. příspěvky ve sbornících, jež spadají do oblasti psychologie. Tyto jsou z našeho pohledu a s přihlédnutím k oblasti působnosti samotného autora čísel 7-38-55 Alberta Mehrabiana za nejrelevantnější a tvoří základ stručného přehledu¹⁴⁸. Následně zaměříme pozornost na texty zástupců oboru komunikačních studií. Přestavíme tak, *jak* se zástupci odborné komunity staví k Mehrabianovým et al. experimentům (Mehrabian & Wiener, Mehrabian & Ferris – oba 1967) a závěrům, jež z těchto vyplynuly. Jak vyplývá z názvu kapitoly, pozornost směřujeme výhradně ke kritickým vyjádřením nejen směrem k Mehrabianovým experimentům, ale v některých případech také samotným uživatelům „rovnice“. Na těchto místech se totiž objevuje poukaz na šíření (reinterpretovaných) závěrů a jejich označení za „mýtus“.

V přehledu zazní náznaky skeptických či kritických vyjádření a příspěvky, jež jsou svou povahou ryze kritické a upozorňují na nedostatky výzkumného plánu. Tyto zazní rovněž ve druhé části (komunikační studia). Řídili jsme se v tomto směru úvahou, aby texty nepůsobily jako disjunktivní, nýbrž na sebe určitým způsobem (tematicky) navazovaly.

Přestože v přehledu předkládáme povětšinou empirické studie¹⁴⁹, jejichž závěry by si v mnoha případech zasloužily více pozornosti, není naší ambicí tyto prezentovat, pokud nesouvisí výhradně s tématem bakalářské práce a snahou nastínit linii postojů zástupců odborné komunity směrem k výslednému trojčíslí 7-38-55. Většina deskriptivních částí Mehrabianova výzkumu bude vynechána, pokud se v těchto neobjevuje podstatná informace či interpretace autora.

¹⁴⁷ Jedná se o empirické studie, kdy autoři mnohdy metodologicky vychází z Mehrabianových experimentů či tyto spolu s (jeho) konkrétními výsledky (v rámci výčtu předchozích zjištění) prezentují.

¹⁴⁸ Původní intencí bylo tuto kapitolu zahrnout do části Analytické jako přehledovou studii, od tohoto však bylo upuštěno. Pouze stručně tak představujeme několik kritických momentů směrem k Mehrabianovým experimentům.

¹⁴⁹ Zdrojem uvedených materiálů byla převážně zahraniční odborná periodika, resp. online databáze (primárně EBSCO¹⁴⁹, dále ScienceDirect či Taylor & Francis Online), v nichž jsou tyto dostupné i vědecká platforma. Jeden článek byl získán za využití meziknihovní výpůjční služby (ze zahraničí).

2. 1 Kritická reflexe ze strany Mehrabianových kolegů – psychologů

V úvodu znovu připomeňme, že Mehrabian spolu s Wienerem a Ferrisovou byli jedni z prvních (Mann, Vrij, 2005: 64), kteří zkoumali, jaký vliv mají obsah řeči a neverbální signály (občas konzistentní, jindy naopak v rozporu) na celkový dojem z předávaného sdělení (ibidem: 65). Z výsledků jejich experimentů vyplynulo, že příjemci připsali větší váhu neverbální komunikaci. Vrij a Mann (ibidem) však ve svém příspěvku upozorňují, že se nejedná o závěr, jenž by měl neomezenou platnost, naopak. Důležitou roli zde totiž sehrává, v jaké situaci se mluvčí i příjemci nachází. Pokud má příjemce k dispozici jen omezené množství informací, resp. obsahová stránka je zastoupena pouze několika málo slovy (či jedním slovem jako ve výzkumu Mehrabian & Ferris), pak v zásadě „*nemá jinou možnost, než začít zkoumat něčí chování*“ (ibidem: 66). Neverbálním signálům tak mohou lidé přikládat větší váhu proto, že jsou mnohdy „sdílnější“. Emoce se navíc silně (automaticky) pojí s určitým typem neverbálního chování, na rozdíl od řeči, kde podobná vodítka nejsou patrná. Přestože se člověk může zřici slovních projevů, autoři akcentují, že nemůže „nemluvit“ neverbálně (ibid.).

Poukaz na (pouze) jednoslovný obsah evidujeme rovněž ve studii, kde bylo cílem zjistit, jaký podíl zastávají tón hlasu a výraz obličeje v „upřímné“ komunikaci i v situaci, kdy mluvčí naopak vysílá klamně zprávy. Badatelé odkazují na zjištění Mehrabiana a Ferrisové, kteří dospěli k závěru, že v případě odporujících si sděleních, to byla tvář, již hodnotitelé přikládali větší váhu než hlasovému projevu (Zuckerman et al., 1982: 347). Autoři této studie reflektují zjištění výzkumů, jež shodně označily obrazový kanál jako dominantní a uvažují, jak byla v těchto výzkumech zastoupena verbální složka či zda byla tato vůbec zařazena. V některých studiích, jež potvrdily prvenství obrazového vjemu (pozorovatelé hodnotili tvář a tón hlasu), byla obsahová složka zcela vyloučena (skrze filtrování obsahu), nebo – jako v případě Mehrabiana a Ferrisové – zastoupena jediným slovem (ibidem: 348). Dospívají k závěru, že byla větší váha připsána obličejovým výrazům pouze v případech, kdy vokální složka nemohla být podpořena či ve větší míře doprovázena obsahem. Především v této souvislosti poukazují na skutečnost, že výsledky zjištění, jež vyplynuly (obecně) z výzkumů přisuzujících větší váhu obličejovým výrazům než tónu hlasu, „*nemohou být zevšeobecněny na situace, v nichž posuzovatelé odpovídají na přirozeně se vyskytující obsahové zprávy*“ (ibid.: 356), tj. víceslovná spojení a obsáhlé výpovědi.

Na výraznou míru pozornosti, jež sociální psychologové upřeli v období let 1967 - 1977 na vliv neverbálního chování, zejména schopnost příjemců dekodovat jeho význam, upozorňují Archer a Akert (1977: 443). Za jeden z nejnámějších v tomto ohledu označují výzkum Mehrabiana a jeho spolupracovníků. Nejprve autoři čtenáře seznamují se záměrem výzkumu Mehrabiana a Wienera (1967), tedy studiem nekonzistentních sdělení¹⁵⁰ (přesněji rozporupně vyjadřovaných emocí), následně předkládají tříkomponentní rovnici¹⁵¹ jako syntézu dvou výzkumů, jež byla Mehrabianem z obou závěru vyvozena. „*V rámci oblasti vnímání emocí tak výsledky naznačují, že neverbální složky převyšují vliv verbálního kanálu přibližně 13x*“ (ibidem: 443).

Stejně jako obdobné výzkumy (např. Birdwhistellovy) a jejich závěry zůstávají dle autorů dále na „*vysoce specifické experimentální rovině*“ (ibidem: 444). Zejména, jak podotýkají, je potřeba připomenout, že zájem dosavadních výzkumů nebyl (prozatím) směřován více všeobecně (povšechně), čímž odkazují k výzkumům zaměřeným výhradně na komunikování pocitů a postojů. Uvádějí tři konkrétní – nepřirozené – prvky, jež byly ve studiích uplatněny a tímto byly závěry oslabeny.

Jednak je to užívání neverbálních kanálů bez jakéhokoli kontextuálního ukotvení, často navíc v umělé izolaci od ostatních komunikačních kanálů. Dalším prvkem je užívání rozporu mezi komunikačními kanály, s čímž se mimo prostor laboratoře setkáváme jen sporadicky a konečně je to (omezené) zacílení badatelů (pouze) na posuzování emocí, kdy jsou přehlíženy další aspekty lidského vnímání a interpretace (ibidem: 444). „*Například tříprvková formule Mehrabiana (1972) citovaná výše byla podána, jako kdyby se jednalo o exaktní prohlášení toho, v jaké míře každý z užitých kanálů přispívá k celkové komunikaci (...). Tato formule však primárně reflektuje dvě studie (Mehrabian & Ferris, 1967; Mehrabian & Wiener, 1967), které byly evidentně (a záměrně) navrženy jako nepřirozené*“ (ibidem).

U výzkumu Mehrabiana a Wienera si Archer a Akert všimají, že v případě nekonzistentních sdělení bylo hodnocení kombinovaných výrazových složek (obsahové i čistě vokální) podobné jako ta posouzení vyplývající pouze z vokální složky. „*Výzkumníci proto došli k závěru, že vokální komponenta (a ne slovo) ovlivňuje vnímání těchto nekonzistentních*

¹⁵⁰Toto slovní spojení identifikují jako okamžiky, kdy „*slova záměrně vyjadřují jeden druh emocí prostřednictvím verbálního kanálu a rozporné emoce skrze vokální kanál (tón, výška atd.)*.“ Typickým příkladem nekonzistentního sdělení je dle autorů sarkasmus (Archer – Akert, 1977: 443).

¹⁵¹ „*(...) pouze 7 % z celkového vlivu emocí je přičítáno samotnému verbálnímu kanálu, zatímco 38 % je přičítáno paralingválnímu kanálu a 55 % obličejovému kanálu*“ (ibidem).

sdělení“ (ibid.). Jak dále rozvádějí, „*závěr z uvedeného výzkumu reflektuje způsob, kdy jediné vyřčené slovo je posuzováno izolovaně*“ (ibid.), a to za užití záměrných a kontextuálně nijak neukotvených nesouladů (rozporů) mezi verbálním a vokálním kanálem. Takový způsob v zásadě neodpovídá realitě, jelikož „*komunikace tohoto typu je opravdu vzácná (a snad i neznámá) ve skutečném životě*“ (ibidem).

Odkazují na slova Mehrabiana, který sám jasně poukázal na rozdíly mezi (umělými) laboratorními podmínkami a reálnou komunikací (ibid.: 444-445). Poznávají, že odhad, jakým se jednotlivé výrazové složky podílejí na komunikaci, tak v zásadě zcela závisí na užití konkrétních postupů - v případě Mehrabiana užití jednoho slova a uplatnění nekonzistentních komunikačních kanálů. Zároveň poukazují na skutečnost, že je ve výzkumech užíváno jen omezené množství neverbálních komunikačních kanálů (např. pouze faciální), přičemž pro reálnou situaci je příznačná koincidence jejich několika typů (nikoli jejich izolované užívání). Kritiku směřují nejen k Mehrabianovi, ale všem experimentům, jež výše uvedené skutečnosti nereflektují (ibidem: 445).

Na rozdíly mezi skutečnou „živou“ mezilidskou komunikací a řízeným obsahem verbální komponenty poukazují i další badatelé, např. Hart a Brown (1974). S odkazem k Mehrabianovi et al. uvádějí, že informace o postojích, jež tito badatelé obdrželi ve dvou samostatných výzkumech, mohou být kvantifikovány v podobě tříkomponentní rovnice 7 % (řečový obsah) – 38 % (vokální) – 55 % (obličejové výrazy). Zároveň dodávají, že si tyto „*překvapivé výsledky*“ (ibid: 371) vysloužily značnou pozornost v odborných kruzích (ibid.). „*Mehrabian zjistil, že hodnotící informace byly sdělovány skrze vokální charakteristiky v experimentu, kde bylo užito pouze jedno slovo. Nicméně přirozený obsah řeči sděluje informace primárně skrze kombinace slov a vět spíše než v rámci komunikace jediného izolovaného slova*“ (ibidem: 372). Připomínají rovněž implikaci nekonzistentních (rozporuplných) informací, ke které bylo v experimentech přistoupeno.

Dále poukazují na skutečnost, že větší důraz, jež příjemci kladli na vokální signály, nemusí automaticky znamenat, že by informace o pocitech byly přenášeny výhradně tímto komunikačním kanálem. Naopak se přiklání k názoru, že byly informace spíše předávány v rámci rozporuplnosti mezi výrazovými složkami. „*Sama nekonzistence mohla mít informační hodnotu*“ (ibidem), protože se s takovými případy, dle jejich vyjádření, v reálném světě příliš neseťkáváme, s výjimkou (již několikrát) zmiňovaného sarkasmu (ibid.). Čímž autoři dospívají k závěru, jež aplikabilitu Mehrabianových experimentů a jejich závěrů

poněkud limitují. Neboť pokud jsou informace o pocitech a postojích sdělovány v rámci rozporu na rovině vokální a verbální, „*a tyto nekonzistence jsou v přirozené řeči vzácné, pak hlasové charakteristiky ve skutečnosti nemusejí v přirozené řeči sdělovat mnoho informací o citovém stavu*“ (ibidem). Mehrabianova zjištění, jak autoři doporučují, by měla mít omezenou platnost na konkrétní typ řeči, která je málo zastoupena po obsahové stránce (doslova bychom mohli použít označení „skoupá na slovo“) a kdy jsou navíc hlasová a obsahová složka ve vzájemném rozporu (ibid.). Obsah verbální složky byl navíc vybrán a vytvořen uměle, nemusí tedy sdělovat stejné množství informací, jako je tomu v reálných podmínkách (ibid.: 373).

Slovo jakožto jediný zástupný element verbální komponenty uvažují rovněž další autoři (Schiff & Thayer, 1974: 50). Výsledky výzkumů Mehrabiana a jeho kolegů (1967) jsou představeny prostřednictvím explicitního uvedení všech tří komponentů, přestože procentuální zastoupení v případě výrazů obličeje nevidujeme (pouze neurčitě uvádějí, že zastává v komunikaci největší podíl) a obsahová stránka řeči je nastíněna pouze přibližně (méně než 10 %).¹⁵² Přestože, jak dodávají, se jedná o „*první aproximace váženého modelu komunikace*“ (ibid.: 59), tato jsou založena na (dvou) studiích, v nichž byla verbální složka značně znevýhodněna v porovnání s ostatními komunikačními kanály (ibidem).¹⁵³

S celkovými výsledky obou výzkumů v podobě kvantifikace komunikace emocí¹⁵⁴ se setkáváme také v souvislosti s poukazem na skutečnost, že jsou tyto (v zásadě odhady) považovány ze strany některých odborníků za poměrně přesné, přičemž jejich aplikabilita je omezená (Krauss et al., 1981: 312). Procentuální podíly jednotlivých výrazových složek (7-38-55), tedy závěry obou výzkumů, jsou zde vztaženy ke komunikaci emocí. Stejně jako ve výše uvedeném příkladu (Archer & Akert) i zde poukazují na autorovo (Mehrabian) upozornění, kdy je patrný rozdíl mezi laboratorním experimentem, pro který jsou příznačné předem definované (umělé) podmínky ne zcela slučitelné s reálnou situací v běžné komunikaci. Výsledky by tak dle autorů „*měly být generalizovány pouze s velkou mírou obezřetnosti*“ (ibidem). Sami zaznamenávají, že jsou čísla 7-38-55 považována ze strany některých (není blíže specifikováno) členů odborné komunity za poměrně *přesné* aproximace podílu, jenž v komunikaci emocí připadá každému komunikačnímu kanálu (ibidem).

¹⁵² Vokální složku (38%) explicitně a přesně uvádějí.

¹⁵³ V této záležitosti parafrázuje Michaela Argyla (1969).

¹⁵⁴ Jak jsme předeslali v příslušné kapitole, někteří autoři synonymizují výrazy *emoce* a *pocity*.

K prozatímním výsledkům výzkumů, jež připsaly prvenství neverbálním kanálům, jsou autoři poměrně skeptičtí a přiklánějí se v tomto ohledu na stranu těch, kteří dosavadní základnu empirických zjištění hodnotí jako nepřesvědčivou, zejm. s ohledem na všeobecnou (ne)použitelnost závěrů vycházejících ze specifického (úzkého) zaměření. Připomínají, že se prokázaná dominance neverbálních signálů (rovněž v dalších obdobných experimentech) vztahuje (resp. omezuje) pouze (konkrétně) ke komunikování pocitů (ibidem: 313). Rovněž poukazují na důležitost situačních aspektů jakožto významných determinantů, jež určují, který kanál bude v dané situaci uplatněn pro vyjádření konkrétního pocitu. Explicitně upozorňují, že jakékoli pokusy odhadnout podíl jednotlivých výrazových složek či již zjištěné aproximace mohou mít vypovídající hodnotu pouze s ohledem na konkrétní situaci. Platnost by tedy neměla být vztahována k obecné rovině (ibid.: 314).

Dále připomínají, že bylo dominantní postavení neverbální složky potvrzeno v (Mehrabianově) experimentu, v němž byla záměrně užívána rozporuplnost mezi jednotlivými komunikačními kanály. Proto, jak uzavírají (a připouštějí), mohou mít neverbální signály největší vliv v nekonzistentní komunikaci. Neznamená to však automaticky, že by tento závěr (převaha neverbálního kanálu nad verbálním) byl či mohl být považován jako samozřejmý s platností pro každý typ komunikace. Vliv verbálního kanálu naopak může dosahovat mnohem vyššího procentuálního zastoupení (srov. 7 % podíl v Mehrabianově rovnici) v přirozeném prostředí než umělých podmínkách se záměrně implikovanými nesouladnými prvky (ibidem: 319).

Bugental – Kaswan – Love (1970: 647) ve své studii, kdy bylo cílem zjistit, jak jsou nekonzistentní sdělení (např. žertovná či sarkastická) přijímána (hodnocena) ze strany dětí a jejich rodičů, odkazují k závěrům Mehrabiana a Wienera. Zatímco jejich výsledky ukázaly dominanci vokálního kanálu (povšechně) v rámci nesouladných sdělení, v této studii tuto zaznamenali pouze v případě negativních vokálních podnětů. Rozdíl si vysvětlují užitím odlišných metodologických postupů. Poukazují na jednoslovný obsah (přesněji jediné slovo) kódovaný dvěma mluvčími i instrukce, jež participanti Mehrabianových výzkumů obdrželi - zaměřit se (pouze) na tón hlasu, (pouze) na obsah nebo měli vnímat obě tyto složky (současně) (ibidem: 653).

Tito badatelé zjistili, že v případě, kdy je pro příjemce obtížné rozporná sdělení rozluštit, zaměřuje se spíše na tvář a informace, jež jsou tímto kanálem přenášeny. Ke stejným výsledkům, jak upozorňují, dospěli také Mehrabian a Ferris při analýze vokálních

a vizuálních konfliktních sdělení. Zvolený postup se tak, z pohledu autorů, jeví jako příznačný pro studium vlivu jednotlivých výrazových složek v nekonzistentní komunikaci. V tomto bodě však poznamenávají a upozorňují, že naměřené hodnoty (obecně závěry) nemohou být generalizovány na celou komunikaci. Týkají se výhradně situací, v nichž se vyskytují tato protichůdná sdělení (ibidem: 654).

Studie, již se nyní budeme věnovat, patří k jedné z nejkritičtějších. Kriticky se autoři studie *Nonverbal Dominance in the Communication of Affect: A Myth?* nestaví pouze k Mehrabianovi, ale i k dalším výzkumům, jež prokázaly dominantní postavení neverbálních signálů v komunikaci. Rovněž je zde upozorňováno, že tyto navíc uplatňují protikladné (rozporné) kanály, prvenství neverbální komunikace je tak mnohdy potvrzeno ve specifických podmínkách. Trimboli a Walker (1987) přisuzování dominantního postavení neverbálním signálům zejména (s ohledem na předmět našeho zájmu) v komunikaci pocitů a především prezentování zjištění jako obecného faktu oponují.

Upozorňují, že tomuto značně rozšířenému tvrzení mají tendenci věřit zástupci odborné komunity i laické veřejnosti. Přestože, jak dále (dle autorů studie) uvedeme, došli výzkumníci - včetně Mehrabiana - k závěrům na základě nedostatečné metodologie. Nadto má tato obecně přijímaná platnost převládajícího vlivu neverbálních signálů značný dopad na praktické oblasti nejen psychologie, ale také vzdělávání a v neposlední řadě rovněž (obecně) na širokou veřejnost. Lidé se totiž prostřednictvím populárně naučných knih dozívají zprostředkovaně poznatky z odborné sféry, dominantní postavení neverbálních signálů je mnohdy základní tezí těchto publikací a zároveň představuje jeden z „klíčů k úspěchu v různých situacích“ (ibidem: 180-181).

V odborných kruzích se však objevuje stále více opozitních názorů a postojů, jež za všechny shrnuje Friedman do jediného slova „mýtus“ (Friedman, 1978: 149 přes Trimboli, Walker, 1987: 181). Kritika směřuje především ke zvolené (nevhodné) metodologii. Upozorňují, že jsou často uplatňovány protichůdné (nesouladné) signály (verbální x neverbální), které jsou zvukově i obrazově zaznamenávány a následně předkládány k posouzení. Příjemci tyto mají posoudit dle předem definované škály, přičemž informace, kterých se jim dostává, lze označit za „nekompletní“ (ibidem: 181), povětšinou jsou totiž předávány pouze jedním kanálem. Navíc mají tyto nekonzistentní zprávy jen málo společného se skutečnou komunikací (výskyt není častý), a proto na ni závěry zjištěné v umělých podmínkách laboratorního experimentu nemohou být aplikovány (ibid.: 182).

Dle autorů je rovněž diskutabilní, do jaké míry účastníci výzkumu skutečně vnímají neverbální signály jako dominantní. Autoři uvažují, zda spíše nesehrávají roli tzv. *pobídkové charakteristiky (demand characteristics)* (ibidem), kdy účastníci vědí, co je zkoumáno, a chovají se a jednají tak, jak si myslí, že by se chovat a jednat měli. Je třeba mít dále na paměti, že aktéři, jež tyto signály kódují, v zásadě přehrávají. Příjemci tedy odhadují, jak (a co) cítí osoba, která vysílá signál pouze předstírá. Může být obtížné popsat citový stav mluvčího dle předložené hodnotící škály, a tak si příjemce brzy najde vodítka, která mu v dekódování pomohou (ibidem). Zjistí, že se verbální signály opakují, zatímco u neverbálních si této skutečnosti tak snadno nevšimá (byť se opakují oba). Zdánlivá proměnlivost neverbální složky může být zapříčiněna (pokaždé) poněkud odlišným provedením určitého signálu ze strany mluvčího (kódovatele). Navíc jsou verbální signály očividné, mají přesnou (explicitní) formu, zatímco neverbální mnohdy ani nepostřehneme, jejich vnímání je spíše nevědomé a příjemce je hodnotí jako proměnlivé (ibidem: 182-183). Pochopí tak, co je přesným cílem výzkumu a od toho se odvíjí (vyšší) hodnocení neverbálních signálů (ibid.: 183).

Řešení lze dle autorů spatřit v užívání sdělení, jež odpovídají reálné komunikaci, „*nebo musí být umělé konstrukce velmi dobře maskovány*“ (ibid.). Ve své studii předkládaný postup sami aplikují. Jak z jejich zjištění vyplývá, v případě, že „*je znám záměr experimentu nebo je míra kamufláže nízká*“ (ibid.: 189), je jasně prokázán dominantní vliv neverbálních signálů. Naopak, pokud účastníci neznají účel a cíl experimentu a „*stupeň kamufláže uměle vytvořených nesouladných sdělení je vysoký*“ (ibid.), dominanci neverbálních signálů nevidují.

Reflexi způsobů, jakým pracují autoři populární literatury, zejména takzvaných „jak (se) - knih“ („*how-to*“), provedl DePaulo (2014). Poukazuje na předkládání výsledků (atraktivních) výzkumů zvláště ze strany marketingových a obchodních konzultantů, kteří mají tendenci přehánět a vykreslovat původní výzkumy takovým způsobem, aby jim sloužily jako jeden z nástrojů prodeje (Pp. 64). Rozpoznat, co si druzí myslí a co cítí, je prezentováno jako „nezbytná“ manažerská vlastnost. (Pp. 66).

Podle DePaula (ibidem: 64) není nijak překvapivé, že svá tvrzení zaštitují výsledky Mehrabianových výzkumů, přesněji výslednou rovnicí o třech prvcích 7-38-55. Tato čísla se stále tradují, přestože existují výzkumy, v nichž bylo dosaženo mnohem nižším hodnot v případě složky neverbální než oněch 55 %. Kritika zaznívá zejména vůči značným zjednodušením, která jsou pro tyto publikace typická. Předně je to nereflektování

kontextuálních skutečností a prezentování odborných výsledků jako všeobecně platných a uplatnitelných ve všech situacích a oblastech života, od čehož se odvíjí názvy knih i kapitol - např. „*Jak číst v lidech jako v knize*“ (ibidem).

O Mehrabianových číslech v kontextu populárně naučné literatury hovoří DePaulo jako o „*Nejsvětější trojici*“ (ibid.), které v těchto publikacích vzdávají příslušní autoři hold. Zatímco v některých případech citační důslednost i odůvodnění uvedených tvrzení opomíjejí, jiný případ lze, dle DePaula, zaznamenat právě v souvislosti s Mehrabianem, jehož jméno často prezentují. A pokud jiná konkrétní jména či odkaz k odborné literatuře (přece jen) zazní, zůstává otázkou, jak tato zjištění interpretují (ibidem). DePaulo (ibid.: 65) zároveň poznamenává, že existuje pouze malé množství současných výzkumů, které by studovaly neverbální komunikaci v kontextu obchodu (byznysu). Čímž lze vysvětlit, proč se autoři (stále) uchylují k uvádění týchž zjištění i jejich původců (např./zvláště Mehrabianovy rovnice).

2.1.1 Intermezzo – kritický ohlas z „druhého“ úhlu pohledu

V závěru oddílu připojíme poznatky a postřehy z „opačného“ úhlu pohledu, tj. ze strany již v některých příspěvcích zmiňovaných trenérů a osob pohybujících se v oblasti obchodu a poradenství. K tomuto kroku rovněž přistupujeme s ohledem na určité související momenty v následné analytické části. „*Hloupá čísla*“ (Oestreich, 1999: 1) 7-38-55 používal během svých tréninků také Herb Oestreich, emeritní profesor managementu lidských zdrojů na College of Business¹⁵⁵. „*Na našich komunikačních kurzech prohlašujeme, že ‚výzkumy ukázaly‘, že lidé odvozují pouze 7 % významu komunikace ze samotných slov, kolem 38 % je založena na tónu hlasu a neuvěřitelných 55 % pochází z řeči těla mluvčího (což zahrnuje obličejové výrazy)*“ (ibid.: 1), čímž měli ohromovat účastníky kurzů. V jednom okamžiku však vyvstala otázka, z jakých konkrétních výzkumů, resp. ze strany jakých osob však tato zjištění pochází. Původ čísel měl v poradenském průmyslu objasnit v polovině 90. let jistý trenér neurolingvistického programování, jenž se iniciačního článku dopátral a zjistil, že čísla pocházejí z výzkumu, jenž v 60. letech provedl Albert Mehrabian, profesor z UCLA. Svá zjištění dotyčný trenér prezentoval v r. 1994 v časopise s tematikou neurolingvistického programování (ibidem).

¹⁵⁵ San Jose State University, California.

Oestreich, poté, co se s okolnostmi a průběhem experimentů seznámil, tvrdí, že svůj podíl viny na desinterpretacích nese právě Albert Mehrabian. „*Po pečlivém přečtení jeho knih a článků jsem zjistil, že čtenáře adekvátně neupozorňuje na limity v aplikaci výsledků studií. Nedostatečně zdůrazňuje, že neproporcionální vlivy tónu hlasu a řeči těla se vztahují pouze na případy, kdy jsou výrazové kanály v rozporu; jsou-li slova nekonzistentní s tónem hlasu a řeči těla mluvčího*“ (ibidem: 2).

Za přehnaná slova a nadhodnocení označuje Mehrabianův výrok: „*Obecně můžeme říci, že neverbální chování mluvčího má větší vliv než slova v rámci komunikování pocitů a postojů*“¹⁵⁶, což podle něj neodráží podmínky, jež byly uplatněny, tj. rozpor mezi mluveným slovem, tónem hlasu a výrazy obličeje. „*Co když jsou konzistentní? Což s sebou nese větší váhu teď? A není to trochu primitivní předpokládat, že jediné mluvené slovo vyjadřující to, co běžně nazýváme ‚komunikace‘?*“ (ibidem). Uměle vnášet do experimentu silný prvek nesouladu mění dle autora pohled na celou záležitost. Účastníci experimentů, jak doplňuje, „*samozřejmě hledali nějaká vodítka*“ (ibid.), bylo-li užito jediné slovo a kladli tak přehnaný důraz na neverbální složku. Podivuje se nad tím, že pouhé jedno slovo mělo prezentovat a zastupovat pocity a postoje mluvčího (ibidem). Oestreich (ibidem: 3) považuje za „*nejrozumnější postoj, který můžeme v trénincích zaujmout, zdůrazňovat, že jsou všechny tři složky důležité. Slova, tón hlasu a řeč těla musí být navzájem nejen v souladu, musí se vzájemně podporovat. Pokud tomu tak není, jeden prvek může snadno znehodnotit ostatní.*“

2. 2 Oblast komunikačních studií a kritická reflexe ze strany jejich zástupců

Příspěvky, jež zazní ve druhém oddílu kapitoly věnované kritické reflexi výzkumů, jsou kritické, skeptické a shodně hovoří (explicitně či za užití ekvivalentu) o Mehrabianových číslech jako o rozšířeném mýtu. Přestože bylo primárním cílem představit, jak jsou Mehrabianovy experimenty (1967) vnímány ze strany jeho kolegů - psychologů - považujeme za příznačné (vzhledem k našemu oborovému zaměření) uvést rovněž kritickou reflexi odborníků z oboru komunikačních studií. V následující pasáži zazní tři příspěvky. Jedná se o kritické stati, v nichž se pojednává o Mehrabianových experimentech, jejich nedostacích,

¹⁵⁶ Autor necituje, neuvádí zdroj, my však víme, že deklarace pochází ze Silent Messages (1971: 44).

limitech aplikovatelnosti (uplatnitelnosti) v praktickém životě (rozumějte komunikaci) i fascinaci tříkomponentní rovnicí ze strany odborníků i laické veřejnosti. Navazujeme tak na poslední příspěvky předchozí části, jež upozorňovaly především na desinterpretace Mehrabianových čísel i (vy)užívání těchto k potvrzení (značných) účinků v mezilidské komunikaci.

Timothy Hegstrom¹⁵⁷ (1979: 135) neustálé opakování čísel 7-38-55 v kontextu veškeré komunikace či další reinterpretace výsledků Mehrabianových výzkumů, zejména mezi členy odborné komunity, označuje doslova za „*kalení teoretických vod*“. David Lapakko¹⁵⁸ (1997: 63) v této souvislosti hovoří o katechismu, určitém dogmatu, kterým se každá akademická sféra vyznačuje a Mehrabianova rovnice si svým hojným citováním postupně získala status pravdivého tvrzení a vyrovnává se dalším komunikačním axiomům. Především na poli komunikace se jedná o (pravděpodobně) nejznámější čísla, byť má více než 40 let starý závěr značné metodologické nedostatky (Lapakko 2007: 8, srov. výše s Trimboli, Walker: 1987).

K rozšíření a fascinaci Mehrabianovou rovnicí mohla výrazně přispět zjednodušená (kvantifikovaná) forma (Hegstrom, 1979: 134), numerická přesnost, jež ze závěrů činí magická čísla (Lapakko, 1997: 65). Odkaz k Mehrabianovým číslům 7-38-55 lze zaznamenat v řadě publikací, v učebnicích (Hegstrom, 134, Lapakko, 1997: 64, Lapakko, 2007: 7), textech a neposlední řadě také v prostředí internetu (Lapakko, 2007). Neustálým předáváním se tak z Mehrabianových čísel stává „*městská legenda*“ (Lapakko, 2007: 8). „*Vědecké vzezření a snadné pochopení vzorce maskují množství omezení, která s sebou nesou*“ (Hegstrom, 1979: 142).

Lapakko (2007: 8 - 9) navíc upozorňuje, že „*v historii lidstva*“ nebylo v oběhu nikdy tolik informací jako v současné době, kdy se otevírá prostor pro další z množství (re)interpretací Mehrabianových závěrů a jejich šíření prostřednictvím stovek či tisíců webových stránek. Rovněž lze zaznamenat jen „*omezené či žádné porozumění*“ (Lapakko, 2007: 7) i neznalost okolností původního výzkumu, jenž vygeneroval tříkomponentní rovnicí. Čtenáři tak mnohdy netuší, že byla výsledná rovnice sestavena na základě dvou různých studií (Hegstrom, 134 a 135; Lapakko, 2007:8, 1997: 64). Lapakko (2007: 8) dokonce zastává názor, že si Mehrabianova rovnice získala mnohem větší pozornost, než by si skutečně zasloužila¹⁵⁹. Navíc, jak dodává Hegstrom (Pp. 135), se „*může zdát, že se o podílu*

¹⁵⁷ Profesor komunikačních studií, San Jose State University

¹⁵⁸ Vizte dále Analytickou část.

¹⁵⁹ Vizte v Analytické části Mehrabianův postoj k těmto 2 experimentům.

jednotlivých výrazových složek (zejména vlivu neverbální komunikace - pozn. aut.) *ví více, než je ve skutečnosti známo*". Upozorňuje, že Mehrabian nikdy neprovedl společné měření všech tří komponentů (verbální, vokální, faciální), byť s Ferrisovou namítají, že právě zvoleným způsobem mohli naměřit (zjistit) nezávislé hodnoty, jež připadly každému z komunikačních kanálů (ibidem). Lapakko (1997: 64 a 66, 2007: 8) jako jeden z limitů označuje relativně malý a především homogenní vzorek (37 studentek, které participovaly na hlavní fázi výzkumu).

Hegstrom i Lapakko poukazují na značně omezený rozsah verbální složky, která byla zastoupena jediným slovem. První v pořadí deklaruje, že je možné výsledky výzkumů aplikovat pouze na komunikaci s jednoslovným obsahem (Hegstrom, 1979: 135). Lapakko (2007: 8) pak v případě Mehrabianových výzkumů hovoří o „*bezvýznamnosti*“ verbální složky. Upozorňuje, že výzkum Mehrabiana a Ferrisové v zásadě – pouze – prokázal skutečnost, že nemá-li člověk k dispozici „*verbální podněty, nemůže slovům přikládat žádný význam*“ (Lapakko, 1997: 64).

Oba autoři akcentují, že se výsledná rovnice vztahuje výhradně ke komunikování postojů a pocitů, resp. bylo ve výzkumech zjišťováno, jakou měrou přispívají jednotlivé výrazové složky k vytváření dojmu o aktuálních pocitech mluvčího (Hegstrom, 134; Lapakko, 2007: 11 a 14) a nelze ji generalizovat na celou lidskou komunikaci¹⁶⁰ (Hegstrom: 141). Hegstrom navíc hovoří o dimenzi, jež by se dala označit jako „*konotativní význam*“ (Pp. 135); to, jak na nás z emocionální stránky sdělení působí. (ibid.: 134 - 135).

Lapakko (1997: 64) dále poukazuje na nepřímý, resp. žádný mezilidský kontakt příhodný pro oba experimenty a na značný rozdíl v porovnání se skutečným světem a skutečnými lidmi, kteří komunikují „*v určitém kontextu*“ a především „*ve větách a souvětích*“ (ibidem). Mezilidská řeč, jak rozvádí, je rozmanitá a lidé využívají celý bohatý arsenál, jenž jim jazyk nabízí (1997: 64 a 65). Připomíná slova původce magických čísel, Mehrabiana, která pochází z osobní korespondence: „*Je absurdní domnívat se, že pouze 7 % celkové komunikace připadá slovům, verbální složce*“ (Mehrabian, 1995 přes Lapakko, 2007: 8 a 1997: 65). Fakt, že si je této skutečnosti vědom i sám autor, označuje Lapakko (1997: 65) za ironii. Sám však dodává: „*Přestože víme, jaké limity Mehrabianův experiment má, nezastaví to zbytek světa od dalšího přebírání a šíření těchto úžasně přesných čísel*“ (Lapakko, 2007: 8).

¹⁶⁰ Hegstrom toto tvrzení uvádí v souvislosti s vlastním provedeným výzkumem, přičemž zvolil taková sdělení, jež mnohem více korespondují s reálnou komunikací (Pp. 137).

Uvažuje, že dříve byly podobné výzkumy záležitostí ryze odbornou, dnes se hranice stírají a izolovaný akademický svět se propojuje s dalšími oblastmi a proniká zejména do běžného života lidí (ibidem: 9). Hovoří doslova o dani za „informační explozi“ (Lapakko, 1997: 65), upozorňuje na (zprostředkované) přebírání Mehrabianovy rovnice ze sekundárních zdrojů. Pokud by však lidé nahlédli do původní studie Mehrabiana a Ferrisové, pravděpodobně by si uvědomili (ve větší či menší míře) limity těchto tvrzení (ibidem).

Hegstrom (ibid.: 135 - 136) však poukazuje na Mehrabianův krok, jenž mohl hranice vnímání tříkomponentní rovnice sám posunout za původně vymezenou oblast komunikování postojů. Připomíná, že si Mehrabian položil otázku, zda může být rovnice aplikována také na oblast *vlivu (moci)* a *responzivity* a na tuto odpověděl kladně (vizte výše uvedené v oddíle věnovaném výroky Mehrabiana směrem k závěrům výzkumů).

Lapakko (2007: 13) naznačuje několik způsobů, jak by se mohlo (mělo) zamezit šíření obdobných mýtů v budoucnu. Zejména, jak doporučuje, by se měla akademická sféra (rozumějte širěji odborná komunita) zajímat, jak jsou jejich výsledky prezentovány a interpretovány širokou veřejností, resp. jak tyto mezi lidmi žijí. Je třeba pamatovat, že jsou výsledky výzkumů šířeny mezi laickou veřejností, odborníci by tedy měli převzít zodpovědnost za závěry z těchto výzkumů plynoucích a především se zajímat, jak tyto mezi lidmi žijí (ibidem). Vždyť řada výzkumů se provádí zejména s ohledem na jejich aplikovatelnost a v praxi (Lapakko, 2007: 9, 13).

Dále navrhuje zvážit užívání knih ve výuce, v nichž se objeví nepatřičné generalizace a nesprávné formulace Mehrabianovy rovnice. Vyučující by měli vést studenty ke kritické reflexi těchto čísel, případně generalizované podoby a zapojit studenty do úvah, jak silná jsou ve skutečné komunikaci slova, jimž řada lidí přiřazuje pouze 7 % podíl. Zamýšlí se, zda je vůbec vhodné nebo smysluplné pokoušet se kvantifikovat vztah mezi verbální a neverbální složkou v komunikaci (ibidem 13 - 14). Lapakko si všímá, že se někteří autoři snaží citovat Mehrabianova čísla co nejvěrněji, jiní pouze přebírají nekvantifikovaný (největší) vliv neverbální komunikace nebo se uchylují ke generalizované formulaci (1997: 66).

Pokus o kvantifikaci mezilidských vztahů považuje Lapakko za neopodstatněný a bezdůvodný, pokládá si otázku, zda vůbec tyto lze vyjádřit přesnými čísly (1997: 66). Lapakko vyzývá ke zdravé skepsi (ibidem), zejména s ohledem na značné metodologické nedostatky obou výzkumů. Jestliže někdo tvrdí, že je 93 % komunikace neverbální, pak nabádá ostatní věřit, že na slovech vůbec nezáleží (Lapakko, 2007: 13).

3. Shrnutí

Domníváme se, že přeložená kritická vyjádření jsou dostatečně vypovídající a není potřeba tyto dále rozvádět. Naopak bychom chtěli upozornit na jednu skutečnost, na kterou jsme v rámci mapování kritické reflexe¹⁶¹ narazili. Mehrabianovy experimenty, jak je z některých ukázek patrné, mohou být interpretovány rozdílně, potažmo jsou na různých místech akcentovány jiné limity v užívání, případně jsou některé vynechány. Je třeba dát v jistém směru prof. Oestreichovi za pravdu, deklaruje-li, že jsou limity v užití závěrů místy nejednoznačné. Na druhou stranu právě úryvek, kdy jsme odkázali na Silent Messages, se nachází v kapitole pojednávající o nekonzistentní komunikaci a je na tomto místě zcela zřetelně uvedena informace o aplikaci rovnice na situace, v nichž se vyskytují protichůdná sdělení.

Dotyčný autor vybral úsek, v němž Mehrabian zrovna rozpor nezmiňuje, avšak tyto skutečnosti uvádí na několika dalších místech. Domníváme se tak, že se Mehrabian (pouze) zdržuje od opakování (stále) téhož (vizte dále). Informace o nekonzistentní komunikaci naopak postrádáme ve 3 příspěvcích zástupců komunikačních studií (u Hegstroma je zmíněna pouze okrajově v rámci citace Mehrabiana, kde demonstruje jeho útok směrem k potenciální širší aplikaci čísel – vizte výše), u Lapacka pouze v případě statí z roku 2007, kde cituje z korespondence Mehrabiana, v níž se zmínka o nekonzistentní komunikaci nachází (vizte úvodní oddíl analytické části); v obou statích však jinak vůbec nezaznívá, naopak je akcentována dimenze pocitů a postojů jako výrazný limit v aplikaci čísel.

Oba experimenty jsou v odborném diskurzu vnímány především jako dvě samostatné studie¹⁶², neboť před uvedením tří sloučených hodnot, jak jsme představili, byli čtenáři

¹⁶¹ V bakalářské práci prezentujeme s ohledem na její rozsah pouze několik kritických momentů, nikoli veškeré nalezené. Přesto, domníváme se, zazněly jedny z nejpodstatnějších.

¹⁶² Setkáváme se s konkrétními závěry (Mehrabian & Ferris, Mehrabian & Wiener) i vágnějším odkazem k těmto výzkumům, jež prokázaly, že jsou-li informace předávány vizuálním, vokálním a verbálním kanálem současně, pak vizuální signály hrají hlavní roli při utváření celkového dojmu ze sdělení (Amstutz, Kaplan, 1987: 366). Najdeme také konkrétnější výsledky v podobě tvrzení, že nonverbálně-expresivní kanál ovlivňuje naše hodnocení příslušného sdělení přibližně „1,5krát více, než kolik připadá na kanál hlasový“ (Smith-Hanen, 1977: 87, Haase, Tepper, Jr., 1972: 421).

Výsledky výzkumu Mehrabiana a Wienera jsou v následující studii prezentovány (Strahan, Zytowski, 1976: 387) jako demonstrace relativně malého efektu obsahu sdělení („*vlastně jednoho slova*“ *ibid.*) na posluchače. Mnohem větším vlivem disponují doprovodné obličejové výrazy nebo tón, jakým je dané slovo proneseno. Výzkum je zde stručně uveden, resp. nastíněn jako situace, kdy mluvčí sdělovali jednoslovné zprávy za proměnlivých podmínek, přičemž jejich hlas a verbální sdělení byly v některých momentech souladný, v jiných chvílích naopak tón hlasu nekorespondoval s obsahem slov. Navazují na závěry druhého experimentu, Mehrabian & Ferris, jejichž sloučením se závěry prvního výzkumu vznikla výsledná rovnice, která reflektuje relativní podíl vokální, vizuální složky a obsahu (*ibidem*).

srozumění s výsledky (pouze) konkrétního experimentu, tj. Mehrabian – Ferris. Připusťme, že v závěru druhé studie (Mehrabian a Ferris) *explicitní* spojení tří koeficientů s nekonzistentní komunikací schází, byť na jiných místech studie tuto skutečnost uvádějí. Stejně jako je rovnice spjata právě se situací, kdy si výrazové složky protirečí, v dalších relevantních zdrojích (tj. Mehrabianovy publikace, články, webové stránky). Interpretace čísel se tak mohou vztahovat pouze na dimenzi pocitů a postojů, jako evidujeme v případě některých Mehrabianových kolegů – psychologů.¹⁶³ Dodejme, že na většině míst však byla a je spojitost s uplatněním čísel (limity) v případě nekonzistentních sdělení vyslovena, jedná se spíše o případ ojedinělý.

Právě jistá nejednoznačnost závěru druhé studie, v níž byly 3 hodnoty (nikoli přímo jednodušeji prezentovaná „rovnice“) poprvé představeny, přestože v úvodu čtenáři byli obeznámeni s výsledky experimentu Mehrabian – Wiener, tj. dominancí vokální komponenty v případě nekonzistentních sdělení, může být důvodem několikerých interpretací, resp. (ne)reflektováním všech okolností. V následující (analytické) části představíme, jaké důsledky tyto skutečnosti mohou v rámci akcentace (pouze) limitů na dimenzi pocitů a postojů mít.

Nejednoznačnost se netýká pouze uvedené studie. Přestože, jak jsme několikrát uvedli, je tříkomponentní rovnice Mehrabianem prezentována v obou publikacích v úsecích / oddílech věnovaných nekonzistentní komunikaci, stejně jako na webových stránkách, kde je spojitost zcela evidentní, například v publikaci *Nonverbal Communication* (2007:108), v oddíle, kde poprvé uvádí původní vážené hodnoty, je nejprve nastíněno, jaký vliv mají jednotlivé složky v rámci sdělování pocitů a postojů. (Až) vzápětí následuje informace o tom, že v případě nekonzistentních sdělení je to tedy implicitní složka komunikace, jež určí dojem ze sdělení. Stejně tak v populárnějších článku *Communication without words* (1968), kde spojitost rovnice s nekonzistencí vyplývá (prve) zejména z příkladu uvedeného pod ní (vizte dále).

Nutno dodat, v *Nonverbal Communication* (2007: 182) je v závěrečném souhrnu představena již srozumitelná rovnice, kdy jsou jednotlivé prvky vyjádřeny procentuálně a nikoli jako „vážené“ hodnoty (tj. poměrně abstraktní koeficienty). V tomto okamžiku však

¹⁶³ Burnett a Motowidlo (1998)¹⁶³ s odkazem k provedeným výzkumům deklarují, že neverbální komunikace je mnohdy „*silnější než slova*“. Kromě procentuálního zastoupení všech výrazových složek v komunikaci emocí v podobě Mehrabianovy tříkomponentní rovnice 7 (slovní obsah) - 38 (paralingvistika) - 55 (obličejové signály) připomínají také Birdwhistellovu kvantifikaci, tj. „pouze 30 - 35% sociálního významu v konverzaci je sdělováno slovy.“ Připomínají, že se těmito výzkumy potvrdily dlouhodobé úvahy o důležitosti neverbálního chování, jež - koincidentní s verbálním kanálem - přispívá ke komplexnosti sdělení. Zmínka o rozporných sděleních zcela schází.

je spojitost se situací, kdy si výrazové složky protiřečí zcela zřetelná (explicitně uvedená).

Ačkoli je z našeho pohledu uplatnění rozporných sdělení a spojitost těchto s čísly 7-38-55 evidentní, neboť Mehrabian tuto skutečnost (ať už zcela explicitně či nikoli) na všech místech uvádí, není vyloučeno, že je naše pojetí odrazem studia všech dostupných pramenů. Pakliže se čtenáři (zájemci) seznámili pouze s jedním z některých výše představených děl, konkrétní text mohl na některé působit jako otevřený s – do jisté míry – polysémickým potenciálem. Přesto si dovolíme tvrdit (vizte také dále Analytickou část), že informace o limitech v užívání čísel, tj. aplikabilita na dimenzi pocitů a postojů by (jednoznačně) měla zaznít spolu s informací o rozporu mezi výrazovými složkami. Jejich uplatnění v rámci obou experimentů je totiž nesporné. Tyto dvě stěžejní informace (limity) zaznívají ve všech, v předkládané práci uvedených, (Mehrabianových) zdrojích, současně – s ohledem na snadný přístup – je rovnice spojována výhradně s nekonzistentními sděleními (a komunikováním pocitů) na webových stránkách Alberta Mehrabiana, kde odkazuje k publikaci *Silent Messages* a konkrétním pasážím pro podrobnější informace. Nejednoznačných okamžiků v případě finální „rovnice“, procentuálních poměrů 7-38-55, naopak evidujeme nepatrné množství.

Závěrem shrňme následující. Vzhledem k tomu, že jsou čísla 7-38-55 spjata mezi širokou veřejností takřka výhradně s osobou Alberta Mehrabiana, neboť to byl právě Mehrabian, jenž tyto hodnoty ve srozumitelné formě, tj. jako skutečnou „rovnici“ několikrát (sám) prezentoval a k němuž se řada autorů i dalších osob obrací pro vysvětlení a objasnění experimentů (kromě Lapakka vizte dále) – odtud také plynou označení typu Mehrabianův mýtus, Mehrabianova rovnice/pravidlo/čísla – na základě (logické) úvahy tak lze konstatovat, že se výsledná rovnice rozšířila do různých sfér zejména prostřednictvím jeho publikací a příspěvků. Z toho důvodu se v úvodním oddíle znovu obrátíme k *Mehrabianovi* a jeho *explicitně* vyřčeným limitům v aplikaci (sloučených) závěrů experimentů. Současně doplníme, že veškerá jeho (další) vyjádření směrem k experimentům (1967) a jejich užívání budou prezentována postupně v rámci Analytické části.

III. ANALYTICKÁ ČÁST

1. Publikace populárně naučné – Počátek mýtu o komunikaci

„Vždy, když slyším, že je 93 % komunikace neverbální, nadzvedává mě to ze židle.“¹⁶⁴

(Albert Mehrabian, 2009 v rozhovoru pro BBC Radio 4)

1.1 Úvodní oddíl

V úvodní části práce jsme zmínili (mnohdy) účelové užívání čísel 7-38-55, potažmo 7-93 v řadě publikací populárnějšího charakteru. Vzhledem k vytyčeným cílům, tj. zachytit vznik mýtu o komunikaci, přistupujeme k analýze vybraných publikací, v nichž jsou tzv. Mehrabianova čísla, případně obecnější nekvantifikované závěry prezentovány. Vzhledem k četným variacím, jež se v každé z publikací objevují, je nutné připomenout původní intence badatelů, kdy zkoumali, jak lidé umějí posoudit pocity druhých, resp. čemu (slova – tón či tón – výraz obličeje) přiřkládají větší váhu, zejména protiřečí-li si obsah slov s tónem hlasu či tón s mimikou. Řídit se budeme Mehrabianovým upozorněním na jeho vlastních webových stránkách v sekci věnované představení publikace Silent Messages, (krátká) pasáž věnovaná *nekonzistentní komunikaci*, kde jsou čísla 7-38-55 prezentována: „*Nemluví-li komunikátor o svých pocitech, není tato rovnice aplikovatelná.*“¹⁶⁵

Připojme rovněž avizovaný výňatek z osobní korespondence, který zveřejnil David Lapacko ve své stati (2007), v němž navíc Mehrabian kromě dimenze pocitů současně připomíná také tehdejší studium nekonzistentní komunikace. „*Prosím, pamatujte, že všechny*

¹⁶⁴ „(...) immer, wenn ich von dieser Fehlinterpretation meiner Untersuchungen höre, krümmt es mich.“ Jedná se o volnější překlad, neboť německé „sich krümmen“, resp. „es krümmt mich“ ve smyslu (ze všech možných interpretací pravděpodobně nejtrefnější) „svíjím se“ jsme v tomto případě přeložili způsobem, jaký vidíte výše. Vzhledem k následujícím Mehrabianovým vyjádřením, si, troufáme si říci, tento volný překlad lze dovolit. Citace pochází z následující webové stránky a původ bude dále objasněn v průběhu analytických prací: EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverständnis>>

¹⁶⁵ MEHRABIAN, Albert. "Silent Messages" - A Wealth of Information about Nonverbal Communication (Body Language). In: *Albert Mehrabian's Website - Kaaj.com/psych*. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

mé poznatky týkající se nekonzistentní či redundantní komunikace pojednávají o komunikaci POCITŮ A POSTOJŮ“ (Lapakko, 2007: 11; Pozn.: verzáčky jsou součástí citace).¹⁶⁶

S ohledem na v předchozí části uvedené je pravdou, že jsou v jistém směru (odhlédneme-li nyní od „limitů“ v užití) Mehrabianovy interpretace chvílemi obtížně pochopitelné a uchopitelné – nikoli v konkrétním (tom kterém) textu, neboť nemáme na mysli stylistickou stánku a jazykovou obratnost autora, avšak kompilací jeho (vícer) výroků pronesených na adresu provedených experimentů (1967). Pravděpodobně nejvíce je to jeho upozornění v publikaci *Silent Messages* (1971), kdy akcentuje, že čísla 7-38-55 jsou pouhé *aproximace*, které by měly být podrobeny dalšímu zkoumání. O tři roky dříve ve svém příspěvku *Communication without words* v časopise *Psychology Today* však v samém úvodu (paradoxně) deklaruje: „(...) *Ve skutečnosti jsme vyvinuli vzorec, který přesně ukazuje, jak každý z těchto tří komponentů přispívá k celkovému dojmu ze sdělení*“ (Mehrabian, 1968). V tomto okamžiku je nutné dodat, že výroku předcházela počáteční věta, v níž Mehrabian čtenáře seznamuje s tím, že jsou pocity mnohem více sdělovány neverbálně nežli prostřednictvím slov následováno informací o nekonzistenci. 55 procentní komponentu spojuje, stejně jako v případě zmíněné publikace, výhradně s obličejovými výrazy.

Podstatné zůstává, že na jednom místě tříkomponentní rovnici sám prezentuje jako „přesná čísla“, což se mohlo stát živnou půdou pro vznik velmi rozšířeného slovního spojení „*Mehrabianovo pravidlo*“ (*Mehrabian's rule*) zejména v anglicky mluvících zemích. Pro účely následné analytické části, jak jsme již několikrát uvedli, je zásadní Mehrabianova informace, kterou několikrát připomíná na všech místech, totiž že se čísla vztahují ke komunikování pocitů a nekonzistentní komunikaci, tyto dvě informace považujeme za klíčové, hovoří-li někdo o / či přímo užívá kvantifikovaných/é závěrech/závěry.

Tuto kapitolu se snažíme koncipovat takovým způsobem, aby byly představeny a nastíněny možné způsoby práce se sloučenými závěry dvou experimentů uskutečněných v roce 1967. Vzhledem k avizované šíři užívaných výrazů a pojmů, jež se vztahují k Mehrabianovým závěrům, na některých místech pouze odkazujeme na pojmy dříve vymezené. Na jiných je naopak nutné tyto objasnit, přičemž tak činíme vždy v rámci daného úseku a s ohledem na čtenáře i argumentaci pro (to které) zařazení/kategorizaci, neodkazujeme v případě pojmů, s nimiž jsme prozatím nepochopili, k příloženému slovníku, ale tyto vymezujeme vždy na daném místě.

¹⁶⁶ Další Mehrabianovy reakce na nesprávné interpretace závěrů jeho experimentů přiložíme v následujících oddílech.

1.2 Cíle a metoda práce

Cílem této analytické části je za užití analýzy obsahu, rozboru jednotlivých identifikovaných textů tvořících zkoumaný vzorek, tj. dekompozice „*celku na jednotlivé komponenty*“ (Hendl, 2005: 35) a „*hledání určitých (společných – pozn. aut.) znaků, prvků*“ (Reichel, 2008: 127) v něm zmapovat, jak autoři populárně naučných publikací se sloučenými závěry Mehrabianových experimentů pracují, do jaké míry jejich interpretace odpovídají původním intencím badatelů a pozornost zaměříme také na to, zda uvádějí (přímé/zprostředkované) zdroje informací, nebo závěry prezentují jako obecně známý, „zlidovělý“ fakt. Reflektujeme také představení 55 procentní (původně) obličejové složky ze strany jednotlivých autorů, prezentujeme náznaky skepse, obezřetnosti či pokusu o nápravu věcí (ať už připomenutí původních záměrů či objasnění skutečných závěrů Mehrabianových experimentů) a na základě určitých společných jmenovatelů vymežíme kategorie, jež souhrnně označujeme jako „Práce s čísly“. Do zkoumaného souboru byly zařazeny texty, v nichž se objevují číselné, potažmo procentní podíly i nekvantifikovaný způsob prezentace výsledků experimentů Alberta Mehrabiana a jeho kolegů – bližší představení je součástí následujícího oddílu.

V závěru oddílu si dovolíme připomenout, že rozlišujeme mezi kvantitativní metodou obsahové analýzy a analýzou obsahu (*content analysis*) užívanou Davidem Lapakem¹⁶⁷ v kritické stati z roku 2007, ze které také vycházíme. Lapakko *content analysis* užívanou při analýze webových stránek blíže nepředstavuje, metoda je daná spíše uvedením konkrétního výzkumníkového postupu, proto značný prostor věnujeme níže našemu postupu práce. V další části (část věnovaná práci s čísly v českém internetovém prostředí) jeho kroky (s ohledem na totožné zaměření) následujeme.

¹⁶⁷ *Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates*. Bližší informace vizte v další kapitole věnované mapování Mehrabianových čísel v prostředí českého internetu.

1.3 Kritéria výběru a charakteristika zkoumaného vzorku

Pro tuto analytickou část bylo vybráno, potažmo identifikováno 55 publikací populárně naučného žánru. Jelikož je jeho vymezení značně široké (a dodejme mnohdy nejednotné)¹⁶⁸, bylo nutné vytvořit takový soubor složený z publikací, které lze zahrnout pod jeden název a označit (v našem případě) za *příručky*¹⁶⁹ (tzv. *self-help books*). Po uvážení jsme tak vyloučili dvě publikace učebnicového¹⁷⁰ typu českých autorů, přestože jedna z nich (Průvodce mezilidskou komunikací Ivo Plaňavy) byla na některých místech charakterizována nikoli jako učebnice, ale obecněji jako „populární výklad vymezující základní pravidla komunikačního procesu a jeho význam pro mezilidské vztahy“ či „odborná problematika interpretovaná přístupnou formou.“¹⁷¹ Svou povahou (učebnice komunikace z pohledu sociálně psychologického z edice Psyché) se liší od zbývajících vybraných publikací a bylo by přinejmenším diskutabilní stavět tuto na stejnou úroveň jako (např.) knihy o svádění, budování dobrého image nebo správném telefonování uvozené slovem „jak“.

Vybraný soubor tvoří tituly českých i zahraničních autorů (tj. publikace překladové), které jsou volně dostupné širokému českému publiku, tj. jsou přístupné v knihovnách, řada také v knihkupectvích. Tyto jsou zastoupeny v poměru 19:36.¹⁷² Vzhledem k tomu, že cílíme na publikace rozšířené v českém prostředí, stejně jako v dalším oddíle se věnujeme práci s čísly na českých webových stránkách, je určujícím kritériem jazyk český, z tohoto hlediska jsou obě skupiny publikací analyzovány jako celek a pouze v určitých případech (bude uvedeno) tyto blíže specifikujeme. Nejde nám o přesné (kulantní) číslo či uměle vytvářený vzorek, ale o představení a seznámení s (re)interpretacemi Mehrabianových závěrů, proto jsme zahrnuli veškeré identifikované publikace s výjimkou dvou ryze učebnicového typu a dalších tří, o nichž se zmíníme v dalších odstavcích, kde rovněž naše rozhodnutí tyto nezařadit odůvodníme.

¹⁶⁸ Některé publikace jsou např. v knihkupectvích řazeny jako „odborné a učebnice“, na jiných místech spadají pod populárně naučnou literaturu pro dospělé. Rozdílly se mnohdy velmi stírají, proto je nutná jistá forma specifikace.

¹⁶⁹ Pod tímto pojmenováním jsou všechny námi identifikované publikace rovněž kategorizovány a prezentovány v katalozích knihoven, které následujeme.

¹⁷⁰ Styl učebni je převážně vnímán jako samostatná oblast stylu odborného (vizte např. Čechová, 2003: 117; Minářová, 2011: 114).

¹⁷¹ Obě citace pochází z totožných zdrojů:

Katalog online. In: *Městská knihovna v Praze*. [online]. [vid. 2015-07-03]. Dostupné z: <<http://search.mlp.cz/cz/titul/pruvodce-mezilidskou-komunikaci/2456337/>>

Média a komunikace. In: *Baila.net*. [online]. [vid. 2015-07-03]. Dostupné z: <<http://baila.net/kniha/115230209/pruvodce-mezilidskou-komunikaci-ivo-planava>>

¹⁷² K (nabízejícímu se) paritnímu zastoupení jsme nepřistoupili s ohledem na skutečnost, že byla Mehrabianova čísla identifikována ve větší míře v publikacích zahraničních autorů - překladových.

Do zkoumaného vzorku byly zahrnuty texty, v nichž se pracuje s čísly 7-38-55 či generalizovanou formou 93, potažmo dvojice čísel 7-93, ale i takové případy, kdy není podíl výrazových složek procentuálně vyjádřen a jedná se spíše o souhrnné pojetí (obecnější závěr)¹⁷³; tyto však jsou spojovány s osobou Alberta Mehrabiana a evidentní musí být odkaz k provedeným (námi preferovaným) experimentům (vizte dále). Stejně jako v úvodu práce (Kontext tématu), také v úvodním oddíle Analytické části jsme uvedli hodnotu „93“. Jedná se o číslo, jež vzniklo a je předáváno sloučením hodnot 38 a 55 (tj. tyto jsou považovány za a zahrnuty mezi komunikaci neverbální; 55% komponenta navíc nemusí být vždy spojována výhradně s výrazem obličeje – vizte dále). Pochází ze závěrů Mehrabianových experimentů a jak jsme citací, jíž jsme tuto část otevřeli, nastínili, je autorův postoj k ní očividný (vizte dále). Tuto generalizovanou hodnotu nelze nereflektovat.

Kritérium aktuálnosti (stáří) textů nebylo nijak reflektováno. Pokud považujeme za relevantní¹⁷⁴ více publikací téhož autora, pak se tyto rovněž objeví ve vybraném souboru. Upozorňujeme, že tituly, jež byly v rámci rešerše vybrány, nepředstavují vyčerpávající přehled dané problematiky, a to zejména s ohledem na široké spektrum typů publikací, v nichž se (nejen konkrétní) čísla objevují.

Práce na sestavení souboru analyzovaných textů byly započaty na podzim minulého roku, tyto jsme získávali průběžně po dobu 6 měsíců, přičemž jsme prohlédli více než 140 publikací. Původní zacílení na tituly s tematikou neverbální komunikace, potažmo příručky k „řeči těla“, bylo nutné rozšířit o veškeré knihy o komunikaci, záhy byly do okruhu výběru zařazeny publikace cílící primárně na sféru obchodu a prodejní, potažmo manažerské schopnosti a dovednosti. Na výskyt (modifikovaných) závěrů Mehrabianových experimentů jsme byli ve třech případech upozorněni osobami z okruhu známých. Nejvíce při hledání pomohl náhled či uvedený obsah v katalogu knihoven, převážně Vědecké knihovny v Ostravě, rovněž jsme se inspirovali publikacemi uvedenými v seznamech (doporučené) literatury jednotlivých publikací, s některými (11) jsme pracovali již v minulosti.

Jako obtížnější se ukázalo získávání textů s Mehrabianovými čísly českých autorů nežli publikace překladové, což naznačuje také výsledný (ne)poměr obou skupin textů. Ztížené hledání bylo rovněž zapříčiněno možností objednání knih (pouze) prostřednictvím

¹⁷³ Sám Mehrabian, jak bylo také uvedeno, neprezentuje výhradně procentuální podíly, ale současně odkazuje k (obecnějšímu) prokázání většího vlivu té které výrazové složky.

¹⁷⁴ Bude upřesněno dále, týká se jednoho konkrétního autora, kdy na příkladu dvou publikací téhož autora budeme prezentovat (pokus o) odlišný, ale v zásadě velmi obdobný přístup. Druhý případ se týká českého autora, jehož publikaci zařazujeme zejména s ohledem na různá tematická zaměření.

online katalogu, nebylo možné knihy osobně procházet a aktivně vyhledávat na místě. Do vyhledávání v online katalogu jsme tak zadávali hesla typu „řeč těla“¹⁷⁵, „neverbální komunikace“, „komunikace“, „rétorika“, „obchodní vyjednávání“ či jednoduše „obchod“ a „manažer“. Pod hesly „řeč těla“ a „neverbální komunikace“ jsme však prohlédli (rozumějte, vypůjčili si) převážnou většinu knih, jež bylo možné označit za populárně naučné, potažmo příručky (zbývající část tvoří učebnice, stati, sborníky či monografie). Nepoměr však také může být (potenciálním) odrazem toho, že jsou Mehrabianova čísla ve větší míře zastoupena právě v publikacích překladových, o čemž však s přihlédnutím k výše uvedenému poukazu na široké spektrum knih, v nichž se mohou čísla vyskytovat, lze pouze spekulovat a uvažovat, nikoliv deklarovat s jistotou.

Veškeré (pro naše účely) relevantní úseky (tj. ty, v nichž se závěry Mehrabianových výzkumů objevují) ze všech 55 publikací byly přepsány a zaneseny do příložené tabulky (v seznamu Příloh) Tabulky č. I. a II. Vždy byla vybrána část textu odkazující k Mehrabianovi, případně pouze k závěrům experimentů bez uvedení původce v rozsahu nutném pro celkové pochopení, tj. je-li s ohledem na nutnost plně porozumět zkoumanému nezbytné Mehrabianova čísla (závěry) zasadit do širšího rámce (pokud to bylo možné, potažmo sami autoři čísla či obecnější závěry nějakým způsobem ukotvili). Jako ilustrační doplněk užíváme výhradně tabulek, které, vzhledem k tomu, že s nimi dále pracujeme, ponecháváme jako součást textu.

1.3.1 Charakteristika zkoumaného vzorku

Dříve než se zaměříme na analýzu vybraných textů, tyto krátce přiblížíme; přesné názvy titulů jsou k dispozici v příloženém tabulkovém přehledu spolu s plným zněním pasáže věnované výsledkům experimentů. Nejprve představíme obě skupiny textů, tj. české a překladové zvláště, následně provedeme souhrn. Z 19 publikací českých autorů je 5 tematicky zaměřeno na neverbální komunikaci, potažmo řeč těla (2x), a mezilidskou (úspěšnou) komunikaci či komunikační dovednosti (3x) bez bližší specifikace konkrétního využití, z toho 1x s uvedením širšího uplatnění v různých oborech a oblastech života (např. studenti a manažeři aj.) vydáno v edici Manažer. Ve 2 případech evidujeme publikace zaměřené na rétoriku. V dalších knihách se již objevuje přímo v názvu, úvodu či na zadní straně knihy informace, komu jsou tyto převážně určeny. V *jednom* případě je v publikaci

¹⁷⁵ Pod tímto heslem se objevily také publikace s tematikou „flirtování“ (spjaté explicitně s „řečí těla“), takto jsme se inspirovali k dalšímu (směru) hledání a našli jsme (např.) publikaci o „svádění“.

o řeči těla uvedeno (explicitní) doporučení pro manažery a obchodníky. Dvě publikace cílí na efektivní/přesvědčivou komunikaci či (1x) rozvoj a vzdělávání manažerů. Ve třech případech je verbální i neverbální komunikační složka zmíněna jako jedna ze strategií prodeje, a to v publikacích týkajících se primárně pravidel obchodních (vy)jednávání, dovedností a taktik. V souboru jsou zastoupeny publikace referující o vzniku, motivaci (k-), rozpoznání i eliminaci výmluv (výmluvám) (1x) i poznání svého já a budování vlastního dobré image (1x), další cílí na ženskou část publika (1x), konkrétně na profesní image a kariérní úspěchy. Objevuje se také (1x) kniha s tématem grafologie určená personalistům a manažerům.

Z 36 překladových publikací pojednává 11 o „řeči těla“, v 1 případě je řeč těla (v samotném názvu) prezentována jako „účinný nástroj prodeje“; 4x zaznamenáváme knihy zaměřené na posílení komunikačních dovedností či (1x) přesvědčování a vyjednávání i úspěšnou telefonickou komunikaci v osobním a profesním životě (1x), ve 4 případech je pak hlavním tématem rétorika. Další poskytuje rady, jak se bránit manipulaci a jiným útokům v komunikaci (1x) či jednat a komunikovat asertivně (1x). Dva tituly prezentují pravidla/strategie obchodního vyjednávání, jiné radí, jak se stát špičkovým poradcem (1x) či motivujícím manažerem (1x), stejně jako dobře hodnotit pracovníky z pozice manažerské (1x), jak lépe prodávat (1x) nebo navazovat obchodní kontakty (1x), ženám, jak se prosadit v obchodní sféře mezi muži (1x) či jak nelpět na absolutní dokonalosti, přesto dosáhnout úspěchu (1x). Součástí jsou publikace o úspěšných prezentacích (1x), odhalení lháře (1x) či „umění svádět“ (1x).

Z uvedeného je patrná různorodost publikací tvořících výsledný analyzovaný soubor. K prezentaci identifikovaných 55 knih jsme zvolili (výše) uvedený způsob, neboť konkrétní kategorizace je vzhledem k širokému spektru problematika. Přesto lze (dle společných rysů) shrnout, že se v 15 případech jedná o publikace s tématem „řeč těla“, z toho v jednom případě se specifikací jako účinného nástroje prodeje, 1x s explicitním doporučením pro obchodníky a manažery. Devět identifikovaných textů pojednává o mezilidské komunikaci bez bližší specifikace, jakému okruhu čtenářů jsou určeny. V šesti případech hovoříme o knihách rétoriky. Významnou položku (17) tvoří (zahrnujeme rovněž 2 již uvedené publikace k tematice řeči těla) publikace věnované obchodníkům (prodejcům) či manažerům, 3 publikace jsou zaměřeny na profesní růst a úspěch.

Na tomto místě chceme upozornit na 3 (avizované) případy, které lze označit za hraniční a které nebyly zahrnuty do vybraného vzorku a nebudou tak podrobeny bližšímu zkoumání. Jedná se o následující ukázky textů:

*„Pokud má být náš projev přesvědčivý, věcná rovina pokrývá pouze **nanejvýš deset procent** výsledku celkového projevu. **Zbylých devadesát procent** je vyjádření emocí, které se přenáší řečí těla, tónem hlasu a výrazem tváře.“*

(Lahnerová, Dagmar. : Asertivita pro manažery, 2012: 135)

*„Odhadnout moc řeči těla je velmi obtížné. Když přijde řeč na to, kolik procent komunikace probíhá spíše neverbálně než verbálně, lidé, kteří jsou považováni za experty, udávají, že je to 75 procent, 85 procent, nebo **dokonce 90 procent**. Ve skutečnosti se to ale situaci od situace a člověk od člověka liší. Neexistuje žádné přesné číslo, dokonce ani průměr. Základním faktorem je srovnání účinků nejlepší možné verbální komunikace s účinky řeči těla a neverbální komunikace.“*

(Hogan, Kevin.: Tajný jazyk byznysu, 2010: 13).

*„Až **sedmdesát procent** informací (a některé výzkumy uvádějí ještě **vyšší procento**) čerpáme právě z neverbální komunikace.“*

(Filipová, Alena.: Umění prodávat, 2010: 26)

Přestože by uvedené ukázky mohly být spojovány s Albertem Mehrabianem, nejmórazněji první v pořadí, rozhodli jsme se tyto do zkoumaného vzorku nezařazovat. 90 % hranice naznačuje, že se jedná o jednu z mnoha modifikací Mehrabianova výzkumu, spolu s Mehrabianovými narážíme na kvantifikace Raye Birdwhistella a jeho zjištění, že až 65 % sociálního významu je sdělováno neverbálně¹⁷⁶ (v našem souboru poměr 35:65 nalezneme u Peasových, 2011: 23; u Lewise (2010: 19), nacházíme pouze obecnější „*důležitost nonverbální komunikace zdůraznil také Ray Birdwhistell*“).

Na tyto ukázky poukazujeme zejména s ohledem na skutečnost jednoho obdobného případu, jenž se objeví ve vybraném souboru a tento by mohl být přirovnán k výše (především prvnímu případu) uvedeným. Jedná se o úryvek z populárně naučné publikace Jara Křivohlavého (1995), kde rovněž figuruje 90 procentní (blíže nespecifikovaný) podíl

¹⁷⁶ S touto deklarací se lze setkat například v závěru teoretické části uvedeném příspěvku Hegstroma (1979) či ve studii Burnett – Motowidlo (1998: 965), kteří s odkazem k provedeným výzkumům (včetně Mehrabiana a explicitního uvedení tříkomponentní rovnice) připomínají, že neverbální komunikace je mnohdy „*silnější než slova*“. V tomto případě se paralelně s Mehrabianovou formulí vyskytuje procentuální podíl složky verbální a neverbální identifikované Rayem Birdwhistellem, který „*tvrdí, že pouze 30 - 35% sociálního významu je v konverzaci sdělováno prostřednictvím vyřčených slov.*“

neverbální komunikace. Vzhledem k tomu, že tento příklad již byl spojován s odkazem na Mehrabiana a konkrétně se sloučenými závěry jeho dvou experimentů (1967) v dříve připomínaném příspěvku psychologa Vybírala (Přestaňme šířit hlouposti), tento tak lze – slovy Alberta Mehrabiana – „bezpečně“ zařadit do našeho souboru. Další tři případy jsou diskutabilní, byť bychom první z prezentovaných s největší pravděpodobností rovněž mohli zahrnout, přesto jsme se rozhodli při výskytu obdobných konstatování tyto nereflektovat.

Naopak, jak jsme již naznačili výše, objevují-li se jiné závěry nežli tříprvková rovnice (původní či s přibližnými, přesto rozpoznatelnými hodnotami identifikovanými Mehrabianem a jeho kolegy), což se týká zejména dvou nekvantifikovaných závěrů, musí zde být jednoznačná spojitost s osobou Alberta Mehrabiana. Neboť neverbální chování se stalo jednou z významných subdisciplín oblasti psychologie v 70. letech (Feldman, 2014: vii), od konce 60. let lze zaznamenat zvýšenou pozornost badatelů směrem ke studiu vlivu komunikačních kanálů při posuzování druhých (Ekman et al., 1985: 60), přičemž, jak jsme uvedli, byli Mehrabian a jeho kolegové (Wiener, Ferris) jedni z prvních (Mann – Vrij, 2005: 64), kteří zkoumali vliv protichůdných výrazových složek na celkový dojem z předávaného sdělení. Zjištění o (větším) vlivu neverbálního chování v určitých situacích tak přinesly také další (pozdější i přechozí) výzkumy.

S oběma texty, v nichž se objevují nekvantifikované závěry, budeme dále pracovat, resp. je v dalších částech uvedeme, proto na ně na tomto místě pouze upozorňujeme. V ostatních, tj. 53 případech nacházíme kvantifikované závěry Mehrabianových experimentů - čísla 7-38-55, resp. 7-93 či jiné modifikované (přibližné) hodnoty.

Před samotnou analýzou vybraných textů chceme upozornit, že vždy volíme takovou část ukázky, jež je relevantní pro daný úsek, neprezentujeme pokaždé celou pasáž v rozsahu, v jakém je k dispozici v seznamu Příloh (č. 1). Procentuální vyjádření zaokrouhlujeme na jedno desetinné místo.

1.4 ANALÝZA

1.4.1 (Ne)uvedení zdroje informací, tj. čísel 7-38-55, generalizované formy „93“ i obecnějších závěrů

Zdroj čísel 7-38-55 či (generalizovaného) 93 i obecných závěrů		
1.	Uvedení primárního zdroje – <i>Publikace nebo články Alberta Mehrabiana (přímý zdroj)</i>	10x (1x <i>Psychology Today</i> ; 5x <i>Silent Messages</i> , 4x <i>Nonverbal Communication</i>)
2.	Uvedení sekundárního zdroje – <i>V textu či seznamu použité literatury (zprostředkovaný zdroj informace)</i>	4x (3x české; 1x překladové)
3.	Absence zdroje informací – <i>(odkaz v textu/seznam literatury)</i>	39x (16x české, 23x překladové)
	Z toho s uvedením Mehrabianových publikací, avšak absencí spojení čísel s jeho osobou	2x
4.	Chybné, neidentifikovatelné	2x „Silent Voices“; „vizte např. Mehrabian 1982“

Tabulka 1 Zdroj informace o původu čísel 7-38-55 či 93 (90) i obecnějších a zjednodušených závěrů

V této části jsme se zaměřili na (ne)uvedení zdroje čísel 7-38-55, potažmo generalizovanější podoby čísla „93“ či jiné obecnější formulace, které jsou spojovány s Albertem Mehrabianem; tzn. zajímalo nás, odkud autoři vybraných populárně naučných publikací přebírají výslednou (v některých případech modifikovanou) rovnici. Současně chceme objasnit užívaná označení primární/sekundární, v případě druhého v pořadí také zprostředkovaný zdroj informací, jež zcela neodpovídají tradičnímu členění zdrojů. Primární (také přímé) zdroje volíme v případě, jedná-li se o publikace či příspěvky Alberta Mehrabiana, tj. o (jeho) původní texty stejně jako obě studie z r. 1967. Sekundární, též zprostředkované volíme v případě, kdy autoři vybraných populárně naučných publikací přebírají informace z jiných, převážně rovněž popularizačních publikací jiných autorů, nejedná se o díla a texty Mehrabiana. Tyto dichotomie volíme s ohledem na přehlednost a jednoznačnost v pojmenování (klasifikaci).

V případě primárních zdrojů jsme se striktně nedrželi odkazu na tyto přímo v textu, ale rovněž jsme brali v potaz publikace či články uvedené v seznamu použité literatury. V těchto případech je však nutná identifikace Mehrabiana jakožto autora čísel, kdy si mohou čtenáři spojit jeho jméno v textu s (jeho) konkrétní publikací uvedenou v seznamu použitých zdrojů.

Zjistili jsme, že z 55 publikací převážná většina, tj. 39 (70,9 %) neuvádí žádný ani přímý, ani sekundární zdroj informací ke zmíněným číslům či obecným závěrům¹⁷⁷. Z toho v 16 případech (84,2 % za publikace české) se jedná o publikace českých autorů, ve 23 z 36, tj. 63,8 % za publikace překladové. Do této kategorie jsme rovněž zařadili publikaci českého autora, kde se sice díla *Silent Messages* a *Nonverbal Communication* objevují v použité a doporučené, rozšiřující literatuře, neboť autor Mehrabiana na některých místech skutečně cituje. Avšak konkrétní čísla, v tomto případě 7-93, samotné 93 či procentní podíly 50 a 40 jako přibližné naměřené hodnoty s osobou Mehrabiana nikterak nespojuje (Černý, 2012 – vizte dále), naopak jsou prezentována jako všeobecně známý fakt, proto není možné považovat uvedené publikace za zdroj autorem prezentovaných a modifikovaných čísel. Na druhou stranu, jak jsme uvedli v úvodu předkládané práce, deklarace, že je 93 % (určitého typu) komunikace neverbální, svého autora (alespoň známého) nemá, Mehrabian na žádném místě tuto explicitně nevyslovil. Z tohoto hlediska je autorův postup pochopitelný a z našeho pohledu také správný, neboť autorství lze Mehrabianovi připsat pouze v případě uvedení čísel 7-38-55 a s (korektní) aplikací na (výhradně) komunikaci pocitů a postojů.

Obdobný příklad jsme zaznamenali i na jiném místě, kde je Mehrabianova publikace *Silent Messages* uvedena pouze v příloženém seznamu literatury, avšak čísla 7-38-55 jsou dle autorky výsledkem (blíže nepředstavených) „výzkumů“. Knihu tak, s předchozí uvedenou, řadíme do kategorie absence zdroje informací o původu čísel, přičemž jsme tuto skutečnost graficky (rozdělením buňky) vydělili.

Samostatnou kategorii jsme vyčlenili pro dva specifické případy, které mají společného jmenovatele – vykazují chybu v prezentaci zdroje informací či odkazu. Lze se však domnívat, že v obou případech měli autoři shodně na mysli tutéž publikaci *Silent Messages*, přičemž 1x došlo k chybě přímo v názvu titulu (*Silent Voices* namísto *Silent Messages*), navíc také v roce vydání (1972 namísto 1971, což je rok prvního vydání) a druhý

¹⁷⁷ Dodejme, že v některých publikacích evidujeme příložený seznam použité literatury, ze kterého by se dalo uvažovat, odkud byla čísla převzata (tato informace však explicitně nezaznívá a pouze příložený seznam tak nepovažujeme za uvedený zdroj Mehrabianových čísel). V mnoha případech však seznam literatury zcela schází. Nezapomeňme, že právě (ne)explicitně (ne)uvedený zdroj může být příčinou toho, proč jsou čísla dále předávána a modifikována, shodně s absencí zdroje a následně považována za všeobecně známý fakt.

identifikovaný případ s deklarací „vizte např. Mehrabian 1982“ (pozn. tato pasáž bude dále přiblížena v příslušné části), kdy je chybný nijak nespecifikovaný odkaz, který autor nerozvádí ani v doporučené literatuře. V roce 1982 Mehrabian žádnou publikaci, studii či článek nevydal, což konstatujeme na základě zveřejněného kompletního seznamu Mehrabianových prací i vlastního mapování, proto lze uvažovat, že byla rovněž míněna známá publikace *Silent Messages* s nesprávně uvedeným rokem vydání (1981 v případě vydání druhého). Vzhledem k nepřesnostem a absenci bližší specifikace zdrojů lze i tyto dva případy zařadit do kategorie absentujících zdrojů.

V 10 publikacích (18,2 %) pak byl uveden přímý zdroj, za nějž považujeme veškerá Mehrabianova díla (publikace, studie, příspěvky v oborových periodikách). Dodejme, že se přímé zdroje objevily pouze v publikacích překladových, ani v jednom z 19 identifikovaných textů českých autorů jsme tyto nezaznamenali. V pěti případech, z toho 2x přímo v textu (uvedená informace), je zdrojem (ne)kvantifikovaných závěrů Mehrabianova populárně naučná publikace *Silent Messages*, 4x kniha *Nonverbal Communication*, z čehož 1x byl zdroj uveden v poznámce pod čarou a současně v příloženém seznamu literatury. V jednom případě autor přímo v textu zmiňuje Mehrabianův (v úvodu analytické části uvedený) článek *Communication without words* otisknutý v populárně naučném časopise *Psychology Today* z roku 1968.

Čtyřikrát uvádějí autoři zprostředkovaný zdroj informací, z toho 3x (= 2x přebírají údaje od autorů zahraničních, 1x se uchylují k domácím zdrojům) tyto evidujeme u publikací českých.

1.4.2 (Ne)identifikace autora (autorů) čísel 7-38-55, 7-93 či jiné modifikované formy

1.4.2.1 Identifikace Mehrabiana jako autora čísel¹⁷⁸

1) „S tímto neuvěřitelným sdělením přišel někdy v šedesátých letech Albert Mehrabian, když (...)“ [1a]	2) „Albert Mehrabian tvrdí, že (...)“ [7a]	3) „Podle často citovaného výzkumu A. Mehrabiana (...)“ [9a]
4) „A. Mehrabian (citováno podle S. Hybels, 1989) říká, že (...)“ [13a]	5) „Profesor chicagské univerzity Albert Mehrabian propočítal, že (...)“ [17a]	6) „Jedna z odpovědí je obsažena v knize Jamese Borga (...) (Borg, 2013). Autor zde uvádí zajímavou studii dr. Albrechta Mehrabiana z Los Angeles University College, která (...)“ [19a]
7) „Často bývá citován závěr výzkumu amerického vědce Alberta Mehrabiana, v němž (...)“ [35b]	8) „Psycholog Albert Mehrabian při svém vědeckém výzkumu zjistil (...)“ [8b]	9) „(...)výzkumem, který v roce 1971 provedl profesor Albert Mehrabian u University od Los Angeles (UCLA) (...)“ [7b]
10) „Antropolog Albert Mehrabian na základě vědeckého výzkumu (...)“ [3b]	11) „Poměrně dobře známé jsou výsledky výzkumu, který provedl dr. Albert Mehrabian“ [10b]	12) „Profesor Mehrabian z University od California doložil vědeckými výzkumy (...)“ [4b]
13) „Údaje z výzkumu Alberta Mehrabiana, amerického psychologa (...)“ [18b]	14) „V článku uveřejněném v časopise Psychology Today poukázal A. Mehrabian již v září 1968 na to (...)“ [11b]	15) „Albert Mehrabian prezentoval už v roce 1972 (...)“ [20b]
16) „Albert Mehrabian ve své slavné studii zhodnotil, že (...)“ [21b]	17) „Výzkumné studie Alberta Mehrabiana týkající se našeho rozhodování o tom (...)“ [36b]	18) „Albert Mehrabian, uznávaný odborník na komunikaci, zjistil, že (...)“ [14b]
19) „se obrátíme ke studii Alberta Mehrabiana, který zkoumal relativní důležitost (...)“ [30b]	20) „V 60. letech 20. století provedl výzkumný tým profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity výzkum modelů lidské komunikace.“ [28b]	21) „Americký psycholog Albert Mehrabian představil (...)“ [17b]
22) „Albert Mehrabian zjistil, že (...)“ [26b]	23) „Albert Mehrabian ve svém výzkumu přesně zjistil, z čeho (...)“ [19b]	24) „Albert Mehrabian, profesor psychologie na Kalifornské univerzitě v Los Angeles (...)“ [23b]

¹⁷⁸ Číslo v hranaté závorce odpovídá číslu pasáže spolu s uvedením autora, titulu, roku vydání a paginace v tabulkovém přehledu v Příloze, Tabulka č. I. a č. II

25) „ <i>Odhalił to antropolog Albert Mehrabian.</i> “ [32b]	26) „ <i>Průkopník výzkumu řeči těla z padesátých let minulého století Albert Mehrabian zjistil, že (...)</i> “ [27b]	27) „ <i>Výzkum, který vedl psycholog Albert Mehrabian (Silent Messages, 1971) (...)</i> “ [16b]
28) „ <i>Dr. Albert Mehrabian, specialista na komunikaci, určil (...)</i> “ [34b]	29) „ <i>Albert Mehrabian z losangeleské pobočky Kalifornské univerzity (UCLA) se zabývá studiem výrazových prostředků a komunikace obecně.</i> “ [12b]	30) (...) „ <i>To podporuje i studie profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity v Los Angeles z roku 1981 o vlivu těla a tónu hlasu (...).</i> “ [5a]
31) „ <i>Mehrabian (1977) zjistil, že (...)</i> “ [1b]	32) „ <i>Význam toho, co říkáme, pro emocionální ovlivňování zákazníka (podle Alberta Mehrabiana)(...)</i> “ [3a]	

Tabulka 2 Identifikace Mehrabiana jako autora kvantifikovaných či obecnějších závěrů

Ve 32 z padesáti pěti textů (tj. 58,2 %) byl za původce čísel 7-38-55, potažmo zobecněných závěrů (1x, tj. ukázka č. 30, bude dále uvedeno), označen *Albert Mehrabian*. Ve 13 případech přitom nedochází k žádné bližší specifikaci jeho osoby (= Mehrabian můžeme být v zásadě „kdokoli“). V pěti textech (1, 2, 3, 4, 22, 31, 32) je uveden pouze jako *tvůrce* tříkomponentní rovnice, tedy podílů jednotlivých výrazových složek. Ve dvou případech (ukázky č. 17 a 23) je pouze prostřednictvím odkazu k výzkumům či výzkumným studiím naznačeno, že se (pravděpodobně) jedná o vědce.

Dvakrát zaznamenáváme, že absence bližšího představení Mehrabianovy osoby je spíše odrazem zabudovaného implicitního předpokladu (všeobecného) rozšíření a obeznámení s čísly, což autoři doprovází dodatkem, že se jedná o „slavnou studii“ (č. 16) či „často citovaný výzkum“ (č. 3) i (explicitního) uvedení „*jme si vědomi, že pro některé z vás to může být známé téma*“ (jedná se o pokračování ukázky č. 19). Obdobně jako evidujeme na dalších dvou místech (č. 7 a č. 11) poukaz na „často citované“ a „poměrně dobře známé výsledky“ výzkumů, kdy je Mehrabian označen (jak ještě v následujících řádcích jednou připomeneme) za „amerického vědce“ či „doktora“.

Dvakrát autoři Mehrabiana pouze vágně označují za „doktora“ (č. 11, 28), jednou se specifikací a jeho působením na „Los Angeles University College“ (č. 6), rovněž (1x) za amerického vědce (č. 7), (1x) za profesora (č. 20) či blíže identifikovaného „profesora z UCLA“ (č. 9 a 12). Shodně ve třech případech zaznamenáváme označení za „průkopníka výzkumu řeči z 50. let“ (č. 26), „uznávaného odborníka“, resp. „specialistu“ na komunikaci

(č. 18 a 28) nebo obecněji (někoho, kdo) „se zabývá studiem výrazových prostředků a komunikace obecně“ (č. 29).

Mehrabian je 5x identifikován, korektně, jako (americký) psycholog (4x) a profesor psychologie (1x), v jednom případě je pak označen za psychologa, přičemž nesprávně spojován s „chicagskou univerzitou“ (č. 5). Zde lze rovněž zařadit (č. 14) byť ne implicitní, přesto uvedením názvu časopisu evidentní Mehrabianovu specializaci prostřednictvím odkazu na jeho zveřejněný článek v časopise *Psychology Today*. Dva autoři pak Mehrabiana řadí na (výzkumné) pole antropologie (č. 10 a 25).

Jak již bylo naznačeno, setkáváme se s nepřesnostmi jako spojování Mehrabiana s univerzitou v Chicagu namísto kalifornského Los Angeles, rovněž datování výzkumů do 50. let (č. 26) (namísto korektních let 60.), zaměňování data experimentů (č. 9 a 30) s vydáním publikace *Silent Messages* (1971/1981), přestože konkrétní název v jejich knize nefiguruje a nijak k němu neodkazují. Dále se lze setkat s identifikací Mehrabiana jako antropologa (namísto psychologa) či označováním za specialistu na komunikaci, byť sám Mehrabian tvrdí¹⁷⁹, že za svůj život provedl řadu mnohem - z jeho pohledu - důležitějších výzkumů než námi preferované zaměřené na výzkum nekonzistentní, potažmo neverbální komunikace.

Současně na tomto místě vzpomeňme problematiku (ne)uvádění Mehrabianových spolupracovníků, tedy jména dalších badatelů. V žádném z 55 analyzovaných textů nezaznělo jméno Mortona Wienera či (více předpokládané) Susan Ferrisové. Pouze v jednom textu (ukázka č. 20) autoři připomínají participaci dalších badatelů (pouze vágním) odkazem na Mehrabianův „výzkumný tým“. I tato skutečnost naznačuje, že se čísla rozšířila nikoli prostřednictvím původních studií, ale spíše „zásluhou“ Mehrabiana.

1.4.2.2 Jiné způsoby identifikace původu čísel

Ve zbývajících 23 *textech* (41,8 %), z toho ve 12 případech autorů českých (odpovídá 63,1 % za 19 textů českých autorů) a 11 (odpovídá 30,6% za 36 publikací) překladových se autoři uchylují k vágním konstatováním i odkazům k provedeným výzkumům a zjištěním, konkrétní čísla někteří spojují s jinými osobami či odbornou komunitou, nikoli však se jménem Alberta Mehrabiana. Tyto prezentujeme následovně:

¹⁷⁹ Vizte dále.

- jako obecně platný fakt, resp. nijak neukotvenou skutečnost či obecně sdílené představy (Borg, 2007; Topf, 2009; Bělohávková, 2009; Černý, 2012; Matschnigová, 2015; Nevolová, 2014; Krivohlavý, 1995)
- odvolávání se na provedené výzkumy, potažmo „řadu studií“, které potvrdily procentuální podíly 7-38-55 (Recknagel – van Wüllen-Rohmann, 2012; Craig, 2014; Janson, 2010)
- odkazem na informace, resp. blíže neurčené výzkumy uveřejněné v jiných zdrojích: „*Ve své knize Assertiveness Training for Women uvádějí Gloria Harris a Susan Osborne výzkumy, které potvrzují, že (...)*“ (Block, 2007)
- pouze vágní „*bylo zjištěno*“ (Godefroy, 1995), „*uvádí se*“ (Fischerová – Katzerová, 2007), „*je prokázáno*“ (Němcová, 2006) či „*mnozí odborníci tvrdí, že (...)*“ (Klapetek, 2008), „*experti tvrdí, že (...)*“ (Arthur, 2010), případně jsou čísla 7-38-55 označena za „*(...) tradované, ale zpochybňované konstatování (...)*“¹⁸⁰ (Vymětal, 2008)
- užší vymezení nabízejí výroky typu „*psychologické průzkumy ukazují*“ (Pech, 2009) nebo velmi obdobné „*psychologické poznatky říkají*“ (Thiele, A., 2009), kde autor (uvedeno v závorce) odkazuje „*vizte např. Mehrabian 1982*“, potažmo „*výsledky výzkumů sociálních psychologů říkají, že (...)*“ (Mühleisen – Oberhuber, 2008)
- čísla 7-38-55 přebírají autoři populárně naučných publikací rovněž z řad „*neurolingvistů*“, kteří „*říkají, že samotná slova přesvědčí v komunikaci jen ze 7 %*“ (Jemelka, 2013); informaci, že je 93 % komunikace neverbální, rovněž „*říká náš trenér*“ (Kuhn, 2013), tj. trenér (expert) na svádění a flirtování (vizte dále)
- o generalizaci možno hovořit také v případě formulací typu „*podle teoretiků neverbální komunikace jen 7 % (...)*“. (...). „*Většina odborníků se tak domnívá, že jen třetina (...)*“ (Lepilová, 2008), prostřednictvím kterých jsou výsledky výzkumu

¹⁸⁰ Kritice směrem k výzkumům či přebírání čísel 7-38-55 bude vyčleněn samostatný prostor.

konkrétního autora a jeho kolegů shrnuty a zahrnuty do zevšeobecňujícího rámce jako prezentace (obecné) shody panující v „odborném“ diskurzu.

V analyzovaných textech evidujeme několik formulací s (neodhadnutelnou záměrnou či nezáměrnou) generalizující funkcí, kdy můžeme odkázat na dříve (v kapitole věnované kontextu práce) připomenutá konstatování Vybírala i Lapakka o zaštitování výkladu autorů populárně naučných publikací výroky autorit, odborníků, přesněji osob se (- převážně právě těmito autory přiřazeným-) statutem experta. Jev příznačný nejen pro populárně naučný diskurz, ale rovněž častý v oblasti publicistické, resp. běžná novinářská praxe, kde se s těmito generalizujícími označeními lze setkat. Tyto se vztahují, resp. prezentují názory „všech“ odborníků (obecně) a dotýčný, v konkrétním článku vypovídající má „ryze ilustrativní funkci“ (vizte např. studii Václava Štětky, 2000, odkud tato část citace také pochází (S. 25)). Připomeňme, že prezence odborníků na určitou oblast v médiích není pouze projevem jednoho z typů procesu automatizace a zavedených žurnalistických standardů, tato je rovněž vyžadovaná, žádoucí a mnohdy také nezbytná (srov. např. Mencl, 2002: 30).

S touto ilustrativní funkcí (slovy Václava Štětky) se lze, byť za jiných okolností, setkat také v naší práci na dvou místech. „*Psychologické poznatky říkají, že nonverbální signály určují více než padesát procent sympatií (viz např. Mehrabian 1982)*“ (Thiele, 2010: 59) se dozvídáme v prvním případě, kdy doplníme a upřesníme, že tento závěr pochází (nikoli například, ale) právě od Alberta Mehrabiana. Tento typ ilustrativní funkce tak byl užit ne zcela korektním způsobem. S trochu odlišnou situací se setkáváme v případě, který jsme již nastínili v rámci způsobu identifikace Mehrabiana jako autora kvantifikovaných či obecnějších závěrů výše, na tomto místě připojíme celou ukázkou; současně poznamenejme, že se jedná o jeden ze dvou případů nekvantifikovaných závěrů, které se ve zkoumaném souboru objevují:

„*Raport se mezi jednotlivci nevytváří ani tak tím, co se říká, jako spíše podvědomou řečí těla – jeho celkovým držením, gesty a tónem hlasu. Slova jsou nositeli informací. Řeč těla a tón hlasu zase nositeli vztahu. To podporuje i studie profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity v Los Angeles z roku 1981 o vlivu těla a tónu hlasu na to, jak důvěryhodně na nás působí druzí lidé*“ (Folwarczná, 2010: 154). Jedná se o zprostředkovanou informaci z jiného zdroje (McMermott, – O’Connor (1999): Neurolingvistické programování v manažerské praxi), v němž autoři vycházejí z Mehrabianovy publikace Silent Messages (1981). Knihu uvedených autorů jsme si vypůjčili

a nutno dodat, že je informace prezentována trochu odlišným způsobem. Zejména v ohledu explicitně uvedené skutečnosti, že řada studií *navazuje* na práci Mehrabiana a jeho zjištění, nejedná se tak (ryze) o typ (byť ne tak jednoznačný jako v předchozí ukázce) ilustrativní funkce, jako v případě prezentace výroku české autorky. Autoři vzápětí hovoří o rozporu mezi obsahem slov a řečí těla, kdy „*téměř vždy vnímáme neverbální sdělení jako významnější, i když samozřejmě věnujeme pozornost slovům*“ (McMermott, – O’Connor, 1999: 38). Je pravdou, že neznalí této problematiky nemusí rozpoznat, že se toto konstatování stále vztahuje k Mehrabianově studii; autorka však přejímá i část týkající se nekonzistentních sdělení, a proto je potřeba v následných oddílech tuto skutečnost zohlednit.

V 7 případech nejsou Mehrabianova čísla, resp. (obecně) jeho zjištění nijak ukotveny a tyto jsou prezentovány jako všeobecně známý fakt. Obdobně bychom mohli vymezit pouze vágní odkaz k různým „zjištěním“, „studiím“, „tradováním“, „uváděním“ i blíže neurčeným „odborníkům“ a „expertům“. Specifikaci, potažmo užší vymezení odborníků, jež mají tato zjištění hromadně prezentovat a zastávat tentýž názor, zaznamenáváme v 6 případech, a to odkazem k psychologickým poznatkům a průzkumům, konstatování neurolingvistů, trenérů na problematiku svádění či teoretiků neverbální komunikace. Předeseíláme, že výrok „neurolingvisté říkají“ uslyšíme v naší práci ještě na více místech, konkrétně v následující kapitole (analytické části) věnované situaci v českém internetovém prostředí.

V závěru tohoto oddílu dodejme, že není naší ambicí počínání autorů nijak hodnotit. Jak jsme již uvedli, může se jednat o nezáměrné předávání zkreslených informací zapříčiněných přebíráním z publikací jiných autorů. Navíc, vzpomeňme v závěru teoretické části, v kapitole věnované kritické reflexi, poznámku představitele neurologického programování, jenž sám připustil (mnohdy) „slepé“ předávání čísel 7-38-55 či 7-93 a z jeho příkladu je patrné, že neznalost, která, není-li (a nebude-li) podpořena značným zájmem a zdravou zvědavostí, nebude odstraněna.

1.4.3 Slučování čísel a generalizovaná forma – „93“

V 55 analyzovaných textech jsme ve dvou identifikovali uvedení pouze 93 %, resp. 90 % podílu neverbální komunikace, v 10 případech autoři předkládají (paralelně) jak všechny tři komponenty 7-38-55, případně přibližné hodnoty, tak sloučenou, generalizovanou formu (93). Tento oddíl vymezujeme zejména s ohledem na Mehrabianovy reakce k formulaci, v níž tato 93 % hodnota figuruje (této následně věnujeme druhou kapitolu Analytické části). Z celkových 12 publikací, v nichž se číslo 93 (s/bez všech tří podílů) objevuje, v 6 nefiguruje jméno Alberta Mehrabiana, namísto toho jsou čísla 7-93 prezentována jako všeobecně známý fakt či pravidlo (4x), ve dvou textech se autoři odvolávají na slova neurolingvistů či trenérů (koučů).

Považujeme však za nutné předeslat již v úvodu tohoto oddílu (bude dále rozvíjeno), že se v jednom textu jedná o uvedení čísel 7-93 (pouze) ve smyslu demonstrace způsobu užívání a modifikací závěrů Mehrabianových výzkumů ze strany rozličných autorů. Autoři této publikace, jež se k deklaraci uchylují, vzápětí prezentují korektní záměry badatelů.

V následujících ukázkách představíme vždy pouze relevantní část pasáže týkající se závěrů Mehrabianových experimentů, je-li to ovšem nezbytné pro celkové pochopení, ukázkou rozšiřujeme. Objevují-li se současně čísla 7-38-55, přičemž není nutné tyto v ukázce prezentovat, pak je na tuto skutečnost alespoň poukázáno v komentáři.

1) *„Neurolingvisté říkají, že slova samotná přesvědčí v komunikaci jen ze 7 %. Mnohem víc druhé ovlivňuje způsob vaší řeči. Aneb nezáleží tolik na slovech jako na hlase – a to údajně z celých 38 %. A kde je těch zbylých 55 %? (...) (S. 48-49) „Pamatuješ na řeč těla, tón hlasu? V komunikaci vytváří 93 % celkového dojmu. Co zaseješ, to sklidiš. Upřímnost za upřímnost. Předstírání za předstírání“ (Jemelka, 2013: 129).*

- ukázka je součástí kapitoly o porozumění (mottem je méně hodnotit a více se snažit porozumět). Kromě akcentace porozumění autor radí čtenářům, tj. především obchodníkům, byznysmenům jednat upřímně, neboť *„zákazník možná nedokáže pojmenovat, co myslíš upřímně a co hraješ. Ale vycítí to“ (Jemelka, 2013: 48).* Řeč těla je označena jako jeden z přesvědčovacích nástrojů, konstatování je obsaženo v názvu kapitoly. K 93 % podílu autor dospívá součtem dříve uvedených jednotlivých komponentů. Této ukázce budeme věnovat samostatnou pozornost v následujícím

oddíle, kde se zaměříme na konkrétní aplikaci (možnost uplatnění) čísel ze strany jednotlivých autorů, proto ji na tomto místě dále nerozvádíme.

2) „Čím více jsou v komunikaci zahrnuty silné pocity a city, tím více narůstá význam komunikace neverbální. Psychologické výzkumy přinesly provokující zjištění, že na celkovém účinku komunikování se může v takových chvílích podílet více nežli 50 procenty výraz tváře a téměř 40 procenty vokální, hlasové charakteristiky řeči. Přibližně jen 7 procent výsledného efektu komunikace je v těchto případech dáno obsahem toho, co se říká, tedy slovem.“ (S. 25 – Souhrn kapitoly). (...) „Je důležité vědět, že neverbální komunikace existuje a podílí se na ovlivnění protějšku v komunikaci až z 93 % (Černý, 2012: 27 a 49).

- v obou případech (uvedení 7 procentního a 93 procentního podílu) jsou uvedené formulace součástí závěrečného souhrnu o lidské komunikaci, potažmo (souhrnného) úvodu kapitoly o užitečnosti zkoumání a věnování pozornosti neverbální komunikaci. Bylo nutné předložit celou ukázkou, neboť si lze všimnout, že v případě, kdy autor zmiňuje generalizovanou formu v podobě 93 procentního podílu, nehovoří explicitně o komunikaci pocitů, avšak tento vztahuje k širšímu a blíže neurčenému ovlivňování v komunikaci.¹⁸¹ Zatímco v první části ukázky navazuje sedmiprocentní slovní obsah na (pouze) aproximační hodnoty (50 a 40 procent), které vztahuje ke komunikaci silných pocitů a citů. 93 procentní podíl neverbální složky se objeví ve zcela totožném znění ještě na dalším místě, kde tento není (opět) nikterak spojen s vyjadřováním pocitů. Dodejme, že se jedná o publikaci, v níž autor v závěru zahrnuje do seznamu použité a doporučené literatury Mehrabianova díla (1971 a 1972). Čísla 93 a 7 však s Mehrabianem nespojuje, cituje (byť neuvádí přesnou paginaci) z jeho publikace *Nonverbal Communication* úryvek, jenž v naší práci rovněž předkládáme v rámci vysvětlení Mehrabianem užívané dichotomie explicitní – implicitní namísto verbální – neverbální, konkrétně vysvětlení z hlediska (ne)existence jednoznačných pravidel pro kódování/dekódování verbálních, potažmo neverbálních signálů (srov. Černý, 2012: 33).

¹⁸¹ Tento typ aplikace čísel bude dále rozvíjen v příslušném oddíle.

3) „(...) Z toho vyplývá, že 93 % padá na vrub neverbální povahy našeho sdělení, ta rozhoduje o tom, jestli posluchače přesvědčíme, jestli přijmou naše sdělení, jestli ho vezmou za své. A teď pozor: pokud je to, co slyšíme, v rozporu s tím, co vidíme, lidé věří vyššímu číslu. Tolik studie dr. Albrechta Mehrabiana“ (Vysekalová – Voříšek, 2015: 141).

- autoři přebírají 93 procentní zastoupení neverbální složky, kterému předchází uvedení tříkomponentní rovnice z publikace Jamese Borga (2013). Text, jenž předchází tvrzení, že „93 % padá na vrub neverbální povahy“, vzpomene v následujících odstavcích, kde se zaměříme na konkrétní práci s čísly. Dodejme, že autoři dvakrát uvádějí chybné Mehrabianovo křestní jméno¹⁸², přičemž Borg (2013: 59) toto uvádí (stejně jako v dalších publikacích, které jsme zařadili do našeho zkoumaného souboru) korektně¹⁸³. Přestože se, ve shodě s Borgem, čísla vztahují k (celkovému, blíže nespecifikovanému) „sdělení“ či celé komunikaci, správně připomínají protichůdná sdělení, přestože tuto informaci pojmají spíše jako dodatkovou - na rozdíl od Borga, jenž tuto skutečnost označuje za „možná nejvlivnější část Mehrabianova výzkumu“ (Borg, 2013: 61).

4) „Jsme zvyklí na šokující statistiky v novinách. Ted' se připravte na další šok: 93-7, či jinak 7-38-55. Postavme se k tomu čelem:

- 93 % z toho, co sdělíme v naší zprávě, je mimoverbální,
- 7 % z toho, co sdělíme v naší zprávě, je slovní.“

(...)

„Existuje ještě další dělení 93 % mimoverbální komunikace:

- 55 % je řeč těla
- 38 % se vztahuje k mimoverbálním aspektům jazyka“ (Borg, 2007: 49-50).

- ukázka pochází ze staršího vydání Umění přesvědčivé komunikace Jamese Borga nežli vydání, o němž jsme hovořili výše. První část ukázky je součástí kapitoly věnované

¹⁸² První chybné uvedení křestního jména není součástí této ukázky, je však k dispozici v Příloze v tabulce č. 1.

¹⁸³ Také tuto publikaci jsme si vypůjčili ve Vědecké knihovně v Ostravě, avšak vzhledem k tomu, že Borgova díla zařazujeme již 2 (2007, 2012), kdy chceme ilustrovat odlišný pohled na Mehrabianovy experimenty, tuto publikaci (2013), v níž je pojetí podobné tomu, jež prezentuje v publikaci z roku 2007, zvolili jsme právě druhou v pořadí. A to rovněž s ohledem na skutečnost, že vydání z roku 2013, přesněji pasáž vztahující se k Mehrabianovým číslům, do jisté míry konfrontujeme s prezentováním čísel v uvedené ukázce autorů Vysekalová – Voříšek.

důležitosti mimoverbální komunikace, druhá (pokračování) je pak oddílem této (prostor věnovaný tématu paralingvistika). Přestože jsme ve vstupním oddíle analytické části hovořili o zasazení čísel do širšího rámce a také v ukázce, jež je dostupná v Příloze (Tabulka č. II), se k tomuto avizovanému kroku uchylujeme, dodejme, že konkrétně v tomto případě je takový postup a prezentace irelevantní. Autor začíná podkapitolu o důležitosti mimoverbální komunikace velmi slibně, když deklaruje a upozorňuje, že je potřeba se na chování jednotlivce dívat komplexně, „*v kontextu, ne izolovaně*“ (Pp. 49). Hovoří o vnímání emocí druhých, přičemž je to právě řeč těla, jež nám umožňuje emoce sdělovat a také odhalovat a následně „*vyzařovat empatii druhému člověku*“ (ibidem), což chápe jako důležitý moment komunikační výměny. Vzápětí však tuto (až poetickou) linku přetrhává razantním oznámením a upozorněním: „*připravte se na šok*“ (ibidem). Předkládané „dělení“ komunikace (stejně jako v rámci následného „dalšího dělení“, jak je vidno z ukázky) a interpretace čísel je velmi široké, pocity jsou náhle zahrnuty do výčtu dalších skutečností, jež si v komunikaci sdělujeme, tj. mezi myšlenky a ideje. Čísla 93 a 7 aplikuje na celou komunikaci a předchozí výklad tak působí přinejmenším nesourodě. Dodejme, že v této publikaci čísla 7- 38- 55 nepřipisuje Mehrabianovi, přestože v obou zmíněných publikacích, tj. 2013 a 2012 jméno uvádí.

5) „*Moudrost těla: 93 % vašeho sdělení je vyjádřeno řečí těla (včetně hlasu).*“ (Borg, 2012: 33)

- této pasáži budeme věnovat pozornost v oddíle věnujícímu se kritickým vyjádřením, proto uvedeme pouze nezbytné, jež se vztahuje ke konkrétní, předložené generalizaci. Jedná se o text, jenž aspiruje o nápravu věcí, přesněji objasňuje intenci a výsledky experimentů, svou povahou se značně odlišuje od výše uvedené ukázky (podrobněji níže), přestože se jedná o téhož autora. Uvedená deklarace je zvýrazněna v rámečku se zaštitujícím názvem „Moudrost těla“ v doprovodu symbolu moudrosti, tj. vyobrazení sovy. Tuto prezentuje po uvedení všech tří komponentů rovnice, přičemž shrnuje, že vedou k „*udivujícímu závěru*“ (Borg, 2012: 33) – v tomto okamžiku následuje vzpomínaný rámeček s deklarací, že je 93 % sdělení vyjádřeno řečí těla. Přestože, jak jsme měli možnost vidět také výše, je zastáncem této deklarace a očividná byla (a je) jistá forma fascinace přenášená na čtenáře, v tomto případě můžeme formulaci

považovat rovněž jako mezikrok na cestě k osvětlení výsledků Mehrabianových výzkumů (odhlédneme-li pro tuto chvíli od (ne)správnosti jeho pojetí).

6) „Bylo zjištěno, že slova, jež používáme, vyjadřují pouze 7 procent našich emocí: 38 procent toho, co cítíme, je vyjádřeno pomocí tónu hlasu a modulace. Zbývajících 55 procent se vyjádří prostřednictvím výrazů tváře (očí, rtů atd.) a gest. Nebylo by prospěšné získat přístup k těmto 93 procentům informací o tom, co cítí jiní lidé, zvláště při vyjednávání?“ (Godefroy, 1995: 280).

- v tomto bodě, jak si ještě dále blíže představíme, autor korektně čísla vztahuje k dimenzi pocitů a emocí, dodejme, neuvádí přitom původce – Mehrabiana. Tuto dimenzi neopouští ani v případě uvedení generalizované formy (93), kdy poukazuje na to, že naučit se číst řeč těla druhých „není něco, co byste se mohli naučit ve škole“. Hovoří spíše o větší vnímavosti a pozornosti, jež může zvýšit šance v usuzování pocitů druhých. Přesto schází jakýkoli odkaz k nekonzistentní komunikaci, jakožto klíčové informaci k aplikabilita čísel.

7) „Výzkum, který vedl psycholog Albert Mehrabian (*Silent Messages*, 1971), zkoumá moc neverbální komunikace. Z Mehrabianových pozorování efektivity verbálních prezentací, používaných při každodenních setkáních tváří v tvář, vyplývá, že skutečná slova mají pouze nepatrný vliv. Slova samotná tvoří pouhých 7 procent komunikace. To znamená, že celých 93 procent připadá na neverbální komunikaci. Z toho 38 procent celkového účinku tvoří to, jak zní váš hlas – jeho tón a výška, tempo vaší řeči, hlasitost, přízvuk. Zbýlých 55 procent tvoří vizuální vjemy, které posluchači zprostředkují výrazy vaší tváře a pohyby těla.“ (Hartley, M., 2004: 8)

- na tomto místě připomeňme fakt, že sám Mehrabian explicitně užívá slovo generalizace, hovoří-li o tříkomponentní rovnici. Doplňme však, že se tak vždy děje v rámci prezentace výsledků obou experimentů (1967) a situace, kdy si výrazové složky protiřečí. Generalizací je spíše míněna eventualita opakovaného výzkumu, kdy by pouze mimiku vystřídala jiná složka neverbální komunikace, neboť současně dodává, že se 55 % komponenta vztahuje výhradně k výrazům obličeje. Autorka navíc přímo poukazuje na užití v běžných mezilidských interakcích, a to takovým způsobem, jenž naznačuje, že byl výzkum realizován za těchto „běžných“ podmínek. Skutečnost -

navíc jeden z terčů kritiky zaznívající z řad některých badatelů - je taková, že ke vzájemné interakci účastníků výzkumu vůbec nedošlo. Samotným (oběma) experimentům předcházela výběr adekvátních slov, jež byla posuzována (jako pozitivní/neutrální/negativní, v případě druhého experimentu jen neutrálních) pouze na základě vlastních představ subjektů. Přestože autorka odkazuje na provedený výzkum Alberta Mehrabiana, kvantifikované výsledky aplikuje nesprávně na celou komunikaci, ani v jednom okamžiku nezazní spojitost s vyjadřováním a posuzováním pocitů druhých.

8) „*Až 93 procent komunikace probíhá prostřednictvím řeči těla, říká náš trenér.*“ (Kuhn, 2013: 62)

- formulace, že je 93 % komunikace neverbální, pochází z knihy o svádění a je součástí oddílu, v němž autor popisuje vlastní zážitky („Na vlastní kůži: Přímá cesta do postele“) z workshopu pod vedením evropských expertů na svádění. Formulace je pak přímou řečí autora trenéra (školitele/experta), jenž „*analyzoval řeč těla Jamese Bonda*“, přičemž zjistil, že „*tenhle prototyp sebevědomého muže používá své tělo jako nástroj*“ (Kuhn, 2013: 62). Od Mehrabiana, Wienera, Ferrisové a jejich experimentů zaměřených převážně na účinky nekonzistentní komunikace, kdy se mj. stala inspirací Batesonova hypotéza dvojnásobné vazby (pozn. či spíše připomenutí - předpoklad, že dvojnásobná komunikace v rodinách je příčinou vzniku schizofrenie u dětí) se o několik desítek let později stávají jejich závěry - v modifikované podobě - součástí workshopů a seminářů (nejen) o svádění. Jedná se o výstižnou demonstraci názvu první kapitoly druhé části předkládané práce, tj. „cesta“ od nekonzistentní komunikace po zcela nekonzistentní interpretace.

9) „*Není pravda, že spolu mluvíme jen slovy. Spíše je pravda, že tzv. mimoslovní – neverbální komunikace tvoří více než 90 % všeho toho, co si sdělujeme.*“ (Křivohlavý, 1995: 85, také S. 95)

- jedná se o - v oddíle Charakteristika zkoumaného vzorku - avizovaný text z populárně naučné publikace psychologa Křivohlavého, jenž před námi identifikoval a s Mehrabianovými experimenty (1967) spojil psycholog Zbyněk Vybíral (2002) ve svém příspěvku Přestaňme šířit hlouposti, s konstatováním, že se s výše uvedenou

deklarací „*po více než čtvrtstoletí ‚tiché pošty‘“* setkáme „*v knize seriózního psychologa“*. Dodává, že přitom „*nic takového ovšem neplatí!*“ a upozorňuje, že procentní podíly varíují v závislosti na dané (konkrétní) situaci. Připojme krátkou poznámku. Křivohlavý pár let před vydáním publikace, z níž ukázka pochází a kterou také Vybíral uvažuje, Mehrabianova čísla explicitně vyjádřil v jiné, učebnicového typu (1988). Rovnici prezentoval spolu s identifikací jejího původce následovně: „*Pro nastínění jejich (neverbálních projevů, pozn. aut.) frekvence v běžném životě je možno zde poukázat na údaje, které zveřejnil Mehrabian, 1968: Ze 100 % sdělovacích aktů v mezilidském styku bylo zjištěno, že 55 % tvoří mimické projevy, 38 % tvořily akustické nelinguistické projevy a jen 7 % tvořila řeč.*“ V publikaci, kterou jsme zařadili do zkoumaného souboru, se uchyluje k uvedení obecnějšího 90 procentního podílu bez bližší specifikace, s absencí identifikace autora. Stejně jako v předchozím textu z r. 1988 se však dopouští generalizace, vztahováním čísel (7-38-55/90) na celou mezilidskou komunikaci.

10) „*Kombinace těchto dvou výsledků vedla profesora Mehrabiana k formulování často citovaného a příliš zjednodušovaného statistického pravidla: Komunikace je ze 7 % verbální, z 93 % neverbální. Závěr výzkumu profesora Mehrabiana říká, že v případech nekonzistentní či protichůdné komunikace mohou být řeč těla a tón hlasu významnějšími ukazateli významu emocí než samotná slova*“ (Pottsovi, 2014: 86)

- autoři uchopují závěry výzkumů zcela korektně v souladu s intencemi badatelů i Mehrabianovými interpretacemi směrem k (sloučeným) závěrům experimentů. Textu se budeme věnovat více v oddíle, kde se zaměříme na náznaky skeptických vyjádření či snahy o tzv. nápravu věcí. Součástí textu, z něhož citujeme ukázkou, je prezentace všech tří komponentů ve správném pojetí.

11) „*Jak to říkáme (řeč těla a vedení hlasu) má na druhé vliv z 93 procent. Proto je logické, že lidé spíše věří neverbálnímu sdělení. Nevysílejte rozporuplná sdělení: Verbální a neverbální řeč musí být v souladu – chcete-li, aby vám lidé rozuměli.*“ (Topf, 2009: 24)

- autorka na jednom místě uvádí tříkomponentní rovnici, kterou vztahuje na „*náš vliv*“, který tyto tři prvky vyvolávají „*na ostatní lidi*“, na jiném se uchyluje pouze

ke generalizované podobě. Přestože nezaznává spojitost s vyjadřováním pocitů, je naznačen větší vliv neverbálních signálů v případě rozporných sdělení. Nutno dodat, že tuto skutečnost autorka nijak nespojuje s Albertem Mehrabianem a jedná se o případ, kdy jsou čísla 7-38-55 či 7-93 předkládána jako obecně známý a platný fakt.

12) „*Řekli byste, že když se s nějakým člověkem setkáme poprvé, komunikujeme až z 93 procent právě prostřednictvím naší řeči těla? (...)*“ (Matschnigová, 2015: 9)

- ukázkou doprovází následné uvedení všech 3 komponentů vztahených k situacím, kdy si o druhém vytváříme první dojem. Odstavec věnovaný číslům 7-38-55, resp. 93 otevírá vstupní kapitolu publikace (kapitola Vzájemné ovlivňování těla a ducha), tato je následována oddílem, jehož iniciační věta odkazuje k Watzlawickovu axiomu „nedokážeme spolu komunikovat“, jehož jméno je, na rozdíl od předchozího případu (Mehrabian), explicitně uvedeno. Současně zaznamenáváme značnou marginalizaci slov autorčinou deklarácí „*obsah sdělení nás tedy na rozdíl od způsobu zprostředkování zajímá pouze ze 7 procent. Není divu, protože řeč těla nám o našem protějšku a jeho osobnosti prozradí více než sebevětší množství jeho slov*“ (Matschnigová, 2015:9). Problematice aplikování Mehrabianových čísel na kategorii prvního dojmu se budeme věnovat v následujících oddílech. Pouze dodejme, že se jedná o nesprávnou interpretaci čísel, kam autorka navíc řadí informace o poměrně stálých rysech osobnosti, zatímco vynechává zmínku o (relativně prchlivých) pocitech či postojích.

V devíti z 12 případů, kam nezahrnujeme ukázkou č. 10, kde čísla 7-93 slouží jako demonstrace často nesprávně prezentovaných závěrů Mehrabianových experimentů a texty (ukázky č. 6 a 12), kde dochází k určité specifikaci (v jednom případě na první dojem, v jiném se jedná o aplikaci na komunikování emocí), lze konstatovat, že je 93 procentní podíl neverbální složky vztahován na veškerou lidskou komunikaci, potažmo nejsou reflektována a respektována omezení v užití (komunikace pocitů a postojů a situace, kdy si výrazové složky protirečí) zdůrazňované rovněž samotnými původci. Jak jsme již uvedli, reflexe limitů v užití čísel 7-38-55 či 7-93 ze strany jednotlivých autorů vybraných populárně naučných publikací budou připomenuty a kategorizovány v následujícím oddíle.

Zřejmě nejaktuálnější vyjádření Mehrabiana směřem k formulaci deklarující, že je 93 % komunikace neverbální, poskytuje rozhovor pro BBC Radio 4 z roku 2009. Mehrabian v celé věci zaujímá poměrně jasné stanovisko a na moderátorovu otázku, zda je skutečně 93 % komunikace neverbální, odpovídá následovně:

„Rozhodně ne! A pokaždé, když slyším tyto nesprávné interpretace závěrů svého výzkumu, nadzvedává mě to ze židle. Vlastně by mělo být jasné snad každému, kdo má zdravý rozum, že to není správné tvrzení.“¹⁸⁴

(...)

Na výrok moderátora na konci relace - „*Problém ve skutečnosti je, že výzkum, na který jste tak hrdý, je mnohem detailnější a náročnější. Nemůže být shrnutý do hloupé, zcela nepochopené statistiky à la „93 % komunikace je neverbální.“* - reaguje následujícím (rezignujícím) způsobem:

„Ale tak to prostě je...“¹⁸⁵

(Albert Mehrabian, 2009 pro BBC Radio 4)

Mehrabian s těmito (nesprávnými) výroky nechce být v zásadě nikterak spojován, což mnozí autoři také plní tím, že jeho jméno nezmiňují (často, jak jsme měli možnost vidět a dále uvidíme ani v případě tříkomponentní rovnice). Dodejme však, že 93 % podíl neverbální složky byl (jednou) odvozen právě ze závěru jeho výzkumů a následně nesčetněkrát (re)interpretován. Nyní vkládán do úst trenérům, neurolingvistům či celé odborné komunitě psychologů i dalším osobám. V mnohem větší míře se pak uvedená čísla vyskytují bez odkazu k původci v další kapitole věnované práci s čísly v prostředí českého internetu.

¹⁸⁴ Téměř celý rozhovor v anglickém jazyce byl přepsán a přeložen do němčiny poradcem, koučem a spisovatelem Michaellem Ehlersem, dostupné na této, již v úvodu analytické části zmíněné webové stránce: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverstandnis/>>

Předkládáme úryvky v německém jazyce, je-li totiž možnost, preferujeme jazyk německý před anglickým. V originálním znění si rozhovor můžete poslechnout na tomto místě: Albert Mehrabian Interview, 14. 8. 2009. *Creativity Works.net*. [online]. [vid. 2015-06-30]. <http://wordsthatmovemountains.com/files/page1_1.mp3>

„Absolut nicht! Und immer, wenn ich von dieser Fehlinterpretation meiner Untersuchungen höre, krümmt es mich. Denn eigentlich sollte es für jeden, der einen Hauch gesunden Menschenverstand besitzt offensichtlich sein, dass das nicht die korrekte Aussage ist.“

¹⁸⁵ „*Aber so ist es nun einmal....*“ (EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverstandnis/>>

1.4.4 Limity v užití výsledků Mehrabianových experimentů (1967) a jejich (ne)reflektování ze strany autorů populárně naučných publikací

Tento oddíl nás bude zajímat nejvíce, neboť, jak jsme uvedli, původce čísel Albert Mehrabian několikrát upozornil na konkrétní limity v užití, tj. pouze na případy, hovoří-li komunikátor (vizte jeho webové stránky¹⁸⁶) o svých pocitech, přičemž uvedené prezentuje současně s připomenutím, že byly experimenty zaměřeny na účinky výrazových složek, které byly v rozporu.

V této části představíme, v kolika případech (z 55 možných) se autoři pohybují ve vymezených intencích a v jakém rozmezí tyto překračují. Pro větší přehlednost tento oddíl dělíme do několika úseků. První představuje generalizovanou formu, tj. aplikaci na veškerou lidskou komunikaci, v dalších se zaměříme na specifikaci, případně omezení užití čísel 7-38-55, resp. 7-93 či jiné modifikované, přesto rozpoznatelné podoby Mehrabianových experimentů.

Připojme ještě stručnou poznámku týkající se rozsahu níže představených ukázek. Tyto neuvádíme in extenso, vždy se omezujeme na část relevantní pro aktuálně zájmovou oblast, v tomto případě aplikace/možnost užití procentuálního, příp. číselného vyjádření. Uvádíme šíři nutnou pro pochopení, neboť, jak se lze níže přesvědčit, zařazení do té které kategorie nemusí napovědět pouze první uvedená informace. Současně zdůrazňujeme, že zvýraznění užívaná v ukázkách nejsou součástí originálu.

¹⁸⁶ Jedná se o totožný odkaz (<<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>), který jsme uváděli v teoretické části, kapitole věnované představení experimentů a současně v úvodu analytické části.

1.4.4.1 Generalizace – nereflektování limitů v užití a nejširší způsob aplikability závěrů

Publikace české
1) „ <i>Jakoby vám někdo nabídl celý koláč. Jen necelou desetinu z něj tvoří obsah mluveného slova, asi třetinu tón, hudba, rychlost, intonace vaší řeči a více než polovinu prozrazuje řeč vašeho těla. S tímto neuvěřitelným sdělením přišel někdy v šedesátých letech Albert Mehrabian, když se pokusil tento poměr upřesnit takto: 7 % (slovy): 38 % (vokálně): 55 % (neverbálně). K verbálnímu sdělení se používá slov (...).</i> “ (Bělohávková, 2001: 1)
2) „ <i>(...) malou část našeho projevu zaujímá verbální složka. (...) Pouze 7 % připadá na to, co říkáme, a podstatně více, 38 %, na to, jak to říkáme, tj. jakým tónem hovoříme. (...) Někoho možná udivilo, že na verbální složku celého projevu připadá jen 7 % – míněno jako komunikace.</i> “ (Bělohávková, 2009: 35)
3) „ <i>Pouze malý podíl předávaných informací je obsažen ve slovech (podle často citovaného výzkumu A. Mehrabiana verbální složka tvoří pouze 7 % obsahu sdělení).</i> “ (Jiřincová, 2010:95)
4) „ <i>(...) mnozí odborníci tvrdí, že pouze 7 % porozumění je odvozeno z toho, co je slovy skutečně řečeno (a co lze tedy napsat), 38 % sdělení vyčtete z tónu hlasu a 55 % z řeči těla, tedy z něčeho, co je jinak než přímým pozorováním a vnímáním naprosto nesdělitelné a co vám ani telefon neprozradí. (...).</i> “ (Klapetek, 2008: 113)
5) „ <i>(...) tzv. mimoslovní – neverbální komunikace tvoří více než 90 % všeho toho, co si sdělujeme.</i> “ (...) zhruba asi 90 % toho, co si sdělujeme, jde jinou cestou – tzv. mimoslovním – nonverbálním „komunikačním kanálem.“ (Křivohlavý, 1995: 85)
6) „ <i>(...) jen 7 % komunikace patří porozumění verbální řeči, 38 % pochází z tónu hlasu a 55 % ze signálů řeči těla. Většina odborníků se tak domnívá, že jen jedna třetina obsahu běžných rozhovorů je dešifrována ze slov (...).</i> “ (Lepilová, 2008: 137)
7) „ <i>(...) Podle tohoto pravidla každé sdělení interpretujeme: Z 55 % podle vizuálních, neverbálních prvků (...), ze 38 % podle vokálních prvků (...); ze 7 % podle verbální složky (...). Z toho vyplývá, že 93 % padá na vrub neverbální povahy našeho sdělení, ta rozhoduje o tom, jestli posluchače přesvědčíme, jestli přijmou naše sdělení, jestli ho vezmou za své.</i> “ (Vysekalová – Voříšek, 2015:114)
Publikace překladové

8) „Profesor Mehrabian (...) doložil vědeckými výzkumy, že význam lidské komunikace je definován z padesáti pěti procent řečí těla, z osmatřiceti procent hlasem a jen ze sedmi procent verbálním obsahem.“ (Bilinski ¹⁸⁷ , Wolfgang, 2011: 135)
9) „(...) výzkumy, které potvrzují, že většina naší komunikace probíhá na neverbální úrovni : 7 procent komunikace probíhá pomocí slov; 38 procent komunikace se uskutečňuje prostřednictvím hlasu, jeho zabarvení, modulace a tempa řeči; 55 procent komunikace se vyjadřuje prostřednictvím výrazu tváře a těla.“ (Block, Peter, 2007: 68)
10) „93 % z toho, co sdělíme v naší zprávě , je mimoverbální; 7 % z toho, co sdělíme v naší zprávě, je slovní.“ (Borg, 2007: 49)
11) „Mehrabianův výzkum ukázal, že se na každém komunikačním sdělení podílejí tři prvky - řeč těla, hlas a slova . Přišel se svým slavným modelem „55, 38 a 7“, který tvrdí, že: - 55 procent významu jakéhokoli sdělení pochází z vizuální řeči těla (gesta, držení těla, výrazy tváře); 38 procent významu je hlasových, odvozených z neverbální stránky řeči (...); 7 procent významu pochází ze skutečných slov (obsahu).“ (Borg, 2012: 33)
12) „Na základě řady studií se potvrdilo, že 55 % komunikace probíhá na neverbální úrovni (pohyby/reakce těla), 38 % na úrovni hlasového projevu (jakým způsobem jsou informace sdělovány) a 7 % na čistě verbální úrovni (obsah sdělení).“ (Craig, 2014: 128)
13) „(...) poukázal A. Mehrabian (...) na to, že pouze 7 procent komunikace probíhá verbálně , padesát pět procent prostřednictvím signálů řeči těla a třicet osm procent tónem a barvou hlasu.“ (Flume ¹⁸⁸ , 2008: 60)
14) „Mehrabian dospěl k závěru, že v rámci konverzace hrají největší roli neverbální signály . Druhým nejvýznamnějším faktorem je barva hlasu, tedy jeho zvuková podoba. A až na třetím místě za nimi se umístil samotný obsah, tedy konkrétní slova.“ (Gallo ¹⁸⁹ , 2012: 159)
15) „ Slova samotná tvoří pouhých 7 procent komunikace . To znamená, že celých 93 procent připadá na neverbální komunikaci . Z toho 38 procent celkového účinku tvoří to, jak zní váš hlas (...).“ (Hartley ¹⁹⁰ , 2004: 8)
16) „Albert Mehrabian ve svém výzkumu přesně zjistil, z čeho se skládá celkové sdělení . Výsledky jsou překvapivé: Slovní sdělení – 7 %, tón hlasu – 38 %, vizuální (zraková) informace – 55 %.“ (James, 2000: 14)
17) „Až 93 procent komunikace probíhá prostřednictvím řeči těla .“ (Kuhn, 2013: 62)
18) „Albert Mehrabian (...) vypočítal, že pouze asi 7 procent porozumění je odvozeno z toho, co je skutečně řečeno , 38 procent pochází z tónu hlasu, kterým je to řečeno a 55 procent ze signálů řeči těla.“ (Lewis ¹⁹¹ , 2010: 19)
19) „Albert Mehrabian zjistil, že verbální složka tvoří pouhých 7 % obsahu sdělení , vokální

¹⁸⁷ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Nonverbal Communication.

¹⁸⁸ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Communication without words (1968).

¹⁸⁹ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Silent Messages.

¹⁹⁰ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Silent Messages.

¹⁹¹ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Nonverbal Communication.

<i>složka (...) tvoří 38 % obsahu sdělení a zbývajících 55 % obsahu sdělení je zprostředkováno neverbálními signály.</i> “ (Pease ¹⁹² , 2001: 9)
20) „(...) Albert Mehrabian zjistil, že z celkového významu sdělení připadá pouhých 7 % na verbální složku (pouze slova), 38 % na zvukovou složku (...) a 55 % na neverbální projev. “ (Peasovi ¹⁹³ , 2011: 22)
21) „ Výzkumy dokládají, že komunikace probíhá: Z 55 % neverbálně, z 38 % (...), ze 7 % (...). “ (Recknagel – van Wüllen-Romann, 2012: 17)
22) „(...) To nejdůležitější „slyšíme“ očima. Jen sedm procent informací, které získáváme z rozhovoru, nám poskytují slova. “ (Thiel, 1993: 8)
23) „ Dr. Albert Mehrabian (...) určil, že se vaše dorozumívání skládá ze tří prvků: z vašich slov, tónu vašeho hlasu a řeči těla. Ve svých studiích došel k závěru, že vaše slova tvoří pouhých 7 procent toho, co u vás druhý vnímá. Tón vašeho hlasu a koncovky, které používáte, tvoří 38 procent vašeho poselství. Řeč vašeho těla, celkový zrakový vjem (...) tvoří plných 55 procent poselství, jež vaši zákazníci přijímají. “ (Tracy, 1999: 186)
24) „ Experti dokonce tvrdí, že na neverbální úrovni probíhá ve skutečnosti až 55 procent komunikace. “ (Arthur, 2010: 105)

Tabulka 3 Generalizace Mehrabianových závěrů na celou lidskou komunikaci (nereflektování intencí badatelů s ohledem na velmi široké vymezení)

Z ukázek je zřejmá značná různorodost v interpretacích Mehrabianových čísel, dokládají zejména nejednotnost v přístupu (k) a práci s (číslům) čísly. Vzhledem k množství (55) publikací je, jak jsme v úvodu tohoto oddílu uvedli, nezbytné provést určitou klasifikaci na základě společných rysů, jež byly v průběhu prací identifikovány. Tento úsek označujeme souhrnně jako generalizaci, aplikaci na veškerou mezilidskou komunikaci. Jak vidno, někteří autoři svá prvotní tvrzení v dalších částech ukázek pozměňují a v mnoha případech lze vytušit vlastní nevyhraněnost v chápání pojmů. Nejprve je proto nutné vymezit nejčastěji se vyskytující výrazy pojící se se závěry experimentů.

Vstupní kapitolu naší práce jsme otevřeli (pokusem o) vymezením (-í) pojmu komunikace, výrazy *dorozumívání* a *sdělování* tak můžeme ztotožnit s komunikací, neboť pro řadu autorů jsou pojmy synonymní, doplňme, jedná-li se o komunikaci sociální. Rovněž „poselství“ lze chápat jako sdělení či sdělování, potažmo v souladu s vymezením pojmu ve Slovníku spisovné češtiny (2009) také jako zprávu či vzkaz. Samotný pojem sdělení je potom definován jako „*různě rozsáhlá a složitá informace předávaná při komunikaci partnerovi, oznámení*“ (Čermák, 2011: 316). Obdobné pojetí lze nalézt na jiném místě, kde je

¹⁹² Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Silent Messages

¹⁹³ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Silent Messages

chápáno jako „složka komunikační situace; vlastní přenášení informace, zvláště jejího obsahu“ (Machová – Švehlová, 2001: 155).

Shodně do této kategorie řadíme případy, v nichž jsou čísla vztahována k „významu sdělení“, neboť sdělení je tvořeno znaky, jež pro nás mají (daným společenstvím připsaný) význam¹⁹⁴. Aby bylo možné vůbec uvažovat o předávání informací jakožto jedné z hlavních funkcí komunikace, je nutná existence sdíleného systému znaků (kód), pomocí něhož dokážeme určité sdělení tzv. rozklíčovat (vizte také kapitolu Sémiotický exkurz).

V ukázkách objevující se výraz „projev“¹⁹⁵ lze v tomto (výše uvedeném) vymezení chápat a (alespoň pro tento případ) takřka ztotožnit s chováním, neboť s odkazem na kapitolu věnující se problematice (neverbálního) chování, vždy se nějakým způsobem projevujeme, jednáme (= chováme se). Chování se přitom rozděluje na verbální a neverbální, přičemž jsme rovněž představili, že vokální komunikace (paralingvistika) je pojímána rozdílně a je tak některými autory vnímána jako součást verbální či naopak neverbální komunikace (potažmo chování). Dodejme a vzpomeňme, že podle některých teoretiků je každé chování zároveň komunikativní.

Rozhovor¹⁹⁶ lze v obecném smyslu (nikoliv jako žurnalistický žánr) vymezit jako střídavou řeč, vzájemné mluvení, hovor dvou či několika lidí; rozmluvu a dialog (Slovník spisovné češtiny, 2009). Tento můžeme zahrnout pod nadřazený pojem interpersonální komunikace jakožto jedné z rovin komunikace. Obdobně vymezíme konverzaci, kterou Hirschová (2006: 274) synonymizuje s rozhovorem a tuto vymezuje jako jakoukoli „spontánní promluvu dvou a více osob“, přičemž zde není žádné „omezení tematické nebo žánrové“. Dodává, že je konverzace chápána jako „vlastní „život“ jazyka, základní forma, v níž jazyk existuje, protože ostatní formy užití jazyka jsou na konverzaci založeny a jsou z ní odvozeny, i když se zejména psaný jazyk výrazně liší. Konverzace je produktem, nástrojem

¹⁹⁴ Význam jako *to*, čemu rozumíme či rozumět můžeme (Gvoždiak, 2014: 7), znak je potom chápán jako významová jednotka (ibidem: 8). Připomeňme výše (oddíly Neverbální komunikace, potažmo chování či Sémiotika) uvedené, kdy jsme konstatovali, že se sémiotika zabývá spíše tím, „*kdy a jak daná věc něco znamená*“, než hledáním otázky, „*co daná věc znamená*“ (ibid.: 10). Kdy se z věcí, kterým nepřikládáme žádný význam, stávají věci, jež pro nás něco znamenají. Význam chápeme jako jednu „*složku jazykového znaku, přičemž vlastností jazykového znaku je to, že má vždy význam a funkci a není tedy mj. samoučelný*“ (Čermák, 2011: 316), význam vymezujeme jako „*to, co je slovem míněno*“ (Janoušek, 2007: 28), je předpokladem, prostředkem a výsledkem komunikace (ibidem: 50), mít význam/smysl, rozumíme něco znamenat (Čermák, 2011: 27), co si pod daným výrazem/výrokem /projevem představíme.

¹⁹⁵ Je evidentní, že se nejedná o projev ryze řečový vymezený jako „*různě dlouhý a obvykle uzavřený (orální nebo grafický) text jediného autora*“ (Čermák, 2011: 310).

¹⁹⁶ Dle Krivohlavého (1988: 146) lze zahrnout různé „*obdoby či podoby rozhovoru, tj. konverzaci, debatu, diskuzi, rozpravu, pohovor, popovídání, ale i hádání, pření, výslech, obhajoba atp.*“

a základní formou sociální interakce, ať už jde o konverzaci intersubjektivní, nebo institucionální“ (Hirschová: *ibidem*). Připomeňme, že neverbální komunikace, potažmo (úžeji) řeč těla, jak autoři populárně naučných knih mnohdy preferují, předpokládá komunikaci mluvenou (interakci přímou, dnes také zprostředkovanou, avšak, dodejme, pouze s možností užití obrazu). Klapetek (2008: 179), uchýlíme-li se pro informaci k některé z analyzovaných publikací, o konverzaci hovoří jako o „*zdánlivě nezávazném a nedůležitém „tlachání“*“, ve skutečnosti, jak dodává, se jedná o „*jeden z nejefektivnějších způsobů, jak poznat druhého člověka, rozšířit si obzor a s někým se seznámit“* (*ibidem*).

Konverzaci, stejně jako rozhovor, řadíme do společné kategorie jako komunikaci, přičemž jsme si vědomi a zároveň upozorňujeme, že se jedná o užší pojetí komunikace, resp. jeden z jejích typů. Na druhou stranu tyto pojmy, hovoříme-li (jazykem autorů zejm. pop. naučných publikací) o „řeči těla“, předpokládají vzájemnou interakci mezi lidmi, a jak jsme skrze Miladu Hirschovou uvedli, jedná se o základní formu sociální interakce. Hovoří-li autoři o všech třech komponentech, potažmo zařazují-li rovněž složku vokální, pak je zcela evidentně míněna (přinejmenším) dialogická forma komunikace.

Na základě nezbytného připomenutí a objasnění výrazů objevujících se v analyzovaných textech můžeme konstatovat, že ve 43,6 % případů (24 publikací) jsou čísla 7-38-55, potažmo 7-93 či číselně nevyjádřený podíl jednotlivých výrazových složek (vizte položku č. 14) nesprávně aplikována na celou mezilidskou komunikaci/sdělení/rozhovor/konverzaci bez jakékoli zmínky o užším vymezení v podobě (výhradně) dimenze pocitů a postojů.

Podle takové úvahy by tak například zápisy z přenášek byly skupé na slovo, resp. na oněch 7 %, během zkoušky bychom pak mohli napodobovat vyučujícího, přičemž ostatní by nám museli porozumět, neboť „*93 % z toho, co sdělíme v naší zprávě, je mimoverbální; 7 % (...) je slovní“*. V ordinaci lékaře bychom z „řeči těla“ pravděpodobně pouze za užití gesta rozpoznali snad jen to, že máme nemocné srdce/žaludek (apod.), což nám bylo známo dříve, než jsme do ordinace vstoupili, konkrétní onemocnění nám však zůstalo utajeno, neboť 7 procentní dávku slov bychom na konci vyšetření dávno vyčerpali. Tvrzení, že se převážná část komunikace odehrává na neverbální úrovni, v zásadě popírá podstatu komunikační ideologie i smysl setkávání, platform, jednání (rokování), vyjednávání, zejména s příslušníky cizích národností. Přesto se lze dočíst, že jen 7 % informací v rozhovoru pochází ze samotných slov (ukázka č. 22).

Mehrabian se ve zmíněném rozhovoru pro rádiovou stanici BBC Radio 4 vyjadřoval v odpovědi na otázku moderátora ohledně nevyhraněné, blíže neurčené aplikace čísel 7-38-55, zejména pak marginalizace slovního obsahu a následně generalizované formy v podobě 93 % komunikace neverbální uvedením velmi výmluvného a názorného příkladu:

„Pokud bych vám například chtěl říct, že balíček, který hledáte, naleznete v ložnici - v komodě, třetí zásuvce shora - pak bych tak nemohl učinit beze slov. Mohl bych na to (po)ukázat, avšak jen stěží bych dokázal „sdělit“ přesné místo, kde se balíček nachází. Slovy toho naopak dosáhnou mnohem lépe a vyjádřím se zcela konkrétně a přesně.“¹⁹⁷

1.4.4.2 „Problematický úspěch“

Přestože je zřejmé, že se nepohybujeme v intencích badatelů, tj. Mehrabiana, Wienera a Ferrisové, tuto kategorii vyčleňujeme samostatně, neboť úspěch je tak široký a individuální pojem, že jej nelze na základě níže představených úryvků shrnout pod jeden zaštiťující výraz či výrok. S největší pravděpodobností se zde nepracuje s předpokladem *úspěšně* završeného procesu přenosu sdělení od podavatele k příjemci (např. Jiráček – Köpplová, 2009). Z kontextu a dalších částí publikací lze usuzovat na úspěch ve smyslu dosažení svého cíle/záměru, případně být lepší, odhalit, co si kdo myslí a cítí; jedná se tak o kladný výsledek našich intencí a snah. Nejlépe patrné z ukázky č. 26 v části, kde se hovoří o úspěchu prezentace, čímž je míněn zejména úspěch u posluchačů (např. na závěr posluchači autorovi aplaudovali, byli v průběhu přednesu aktivní, dotazovali se, projevíli zájem také v závěrečné diskuzi). Připomeňme ve vstupní kapitole naší práce vzpomínanou komunikační ideologii a představu komunikace jako klíče k úspěchu a nástroje k (vy)řešení soudobých problémů.

Pokud bychom úspěch ztotožnili či alespoň přiblížili k jedné z podstaty mezilidské komunikace, tj. záměr podavatele, pak je toto pojetí velmi podobné případům, kdy jsou

¹⁹⁷ „Wenn ich Ihnen beispielsweise sagen würde, dass ein Paket, das Sie suchen sich oben im Schlafzimmer, in der Kommode, in der dritten Schublade von oben befindet, dann könnte ich das nicht ohne Worte. Ich könnte versuchen, darauf zu zeigen, aber das würde nur schwer den genauen Standort des Paketes bestimmen. Mit Worten kann ich das im Gegensatz dazu sehr präzise.“ (EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverständnis/>>)

závěry Mehrabianových experimentů vztaženy na všechny typy komunikace, tj. celou mezilidskou komunikaci, neboť bez bližší specifikace lze úspěchem mýnit v principu cokoli.

25) „Antropolog Albert Mehrabian (...) popsal **rozhodující faktory úspěchu lidské komunikace**. (...) V případě osobních rozhovorů označil tři rozhodující faktory úspěchu: odborné znalosti, řeč těla, hlas a techniku vyjadřování. (...) Výsledek je překvapující: Odborné znalosti 7 %; Řeč těla 55 %; Hlas a technika vyjadřování 38 % (...)“ (Backwinkel, – Sturtz, 2005: 20)

26) „V této souvislosti je nutno připomenout tradované, ale dnes zpochybňované konstatování, že **úspěch komunikace závisí z 55 % na řeči těla, z 38 % na hlasovém kontextu (paralingvistice) a pouze ze 7 % na obsahu verbálního projevu. Vypovídací schopnost neverbální komunikace je tedy velmi vysoká a lze z ní získat i informace, které nám mluvčí sdělit vědomě nezamýšlí nebo ani sdělit nechce.**“ (S. 54)

„Je třeba znovu připomenout, že **úspěch prezentace závisí z 55 % na řeči těla, z 38 % na hlasovém kontextu paralingvistice a pouze ze 7 % na obsahu verbálního projevu.**“ (S. 187) (Vymětal, 2008)

Tabulka 4 „Problematický“ úspěch

1.4.4.3 Efekt /účinek/vliv

27) „(...) **účinek vyslaného poselství závisí z 55 % na signálech řeči těla, z 38 % na barvě a melodii hlasu a jen ze 7 % na obsahu mluveného slova.**“ (Fischerová-Katzerová, –Češková-Lukášová, 2007: 96)

28) „(...) Albert Mehrabian propočítal, že **účinek vyslaného poselství závisí z 55 % na signálech řeči těla, z 38 % na barvě a melodii hlasu a jen ze 7 % na obsahu mluveného slova.**“ (Špačková, 2009: 55)

29) „Podle nich (výsledky studie – pozn. aut.) **účinek sdělení závisí ze 7 % na použitých slovech, z 38 % na tónu hlasu a z celých 55 % na řeči těla.**“ (Fairweather, 2009: 151)

30) „Psycholog Albert Mehrabian (...) zjistil, na jakých faktorech závisí **účinek mluveného sdělení**. Jsou tři: obsah sdělení s podílem 7 %, řeč těla s podílem 55 %, hlas a technika mluvení s podílem 38 %. Tento překvapivý výsledek ukazuje, **jaký vliv mají projevy řeči těla v mezilidských kontaktech.**“ (Bruno – Adamczyk, 2005: 16)

31) „Albert Mehrabian prezentoval (...) pojetí, že pouze přibližně 7 % obsahu, 38 % hlasu a 55 % řeči těla rozhodují o tom, co **ovlivní našeho komunikačního partnera**. Přestože je tato studie sporná, nesporným zůstává, že věcný obsah nehraje rozhodující roli.“ (Knaths, 2009: 25)

32) „(...) z **celkového dojmu našeho projevu nejméně ovlivňuje posluchače podstata sdělení tvořená slovy (necelých 10 %), daleko více působí hlas (kolem 35 %) a dominují neverbální projevy (asi 55 %).**“ (Pech: 2009: 8)

33) „(...) **to, jak naše sdělení zapůsobí na ostatní, závisí ve skutečnosti jen ze sedmi procent na obsahu. 55 procent ovlivňuje řeč těla a celých 38 procent toho, jak působíme jako osoba, závisí na hlase, intonaci, přízvuku, artikulaci.**“ (Janson, 2010: 177)

Vliv osoby na druhé

34) „**Náš vliv na ostatní lidi vyvolává: Z 55 procent naše řeč těla; z 38 procent naše hlasové projevy; z pouhých 7 procent to, co říkáme.**“ (Topf, 2009: 24)

35) „**Raport se mezi jednotlivci nevytváří ani tak tím, co se říká, jako spíše podvědomou řečí těla – jeho celkovým držením, gesty a tónem hlasu. Slova jsou nositeli informací. Řeč těla a tón hlasu zase nositeli vztahu. To podporuje i studie profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity v Los Angeles z roku 1981 o vlivu těla a tónu hlasu na to, jak důvěryhodně na nás působí druzí lidé.**“ (Folwarczná, 2010: 154)

Tabulka 5 Vztahování čísel na efekt/účinek/vliv v komunikaci

Položky č. 27 a 28 jsou v zásadě zcela totožné, což je zapříčiněno tím, že první (27) je převzata z publikace, jejíž úryvek týkající se Mehrabianových čísel odpovídá položce č. 28. Jako poznámku uvedme, že přestože autorka přejímá interpretaci výsledků takřka totožně, neuvádí (na rozdíl od předchozí publikace/autorky) jméno Alberta Mehrabiana.

Podle DeVita (2008: 42) má komunikace vždy jistý účinek na osoby, které se jí účastní, její realizace, jak dodává, přináší určité důsledky. Devito (ibidem) rozlišuje efekty poznávací/rozumové (můžeme se naučit něco analyzovat, syntetizovat a vyhodnocovat); dále efekty citové (získání nových pocitů, názorů nebo přesvědčení) a kategorii psychomotorických efektů (učíme se novým fyzickým dovednostem – kreslení, pozdravy, společenské chování či vaření).

Efekt a vliv je kategorie velmi blízká výše vymezené kategorii úspěchu, pojímáme-li úspěch jako naplnění komunikačních záměrů interaktantů. Takřka totožně můžeme hovořit o dosažení efektu ve smyslu zamýšlených efektů na příjemce, tj. nakolik jsou tyto v souladu s intencemi podavatele (Janoušek, 2007: 99). Např. přesvědčovací projevy mohou „*mít za cíl ovlivnit postoje, přesvědčení, hodnoty a chování posluchačů*“ (DeVito, 2008: 420), přesvědčování (persvaze) se pak definuje jako utváření nebo změna postojů (Hewstone – Stroebe, 2006: 727). Vliv je vymezován jako účinek či působení; účinek je definován jako vliv na výsledek nějakého působení a je zaměňován s efektem (vizte Slovník spisovného jazyka českého).

Podle Mikulášťika (2010: 232), obrátíme-li se opět k publikacím zařazeným do zkoumaného souboru, vlivem rozumíme „*schopnost ovládat a ovlivňovat vnímání jiných lidí*“. Na ztotožnění účinku (efektu) a úspěchu poukazuje rovněž pokračování ukázky č. 30.

Na jiném místě v publikaci (kapitola věnovaná „hlasu“) nacházíme informaci, že „každopádně 38 % úspěchu komunikace závisí na hlase a technice mluvení (Bruno – Adamczyk, 2005: 45). V předešlé části (vizte avizovanou ukázkou č. 30) naopak autoři všechny tři komponenty vztahují k „účinku mluveného sdělení“. Připomeňme také, že je účinek (efekt) vymezován jako jeden z 5 základních prvků komunikačního procesu. Z čistě lingvistického hlediska je efekt komunikace vnímán jako perlokuční akt, tj. mluvní akt vyvolání účinku na posluchače vyslovením promluvy (Čermák, 2011: 190; Srov. Machová – Švehlová: 146), příkladem, jak uvádí Čermák, je přesvědčování, výsměch či hrozba (aj.). Efekt/účinek tedy budeme pro naše účely chápat jako nadřazený pojem k přesvědčování, tento pak jako konkrétní typ perlokučního aktu.

Tyto ukázky lze obsáhnout výrazem „působení“ či „dojem“. Vzpomeňme, že v teoretické části jsme také v rámci představení obou experimentů užívali výrazu *dojem*, v našem případě tomu tak nebylo pouze ze stylistických důvodů, navíc vždy ve spojitosti s komunikováním pocitů. I v Mehrabianových pracích nalezneme, jaké pocity druhí vyvodili (*inference*) či jaký účinek/dopad/vliv (*total impact*) měla vyslaná sdělení. U překladových publikací, byť jsme se neseznámili s originálním zněním, se v případě *účinku/efektu/vlivu* může jednat o tentýž anglický výraz, přičemž záleželo na tom kterém překladateli, který zvolil jako adekvátní.

Stále se však pohybujeme v rovině chybných interpretací a zjednodušení, ať už budeme k jistým nuancím v ukázkách analyzovaných textů přihlížet a tyto vnímat, či nikoliv. Užití výrazů *dojem*, *vyvození* (*usuzování*), *dopad* je možné - v souladu s Mehrabianovými intencemi avšak pouze v kontextu (tj. explicitním uvedením) dimenze pocitů a postojů a zároveň zmínky o nekonzistentní komunikaci. V publikaci *Nonverbal Communication* (1972 / 2007) přinejmenším na dvou místech, která jsme zaznamenali (tj. strany 57 a 79), užívá spojení „*persuasive impact of messages*“, tedy výše nastíněné DeVitovo pojetí. Vymezení, jež se objevuje v ukázkách identifikovaných textů, však nelze uvažovat jako rezonující s intencemi badatelů, trojice Mehrabian-Wiener-Ferris.

A odkážeme-li na výše uvedená Mehrabianova slova, kdy v rozhovoru pro rozhlasovou stanici upřesňuje, že není možné čísla 7-38-55, potažmo 7-93 aplikovat na všechny typy komunikace a tato ilustruje na příkladu se „schovaným balíčkem“, pak v takovém (jím nastíněném) případě, chceme-li přiblížit pojetí této části, hovoříme o „neúspěšné komunikaci“, již lze shrnout (potenciální) větou: „Na základě tvých neverbálních signálů jsem neporozuměl, kde balíček hledat a tento jsem tedy nenašel.“

Neefektivní vyjádření mělo za následek neefektivní komunikaci s neuspokojivým výsledkem, nesouladným s autorovou (vysílatelovou) intencí. Pocity a postoje však v této fázi nijak nefigurují.

1.4.4.4 Kategorie specifická

<p>36) „<i>Neurolingvisté říkají, že slova samotná přesvědčí v komunikaci jen ze 7 %. Mnohem víc druhé ovlivňuje způsob vaší řeči. Aneb nezáleží tolik na slovech jako na hlase – a to údajně z celých 38 % A kde je těch zbylých 55 %? Nejsilnější složkou, která hraje v komunikaci roli, je výraz tváře a pohyby těla – řeč těla. Ano, 55 % z celkového dojmu prý závisí na tom, zda jsme shrbeni či máme vypnutou hrud’. Zda máme sklopenou či vztyčenou hlavu. Zda se tváříme znuděně či nadšeně.“ (str. 48 – 49).</i></p> <p>(...)</p> <p>„<i>Pamatuješ na řeč těla, tón hlasu? V komunikaci vytváří 93 % celkového dojmu. Co zaseješ, to sklidiš. Upřímnost za upřímnost. Předstírání za předstírání (...).</i>“ (Jemelka, 2013: 48 - 49 a 129)</p>
<p>37) „<i>Uvádí se, že první dojem tvoří z 55 % vzhled, z 38 % hlas a jen ze 7 % obsah.</i>“ (S. 17)</p> <p>(...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 % veškerých informací sdělujeme prostřednictvím slov - 38 % informací sdělujeme prostřednictvím tónu hlasu - 55 % informací sdělujeme prostřednictvím řeči těla (...) <p>“ (S. 119) (Němcová, 2006)</p>
<p>38) „<i>Údaje z výzkumu Alberta Mehrabiana, amerického psychologa, zjednodušeně říkají, že z celkového působení nějaké osoby připadá jen 7 % na slova, zatímco neverbální signály převažují – „JAKÝ jsi, přehluší tvá slova.“ (Hierhold, 2008: 291)</i></p>
<p>39) - <i>Čím více jsou v komunikaci zahrnuty silné pocity a city, tím více narůstá význam komunikace neverbální.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Psychologické výzkumy přinesly provokující zjištění, že na celkovém účinku komunikování se může v takových chvílích podílet více nežli 50 procenty výraz tváře a téměř 40 procenty vokální, hlasové charakteristiky řeči.</i> - <i>Přibližně jen 7 procent výsledného efektu komunikace je v těchto případech dáno obsahem toho, co se říká, tedy slovem.</i>“ (S. 25) <p>(...)</p> <p>„<i>Je důležité vědět, že neverbální komunikace existuje a podílí se na ovlivnění protějšku v komunikaci až z 93 %“ (S. 27 a 49) (Černý, 2012)</i></p>

Tabulka 6 Specifická kategorie

Zejména na první ukázce (č. 36) chceme demonstrovat, jak je mnohdy obtížné porozumět intencím autorů vybraných publikací, jak jejich tvrzení a výklad uchopit a podrobit bližšímu zkoumání. Stejně jako pro účely naší práce je nezbytné vymezit (konceptualizovat) pojmy, se kterými pracujeme, tento způsob na řadě míst zcela schází, pracuje se s pojmy,

kteře jsou „tak“ známé, zcela běžné, až se v řadě případů vytrácí povinnost a potřeba tyto vymezit. Připomeňme, že existuje řada definic samotného pojmu komunikace, různá chápání neverbální komunikace, chování či paralingvistiky a bez bližší specifikace toho kterého autora je obtížné odhadnout význam, který pro něj výrazy mají.

V tomto okamžiku, tj. v případě úseku věnujícímu se specifické kategorii, pro nás vřvstala otázka, zda rovněž v některých dalších případech není určitou formulací míněna v zásadě „celá mezilidská komunikace“ a široké, neomezené užití Mehrabianových čísel. Sami autoři volí ze stylistických důvodů různé specifikace také u jednotlivých výrazových složek (jak lze vidět také v ukázkách výše), které považují za synonymní, avšak z našeho pohledu matoucí. S ohledem na několikerou obtížnou či nejednoznačnou zařaditelnost však vymezujeme tuto specifickou kategorii.

Ukázka č. 37 nabízí rovněž více možných interpretací, přesto tyto můžeme shrnout a označit přinejmenším za „nepřesné“. Obdobně jako v první ukázce (č. 36) jsou také zde čísla 7-38-55 prve užitá jako komponenty prvního dojmu, na jiném místě jsou naopak zmíněna jako podíly - v principu - veškeré lidské komunikace, neboť jsme ve vstupní kapitole bakalářské práce vymezili, že je její podstatou přenos informací. Přestože jsme prvním dvěma ukázkám vymezili samostatný prostor, tyto bychom mohli shodně vsunout mezi výše představenou kategorii aplikace čísel na (v principu) veškerou komunikaci. Ukázky demonstrují, že čísla mohou být užitá prakticky jakýmkoli způsobem, aplikovatelná dle aktuálních potřeb a tematických okruhů.

V ukázce č. 38 je celkovým působením míněno verbální a neverbální chování, tedy řeč a další tělesné projevy, nesprávná interpretace se objevuje také v závěru úseku, kdy autor čísla vztahuje k rysům osobnosti, potažmo psychickým vlastnostem (= „jaký jsi“), které Řičan (2010: 41) označuje za synonymní, přičemž tyto jsou relativně trvalejšího rázu (ibidem: 65), nikoli prchlivé, náhle se objevující a (neu)stále se proměňující jako (námi „hledané“) emoce a pocity. „Jaký jsi“ může obsahovat míru inteligence či dispozici k vznětlivé reakci nebo schopnost komunikovat a vyjadřovat se obratně (ibidem: 41).

Poslední ukázkou tohoto úseku (č. 39) jsme rovněž uvedli a vyložili v oddíle věnovaném výskytu generalizované formy, čísla 93. První část ukázky (vztahující se ke straně 25) je součástí souhrnu kapitoly, text je (jak jsme se snažili ilustrovat) členěn za pomoci odrážek. Mehrabianova čísla jsou prezentována s výjimkou 7 procentního podílu slovního obsahu jako přibližné hodnoty (50 a 40 %) a skutečnost, ke které se vztahují (pocity a city), jsou obsaženy v rozsahu tří odrážek. Na jiných dvou místech v knize však autor číslo 93

spojuje s blíže neurčeným „ovlivňováním protějšku“, což nelze beze zbytku, jak jsme se problematice vlivu věnovali výše, považovat za korektní interpretaci, přestože v první části ukázky za užití (pouze) přibližných procentuálních podílů se explicitně hovoří o dimenzi pocitů, tj. je uplatněna specifikace z části reflektující původní intence badatelů, v jiných částech knihy tato nezaznívá. 93 procentní podíl vycházející z Mehrabianových experimentů bez spojitosti s komunikováním pocitů a/nebo postojů současně s absencí informace o rozporných sděleních za správný považovat nelze.

1.4.4.5 První dojem/působení na druhé

<p>40) „<i>Alberta Mehrabiana, který zkoumal relativní důležitost těchto (verbální, vokální, vizuální) tří oblastí při prvních dojmech při setkání a jejich vliv na to, do jaké míry si o daném člověku vytváříme pozitivní/negativní úsudek. Výsledky, ke kterým došel, byly docela překvapivé. Relativní důležitost, kterou přikládáme každé z těchto tří oblastí, je v procentech tato: Verbální: 7 procent; Vokální: 38 procent; Vizuální: 55 procent. Co to všechno znamená? Nejprve bychom měli zdůraznit, co to neznámá. Neznámá to, že by vaše slova nebyla důležitá. Samozřejmě, že jsou důležitá. A co to znamená? Že z hlediska vytváření pozitivního/negativního dojmu ve zcela prvotních fázích setkání věnujeme nesmírné množství pozornosti tomu, co vidíme (...).</i>“ (Sargent – Fearon, 2012: 80-81)</p>
<p>41) „<i>Albert Mehrabian tvrdí, že přibližně polovinu svého prvního dojmu o druhém člověku si vytváříme na základě jeho vzhledu</i>“ (S. 48). (...) „<i>Každý, kdo poprvé předstoupí před své posluchače, musí být připraven na to, že svými slovy (alespoň pro začátek) je ovlivní z pouhých sedmi procent, neverbální projevy si připiší na své konto šedesát pět procent pozornosti a zbytek posluchačské přízně inkasuje hlas</i>“ (S. 41). (Hlaváček, 2005)</p>
<p>42) „<i>Řekli byste, že když se s nějakým člověkem setkáme poprvé, komunikujeme až z 93 procent právě prostřednictvím naší řeči těla? Plných 55 procent pozornosti směřujeme na držení těla (...)</i>“ (Matschnigová, 2015: 9)</p>
<p>43) „<i>(...) sedm procent toho, jak člověk působí, se vztahuje k tomu, co říká, tedy k obsahu. Za celých čtyřicet procent toho, jak působíme, vděčíme hlasu. A padesát tři procent připadá na tělo a zevnějšek.</i>“ (Mühleisen – Oberhuber, 2008: 52)</p>

Tabulka 7 Aplikace čísel na situaci, kdy si vytváříme první dojem o druhých, potažmo (obecně) působení na druhé

V tomto bodě uvedme, že vztahování čísel 7-38-55 na situace, v nichž si o druhých utváříme první dojem, není zdaleka přesné. Není pravdou, že by byly experimenty zaměřeny na výzkum prvního dojmu, avšak výhradně na posuzování pocitů a postojů mluvčího. Mehrabian se prvnímu dojmu věnuje v publikaci *Silent Messages* (1971). Kapitola věnovanou sociálnímu stylu ve zmíněné publikaci otevírá následovně:

„O osobách, které potkáváme, si utváříme různý první dojem. Usuzujeme, zda se jedná spíše o extroverty či introverty, osoby dominantní, nepřátelské apod. Každý člověk má svůj určitý (osobitý) styl, který se odráží ve všem, co dělá a který formuje náš dojem z něj. Jinak vejde na schůzku extrovert a jinak zase vstoupí introvert. Dominantní osoba si zvolí viditelnější místo k sezení než osoba submisivní či pasivní. Gesta a další tělesné pohyby nám mohou napovědět o jejich charakteru, aniž by řekli jediné slovo. Kromě neverbální komunikace utváří náš dojem i to, jak vypadá prostředí domu nebo kanceláře, jak se obléká - to vše je nezbytným pozadím pro vytvoření kompletního dojmu“ (Mehrabian, 1971: 57).

Na následující straně dodává, že *„přirozeně, že to, jak osoba vypadá, make up, účes, styl oblékání, hraje důležitou roli v utváření prvního dojmu“ (ibidem: 58). (...). Náš dojem, který jsme si utvořili z nebezprostřední komunikace (sociální sítě, emailová komunikace, dopisování), tedy dojem, který jsme si utvořili pouze ze slov, může být zcela opačný v okamžiku přímé interakce. Utvoříme si dojem o moderátorech v rádiu, při osobním setkání bychom pravděpodobně mohli být překvapeni, že ten rázný, zastřený hlas patří malému zasmušilému muži. Velkou měrou přispívá zařízení domu nebo kanceláře. Někteří z nás cítí, že dokud nenavštívíme dům či byt osoby, tak ji skutečně ne(po)známe“ (ibidem). Můžeme být například překvapeni, že muž, o kterém jsme přesvědčeni, že ho nezajímá nic jiného než automobily nebo sport, je ve skutečnosti velmi sečtělý (velká knihovna) a má zálibu ve vážné hudbě. Herec z akčních filmů je ve skutečnosti milující otec rodiny, který tráví veškerý volný čas s dětmi (Pp. 59).*

Mehrabian uznává a pravděpodobně spolu s ním i každý z nás, že neverbální komunikace sehrává svou roli při utváření prvního dojmu z druhých, případně obecně působení na druhé. Přesto na žádném místě nevztahuje tříkomponentní rovnici právě k prvnímu dojmů. Tyto interpretace tak rovněž nelze považovat za správné, byť se jedná o jistou formu zúžení aplikace čísel. Nehledě na to, že (zejména) na poli psychologie jde o terminus technicus a mírně se odlišuje od našeho běžného laického chápání toho, jak na nás druzí v prvním okamžiku působí – dodejme, že usuzujeme spíše na rysy osobnosti, psychické vlastnosti, nežli to, co daná osoba v konkrétní chvíli cítí.

1.4.4.6 Pocity/emoce; sympatie/antipatie; dichotomie líbí – nelíbí

44) „A. Mehrabian (citováno podle S. Hybels, 1989) říká, že vyvolat sympatii , či antipatii je možno několika způsoby. Největší účinek přikládá: faciálnímu chování, mimice a pohybům očí (55 %) ; následně se zmenšuje nebo zvětšuje vzdálenost, podle toho, zda se vytváří sympatie či antipatie ; pak hrají důležitou roli svrchní tóny řeči (melodie hlasu, rytmus, hlasitost, výška...38 %) ; verbální obsah (7%) .“ (Mikuláščík, 2010: 97)
45) „Protože abyste mohli porozumět tomu, co druzí cítí a co si myslí , když vám říkají něco jiného než pravdu, pak vězte, že jen pouhých 7% informace odhalíte ze slov. (...) Ti pozornější mohou dalších 38 % informace pochopit ze stylu a tónu řeči, ale celých 55 % informace tkví v řeči těla! “ (Nevolová – Doležal, 2014: 60)
46) „Albert Mehrabian (...) zjistil, že pocity a názory se předávají ze 7 procent slovy, ze 38 procent melodií hlasu a z 55 procent neverbálně .“ (Greff, 2006: 143)
47) „Často bývá citován závěr výzkumu amerického vědce Alberta Mehrabiana, v němž se říká, že sympatii a antipatii lze v druhých lidech vzbudit: ze 7 % textovým chováním, tzn. věcným obsahem slov; z 38 % vokálním chováním, tzn. melodií a rytmem řeči; z 55 % faciálním chováním, tzn. výrazem obličeje .“ (Wage, 2002: 17)
48) „Psychologické poznatky říkají, že nonverbální signály určují více než padesát procent sympatií (viz např. Mehrabian 1982).“ (Thiele, 2010: 59)
49) „Albert Mehrabian ve své slavné studii zhodnotil, že slova mají při vyjadřování emocí 7 % roli, zatímco intonace 38 %, přičemž nejpodstatnější jsou pohyby těla a obličeje (55 %) .“ (Korda, 2011: 140)
50) „Výzkumné studie Alberta Mehrabiana týkající se našeho rozhodování o tom, jestli se nám někdo líbí či ne , vedly k těmto obecným závěrům: pouze 7 % našeho úsudku o druhých tvoří verbální komunikace. Zbytek ovlivňuje tón hlasu (33 %) a celková řeč těla (55 %) . Tyto statistiky, i když poněkud zjednodušené, stále poukazují na to, co je pro nás klíčovým faktorem: vyhnout se přílišnému důrazu na jeden typ komunikace .“ (Yager ¹⁹⁸ , 2012: 25)
51) „Bylo zjištěno, že slova, jež používáme, vyjadřují pouze 7 procent našich emocí: 38 procent toho, co cítíme, je vyjádřeno pomocí tónu hlasu a modulace. Zbývajících 55 procent se vyjádří prostřednictvím výrazů tváře (očí, rtů atd.) a gest .“ (Godefroy – Robert, 1995: 280)
52) „Mehrabian (1977) zjistil, že pozitivní emocionální postoj k partnerovi v rozhovoru závisí: - ze 7 % na verbální složce, tedy na vlastním obsahu (...) “ (Allhoff – Allhoffová ¹⁹⁹ , 2008: 27)
53) „Mnozí „ rádci, jak přesvědčivě používat řeč těla “, operují s čísly 7 %, 38 % a 55 %, která mají odkazovat k významu tělesného výrazu při řečové komunikaci (55 %) . Význam obsahu, řečového a tělesného výrazu silně kolísá v závislosti na příslušné komunikační situaci . Z tělesného výrazu člověka se možná snažíte vyčíst jeho hodnověrnost . Nicméně

¹⁹⁸ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Nonverbal Communication.

¹⁹⁹ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Nonverbal Communication.

stabilní poměr 7 % (obsah), 38 % (hlas) a 55 % (tělesný výraz) není možné použít na všechny komunikační situace.“ (Heilmann²⁰⁰, 2013: 13)

54) „Závěr výzkumu profesora Mehrabiana říká, že v případě nekonzistentní či protichůdné komunikace mohou být řeč těla a tón hlasu významnějšími ukazateli významu emocí než samotná slova.“

(...)

„Bylo by chybné zobecnit závěry profesora Mehrabiana na všechny typy komunikace, protože jeho výzkum byl proveden v situacích, kdy existoval rozpor mezi slovy a výrazem. Je nicméně zřejmá nezbytnost souladu slov s neverbálními projevy, které je doprovázejí. Toto výrazně ovlivňuje důsledky, vliv a pochopení.“ (Pottsovi, 2014: 85-86)

Tabulka 8 Reflexe limitů užívání Mehrabianových čísel

55) „Význam toho, co říkáme, pro emocionální ovlivňování zákazníka (podle Alberta Mehrabiana) – 7 % textové (...)“ (Černý, 2002: 285)

Tabulka 9 Problematické zařazení v rámci emocí

V 10 z 55 analyzovaných textů, tj. v 18,2 % případů (navíc v 7 odkazují k Mehrabianovi) se autoři pohybují v Mehrabianem zdůrazňované dimenzi pocitů (potažmo emocí, jež jsou na některých místech chápány jako pojmy synonymní) a postojů. Mezi - do jisté míry korektní (limitující) výklad - by bylo možné zařadit rovněž text (odpovídá ukázce č. 53), v němž se autorka snaží o nápravu věcí, byť přejímá čísla způsobem, kdy „mají odkazovat k významu (...) obsahu, řečového a tělesného výrazu“. Podstatné je autorčino upozornění na omezení v závislosti na konkrétní komunikační situaci a nemožnosti takto jasně stanovené procentuální podíly aplikovat na celou komunikaci, což koresponduje s Mehrabianovým vyjádřením směrem k limitům v užívání, proto, přestože jsme tento případ nezahrnuli do procentuálního vyjádření, tento řadíme na tomto místě. Ukázka č. 54 je navíc jedinou, která čísla spojuje jak s dimenzí pocitů, tak rovněž zdůrazňuje výskyt protichůdných sdělení během experimentů. Tomuto textu budeme věnovat pozornost také v jiném oddíle.

Zahrnujeme rovněž texty (č. 45 a 46), v nichž na jednom místě figurují „pocity a názory“, potažmo to, „co si kdo myslí a cítí“. Doplňme, že názorem (č. 46) rozumíme „osobně racionálně zdůvodněný a emocionálně podložený postoj k jevům, lidem, jednání a chování, ale i k myšlenkám, idejím, společenským procesům, institucím“ (Kolář, 2012: 82). Podle Klapetka (2008: 191) se tak obvykle označuje soustava postojů a hodnotových soudů, které daná osoba spojuje s určitou skutečností, s čímž koresponduje v teoretické části uvedená instrumentální funkce postojů, tj. pomáhají v utváření naše názoru na okolní svět. Názory rovněž řadíme do jedné ze tří identifikovaných (v tomto případě kognitivní) dimenzí postojů.

²⁰⁰ Uveden zdroj Mehrabian, Albert: Silent Messages.

Obdobně jako je tomu v ukázce č. 45, kdy autoři správně hovoří o pocitech druhých, současně čísla 7-38-55 vztahuje na to, co si kdo myslí. Pamatujme, že otázku lze formulovat „co dotyčný cítí?“ vztaženou k dimenzi pocitů, zároveň zmiňme potenciální otázku „co si myslí“ odpovídající dimenzi postojů. Opačný případ by nastal uvedením spojení „na co dotyční myslí“, které by nebylo možné zahrnout. Z výrazu tváře s největší pravděpodobností totiž nevyčteme, že dané osobě právě problesklo hlavou, jak večer dočítá rozečtenou (konkrétně např.) napínavou knihu nebo že má momentálně chuť na ledový (navíc přesněji) broskvový čaj.

Ukázka č. 55 je svým zařazením pomezí, na hranici zařazení do této kategorie a výše vymezené určené „vlivu“ a „ovlivňování“, případně „úspěchu“, současně též diskutabilní a tuto jsme nezahrnuli do procentuálního vyjádření (18,2 %). Jako jediná totiž hovoří o emocionálním *ovlivňování* klientů ze strany prodejce, nikoli o předávání/komunikování pocitů. Řadíme ji tak na tomto místě jako obtížně zařaditelnou, přesto se přikláníme spíše ke kategorii ovlivňování, neboť „emocionálním ovlivňováním“ zde může být ve skutečnosti míněna persvaze nastíněna užitím „ekvivalentní“ formy.

Budeme-li následovat výhradně doporučení a upozornění Mehrabiana (tj. konkrétní projev komunikátora) a pohybovat se v původních intencích badatelů, pak za správný lze označit pouze jediný text z 55 (odpovídá ukázce č. 54), kde se limity vztahují k dimenzi pocitů a postojů i nekonzistentní komunikaci. Zaměříme-li se pouze na jednu část z limitů v užívání, tj. komunikace postojů a pocitů, pak lze ostatních 9 případů označit za - (pouze) v tomto ohledu korektních - přičemž za případný 10. lze považovat správné uchopení výkladu (upozornění na limity v užívání) v avizované ukázce č. 53, přestože autorka nezmiňuje výlučně komunikování pocitů a postojů. V předchozí části práce jsme uvedli, že za korektní – následujeme-li kroky samotného Mehrabiana – je možné označit text, v němž se vyskytne kromě dimenze pocitů a postojů také zmínka o nekonzistentní komunikaci.

Na tomto místě uveďme problematiku dichotomie sympatií/antipatií (spolu s tím, zda se nám někdo líbí/nelíbí, objevují se 4x) zejména v českém překladu. V Mehrabianově podání se jedná spíše o náklonnost, pozitivní či negativní pocity, přestože sympatie skutečně – jako míra postoje – zaznívají. Sympatie se však (automaticky) pojí se spojením „vzbuzovat sympatie“, případně „čím si lidé získávají naše sympatie“; ačkoli, jak jsme vymezili, se experimenty *vzbuzování* sympatií netýkaly, ale toho, jak dobře umíme posoudit pocity druhých, zvláště protiřečí-li si obsah slov s tónem nebo tón hlasu s mimikou.

I z tohoto důvodu, stejně jako v případě dalšího limitu v podobě zacílení pouze na osobu komunikátora, jsou Mehrabianova čísla v aplikabilitě značně omezená. Chceme-li čtenářům přiblížit případy, kdy je možné tato užít, uvádíme následující příklad:

A: „Už se těšíš na naši společnou dovolenou?“ – B: „Ohromně!“ řečeno značně otráveným hlasem a odpovídajícím výrazem ve tváři, z čehož lze vyvodit, jaké pocity a jaký postoj dotyčná osoba zaujímá. Jako komunikátor B (ne)sympatizuje s otázkou/tvrzením /výpovědí komunikátora A, případně s jeho osobou. Dichotomií sympatie – antipatie tak lze v případě odkazu k Mehrabianovým experimentům užít (jako míru postoje), avšak nelze čísla 7-38-55 jednoznačně aplikovat a (jistým způsobem) generalizovat tvrzením, že sympatie u druhých vzbuzujeme (paušálně) z 55 % „řečí těla“ a pouze ze 7 % jsou důležitá slova samotná. Takové pojetí neodpovídá intencím původních výzkumů, neboť byly zacíleny výhradně na postoj dotyčné osoby, která slova určitým tónem hlasu za doprovodu výrazu ve tváři pronáší. Nezapomeňme na nekonzistentní komunikaci, která *s výjimkou jednoho případu* spolu s dimenzí pocitů a postojů ve vybraných 55 publikacích nevystupuje. Např. reakce „Skvělé!“ s protichůdným výrazem ve tváři „*mě může znejistit: Pouze verbální část*“ (tj. 7 % - pozn. aut.) *totiž byla pozitivní*“ (Mehrabian, 1968).

Ztrátou právě této podstatné informace dochází také v rámci dimenze pocitů a postojů k mnohým zjednodušováním a tato dostává pozměněný/é rozměr/y (tj. na čem závisí pozitivní emoc. postoj k druhému; jakou roli hrají slova při vyjadřování emocí; z kolika % se předávají pocity a názory; kolik % z toho, co člověk cítí, odhalíme ze slov - vizte ukázky výše). Této problematice se budeme věnovat také v další části, tj. kapitole věnované užívání čísel v prostředí českého internetu, kde se setkáme s názory, že Mehrabianova čísla jsou v praktickém životě v principu neuplatnitelná (vzpomeňme na uvedenou potenciální možnost otevřeného textu některých Mehrabianových děl).

Podstatné zůstává, že v 80 % (zahrnujeme rovněž poslední ukázkou, kterou jsme vymezili jako diskutabilní, přesto emocionální ovlivňování nekoresponduje s původními intencemi a ze všech příkladů zahrnujících dimenzi pocitů a postojů, tento nejméně odpovídá) případů se setkáváme s chybnými interpretacemi, generalizací na veškerou lidskou komunikaci, rozhovor/konverzaci, úspěch, případně účinky sdělení a první dojem. V 10 případech (18,2 %) se autoři pohybují v dimenzi pocitů a postojů, v jednom jsou čtenáři ze strany autorky upozorněni na nemožnost vztahovat čísla na veškeré komunikační situace.

1.5 Specifikace 55 % složky komunikace

1) Řeč těla/signály řeči těla
<ul style="list-style-type: none">- účinek vyslaného poselství závisí z 55 % na signálech řeči těla- Nejsilnější složkou, která hraje v komunikaci roli, je výraz tváře a pohyby těla – řeč těla. Ano, 55 % z celkového dojmu prý závisí na tom, zda jsme shrbeni či máme vypnutou hrud'. Zda máme sklopenou či vztyčenou hlavu. Zda se tváříme znuděně či nadšeně.“- vyčtete z 55 % z řeči těla- celých 55 % informace tkví v řeči těla- pochází 55 % ze signálů řeči těla- 55 % vzhled/55 % na signálech řeči těla- 55 % informací sdělujeme prostřednictvím řeči těla- řeč těla 55 %- řeč těla s podílem 55 %- 55 % řeči těla rozhodují- 55 % je řeč těla- 55 % prostřednictvím signálů řeči těla- z celých 55 % na řeči těla,- úspěch komunikace závisí z 55 % na řeči těla- z 55 % řeči těla- 55 % ze signálů řeči těla- 55 % z řeči lidského těla- z 55 % naše řeč těla- celková řeč těla (55 %)- 55 % sdělení vysíláno naším tělem- 55 % odkazuje k tělesnému výrazu- 55 %, která mají odkazovat k významu tělesného výrazu při řečové komunikaci- 55 % ovlivňuje řeč těla
2) Neverbální projevy / signály:
<ul style="list-style-type: none">- dominují neverbální projevy (asi 55 %)- nonverbální signály určují více než 55 % sympatií- 55 % neverbální projev- 55 % neverbálně- 55 % obsahu sdělení je zprostředkováno neverbálními signály- 55 % neverbálně- 55 % komunikace probíhá na neverbální úrovni (pohyby/reakce těla)- 55 % (neverbálně)- neverbální projevy si připíši na své konto šedesát pět procent pozornosti- na neverbální úrovni probíhá ve skutečnosti až 55 % komunikace
3) Specifikace (výčtová forma):
<ul style="list-style-type: none">- 55 % komunikace se vyjadřuje prostřednictvím výrazu tváře a těla- zbývajících 55 % se vyjádří prostřednictvím výrazů tváře (očí, rtů atd.) a gest

<ul style="list-style-type: none"> - řeč vašeho těla, celkový zrakový vjem veškerého vašeho vzhledu a držení těla tvoří plných 55 % poselství - nejpodstatnější jsou pohyby těla a obličeje (55 %) - připadá na neverbální složku (55 %) – na gestikulaci, mimiku, způsob podávání ruky, dodržování osobní zóny, celkový postoj, doteky a další fyzické projevy - padesát tři procent připadá na tělo a zevnějšek - 55 % pozornosti směřujeme na držení těla, gestikulaci a mimiku
4) Vizualní rovina:
<ul style="list-style-type: none"> - vizualní: 55 % - vizualní (zraková) informace – 55 % - 55 % (...) z vizualní řeči těla (gesta, držení těla, výrazy tváře) - z 55 % podle vizualních, neverbálních prvků, tedy toho, co vidíme - zbylých 55 % tvoří vizualní vjemy, které posluchači zprostředkují výrazy vaší tváře a pohyby těla - přibližně polovinu svého prvního dojmu o druhém člověku si vytváříme na základě jeho vzhledu
5) Obličej:
<ul style="list-style-type: none"> - faciální chování, mimika a pohyby očí (55 %) - 55 % faciální chování, tzn. výraz obličeje - více nežli 50 % výraz tváře - 55 % faciální - z 55 % na výrazu obličeje

Tabulka 10 Specifikace 55% výrazové složky

Pouze v pěti případech z 51²⁰¹ identifikovaných (tj. 9,8 %) odpovídá 55, potažmo 50 (či 1x 65²⁰²) procentní podíl původním záměrům, resp. vztahuje se výhradně k obličejovým výrazům. Ve 23 textech autoři pracují výhradně s řečí těla, v odborném diskurzu nezřídka pojímanou v užším slova smyslu a spojenou výhradně (pouze) s kinezikou, tělesnými postoji a orientací. V 10 případech je 55 % složka vztahována k neverbálním projevům či signálům. Na základě společného jmenovatele v podobě vizualních prvků jsme vymezili stejnojmennou kategorii čítající 6 položek. Například James Borg (2012) synonymizuje ve své publikaci (3. ukázka v kategorii vizualní rovina) řeč těla s „vizualní stránkou“, potažmo, jak je uvedeno v ukázce, hovoří souhrnně o vizualní řeči těla. Vizualním je zde (logicky) míněno vše viditelné a z tohoto hlediska tvoří jednu z nejširších kategorií, neboť rovněž zahrnuje celkový vzhled (vzezření) člověka. Jeden z autorů vybraných publikací (Fairweather, 2012) prve 55 % komponentu spojuje s „řečí těla“, při rekapitulaci Mehrabianových zjištění uvádí, že jsou to

²⁰¹ Tj. pouze ukázky, v nichž je 55% komponenta, případně jiná specifikace čísla (např. výraz „polovina“) užitá.

²⁰² Vizte dále.

vzhled a tón hlasu, jež předčí naše slova. Přestože jsme na základě společných prvků vymezili kategorii pro vizuální rovinu, tuto bychom mohli v tomto případě zahrnout mezi předchozí kategorii vymezenou řečí těla či neverbálními signálům. Jak jsme si mohli na ilustrovaných příkladech povšimnout, jedná se spíše o ekvivalentní označení. Případně, což je druhý pohled, lze „vizuální rovinu“ vnímat jako nadřazený pojem řeči těla, jak je patrné z ukázky: „*Řeč vašeho těla, celkový zrakový vjem veškerého vašeho vzhledu a držení těla tvoří plných 55 procent poselství*“ zařazené v kategorii určené výčtové formě, neboť vizuální je v následující kategorii vizuální rovina (vizte druhou ukázkou této kategorie), rovněž ztotožněna se zrakovou informací. S ohledem na tuto nejednoznačnost v chápání (liší se v závislosti na tom kterém autorovi) jsme oblasti vizuální ponechali vlastní prostor. Ve zbývajících 7 případech se autoři uchylují k (více či méně) rozvinuté výčtové formě, přičemž 5x explicitně zaznívá současně s dalšími aspekty neverbální komunikace mimika, potažmo výrazy tváře.

Připomeňme, že Mehrabian, předkládá-li tříkomponentní rovnici, na jedné straně čísla 7-38-55 vztahuje výhradně ke slovům – tónu hlasu – mimice, kdy akcentuje, že konkrétně 55 procentní podíl zaujímají (právě) obličejové výrazy. Na druhou stranu se dopouští generalizace, říká-li, že za tuto složku lze dosadit také další (jiné) aspekty neverbálního chování. Právě toto jeho konstatování může (avšak nemusí výlučně) být příčinou zevšeobecnování 55 procentní komponenty na celou neverbální komunikaci, řeč těla či další (vybrané) aspekty neverbálního chování.

Tento typ generalizace jsme se rozhodli rovněž zařadit jako jeden z oddílů analytické části a demonstrovat tak další způsob práce s čísly ze strany autorů populárně naučných publikací. Nutno však připomenout, že se nejedná o tak „závažný“ typ zevšeobecnování, jako je tomu v případě nesprávné aplikace čísel, tj. nerefektování *limitů* v užívání. Rovněž v některých empirických studiích, kde autoři provádějí výčet předchozích výzkumů obdobného zaměření a svou práci teoreticky a metodologicky ukotvují, se můžeme setkat s obecnějším výrazem neverbální chování/komunikace namísto konkrétní, specifikované faciální složky. Nutno však dodat, že se tak děje pouze za užití obecněji prezentovaného „vlivu“, tj. v intencích Mehrabiana (kolikrát (x) větší účinek vykazaly ty které výrazové složky – vztahuje se navíc převážně na výsledky (pouze) experimentů Mehrabian – Ferris).²⁰³

²⁰³ Vizte kapitolu Shrnutí ve druhé části práce, poznámku pod čarou týkající se upozornění, že jsou studie, resp. výsledky vnímány také jako samostatné. Tříkomponentní rovnice je záležitostí zejm. populárně-naučného diskurzu.

Ve většině případů jsou však čísla 7-38-55 spojována Mehrabianovými kolegy (psychology) korektně s obsahem slov – tónem hlasu – mimikou.

Na tomto místě chceme upřesnit, že se uchylujeme k představení pouze 55 % komponenty, specifikace zbývajících dvou v předkládané práci nebudeme reflektovat. Dodejme, že 38 procentní podíl sám Mehrabian pojímá široce a nevyhraněně jako „vokální komunikaci“ (vokální složku či komponentu), v některých případech hovoří o tónu hlasu. Ovšem ani uvedení tónu hlasu nelze beze zbytku považovat za užší vymezení. Připomeňme zde výše (kapitola Paralingvistika) nastíněné dělení vokální komunikace, kde jsme skrze Nötha uvedli užívané souhrnné označení *tón hlasu* pro kategorii vokální charakteristiky.

1.6 Kritická vyjádření/upřesnění/snaha o vysvětlení a nápravu věcí

Stejně jako v další kapitole Analytické části, tj. část věnovaná českému internetovému prostředí a práci s čísly 7-38-55, potažmo 7-93, vymezujeme oddíl, v němž zazní kritická vyjádření, event. náznaky kritiky, skepse, forma upřesnění Mehrabianových závěrů a intencí či zřejmá snaha o tzv. nápravu věcí. Za publikace české lze uvést vyjádření jediného autora. Vymětal (2008) připomíná konkurenční výhodu osob, které se zajímají (o) a jsou znalí neverbální komunikace (-i). O číslech 7-38-55 se vyjadřuje jako o „*tradovaném, ale dnes zpochybňovaném konstatování.*“ I přes uvedené záhy doplňuje, že „*vypovídací schopnost neverbální komunikace je tedy velmi vysoká a lze z ní získat i informace, které nám mluvčí sdělit vědomě nezamýšlí nebo ani sdělit nechce*“ (S. 54). A na jiném místě téže knihy připomíná, na čem (tj. 7-38-55) závisí úspěch prezentace s akcentací minimálního podílu slovního obsahu (S. 187). Poukaz na zpochybněné tvrzení však nijak dále nerozvádí. Velmi obdobná (a blíže neukotvená) je reakce Knathsové (2009: 25), jež v závěsu čísel doplňuje, že ačkoli je Mehrabianova (dodejme neexistující, resp. chybně uvedená) studie („*Silent Voices*“ z roku „1972“) „*sporná, nesporným zůstává, že věcný obsah nehraje rozhodující roli*“. V pojetí autorky mají tři komponenty rovnice znázorňovat, které složky ovlivňují nejvíce našeho komunikačního partnera.

Spolu s Vymětalem na časté užívání závěrů Mehrabianova výzkumu rovněž poukazuje a zároveň první náznaky skepse spolu s (částečně) korektním (rozumějte specifikovanějším /limitovanějším) aplikováním závěrů představuje Wage (2002). Čísla 7-38-55 vztahuje na

vzbuzování sympatie/antipatie a upozorňuje, že lze výsledky spojovat pouze s uvedenou dichotomií. Wage vytyká časté vyvozování „mylného závěru“, tj. že neverbální komunikace hraje (konkrétně) v prodeji mnohem důležitější roli nežli obsah. Přestože je mottem publikace „ řeč těla jako účinný nástroj prodeje“, autor podotýká, že si lze jen „stěží představit hluchoněmého prodejce, který by argumentoval pouze mimikou a gestikulací“ (Pp. 17). Přestože neverbální komunikaci nelze upřít její význam a právě sympatie/antipatie mohou přispět k tomu, zda si prodejcem nabízený produkt koupíme, není dle Wageho určujícím faktorem. Dostává se ke slovu spíše v okamžicích, kdy si nejsme jisti, ocitáme se v patové situaci a právě sympatický prodejce (konzultant) se může stát „oním pověstným ‚jazýčkem na vahách‘“ (Pp. 18) v otázce konečného rozhodnutí. Nejdůležitějším podle Wageho zůstává „věcně správný text“, tj. argumentace následovaná hlasovým projevem (tónem hlasu). Na třetí místo naopak staví řeč těla, jež „nemá autonomní funkci, nýbrž významně podporuje věcnou argumentaci a jednání“ (ibidem: 18).

Podotýkáme a předesíláme, že se jedná o jediný případ z 55 identifikovaných, kdy autor neverbální komunikaci vymezuje nejméně důležitou roli, Mehrabianova čísla se tak stávají spíše názorným příkladem, který autor vlastními ilustrativními příklady a dobrými argumenty (zdůrazňujeme, že hovoří o komunikačních dovednostech prodejců) zpochybňuje. V tomto okamžiku uveďme druhý text, v němž autor neprezentuje kvantifikované, ale obecnější závěry Mehrabianových výzkumů a který lze označit za kontrastní k Wageovu počínání. „Albert Mehrabian (...) dospěl k závěru, že v rámci konverzace hrají největší roli neverbální signály. Druhým nejvýznamnějším faktorem je barva hlasu, tedy jeho zvuková podoba. A až na třetím místě za nimi se umístil samotný obsah, tedy konkrétní slova“ (Gallo, 2012: 159).

Podobně jako Wage se také Bělohávková (2009: 29) přiklání k názoru, že bychom „neměli úlohy neverbální složky, jinak též řeči těla, přeceňovat“. Rovněž poukazuje na častou snahu „diagnostikovat rozpoložení druhé osoby“ na základě jediného gesta, „což není možné“ (ibidem). Doporučuje nahlížet na a posuzovat „člověka jako celek“, přičemž „jednotlivá gesta nám slouží pouze jako pomocný ukazatel“ (ibid.).

Yagerová (2012: 25), jež čísla rovněž (z jednoho pohledu) korektně vztahuje k dichotomii líbí – nelíbí²⁰⁴, hovoří o Mehrabianových číslech 7-38-55 jako o zjednodušené

²⁰⁴ Připojme stručnou poznámku týkající se uvedeného pojmové dvojice. Jedná se o překladovou publikaci a záleží tak na tom kterém překladateli, jaké české ekvivalenty k pojmům like – dislike (tj. sympatie/antipatie či prostě líbí/nelíbí) zvolí; podstata (zejména s ohledem na Mehrabianem užívanou dichotomii) zůstává v obou případech zachována – stále, jak jsme uvedli, se pohybujeme v dimenzi široce pojímané dimenze pocitů a postojů.

statistice. Spíše než jako přesnou statistiku pojímá závěry obecněji a vyvozuje, že bychom se měli „*vyhnout přílišnému důrazu na jeden typ komunikace*“ (Pp. 25). Obdobně Sargentová a Fearon (2012: 80-81) v závěru pasáže s čísly 7-38-55 dodávají, že jimi není míněna marginalita věcného obsahu. Rovnici vztahují na situace, v nichž si o druhých vytváříme první dojem a tuto interpretují zjednodušeně tak, že „*z hlediska vytváření pozitivního/negativního dojmu ve zcela prvotních fázích setkání věnujeme nesmírné množství pozornosti tomu, co vidíme*“ (Pp. 81).

Bilinski (2011: 135) po uvedení čísel 7-38-55, jež aplikuje na celou komunikaci, podotýká, že tato jsou „*samozřejmě průměrem, což značí, že „někdy se v jedné rovině přenesse více, jindy méně významu*“. Uvedené ilustruje na příkladech, přičemž vyděluje emocionální sdělení (mám tě rád), kdy je význam definován pouze řečí těla a hlasem, a věcná témata, pro která je naopak stěžejní verbální obsah. Obdobně jako v předchozích dvou textech tak lze zaznamenat spíše obecnější závěry a jistou formu následování Mehrabianova pojetí, které jsme již naznačili v závěru kapitoly věnované provedeným experimentům. Uvedli jsme, že spíše než přesné hodnoty (s výjimkou jeho výroků uveřejněných v Psychology Today) se jedná o prokázání většího vlivu neverbálních signálů v případě vyjadřování pocitů, což také sám několikrát stvrzuje.

Fairweather (2009: 151) uvedená čísla 7-38-55 komentuje s tím, že někteří autoři s Mehrabianovou rovnicí polemizují a větší důležitost naopak připisují slovům. Přestože se autor, jak sám uvádí, neodvažuje „*těmto třem aspektům přiřazovat jakékoli číselné ukazatele*“, je na druhé straně „*naprosto přesvědčen, že náš vzhled i tón naší řeči jsou daleko důležitější, než to, co říkáte*“ (ibid.). Autor se zjevně přiklání na stranu Mehrabianových závěrů, avšak lze shodně jako v předchozích případech hovořit o spíše obecnějším pojetí nežli zdůrazňování přesně vyčíslených hodnot. Podporují tak Mehrabianovu (a jeho následovníků) původní myšlenku většího vlivu neverbálního chování v rámci sdělování pocitů, což potvrzuje jím navrženou dichotomii implicitní – explicitní komunikace.

O znatelnější nápravu věcí se pokouší James Borg (2012: 33-35), který odkazuje na statistiku související s „*přelomovým – a dosud velmi vlivným – výzkumem, který v roce 1971²⁰⁵ provedl profesor Albert Mehrabian u University od Los Angeles (UCLA)*“ (Pp. 33). Mehrabianovu rovnici označuje za komunikační model, jenž „*přečkal zkoušku času*“ (ibid.), avšak s postupnou popularizací bývá na některých místech chybně interpretován. Borg

²⁰⁵ Dodejme, že informace týkající se roku uskutečnění experimentů není přesná, namísto 1967 užívá rok (prvního) vydání publikace Silent Messages, v níž čísla prezentuje.

předkládá spíše kompilát rozličných (nezřídka nevyhraněných) názorů, a přestože sám deklaruje, že je výzkum mnohdy řadou autorů prezentován a chápán mylně, sám se některých chyb dopouští. Vzhledem k několika momentům, jež nemohou být opomenuty, věnujeme tomuto příspěvku více prostoru nežli jiným.

Není zcela jasné, jaké poselství má (měla) pasáž věnovaná Mehrabianově rovnici přinést, neboť prezentuje nesprávná (generalizovaná) tvrzení paralelně s (některými) původními záměry. Na jedné straně je podle Borga nesporné, že „*„nazírání a naslouchání“ (nonverbálním signálům) je klíčem k rozluštění skutečných významů v jakékoli přímé komunikaci s další osobou*“ (ibid.). Vzápětí prezentuje čísla 7-38-55 jakožto slavný komunikační model a procentní podíly vztahuje k významu *jakéhokoli* sdělení. Z jeho pohledu „*„udivující“* závěr, který s sebou experimenty přinesly, prezentuje v již dříve avizovaném rámečku jako moudrost těla, neboť „*93 % vašeho sdělení je vyjádřeno řečí těla (včetně hlasu)*“ (ibid.).

Kompilát dále tvoří vzápětí uvedená zmínka o prvním dojmu (= „*20 vteřin až 3 minuty*“ (ibidem: 34), v nichž je podstatné, jak se prezentujeme a jak věci říkáme, než co říkáme), která po uvedení deklarace o 93 procentním zastoupení neverbální komunikace působí poměrně nekoherentně. Téma 93 % neverbální složky uzavírá tím, že je „*řeč těla slyšet mnohem více než slova*“ (Pp. 34), navíc nám umožňuje „*dostat se ke skrytému sdělení, které je vyjadřováno beze slov*“ (ibid.).

Pro naše účely je podstatná informace týkající se nekonzistentní komunikace a rozporu mezi slovy a tónem, kdy máme tendenci „*věřit způsobu jejich vyjádření*“ (ibid.) spíše než samotnému obsahu. Výše aplikované Mehrabianovy závěry na význam jakéhokoli sdělení (nově) vztahuje na „*váš vliv*“, který se „*omezuje na tři faktory*“ (ibid.) – jak vypadáte, zníte a co říkáte. Uvedené je následováno (v rámečku zvýrazněným) upozorněním, kde znovu připomíná často mylné pochopení nejen Mehrabianových, ale také dalších experimentů, jež Mehrabianova zjištění potvrdily.

Mylnými závěry míní zejména marginalizaci verbální složky i častá konstatování, typu „*když se tváříte sebejistě, vytváříte správný dojem, pořádně se oháknete a pak pronesete svá špatně formulovaná slova s náležitě svůdnou intonací a barvou hlasu, potom svět patří vám. (Jde o klasickou ilustraci zásady, že „žádná informace je lepší než mylná informace.“)*“ (ibid.). Čtenářům předkládá vlastní pojetí, resp. původní intence a závěry badatelů, přičemž radí, aby se při dalších setkáních s nesprávnými interpretacemi „*hluboce nadechli*“. „*Pokud je oněch 55 procent – tvořených vizuální řečí těla – v nepořádku, lidé se ani nebudou obtěžovat*

(slušně řečeno) s tím, aby naslouchali zbylým 45 procentům! (...) A i když se vaši posluchači „obtěžují“, pokud je odradí 38 procent (způsob, jak mluvíte), nebudou se zdržovat s vnímáním zbylých 7 procent (skutečných slov) a vzdáli se – pokud ne fyzicky, tak psychicky“ (Pp. 35).

Uvedené označuje za zjištění plynoucí z experimentu a pro ilustraci tato doplňuje příkladem, resp. rétorickou otázkou: *„Kolikrát jste si pomysleli (nebo řekli) – na party, v práci, na rande - že všechno vypadalo dobře, „dokud ten druhý neotevřel pusou“ (ibid.). Borg téma uzavírá tím, že jsou slova důležitá a naším cílem v interakci s druhými je dotyčného přimět k tomu, „aby nám chtěl naslouchat“ (ibid.). Stejně jako slova samotná hraje obdobně důležitou roli způsob, jakým tato pronášíme.*

S Borgovou rétorickou otázkou a ilustrací se mnozí z čtenářů ztotožní, jeho pojetí nelze upřít osobitost, díky názornému příkladu z běžné praxe snadnou pochopitelnost a zapamatovatelnost. Ovšem současně nepřesnost. Číslo totiž na žádném místě nespojuje se sdělováním pocitů, bez jejichž uvedení, slovy Alberta Mehrabiana, nelze rovnici použít. Borgův text se odlišuje od předchozí, rovněž v naší práci zmíněné (oddíl věnovaný výskytu generalizované formy) publikace (2007), v níž čísla 7-38-55 nikterak nespojuje s Mehrabianem. Rozhodně lze hovořit o odlišném přístupu, kritika však zaznívá k autorům populárně naučných publikací a jejich (z pohledu Borga) reinterpetacím, nežli k samotným experimentům. K Mehrabianovým výsledkům se naopak přiklání a na některých místech tyto prezentuje jako šokující, potažmo udivující zjištění.

Pokud se někteří z autorů námi identifikovaných knih snaží Mehrabianův experiment kontextualizovat a objasnit, pak jsou to Suzanne a Conrad Pottsovi (2014: 85-86), kteří v kapitole Asertivní komunikace, přesněji oddíl věnovaný dvěma úrovním komunikace, tj. úroveň obsahu a emocí, zmiňují *„výzkum modelů lidské komunikace“* (ibid.: 85) uskutečněný v 60. letech minulého století výzkumným týmem Alberta Mehrabiana. Číslo 7-38-55 správně spojuje s komunikací pocitů a postojů („ukazatel emoci“) a akcentují, že procentní podíly nelze vztahovat na všechny formy komunikace. Jako jediní čtenáře seznamují s náplní experimentu (dostupné v příloze), s jedinou nepřesností, totiž za první provedenou studii označují tu, v níž bylo pronášeno slovo možná třemi způsoby vyjadřujícími sympatie a porovnávaly se tak účinky tónu hlasu a mimiky, což bylo náplní studie druhé. Formulaci, že je 93 % komunikace neverbální, označují za hojně citovanou, navíc se v této podobě jedná o *„příliš zjednodušené statistické pravidlo“* (Pp. 86). Zdůrazňují, že modifikace a přílišné

zjednodušení jsou chybnými kroky autorů, neboť, jak připomínají, „*byl experiment proveden v situacích, kdy si jednotlivé výrazové složky odporovaly*“ (ibidem).

Jednoho z nejvýraznějších upozornění v aplikování čísel se nám dostává prostřednictvím Allhoffových (2008:27), kteří čísla 7-38-55 nepovažují za obecně platná a vyzývají tak k obezřetnosti při jejich užívání. Zejména odkazují na skutečnost, že tato vzešla z laboratorního experimentu, navíc „*se například vztahují pouze na jednoslovné výrazy. Další výzkumy však dokazují, že vždy je třeba brát v úvahu souhru všech komunikačních kanálů.*“

1.7. Práce s čísly I – uvedení rozporu mezi jednotlivými výrazovými složkami

- 1) „*A teď pozor: pokud je to, co slyšíme, v rozporu s tím, co vidíme, lidé věří vyššímu číslu.*“ (Vysekalová – Voříšek, 2015: 141)
- 2) „*Když jsou slova a řeč těla v rozporu, téměř vždy vnímáme neverbální sdělení jako významnější, i když samozřejmě slovům věnujeme pozornost.*“ (Folwarczná, 2010: 154)
- 3) „*Závěr výzkumu profesora Mehrabiana říká, že v případě nekonzistentní či protichůdné komunikace mohou být řeč těla a tón hlasu významnějšími ukazateli významu emocí než samotná slova.*“ (...). „*Bylo by chybné zobecnit závěry profesora Mehrabiana na všechny typy komunikace, protože jeho výzkum byl proveden v situacích, kdy existoval rozpor mezi slovy a výrazem.*“ (Pottsovi, 2014: 86)
- 4) „*Verbální sdělení se považují za méně přesvědčivá než neverbální, a proto když dojde k rozporu mezi verbálním a neverbálním projevem, má neverbální projev často významnější vliv.*“ (Arthur, 2010: 105)
- 5) „*Nevysílejte rozporuplná sdělení: Verbální a neverbální řeč musí být v souladu – chcete-li, aby vám lidé rozuměli (...).*“ (Topf, 2009: 50)
- 6) „*Když dojde k neshodě mezi slovy a způsobem, jakým jsou vyjadřována, máme sklon věřit způsobu jejich vyjádření spíše než jejich obsahu.*“ (Borg, 2012: 34)
- 7) „*(...) Ale pokud je něco v nepořádku s řečí těla, pak bohužel ostatní tomu, co říkáme, mnohem méně věří.*“ (Janson, 2010: 177)
- 8) „*Tvrdíte-li jednu věc, a řeč vašeho těla tvrdí opak, pak je jako pravdivá vnímána zpráva vizuální, a tu si také budou lidé déle pamatovat.*“ (James, 2000: 14)

Jak jsme již na určitých místech uvedli, v některých publikacích autoři připomínají, resp. v souvislosti s Mehrabianovou studií či uvedením čísel 7-38-55 bez identifikace původce doplňují informace o situacích, kdy si jednotlivé výrazové složky protirečí. Tyto evidujeme v 8 případech, z toho 2x v publikacích českých autorů (ukázky č. 1 a 2). V obou textech informaci přebírají z jiných (již výše uvedených) titulů, připomeňme, že se jedná o knihu Jamese Borga (2013) a titul autorů McMermott – O'Connor (1999). Nejobsáhlejší ukázka (č. 3) je součástí v předchozím oddíle prezentovaného textu, kdy se autoři jako jediní pohybují v mezích původních intencí badatelů a současně průběh experimentů stručně přibližují. Jsou rovněž jedinými autory, kteří čísly 7-38-55 vymezují prostor nejen v dimenzi pocitů, ale rovněž připomínají konkrétní typ situace, tj. uplatnění protichůdných sdělení.

V ostatních případech je informace pojímána spíše jako dodatková a ne vždy je zřejmé a rozpoznatelné, zda se stále vztahuje k Mehrabianovým číslům. 3x (ukázky č. 4, 5 a 7) navíc nejsou ani samotné číselné údaje nijak spojovány s osobou Alberta Mehrabiana, přesto se informace o rozporných sděleních vyskytuje paralelně. Ačkoli se zmínka o protichůdných výrazových složkách objevuje v osmi textech, pouze 1x, a to v již vícekrát připomínaném titulu Pottsových, je uváděna informace o nekonzistentních sděleních v souladu s intencemi badatelů (komunikace pocitů a postojů).

Opět lze pouze odhadnout a uvažovat (nikoli konstatovat), zda (v zásadě) jednu z nejdůležitějších informací týkající se provedených experimentů a závěrů, tj. připomenutí nekonzistentní komunikace autoři populárně naučných publikací nereflektují záměrně (rolí může sehrávat, nakolik je pro ně tento poznatek zajímavý), což však může korespondovat s neznalostí či nepochopením původních (Mehrabianových) zdrojů, zejm. obou studií (1967), případně (nebo) přebírají údaje a informace z titulů, v nichž se informace sama o sobě neobjevuje.

Tím se dostáváme k výroku psychologa Plaňavy v publikaci, kterou jsme z výše uvedených důvodů nezařadili do zkoumaného souboru, avšak na tento poukážeme. *„Podle některých autorů je prý pouze 7 % zprávy sdělováno slovním obsahem, zbytek se přičítá neverbálnímu vyjádření, a z toho 38 % vyjadřuje intonace hlasu a 55 % výrazy obličeje. Nevím, jak k těmto číslům došlo, jeden je však opisuje od druhého, možná i proto, že přesná procenta zní více vědecky“* (Plaňava, 2005: 43).

Právě zmíněné přebírání, „opisování od druhého“ či tradování, jak jsme mohli vyrozumět od jiných autorů, může být příčinou, proč je informace o nekonzistentní

komunikaci vynechávána. Přestože Mehrabian na všech relevantních místech (studie 1967, publikace *Silent Messages* 1971, *Nonverbal Communication* 1972 / 2007 či zmíněný článek *Communication without Words* v časopise *Psychology Today* z roku 1968), stejně jako na vlastních webových stránkách, které jsou velmi snadno přístupné (objeví se mezi prvními výsledky vyhledávání hesla „Albert Mehrabian“), vztahuje čísla 7-38-55 ke komunikaci pocitů a postojů v situacích, kdy jsou výrazové složky v rozporu. Navíc, připomeňme, se nacházejí (v případě publikací a webových stránek) v oddílech věnovaných nekonzistentní komunikaci. Tuto skutečnost připomíná také v úvodu analytické části uvedeného úryvku z osobní korespondence s Davidem Lapakkem. V 85,4 % námi analyzovaných (55) textů však údaj o rozporu mezi výrazovými (slova – tón – mimika) složkami nezaznívá.

Zejména nerefluktování této skutečnosti, tj. konkrétní situace, stejně jako komunikace pocitů ze strany autorů populárně naučných knih – tyto zásadní informace, jež se postupně vytrácí, přispívají ke značnému (neopodstatněnému) nadhodnocování neverbální složky a stojí tak za (potenciálním) vznikem komunikačního mýtu.

Výjimkou, kdy nekonzistentní komunikaci Mehrabian zmiňuje pouze okrajově v rámci stručného popisu průběhu prvního experimentu, je avizovaný rozhovor pro stanici BBC Radio 4. Dodejme však, že ani moderátor na tuto skutečnost nijak neupozorňuje, resp. jí vůbec nezmiňuje. Z průběhu rozhovoru, zejména pak z pasáže věnované krátkému představení experimentů, je však patrné, že host (Mehrabian) informaci o rozporných sděleních vnímá spíše jako samozřejmou, neboť se v jeho projevu objevuje následujícím způsobem:

„Dvě mluvčí slova pronášely způsobem, kdy se snažily vyjádřit pozitivní, neutrální či negativní pocit. Přitom se ukázalo, že hlasové prvky klesají na významu rychleji a silněji, když došlo k rozporu mezi slovy a hlasovými prvky. Slova samotná měla jen nepatrný vliv.“²⁰⁶

Současně je třeba připomenout, že rozhovor je 6 let starý (2009), avšak Mehrabianova rovnice je modifikována a (re)interpretována téměř půl století. Tento moment, kdy není jednoznačně uvedeno, že se jedná o nekonzistentní komunikaci, mohl ke vzniku či rozšiřování

²⁰⁶ EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverstandnis/>> v originálním znění: „Dann hatten wir Redner, die diese Worte vortrugen und damit versuchten, ein positives, neutrales oder negatives Gefühl zu kommunizieren. Dabei stellte sich heraus, dass die stimmlichen Elemente schneller und stärker ins Gewicht fielen, wenn es einen Widerspruch zwischen den Wörtern und den Stimmelementen gab. Die Wörter selbst hatten kaum Einfluss.“

komunikačního mýtu přispět z reálného pohledu (pokud vůbec) jen velmi minimálně. Zvláště, vyjadřoval-li se kriticky k užívání tvrzení, že 93 % komunikace je neverbální.

1.8 Práce s čísly II – vnímání Mehrabianova výzkumu ze strany autorů vs. Mehrabianův vlastní pohled na věc

1) „*Jde o pravidlo „55, 38, 7“.* Podle tohoto **pravidla** každé sdělení interpretujeme.“ (...). „Z toho vyplývá, že 93 % padá na vrub neverbální povahy našeho sdělení, ta rozhoduje o tom, jestli posluchače přesvědčíme, jestli přijmou naše sdělení, jestli ho vezmou za své.“ (Vysekalová – Voříšek, 2015: 141)

2) „V 60. letech 20. století provedl tým profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity **výzkum modelů lidské komunikace.**“ (Pottsovi, 2014: 86)

3) Mehrabian „vytvořil **komunikační model**, který přečkal zkoušku času. Stal se z něho jakýsi základní vzor pro porozumění tomu, jak lidé odvozují význam ze sdělení druhé osoby.“ (...). „Procentuální poměry, které tento **model** uvádí, byly se značnou přesností potvrzeny a následným výzkumem probíhajícím v posledních několika desetiletí.“ (...). „Přišel se svým **slavným modelem „55, 38 a 7“**, který tvrdí, že (...).“ (Borg, 2012: 33)

4) „**Jakoby vám někdo nabídl celý koláč** (...) S tímto **neuvěřitelným sdělením** přišel někdy v šedesátých letech Albert Mehrabian, když se pokusil tento poměr upřesnit takto (...)“ (Bělohávková, 2001: 1)

5) „(...) výzkumy, které potvrzují, že většina naší komunikace probíhá na neverbální úrovni“ (...) „**Já těmto zjištěním věřím.** Budeme-li sledovat neverbální chování klienta, snadněji si všimneme projevů odporu.“ (Block, 2007: 68)

6) „Pamatuješ na řeč těla, tón hlasu? **V komunikaci vytváří 93 % celkového dojmu. Co zaseješ, to sklidiš.**“ **Upřímnost za upřímnost. Předstírání za předstírání** (...)“ (Jemelka, 2013: 129)

7) „Tento **překvapivý výsledek** ukazuje, jaký vliv mají projevy řeči těla v mezilidských kontaktech.“ (Bruno – Adamczyk, 2005: 16)

8) „Jsme zvyklí na šokující statistiky v novinách. Ted se **připravte na další šok: 93-7, či jinak 7-38-55.**“ (Borg, 2007: 49)

9) „(...) *statistiky související s přelomovým – a dosud velmi vlivným – výzkumem* (...).“ (Borg, 2012: 33)

10) „*Výsledky, ke kterým došel, byly docela překvapivé* (...)“ (Sargent – Fearon, 2012: 80)

11) „*Výsledky jsou překvapivé: slovní sdělení – 7 %, tón hlasu – 38 %* (...)“ (James, 2000: 14)

12) „*Výsledek je překvapující: Odborné znalosti 7 %, řeč těla 55 %* (...)“ (Backwinkel – Sturtz, 2005: 21)

13) „*JAKÝ jsi, přehluší tvá slova*“ (Hierhold, 2008: 291)

14) „*Ve srovnání s tónem hlasu a neverbální stránkou komunikace jsou slova rozhodně na posledním místě. Tvrdíte-li jednu věc, a řeč vašeho těla tvrdí opak, pak je jako pravdivá vnímána zpráva vizuální, a tu si také budou lidé déle pamatovat.*“ (James, 2000: 14)

15) „*Taková řeč těla je daleko upřímnější než slova. Je to skutečně tak. To nejdůležitější „slyšíme“ očima.*“ (Thiel, 1993: 8)²⁰⁷

V této části na jednom místě prezentujeme takové ukázky, jež můžeme označit jako protipól výše uvedených skeptických či obezřetnějších vyjádření a interpretace čísel (závěrů). Uvedené lze vnímat jako formu fascinace, souhlasných vyjádření při současném nadhodnocování neverbální složky a marginalizaci slovního obsahu. Mezi první tři ukázky jsme zařadili přirovnání záměrů či samotných výsledků experimentů v podobně tříprvkové rovnice ke komunikačnímu modelu či pravidlu. Dodejme, že ukázka č. 2 přináší jedinému textu (Pottsovi), jenž o Mehrabianových číslech čtenáře zpravuje zcela korektně. Poukázali jsme na (malou) nepřesnost v podobě záměny pořadí experimentů (studií) a na tomto místě připojujeme ne zcela adekvátní označení „výzkum modelů lidské komunikace“. V Borgově (2012) příspěvku se slovní spojení komunikační model objevuje vícekrát. Užití takového označení svědčí o přístupu k Mehrabianovým výsledkům, zejména z hlediska důležitosti, jakou jim autoři přikládají. Spojením *komunikační model* staví autor Mehrabianův experiment a výslednou rovnici v zásadě na úroveň „zakotvené“ Lasswellovy formule či Shannon –

²⁰⁷ Zvýraznění v těchto ukázkách není součástí originálu.

Weaverova modelu i jiných rozšířených komunikačních modelů uplatňovaných v různých akademických sférách.

Označení tříprvkové rovnice za pravidlo jsme zmínili v úvodním oddíle této analytické části, kdy nelze odhadnout vlastní Mehrabianův podíl na takovém pojmání a vymezení plynoucí z jeho výroků v článku *Communication without words* (1968), kde čísla pojímá jako přesné podíly jednotlivých výrazových složek. Je však třeba podotknout, že úvod článku je velmi odlehčený a „přesná čísla“ začíná prezentovat jako „*A co kdybych vám řekl, že jsme vymysleli vzorec, který přesně ukazuje (...)*“. Svou roli pravděpodobně do jisté míry sehrála skutečnost, že se jedná o text popularizační a přestože výrok mohl být míněn spíše jako nadsázka či navázání kontaktu se čtenářem, na jednom (konkrétně tomto) místě hovoří neoddiskutovatelně o „přesné formulaci“.²⁰⁸

Na jiných relevantních místech naopak Mehrabian o prvcích rovnice hovoří jako o přibližných hodnotách, které by měly být podrobeny dalšímu zkoumání. V závěru *Silent Messages* (1971: 134) navíc řeč označuje za „*nejefektivnější médium pro vyjádření komplexních a abstraktních idejí*“. Rovněž poselství, které chtěl prostřednictvím publikace sdělit, „*nemůže být vyjádřeno prostřednictvím jednání (činů)*“ (ibidem), pouze v případě, kdybychom měli k dispozici „*speciální kód, jakým disponují lidé neslyšící*“ (ibid.). Uvedené pramení z toho, že „*jednání (chování) umožňuje, na rozdíl od slov, vyjadřovat pouze omezený soubor záležitostí, primárně pocity a postoje*“ (ibidem).

Na řadě míst se dočteme, že Mehrabian přišel s překvapujícím, překvapivým a neuvěřitelným či přelomovým a slavným výzkumem, někteří autoři hovoří o udivujících a šokujících zjištěních bez odkazu ke konkrétnímu původci. Sám Mehrabian však o svých dvou experimentech, z nichž v roce 1967 vzešla dnes rozšířená rovnice 7-38-55, nehovoří v superlativech a za přelomový svůj výzkum neoznačuje:

²⁰⁸ Nutno zároveň dodat, že uvedený článek byl jako zdroj informace identifikován pouze v jednom případě z 55. Autor dané publikace, přestože Mehrabian několikrát hovoří výhradně o komunikování pocitů a postojů i rozporu, vyvozuje chybné závěry a prezentuje, že Mehrabian poukázal na to, „*že pouze 7 procent komunikace probíhá verbálně, padesát pět procent prostřednictvím signálů řeči těla a třicet osm procent tónem a barvou hlasu*“ (Flume, 2008: 60). Z uvedeného navíc dle autora vyplývá „*podstatná role vystupování a s ním spojené řeči těla. V této kapitole si uděláte několik základních cvičení, která vám pomohou k tomu, abyste stáli před publikem jistě a sebevědomě*“ (ibidem).

Na moderátorovu otázku v závěru rozhovoru pro stanici BBC Radio 4: „*Jaký je to pocit udělat tyto výzkumy, na které se každý zaměřuje a chápe je stále znovu a znovu špatně?*“²⁰⁹ odpovídá následujícím způsobem:

*„Když se podívám zpátky na práci, kterou jsem udělal, pak mám pocit, jako bych vykonal mnohem více důležitějších prací v mnoha jiných oblastech psychologického výzkumu.“*²¹⁰

(Albert Mehrabian, 2009 pro stanici BBC Radio 4)

1.9 Práce s čísly III – modifikace původních hodnot 7-38-55

1) *„Výsledky výzkumů sociálních psychologů říkají, že **sedm procent** toho, jak člověk působí, se vztahuje k tomu, co říká, tedy k obsahu. Za **celých čtyřicet procent** toho, jak působíme, vděčíme hlasu. A **padesát tři procent** připadá na tělo a zevnějšek.“* (Mühleisen – Oberhuber, 2008: 52)

2) *„Psychologické výzkumy přinesly provokující zjištění, že na celkovém účinku komunikování se může v takových chvílích podílet **více nežli 50 procenty** výraz tváře a **téměř 40 procenty** vokální, hlasové charakteristiky řeči. „**Přibližně jen 7 procent** výsledného efektu komunikace je v těchto případech dáno obsahem toho, co se říká, tedy slovem.“* (Černý, 2012: 25)

3) *„Albert Mehrabian tvrdí, že přibližně **polovinu** svého prvního dojmu o druhém člověku si vytváříme na základě jeho vzhledu.“* (...) *„Každý, kdo poprvé předstupuje před své posluchače, musí být připraven na to, že svými slovy (alespoň pro začátek) je ovlivní z pouhých **sedmi procent**, neverbální projevy si připiší na své konto **šedesát pět procent** pozornosti a zbytek posluchačské přízně inkasuje hlas.“* (Hlaváček, 2005: 48 a 41)

²⁰⁹ *„Wie fühlt es sich an, diese Untersuchungen gemacht zu haben auf die sich jeder fokussiert und die immer wieder missverstanden wird?“*

²¹⁰ *„Wenn ich auf das Werk, das ich vollbracht habe zurückblicke, dann habe ich das Gefühl, als hätte ich sehr viel wichtigere Arbeiten in vielen Bereichen psychologischer Forschung verrichtet.“* (EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-07-16]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverständnis/>>)

4) „Psychologické průzkumy ostatně ukazují, že z celkového dojmu našeho projevu nejméně ovlivňuje posluchače podstata sdělení tvořená slovy (**necelých 10 %**), daleko více působí hlas (**kolem 35 %**) a dominují neverbální projevy (**asi 55 %**).“ (Pech, 2009: 8)

V závěru první kapitoly analytické části chceme představit a demonstrovat, jak mohou být jednotlivé prvky rovnice některými autory prezentovány a výsledné hodnoty modifikovány, přičemž, podotýkáme, námi zvolené výrazy nedoprovází žádné negativní konotace. Jedná se o jeden z možných způsobů práce s čísly, stejně jako uvedení obecnějších (nekvantifikovaných) závěrů. Zatímco u ukázek č. 1 a 3 se jedná spíše o chybu či převzetí chybných (nepřesných) procentních podílů, neboť jiné (takovým způsobem) přesně vyčíslené hodnoty nežli Mehrabianem prezentované jsou zcela výjimečné. Naopak v případě ukázek č. 2 a 4 se mohou (kromě potenciální, i když nepředpokládané, míry neznalosti) uplatňovat, resp. lze uvažovat o jazykové nebezprostřednosti, tj. dříve blíže představeném konceptu poprvé prezentovaném Mehrabianem a Wienerem v r. 1968. Není vyloučeno, že oba autoři přesná (myšleno původní) čísla 7-38-55 znají, avšak určitým způsobem se od těchto distancují, záměrně je neuvádějí, případně mohou následovat některá upozornění týkající se poukazu na přibližné hodnoty.

Připomeňme, jakým způsobem Mehrabian a jeho kolegové k číslům 7-38-55 dospěli: V první studii byly „hlasové prvky 5,4x silnější nežli slova. V následné studii jsem byl schopen jasně poukázat na to, že výrazy tváře byly 1,5x silnější než hlasové prvky. Z toho vyplývá dle mého názoru nerovnost. Poté, co jsem zkombinoval výsledky první a druhé studie, dospěl jsem k lineárním složkám obsahu, hlasu a mimiky a to je ta formule, kterou lidé citují.“²¹¹

Úryvek pochází z připomínaného rozhovoru pro BBC Radio 4; s ohledem na snazší pochopení Mehrabianových výroků ze strany posluchačů moderátor jeho slova shrnuje následovně: „Po tom, co říkáte, je tedy hlas přibližně 5, 5x důležitější než slovo/obsah, což nás přivádí k 7 % ku 38 %. Pak víme, že řeč těla je 1,5x důležitější než hlas. Tím bychom byli u 38 % ku 55 %, abychom se dostali na 100 %.“²¹²

²¹¹ „Die Stimmenelemente waren 5,4x stärker als die Wörter. In einer Folgestudie war es mir möglich klar herauszustellen, dass die Gesichtsausdrücke 1,5x stärker waren, als die stimmlichen Elemente. Daraus ergibt sich nach meiner Meinung eine Ungleichung. Nachdem ich die Ergebnisse der ersten und zweiten Studie kombiniert hatte, gelang ich zu den linearen Bestandteilen für Inhalt, Stimme und Mimik der Kommunikation und das ist die Formel, die von den Leuten zitiert wird.“

²¹² „Nachdem was Sie sagen, ist die Stimme also rund 5,5x wichtiger als das Wort/der Inhalt, womit wir bei 7% zu 38% wären. Dann wissen wir, dass die Körpersprache 1,5x wichtiger ist, als die Stimme. Damit wären wir bei 38% zu 55%, um auf die 100% zu kommen.“ (EHLERS, Michael. Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian

1.10 Závěrečné shrnutí

V této části jsme se věnovali analýze 55 textů populárně naučných publikací (příruček), v nichž se nacházejí (ne)kvantifikované závěry Mehrabianových experimentů (1967). V závěrečném shrnutí odpovíme na otázky týkající se identifikace zdroje čísel 7-38-55, reflexe limitů jejich užívání (konkrétní aplikovatelnost), (ne)uvádění zdroje (přímý/zprostředkovaný) informace, odkud byly závěry přejaty i specifikace 55 procentní komponenty.

V rámci identifikace původu čísel, potažmo obecnějších závěrů, jsme se zaměřili na to, jakým způsobem jsou tyto prezentovány – zda je v textech explicitně označen původce rovnice Albert Mehrabian (případně jeho kolegové Wiener a Ferrisová), nebo se autoři spíše uchylují k vágním odkazům, tedy nijak (blíže) nespecifikovaným výzkumům a studiím, zaštitují se výroky (blíže ne/určené) komunity odborníků či poznatky přebírají od konkrétních osob.

V převážné většině (39 textů), tj. v necelých 71 % případech neuvádějí autoři vybraných populárně naučných publikací zdroj informace o původu čísel 7-38-55, potažmo 7-93. Další dva případy lze označit za diskutabilní a vzhledem k odkazu k prakticky „neexistujícím“, přesto teoreticky rozpoznatelným Mehrabianovým publikacím (Silent Messages) pouze v textu, nikoli v seznamu uvedené literatury. Vzhledem k uvedeným skutečnostem bychom rovněž tyto 2 texty mohli považovat za případy s absentujícím zdrojem informací o původu čísel, tj. procentuálně rozšířit na 74,6 %. V 10 případech jsme zaznamenali explicitní uvedení některých z Mehrabianových děl (příspěvek *Communication without Words* uveřejněný v časopise *Psychology Today* v roce 1968, *Silent Messages* 1971 / 1981, *Nonverbal Communication* 1972 / 2007). V žádné z 55 publikací autoři nezmiňují primární zdroj, tj. obě studie (Mehrabian – Wiener, Mehrabian – Ferris) z roku 1967. Čtyři autoři uvedli zprostředkovaný zdroj, jednalo se rovněž o publikace populárně naučné.

Následně jsme pozornost zaměřili na identifikaci Mehrabiana jakožto autora tříprvkové rovnice, případně nekvantifikovaných závěrů.²¹³ Ve 32 textech (tj. 58, 2 %) byl za původce (30 číselných a 2 nekvantifikovaných) závěrů označen Albert Mehrabian. 13x s absencí jakéhokoli představení jeho osoby, 3x pouze s vágním označením za doktora či

Missverständnis. In: *Michael Ehlers: blog.de*. [online]. [vid. 2015-07-16]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverständnis/>>

²¹³ Dodejme, že se číselný údaj nevyskytoval ve dvou textech. V takovém případě byla spojitost s osobou Alberta Mehrabiana nezbytná.

amerického vědce, profesora (1x), potažmo profesora z UCLA (1x), ve dvou případech jej autoři považují za antropologa a pouze 5x se správně objevilo zařazení na pole psychologie.

Ve zbývajících 23 textech (41,81 %) vybraných publikací byla čísla 7-38-55 či 7-93, potažmo 93 a 90 procentní podíl neverbální složky prezentována jako všeobecně známý fakt (7x), jako výsledky (pouze vágních) „zjištění“ či „studií“, představena rovněž jako „tradovaná“, „často uváděná“ či spojovaná s výroky (blíže neurčených) „odborníků“ a „expertů“. Specifikaci, potažmo užší vymezení odborníků, jež mají tato zjištění hromadně prezentovat a zastávat tentýž názor, jsme zaznamenali v 6 případech, odkazem k psychologickým poznatkům a průzkumům (3x), konstatování neurolingvistů, trenérů na problematiku svádění či teoretiků neverbální komunikace.

Rovněž jsme demonstrovali výskyt 93 (90) procentního podílu, přičemž jsme uvedli, že tento byl ve 2 z 12 případů prezentován bez uvedení všech tří komponentů (7-38-55) rovnice. S výjimkou 3 textů, v nichž byla Mehrabianova čísla užitá s jistou formou specifikace, ve zbývajících 9 vztahovali autoři číslo 93 k veškeré mezilidské komunikaci. A to i přesto, že sám Mehrabian takové formulace a dále šířené myšlenky považuje za zcestné.

Za jeden ze stěžejních oddílů jsme označili ten, v němž jsme zacílili na (ne)reflektování limitů v užití čísel, potažmo dvou obecnějších závěrů o větším vlivu neverbální složky. Vzhledem k rozmanitosti (re)interpretací jsme se snažili vymezit několik kategorií na základě společných jmenovatelů. Abychom k tomuto kroku mohli přistoupit, bylo vždy nezbytné vymezit pojmy, jež se v identifikovaných ukázkách objevily. Na základě tohoto postupu jsme jako nejpočetnější kategorii čítající 24 položek vymezili „generalizaci“, aplikaci čísel na veškerou mezilidskou komunikaci /konverzaci /rozhovor/ sdělení. 2x byla shodně identifikována spojitost čísel s „úspěchem lidské komunikace“, v 10 případech jsme pak zaznamenali souvislost s efekty/účinky sdělení či vlivem jednotlivých výrazových složek na našeho komunikačního partnera. U obou velmi blízkých kategorií jsme vzhledem k celé šíři možných aspektů a individuálních chápání tyto mohli rovněž považovat za součást předchozí obsáhlé kategorie vymezenou aplikací čísel na veškerou komunikaci.

Jako specifické jsme označili 5 případů, v nichž autoři čísla 7-38-55, 93 či jinou modifikovanou formu představovali několika rozličnými způsoby, přičemž nebylo možné na základě takových vymezení tyto zařadit do některé z dalších identifikovaných skupin. Přesto jim právě tento společný rys určil místo v téže kategorii „specifické“. Ve dvou případech jsme shodně našli spojitost Mehrabianových čísel s prvním dojmem, 1x s (obecnějším) působením na druhé. Také v tomto bodě nelze hovořit o správné aplikaci čísel, přestože 2

autoři shodně identifikovali v případě prvního dojmu za původce této (chybné) formulace Alberta Mehrabiana.

Z 55 vybraných textů se v 10 případech autoři pohybují v (jedné z) původních intencích badatelů, tj. komunikování pocitů a postojů. Jeden (11.) z textů jsme označili za hraniční, přestože jeho autorka procentní podíly nevztahuje k dimenzi pocitů, upozorňuje na omezení v závislosti na konkrétní komunikační situaci a nemožnosti takto jasně stanovené procentní podíly aplikovat na celou komunikaci. Pouze 1 text z 55 identifikovaných však současně uvádí skutečnost výskytu nekonzistentních sdělení v průběhu experimentů i omezení na komunikaci pocitů a postojů a tento jediný lze označit za nejpřesnější a korektní. Limity v podobě komunikování pocitů a postojů nejsou dostatečné, neboť opět nabízejí prostor pro další (několikeré) zjednodušování či reinterpetování na této (užší) rovině. Vytrácením informace o nekonzistentní komunikaci a reflektováním pouze omezení na dimenzi pocitů a postojů se vytrácí původní (pravý) smysl celé rovnice.

Demonstrovali jsme také, jak autoři specifikují (objevuje-li se tato) 55 % výrazovou (v Mehrabianově původní rovnici obličejovou) složku. V 5 případech z 51 identifikovaných (tj. 9,1 %) odpovídá 55, potažmo 50 (či 1x 65) procentní podíl původním záměrům, resp. vztahuje se výhradně k obličejovým výrazům. Ve 23 textech autoři pracují výhradně s řečí těla, v 10 případech je 55 % složka vztahována k neverbálním projevům či signálům. Na základě společného jmenovatele v podobě vizuálních prvků jsme vymezili stejnojmennou kategorii čítající 6 položek. Ve zbývajících 7 případech se autoři uchylují k (více či méně) rozvinuté výčtové formě, přičemž 5x explicitně zaznívá současně s dalšími aspekty neverbální komunikace mimika, potažmo výrazy tváře.

Zazněly rovněž náznaky skepse a obezřetnosti směrem k užívání čísel 7-38-55, potažmo 7-93. V jednom případě autor staví neverbální projevy těla na poslední místo v pomyslném žebříčku důležitosti a prvenství vymezuje slovům a dobrým argumentům. Narazili jsme na jistou formu obhajoby důležitosti slov (3x), poukaz na přeceňování důležitosti neverbální komunikace i připomenutí, že jsou Mehrabianova čísla spíše přibližná a v zastoupení jednotlivých výrazových složek variuje dle konkrétní komunikační situace. Představili jsme rovněž snahu o nápravu věcí ze strany jednoho autora populárně naučných publikací, jenž, přestože se sám dopouští několika stupňů generalizování, v jistém směru obhajuje verbální složku a nesouhlasí s její marginalizací. Identifikovali jsme jednu publikaci pojednávající o asertivní komunikaci a chování, v níž se autoři pohybují ve vymezených intencích, zdůrazňují omezené užívání Mehrabianových čísel limitované komunikací pocitů

a postojů, paralelně připomínají, že byl experiment prováděn v situacích, kdy si výrazové složky navzájem odporovaly. Přestože neuvádějí zdroj informací, nelze upřít obeznámenost s (není vyloučeno rovněž s původními studii) oběma experimenty, okolnostmi jejich průběhu i sloučenými závěry. 1x autor akcentuje limity v užití čísel odkazem na jejich původ, tj. laboratorní experimenty, v nichž byla verbální složka omezena na jediné slovo.

Zmínku o nekonzistentní komunikaci evidujeme v 8 případech. Kromě výše uvedeného jediného korektního případu, v ostatních je informace o rozporných sděleních pojímána spíše jako dodatková a ne vždy je zřejmé a rozpoznatelné, zda se stále vztahuje k Mehrabianovým číslům. 3x navíc nejsou ani samotné číselné údaje nijak spojovány s osobou Alberta Mehrabiana, přesto se informace o rozporných sděleních vyskytuje paralelně. V samém závěru jsme prezentovali modifikaci číselných hodnot jednotlivých komponentů rovnice, přičemž jsme kromě eventuálních nezamýšlených chybných uvedení (2x) deklarovali možnost záměrně užívaných přibližných hodnot jakožto odrazu (Mehrabianem a Wienerem koncipované) jazykové nebezprostřednosti.

2. České internetové prostředí

2.1 Úvodní oddíl

V této části práce chceme představit užívání *Mehrabianových – modifikovaných-čísel*²¹⁴ v českém internetovém prostředí, potažmo v příspěvcích na webových stránkách²¹⁵. Cílem²¹⁶ vyhledávání pod klíčovým heslem *93 % komunikace neverbální* je zmonitorovat výskyt a způsob užívání této formulace, kterou lze označit za nejvyšší možný (myšlený) stupeň generalizace vycházející z Mehrabianových čísel 7-38-55. Rovněž nás zajímá, zda (v kolika případech) je 93 % podíl doprovázen uvedením všech tří komponentů rovnice a jakým způsobem (odkaz k Mehrabianovi či blíže nespecifikovaným výzkumům) uvádějí autoři článků, jež se objevují na vybraných webových stránkách, původce těchto (93, případně 7-38-55) čísel. Dále chceme zjistit, jestli se v textech objevuje informace, odkud byla čísla (ať v konkrétní či generalizované podobě) převzata (*přímý*/Mehrabianovy publikace a články či *zprostředkovaný* zdroj/publikace, webové stránky apod.).

Přiblížíme tak, jakým způsobem výsledky výzkumu Alberta Mehrabiana a jeho kolegů „žijí“ i v neomezeném světě (českého) internetu. Oblast jsme nevybrali náhodně. Internet jsme zvolili s přihlédnutím k současnému trendu, kdy se lidé uchylují k vyhledávání informací právě (a primárně) v jeho prostředí. Výsledky Mehrabianova výzkumu se tak ocitají v oblasti, která nabízí prostor k jejich (nekontrolovanému) šíření i další modifikaci, resp. sycení novými interpretacemi. S ohledem na pojetí „práce s Mehrabianovými čísly“ v co nejkompexnějším měřítku považujeme tento krok navíc za vhodný a vzhledem ke značnému vlivu i dosahu rovněž za velmi příhodný.

K rozhodnutí zmapovat užívání Mehrabianových (modifikovaných) čísel v prostředí českého internetu v předkládané formě nás inspirovala kritická stat²¹⁷ Davida Lapakka²¹⁸ (2007). Ten za užití (jen velmi stroze představené a v minulé části zmíněné) metody *content analysis*²¹⁹ (analýza obsahu jednotlivých stránek) analyzoval rozšíření Mehrabianových čísel

²¹⁴ V tomto případě se jedná výhradně o čísla 7-38-55 či 93, nikoli obecné závěry, jež bylo možné identifikovat v publikacích populárně naučných.

²¹⁵ Původně bylo zamýšleno zvolit dvě hesla (7,38,55% komunikace neverbální), k tomuto však nakonec nebylo, s ohledem na rozsah práce, přistoupeno.

²¹⁶ Cíle budou rozvíty v jednotlivých částech diskuze.

²¹⁷ *Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates* (2007).

²¹⁸ Profesor komunikačních studií na Hamline University, Minnesota. Jeden z výrazných kritických hlasů Mehrabianova mýtu, samotných experimentů, slepého předávání výsledné rovnice.

²¹⁹ Užitou metodu rozvíjí pouze na několika řádcích, kde uvádí užití vyhledávače Google, množství nalezených výsledků, počet analyzovaných stránek a přesné datum, ke kterému se výsledky vztahují.

a způsob, jak jsou tato prezentována prostřednictvím hesla *communication 93 percent nonverbal*, jež zadal do vyhledávače *Google* dne 5. ledna 2007. Následným selektivním krokům bylo podrobena prvních sto výsledků (prvních 10 stran). Jelikož jeho kroky (do jisté míry) následujeme, jeho metoda bude objasněna níže spolu s deskripcí našeho postupu.

Na tomto místě bychom chtěli současně poznamenat, že jsme přistoupili také k vyhledávání druhého hesla v podobě *38 55 7 % komunikace neverbální* dne 28. 3. 2015. Tuto část však vzhledem k již tak značnému rozsahu práce i primárnímu následování Lapakkem užitého a hledaného hesla nakonec nezařazujeme.

2.2 Postup práce

Rovněž pro naše potřeby byl použit vyhledávač *Google*, přičemž jsme přistoupili k formulování a užití hesla *93 % komunikace neverbální*, kdy bylo nalezeno 1910 výsledků. Počet nalezených odkazů se vztahuje ke dni 24. července, což zmiňujeme zejména s ohledem na proměnlivost výsledků.

V souladu s Lapakkovým postupem jsme do užšího výběru zařadili prvních deset stránek, což odpovídá 100 nalezeným výsledkům. Shodně jsme rovněž uvažovali všechny webové stránky, tj. stránky různé povahy (vizte dále), na kterých se objevila hledaná hesla, v souvislosti s námi řešenou oblastí a konzistentně s Lapakkem jsme vyloučili webové stránky, kde byl přístup k celému článku podmíněn registrací či se jednalo o duplicitní (na různých stránkách zcela totožný) obsah vztahující se k téže webové stránce. Co se samotného rozboru týče, přejímáme v částech věnovaných identifikaci zdroje čísel Lapakkův způsob formulování ukázek – uvádíme tak pouze relevantní část, kterou dáváme do uvozovek, nikoliv celou pasáž, kterou naleznete in extenso v Seznamu příloh. Shodně jako první krok samotné analýzy identifikované stránky souhrnně představíme, přejímáme rovněž zaměření na oddíly věnované identifikaci zdroje čísel a (ne)reflektování limitů v jejich užití, kde budou výsledky uvedeny také užitím procentuálního vyjádření.

V aplikaci Lapakkova postupu se odlišujeme v jednom zásadním, avšak, jak ozřejmíme, opodstatněném bodě. Lapakko totiž z prvních sta výsledků na dotaz *communication 93 percent nonverbal* vyloučil veškeré webové stránky, které nijak neodkazovaly k Mehrabianově studii nebo konkrétním výsledkům, číslům 7-38-55. Ačkoli je srovnatelné rozhodnutí analyzovat prvních 100 výsledků (10 stran), resp. tyto podrobit selektivním krokům, jež předcházejí samotné analytické části, množství nalezených výsledků

v angličtině a češtině a jejich relevanci komparovat nelze (263,000²²⁰ : 1910). V našem případě (bude dále uvedeno) značné množství výsledků nijak nesouviselo s Mehrabianovými čísly, shoda byla pouze v některé části z hledaného hesla. A zatímco Lapakko vyloučil pouze 7 webových stránek, na nichž nebyl v souvislosti s hledanými parametry uveden Mehrabian či výsledky jeho studie (7-38-55), v našem případě bychom museli vyloučit více než 70 % výsledků.

Přesto jsme od podrobnějšího zkoumání neupustili, neboť naším zájmem je rovněž představit, *jak* autoři článků na rozličných webových stránkách s hledanými parametry pracují, což zahrnuje i absenci jakéhokoli odkazu k autorovi či samotné rovnici – také tento způsob má dle našeho mínění vypovídací hodnotu. Navíc jsme jako jeden z cílů stanovili zachycení vzniku mýtu i jeho etablování na poli komunikace. Tvrzení, že je 93 % komunikace neverbální, je navíc ukázkou nejvyššího stupně nadhodnocování neverbální složky. Bez rozložení na všechny 3 komponenty navíc není zjevné zastoupení podílu tónu hlasu, jenž navíc nemusí být (jak jsme se přesvědčili) chápán jako součást komunikace neverbální.

Na tomto místě připojíme ještě krátkou poznámku s osvětlením důvodu užití symbolu namísto explicitního výrazu „procent“. Uveďme, že jsme vyzkoušeli obě tyto varianty. Vyhledávání za užití hesla *93 procent komunikace neverbální* se mohlo jevit na první pohled jako úspěšnější, neboť počet výsledků dosahoval téměř 23 tisíc (srovnejte s výše uvedeným číslem za užití symbolu). Ve značné míře se však jednalo o nerelevantní odkazy, jež se našeho tématu nijak nedotýkají²²¹. Výsledky na prvních 2 stránkách se zároveň do značné míry shodovaly s výsledky za užití druhé možnosti, konkrétně námi zvolených klíčových slov. Po obsahové stránce jsme našli více webových stránek za užití symbolu, proto byla zvolena uvedená formulace. Kromě ukázek (relevantních částí stránek) in extenso v Příloze (Tabulka č. III) jsou na přiložených CD k dispozici PrintScreeny všech analyzovaných webových stránek, vždy v samostatné složce.

2.2.1 Výběr zkoumaného vzorku - selektivní kroky

Konečnému počtu jednotek, jež tvoří zkoumaný soubor, předcházelo několik selektivních kroků. Jedná se o druhou odlišnost s Lapakem, k níž jsme přistoupili z důvodu nutnosti některé odkazy nereflektovat. Lapakko vyloučil 8 webových stránek s *duplicitním*

²²⁰ Počet nalezených výsledků uvádí Lapakko ve zmiňované studii.

²²¹ Stránky obsahovaly pouze totožné (nejen procentuální) zastoupení čísel, avšak byly užity ve zcela jiném kontextu.

obsahem, 6, kde byl přístup *podmíněn registrací* a 7 stránek, na nichž se *neobjevila Mehrabianova čísla 7-38-55* či *odkaz k jeho studii*. Analýze tak bylo podrobeno 79 webových stránek. Jak jsme již výše nastínili, množství odkazů nalezených Lapakkem a námi je nesrovnatelný, řada „typů“ odkazů se v Lapakkově vzorku vůbec neobjevila. Na základě vlastní úvahy (vizte dále) tak bylo nutné přistoupit k rozšířeným selektivním krokům.

V našem případě jsme z prvních 100 nalezených výsledků nejprve eliminovali veškeré odkazy, jež se tématu nijak netýkají, shoda je pouze v čísle 93, případně tématu (neverbální) komunikace. Tyto tvořily největší položku, celkem jsme zaznamenali 36 odkazů, z toho 7x se jednalo o kvalifikační práce různého zaměření (tyto narůstaly se zvyšujícím se číslem nalezených výsledků, což zcela odpovídá principu online vyhledávání a řazení dle relevance stránek). Nezařadili jsme (po vzoru Lapakka) rovněž odkazy, kde je nutné přihlášení či registrace (2x).

Nereflektovali jsme také kvalifikační práce, v nichž se formulace „93 % komunikace neverbální“ vyskytuje (3x). Tento typ textu nezařazujeme záměrně, neboť by se výskyt Mehrabianových (i modifikovaných) čísel v bakalářských a diplomových, případně prací disertačních mohl stát předmětem samostatné analýzy. Navíc se jedná pouze o několik online dostupných kvalifikačních prací z mnoha dalších, které se nachází pouze v informačních systémech daných vysokých škol (univerzit). V 7 případech se jednalo o duplicitní obsah vztahující se ke dvěma stránkám, které jsme zahrnuli do zkoumaného souboru. Nereflektujeme 2 (navíc totožné) odkazy na Google Books²²² či 2x online publikace, z toho 1x se jedná o část (několikastránkový úryvek) knihy, kterou jsme analyzovali v předchozí kapitole (Vojtěch Černý: *Řeč těla*, 2012). Vyřadili jsme rovněž obsahy, u kterých se jednalo o (pravděpodobně automatický) nepovedený český překlad z anglického originálu, stránky navíc nejsou české (2x), text byl v jednom případě z poloviny anglický. Součástí výsledků byly rovněž 4 stránky slovenské, které, přestože je jazyk velmi blízký, v rámci přesného zachování vymezeného cíle (zaměření pouze na české webové stránky) nelze reflektovat.

Jako optimální se nám jevila varianta zaměřit se pouze na články/příspěvky na webových stránkách, nikoli soubory na nich uložené, jež je potřeba nejprve stáhnout a až následně otevřít. Tento typ však byl zaznamenán pouze 1x. Po zralé úvaze jsme do zkoumaného souboru nezařadili rovněž zavěšené prezentace²²³, které se objevily 9x (z toho 3x

²²² Kniha, kterou jsme analyzovali v předchozí kapitole, tj. Conrad a Suzanne Pottsovi: *Asertivita - umění být silný v každé situaci*, 2014.

²²³ Tyto v 3 případech nebylo nutné stáhnout.

náhledové prezentace (s možností stažení) na veřejném úložišti SlidePlayer s totožným obsahem). Vzhledem k tomu, že prezentace slouží a jsou přímo vytvořeny jako opora (podpora) ústního projevu a převážná většina informací tak v psané podobě nemusí vůbec zaznít, tyto bylo nutné vyloučit a pracovat pouze s těmi, které nejsou podmíněny doprovodným mluveným projevem. Jejich zařazení by bylo diskutabilní, neboť další informace k číslům 7-93, potažmo 7-38-55 mohly být zmíněny v rámci ústního projevu.

Vybrané příspěvky tak splňují cíl zmonitorovat stav užívání Mehrabianových (modifikovaných) čísel na českých webových stránkách, jedná se o texty určené primárně ke zveřejnění online, nikoli, jak je tomu v případě prezentací a souborů, jejichž zavěšení v prostředí internetu je povětšinou sekundární záležitostí. Shodně, jako v předchozí analytické části, tak výběr zakládáme na jednom společném prvku, současně tyto příspěvky lze stavět na roveň, což by v případě zařazení všech nalezených výsledků, jež se vztahují k našemu tématu, nebylo možné – tj. texty typu Vybíralova příspěvku Přestaňme šířit hlouposti a několikastránkových kvalifikačních prací spolu s příspěvky (např.) na blozích.²²⁴

Současně jsme zařadili takové obsahy, u nichž je možné identifikovat konkrétní organizaci/společnost, která tyto zveřejnila, potažmo konkrétní jména osob spravujících své blogy, případně se jedná o jednoznačně profilovaný blog s konkrétním příspěvatelem. Tímto ze zkoumaného souboru eliminujeme veškerá anonymní diskuzní fóra (1x). Z obsahového hlediska jsme vyloučili 1 webovou stránku, konkrétně blog, na němž byla zmínka (93 % komunikace neverbální) spíše náhodná (nejednalo se o téma mezilidské či přímo neverbální komunikace, ale popisování zážitků a pracovních zkušeností v zahraničí); také s ohledem na nevhodný název příspěvku jsme se rozhodli jej dále nereflektovat.

Po provedení selektivních kroků bylo identifikováno 32 webových stránek, konkrétně textů, jež se vztahovaly k námi zkoumanému tématu a které budou podrobeny rozboru. Na tomto místě chceme upozornit na značnou proměnlivost výsledků, nárůst či naopak neexistenci některých odkazů, případně celých stránek. Tuto analytickou část za užití hesla *93 % komunikace neverbální* jsme se rozhodli aktualizovat (původně byla provedena ke dni 19. března 2015). Počet stránek, jež dle uvedených kritérií mohly být zařazeny do zkoumaného souboru, se během čtvrtletí navýšil takřka o (necelou) polovinu.²²⁵

²²⁴ Přestože Lapakko zahrnul všechny nalezené stránky (tj. různé povahy) s výjimkou 3 výše uvedených typů.

²²⁵ Výsledné číslo 32 tak považujeme za velmi orientační, neboť kterýkoli jiný den mohlo a může být dosaženo odlišného počtu výsledků.

2.3 Kategorizace webových stránek, na nichž se analyzované texty vyskytují

1.	Blogy	<i>BayaChick.blogspot.cz</i> <i>Hypnotická komunikace</i> <i>Modnisvet.blog.cz</i> <i>Myc.creativist.me</i> <i>Studnice.org</i> <i>Twogentlemen.cz</i> <i>Ztracene.blogspot.cz</i>	7
2.	(webové stránky o) Lidské zdroje	<i>Horizonty lidských zdrojů.cz</i>	1
3.	(společnosti prezentující a nabízející) Nástroje pro efektivní komunikaci se zákazníkem	<i>Interactive Seller, SmartEmailing</i>	2
4.	Knihovny	<i>Moravská zemská knihovna</i>	1
5.	Online časopisy a magazíny	<i>Dreamlife.cz; Knihovnický zpravodaj Vysočina.cz</i>	2
6.	Vzdělávací instituce (školy, univerzity)	<i>Mendelova univerzita v Brně, Institut celoživotního vzdělávání VUT v Brně</i>	2
7.	(společnosti/osoby zaměřující se na) Poradenství, koučování, portál osobního rozvoje	<i>NLP - Institut pro neurolingvistické programování; NLP Business Academy; AZ Akademie; Centrum systematiky NLP; Agentura Majestic; Gaudens; MindSonar Centrum; Milada Záborcová; Jatodokazu.cz; Petr Popek; Rectelaonline.cz; You Academy, Svět svádění; Vedeme.cz; Doceo; Everesta</i>	16
8.	Z toho zaměřené na obchodní sféru/rozvoj manažerských, obchodních dovedností	<i>Agentura Majestic, AZ Academy, Gaudens, MindSonar Centrum, NLP Business Academy, Rectelaonline.cz,</i>	6
9.	Portál pro rodiče	<i>Rodicum.cz</i>	1
CELKEM			32

Tabulka 11 Specifikace a klasifikace vybraných zdrojů

Dříve než zaměříme pozornost na reflexi užívání hesla *93 % komunikace neverbální*, přistoupíme k bližší specifikaci vybraných zdrojů. Polovinu z námi identifikovaných a vybraných webových stránek, tj. celkem 16 zdrojů představují stránky společností a institucí, případně soukromých osob, jež se zaměřují na vzdělávání a poradenství, přesněji nabízejí kurzy a školení (mj.) ke zlepšení komunikačních dovedností a zvýšení osobního i profesního rozvoje. Šest z těchto společností, potažmo lektorů cílí výhradně na sféru obchodu a managementu, ve zbývajících 10 identifikovaných případech nejsou nabízené služby vyhraněny pro určitý (konkrétní) okruh osob.

Deklarace, že je *93 % komunikace neverbální*, je součástí popisu nabízených kurzů a nacházejí se rovněž v oddílech věnovaných zásadám neurolingvistického programování (bude dále rozvíjeno). V jiných případech je součástí článku pojednávajícím o funkcích neverbální komunikace na stránkách soukromé lektorky či příspěvku, kde se autor dělí se čtenáři o zážitky a poznatky ze semináře komunikačních a prezentačních dovedností. S generalizovaným heslem se rovněž setkáváme v příspěvku, který se věnuje radám na zlepšení komunikace se zákazníkem a v této souvislosti autor zmiňuje vliv neverbální komunikace i na místě, kde se autor snaží ilustrovat na třech případech nesprávný výklad „Mehrabianova modelu“.

Dvě společnosti (položka č. 3) prezentují a nabízejí „efektivní nástroje“ pro lepší komunikaci firem se zákazníkem, kde je hledané heslo užito shodně v souvislosti s akcentem na vizuální stránku komunikace. Na tomto místě zmíníme rovněž webovou stránku *Horizonty lidských zdrojů* (č. 2), neboť se jedná o úzce provázanou oblast, zejména široké sféry obchodu.

Druhou, nejvíce zastoupenou položku tvoří 7 blogů zaměřených na módu (1x), duševní a duchovní tematiku (1x), spiritualitu (1x). Evidujeme tzv. „beauty“ blog (1x), blog, který cílí na/a radí moderní(m) muže/mužům (1x) či shromažďuje a poskytuje informace, případně materiály, které mohou sloužit jako studijní opora gymnazistům (typ „studenti studentům“) (1x). Blog s názvem *Hypnotická komunikace* si dle slov svého autora²²⁶ klade za cíl „odhalit tajné techniky mezilidské komunikace, řeči těla, manipulace, ovlivňování, získávání vlivu a vyhovění“. 6x je informace o 93 % podílu neverbální složky v komunikaci

²²⁶ Řeč těla, neverbální komunikace – úvod a jak funguje náš mozek. In: *Hypnotická komunikace.cz*. Datum publikování článku: 9. 3. 2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://hypnotickakomunikace.cz/1-rec-tela-neverbalni-komunikace-uvod-a-jak-funguje-nas-mozek/>>

součástí článků či oddílů o (neverbální) komunikaci, v jednom (vizte dále) textu autor rozjímá o soudobém pojetí a vnímání pravdy.

Součástí zkoumaného vzorku jsou texty a příspěvky pocházející ze stránek dvou vzdělávacích institucí, přesněji vysokých škol. V jednom případě se jedná o studijní oporu k neverbální komunikaci²²⁷ z „veřejné knihovny e-objektů“, sekce veřejně přístupná; 1x se jedná o text, v němž je představen nabízený kurz (us)pořádaný Institutem pro celoživotní vzdělávání při VUT v Brně určen internistům - studentům a zaměstnancům. Analyzované části textů pochází rovněž z online (knihovnického) časopisu a lifestylového (rovněž online) magazínu, v obou případech v článku pojednávajícím o zlepšení komunikace; dále portálu knihovny, konkrétně oddílu týkajícího se vzdělávání knihovníků (hledané heslo je součástí pořádané přednášky²²⁸) i stránek věnovaných rodičovským záležitostem a povinnostem, kde figuruje v článku k tématu rozvíjení emoční inteligence u dětí.

V závěru tohoto oddílu chceme poukázat na skutečnost, že je v 8 případech (25 %) spojení deklarující, že je *93 % procent komunikace neverbální* užito v informacích, resp. popisu nabízených školení, přednášek, kurzů a tréninků zaměřených na efektivní²²⁹ či excelentní²³⁰ komunikaci, neverbální komunikaci²³¹, resp. řeč těla²³² či celkové zlepšení komunikačních dovedností²³³. Na třech místech se jedná o jednu z hlavních informací uvedenou v rámci stručného představení pořádaných akcí.²³⁴

²²⁷ Jedná o první z nalezených odkazů, je navíc veřejně přístupný. Nejedná se o typ odborného textu, a pokud se čtenář nepodívá či nepátrá po jeho původu, snadno jej může vnímat jako (místy odlehčený) článek o neverbální komunikaci stejně jako na jiných námi zařazených místech, např. blozích

²²⁸ Datum konání přednášky (dle informací na stránkách) mělo proběhnout na konci května. Informace je však stále k dispozici a vzhledem k mapování výskytu formulace stáří (aktuálnost) nereflujeme.

²²⁹ Efektivní komunikace s NLP. In: *Business academy.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]

Dostupné z: <<http://www.nlpbusinessacademy.cz/kurzy/efektivni-komunikace-s-nlp>>

Efektivní komunikace s NLP. In: *Centrum systematiky nlp. cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.systemika-nlp.cz/?menu=kurzy-pro-firmy&art=efektivni-komunikace-s-nlp>>

²³⁰ Individuální rozvoj. In: *AZ akademie.cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://az-akademie.cz/individualni-rozvoj/>>

²³¹ Neverbální komunikace. In: *Institut celoživotního vzdělávání.cz*: Kurzy pro studenty VUT. [online]. [vid. 2015-07-20] Dostupné z: <<http://www.lli.vutbr.cz/neverbalni-komunikace>>

²³² Řeč těla jako úspěšný nástroj prodeje. In: *Agentura Majestic.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.agenturamajestic.cz/seminare/detail/35-Rec-tela-jako-uspesny-nastroj-prodeje-/>>

Řeč těla živě. In: *Řeč těla online.cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://rectelaonline.cz/rec-tela-zive/>>

²³³ MindSonar a Business. In: *Mind Sonar Centrum.cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.mindsonar-centrum.cz/produkty/mindsonar_nlp_business.aspx>

2.4 Identifikace původu (provenience) čísla „93“

V úvodu této (2.) analytické části jsme jako jednu z oblastí našeho zájmu vymezili provenienci čísla „93“. Nezapomeňme, že by toto číslo mělo být uvedeno spolu s dalšími třemi komponenty Mehrabianovy rovnice, neboť tvrzení, že je 93 % komunikace neverbální, svého autora nemá – ať už s ohledem na číslo samotné či nesprávnost vyplývající z nereflexování původních intencí badatelů (aplikace na všechny typy komunikace). V případě samotného čísla „93“ se jedná o (určitý stupeň) generalizace, jež se po zveřejnění výsledků výzkumů, resp. uvedením matematické rovnice, rozšířila spojením dvou jednotlivých položek (faciální/55 % a vokální/38 %). V případě druhého hledaného hesla, o němž jsme se v úvodu zmiňovali, jsme mohli zaznamenat také (byť pouze 1x) opačnou tendenci, kdy je spojována složka vokální s verbální (tj. poměr 45:55)²³⁵, sloučení čísel 38 a 55 je v zásadě vlastní interpretace osob pracujících s Mehrabianovými čísly.

Nezaznamenali jsme studii, publikaci nebo článek, v nichž by Mehrabian explicitně konstatoval, že je (za jistých specifikovaných okolností) 93 % komunikace neverbální, tj. užití samotného čísla 93. Rovněž v odborném diskurzu bývá prezentován prokázaný (obecný závěr, tj.) větší vliv neverbálních signálů, potažmo výrazů obličeje v případě (nekonzistentní) komunikace pocitů, jednotlivé komponenty a jejich naměřené hodnoty jsou však představeny samostatně, nikoli ve sloučené podobě. Samotné užívání čísla 93 s absencí všech 3 komponentů pojmáme za jeden ze stupňů generalizace, navíc toto bývá vztahováno na (všeobecně) neverbální komunikaci/řeč těla, což lze opět chápat jako generalizující krok. Formulace, že je 93 % komunikace neverbální, však byla (a je) odvozena (odvozována) právě

Knihovnická komunikace aneb Jak správně mluvit. In: *Moravská zemská knihovna. cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<https://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/kalendar-akci/knihovnicka-komunikace-aneb-jak-spravne-mluvit>>.

²³⁴ Knihovnická komunikace aneb Jak správně mluvit. In: *Moravská zemská knihovna. cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<https://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/kalendar-akci/knihovnicka-komunikace-aneb-jak-spravne-mluvit>>;

Neverbální komunikace / Kurzy pro studenty VUT. In: *Institut celoživotního vzdělávání*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.lii.vutbr.cz/neverbalni-komunikace>>;

Řeč těla živě. In: *Řeč těla online.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://rectelaonline.cz/rec-tela-zive/>>

²³⁵ „Asi nejuznávanější výzkum A. Mehrabiana hovoří o 55% podílu neverbální komunikace a 45% podílu komunikace verbální (pouhých 7% informací vnímáme z obsahu slov a zbývajících 38% informací připadá na tón řeči, intonaci, sílu a zbarvení hlasu.“ (Verbální a neverbální složky komunikace. In: *Progressive Consulting.cz* [online]. [vid. 2015-07-26]. Dostupné z: <<http://consulting.progressive.cz/?page=423>>

z Mehrabianových dvou experimentů a její užívání reflektuje, jak se tato etablovala, zažila a zlidověla.

I přesto nás zajímá, zda je Mehrabianovi číslo „93“, tj. s absencí všech tří komponentů a aplikací na veškerou lidskou komunikaci vkládáno do úst nebo se spíše setkáváme s tímto vyjádřením jako s obecně platným a známým faktem či zásadou (etalonem) na poli mezilidské komunikace. Zdržíme se tedy v souvislosti s vyjádřením 93 % *komunikace neverbální* užívání slovního spojení *původce (autor)*, neboť dopátrat se iniciačního článku v řetězci generalizací není (v našem případě) možné. Raději tak volíme neutrálnější výraz *provenience*. V následující pasáži představíme, jak se na výše identifikovaných a vybraných webových stránkách s hledaným heslem pracuje v souvislosti s odkazem na jeho původ.

Pozn.: Stejně jako v dalším seznamu ukázek i zde se jedná o představení pouze relevantních částí vět vztahujících se k aktuálně zkoumanému předmětu (zde *provenience*). Plné znění těchto ukázek je dostupné v tabulkovém přehledu (Tabulka č. III) v sekci Přílohy. Současně, připomínáme, jsou k dispozici na přiložených CD.

Jednotlivé položky jsou uvedeny v abecedním pořadí webových stránek, číslo v hranaté závorce odkazuje jak k pořadí stránky v tabulkovém přehledu v Příloze s plným zněním pasáže (kterou citujeme), tak k číslu v Seznamu použitých zdrojů pro analytickou část (konkrétně Abecední seznam použitých elektronických zdrojů). Přikládání plného odkazu se všemi náležitostmi u každé z předkládaných ukázek bylo velmi nepřehledné, volíme tak tuto variantu, jež bude uplatněna pouze v tomto oddíle.

- 1) *Někteří lidé tvrdí, že v některých případech řeč těla a tón hlasu tvoří až (...)*“ [6]
- 2) „*Albert Mehrabian* (Silent Messages, 1971) zkoumal moc neverbální komunikace (...)“ [9]
- 3) „*Peter Sasín*, autor knihy Triumf, *expert na neverbální komunikaci a NLP trenér*, říká, že (...)“ [10]
- 4) „*Některé výzkumy tvrdí, že (...)*“ [11]
- 5) „*(...) psycholog Albert Mehrabian, který ve svém vědeckém výzkumu zjistil, že účinek mluveného sdělení závisí na 3 základních aspektech (...)* Shrneme-li to, zjistíme, že celých 93 % (...)“ [15]

- 6) „**Tréning** *“Majster Komunikáce”* byl součástí mého ročního členství v klubu Andyho Winsona. **Andy** se už na minulých akcích zmiňoval, že tento bude jiný než běžné tréningy. Jeho slova se po několika minutách semináře potvrdila. Místo teoretických přednášek, co v komunikaci dělat či nedělat, následovalo několik příběhů a názorných ukázek. (...). „**Důraz** byl kladen právě na těch 93 % komunikace v živém setkání (...)“ [22]
- 7) „**Je vědecky prokázáno**, že (...)“ [25]
- 8) „Vzpomínám si na jedno firemní školení, kde nám jeden takový **přednášející tvrdil**, že v mezilidské komunikaci má verbální komunikace (...) „**že to zjistili vědci** (...)“ [26]
- 9) „**Uvádí se**, že je to až nějakých 93 % úspěchu.“ [27]
- 10) „**Profesor Albert Mehrabian** (...)“ [29]

Z celkového počtu 32 vybraných zdrojů, pouze ve 3 případech (9,3 %) evidujeme spojitost s Albertem Mehrabianem, a to v souvislosti s uvedením všech 3 (7-38-55) komponentů rovnice (bude rozvíjeno dále). U 2 případů, kdy byla formulace prezentována různými osobami v rámci jimi pořádaných kurzů, se informace o 93 % podílu neverbální složky v komunikaci do značné míry překrývá s problematikou (ne)uvádění zdrojů, tj. původu informace. Těmto případům budeme ještě věnovat bližší pozornost v následujícím oddíle, kde se zaměříme na (ne)uvedení zdroje informací, odkud číslo 93, potažmo 7-93 či 7-38-55, autoři přejali/získali. Pro tento oddíl je podstatné poznamenat, že v obou případech námi hledaná formulace vyznívá jako (původní) myšlenka obou zmíněných osob – trenérů, což je (může být) zapříčiněno tím, že se deklarace „93 % komunikace neverbální“ prezentuje jako fakt, danost (demonstrujme v následujících odstavcích), proto je spojována s tou kterou osobou, která informaci přednesla publiku.

Dvě položky (č. 4 a 7) pouze vágně odkazují k vědeckým výzkumům. S „vědeckým prokázáním“ však, jak jsme již několikrát uvedli, nelze souhlasit, přestože experimenty (skutečně) byly provedeny. Jedná o vlastní interpretaci uživatelů výsledné rovnice či předávání této informace na základě četby jiných (s Mehrabianovými výsledky rovněž nepřesně pracujících) materiálů (vizte dále). Spojení „výzkumy prokázaly“ tak může být užito pouze v případě reflexe původních intencí badatelů. Výrok „*některé výzkumy tvrdí*“ navíc implikuje, že se jedná o opakované potvrzení (zejména) ze strany *různých* vědců. Nejvyšší

stupeň vágnosti pak vykazují (2x) spojení typu „uvádí se“ či „někteří lidé říkají“, které navíc s vědeckými zjištěními nemusejí nijak korelovat.

Specifický případ představuje v ukázce č. 8 prezentovaná informace o původu čísel. Jedná se o kombinaci provenience ze „školení“, kdy *přednášející* informaci prezentoval jako fakt, následně s odkazem k vědeckému výzkumu, z něhož tato formulace pochází. Vzhledem k tomu, že se jedná o článek skeptický až kritický a přináší rovněž nový pohled na problematiku Mehrabianova „mýtu“, vymezujeme mu samostatný prostor v dalších oddílech.

V textech 22 zbývajících webových stránek se setkáváme pouze s tvrzeními a konstatováními, z tohoto pohledu prezentovaných jako obecná zásada v komunikaci. Příklady jsou předloženy (opět v abecedním pořadí webových stránek) níže. Pokud je součástí explicitní zmínka o 7 % podílu, pak je tento zachován v ukázce.²³⁶

Pozn. aut.: Zvýraznění slov užívaných v ukázkách není součástí originálu.

- 1) „**Přibližně 93 % naší komunikace je neverbální.**“ [1]
- 2) „**93 % komunikované zprávy jde neverbální cestou (...)**“ [2]
- 3) „**Řeč těla tvoří 93 % toho, co si od nás člověk odnese, zbylých 7 % tvoří slovní projev (...)**“ [3]
- 4) „**Uvažte sami, pokud je 93 % komunikace na neverbální úrovni, kolik informací od druhých vám proklouzne mezi prsty (...)**“ [4]
- 5-7) „**Téměř 93 % veškeré komunikace probíhá neverbálně. Jde jen o to, jestli (...)**“ [5] [7] [20]
- 8) „**Verbální komunikace (obsah slov, sdělená fakta) – 7 %; Neverbální komunikace (řeč těla, intonace, kvalita projevu atp.) – 93 %.**“ [8]
- 9) „**Lepší práce s klientem - až 93 % komunikace je neverbální.**“ [12]
- 10) „**(...) Přitom platí, že 93 % komunikace tvoří řeč těla – tzn. neverbální komunikace, která prozradí hodně.**“ [13]
- 11) „**V komunikaci tvoří slova pouhých 7 % sdělení, 93 % sdělujeme neverbálně.**“ [14]
- 12) „**93 % naší komunikace je neverbální a verbální je pouze 7 %.**“ [16]

²³⁶ Uvádění čísel 7-38-55 koincidentních s formulací 93 % komunikace neverbální a rovněž zprostředkovaným zdrojům se budeme věnovat samostatně (vizte dále).

- 13) „(...) vzhledem k tomu že až **93 % komunikace probíhá beze slov** (...)“ [17]
- 14) „**Slova tvoří pouhých 7 % sdělení, 93 % informací sdělujeme beze slov - tzv. řeči těla.**“ [18]
- 15) „**Verbální = slovní (7 % komunikace); neverbální = mimoslovní, používáme všechno jiné jen ne slova (93 %)**“ [19]
- 16) **Jestliže je 93 % komunikace na neverbální úrovni, víte, kolik informací od druhých vám proklouzne mezi prsty** (...)“ [21]
- 17) „**Jak natrénovat techniky řeči těla, které tvoří 93 % naší komunikace, a zbavit se nepochopitelných odmítání.**“ [23]
- 18) „**(zhruba 93 % sdělení od druhých lidí k nám přichází právě touto (neverbální – pozn. autorky) formou)**“ [24]
- 19) „**Téměř 93 % komunikace probíhá neverbálně. Smyslem každé komunikace je** (...)“ [30]
- 20) „(...) Avšak víme vůbec, že se **komunikace skládá ze 7 % z verbální komunikace a neuvěřitelných 93 % z nonverbální?**“ [28]
- 21) „(...) s touto zajímavou sférou čítající až **93 % naší sociální komunikace** (...)“ [31]
- 22) „**Věřte nevěřte, 93 % komunikace je neverbálního charakteru.**“ [32]

Ve všech uvedených variantách je zachován původní pravopis, tedy velké počáteční písmeno i veškeré prvky textu (závorky – např. bod 15 a 18 nebo pomlčky).²³⁷ Jak naznačujeme přímo v ukázce (5 - 7), objevuje se 3x zcela totožná formulace, resp. rovněž naprosto stejný odstavec. Tyto 3 případy jsme ze zkoumaného vzorku nevyloučili jako duplicitní text, za který, jak jsme výše uvedli, považujeme obsah, jenž se vztahuje k téže stránce. V těchto případech se však jedná o (v zásadě) konkurenční (tři samostatně působící) společnosti, v jednom případě soukromou osobu. Dodejme, že ukázky textů pocházejí z webových stránek věnovaných tematice neurolingvistického programování. Společné znaky, jež vykazují, se týkají uvádění zcela totožných principů NLP (vizte dále). Je očividné, že pocházejí z identického zdroje, avšak informace o jejich původu zcela schází.

Jak si lze všimnout, v 8 případech (1, 5 - 7, 8, 12, 19 a 22) tvoří námi hledaná klíčová slova (resp. jejich převážná část) samostatné věty, jež v textech působí izolovaně, nahodile;

²³⁷ Zvýraznění je použito pro účely naší práce, nejedná se (ani v jednom z případů) o součást citace.

přesto jsou užity účelově. V ukázce č. 18 pak je informace uvedena v závorce, kde působí spíše jako zpřesňující nežli dodatková. V ukázce č. 4 a č. 16 je první část souvětí *Jestliže je 93 % komunikace na neverbální úrovni* obdobně jako *pokud je 93 % komunikace neverbální* použita jako skrytá implikace, či lépe řečeno argument (zejména pro další souvětí, které za touto větou následuje²³⁸). Spojky *jestliže* a *pokud* však evokují již předchozí znalost či zmínění této informace v textu, ve skutečnosti se jedná o zcela novou informaci, jež je předložena jako všeobecně známá záležitost. Podobnost shledáváme rovněž v ukázce č. 2, kterou doplňujeme o zbývající obsah („*93 % komunikované zprávy jde neverbální cestou, pomůžeme Vám mít pod kontrolou svoji neverbální komunikaci a porozumět tomu, co Vám touto cestou sdělují ostatní*“²³⁹). I zde je procentuální vyjádření akcentováno s ohledem na zaměření klientovy pozornosti na oblast neverbální komunikace a správného rozhodnutí (užitečnosti) se kurzu zúčastnit.

Na 22 webových stránkách z 32 identifikovaných je formulace, že je *93 % komunikace neverbální*, resp. se čísla (2x) vztahují (bude dále rozvíjeno) k úspěchu komunikace či tomu, „co si od nás druhý člověk odnese“, prezentována jako všeobecně známý fakt, danost, sdílená a dále předávaná skutečnost bez jakéhokoli odkazu k jejímu původu. Na tomto místě připojme kritický ohlas směrem k užívání generalizované podoby závěrů Mehrabianových experimentů a jejich prezentaci jako pravidlo a (empiricky prokázanou) skutečnost. Z českého prostředí jmenujme Zbyňka Vybírala (2002), jenž tvrdí, že užívá-li někdo tato tvrzení, „*(...)předkládá něco, co obecně neplatí, něco, co v psychologii nikdy nebyla a není pravda*“.

Jak jsme již nastínili, zjistili jsme, že je tvrzení o 93 % podílu neverbální složky v komunikaci považováno za jednu ze (na 4 místech nalézáme několik, převážně 13 uvedených) zásad neurolingvistického programování²⁴⁰, resp. je její součástí. V takovém případě lze doslova hovořit o komunikačním axiomu (odkažme na v úvodní části práce zmiňovaný výrok Lapakka o pozici čísel na poli komunikace), který je uvozen nadpisem

²³⁸ „*Zamyslete se, zda je váš současný způsob komunikace v souladu se sděleními, které chcete vyjádřit nebo zda je ve vaší komunikaci prostor pro zlepšení a zdokonalení.*“ Efektivní komunikace s NLP. In: *Business academy.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.nlpbusinessacademy.cz/kurzy/efektivni-komunikace-s-nlp>>

²³⁹ Individuální rozvoj. In: *AZ akademie.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://az-akademie.cz/individualni-rozvoj/>>

²⁴⁰ Upozorňujeme, že se jedná o několik identifikovaných stránek, tj. hovoříme o webových stránkách, kde se číslo 93 objevilo. *Nelze tak generalizovat* a uvádět, že je heslo 93% komunikace neverbální obecným pravidlem NLP – na některých stránkách zaměřujících se na tuto tematiku jsme výrok (zásadu) nenalezli. V určitých případech však je skutečně prezentována jako zásada metody NLP – zkusili jsme zadat heslo 93% communication nonverbal a dokonce se nabídla možnost spojení s „nlp“. Někteří autoři shrnují největší mýty a formulace typické pro tuto oblast, mezi nimi rovněž námi aktuálně hledané heslo 93% komunikace neverbální.

„nelze nekomunikovat“, potažmo „nemůžeš nekomunikovat“. Slučují se tak myšlenky Watzlawicka a modifikované a (zcela) reinterpetované závěry Alberta Mehrabiana a jeho kolegů.

Tvrdí-li někdo, že se jedná o empiricky dokázanou skutečnost (vizte dále), výsledek výzkumů (studií), pak ne/záměrně pronáší zcela chybné, doslova nepravdivé tvrzení. Žádný takto prezentovaný závěr nebyl v žádném výzkumu potvrzen. Sám Mehrabian takové pojetí razantně odmítá a zároveň dodává, že je mu „*velmi nepříjemné, jak je má práce chybně interpretována*“. Nepřestává jej udivovat, že téměř půl století starý – z (jak jsme uváděli v předchozí části) jeho pohledu nijak zásadní a převratný - experiment a jeho výsledky žijí (stále) vlastním životem, ačkoli, citujeme, „*jsem se od samého začátku snažil lidem opakovat a předkládat limity mých zjištění. Bohužel, na poli samozvaných „konzultantů dobré firemní image“ a „leadershipu“ působí řada osob s nedostatečnou odbornou – psychologickou – kvalifikací.*“²⁴¹

V našem vzorku jsme identifikovali 2 texty, které mohou být označeny za (do jisté míry) skeptické, až kritické. Jeden bude s ohledem na paralelně se vyskytující čísla 7-38-55, kde je 93 % vyjádření spíše dodatkové reflektován v příslušném oddíle. Zmíníme však druhý text, na který jsme upozornili již v oddíle věnovaném identifikaci původu/původce čísla 93. Autor čísla prezentuje v článku, kde rozjímá o pravdě a její roli a pojetí v současném světě. V jednom okamžiku hovoří o pravdách „autorit“ a jistém lpění na nich, přičemž „*její vyznavače poznáte podle často opakované mantry: „Vědci řekli,“ či případně „ten-a-ten-velmi-uznávaný-a-respektovaný-člověk přeci tvrdí. A tak už vědci dokázali kde co. Vzpomínám si na jedno firemní školení, kde nám jeden takový přednášející tvrdil, že v mezilidské komunikaci má verbální komunikace (slova) vliv jen 7 %, kdežto neverbální (výraz tváře a tón hlasu) mají vliv těch zbylých 93 %. Tím pádem skoro nezáleží na tom, co řeknete, ale především je důležité, jak to řeknete. Na námitku, že je to pěkná hloupost, dotyčný*

²⁴¹ Obě citace pocházejí z webové stránky anglického badatele a konzultanta na poli psychologie Maxe Atkinsona, konkrétně z jím zveřejněného úryvku osobní korespondence s Albertem Mehrabianem z 31. října 2002. „*From the very beginning I have tried to give people the correct limitations of my findings. Unfortunately the field of self-styled ‘corporate image consultants’ or ‘leadership consultants’ has numerous practitioners with very little psychological expertise.*“ (ATKINSON, Max. Mehrabian’s moans about the myth. In: *Max Atkinson.blogspot.it*. Datum zveřejnění článku: 24. 8. 2009. [online]. [vid. 2015-07-23]. Dostupné z: <<http://maxatkinson.blogspot.it/2009/08/mehrabians-moans-about-myth.html> >)

pán prohlásil, „že to zjistili vědci a že to mám vzít jako fakt“²⁴² (Pozn. aut. – zvýraznění není součástí originálu).

Zprostředkovaná informace (osobní zážitek) v zásadě odpovídá na otázku, proč je na většině míst údaj o 93 % podílu neverbální složky prezentován jako fakt a vytrácí se jakákoli zmínka o původu těchto čísel. Přestože přednášejícím nejsou/nemusí být známy okolnosti experimentů, není vyloučeno, že ani všechny tři komponenty rovnice, pouhý odkaz k nikterak nespecifikovaným „výzkumům“, „vědčům“, je dostatečným důvodem a argumentem hovořit o jednoznačném „dělení“ lidské komunikace na majoritní 93 % podíl neverbální a zcela marginalizovaný verbální. Přestože formulace obsahuje číselné vyjádření, je předkládána (ač to nemusí být v prvním okamžiku zcela zjevné) v principu totožným způsobem jako všeobecně známé „zelená uklidňuje“ nebo „nejvíce železa je ve špenátu.“ Zatímco v prvním případě se již plně vytratila spojitost s „vědci“, neboť nám tato skutečnost byla připomínána již od školních lavic výmalbou ve třídách, ve druhém jsme měli možnost „oživit“ odkaz k vědeckým výzkumům (poměrně) nedávným zveřejněním o chybném výpočtu a pověstné „desetinné čárce“.

Na druhé straně se nelze divit, že je výrok o 93 % podílu neverbální komunikace např. mezi (některými) trenéry a příznivci neurolingvistického programování natolik rozšířen a vnímán jako fakt. Byl-li na jednom relevantním (iniciačním) místě uveden jako jeden z principů, resp. součást jedné podstaty metody NLP, pak je pochopitelné jeho další šíření a prezentování, neboť jistá pravidla a zásady jsou ctěny v každém odborném diskurzu či profesní komunitě. Ač může některým (jiným) lidem tato formulace znít jakkoli nelogicky či v případě uvedené ukázky o osobním zážitku ze školení „jako hloupost“.

2.5 (Ne)uvedení zdroje informací²⁴³

Na stránkách Horizonty lidské komunikace autorka uvádí jako zdroj Mehrabianovu publikaci *Silent Messages* (1971). Opakujeme, že byl Mehrabian identifikován jako původce čísel 7-38-55, nikoliv čísla 93, které je závěrem autorky. Omezuje se pouze na uvedení titulu

²⁴² Pokračování: „*Pěkně děkuju, a docela lituji každého, kdo toto tvrzení vezme jako pravdu, protože „vědci zjistili“, a začne se podle něj chovat, neboť takový člověk se bude snažit pouze působit na city, zaujmout něčím okolo, a stane se z něj jen velice pěkná obálka bez obsahu uvnitř.*“ (MAKOVIČKA, Lukáš. Co je pravda? In: Studnice.org. Datum publikování článku: 5. 10. 2007. [online]. [vid. 2015-07-23]. Dostupné z: <<http://www.studnice.org/?q=articles/id/131-co-je-pravda>>)

²⁴³ Neuvádíme-li přímo (obsáhlu) citaci, pak pouze odkazujeme na zdroj prostřednictvím uvedení názvu stránky a číslo v hranaté závorce odkazuje k pořadí, v jakém plně znění naleznete v Seznamu použitých zdrojů pro analytickou část.

a roku vydání v textu, bez plného znění v seznamu literatury (jenž navíc zcela schází), tj. se všemi náležitostmi, které by měl zdroj, na nějž odkazuje, obsahovat. V online periodiku Knihovnický zpravodaj Vysočina na konci textu nalezneme seznam použité literatury. Přestože nám není přesný zdroj čísel (v tomto případě rovněž všech 3 komponentů) znám (nenarážíme na citace), lze uvažovat o publikaci, ze které byla informace převzata²⁴⁴. Článek Tajemství řeči našeho těla²⁴⁵ na blogu o spiritualitě představuje vybrané poznatky televizního dokumentu Secrets of Body Language. Je tedy pravděpodobné, že zdrojem iniciačního tvrzení²⁴⁶ je uvedený dokument, byť tuto informaci nelze jednoznačně ověřit.

Narážíme na jeden případ²⁴⁷, kde není uveden seznam použité literatury, ani úsek, v němž se čísla 7-38-55 a 93 objevují, není opatřen prvky naznačujícími citaci/parafrázi. Přesto se lze s největší pravděpodobností domnívat, že informace pochází z publikace Davida Lewise Tajná řeč těla (je součástí zkoumaného vzorku v předchozí analytické části). Neboť informace „*Jak prohlásil ve své knize ‚Tajná řeč těla‘ David Lewis, ‚Řeč těla hovoří nejhlasitěji ze všech‘*“,²⁴⁸ uzavírá pasáž (umístěna v rámečku) věnovanou Mehrabianovým číslům (Mehrabian byl v případě čísel 7-38-55 identifikován jako původce).

V rámci ilustrace uvedení zdroje tvrzení, že je „93 % komunikace neverbální“, uvádíme již výše avizovaný příspěvek na blogu Hypnotická komunikace, kde autor informaci sděluje následovně: „*Peter Sasín, autor knihy Triumf, expert na neverbální komunikaci a NLP trenér, říká, že až 93 % (...)*“²⁴⁹ Z ukázky (ani zbývajícího textu) není zcela zřejmé, zda autor příspěvku poznatek přejal z uvedené knihy či (blíže neurčeného) kurzu, kterého se (případně) zúčastnil či informace pochází z některého z videí Petera Sasína²⁵⁰. Podstatné však zůstává, že v takto formulovaném znění se jako autor procentuálního zastoupení složek v komunikaci

²⁴⁴ Výskyt čísel byl v jedné z těchto publikací námi ověřen.

²⁴⁵ Tajemství řeči našeho těla. In: Ztracene.blogspot.cz [32]

²⁴⁶ „*Věřte nevěřte, 93% komunikace je neverbálního charakteru.*“ (ibidem)

²⁴⁷ Nonverbální komunikace. In: Mendelova univerzita v Brně.cz / eKnihovna. [15]

²⁴⁸ Nonverbální komunikace. In: Mendelova univerzita v Brně.cz / eKnihovna. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6149>

²⁴⁹ Řeč těla, neverbální komunikace – úvod a jak funguje náš mozek. In: Hypnotická komunikace.cz. Datum publikování článku: 9. 3. 2015. [online]. [vid. 2015-07-23]. Dostupné z: <<http://hypnotickakomunikace.cz/1-rec-tela-neverbalni-komunikace-uvod-a-jak-funguje-nas-mozek/>>

²⁵⁰ Na tomto místě přiložíme stručnou poznámku. Odkaz na stránky s videem a zejména souvisejícím článkem Petera Sasína jsme rovněž identifikovali a zařadili do zkoumaného souboru. Informace, že je 93 % komunikace neverbální, se objevuje v mottu²⁵⁰, který předchází samotnému článku a zní: „*Jak natrénovat techniky řeči těla, které tvoří 93 % naší komunikace a zbavit se nepochopitelných odmítání.*“

(v tomto případě verbální a neverbální) jeví zmíněná osoba. Za zdroj informace, s ohledem na nejednoznačnost původu (publikace/seminář/jiný způsob) tvrzení, tak lze považovat osobu uvedeného trenéra. Obdobnou situaci s odlišnou osobou (koučem) jsme již nastínili v předchozím oddíle. Autor článku se na svých stránkách, v příspěvku „Jak se stát Mistrem Komunikace“, se čtenáři podělil o své zážitky z tréninku „Majster komunikace“ pod vedením uvedeného lektora. V tomto případě je evidentní a jednoznačné, že informace pochází z uvedeného (konkrétního) tréninku.²⁵¹

V jednom textu (na stránkách Vedeme.cz) autor neuvádí použitou literaturu, v závěru prezentuje plné znění Vybíralova příspěvku. Přestaňme šířit hlouposti jako demonstraci kritických vyjádření směrem k provedeným experimentům, resp. výsledné rovnici. Číslo 7-38-55 prezentuje vícekrát, jednou za užití ilustračního doplňku v podobě koláčového grafu. Informace však evidentně nepochází z Vybíralova příspěvku, autor předkládá odlišnou interpretaci nežli Vybíral, navíc je jeho příspěvek pouze dodatkovou ukázkou a obsáhlým příkladem, zdroj informací tak zcela schází. Na jiném místě není zcela zřejmé, zda konkrétní úsek s formulací, že je 93 % komunikace neverbální vychází z publikace uvedeného autora Dale Carnegieho. Součástí článku jsou jeho rady, které jsou prezentovány jako citace (byť se název titulu, případně rok vydání ani paginace neuvádějí). Následují pasáže bez uvozovek a není tak jednoznačné, zda jsou informace z (neuvedené) publikace, nebo invencí autora daného příspěvku.

²⁵¹ POPEK, Petr. Jak se stát mistrem komunikace. In: Petr Popek.cz. [22]

2.6 Výskyt čísel 7-38-55 paralelně s číslem „93“, resp. 7-93

<i>Odkaz k Mehrabianových číslům 7-38-55</i>	
1.	<i>„Albert Mehrabian (Silent Messages, 1971) zkoumal moc neverbální komunikace (...) verbální projevy užívané každodenních setkání tváří v tvář má na jedince nepatrný vliv. Obsah sdělení tvoří pouhých 7 % komunikace, 93 % tedy připadá na neverbální komunikaci. Z toho 38 % zahrnuje hlas – výška, tón, tempo, hlasitost, pomlky, přízvuk. Zbylých 53 % tvoří vizuální vjemy, které posluchač zprostředkovává prostřednictvím výrazů tváře a pohybů těla.“²⁵²</i>
2.	<i>„V komunikaci tvoří slova pouhých 7 % sdělení, 93 % sdělujeme neverbálně. 38 % na nás působí znění hlasu (tón, výška, tempo řeči, hlasitost, přízvuk) a 55 % na nás působí vizuální vjemy (výraz tváře a pohyb těla).“²⁵³</i>
3.	<i>„Slova představují pouze 7 % z celkového obsahu sdělení. Výška hlasu a gesta tvoří 38 %. Výraz tváře dokonce až 55 % a vzhledem k tomu, že až 93 % komunikace probíhá beze slov, je pochopení neverbálních projevů nejdůležitější v naslouchání.“²⁵⁴</i>
4.	<i>„Komunikací se zabýval psycholog Albert Mehrabian, který ve svém vědeckém výzkumu zjistil, že účinek mluveného sdělení závisí na 3 základních aspektech. Na obsahu sdělení závisí 7 %, na obličejové mimice a řeči těla 55 % a zbývajících 38 % závisí na způsobu, jakým jsou slova řečena, tedy na hlase a technice mluvení. Shrňme-li to, zjistíme, že celých 93 % připadá na nonverbální a paraverbální komunikaci. Pouhých 7 % účinku závisí na verbální komunikaci, na obsahu sdělení. Jak prohlásil ve své knize „Tajná řeč těla“ David Lewis, „Řeč těla hovoří nejhlasitěji ze všech.“²⁵⁵</i>
5.	<i>„Při studiu „živé“ mezilidské komunikace došel profesor Mehrabian k zajímavému poznatku:</i> <ul style="list-style-type: none"> - 7 % významu je odvozeno z obsahu slov, tedy z toho, co je řečeno. - 38 % významu je odvozeno z toho, jak je to řečeno, tedy z tónu, frekvence, melodie a síly hlasu mluvčího (paralingvistické signály). - 55 % významu je odvozeno z neverbální komunikace mluvčího.“ <p>(...)</p> <i>„Je naprosto fascinující, jak se obzvláště „profesionální“ manažeři při komunikaci, a to zejména při hodnocení lidí, při jejich přesvědčování motivaci, soustřeďují na obsah sdělení, zatímco 93 % významu nemají víceméně pod vědomou kontrolou, nebo sdělují</i>

²⁵² TULISOVÁ, Eva. Neverbální komunikace v profesním vzdělávání. In: *Horizonty lidských zdrojů.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.horizontylz.cz/?p=110>>

²⁵³ FOBEROVÁ, Libuše. Komunikace ve službách. In: *Knihovnický zpravodaj Vysočina.cz*. 4 / 2004. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=274&idr=2&idci=3>>

²⁵⁴ Umění komunikace. In: *Modnisvet.blog.cz*. Datum zveřejnění článku: 27. 10. 2007. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://modnisvet.blog.cz/0710/umeni-komunikace>>

²⁵⁵ Nonverbální komunikace. In: *Mendelova univerzita v Brně.cz / eKnihovna*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6149>

<i>dokonce opak. Vezměme si například hodnocení - pokárání pracovníka.(...). A pracovníkův dojem je, že je to manažerovi z 93 % úplně jedno. “²⁵⁶</i>
--

Tabulka 12 Odkaz k Mehrabianovým číslům 7-38-55

Z celkového počtu 32 webových stránek v pěti případech jsou (18,8 %) uváděny všechny komponenty 7-38-55 rovnice, 3x (6,2 %) pak rovněž zaznamenáváme odkaz na Mehrabiana, autora těchto čísel. Ve čtyřech případech autoři přistupují ke slučování čísel, resp. jednotlivých výrazových složek (vokální a faciální), které z uvedeného „vyplývají“. Ačkoli v prvním případě (č. 1) uvádí autorka jako zdroj informace Silent Messages, přistupuje k vlastní interpretaci, neboť Mehrabian v tomto ohledu (a konkrétně v této publikaci) zdůrazňuje nutnost omezit se při užívání rovnice (pouze) na oblast komunikování pocitů (Mehrabian, 1971: 44) a situace, kdy si výrazové složky protirečí. Zároveň dodává, že je tato rovnice, přesněji aproximační hodnoty, vytvořena pouze pro kombinaci slov, vokálních a obličejových signálů.

Všimněme si, že je v prvních dvou ukázkách (shodně) přistoupeno nejprve k uvedení generalizace v podobě vyjádření, že 93 % případů (sdělujeme) na neverbální komunikaci (neverbálně), přičemž dochází k explicitnímu uvedení (opět totožně) okrajového podílu složky verbální, což je akcentováno přívlastkem (pouhých). U třetí položky evidujeme (ojedinělou) chybnou specifikaci 38 procentního (správně pouze *vokálního*) podílu zastoupeném hlasem a gesty.

Poslední ukázka pochází z webové stránky, kterou, v souladu s výše uvedeným, blíže představíme. Tento příspěvek je věnován Mehrabianovým číslům 7-38-55, poukazuje na chybné užívání v praktickém, a zvláště pak profesním životě. Autor textu je zároveň provozovatelem webové stránky, která představuje nabízené služby v oblasti „leadership“. Klade si za cíl uvést „základ“ (...) „*Mehrabianova modelu*“ a dále také sděluje: „*Aby nedošlo k přílišnému zjednodušení či zobecnění Mehrabianova modelu, závěrem článku uvedu trefné a kritické poznámky doc. PhDr. Zbyňka Vybírala, Ph.D.(...).*“²⁵⁷ Číslo 7-38-55 prezentuje jako závěr Mehrabianova studia „živé“ mezilidské komunikace, přičemž se tato

²⁵⁶ HÁJEK, Martin. Co mají společného nezaujatý manažer, blábolící politik a prodejce, kterému na nás nezáleží? In: Vedeme.cz. Datum poslední změny článku: 14.4.2012. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/inspirace/240-vysledky-spatne-komunikace.html?showall=1>>

²⁵⁷ HÁJEK, Martin. Co mají společného nezaujatý manažer, blábolící politik a prodejce, kterému na nás nezáleží? In: Vedeme.cz. Datum poslední změny článku: 14. 4. 2012. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/inspirace/240-vysledky-spatne-komunikace.html?showall=1>>

vztahuje k celkovému „významu“ sdělení, což je chybná interpretace, byť autor usiluje o upřesnění.

Nesprávnou interpretaci a praktickou aplikovatelnost Mehrabianova modelu, jak autor uvádí, se snaží demonstrovat na třech příkladech (1) nezaujatý manažer, 2) blábolící politik, 3) prodejce, kterému na nás nezáleží). Například blábolící politikové „znají a užívají Mehrabianův model, ale špatně. Blábol totiž zůstane blábolem, i když je sebelépe zabalen. A příliš blábolící politik ztrácí důsledkem svého jednostranného zaměření se na „komunikační obal“ své voličské hlasy.“²⁵⁸ O některých prodejcích, jak autor deklaruje, lze říci, že jim na zákaznících skutečně nezáleží a tito jsou vnímání pouze jako „objekty prodeje“. Protože mnozí prodejci „prošli komunikačními kurzy, Mehrabianův model mají v malíčku. Takže na nás vysílají neverbální signály, jak moc nás milují. Pokud tuto faleš zachytíme, nekoupíme.“²⁵⁹

V závěru autor poukazuje na chybné interpretace Mehrabianova modelu ze strany 3 zmíněných skupin osob, navíc dodává, že tento „nebyl vytvořen a testován pro případy, kdy si jednotlivé komunikační složky odporují. Což bylo společným jmenovatelem všech tří příkladů.“²⁶⁰ Ve skutečnosti však oba Mehrabianovy experimenty zkoumaly právě efekty nekonzistentní komunikace. V závěru uvedené shrnuje akcentem na skutečnost, že „je nutné si hlídat verbální projev i paralingvistické signály a nezapomenout při tom ani na vlastní obsah slov.“²⁶¹ V textu je autor kritický (zároveň místy ironický) vůči určitému chování zástupců třech zmíněných skupin v komunikaci se zákazníkem. Odkaz k Vybíralovu příspěvku na stránkách nabízejících služby jako koučování, mentorování nebo vzdělávání je v tomto směru (upřesňujeme v českém prostředí) ojedinělý. Ačkoli v textu evidujeme řadu nepřesností, celkově vyzývá k větší obezřetnosti při užívání čísel 7-38-55 a neevidujeme tendenci k marginalizaci verbální komponenty, což bezpochyby lze považovat za určitý krok směrem k osvětlení i poukazu na přílišné nadhodnocování neverbální komponenty.

²⁵⁸ ibidem

²⁵⁹ ibidem

²⁶⁰ ibidem

²⁶¹ ibidem

2.7 Generalizace – 93 % komunikace je neverbální

Zjištění v této části nás budou zajímat nejvíce, neboť se jedná o nejčastěji zkreslovanou, dezinterpretovanou oblast – nereflektování původních záměrů výzkumu a uchylování se k aplikaci výsledné rovnice na *veškerou komunikaci*. Právě tato skutečnost, nesprávné zacházení se závěry výzkumu, činí z Mehrabianových čísel na jedné straně fascinující „zjištění“ (zejm. z pohledu široké veřejnosti i autorů publikací o komunikaci), na straně druhé dlouholetý (slovy Vybírala) „bezmála mýtus“ (zejm. z pohledu odborné komunity).

Připomeňme, že bylo původním záměrem experimentů zjistit, jak dobře umí lidé posoudit pocity a postoje druhých, resp. interpretovat jejich citový stav v situacích, kdy si výrazové složky protirečí. Pohybujeme se (výhradně) na úrovni komunikace pocitů a postojů, což pokaždé zdůraznil i sám Mehrabian²⁶². Výsledný poměr složek *verbální – vokální – faciální* tak nelze aplikovat na celou komunikaci a zvláště akcentovat, že k nám *veškeré zprávy* o druhých a jejich projevu přicházejí z 93 % prostřednictvím neverbální komunikace.

S ohledem na dříve objasněné významy užívaných pojmů, kde jsme rovněž představili definici *sdělení*, dospíváme k následujícímu závěru. Ve 30 případech, přesněji ve 30 textech, na 32 identifikovaných webových stránkách obsahujících hledané heslo „93 % komunikace neverbální“, se autoři dopouštějí chybné interpretace výsledků Mehrabianova výzkumu (akcentujeme, že ačkoli uživatelé nemusí být obeznámeni z původem čísla/čísel, tato vycházejí právě z výzkumu Alberta Mehrabiana), když deklarují, že se toto procentuální zastoupení neverbální složky vztahuje k *celé (veškeré) komunikaci, sdělení, komunikované zprávě*, případně se dozvídáme, že si *93 % informací sdělujeme beze slov*. Na tomto místě nepřikládáme ukázky, neboť kromě dvou níže představených příkladů je aplikabilita prezentována (na drobné nuance) v principu totožně.

Nelze rozhodnout, zda se jedná o neznalost kontextuálních skutečností zapříčiněnou zejm. předáváním čísel z jedné publikace či webové stránky (lze použít označení „tradování“) do druhé či záměru tyto skutečnosti neuvádět. V tomto ohledu nehodláme vyslovovat žádné závěry, dopouštěli bychom se pouze spekulací. Zbývající dva případy následně představíme a objasníme.

„Komunikací se zabýval psycholog Albert Mehrabian, který ve svém vědeckém výzkumu zjistil, že účinek mluveného sdělení závisí na 3 základních aspektech. Na obsahu sdělení závisí

²⁶² Jeho reakci si představíme v závěru práce.

7 %, na obličejové mimice a řeči těla 55 % a zbývajících 38 % závisí na způsobu, jakým jsou slova řečena, tedy na hlase a technice mluvení. Shrňme-li to, zjistíme, že celých 93 % připadá na nonverbální a paraverbální komunikaci. Pouhých 7 % účinku závisí na verbální komunikaci, na obsahu sdělení.“²⁶³

„Řeč těla tvoří 93 % toho, co si od nás člověk odnese, zbylých 7 % tvoří slovní projev, takže i když neznáme jejich povahy, sympatičtější je nám muž číslo jedna, a to jen díky jeho řeči těla.“²⁶⁴

Stejně jako v předchozí kapitole analytické části narážíme na obtížně interpretovatelný a široký pojem účinek (jinak též efekt, vliv), který, jak jsme již představili, může pramenit (i z Mehrabianem) užívaných výrazů *impact* nebo *effect*, výrazů, které je možné užít pouze za současného uvedení informace, že se pohybujeme na úrovni pocitů a postojů (spolu s rozpornými sděleními), která však v textu zcela schází.

Naopak v případě ukázky pocházející z druhého příspěvku, přestože autorka neuvádí všechny tři prvky rovnice a nijak neodkazuje k Mehrabianovi, lze hovořit o relativně správné aplikaci čísel, pomineme-li absenci spojitosti s nekonzistentní komunikací. Na jiném místě jsme již hovořili o tom, že jakýsi „správný“ způsob práce s čísly je problematický a jen obtížně posuzovatelný. Aby bylo možné o zcela korektní interpretaci uvažovat, museli bychom zohlednit přesné okolnosti a průběh obou experimentů, tj. soustředit se na tři oblasti (kritéria) – pocity a postoje (1), slova-tón hlasu či mimika-tón si (mj.) navzájem protirečí (2), navíc jsou posuzovány (pouze) pocity mluvčího. Nezapomeňme, že v obou případech měly navíc subjekty (v pozici pozorovatelů a hodnotitelů) posuzovat pocity jedné osoby směrem k osobě jiné (fiktivní). Opomeneme-li poslední uvedenou poznámku, v praktickém užití by taková situace mohla vypadat následovně: „Pravděpodobně se jí/jemu to, co právě říkám, nelíbí, o opaku mě totiž „ujišťuje“ pouze ze 7 % prostřednictvím slov. Z výrazu tváře naopak usuzují, že je její/jeho postoj v konečném důsledku negativní.“

Přestože, jak sám Mehrabian také vnímá, jsou čísla již zažitou a nepostradatelnou frází mnoha příruček (nejen) ke komunikaci²⁶⁵, ale také rozličných kurzů, seminářů, workshopů

²⁶³ Nonverbální komunikace. In: *Mendelova univerzita v Brně.cz / eKnihovna*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6149>

²⁶⁴ SOLNÍKOVÁ, Barbora. Řeč těla – může vám změnit život. In: *BayaChick*. Blogspot.cz. Datum publikování článku: 8.6.2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://bayachick.blogspot.cz/2015/06/rec-tela-muze-vam-zmenit-zivot.html>>

(vizte výše), na druhé straně zaznamenáváme opačnou tendenci ze strany některých profesionálních trenérů a konzultantů. Například trenérka prezentačních dovedností Olivia Mitchell na svých stránkách²⁶⁶ vyjmenovává tři základní limity Mehrabianových zjištění: Mluvčí užívá pouze jedno slovo, výrazové složky si protirečí a posuzovány jsou (pouze) pocity mluvčího. „*Jinými slovy - v reálném světě je Mehrabianova rovnice takřka neuplatnitelná.*“²⁶⁷

Vrátíme-li se k uvedenému případu, kdy autorka čísla 7-93 vztahuje k tomu, „co si od nás druhý odnese“ a vzápětí, kdo je nám sympatičtější (na základě řeči těla), tuto jednoduše vyloženou interpretaci lze uvažovat a považovat za jedinou - z 32 identifikovaných textů - přijatelnou s ohledem na nejužší vymezení aplikace čísel. Na druhé straně jsme již uvedli, že čísla 7-38-55 neznamenaají, z „kolika procent“ za jednotlivé výrazové složky je nám druhá osoba sympatická. Shrňme-li ukázky ze všech 32 identifikovaných textů, nenacházíme žádný, jenž by se plně pohyboval v původních intencích.

Jak jsme uvedli, je hledané heslo „93 % komunikace neverbální“ prezentováno jako „platné“ tvrzení na poli komunikace a na některých místech je doslova považováno za komunikační axiom, neboť se formulace vyskytuje současně s Watzlawickovým (byť jeho jméno na těchto místech nezaznívá) „nelze nekomunikovat“. Na tomto místě vzpomeňme, resp. připomeňme postoj samotného autora experimentů, z něhož je tato formulace odvozena, kdy na otázku, zda je skutečně 93 % komunikace neverbální, reaguje následovně: „*Absolutně ne! Vlastně by mělo být jasné každému, kdo má zdravý rozum, že to není správné tvrzení.*“

Z původního výzkumu vzešla 3 konkrétní čísla, jež postupnou, doslova lze užít Vybíralovo spojení „tichou poštou“, zaznamenala při každém dalším předávání/přebírání informací novou (byť jen lehce pozměněnou) interpretaci. Poslední článek tiché pošty místo čísel 7-38-55, jež je možné užívat v případech, hovoří-li mluvčí o svých pocitech a v situacích, kdy si výrazové složky protirečí, sděluje, že je „93 % komunikace neverbální.“ Dochází tak k nepravdivému (jakkoli mnohdy neúmyslnému) podávání (a zejména následnému dalšímu předávání) informací.

²⁶⁵ Kromě výše uvedené citace v oddíle věnovaném identifikaci zdroje čísel odkažme v případě zmínění populárně naučných publikací na Mehrabianovy webové stránky: MEHRABIAN, Albert. Silent Messages – A Wealth of Information about Nonverbal Communication (Body Language). [online]. [vid. 2015-07-15]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

²⁶⁶ MITCHELL, Olivia. Mehrabian and nonverbal communication. In: *Speaking about presenting.com*. Datum zveřejnění článku: 2. 6. 2009. [online]. [vid. 2015-07-15]. Dostupné z:

<<http://www.speakingaboutpresenting.com/presentation-myths/mehrabian-nonverbal-communication-research/>>
²⁶⁷ ibidem

Zmíněná trenérka Olivia Mitchell, jež si je vědoma, že jsou Mehrabianova (modifikovaná) čísla užívána zejména konzultanty a kouči, se, citujeme, „*jako trenérka prezentačních dovedností stydím za to, že jsou tyto údaje stále předávány dále (...), přesto, že mohou být jen stěží uplatněny ve skutečném životě. Poškozuje to důvěryhodnost poradenského průmyslu.*“²⁶⁸ I z toho důvodu spustila kampaň s názvem „Zastavme Mehrabianův mýtus“. Na svých stránkách přikládá seznam kolegů (s odkazy), kteří rovněž usilují o nápravu věci a ukončení šíření nepravdivých (ač mnohdy nezamýšlených) informací, o což se zasluhují tematickými příspěvky na vlastních webových stránkách.

²⁶⁸ MITCHELL, Olivia. Mehrabian and nonverbal communication. In: *Speaking about presenting.com*. Datum zveřejnění článku: 2. 6. 2009. [online]. [vid. 2015-07-15]. Dostupné z: <<http://www.speakingaboutpresenting.com/presentation-myths/mehrabian-nonverbal-communication-research/>>

Závěr

V bakalářské práci jsme se zabývali problematikou tzv. Mehrabianova „mýtu“. Sloučenými závěry dvou experimentů provedených v roce 1967 psychologem Albertem Mehrabianem a jeho kolegy vznikla tříkomponentní rovnice 7-38-55 v zastoupení složek obsah slov-tón hlasu-mimika, která za téměř půl století prošla řadou nesprávných interpretací a zkreslení. Osobou, která výsledky zpřístupnila široké (laické) veřejnosti, byl právě Mehrabian, závěry jsou tak spojovány téměř výlučně s jeho jménem.

Předkládaná práce si kladla tři cíle, přičemž jeden byl předpokladem k naplnění druhého. Hlavními cíli bylo představit původní experimenty v intencích badatelů, následně demonstrovat, jak s jejich závěry pracují autoři popularizačních publikací a jak žijí v prostředí českého internetu a zda na základě předkládaných zjištění je užití výrazu *mýtus* opodstatněný a reflektuje současný stav. Pro správné pochopení záměrů a závěrů výzkumů bylo nezbytné tyto prve sémioticky konceptualizovat. Vymezování stěžejních pojmů bylo přitom zasazeno do širšího rámce, kam byl zahrnut Mehrabianův přístup k problematice neverbální komunikace obecně.

Byla prezentována jím navržená dichotomie implicitní – explicitní komunikace jako alternativní k verbální – neverbální, což je velmi úzce spojeno s jeho pojetím sémantického třídímenzionálního rámce sestávajícího z oblastí *sympatie (pozitivní hodnocení) – síla – responzivita*, které chápe jako referenty neverbálního chování. Hovoří-li Mehrabian o neverbální (implicitní) komunikaci, má na mysli takřka výhradně dimenzi pocitů a postojů. Již tato samotná informace implikuje limity v užívání sloučených závěrů experimentů.

Následně jsme představili původní studie (1967), připomněli, za jakých okolností byly oba experimenty realizovány, nastínili jejich průběh a prezentovali původní (sloučené) závěry stejně jako Mehrabianova upozornění směrem k jejich (praktické) aplikabilitě. Tyto je možné užít v případě, kdy si výrazové složky protirečí, současně musí komunikátor sdělovat (výlučně) své pocity a postoje, v jiném případě není rovnice uplatnitelná. Zaznělo také několik kritických vyjádření ze strany zástupců odborné komunity směrem ke zvolenému výzkumnému plánu, resp. metodologickým nedostatkům, jež Mehrabianovy experimenty, zejm. jejich praktickou uplatnitelnost značně limitují. Výtky směřovaly k jednoslovnému obsahu verbální komponenty, jež dle autorů nereflektuje skutečnou mezilidskou komunikaci, rovněž byla akcentována odlišnost mezi podmínkami v laboratoři a reálnou situací. Poukaz na

opomíjení důležitosti situačních aspektů se objevil na více místech. Shodně v několika případech zaznělo, že výsledky Mehrabianova výzkumu nelze aplikovat (generalizovat) na celou komunikaci, zejména s ohledem na rozpor mezi jednotlivými komunikačními kanály, jež byl v experimentech uplatňován, což navíc bylo na několika místech označeno za – v běžném životě – spíše výjimečný jev.

Bylo upozorněno na nejednoznačnost, k čemu se hodnoty 7, 38, 55 uvedené v závěru druhé studie vztahují, přestože badatelé na několika místech akcentují uplatňování nekonzistentních sdělení. Tato skutečnost se mohla stát jedním z důvodů, proč je aplikace čísel, případně jiných závěrů v této studii prezentovaných, na některých místech limitována (pouze) na dimenzi pocitů a postojů a schází explicitní spojení s nekonzistentní komunikací.

V analytické části jsme se ve dvou kapitolách zaměřili na linii (re)interpretací závěrů Mehrabianových experimentů (1967). V první bylo analýze obsahu podrobeno 55 popularizačních publikací (příruček), v nichž byly identifikovány kvantifikované závěry Mehrabianových experimentů, příp. jiné modifikované, přesto rozpoznatelné a s Mehrabianem spojované hodnoty či závěry. O generalizaci možno hovořit na několika úrovních. Nejenže zcela postrádáme informaci o spoluautorech experimentů (Wiener a Ferrisová), současně se začíná vytrácet také jméno Alberta Mehrabiana. Ten byl za původce identifikován pouze v mírné většině (32) analyzovaných textů.

Ve zbývajících textech byly zaznamenány formulace s generalizující funkcí, tj. odkaz k „výzkumům“, případně (obecně) určité komunitě odborníků, na jiných místech byla čísla prezentována jako všeobecně známý a platný fakt. Tyto generalizující funkce mohou být zapříčiněny tím, že se mnohdy vytrácí povinnost, případně možnost (přebírají-li autoři údaje z publikací, v nichž se zdroj nenachází) uvést zdroj informace o číslech či jiných modifikovaných, příp. obecnějších závěrech. V necelých $\frac{3}{4}$ z analyzovaných textů chyběla informace o místě, ze kterého byly údaje vztahující se k závěrům experimentů přejaty.

Pozornost byla upřena zvláště k aplikabilitě čísel, příp. obecnějších závěrů, tj. reflexe limitů užívání, kde byla evidována značná rozmanitost v interpretacích. Nejpočetnější kategorie čítající 24 položek byla vymezena aplikací čísel na *veškerou mezilidskou komunikaci / konverzaci / projevy*, následováno *úspěchem* v komunikaci, *efekty / účinky / vlivem* sdělení či spojování Mehrabianových čísel s *prvním dojmem* i (obecnějším) působením na druhé. V některých případech autoři čísla 7-38-55, 93 či jinou modifikovanou formu, prezentovali několika rozličnými způsoby, přičemž nebylo možné na základě takových vymezení tyto zařadit do některé z dalších identifikovaných kategorií.

Z 55 textů pouze 1 mohl být označen za korektní interpretaci, neboť byly uvedeny jak limity v podobě výskytu rozporných sdělení, tak zúžení na dimenzi pocitů a postojů. V 10 případech se autoři pohybovali na rovině komunikování pocitů a postojů, z toho jednou bylo akcentováno zastoupení verbální složky jediným slovem v experimentech. Absencí základní informace o situaci, kdy si výrazové složky protirečí, dochází v rámci dimenze pocitů a postojů ke zjednodušování a vztahování čísel na to, jakými výrazovými prostředky v jakém kvantifikovaném poměru lidé (paušálně) vzbuzují sympatie u druhých. Nekonzistentní komunikace byla evidována na 8 místech, přičemž pouze 1x současně spojena s limitním užitím, tj. indikací emocionálního stavu. Generalizující tendence byly evidovány také v případě prezentace 55 % komponenty, pouze 5x byla spojena s původními obličejovými výrazy, v ostatních případech ztotožněna s (obecně) neverbální komunikací a řečí těla, vizuální rovinou, případně vzhledem.

Ve druhé analytické části jsme se zaměřili na užívání modifikované podoby Mehrabianových čísel na českých webových stránkách. Po vzoru Davida Lapakka jsme do vyhledávače Google zadali heslo 93 % komunikace neverbální a na základě stanovených kritérií podrobili analýze obsahu 32 webových stránek, na nichž se námi hledané heslo objevilo. Odkaz na Alberta Mehrabiana spolu s uvedením všech tří komponentů rovnice bylo zaznamenáno ve 3 případech. Ve dvou textech se spolu s vyjádřením „93 % komunikace neverbální“ vyskytly rovněž všechny tři prvky rovnice, avšak bez identifikace Mehrabiana jako původce. V souvislosti s proveniencí formulace jsme evidovali zevšeobecnění, resp. zaštitování tvrzení odkazem na provedené vědecké výzkumy, případně jiná vágní spojení. Téměř ve ¾ textů byla formulace, že je 93 % komunikace neverbální, prezentována jako obecně platný fakt, skutečnost, (pravdivá) a sdílená představa. Na 4 místech byla tato navíc identifikována jako součást jednoho z principů neurolingvistického programování, tzv. zásady „nemůžeš nekomunikovat“.

V rámci mapování způsobu (ne)reflektování původních záměrů experimentů byl identifikován několikastupňový způsob generalizování. Kromě zcela jednoznačně převažujícího výskytu užívání pouze generalizovaného čísla „93“ bez specifikace všech tří prvků rovnice, současně v naprosté většině byl 93 % podíl neverbální složky vztahován na celou komunikaci. Pouze v jednom případě se autor uchýlil k limitovanější aplikaci čísel 7-93 na oblast sympatie, ačkoli se také tento způsob pohybuje na rovině zevšeobecnění v rámci dimenze pocitů a postojů.

Na základě zjištění konstatujeme, že užívání označení „Mehrabianův mýtus“ má své opodstatnění. Závěry, ať už kvantifikované či nikoli, přesné hodnoty či přibližné a generalizované údaje totiž nereflektují v naprosté většině původní záměry a tím také limity v užití. S čísly se pracuje v zásadě svévolně, což dokazuje široké spektrum vyčleněných kategorií a desítky vlastních *re*interpretací. Nadhodnocování neverbální složky je tak zejména v případě tvrzení, že je 93% komunikace neverbální, zcela neoprávněné, neboť žádný výzkum (prozatím) podobné tvrzení neprokázal a, jak bylo představeno, sám původce experimentů, z nichž jsou čísla přejata a modifikována, se proti němu několikrát ohradil a toto zcela popřel.

Přestože je (s největší pravděpodobností) výrok, že je 93 % komunikace neverbální, již finální modifikací Mehrabianových výzkumů, neboť se jedná o nejvyšší možný (myšlený) stupeň generalizace, vznik a rozmach nových (moderních) oblastí a sfér, v nichž tento může být uplatněn, nastiňuje a nevylučuje, že Mehrabianův mýtus spočívající v nadhodnocování neverbální složky z důvodu neznalosti okolností původních experimentů může nadále posilovat a aspirovat na nejznámější komunikační axiom vycházející ze strany uživatelů (převážně laiků) a nikoli (paradoxně) vědců.

Oba experimenty stejně jako jejich výsledky jsou v zásadě snadné k pochopení, naopak začínáme tápat a znejistíme, máme-li tyto uplatnit v praxi. Zjistíme, že jsou značně omezené a aplikaci na veškerou mezilidskou komunikaci se dokáží jen stěží přiblížit. Zcela zásadním momentem se stalo postupné vytrácení (doslova – užijeme-li lidovější výraz – „zazdívání“) informace o nekonzistentní komunikaci. Není-li zmínka o rozporu mezi výrazovými složkami vyslovena, pak se přirozeně otevírá prostor pro generalizace také v rovině pocitů a postojů. Mehrabianovo upozornění o zacílení pouze na komunikátora tak má své opodstatnění.

Snad byla na počátku řetězce generalizací skutečně fascinace vědeckým vzezřením, postrádání takto přesných procentuálních podílů a touha chybějící místo zaplnit. U zrodu však mohla stát pouhá neznalost, nesprávné pochopení, nedostatečné studium pramenů, které se staly živnou půdou pro vznik jednoho z největších a (pro některé uživatele nejlépe vydělávajících) mýtů v oblasti komunikace. Dokud budou lidé toužit po dokonalosti, být lepší než ostatní, umět se lépe prezentovat, vyjadřovat, vyhrát v pomyslném komunikačním souboji, Mehrabianův mýtus bude stále dobře a dostatečně sycen. Nikoli novými interpretacemi, ale přesvědčivostí, s jakou budou čísla prezentována.

Na závěr připojíme jedinou možnost (radu), jak předcházet podobným mýtům. Je stará několik staletí, přesto jediná účinná: *Ad fontes*, zpět k pramenům.

Seznam použitých pramenů

MEHRABIAN, Albert. (1971). *Silent Messages*. Belmont: Wadsworth Publishing. ISBN 0-534-00059-2.

MEHRABIAN, Albert. (2007). *Nonverbal Communication*. New Brunswick: Aldine Transaction. ISBN 978-0-202-30966-8.

MEHRABIAN, Albert – WIENER, Morton. (1967). *Decoding of Inconsistent Communications*. [online databáze]. In: *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 6, No. 1. Pp. 109-114. [vid. 2012-05-14].

Dostupné z: <<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=59b0662c-d25b-4e14-8b9c-0e9ab9103f30%40sessionmgr112&hid=110>>

MEHRABIAN, Albert – FERRIS, Susan. (1967). *Inference of Attitudes From Nonverbal Communication in Two Channel*. [online databáze]. In: *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 31, No. 3. Pp. 248-252. [vid. 2012-05-18]. Dostupné z: <<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=59b0662c-d25b-4e14-8b9c-0e9ab9103f30%40sessionmgr112&hid=110>>

MEHRABIAN, Albert. (1968). *Communication without words*. Orig. In: *Psychology Today* 1968. Dostupné z: Mortensen, David C. *Communication Theory*. 2nd ed. New Brunswick: Transaction Publishers, 2008. ISBN 978-1-4128-0679-4.

Seznam použité literatury

- ARGYLE, Michael. (1969). *Social Interaction*. London: Methuen. SBN 416-13900-0.
- ARGYLE, Michael. (1975). *Bodily Communication*. London: Methuen. ISBN 0-416-67450-x.
- BORG, James. (2013). Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých. 3., rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4821-4.
- BURGOON, Judee, K. – HOOBLER, Gregory, D. (2002). *Nonverbal Signals*. In: Knapp, Mark, L. – Daly, John, A. (eds.). *Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks – London – New Delhi: Sage Publication. ISBN 0-7619-2160-5.
- COLLETT, P. (2003). *The Book of Tells*. London – New York – Toronto – Sydney – Auckland: Bantam Books. ISBN 9780553814590.
- COLLETT, Peter (2004). *Ich sehe was, was du nicht sagst*. Bergisch Gladbach: Bastei Lübbe. ISBN: 978-3-404-60568-2.
- ČECHOVÁ, Marie. (2003). *Současná česká stylistika*. Praha: ISV. ISBN 80-86642-00-3.
- ČERMÁK, František. (2011). *Jazyk a jazykověda*. 4. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1946-0.
- ČERNÝ, Jiří. – HOLEŠ, Jan. (2004). *Sémiotika*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-832-5.
- DARWIN, Charles. (2006). *O původu člověka*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1423-3.
- DePAULO, Peter, J. (2014). *Applications of Nonverbal Behavior Research in Marketing and Management*. In: Feldman, Robert, S. *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research*. New York: Psychology Press. ISBN 978-0-805-81032-5.
- DeVITO, Joseph, A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2018-0.
- DODD, Carly. (1995). *Dynamics of Intercultural Communication*. 4th ed. Madison – Dubuque: Brown & Benchmark. ISBN 0-697-20136-8.

DOUBRAVOVÁ, Jarmila. (2008). *Sémiotika v teorii a praxi*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-493-9.

EKMAN, Paul (2010). *Gefühle lesen: wie Sie Emotionen erkennen und richtig interpretieren*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag. ISBN 978-3-8274-2568-3.

FELDMAN, Robert S – RIMÉ, Bernard (eds.). (1991). *Fundamentals of Nonverbal Behavior*. Cambridge – New York: Cambridge University Press. ISBN 0-521-36388-8.

FELDMAN, Robert, S. – TYLER, James, M. (2006). Factoring in Age: Nonverbal Communication Across the Life Span. In: Manusov, Valerie – Patterson, Miles L. *The Sage Handbook of Nonverbal Communication*. Thousand Oaks – London – New Delhi: Sage Publications, ISBN 1-4129-0404-8.

FELDMAN, Robert, S. (2014). *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research*. New York: Psychology Press. ISBN 978-0-805-81032-5.

FERNÁNDEZ–DOLS, José. M. *Nonverbal communication: origins, adaptation, and functionality*. In: Hall, J. A. – Knapp, M. (eds.) *Nonverbal Communication*. Berlin–Boston: De Gruyter Mouton, 2013. ISBN 978-3-11-023814-3.

FILIPOVÁ, Alena. (2011). *Umění prodávat*. 3.dopl. a aktual. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3511-5.

GILES, Howard – Le POIRE, Beth A. (2006). *Introduction: The Ubiquity and Social Meaningfulness of Nonverbal Communication*. In: Manusov, Valerie – Patterson, Miles L. *The Sage Handbook of Nonverbal Communication*. Thousand Oaks – London – New Delhi: Sage Publications, ISBN 1-4129-0404-8.

GVOŽDIAK, Vít. 2014. *Základy sémiotiky 1*. Olomouc: Univerzita Palackého. S. 105. ISBN 978-80-244-4294-5.

HARTLEY, Peter. (1999). *Interpersonal Communication*. 2nd edition. London – New York: Routledge. ISBN 0-415-20793-2.

HENDL, Jan. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

- HELUS, Zdeněk. (2011). *Úvod do psychologie*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3037-0.
- HEWSTONE, Miles – STROEBE, Wolfgang. (2006). *Sociální psychologie*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-092-5.
- HIRSCHOVÁ, Milada. (2013). *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2233-0.
- HOGAN, Kevin. (2010). *Tajný jazyk byznysu*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-2370-6.
- HUBÁČEK, Jaroslav – JANDOVÁ, Eva – SVOBODOVÁ, Jana. (2002). *Čeština pro učitele*. 3. vyd. Opava: Vade Mecum. ISBN 80-86041-30-1.
- JANOUSEK, Jaromír. (1988). *Sociální komunikace*. Praha: Svoboda. ISBN neuvedeno.
- JANOUSEK, Jaromír. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1594-0
- JÍLEK, Viktor. (2009). *Žurnalistické texty jako výsledek působení jazykových a mimojazykových vlivů*. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-2218-3.
- JIRÁK, Jan – Barbara KÖPPLOVÁ. (2009). *Masová média*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-466-3.
- KÁBRT, Jan. (2000). *Latinsko-český slovník*. Praha: Leda. ISBN 80-85927-82-9.
- KARLÍK, Petr. – NEKULA, Marek. – RUSÍNOVÁ, Zdenka. (ed.). (1995). *Příruční mluvnice češtiny*. 2. vydání. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. ISBN 80-7106-134-4.
- KENDON, Adam. (1980). *Introduction: Current Issues in the Study of „Nonverbal Communication“*. Pp. 1-41. In: Kendon, Adam – Sebeok, Thomas A. – Umiker-Sebeok, Jean. *Nonverbal Communication, Interaction and Gesture*. The Hague – Paris – New York: Mouton. ISBN 90-279-3489-4.
- KNAPP, Mark L. (1972). *Nonverbal Communication In Human Interaction*. New York: Holt, Rinehart and Winston. ISBN 0-03-085862-3.

KNAPP, Mark L. (1980). *Essentials of Nonverbal Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston. ISBN 0-03-049861-9.

KNAPP, Mark, L. – HALL, Judith, A. (2010). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Boston: Wadsworth Cengage Learning. ISBN 978-0-495-56869-8.

KNAPP, Mark, L. – HALL, Judith, A. – HORGAN, Terrence, G. (2013). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8th ed.. Boston: Wadsworth Cengage Learning. ISBN 978-1-133-31159-1.

KOLÁŘ, Zdeněk. (2012). *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3710-2.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. (1988). *Neverbální komunikace*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. ISBN nevedeno.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. (1988). *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda. ISBN nevedeno.

KUČERA, Dalibor. (2013). *Moderní psychologie: Hlavní obory a témata současné psychologické vědy*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4621-0.

KUNCZIK, Michael. (1995). *Základy masové komunikace*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-134-x.

LAHNEROVÁ, Dagmar. (2012). *Asertivita pro manažery*. 2. rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4406-3.

LAMSER, Václav. (1966). *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Svoboda. ISBN nevedeno.

LANGMEIER, Josef – KREJČÍŘOVÁ, Dana. (2006). *Vývojová psychologie*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1284-9.

LEŠKO, Ladislav. (2008). *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU. ISBN 978-80-7399-466-2.

LUCCIO, Riccardo. (1997). *Body behavior as multichannel semiosis*. Pp. 345-357. In: *Semiotik / Semiotics*. 1. svazek. Berlín: de Gruyter. ISBN 3-11-009584-x.

MACHOVÁ, Svatava – ŠVEHLOVÁ, Milena. (2001). *Sémantika & pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova. ISBN 80-7290-061-7.

MCDERMOTT, Ian – Joseph O'CONNOR. (1999). *Neurolingvistické programování v manažerské praxi: efektivní komunikace, motivování, vedení týmů*. Praha: Management Press. ISBN 80-85943-82-4.

MEHRABIAN, Albert – WIENER, Morton. (1968). *Language within Language. Immediacy, a Channel in Verbal Communication*. New York: Appleton Century Crofts. ISBN neuvedeno.

NAKONEČNÝ, Milan. (2000). *Lidské emoce*. Praha: Academia. ISBN 80-200-0763-6.

MENCL, Alexander. (2002). *Zdroje žurnalistických informací*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0396-x.

MINÁŘOVÁ, Eva. (2011). *Stylistika pro žurnalisty*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2979-4.

NAKONEČNÝ, Milan. (2009). *Sociální psychologie*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1679-9.

NÖTH, Winfried. (2000). *Handbuch der Semiotik*. 2. Auflage. Stuttgart – Weimar: Metzler, J. B. ISBN 978-3-476-01226-3.

PALEK, Bohumil. (1997). *Sémiotika*. 2. přeprac. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-356-3.

PAPICA, Jan. (1979). *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie*. 2. díl. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN neuvedeno.

PLAŇAVA, Ivo. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0858-2.

PIKE, Kenneth, L. (1967). *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*. 2nd rev. ed. The Hague: Mouton.

PLHÁKOVÁ, Alena. (2005). *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia. ISBN 80-200-1387-3.

POYATOS, Fernando. (1975). *Cross-Cultural Study of Paralinguistic „Alternants“ in Face-to-Face Interaction*. In: Kendon, Adam – Harris, Richard, M. – Key, Mary R. (eds.) et al. *Organization of Behavior in Face-to Face Interaction*. The Hague: Mouton. Pp. 285-315. ISBN 90-279-7569-8.

POYATOS, Fernando. (2002). *Nonverbal Communication across Disciplines*. Vol. 1. Amsterdam – Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. ISBN 90-272-2181-2.

REIFOVÁ, Irena a kol. (2004). *Slovník mediální komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-926-7.

REICHEL, Jiří. (2008). *Kapitoly systematické sociologie*. 2. přeprac. a dopl. vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2594-9.

REICHEL, Jiří. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.

RIGGIO, Ronald, E. (2014). *Social Interaction Skills and Nonverbal Behavior*. Pp. 3-31. In: Feldman, Robert S. (ed.). *Applications of Nonverbal Behavioral Theories and Research*. New York: Psychology Press. ISBN 978-0-805-81032-5.

ŘÍČAN, Pavel. (2010). *Psychologie osobnosti*. 6. revidované a doplněné vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3133-9.

ŘÍČAN, Pavel. (2013). *Psychologie*. 4. vydání. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0532-6.

SEDLÁKOVÁ, Renáta. (2014). *Výzkum médií. Nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3568-9.

SCHEFLEN, Albert, E. (1972). *Body Language and Social Order*. Englewood Cliffs: Prentice – Hall. ISBN 0-13-079590-9.

SCHERER, Klaus, R. – WALLBOTT, Harald, G. (1985). *Analysis of Nonverbal Behavior*. Pp. 199-226. In: van Dijk. *Handbook of Discourse Analysis*. London: Academic Press. Vol. 2. ISBN 0-12-712002-5.

SLAMĚNÍK, Ivan. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3311-1.

Slovní spisovné češtiny pro školu a veřejnost:

Sdělení. In: *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1446-7.

Komunikace. In: *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1446-7.

SMĚKAL, Vladimír. (2002). *Pozvání do psychologie osobnosti*. Brno: Barrister Principal. ISBN 80-85947-80-3.

STUHLÍKOVÁ, Iva. (2007). *Základy psychologie emocí*. 2. vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-282-9.

ŠTĚTKA, Václav. (2000). *Sociální vědci jako „experti“ v denním tisku*. In: Štětka, V. — Numerato, D. — Gajdošíková, V. — Kouřil, V. — Binková, P. — Kouřil, P. *Média a realita*. Brno, Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2367-8.

TUBBS, Silvia L. – MOSS, Stewart, I. (1991). *Human Communication*. 6th. ed. New York: McGraw-Hill. ISBN 0-07-065404-2.

VÝROST, Jozef – SLAMĚNÍK, Ivan. (2008). *Sociální psychologie*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1428-8.

von SCHLIPPE – SCHWEITZER. (2001). *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta. ISBN 80-7295-013-4.

VYBÍRAL, Zbyněk. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-291-2.

WIENER, Morton – SHILKRET, Robert – DEVOE Shannon. (1980). *Acquisition of Communication Competence: Is Language Enough?* In: Key, Mary R. *The Relationship of Verbal and Nonverbal Communication*. The Hague: Mouton Publishers. ISBN 90-279-7878-6.

ČLÁNKY:

HEGSTROM, Timothy. G. (1979). *Message Impact: What Percentage is Nonverbal?* In: *The Western Journal of Speech Communication*. Vol. 43. Pp. 134-142.

Seznam použitých elektronických zdrojů

AJZEN, Icek. (2005). *Attitudes, Personality, and Behavior*. [E-book]. 2nd ed. Berkshire – New York: Open University Press. ISBN 978-0-335-21704-5. [vid. 2015-05-28]. Dostupné z: <<https://psicoexperimental.files.wordpress.com/2011/03/ajzeni-2005-attitudes-personality-and-behaviour-2nd-ed-open-university-press.pdf>>

AMBADY, Nalini. – WEISBUCH, May. (2010). *Nonverbal Behavior*. [E-book]. In: Fiske, S. T. – Gillbert, D. T. – Lindzey, G. (eds.). *Handbook of Social Psychology*. 5th ed. New Jersey: John Wiley & Sons. Vol. 1. ISBN 978-0-470-13742-2. [vid. 2015-03-24]
Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2517232/c6935e>>

AMSTUTZ, Diane, K. – KAPLAN, Martin, F. (1987). *Depression, Physical Attractiveness, And Interpersonal Acceptance*. [online]. In: *Journal of Social and Clinical Psychology*. Vol. 5, No. 3. Pp. 365-377. [vid. 2015-03-08]. Dostupné z: <<http://search.proquest.com/docview/848876825/fulltextPDF/DF4DA439C5DB4243PQ/1?accountid=16730>>

ANDERSEN, Peter. A. (2014). *Nonverbal Immediacy in Interpersonal Communication*. Pp. 1-37. [online]. In: Siegman, Aron, W. – Feldstein, Stanley (eds.). *Multichannel Integrations of Nonverbal Behavior*. 2nd ed. New York: Psychology Press, ISBN 978-0-898-59566-6. [vid. 2015-06-14]

Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=moFIAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=cs&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>

ARGYLE, Michael. – ALKEMA, Florisse – GILMOUR, Robin. (1971). *The communication of friendly and hostile attitudes by verbal and non-verbal signals*. [online databáze]. In: *European Journal of Social Psychology*. Vol. 1, No. 3. Pp. 385 – 402. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-30].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=45&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

ARGYLE, Michael. (1979). *New Developments in The Analysis of Social Skills*. [E-book]. In: WOLFGANG, Aaron (ed.). *Nonverbal Behavior. Applications and Cultural Implications*. New York – San Francisco – London: Academic Press, 1979. ISBN 0-12-761350-1. [vid. 2015-05-04]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2279010/38031b>>

ARCHER, Dane — AKERT, Robin M. (1977) *Words and Everything Else: Verbal and Nonverbal Cues in Social Interpretation*. [online databáze]. In: *Journal of Personality and Social Psychology* 1977. Vol. 35, No. 6. Pp. 443-449. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-12] Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=38&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

BASSILI, John, N. (2008). *Attitude Strength*. [E-book]. In: Crano, William, D. – Prislin, Radmila (eds.). *Attitudes and Attitude Change*. New York – London: Psychology Press. ISBN 978-1-84169-481-8. [vid. 2015-05-30]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/936973/f983f8>>

BATESON, Gregory – JACKSON, Don D. – HALEY, Jay – WEAKLAND, J. H. (1956). *Toward a Theory of Schizophrenia*. [online]. In: *Behavioral Science*, 1956. Vol. 1, No. 4. Pp. 251-254. [vid. 2015-03-30]. Dostupné z: <<http://solutions-centre.org/pdf/TOWARD-A-THEORY-OF-SCHIZOPHRENIA-2.pdf>>

BATESON, Gregory – JACKSON, Don D. – HALEY, Jay – WEAKLAND, John, H. (1962). *A Note on the Double Bind – 1962*. [online]. In: *Family Process*, 1963. Vol. 2, No. 1. Pp. 154 – 161. [vid. 2015-03-30]. Dostupné z: <<http://ftp.columbia.edu/itc/hs/nursing/m4050/baker/8571Su03/Bateson.pdf>>

BEAKEL, Nancy G. – MEHRABIAN, Albert. (1969). *Inconsistent Communications and Psychopathology*. [online databáze]. In: *Journal of Abnormal Psychology*. Vol. 74, No. 1. Pp. 125-130. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-30]. Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

BUGENTAL, Daphne E. – KASWAN, Jaques W. – LOVE, Leonore R. (1970). *Perception Of Contradictory Meanings Conveyed By Verbal And Nonverbal Channels*. In: *Journal of*

Personality and Social Psychology 1970. Vol. 16, No. 4, Pp. 647-655. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-17].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=49&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

BURNETT, Jennifer R. — MOTOWIDLO, Stephan J. (1998). *Relations Between Different Sources Of Information In The Structured Selection Interview*. [online databáze]. In: Personnel Psychology, Vol. 51. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-02].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=61&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

BUTLAND, Mark, J. – BEEBE, Steven, A. (1992). *A Study of the Application of Implicit Communication Theory to Teacher Immediacy and Student Learning*. Pp. 32. [online]. Presented at the: Speech Communication Association Conference, Chicago, Illinois October 31, 1992. [vid. 2015-06-16]. Dostupné z: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED346532.pdf>>

CASSELBERRY, Samuel, E. (1973). *Albert Mehrabian: Silent Messages*. (Recenze). [online]. In: American Anthropologist. Vol. 75, No. 6. Pp. 1926-1927. [vid. 2015-06-04]. Dostupné z: <<http://www.readcube.com/articles/10.1525%2Faa.1973.75.6.02a01110>>

CRANO, William, D. – PRISLIN, Radmila (eds.). (2008). *Attitudes and Attitude Change: The Fourth Peak*. [E-book]. In: Crano, William, D. – Prislín, Radmila (eds.). Attitudes and Attitude Change. New York – London: Psychology Press. ISBN 978-1-84169-481-8. [vid. 2015-05-01]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/936973/f983f8>>

CULLIN, Joel. (2006). *Double Bind: Much More Than Just a Step „Toward a Theory of Schizophrenia“*. [online databáze]. In: Australia and New Zealand Journal of Family Therapy. Vol. 27, No. 3. Pp. 135 – 142. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-06].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

DEL PICCOLO, Lidia – FINSET, Amstein. (2011). *Nonverbal Communication in Clinical Contexts*. Pp. 107-129. [E-book]. In: Rimondini, M. Communication in Cognitive Behavioral

Therapy. New York –Dordrecht – Heidelberg – London: Springer. e-ISBN 978-1-4419-6807-4. [vid. 2015-03-26]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/947068/cf1bbb>>

DePAULO, Bella M – ROSENTHAL, Robert et al. (1978). *Decoding Discrepant Nonverbal Cues*. [online databáze]. In: Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 36, No. 3. Pp. 313-323. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-28].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=42&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

DITTMANN, Allen T. – WYNNE, Lyman C. (1961). *Linguistic Techniques and the Analysis of Emotionality in Interviews*. [online databáze]. In: Journal of Abnormal and Social Psychology. Vol. 63, No. 1. Pp. 201-204. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-07].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=34&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

DOMANGUE, Barbara B. (1978). *Decoding effects of cognitive complexity, tolerance of ambiguity, and verbal-nonverbal inconsistency*. [online databáze]. In: Journal of Personality. Vol. 46 No. 3. Pp. 519. 17p. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-20]. Dostupné z: <<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c8bb9e8c-cbe8-46aa-83ba-09326d4bc97e%40sessionmgr112&hid=118>>

EKMAN, Paul – FRIESEN, Wallace, V. (1969). *The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding*. [online]. In Semiotica. Vol. 1., No. 1. Pp. 49-98. [vid. 2015-03-23]. Dostupné z: <http://homes.di.unimi.it/~boccignone/GiuseppeBoccignone_webpage/CompAff2011_files/EkmanFriesenSemiotica.pdf>

EKMAN, Paul. (1972). *Universals and Cultural Differences In Facial Expressions*. [oline]. In: Cole, J. (ed.). Nebraska Symposium on Motivation. Vol. 19. Lincoln: University of Nebraska Press. [2015-06-05].

Dostupné z: <<https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Universals-And-Cultural-Differences-In-Facial-Expressions-Of.pdf>>

EKMAN, Paul. (1977). *Biological and Cultural Contributions to Body and Facial Movement*. [oline]. In: Blacking, J. (ed.). *The Anthropology of the Body*. London: Academic Press. [2015-06-05].

Dostupné z: <<http://www.ekmaninternational.com/ResearchFiles/Biological-And-Cultural-Contributions-To-Body-And-Facial-Mov.pdf>>

EKMAN, Paul. (1993). *Facial Expression and Emotion*. [oline]. In: *American Psychologist*. Vol. 48, No. 4. Pp. 384-392. [2015-06-05]. Dostupné z: <http://www.radford.edu/~jaspelme/_private/gradsoc_articles/facial%20expressions/Ekman%201993%20Am%20psych.pdf>

EKMAN, Paul. (1999). *Basic Emotions*. [oline]. In: Dalglish, T. – Power, M. *Handbook of Cognition and Emotion*. Chichester: John Wiley & Sons. [2015-06-05].

Dostupné z: <<https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Basic-Emotions.pdf>>

EKMAN, Paul – KELTNER, Dacher, (2000). *Facial Expression of Emotions*. [online]. In: Lewis, Michael – Haviland-Jones, Jeannette (eds.). *Handbook of Emotions*. 2nd ed. New York: Guilford Publications. [vid. 2015-06-01].

Dostupné z: <<https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Facial-Expression-Of-Emotion1.pdf>>

EKMAN, Paul. – ROSENBERG, Erika. L. (2005). *What the Face Reveals. Basic and Applied Studies of Spontaneous Expression Using the Facial Action Coding System (FACS)*. 2nd Edition. [E-book]. Oxford – New York: Oxford University Press. ISBN-13 978-0-19-517964-4. [vid. 2015-06-01]. Dostupné z: <<http://www.aqualide.com/upload/texte/text98.pdf>>

ELLYSON, Steve, L. – DOVIDIO, John, R. (eds.). (2010). *Power, Dominance, and Nonverbal Behavior*. [E-book]. New York – Berlin – Heidelberg – Tokyo: Springer-Verlag. e-ISBN-13: 978-1-4612-5106-4. [vid. 2015-03-26]

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2138325/658726>>

ESKRITT, Michelle – LEE, Kang. (2009). *Children's informational reliance during inconsistent communication: The public – private distinction*. [online databáze]. In: Journal of Experimental Child Psychology. Vol. 104. Pp. 214 – 228. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-28].
Dostupné z: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022096509000873#>>

FAZIO, Russel, H. – OLSON, Michael, A. (2007). *Attitudes: Foundations, Functions, and Consequences*. [E-book]. In: HOGG, M. A. – COOPER, J. (eds.). *The SAGE Handbook of Social Psychology*: Sage Publications. ISBN 978-1-4129-4535-6. [vid. 2015-05-05].
Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/1160987/ebe335>>

FRIDLUND, Alan, J. (1997). *The new ethology of human facial expressions*. Pp. 78-102. [E-book]. In: Russell, J. A. – Fernández-Dols, J. M. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press & Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. ISBN 0- 521- 49667-5. [vid. 2015-06-12]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/990497/f4bb03>>

FRIJDA, Nico H. – TCHERKASSOF, Anna. (1997). *Facial expressions as modes of action readiness*. Pp. 78-102. [E-book]. In: Russell, J. A. – Fernández-Dols, J. M. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press & Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. ISBN 0- 521- 49667-5. [vid. 2015-06-13].
Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/990497/f4bb03>>

FRANK, Mark, G. – MAROULIS, Andreas – GRIFFIN, Darrin, J. (2013). *The Voice*. [E-book]. In: MATSUMOTO, D – FRANK, M. G. – HWANG, H. S. (2013). *Nonverbal Communication. Science and Applications Communication*. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore – Washington DC: SAGE. [vid. 2015-03-22].
Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2359120/5ee0ab>>

FORGAS, Joseph P. (2008). *The Role of Affect in Attitudes and Attitude Change*. Pp. 131-161. [E-book]. In: In: Crano, William, D. – Prislina, Radmila (eds.). *Attitudes and Attitude Change*. New York – London: Psychology Press. ISBN 978-1-84169-481-8. [vid. 2015-05-02]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/936973/f983f8>>

GALLOWAY, Charles, M. (1977). *Nonverbal: Authentic or Artificial. Theory Into Practice*. [online]. Vol. 16, No. 3. Pp. 129-133. [vid. 2015-04-22].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

GIBNEY, Paul. (2006). *The Double Bind Theory: Still Crazy-Making After All These Years*. [online]. In: *Psychotherapy in Australia*. Vol. 12, No. 3. Pp. 48 – 55. [vid. 2015-03-07].

Dostupné z: http://www.psychotherapy.com.au/fileadmin/site_files/pdfs/TheDoubleBindTheory.pdf

GOETHALS, Al. (2005). *Nonverbal Behavior and Political Leadership*. [E-book]. In: Riggio, Ronald, E. – Feldman, Robert S. *Applications of Nonverbal Communication*. New York: Psychology Press. ISBN 0-8058-4334-5. [vid. 2015-05-20].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2138325/658726>>

GREENWALD, Anthony, G. (1968). *On Defining Attitude and Attitude Theory*. [E-book]. In: Greenwald, A. G. – Brock, T. C. – Ostrom, T. M. *Psychological Foundations of Attitudes*. New York – London: Academic Press. [vid. 2015-04-02].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2281023/9dbb78>>

HAASE, Richard F. — TEPPER, Donald T Jr. (1972). *Nonverbal Components Of Empathic Communication*. [online databáze]. In: *Journal of Counseling Psychology*. Vol. 19. No. 5, Pp. 417-424. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-19].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=57&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

HARRIGAN, Jinni. A. (2005). *Proxemics, kinesics, and gaze*. [E-book]. In: Harrigan, Jinni A. – Rosenthal, Robert – Scherer, Klaus R. *The New Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*. New York: Oxford University Press. [vid. 2015-06-13].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/683843/7c8730>>

HART, Roland J. – BROWN, Bruce L. (1974). *Interpersonal information conveyed by the content and vocal aspects of speech*. In: *Speech Monographs* [online databáze]. Vol. 41, No. 4 Pp. 371-380. [vid. 2015-03-18].

Dostupné z: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03637757409375862?journalCode=rcmm19#>.
<VdBMTfntmko>

HELFRICH, Hede. (2004). *Paralinguistic Behaviors and Culture*. [E-book]. In: SPIELBERGER, Charles, D. *Encyclopedia of Applied Psychology*. Vol. 2. Elsevier Academic Press. ISBN: 978-0-12-657410-4. [vid. 2015-06-07]. Dostupné z: <http://bookzz.org/book/436703/0bfb9b>>

HESLIN, Richart. – PATTESON, Miles. L. *Nonverbal Behavior and Social Psychology*. [e-book]. New York – London: Plenum Press, 1982. e-ISBN-13: 978-1-4684-4181-9. [vid. 2015-05-12].

Dostupné z: <http://bookzz.org/book/2249604/ea2f08>>

HESS, Ursula – ADAMS, Jr., Reginald B. – KLECK, Robert E. (2009). *The face is not an empty canvas: how facial expressions interact with facial appearance*. [online]. In: *Philosophical Transactions of the Royal Society*. Vol. 364. Pp. 3497–3504. [vid. 2015-05-13]. Dostupné z: <http://rstb.royalsocietypublishing.org/content/royptb/364/1535/3497.full.pdf>>

CHRISLER, Joan C. – MCCREARY, Donald, R. (eds.). (2010). [E-book]. *Handbook of Gender Research in Psychology*. Springer. e-ISBN 978-1-4419-1465-1. [vid. 2015-06-24].

Dostupné z: <http://bookzz.org/book/922779/c0108a>>

IZARD, Carroll, E. (1997). *Emotions and facial expressions: A perspective from Differential Emotions Theory*. Pp. 57-77. [E-book]. In: Russell, James. A. – Fernández-Dols, José. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press & Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. ISBN 0- 521- 49667-5. [vid. 2015-06-13].

Dostupné z: <http://bookzz.org/book/990497/f4bb03>>

JOHNSON, Sheri – JACOB, Theodore. (1989). *Inconsistent Communication: A Simplified Method for Selecting Messages*. [online databáze]. In: *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*. Vol. 11, No. 3. Pp. 261-268. doi: 10.1007/BF00960497 [vid. 2015-04-06].

KOOPMANS, Mathijs. (1997). *Schizophrenia and the Family: Double Bind Theory Revisited*. [online]. [vid. 2015-04-06]. Dostupné z: <<http://www.goertzel.org/dynapsyc/1997/Koopmans.html>>

KORŻYK, Krzysztof. (2007). *The Integrative and Structuring Function of Speech in Face-to-Face Communication from the Perspective of Human-Centered Linguistics*. [E-book]. In: ESPOSITO, Anna et al. *Fundamentals of Verbal and Nonverbal Communication and the Biometric Issue*. Amsterdam: IOS Press. ISBN 978-1-58603-733-8. [vid. 2015-04-01]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/938210/683064>>

KRAMER-MOORE, Daniela – MOORE, Michael. (2012). *Destructive Myths in Family Therapy: How to Overcome Barriers to Communication by Seeing and Saying - A Humanistic Perspective*. [E-book]. Chichester: John Wiley & Sons. [vid. 2015-06-07]. ISBN 978-0-470-66701-9. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2151455/983637>>

KRAUSS, Robert M. et al. (1981). *Verbal, Vocal, and Visible Factors in Judgments of Another's Affect*. [online databáze]. In: *Journal of Personality and Social Psychology* 1981. Vol. 40, No. 2, Pp. 312-320. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-17]. Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=47&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

LAPAKKO, David. (1997). *Three cheers for language: A closer examination of a widely cited study of Nonverbal Communication*. [online]. *Communication Education*. Vol. 46. Pp. 63-67. [vid. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://www.researchgate.net/publication/248940057_Three_cheers_for_language_A_closer_examination_of_a_widely_cited_study_of_nonverbal_communication>

LAPAKKO, David. (2007). *Communication is 93% Nonverbal: An Urban Legend Proliferates*. [online]. In: Busling, Aileen (ed.). *Communication and Theater Association of Minnesota Journal*. Vol. 34. Pp. 7-20. [vid. 2015-03-19]

Dostupné z: <http://www.mnsu.edu/cmst/ctam/ctamj/ctamj2007.pdf>

MATSUMOTO, David – FRANK, Mark G. – HWANG, Hyisung S. (2013). *Nonverbal Communication. Science and Applications Communication*. [E-book]. Los Angeles – London – New Delhi – Singapore – Washington DC: SAGE Publications. [vid. 2015-03-24].

Dostupné z: <http://bookzz.org/book/2359120/5ee0ab>

MCCLUSKEY, Ken – MCCLUSKEY, Andrea. (2001). *Understanding ADHD: Our Personal Journey*. [online]. Winnipeg: Portage & Main Press. [vid. 2015-04-01]. ISBN 1-894110-93-5.

Dostupné

z:

https://books.google.cz/books?id=BMvJIX4_tbIC&printsec=frontcover&hl=cs&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

MEHRABIAN, Albert. (1966a). *Immediacy: An indicator of attitudes in linguistic communication*. [online databáze]. In: *Journal of Personality*. Vol. 34, No. 1. Pp. 26-34. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-22].

Dostupné z: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b6ec167e-1f50-4e11-8504-4013b49ab984%40sessionmgr111&hid=110>

MEHRABIAN, Albert – WIENER, Morton. (1966b). *Non-immediacy between communicator and object of communication in a verbal message: Application to the inference of attitudes*. [online databáze]. In: *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 30, No. 5. Pp. 420-425.

[EBSCOhost]. [vid. 2015-04-22]. Dostupné z:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=b6ec167e-1f50-4e11-8504-4013b49ab984%40sessionmgr111&hid=110>

MEHRABIAN, Albert. (1967). *Attitudes Inferred from Neutral Verbal Communications*. [online databáze]. In: *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 31, No. 4. Pp. 414-417. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-22]. Dostupné z:

<<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=22&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

MEHRABIAN, Albert. (1968). *The Effect of Context on Judgments of Speaker Attitude*. [online databáze]. In: *Journal of Personality*. Vol. 36, No. 1. Pp. 21-31. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-22].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

MEHRABIAN, Albert. (1969). *Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships*. [online databáze]. In: *Psychological Bulletin*. Vol. 71, No. 5. Pp. 359-372. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-16]

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=26&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

MEHRABIAN, Albert. (1970). *A Semantic Space For Nonverbal Behavior*. [online databáze]. In: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. Vol. 35, No. 2. Pp. 248-257. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-14]. Dostupné z:

<<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

MEHRABIAN, Albert. – EPSTEIN, Norman. (1972). *A measure of emotional empathy*. [online databáze]. In: *Journal of Personality*. Vol. 40, No. 4. Pp. 525–543. [EBSCOhost]. vid. 2015-06-16]. Dostupné z:

<<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

MEHRABIAN, Albert. – RUSSELL, James A. (1977). *Evidence of Three – Factor Theory of Emotions*. [online]. In: *Journal of Research in Personality*. Vol. 11, No. 3. Pp. 273-294. [vid. 2015-06-16]. Dostupné z:

<http://emotiondevelopmentlab.weebly.com/uploads/2/5/2/0/25200250/russell_j.a._mehrabi_an_a._1977.pdf>

MEHRABIAN, Albert. (1995). *Framework For A Comprehensive Description And Measurement Of Emotional States*. [online databáze]. In: Genetic, Social and General Psychology Monographs, 1995. Vol. 121, No. 3. Pp. 339-361. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-11]. Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=20&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=9510181665&db=a9h>>

MEHRABIAN, Albert. (1996). *Pleasure – Arousal – Dominance: A General Framework for Describing and Measuring Individual Differences in Temperament*. [online databáze]. In: Current Psychology. Vol. 14, No. 4. Pp. 261-292. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-10] Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=18&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

MEHRABIAN, Albert. (1997). *Emotional correlates of preferences for situation-activity combinations in everyday life*. [online databáze]. In: Genetic, Social and General Psychology Monographs. Vol. 123, No. 4. Pp. 461-477. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-11] Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=28&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=9431668&db=mdc>>

MEHRABIAN, Albert. (1998). *Correlations of the PAD Emotion scales with self-reported satisfaction in marriage and work*. [online databáze]. In: Genetic, Social & General Psychology Monographs. Vol. 124, No. 3. [EBSCOhost]. [vid. 2015-06-12] Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=15&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=1998-10022-004&db=psych>>

MERRIAM, Allan, H. (1990). *Words and numbers: Mathematical dimensions of rhetoric*. [online]. In: The Southern Communication Journal. Vol. 55, No. 4. Pp. 337-354. [vid. 2015-02-13]. Dostupné z: <<http://bookofthrees.com/2006/05/>>

MORREALE, Sherwyn, P. – SPITZBERG, Brian, H. – BARGE, Kevin, J. (2007). *Human Communication: Motivation, Knowledge, and Skills*. [E-book]. Belmont: Thomson Learning. ISBN 0-534-57024-0. [vid. 2015-05-04].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/1251469/062f4b>>

NEWMAN, Eugene, H. (1977). *Resolution of Inconsistent Attitude Communications in Normal and Schizophrenic Subjects*. [online databáze]. Journal of Abnormal Psychology. Vol. 86, No. 1. Pp. 41-46. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-15]. Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=17&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

NOLLER, Patricia. (1982). *Channel Consistency and Inconsistency in the Communications of Married Couples*. [online databáze]. In: Journal of Personality and Social Psychology. Vol. 43, No. 4. Pp. 732-74. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-15]. Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=24&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

OESTREICH, Herb. (1999). *Let's Dump the 55%, 38%, 7% Rule*. [online]. Originál In: Transitions, (National Transit Institute). Vol. 7, No. 2. Pp. 11-14. [vid. 2015-03-15].

Dostupné z: <http://www.bdrp.nl/documenten/mehrabian_oestreich.pdf>

OLSON, David, H. (1969). *Empirically Unbinding the Double Bind: Review of Research and Conceptual Reformulations*. Pp. 16. [online]. [vid. 2015-04-04]. Dostupné z: <<http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED042186.pdf>>

OSTROM, Thomas, M. (1968). *The Emergence of Attitude Theory: 1930-1950*. [E-book]. In: GREENWALD, A. G. – BROCK, T. C. – OSTROM, T. M. Psychological Foundations of Attitudes. New York – London: Academic Press. [vid. 2015-04-04].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2281023/9dbb78>>

PATTERSON, Miles. (1983). *Nonverbal Behavior: A Functional Perspective*. [E-book]. New York – Berlin – Heidelberg – Tokyo: Springer-Verlag. e-ISBN-13: 978-1-4612-5564-2. [vid. 2015-05-01]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2246690/f5be98>>

PRIBRAM, Karl, H. (1972). *Feelings as Monitors*. [E-book]. In: ARNOLD, Magda, B. (ed.). *Feelings and Emotions*. 2nd Printing. New York – London: Academic Press. ISBN neuvedeno. [vid. 2015-05-13].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2277655/2cb8be>>

READE, Mark N. – SMOUSE, Albert D. (1980). *Effect of Inconsistent Verbal-Nonverbal Communication and Counselor Response Mode on Client Estimate of Counselor Regard and Effectiveness*. [online databáze]. In: *Journal of Counseling Psychology*. Vol. 27, No. 6. Pp. 546-553. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-13].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=29&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

RIGGIO, Ronald E. (1986). *Assessment of Basic Social Skills*. In: *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51, No. 3 Pp. 649-660. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-13].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=24&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

ROY, Leena – SAWYERS, Janet, K. (1989). *Interpreting Subtle Inconsistency and Consistency: A developmental-clinical perspective*. [online databáze]. In: *The Journal of Genetic Psychology*. Vol. 151. Pp. 515 – 521. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-13].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=28&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

RUSSELL, James A. – FERNANDEZ-DOLS, José, M. (1997). *What does a facial expression mean?* Pp. 3-31. [E-book]. In: Russell, J. A. – Fernández-Dols, J. M. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press & Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. ISBN 0- 521- 49667-5. [vid. 2015-06-12]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/990497/f4bb03>>

SHEEHY, Noel – CHAPMAN, Anthony, J. – CONROY, Wendy, A. (2002). *Biographical Dictionary of Psychology*. [online]. 2nd ed. London – New York: Routledge. ISBN 0-415-28561-5. [vid. 2015-02-24]. Dostupné z:

<https://books.google.cz/books?id=KzA6s7KZo-MC&printsec=frontcover&dq=Biographical+Dictionary+of+Psychology.&hl=cs&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAGoVChMIscv1_JetxwIVirwUCh0zCw4n#v=onepage&q=mehrabian&f=false>

SCHEFLEN, Albert, E. (1979). *On Communicational Processes*. [E-book]. In: Wolfgang Aaron. (ed.). *Nonverbal Behavior: Applications and Cultural Implications*. New York – San Francisco – London: Academic Press. ISBN 0-12-761350-1. [vid. 2015-06-02].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2279010/38031b>>

SCHIFF, William — THAYER, Stephen. (1974). *An Eye For An Ear? Social Perception, Nonverbal Communication, And Deafness*. [online databáze]. In: *Rehabilitation Psychology*. Volume 21, No. 2, 50-70. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-15].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=43&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

SCHUHAM, Anthony I. (1967). *The Double-Bind Hypothesis a Decade Later*. [online databáze]. In: *Psychological Bulletin*. Vol. 68, No. 6. Pp. 409-416. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-06].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

SMITH, Craig, A. – SCOTT, Heather, S. (1997). *A Componential Approach to the meaning of facial expressions*. Pp. 229-255. [E-book]. In: Russell, James. A. – Fernández-Dols, José. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press & Editions de la Maison des Sciences de l'Homme. ISBN 0- 521- 49667-5. [vid. 2015-06-13].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/990497/f4bb03>>

SMITH, Kim, E. (1976). *Effect of the Double-Bind Communication on the Anxiety Level of Normals*. [online databáze]. In: Journal of Abnormal Psychology. Vol. 85, No. 4. Pp. 356-363. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-06]

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=33&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

SMITH-HANEN, Sandra S. (1977). *Effects of Nonverbal Behaviors on Judged Levels of Counselor Warmth and Empathy*. [online databáze]. In: Journal of Counseling Psychology 1977. Vol. 24, No. 2, Pp. 87-91. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-17].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=55&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

SOUČIE, Robert, M. (1979). *Common Misconceptions about Nonverbal Communication: Implications For Training*. [E-book]. In: Wolfgang, Aaron (ed.). *Nonverbal Behavior. Applications and Cultural Implications*. New York – San Francisco – London: Academic Press. ISBN 0-12-761350-1. [vid. 2015-05-04].

Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2279010/38031b>>

STRAHAN, Carole – ZYTOWSKI, Donald G.(1976). *Impact of Visual, Vocal, and Lexical Cues on Judgments of Counselor Qualities*. [online databáze]. In: Journal of Counseling Psychology 1976, Vol. 23, No. 4, 387-393. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-19]. Dostupné z: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=59&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>

TRIMBOLI, Antoinetta – WALKER, Michael B. (1987). *Nonverbal Dominance In The Communication Of Affect: A Myth?* [online databáze]. In: Journal of Nonverbal Behavior. Vol. 11(3). [vid. 2015-03-18]. Dostupné z: <<http://www.libgen.org/scimag/index.php?s=nonverbal%20dominance%20in%20the%20communication%20of%20affect>>

VISSER, Max (2003). *Gregory Bateson on Deutero-Learning and Double Bind: A Brief Conceptual History*. [online databáze]. In: Journal of History of the Behavioral Sciences. Vol. 39, No. 3. Pp. 269–278. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-06]

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=35&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

VOLEK, Jaromír. (2002). *Nezamýšlené důsledky „komunikační ideologie“ v kontextu informační společnosti*. [online]. In: Média a realita: sborník prací Katedry mediálních studií a žurnalistiky. Brno: Masarykova Univerzita. S. 11 -38. [vid. 2015-05-03].

Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/1423/jaro2007/ZUR134/um/74011/Volek_Komunikacni_ideologie_informacni_spolecnosti_a_.pdf>

VOLKMAR, Fred R. – SIEGEL Alberta, E. (1979). *Young Children's Responses To Discrepant Social Communications*. [online databáze]. In: Journal of Child Psychology and Psychiatry. Vol. 20, No. 2. Pp. 139 – 149. [EBSCOhost]. [vid. 2015-04-06].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=37&sid=c3f75b8d-586e-45c0-b82f-1e2968f498c2%40sessionmgr4001&hid=4201>>

VRIJ, Aldert. — MANN, Samantha. (2005). *Police Use od Nonverbal Behavior as Indicators of Deception*. In: Riggio, Ronald E. – Feldman, Robert S. Applications of Nonverbal Communication. [E-book]. New York: Psychology Press. ISBN 0-8058-4335-3. [vid. 2015-03-28]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/927122/70a54d>>

VYBÍRAL, Zbyněk. (2002). *Přestaňme šířit hlouposti*. [online]. Originál In: Psychologie dnes, Roč. 8, č. 10. Str. 6-8. [vid. 2015-02-13].

Dostupné z: <psych.fss.muni.cz/vybiral/download.php?soubor=11>

WOLFGANG, Aaron. (1979). *The Teacher and Nonverbal Behavior in The Multicultural Classroom*. [E-book]. In: Wolfgang, Aaron (ed.). Nonverbal Behavior. Applications and Cultural Implications. New York – San Francisco – London: Academic Press, ISBN 0-12-761350-1. [vid. 2015-05-04]. Dostupné z: <<http://bookzz.org/book/2279010/38031b>>

ZUCKERMAN, Miron et al. (1975). *Encoding and Decoding Nonverbal Cues of Emotion*. [online databáze]. In: Journal of Personality and Social Psychology 1975. Vol. 32, No. 6. Pp. 1068-1076. [EBSCOhost]. [vid. 2015-03-12].

Dostupné z: <<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=36&sid=c9523d90-e37f-4c62-8996-096b7c007de6%40sessionmgr4005&hid=4112>>

Webové stránky - odkazy:

ATKINSON, Max. *Mehrabian's moans about the myth*. In: Max Atkinson.blogspot.it. Datum zveřejnění článku: 24. 8. 2009. [online]. [vid. 2015-07-23]. Dostupné z: <<http://maxatkinson.blogspot.it/2009/08/mehrabians-moans-about-myth.html>>

Albert Mehrabian Interview, 14. 8. 2009. *Creativity Works.net*. [online]. [vid. 2015-06-30]. <http://wordsthatmovemountains.com/files/page1_1.mp3>

EHLERS, Michael. *Nonverbale Kommunikation – Das Mehrabian Missverständnis*. In: Michael Ehlers: blog.de. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.blog.michael-ehlers.de/nonverbale-kommunikation-das-mehrabian-missverstandnis>>

MEHRABIAN, Albert, Ph.D. In: *Albert Mehrabian's Website - Kaaj.com/psych*. [online]. [vid. 2015-06-14]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

MEHRABIAN, Albert. *"Silent Messages" - A Wealth of Information about Nonverbal Communication (Body Language)*. In: Albert Mehrabian's Website - Kaaj.com/psych. [online]. [vid. 2015-06-29]. Dostupné z: <<http://www.kaaj.com/psych/smorder.html>>

MITCHELL, Olivia. *Mehrabian and nonverbal communication*. In: Speaking about presenting.com. Datum zveřejnění článku: 2. 6. 2009. [online]. [vid. 2015-07-15]. Dostupné z: <<http://www.speakingaboutpresenting.com/presentation-myths/mehrabian-nonverbal-communication-research/>>

Katalog online. In: *Městská knihovna v Praze*. [online]. [vid. 2015-07-03]. Dostupné z: <http://search.mlp.cz/cz/titul/pruvodce-mezilidskou-komunikaci/2456337/>

Média a komunikace. In: *Baila.net*. [online]. [vid. 2015-07-03]. Dostupné z: <<http://baila.net/kniha/115230209/pruvodce-mezilidskou-komunikaci-ivo-planava>>

Seznam použitých zdrojů pro analytickou část

ABECEDNÍ SEZNAM ZDROJŮ – 1. ANALYTICKÁ ČÁST / PUBLIKACE POPULÁRNĚ
NAUČNÉ - ČESKÉ

- 1) BĚLOHLÁVKOVÁ, Věra. (2001). *Řeč těla*. Praha: Computer Press. S. 69. ISBN 80-7226-492-3.
- 2) BĚLOHLÁVKOVÁ, Věra. (2009). *Rukověť začínajícího prodejce*. Praha: Grada. S. 121. ISBN 978-80-247-2344-0.
- 3) ČERNÝ, Vojtěch. (2003). *Prodejní techniky*. Brno: Computer Press. S. 470. ISBN 80-251-0032-4.
- 4) ČERNÝ, Vojtěch. (2012). *Řeč těla*. Brno: Edika. 2. vydání. S. 296. ISBN 978-80-266-0124-1.
- 5) FISCHEROVÁ-KATZEROVÁ, Vladka – ČEŠKOVÁ-LUKÁŠOVÁ, Dana. (2007). *Grafologie pro personalisty a manažery*. Praha: Grada. S. 152. ISBN 978-80-247-1552-0.
- 6) FOLWARCZNÁ, Ivana. (2010). *Rozvoj a vzdělávání manažerů*. Praha: Grada. S. 238. ISBN 978-80-247-3067-7.
- 7) HLAVÁČEK, Libor. (2005). *Mluvití stříbro, mlčeti zlato. Slova, gesta a činy v mezilidské komunikaci*. Praha: VOX. S. 140. ISBN 80-86324-45-1.
- 8) JEMELKA, Jiří. (2013). *Prodej - dřina nebo hra*. Praha: Grada, 2013. S. 236. ISBN 978-80-247-4805-4.
- 9) JIŘINCOVÁ, Božena. (2010). *Efektivní komunikace pro manažery*. Praha: Grada. S. 138. ISBN 978-80-247-1708-1.

- 10) K LAPETEK, Milan. (2008). *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada. S. 247. ISBN 978-80-247-2652-6.
- 11) KŘIVOHLAVÝ, Jaro. (1995). *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada. S. 162. ISBN 80-85623-84-6.
- 12) LEPILOVÁ, Květuše. (2008). *Přesvědčivá komunikace manažera. Jak úspěšně vystupovat v obchodním styku i ve společnosti*. Brno: Computer Press. S. 208. ISBN 978-80-251-2147-4.
- 13) MIKULÁŠTÍK, Milan. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada. S. 325. ISBN 978- 80- 247-2339-6.
- 14) NĚMCOVÁ, Marie. (2006). *Moderní žena. Dokonalá profesní image*. Praha: Grada. S. 176. ISBN 80-247-1596-1.
- 15) NEVOLOVÁ, Monika. (2014). *Bez výmluv!* Praha: Grada. S 114. ISBN 978-80-247-5009-5.
- 16) PECH, Jaroslav. (2009). *Řeč těla a umění komunikace*. Praha: NS Svoboda. S 138. ISBN 978-80-205-0606-1.
- 17) ŠPAČKOVÁ, Alena. (2009). *Moderní rétorika. Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada. S 141. ISBN 978-80-247-2965-7.
- 18) VYMĚTAL, Jan. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. S. 322. ISBN 978-80-247-2614-4.
- 19) VYSEKALOVÁ, Jitka – VOŘÍŠEK, Karel. (2015). *Jak být přesvědčivý a neztratit se v davu*. Praha: Grada. S. 218. ISBN 978-80-247-5385-0.

ABECEDNÍ SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ – 1. ANALYTICKÁ ČÁST / PUBLIKACE
POPULÁRNĚ NAUČNÉ – PŘEKLADOVÉ

- 1) ALLHOFF, Dieter, W. – ALLHOFF, Waltraud. (2008). *Rétorika a komunikace*. 14. vydání. Praha: Grada. S. 200. ISBN 978-80-247-2283-2.
- 2) ARTHUR, Diane. (2010). *70 tipů pro hodnocení pracovníků*. Praha: Grada. S. 160. ISBN 978-80-247-2937-4.
- 3) BACKWINKEL, Holger – STURTZ, Peter. (2005). *Telefonujte profesionálně. Jak vést úspěšné telefonické rozhovory*. Praha: Grada. S. 108. ISBN 80-247-1397-7.
- 4) BILINSKI, Wolfgang. (2011). *Velká kniha rétoriky*. Praha: Grada. S. 214. ISBN 978-80-247-3905-2.
- 5) BLOCK, Peter. (2007). *Staňte se špičkovým poradcem*. Praha: Grada. S. 347. ISBN 978-80-247-1750-0.
- 6) BORG, James. (2007). *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. Praha: Grada. S. 184. ISBN 978-80-247-1971-9.
- 7) BORG, James. (2012). *Řeč těla. Jak poznat, co kdo doopravdy říká*. Praha: Grada. S. 239. ISBN 978-80-247-4474-2.
- 8) BRUNO, Tiziana – ADAMCZYK, Gregor. (2005). *Řeč těla. Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. Praha: Grada. S. 112. ISBN 80-247-1313-6.
- 9) CRAIG, David. (2014). *Staňte se lidským detektorem lži*. Praha: Grada. S. 157. ISBN 978-80-247-5365-2.
- 10) FAIRWEATHER, Alan, M. (2009). *Jak být motivujícím manažerem*. Praha: Grada. S. 187. ISBN 978-80-247-3002-8.

- 11) FLUME, Peter. (2008). *Rétorika v praxi. Staňte se přesvědčivým řečníkem*. Praha: Grada. S. 160. ISBN 978-80-247-2216-0.
- 12) GALLO, Carmine. (2012). *Tajemství skvělých prezentací Steva Jobse*. Praha: Grada. S. 219. ISBN 978-80-247-4389-9.
- 13) GODEFROY, Christian, H. – Robert, Louis. (1995). *Nauč se přesvědčovat*. Praha: Alternativa. S. 291.
- 14) GREFF, Günter. (2006). *13 účinných strategií pro obchodní vyjednávání*. Praha: Grada. S. 162. ISBN 80-247-1312-8.
- 15) HARTLEY, Mary. (2004). *Řeč těla v praxi*. Praha: Portál. S. 103. ISBN 80-7178-844-9.
- 16) HEILMANN, Christa, M. (2013). *Řeč těla. Gesta – mimika – emoce*. Praha: Grada. S. 139. ISBN 978-80-247-4394-3.
- 17) HIERHOLD, Emil. (2008). *Rétorika a prezentace*. Praha: Grada. S. 380. ISBN 978-80-247-2423-2.
- 18) JAMES, Judi. (2000). *Řeč těla. Jak vzbuzovat příznivý dojem*. Brno: Alman. S. 142. ISBN 80-86135-13-6.
- 19) JANSON, Simone. (2010). *Jak nebýt perfektní, ale úspěšný. Proč snaha o absolutní moc nikam nevede*. Praha: Grada. S. 189. ISBN 978-80-247-3540-5.
- 20) KNATHS, Marion. (2009). *Hry o moc. Jak se ženy prosazují*. Praha: Grada. S. 101. ISBN 978-80-247-2641-0.
- 21) KORDA, Phillippe. (2011). *Zlatá pravidla obchodního vyjednávání*. Praha: Grada. S. 202. ISBN 978-80-247-3752-2.

- 22) KUHN, Oliver. (2013). *Dokonalý svědce*. Praha: Grada. S. 219. ISBN 978-80-247-4543-5.
- 23) LEWIS, David. (2010). *Tajná řeč těla*. Praha: Bondy. S. 255. ISBN 978-80-904471-7-2.
- 24) MATSCHNIGOVÁ, Monika. (2015). *Jak poznat člověka podle gest*. Praha: Beta. S. 95. ISBN 978-80-7306-707-6.
- 25) MÜHLEISEN, Stefan – OBERHUBER, Nadine. (2008). *Komunikační a jiné měkké dovednosti. Soft skills v praxi*. Praha: Grada. S. 183. ISBN 978-80-247-2662-5.
- 26) PEASE, Allan. (2001). *Řeč těla. Jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál. S. 137. ISBN 80-7178-582-2.
- 27) PEASEOVI, Allan a Barbara. (2011). *Řeč těla*. 2. vydání. Praha: Portál. S. 359. ISBN 978-80-7367-921-7.
- 28) POTTSOVI, Conrad a Suzanne. (2014). *Asertivita. Umění být silný v každé situaci*. Praha: Grada. S. 204. ISBN 978-80-247-5197-9.
- 29) RECKNAGEL, Marion – VAN WÜLLEN-ROHMANN, Heike. (2012). *Jak komunikovat chytře*. Praha, Grada. S. 157. ISBN 978-80-247-4022-5.
- 30) SARGENT, Ema – FEARON, Tim. (2012). *Jak sebejistě mluvit s kýmkoli v každé situaci*. Praha: Grada. S. 188. ISBN 978-80-247-4268-7.
- 31) THIEL, Erhard. (1993). *Řeč lidského těla. Prozradí víc než tisíc slov*. 1. vydání. Bratislava: Plasma Service Bratislava. S. 134. ISBN 80-901412-1-8.
- 32) THIELE, Albert. (2010). *Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci*. Praha: Grada. S. 236. ISBN 978-80-247-3310-4.
- 33) TOPF, Cornelia. (2009). *Řeč těla pro ženy. Jak působit jistě a sebevědomě*. Praha: Grada. S. 151. ISBN 978-80-247-2806-3.

34) TRACY, Brian. (1999). *Jak mnohem lépe prodávat*. Praha: Computer Press. S. 325. ISBN 80-7226-152-5.

35) WAGE, Jan, L. (2002). *Řeč těla jako účinný nástroj prodeje*. Praha: Management Press. S. 116. ISBN 80-7261-023-6.

36) YAGER, Jan. (2012). *Produktivní vztahy. 57 strategií pro upevňování obchodních kontaktů*. Olomouc: ANAG. S. 223. ISBN 978-80-7263-761-4.

ABECEDNÍ SEZNAM POUŽITÝCH ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ – 2. ANALYTICKÁ ČÁST (ČESKÉ WEBOVÉ STRÁNKY)

1) Řeč těla jako úspěšný nástroj prodeje. In: *Agentura Majestic.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.agenturamajestic.cz/seminare/detail/35-Rec-tela-jako-uspesny-nastroj-prodeje-/>>

2) Individuální rozvoj. In: *AZ akademie.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://az-akademie.cz/individualni-rozvoj/>>

3) SOLNÍKOVÁ, Barbora. Řeč těla – může vám změnit život. In: *BayaChick. Blogspot.cz*. Datum publikování článku: 8. 6. 2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://bayachick.blogspot.cz/2015/06/rec-tela-muze-vam-zmenit-zivot.html>>

4) Efektivní komunikace s NLP. In: *Centrum systematiky nlp.cz* [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.systemika-nlp.cz/?menu=kurzy-pro-firmy&art=efektivni-komunikace-s-nlp>>

5) ČERVENKA, Drahošlav. Techniky mé terapie. 2015. In: *Doceo.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.doceo.cz/doceo11/soubory/dokumenty/Techniky%20me%20terapie.pdf>>

6) Dále Carnegie: Jak být efektivní v sociální interakci, I. díl. In: *Dreamlife.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://dreamlife.cz/dale-carnegie-jak-byt-efektivni-v-socialni-interakci-i-dil/>>

7) Výsledkově orientovaný přístup. In: *E-learning Everesta.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://elearning.everesta.cz/mod/book/tool/print/index.php?id=915>>

8) Tip č. 10 - Co klienti vnímají při obchodním jednání a jak toho využít? In: *Gaudens.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.gaudens.cz/uploads/10%20-%20Tipy%20pro%20podporu%20prodeje.pdf>>

9) TULISOVÁ, Eva. Neverbální komunikace v profesním vzdělávání. In: *Horizonty lidských zdrojů.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.horizontylz.cz/?p=110>>

10) Řeč těla, neverbální komunikace – úvod a jak funguje náš mozek. In: *Hypnotická komunikace.cz*. Datum publikování článku: 9. 3. 2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://hypnotickakomunikace.cz/1-rec-tela-neverbalni-komunikace-uvod-a-jak-funguje-nas-mozek/>>

11) Neverbální komunikace / Kurzy pro studenty VUT. In: *Institut celoživotního vzdělávání*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.lli.vutbr.cz/neverbalni-komunikace>>

12) Interactive Seller. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.interactiveseller.com/>>

13) KALINOVÁ, Martina. 6 věcí, které 90% lidí dělá na obchodním jednání špatně. In: *Já to dokážu.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.jatodokazu.cz/6-veci-ktere-90-lidi-dela-obchodnim-jednani-spatne/>>

14) FOBEROVÁ, Libuše. Komunikace ve službách. In: *Knihovnický zpravodaj Vysočina.cz*. 4 / 2004. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=274&idr=2&idci=3>>

- 15) Nonverbální komunikace. In: *Mendelova univerzita v Brně.cz / eKnihovna*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6149>
- 16) MindSonar a Business. In: *Mind Sonar Centrum.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.mindsonar-centrum.cz/produkty/mindsonar_nlp_business.aspx>
- 17) Umění komunikace. In: *Modnisvet.blog.cz*. Datum zveřejnění článku: 27. 10. 2007. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://modnisvet.blog.cz/0710/umeni-komunikace>>
- 18) Knihovnická komunikace aneb Jak správně mluvit. In: *Moravská zemská knihovna.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<https://www.mzk.cz/pro-knihovny/vzdelavani-knihovniku/kalendar-akci/knihovnicka-komunikace-aneb-jak-spravne-mluvit>>
- 19) Člověk jako bytost společenská a přírodní. In: *Myc.creativist.me*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://myc.creativist.me/clovek-jako-bytost-spolecenska-a-prirodni.html>>
- 20) Principy NLP. In: *Institut pro Neurolingvistické programování / NLP.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.nlp.cz/principy-nlp/>>
- 21) Efektivní komunikace s NLP. In: *Business academy.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.nlpbusinessacademy.cz/kurzy/efektivni-komunikace-s-nlp>>
- 22) POPEK, Petr. Jak se stát mistrem komunikace. In: *Petr Popek.cz*. Datum publikování článku: 5. 5. 2014. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.petrpopek.cz/se-stat-mistrem-komunikace/>>
- 23) Řeč těla živě. In: *Řeč těla online.cz*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://rectelaonline.cz/rec-tela-zive/>>
- 24) Jak emoční inteligenci rozvíjet. In: *Rodičům.cz*. Datum publikování článku: 16. 9. 2013. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <<http://www.rodicum.cz/prvni-rok-batolete/jak-emocni-inteligenci-rozvijet>>

- 25) KABÁTOVÁ, Bohdana. Síla vizuální komunikace. In: *SmartEmailing / Blog o email marketingu*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.smartemailing.cz/sila-vizualni-komunikace-infografika/>
- 26) MAKOVIČKA, Lukáš. Co je pravda? In: *Studnice.org*. Datum publikování článku: 5. 10. 2007. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.studnice.org/?q=articles/id/131-co-je-pravda>
- 27) HŮRKA, David. Letní průvodce. In: *Svět svádění.cz*. Datum publikování článku: 24. 6. 2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.svetsvadeni.cz/letni-pruvodce/>
- 28) Úvod do komunikace. In: *Two Gentlemen*. Datum publikování článku: 20. 4. 2015. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://twogentlemen.cz/242/uvod-do-komunikace-2/>
- 29) HÁJEK, Martin. Co mají společného nezaujatý manažer, blábolící politik a prodejce, kterému na nás nezáleží? In: *Vedeme.cz*. Datum poslední změny článku: 14. 4. 2012. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/inspirace/240-vysledky-spatne-komunikace.html?showall=1>
- 30) Co je NLP? In: *Akademie – nlp.cz / You Academy*. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://akademie-nlp.cz/co-je-nlp/>
- 31) ZÁBORCOVÁ, Milada. Lépe rozumět? Jde to i beze slov, aneb k čemu nám slouží neverbální komunikace. In: *Milada Zaborcová.cz*. Původně publikováno in: Svět neziskovek 9, 2011. S. 5. [online]. [vid. 2015-07-20]. Dostupné z: <http://milada.zaborcova.cz/clanky/>
- 32) Tajemství řeči našeho těla. In: *Getting lost / ztracene.blogspot.cz*. Datum publikování článku: 13. 7. 2009. Dostupné z: <http://ztracene.blogspot.cz/2009/07/verte-neverte-93-komunikace-je.html>

Seznam tabulek

Tabulka 1 Zdroj informace o původu čísel 7-38-55 či 93 (90) i obecnějších a zjednodušených závěrů	121
Tabulka 2 Identifikace Mehrabiana jako autora kvantifikovaných či obecnějších závěrů	125
Tabulka 3 Generalizace Mehrabianových závěrů na celou lidskou komunikaci (nereflektování intencí badatelů s ohledem na velmi široké vymezení).....	142
Tabulka 4 „Problematický“ úspěch.....	146
Tabulka 5 Vztahování čísel na efekt/účinek/vliv v komunikaci	147
Tabulka 6 Specifická kategorie	149
Tabulka 7 Aplikace čísel na situaci, kdy si vytváříme první dojem o druhých, potažmo (obecně) působení na druhé.....	151
Tabulka 8 Reflexe limitů užívání Mehrabianových čísel.....	154
Tabulka 9 Problematické zařazení v rámci emocí.....	154
Tabulka 10 Specifikace 55% výrazové složky.....	158
Tabulka 11 Specifikace a klasifikace vybraných zdrojů	182
Tabulka 12 Odkaz k Mehrabianovým číslům 7-38-55.....	196

Přílohy

	AUTOR	PUBLIKACE ČESKÉ	ODDÍL VĚNOVANÝ MEHRABIANOVÝM ČÍSLŮM (ZÁVĚRŮM)
1a	BĚLOHLÁV KOVÁ, Věra (2001: 1)	<i>Řeč těla: Jak rozumět řeči těla</i>	<i>„Jakoby vám někdo nabídl celý koláč. Jen necelou desetinu z něj tvoří obsah mluveného slova, asi třetinu tón, hudba, rychlost, intonace vaší řeči a více než polovinu prozrazuje řeč vašeho těla. S tímto neuvěřitelným sdělením přišel někdy v šedesátých letech Albert Mehrabian, když se pokusil tento poměr upřesnit takto: 7% (slovy): 38% (vokálně): 55% (neverbálně)“ (S. 1).</i>
2a	BĚLOHLÁV KOVÁ, Věra (2009)	<i>Rukověť začínajícího prodejce</i>	<p><i>„Z obrázku vidíme, kolik prostoru při jednání připadá na neverbální složku (55%) – na gestikulaci, mimiku, způsob podávání ruky, dodržování osobní zóny, celkový postoj, doteky a další fyzické projevy. Celkově bychom ale neměli úlohy neverbální složky, jinak též řeči těla, přeceňovat. Začátečníci dělají chybu v tom, že se snaží podle jediného gesta diagnostikovat rozpoložení druhé osoby, což není možné. Zvykněme si posuzovat člověka jako celek, jednotlivá gesta nám slouží pouze jako pomocný ukazatel“ (S. 29).</i></p> <p><i>„Z výše uvedeného diagramu vidíte, jak malou část z našeho projevu zaujímá verbální složka. Každému, kdo přišel do styku s obchodem, se zdá, že řeč je tím nejdůležitějším nástrojem, který máme k dispozici, a s údivem teď zjišťujeme, že tomu tak není. Pouze 7% připadá na to, co říkáme, a podstatně více, 38%, na to, jak to říkáme, tj. jakým tónem hovoříme. Zdá se tedy, že tón hlasu je mnohem důležitější než slova (...)“ (S. 35).</i></p> <p><i>(Shrnutí): „Někoho možná udivilo, že na verbální složku celého projevu připadá jen 7%. Přitom se nám zdá, že řeč je naším hlavním nástrojem. Částečně je to pravda, umění rétoriky patří neodmyslitelně k osobě obchodníka. Chceme-li využít všech jemností, které nám jazyk nabízí, budeme si neustále zvyšovat slovní zásobu. S hlasem je potřeba pracovat, využijeme všech 38%, které nám projev nabízí, a vneseme do svého projevu barvu správnou intonací, střídáním rychlého a pomalejšího tempa, různé hlasitosti...“ (S. 39).</i></p>

			„Ale jak nám to nadměrné mluvení zapadá do poměru 7% (verbální): 38% (tón hlasu): 55% (neverbální)?“ (S. 41)
3a	ČERNÝ, Vojtěch (2003: 285)	<i>Prodejní techniky</i>	„Význam toho, co říkáme, pro emocionální ovlivňování zákazníka (podle Alberta Mehrabiana) – 7% textové, 38% vokální, 55% Faciální“ (S. 285).
4a	ČERNÝ, Vojtěch (2012)	<i>Řeč těla</i>	„Čím více jsou v komunikaci zahrnuty silné pocity a city, tím více narůstá význam komunikace neverbální. Psychologické výzkumy přinesly provokující zjištění, že na celkovém účinku komunikování se může v takových chvílích podílet více nežli 50 procenty výraz tváře a téměř 40 procenty vokální, hlasové charakteristiky řeči. „Přibližně jen 7 procent výsledného efektu komunikace je v těchto případech dáno obsahem toho, co se říká, tedy slovem.“ (S. 25 – Souhrn kapitoly) „Je důležité vědět, že neverbální komunikace existuje a podílí se na ovlivnění protějšku v komunikaci až z 93% (S. 27 a 45)
5a	FISCHEROV Á- KATZEROV Á, Vladka – ČEŠKOVÁ- LUKÁŠOVÁ, Dana (2007: 96)	<i>Grafologie pro personalisty a manažery</i>	„Oblast neverbální komunikace technicky vzdělání manažeři podceňují, přestože je prokázáno, že: „...účinek vyslaného poselství závisí z 55% na signálech řeči těla, z 38% na barvě a melodii hlasu a jen ze 7% na obsahu mluveného slova. Technicky vzdělaným manažerům lze doporučit kurzy zaměřené na tuto oblast“ (S. 96).
6a	FOLWARCZ NÁ Ivana (2010: 154)	<i>Rozvoj a vzdělávání manažerů</i>	„Raport se mezi jednotlivci nevytváří ani tak tím, co se říká, jako spíše podvědomou řečí těla – jeho celkovým držením, gesty a tónem hlasu. Slova jsou nositeli informací. Řeč těla a tón hlasu zase nositeli vztahu. To podporuje i studie profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity v Los Angeles z roku 1981 o vlivu těla a tónu hlasu na to, jak důvěryhodně na nás působí druzí lidé.“ Když jsou slova a řeč těla v rozporu, téměř vždy vnímáme neverbální sdělení jako významnější, i když samozřejmě slovům věnujeme pozornost“ (S. 154).
7a	HLAVÁČEK, Libor (2005)	<i>Mluvití stříbro, mlčeti zlato</i>	„Albert Mehrabian tvrdí, že přibližně polovinu svého prvního dojmu o druhém člověku si vytváříme na základě jeho vzhledu“ (S. 48). (...)

			„Každý, kdo poprvé předstupuje před své posluchače, musí být připraven na to, že svými slovy (alespoň pro začátek) je ovlivní z pouhých sedmi procent, neverbální projevy si připiší na své konto šedesát pět procent pozornosti a zbytek posluchačské přízně inkasuje hlas.“ (S. 41).
8a	JEMELKA, Jiří (2013)	<i>Prodej – dřina nebo hra</i>	„Neurolingvisté říkají, že slova samotná přesvědčí v komunikaci jen ze 7%. Mnohem víc druhé ovlivňuje způsob vaší řeči. Aneb nezáleží tolik na slovech jako na hlase – a to údajně z celých 38% A kde je těch zbylých 55%? Nejsilnější složkou, která hraje v komunikaci roli, je výraz tváře a pohyby těla – řeč těla. Ano, 55% z celkového dojmu prý závisí na tom, zda jsme shrbeni či máme vypnutou hrud. Zda máme sklopenou či vztyčenou hlavu. Zda se tváříme znuděně či nadšeně“ (S. 48-49). (...) „Pamatuješ na řeč těla, tón hlasu? V komunikaci vytváří 93% celkového dojmu. Co zaseješ, to sklidiš.“ Upřímnost za upřímnost. Předstírání za předstírání“ (S. 129).
9a	JŘINCOVÁ, Božena (2010: 95)	<i>Efektivní komunikace pro manažery</i>	„Pouze malý podíl předávaných informací je obsažen ve slovech (podle často citovaného výzkumu A. Mehrabiana verbální složka tvoří pouze 7% obsahu sdělení)“ (S. 95).
10a	KLAPETEK, Milan (2008: 113)	<i>Komunikace, argumentace, rétorika</i>	„Člověk zdaleka ne vše říká slovy“. (...) „Právem proto mnozí odborníci tvrdí, že pouze 7% porozumění je odvozeno z toho, co je slovy skutečně řečeno (a co lze tedy napsat), 38 % sdělení vyčtete z tónu hlasu a 55% z řeči těla, tedy z něčeho, co je jinak než přímým pozorováním a vnímáním naprosto nesdělitelné a co vám ani telefon neprozradí. Neverbální signály se zásadním způsobem podílejí na vytváření tzv. prvního dojmu o osobách. I když to nelze schvalovat, velká většina lidí se tento první dojem ani nesnaží nějak dále ověřovat a korigovat. První dojem pak platí víc, než to, co řeknete slovy. Pouze neverbálně je sdělována věta, jejíž význam je nedocenitelný, věta, která asi nebyla nikdy řečena slovy. Je to věta: „Jste mi velmi sympatický.“ nebo ovšem také věta „Jste mi krajně nesympatický (...).“ (S. 113).
11a	KŘIVOHLA VÝ, Jaro (1995: 85)	<i>Tajemství úspěšného jednání</i>	„Není pravda, že spolu mluvíme jen slovy. Spíše je pravda, že tzv. mimoslovní – neverbální komunikace tvoří více než 90% všeho toho, co si

			<p>sdělujeme“ (S. 85).</p> <p>(...)</p> <p>„Jedna z výše uvedených falešných představ o naší sociální komunikaci hovoří o tom, že není pravda, že spolu hovoříme jen slovy. Uvádí se tam, že zhruba asi 90% toho, co si sdělujeme, jde jinou cestou – tzv. mimoslovním – nonverbálním „komunikačním kanálem“. Není proto marné seznámit se s tím, jak spolu hovoříme beze slov - i když se chceme zabývat tím, jak spolu „mluvíme““ (S. 95).</p>
12a	LEPILOVÁ, Květuše (2008: 137)	<i>Přesvědčivá komunikace manažera</i>	<p>„Podle teoretiků neverbální komunikace jen 7% komunikace patří porozumění verbální řeči, 38% pochází z tónu hlasu a 55% ze signálů řeči těla. Většina odborníků se tak domnívá, že jen jedna třetina obsahu běžných rozhovorů je dešifrována ze slov, dvě třetiny prozrazují neverbální signály“ (S. 137).</p>
13a	MIKULÁŠTÍ K, Milan (2010: 97)	<i>Komunikační dovednosti v praxi. 2. doplněné a přepřacované vydání</i>	<p>„A. Mehrabian (citováno podle S. Hybels, 1989) říká, že vyvolat sympatii, či antipatii je možno několika způsoby. Největší účinek přikládá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - faciálnímu chování, mimice a pohybům očí (55%); - následně se zmenšuje nebo zvětšuje vzdálenost, podle toho, zda se vytváří sympatie či antipatie; - pak hrají důležitou roli svrchní tóny řeči (melodie hlasu, rytmus, hlasitost, výška...38%); - verbální obsah (7%)“ (S. 97).
14a	NĚMCOVÁ, Marie (2006)	<i>Moderní žena: Dokonalá profesní image</i>	<p>„Uvádí se, že první dojem tvoří z 55% vzhled, z 38 % hlas a jen ze 7% obsah“ (S. 17).</p> <p>(...)</p> <p>„HLAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7% veškerých informací sdělujeme prostřednictvím slov - 38% informací sdělujeme prostřednictvím tónu hlasu - 55% informací sdělujeme prostřednictvím řeči těla <p>Důležité je tedy nejen to, co říkáme, ale zejména to, jak to říkáme. Hlas je nám sice dán, ale můžeme ho zdokonalovat“ (S. 119).</p>

15a	NEVOLOVÁ, Monika – DOLEŽAL, Martin (2014: 60)	<i>Bez výmluv! Jak vymazat AŽ, BY, ALE a KDYBY ze slovníku a realizovat to, co opravdu chceme</i>	<i>„Jsou lidé, kteří mají na lži a výmluvy a jejich rozpoznání čich, a pak jsou ti, často označovaní za naivní, kteří slepě věří všemu, co slyší. Víte, proč se říká „slepě věřit“? Protože jako kdybyste jenom poslouchali, co ten druhý říká a měli přitom zavřené oči. A o to přitom jde. Dívat se. Protože abyste mohli porozumět tomu, co druzí cítí a co si myslí, když vám říkají něco jiného než pravdu, pak vězte, že jen pouhých 7% informace odhalíte ze slov. To je dost málo, že? Ti pozornější mohou dalších 38% informace pochopit ze stylu a tónu řeči, ale celých 55% informace tkví v řeči těla!“ (S. 60).</i>
16a	PECH, Jaroslav (2009: 8)	<i>Řeč těla & umění komunikace</i>	<i>„Psychologické průzkumy ostatně ukazují, že z celkového dojmu našeho projevu nejméně ovlivňuje posluchače podstata sdělení tvořená slovy (necelých 10%), daleko více působí hlas /kolem 35%) a dominují neverbální projevy (asi 55%)“ (S. 8).</i>
17a	ŠPAČKOVÁ, Alena (2009: 55)	<i>Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli</i>	<i>„Profesor chicagské univerzity Albert Mehrabian propočítal, že účinek vyslaného poselství závisí z 55% na signálech řeči těla, z 38% na barvě a melodii hlasu a jen ze 7% na obsahu mluveného slova“ (S. 55).</i>
18a	VYMĚTAL, Jan (2008)	<i>Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi</i>	<i>„Znalost neverbální komunikace se tak stává významnou komunikační (a tedy i konkurenční) výhodou zejména v současné době, kdy její znalost a používání poměrně málo rozšířené. V této souvislosti je nutno připomenout tradované, ale dnes zpochybňované konstatování, že úspěch komunikace závisí z 55% na řeči těla, z 38% na hlasovém kontextu (paralingvistice) a pouze ze 7 % na obsahu verbálního projevu. Vypovídací schopnost neverbální komunikace je tedy velmi vysoká a lze z ní získat i informace, které nám mluvčí sdělit vědomě nezamýšlí nebo ani sdělit nechce (...)“ (S. 54).</i> <i>„Je třeba znovu připomenout, že úspěch prezentace závisí z 55% na řeči těla, z 38% na hlasovém kontextu paralingvistice) a pouze ze 7 % na obsahu verbálního projevu“ (S. 187).</i>
19a	VYSEKALO VÁ Jitka – VOŘÍŠEK Karel (2015: 141)	<i>Jak být přesvědčivý a neztratit se v davu</i>	<i>„Dav velmi často kamenuje proroky a věří podvodníkům. Přemýšleli jste nad tím, proč to tak je? Jedna z odpovědí je obsažena v knize Jamese Borga Umění přesvědčivé komunikace (Borg, 2013). Autor zde uvádí zajímavou studii dr.</i>

			<p>Albrechta Mehrabiana z Los Angeles University College, která pochází už ze šedesátých let. Jde o pravidlo ,55, 38, 7'.</p> <p>Podle tohoto pravidla každé sdělení interpretujeme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Z 55% podle vizuálních, neverbálních prvků, tedy toho, co vidíme; - Ze 38% podle vokálních prvků, tedy toho, co slyšíme (síla hlasu, tempo řeči, tón, výška hlasu, intonace); - Ze 7% podle verbální složky, tedy samotného obsahu našeho sdělení, slov, toho, co chceme sdělit. <p>Z toho vyplývá, že 93% padá na vrub neverbální povahy našeho sdělení, ta rozhoduje o tom, jestli posluchače přesvědčíme, jestli přijmou naše sdělení, jestli ho vezmou za své. A teď pozor: pokud je to, co slyšíme, v rozporu s tím, co vidíme, lidé věří vyššímu číslu. Tolik studie dr. Albrechta Mehrabiana“ (S. 141).</p>
--	--	--	---

Tabulka č. I Plné znění relevantní pasáže

	AUTOR	PUBLIKACE PŘEKLAADOVÉ	ODDÍL VĚNOVANÝ MEHRABIANOVÝM ČÍSLŮM
1b	ALLHOFF, Dieter, W. – ALLHOFF, Waltraud (2008: 27)	<i>Rétorika a komunikace</i>	<p>„Mehrabian (1977) zjistil, že pozitivní emocionální postoj k partnerovi v rozhovoru závisí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ze 7% na verbální složce, tedy na vlastním obsahu, - ze 38% na intonaci, - z 55% na výrazu obličeje. <p>To však samozřejmě neplatí obecně. S těmito podobnými čísly je třeba zacházet velice opatrně, protože pocházejí jen z jedné zcela konkrétní pokusné situace, v tomto případě se například vztahují pouze na jednoslovné výrazy. Další výzkumy však dokazují, že vždy je třeba brát v úvahu souhru všech komunikačních kanálů“ (S. 27).</p>
2b	ARTHUR, Diane (2010: 105)	<i>70 tipů pro hodnocení pracovníků</i>	<p>„Vedoucí a zaměstnanci se toho z řeči těla mohou o sobě vzájemně dozvědět tolik jako ze slovního projevu. Experti dokonce tvrdí, že na neverbální úrovni probíhá ve skutečnosti až 55 procent komunikace. Verbální sdělení se považují za méně přesvědčivá než neverbální, a proto když dojde k rozporu mezi verbálním a neverbálním projevem, má neverbální projev</p>

			často významnější vliv“ (S. 105).
3b	BACKWINKE L, Holger – STURTZ, Peter (2005: 20-21)	<i>Telefonujte profesionálně. Jak vést úspěšné telefonické rozhovory</i>	<p>„Antropolog Albert Merabian na základě vědeckého výzkumu popsal rozhodující faktory úspěchu lidské komunikace. Prozkoumával dvě typické oblasti:</p> <p>1) osobní rozhovor, 2) telefonát.</p> <p>V případě osobních rozhovorů označil tři rozhodující faktory úspěchu: odborné znalosti, řeč těla, hlas a techniku vyjadřování. Nejprve se pokuste tipovat, jak se následující faktory podílejí na úspěchu komunikace:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Odborné znalosti - Řeč těla - Hlas a technika vyjadřování <p>Výsledek je překvapující:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Odborné znalosti 7% - Řeč těla 55% - Hlas a technika vyjadřování 38% <p>Jak je možné tento výsledek interpretovat? Určitě to neznamena, že odborná kvalifikace je při osobní komunikaci nepodstatná. Naopak je předpokládána“ (S. 20 – 21).</p>
4b	BILINSKI, Wolfgang (2011: 135)	<i>Velká kniha rétoriky</i>	<p>„Velká část naší komunikace probíhá nonverbálně. Profesor Mehrabian z University od California doložil vědeckými výzkumy, že význam lidské komunikace je definován z padesáti pěti procent řečí těla, z osmatřiceti procent hlasem a jen ze sedmi procent verbálním obsahem.</p> <p>Čísla z Mehrabianova výzkumu jsou samozřejmě průměrem, to znamená, že někdy se v jedné rovině přenesou více, jindy méně významu. U emocionálních sdělení - například „mám tě rád“ – je význam definován pouze řečí těla a hlasem. U věcných témat je důležitější verbální obsah“ (S. 135).</p>
5b	BLOCK, Peter (2007: 68)	<i>Staňte se špičkovým poradcem</i>	<p>„Ve své knize <i>Assertiveness Training for Women</i> uvádějí Gloria Harris a Susan Osborne výzkumy, které potvrzují, že většina naší komunikace probíhá na neverbální úrovni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 7 procent komunikace probíhá pomocí slov; - 38 procent komunikace se uskutečňuje prostřednictvím hlasu, jeho zabarvení, modulace a tempa řeči; - 55 procent komunikace se vyjadřuje prostřednictvím výrazu tváře a těla. <p>Já těmto zjištěním věřím. Budeme-li sledovat</p>

			<i>neverbální chování klienta, snadněji si všimneme projevů odporu“ (S. 168).</i>
6b	BORG, James (2007: 49-50)	<i>Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých</i>	<p>„Stále častěji se dnes soustředíme na vnímání emocí dalších lidí, abychom s nimi mohli úspěšně komunikovat, a snažíme se „dostat se na stejnou vlnovou délku“, abychom se pohnuli z bodu A do bodu B. Řeč těla je primární metodou sdělování emocí druhému člověku, a proto je schopnost vnímat ji správně a zpětně vyzařovat empatii druhému člověku velmi důležitá. Jsme zvyklí na šokující statistiky v novinách. Ted se připravte na další šok: 93-7, či jinak 7-38-55. Postavme se k tomu čelem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 93% z toho, co sdělíme v naší zprávě, je mimoverbální - 7% z toho, co sdělíme v naší zprávě, je slovní. <p>Pokud probereme funkci jazyka v každodenních mezilidských situacích, jejím účelem je sdělovat naše myšlenky, ideje a pocity + pokud tak učiníme správně, komunikace proběhne bez potíží. K tomu nemusí dojít čistě s použitím slov. Dokonce i s pomocí slov závisí na našem způsobu podání, jak uvidíme vzápětí.</p> <p>(...)</p> <p>Existuje ještě další dělení 93% mimoverbální komunikace.</p> <ul style="list-style-type: none"> 55% je řeč těla - 38% se vztahuje k mimoverbálním aspektům <p>mimoverbální aspekty jazyka“ (S. 49-50).</p>
7b	BORG, James (2012: 33-35)	<i>Řeč těla, jak poznat, co kdo doopravdy říká</i>	<p>„Je na čase odkázat na statistiky související s přelomovým – a dosud velmi vlivným – výzkumem, který v roce 1971 provedl profesor Albert Mehrabian u University od Los Angeles (UCLA). V situacích přímé komunikace zkoumal relativní silné stránky verbálních i nonverbálních sdělení a vytvořil komunikační model, který přečkal zkoušku času. Stal se z něho jakýsi základní vzor pro porozumění tomu, jak lidé odvozují význam ze sdělení druhé osoby.</p> <p>S tím, jak téma řeči těla postupně získává na popularitě a rozšiřuje svůj výskyt i do světa „celebrit“ a komerčních časopisů, však bývá tento koncept občas vykládán mylně.</p> <p>Procentuální poměry, které tento model uvádí, byly se značnou přesností potvrzeny a následným výzkumem probíhajícím posledních</p>

		<p>několika desetiletí. Je nesporné, že „nazírání a naslouchání“ (nonverbálním signálům) – jak jsem se zmiňovat dříve – je klíčem k rozluštění skutečných významů v jakékoli přímé komunikaci s další osobou.</p> <p>Mehrabianův výzkum ukázal, že se na každém komunikačním sdělení podílejí tři prvky – řeč těla, hlas a slova. Přišel se svým slavným modelem „55, 38 a 7“, který tvrdí, že:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 55 procent významu jakéhokoli sdělení pochází z vizuální řeči těla (gesta, držení těla, výrazy tváře). - 38 procent významu je hlasových, odvozených z nonverbální stránky řeči – jinak řečeno z toho, jakým způsobem jsou slova pronášena – z barvy, z intenzity, z rytmu. - 7 procent významu pochází ze skutečných slov (obsahu). <p>Moudrost těla (v rámečku): 93% vašeho sdělení je vyjádřeno řečí těla (včetně hlasu).</p> <ul style="list-style-type: none"> - To znamená, že oněch 20 vteřin až 3 minuty, které máme, když si o nás lidé vytvářejí první dojem, bývá určováno spíše tím, jak se prezentujeme a jak věci říkáme, než tím, co říkáme. - Když dojde k neshodě mezi slovy a způsobem, jakým jsou vyjadřována, máme sklon věřit způsobu jejich vyjádření spíše než jejich obsahu. - Řeč těla nám tedy umožňuje nahlížet za vyřčená slova a dostat se ke skrytému sdělení, které je vyjadřováno beze slov. <p>Mehrabianův klasický výzkum nám tedy říká, že se váš vliv omezuje na tři faktory:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. JAK VYPADÁTE, 2. JAK ZNÍTE, 3. CO ŘÍKÁTE. <p>Stručně řečeno – řeč těla je slyšet víc než slova!</p> <p><i>Upozornění</i></p> <p>V průběhu posledních desetiletí si někteří lidé, kteří se seznámili se studií „55, 38 a 7“ (a dalšími, novějšími studiemi, které tato čísla do značné míry potvrzují), tyto průlomové objevy mylně vyložili. Došli k závěru, že slova nejsou moc důležitá, a že když se tváříte sebejistě, vytváříte správný dojem, pořádně se oháknete a pak pronesete svá špatně formulovaná slova</p>
--	--	--

			<p><i>s náležitě svůdnou intonací a barvou hlasu, potom svět patří vám. (Jde o klasickou ilustraci zásady, že „žádná informace je lepší než mylná informace.“)</i></p> <p><i>Myslí si tedy, že pokud slova tvoří z hlediska úspěšnosti upoutání pozornosti méně než 10 vaší interakce, pak vlastní slova nejsou už tak důležitá.</i></p> <p><i>Omyl. To není, co ta studie dokazovala. Až tohle budete v budoucnu číst – určitě na to v té či oné formě narazíte v nějakém časopisu – zhluboka se nadechněte. /konec rámečku/</i></p> <p><i>Co ten výzkum odhalil? No - v zásadě toto: Pokud je oněch 55 procent – tvořených vizuální řečí těla – v nepořádku, lidé se ani nebudou obtěžovat (slušně řečeno) s tím, aby naslouchali zbylým 45 procentům!</i></p> <p><i>A i když se vaši posluchači „obtěžují“, pokud je odradí 38 procent (způsob, jak mluvíte), nebudou se zdržovat s vnímáním zbylých 7 procent (skutečných slov) a vzdáli se – pokud ne fyzicky, tak psychicky.</i></p> <p><i>To jsou zjištění, která prokázal zmíněný výzkum.</i></p> <p><i>Kolikrát jste si pomysleli (nebo řekli) – na party, v práci, na rande – že všechno vypadalo dobře, „dokud ten druhý neotevřel pusou“. (Viděli jste někdy některý z těch televizních pořadů o „rychloražení“?)</i></p> <p><i>Nenechte se zmást – slova jsou důležitá. Naším cílem je především přimět druhého, aby nám chtěl naslouchat. I když máte pocit, že z vás tryská charisma, aniž byste museli říct jediné slovo – přesto jsou slova důležitá. Stejně tak důležité je ovšem to, jak je říkáte“ (S. 33-35).</i></p>
8b	BRUNO, Tiziana, – ADAMCZYK, Gregor (2005: 16 a 45)	<i>Řeč těla – Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla</i>	<p><i>„Psycholog Albert Mehrabian při svém vědeckém výzkumu zjistil, na jakých faktorech závisí účinek mluveného sdělení. Jsou tři: obsah sdělení s podílem 7%, řeč těla s podílem 55%, hlas a technika mluvení s podílem 38%. Tento překvapivý výsledek ukazuje, jaký vliv mají projevy řeči těla v mezilidských kontaktech“ (S. 16).</i></p> <p><i>(...)</i></p> <p><i>„Každopádně 38% úspěchu komunikace závisí na hlase a technice mluvení – což je důvod, proč se působení hlasu věnovat“ (S. 45).</i></p>

9b	CRAIG , David (2014: 128)	<i>Staňte se lidským detektorem lži</i>	„Na základě řady studií se potvrdilo, že 55% komunikace probíhá na neverbální úrovni (pohyby/reakce těla), 38% na úrovni hlasového projevu (jakým způsobem jsou informace sdělovány) a 7% na čistě verbální úrovni (obsah sdělení)“ (S. 128).
10b	FAIRWEATHER , Alan, M. (2009: 151)	<i>Jak být motivujícím manažerem</i>	„Poměrně dobře známé jsou výsledky výzkumu, který provedl dr. Albert Mehrabian. Podle nich účinek sdělení závisí ze 7% na použitých slovech, z 38% na tónu hlasu a z celých 55% na řeči těla. Četl jsem články, které s těmito údaji polemizují a tvrdí, že slova jsou důležitější a mají větší účinek, než uvádí dr. Mehrabian. Neodvážuji se těmto třem aspektům přiřazovat jakékoli číselné ukazatele, ale jsem naprosto přesvědčen, že náš vzhled i tón naší řeči jsou daleko důležitější, než to, co říkáte“ (S. 151).
11b	FLUME , Peter (2008: 60)	<i>Rétorika v praxi</i>	„Propracovaný obsah, přesvědčivá struktura argumentů i přiměřený hlasový projev jsou nezbytnými podmínkami zdařilého řečnického vystoupení. Ovšem samy o sobě nestačí. Vedle jmenovaných bodů totiž přesvědčuje publikum celkové působení osobnosti řečníka, a ne pouhá jeho odbornost. V článku uveřejněném v časopise <i>Psychology Today</i> poukázal A. Mehrabian již v září 1968 na to, že pouze 7 procent komunikace probíhá verbálně, padesát pět procent prostřednictvím signálů řeči těla a třicet osm procent tónem a barvou hlasu. Z toho vyplývá podstatná role vystupování a sním spojené řeči těla. v této kapitole si udělejte několik základních cvičení, která vám pomohou k tomu, abyste stáli před publikem jistě a sebevědomě“ (S. 60).
12b	GALLO , Carmine (2012: 159)	<i>Tajemství skvělých prezentací Steva Jobse</i>	„Albert Mehrabian z losangeleské pobočky Kalifornské univerzity (UCLA) se zabývá studiem výrazových prostředků a komunikace obecně a svá zjištění předložil v knize <i>Silent Messages</i> . Dospěl k závěru, že v rámci konverzace hrají největší roli neverbální signály. Druhým nejvýznamnějším faktorem je barva hlasu, tedy jeho zvuková podoba. A až na třetím místě za nimi se umístil samotný obsah, tedy konkrétní slova“ (S. 159).
13b	GODEFROY , Christian, H. – ROBERT , Louis (1995:	<i>Nauč se přesvědčovat</i>	„Bylo zjištěno, že slova, jež používáme, vyjadřují pouze 7 procent našich emocí: 38 procent toho, co cítíme, je vyjádřeno pomocí tónu hlasu a modulace. Zbývajících 55 procent

	280)		<p>se vyjádří prostřednictvím výrazů tváře (očí, rtů atd.) a gest.</p> <p>Nebylo by prospěšné získat přístup k těmto 93 procentům informací o tom, co cítí jiní lidé, zvláště při vyjednávání? Jak to provést? Čtení řeči těla není něco, co byste se mohli naučit ve škole. Především byste si měli uvědomit, že už dostáváte celou informaci, ať jste si toho vědomi, nebo ne. Problémem je, abyste informaci přefiltrovali a zlepšili své vnímání neverbálního jazyka. Nemusíte zjistit celých 100 procent pocitů druhé osoby, ale rozšíření toho, co už vnímáte, o 20 nebo 30 procent by vám dalo obrovskou výhodu“ (S. 280).</p>
14b	GREFF, Günter (2006: 143)	<i>Třináct účinných strategií pro obchodní vyjednávání</i>	<p>„Albert Mehrabian, uznávaný odborník na komunikaci, zjistil, že pocity a názory se předávají ze 7 procent slovy, ze 38 procent melodií hlasu a z 55 procent neverbálně“ (S. 143).</p>
15b	JANSON, Simone (2010: 177)	<i>Jak nebýt perfektní, ale úspěšný</i>	<p>„Vystupování nás totiž prozradí. Výzkumy ukázaly, že to, jak naše sdělení zapůsobí na ostatní, závisí ve skutečnosti jen ze sedmi procent na obsahu. 55 procent ovlivňuje řeč těla a celých 38 procent toho, jak působíme jako osoba, závisí na hlase, intonaci, přízvuku, artikulaci. Samozřejmě to neznamená, že musíte při mluvení jen dobře vypadat a dobře vystupovat a pak můžete říkat kdejaké nesmysly. Při delším rozhovoru nebo prezentaci nás ostatní samozřejmě hodnotí i podle obsahu. Ale pokud je něco v nepořádku s řečí těla, pak bohužel ostatní tomu, co říkáme, mnohem méně věří“ (S. 177).</p>
16b	HARTLEY, Mary (2004: 8)	<i>Řeč těla v praxi</i>	<p>„Výzkum, který vedl psycholog Albert Mehrabian (Silent Messages, 1971), zkoumá moc neverbální komunikace. Z Mehrabianových pozorování efektivity verbálních prezentací, používaných při každodenních setkáních tváří v tvář, vyplývá, že skutečná slova mají pouze nepatrný vliv. Slova samotná tvoří pouhých 7 procent komunikace. To znamená, že celých 93 procent připadá na neverbální komunikaci. Z toho 38 procent celkového účinku tvoří to, jak zní váš hlas – jeho tón a výška, tempo vaší řeči, hlasitost, přízvuk. Zbylých 55 procent tvoří vizuální vjemy, které posluchači zprostředkují výrazy vaší tváře a pohyby těla. Přestože je tedy většina naší komunikace neverbální, snažíme se</p>

			<i>často pečlivě promyslet, co chceme říci, nebereme však mnohdy dostatečně zřetel na způsob, jakým vše sdělujeme a jak se pohybujeme“ (S. 8).</i>
17b	HEILMANN, Christa (2013: 13)	<i>Řeč těla</i>	<i>„Mnozí „rádci, jak přesvědčivě používat řeč těla“ operují s čísly 7%, 38% a 55%, která mají odkazovat k významu tělesného výrazu při řečové komunikaci. Americký psycholog Albert Mehrabian představil tato čísla v roce 1971 jako výsledek studie, v níž zkoumal podle slovíčka „maybe“ (možná), jak se mění účinek při různých způsobech mluvy, respektive tělesného výrazu. Výsledky této úzce vymezené otázky badatele, který používal vyloženě jen jedno jediné významově neutrální slovo, byly následně nepatříčně zobecněny na celou ústní komunikaci. Význam obsahu, řečového a tělesného výrazu silně kolísá v závislosti na příslušné komunikační situaci. Dobře to vysvětluje následující příklad... Z tělesného výrazu člověka se možná snažíte vyčíst jeho hodnověrnost. Nicméně stabilní poměr 7% (obsah), 38% (hlas) a 55% (tělesný výraz) není možné použít na všechny komunikační situace“ (S. 13).</i>
18b	HIERHOLD, Emil (2008: 291)	<i>Rétorika a prezentace</i>	<i>„Údaje z výzkumu Alberta Mehrabiana, amerického psychologa, zjednodušeně říkají, že z celkového působení nějaké osoby připadá jen 7% na slova, zatímco neverbální signály převažují – „JAKÝ jsi, přehluší tvá slova!“ (S. 291).</i>
19b	JAMES, Judi (2000: 14)	<i>Řeč těla. Jak vzbuzovat příznivý dojem</i>	<i>„Je snadné příliš se starat o to, co říkáme, namísto toho, jak to říkáme. Albert Mehrabian ve svém výzkumu přesně zjistil, z čeho se skládá celkové sdělení. Výsledky jsou překvapivé: Slovní sdělení – 7% Tón hlasu – 38% Vizuální (zraková) informace – 55% Ve srovnání s tónem hlasu a neverbální stránkou komunikace jsou slova rozhodně na posledním místě. Tvrdíte-li jednu věc, a řeč vašeho těla tvrdí opak, pak je jako pravdivá vnímána zpráva vizuální, a tu si také budou lidé déle pamatovat“ (S. 14).</i>
20b	KNATHS, Marion (2009: 25)	<i>Hry o moc. Jak se ženy prosazují</i>	<i>„Albert Mehrabian prezentoval už v roce 1972 ve své studii „Silent Voices“ pojetí, že pouze přibližně 7% obsahu, 38% hlasu a 55% řeči těla rozhodují o tom, co ovlivní našeho komunikačního partnera. Přestože je tato</i>

			<i>studie sporná, nesporným zůstává, že věcný obsah nehraje rozhodující roli“ (S. 25).</i>
21b	KORDA, Phillippe (2011: 140)	<i>Zlatá pravidla obchodního vyjednávání</i>	<i>„Albert Mehrabian ve své slavné studii zhodnotil, že slova mají při vyjadřování emocí 7% roli, zatímco intonace 38%, přičemž nejpodstatnější jsou pohyby těla a obličeje (55%)“ (S. 140).</i>
22b	KUHN, Oliver (2013: 62)	<i>Dokonalý svůdce</i>	<i>„Až 93 procent komunikace probíhá prostřednictvím řeči těla“ (S. 62).</i>
23b	LEWIS, David (2010:19)	<i>Tajná řeč těla</i>	<i>„Albert Mehrabian, profesor psychologie na Kalifornské univerzitě v Los Angeles, vypočítal, že pouze asi 7 procent porozumění je odvozeno z toho, co je skutečně řečeno, 38 procent pochází z tónu hlasu, kterým je to řečeno a 55 procent ze signálů řeči těla. Důležitost nonverbální komunikace zdůraznil také Ray Birdwhistell (...)“ (S. 19).</i>
24b	MATSCHNIGOVÁ, Monika (2015: 9)	<i>Jak poznat člověka podle gest</i>	<i>„Řekli byste, že když se s nějakým člověkem setkáme poprvé, komunikujeme až z 93 procent právě prostřednictvím naší řeči těla? Plných 55 procent pozornosti směřujeme na držení těla, gestikulaci a mimiku našeho partnera v rozhovoru, dalších 38 procent věnujeme hlasitosti projevu nebo melodii hlasu. Obsah sdělení nás tedy na rozdíl od způsobu zprostředkování zajímá pouze ze 7 procent. Není divu, protože řeč těla nám o našem protějšku a jeho osobnosti prozradí více než sebevětší množství jeho slov“ (S. 9)</i>
25b	MÜHLEISEN, Stefan– OBERHUBER, Nadine (2008: 52)	<i>Komunikační a jiné měkké dovednosti</i>	<i>„Výsledky výzkumů sociálních psychologů říkají, že sedm procent toho, jak člověk působí, se vztahuje k tomu, co říká, tedy k obsahu. Za celých čtyřicet procent toho, jak působíme, vděčíme hlasu. A padesát tři procent připadá na tělo a zevnějšek. Pokud je vám například nepříjemný hlas televizního moderátora, vadí vám. Nejrady byste přepnuli jinam. A pokud upoutá vaši pozornost nemožně vzorované sako, brzy nebudete sledovat nic jiného“ (S. 52).</i>
26b	PEASE, Allan (2001: 9)	<i>Řeč těla. Jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla</i>	<i>„Albert Mehrabian zjistil, že verbální složka tvoří pouhých 7% obsahu sdělení, vokální složka (tón hlasu, modulace a další zvuky) tvoří 38% obsahu sdělení a zbývajících 55% obsahu sdělení je zprostředkováno neverbálními signály“ (S. 9).</i>
27b	PEASOVI, Allan a Barbara (2011: 22)	<i>Řeč těla</i>	<i>„Od dob Darwinových badatelé identifikovali a zaznamenali téměř milion neverbálních podnětů a signálů. Průkopník výzkumu řeči těla</i>

			<p><i>z padesátých let minulého století Albert Mehrabian zjistil, že z celkového významu sdělení připadá pouhých 7% na verbální složku (pouze slova), 38 % na zvukovou složku (včetně tónu hlasu a modulace) a 55% na neverbální projev“ (S. 22).</i></p>
28b	<p>POTTSOVI, Conrad a Suzanne (2014: 85-86)</p>	<p><i>Asertivita – umění být silný v každé situaci</i></p>	<p><i>Komunikace probíhá nejméně na dvou úrovních:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Na úrovni obsahu – co říkáte,</i> - <i>na úrovni emocí – jak to říkáte.</i> <p><i>V 60. letech 20. století provedl tým profesora Alberta Mehrabiana z Kalifornské univerzity výzkum modelů lidské komunikace. Výzkum se týkal mluvené komunikace a je nesmírně užitečný jako ilustrace významu neverbálních faktorů ve snaze sledovat a pochopit význam sdělení. Mezi tyto faktory patří postoj, vzdálenost /prostor, gesta, výraz obličeje, pohyby hlavy, oční kontakt a také neverbální složky mluveného projevu, jako je tón, hlasitost, rychlost, důraz, pomlky a projev jako takový. Výzkum profesora Mehrabiana poskytl základ pro následující často citované statistiky týkající se efektivity mluvené komunikace:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>7% sdělení plyne z pocitů a postojů ve vyřčených slovech</i> - <i>38% sdělení připadá na pocity a postoje odrážející se v hlase.</i> - <i>55% sdělení připadá na pocity a postoje vyjádřené výrazem obličeje, držením těla a gesty.</i> <p><i>Je ovšem nezbytné vyhnout se zobecňování těchto závěrů a jejich vztahování na všechny formy komunikace. Význam Mehrabianovy teorie souvisí s komunikací, při které hraje emocionální složka sdělení významnou roli a její správné pochopení je proto klíčové.</i></p> <p><i>„Výzkum profesora Mehrabiana – „Během první studie poslouchali účastníci výzkumu nahrávku, na které ženský hlas říkal slovo „možná“ třemi různými způsoby vyjadřujícími sympatie, neutrální dojem a antipatie. Dále jim byly předloženy fotografie ženy, která stejné emoce vyjadřovala výrazem tváře. Následně byli účastníci požádáni, aby zkusili odhadnout emoce:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Zaslechnuté v hlase na nahrávce,</i> - <i>Vyjádřené výrazem ženy na fotografiích,</i> - <i>Vyjádřené kombinací nahrávek a</i>

			<p><i>fotografií.</i></p> <p><i>Jaký byl výsledek? Správné odpovědi účastníků byly o 50% častější ve druhém případě, tj. tehdy, když měli odhadnout emoce z výrazu obličeje na fotografii, a nikoli ze samotného hlasu.</i></p> <p><i>Během druhé studie účastníci poslouchali nahrávku devíti slov:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - „miláčku“, „drahý“, „děkuji“ (slova, která měla vyjadřovat sympatie) - „možná“, „opravdu“, „aha“ (slova, která měla vyjadřovat neutralitu) - „nedělej to“, „brutální“, „hrozný“ (slova, která měla vyjadřovat antipatie) <p><i>Každé slovo bylo vysloveno třemi různými způsoby a účastníci měli odhadnout, jaké emoce mají vyjadřovat. Výsledky ukázaly, že větší vliv měl tón hlasu než slova samotná. Kombinace těchto dvou výsledků vedla profesora Mehrabiana k formulování často citovaného a příliš zjednodušovaného statistického pravidla:</i></p> <p><i>Komunikace je ze 7 % verbální, z 93% neverbální.</i></p> <p><i>Závěr výzkumu profesora Mehrabiana říká, že v případě nekonzistentní či protichůdné komunikace mohou být řeč těla a tón hlasu významnějšími ukazateli významu emocí než samotná slova.</i></p> <p><i>(...)</i></p> <p><i>Bylo by chybné zobecnit závěry profesora Mehrabiana na všechny typy komunikace, protože jeho výzkum byl proveden v situacích, kdy existoval rozpor mezi slovy a výrazem. Je nicméně zřejmá nezbytnost souladu slov s neverbálními projevy, které je doprovázejí. Toto výrazně ovlivňuje důsledky, vliv a pochopení“ (S. 85-86).</i></p>
29b	RECKNAGEL, M. – VAN WÜLLEN-ROMANN, Heike (2012: 17)	<i>Jak komunikovat chytře</i>	<p><i>„Výzkumy dokládají, že komunikace probíhá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Z 55% neverbálně,</i> - <i>Z 38% prostřednictvím tónu řeči,</i> - <i>Pouze ze 7% verbálně“ (S. 17).</i>
30b	SARGENT	<i>Jak sebejistě mluvit</i>	<i>„Čemu věnujeme největší pozornost? pro</i>

	Ema – FEARON , Tim (2012: 80-81)	s kýmkoli	<p>odpověď na tuto otázku se obrátíme ke studii Alberta Mehrabiana, který zkoumal relativní důležitost těchto (verbální, vokální, vizuální) těchto tří oblastí při prvních dojmech při setkání a jejich vliv na to, do jaké míry si o daném člověku vytváříme pozitivní/negativní úsudek. Tuto informaci poté převedl do procentuálního skóre jednotlivých oblastí. Jsme si vědomi toho, že pro některé z vás to může být známé téma; ti, kteří se s tím však nikdy neselekali, si předtím, než se podívají na výsledky, mohou klidně tipnout a pak porovnat, nakolik vaše zkušenost odpovídá té Mehrabianově.</p> <p>„Výsledky, ke kterým došel, byly docela překvapivé. Relativní důležitost, kterou přikládáme každé z těchto tří oblastí, je v procentech tato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbální: 7 procent, - Vokální: 38 procent, - Vizuální: 55 procent. <p>Co to všechno znamená? Nejprve bychom měli zdůraznit, co to neznámá. Neznámá to, že by vaše slova nebyla důležitá. Samozřejmě, že jsou důležitá. A co to znamená? Že z hlediska vytváření pozitivního/negativního dojmu ve zcela prvotních fázích setkání věnujeme nesmírné množství pozornosti tomu, co vidíme (...)“ (S. 80-81).</p>
31b	THIELE , Albert (2010: 59)	Jak na „špinavé“ triky a útoky v komunikaci	„Psychologické poznatky říkají, že nonverbální signály určují více než padesát procent sympatií (viz např. Mehrabian 1982). Díky tomu máte v každé komunikační situaci příležitost podpořit své argumenty řečí těla a „podvědomě“ si vytvořit osobní vztah ke komunikačnímu partnerovi“ (S. 59).
32b	THIEL , Erhard (1993: 8)	Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov	„Taková řeč těla, je daleko upřímnější než slova. Je to skutečně tak. To nejdůležitější „slyšíme“ očima. Jen sedm procent informací, které získáváme z rozhovoru, nám poskytují slova. Odhalil to antropolog Albert Mehrabian. 38 procent získáváme z tónu a barvy hlasu 55 procent z řeči lidského těla. Nesmíme však zapomenout, že se na tomto procesu podílejí i jiné smyslové orgány. Například nos hledá pravdu velmi intenzívně, ale pozadu za ním nezůstává ani hmat“ (S. 8).
33b	TOPF , Cornelia (2009: 24 a 50)	Řeč těla pro ženy	„Náš vliv na ostatní lidi vyvolává: - Z 55 procent naše řeč těla;

			<ul style="list-style-type: none"> - Z 38 procent naše hlasové projevy; - Z pouhých 7 procent to, co říkáme (S. 24). <p>(...)</p> <p><i>Jak to říkáme (řeč těla a vedení hlasu) má na druhé vliv z 93 procent. Proto je logické, že lidé spíše věří neverbálnímu sdělení. Nevysílejte rozporuplná sdělení: Verbální a neverbální řeč musí být v souladu – chcete-li, aby vám lidé rozuměli a vy jste na ně působili přesvědčivě. Jestliže verbální a neverbální vyjádření nejsou v souladu, vysíláte rozporná sdělení, která: nebudou druzí chápat; váš protějšek zmatou; obrátí se proti vám, když se všichni ptají: „Co tím vlastně myslí?“ (...)“ (S. 50).</i></p>
34b	TRACY, Brian (1999: 186)	<i>Jak mnohem lépe prodávat</i>	<p>„Dr. Albert Mehrabian, specialista na komunikaci, určil, že se vaše dorozumívání skládá ze tří prvků: z vašich slov, tónu vašeho hlasu a řeči těla. Ve svých studiích došel k závěru, že vaše slova tvoří pouhých 7 procent toho, co u vás druhý vnímá. Tón vašeho hlasu a koncovky, které používáte, tvoří 38 procent vašeho poselství. Řeč vašeho těla, celkový zrakový vjem veškerého vašeho vzhledu a držení těla tvoří plných 55 procent poselství, jež vaši zákazníci přijímají. Hovoříte-li se svým zákazníkem po telefonu, vliv řeči vašeho těla odpadá, kdežto důležitost vašeho hlasu a jeho zvuku obrovsky narůstá. Proto musíte při telefonickém rozhovoru pečlivě naslouchat rychlosti a rytmu mluvy člověka na druhém konci linky a přizpůsobit se jeho způsobu hovoru, jak jen to jde“ (S. 186).</p>
35b	WAGE, Jan (2002: 17-18)	<i>Řeč těla jako účinný nástroj prodeje</i>	<p>Často bývá citován závěr výzkumu amerického vědce Alberta Mehrabiana, v němž se říká, že sympatii a antipatii lze v druhých lidech vzbudit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ze 7% textovým chováním, tzn. věcným obsahem slov; - Z 38% vokálním chováním, tzn. melodií a rytmem řeči; - Z 55% faciálním chováním, tzn. výrazem obličeje.

			<p><i>Občas se z tohoto tvrzení vyvozuje mylný závěr, že řeč těla je pro prodejce důležitější než obsah promluvy. Lze si však jen stěží představit hluchoněmého prodejce, který by argumentoval pouze mimikou a gestikulací. V úvodu této kapitoly bychom proto měli jasně stanovit hierarchii komunikačních prostředků.</i></p> <p><i>Nejdůležitějším z nich je a zůstává věcně správný text, tedy argumentace, již bychom si měli osvojovat a neustále ji zlepšovat. Druhý nejdůležitější je způsob našeho přednesu, naše vokální chování. Třetí v pořadí je řeč těla, která nemá autonomní funkci, nýbrž významně podporuje věcnou argumentaci a jednání. Výsledky „mehrabiánského“ výzkumu se vztahují jen k sympatii, kterou vzbudíme v druhých. Ta je důležitá pro rozhodnutí o koupi, nerozhoduje však o všem. Pokud se nám zdá věcný návrh solidní a současně výhodný, nemusí být prodejce zrovna tím nejsympatičtějším reprezentantem v branži. Dnes přesto platí, že v oborech, v nichž jsou čistě věcná rozhodnutí spíše pravidlem než výjimkou, se nabídky nejrozličnějších konkurentů kvalitativně a cenově stále více sblížují. Proto se faktory jako sympatie a antipatie stávají oním pověstným „jazýčkem na vahách“ a mohou ovlivnit rozhodnutí“ (S. 17-18).</i></p>
36.	YAGER, Jan (2012: 25)	Produktivní vztahy	<p><i>„Výzkumné studie Alberta Mehrabiana týkající se našeho rozhodování o tom, jestli se nám někdo líbí či ne, vedly k těmto obecným závěrům: pouze 7% našeho úsudku o druhých tvoří verbální komunikace. Zbytek ovlivňuje tón hlasu (33%) a celková řeč těla (55%). Tyto statistiky, i když poněkud zjednodušené, stále poukazují na to, co je pro nás klíčovým faktorem: vyhnout se přílišnému důrazu na jeden typ komunikace“ (S. 25).</i></p>

Tabulka č. II Plné znění relevantní pasáže

ABECEDNÍ SEZNAM VYBRANÝCH WEBOVÝCH STRÁNEK S KOMPLETNÍ UKÁZKOU²⁶⁹		
1.	Agentura Majestic.cz	<i>„Přibližně 93% naší komunikace je neverbální. Seminář vám poskytne příklady ze skutečného života a spousta praktických tipů, které budete moci ve své praxi okamžitě</i>

²⁶⁹ Součástí bakalářské práce jsou na příložených CD PrintScreeny všech použitých webových stránek pro analytickou část „České internetové prostředí“.

		<i>použít. “</i>
2.	AZ Akademie.cz	<i>„93% komunikované zprávy jde neverbální cestou, pomůžeme Vám mít pod kontrolou svoji neverbální komunikaci a porozumět tomu, co Vám touto cestou sdělují ostatní.“</i>
3.	BayChick.blogspot.cz	<i>„Ze své zkušenosti určitě víte, že na prvním dojmu záleží. Pokud si vezme dva příklady lidí - oba budou muži (nebo ženy), jeden bude stát rovně, bude upravený, s příjemnou vůní a bude se na vás mile usmívat, druhý bude působit nervózně, bude rozčuchaný a na sobě týden staré tričko se včerejší pastou. Řeč těla tvoří 93% toho, co si od nás člověk odnese, zbylých 7% tvoří slovní projev, takže i když neznáme jejich povahy, sympatičtější je nám muž číslo jedna a to jen díky jeho řeči těla.“</i>
4.	Centrum systematiky NLP.cz	<i>„Uvažte sami, pokud je 93% komunikace na neverbální úrovni, kolik informací od druhých vám proklouzne mezi prsty a naopak jaká sdělení neúmyslně předáváte svým kolegům. Uvědomte si, zda je vaše současný způsob komunikace v souladu se sdělením, které chcete vyjádřit nebo zda vnímáte prostor pro zlepšení a zdokonalení.“</i>
5.	Doceo.cz	<i>„7. Nemůžeš nekomunikovat. Sdělení předáváme našim tělem, oblečením, postojem, zálibami, gesty, mimikou, když nic neříkáme, i, když jsme nepřítomni. Téměř 93% veškeré komunikace probíhá neverbálně. Jde jen o to, jestli to děláme vědomě, naplňujeme své cíle, nebo podvědomě, a snášíme veškeré důsledky. Je lepší umět komunikovat a rozumět komunikaci jiných.“</i>
6.	Dreamlife.cz	<i>„I když bychom si všichni přáli jednat logicky, tedy řídit se ve svých rozhodnutích pouze a jenom mozkiem, nakonec nás vždy do jisté míry ovlivní i naše emoce. Své emoce vysíláme do okolního světa a zároveň přijímáme emoce ostatních. Momentální rozpoložení se příliš neprojevuje tím, co právě říkáte. Klíčovým je způsob, jakým to říkáte. Někteří lidé tvrdí, že v některých případech řeč těla a tón hlasu tvoří až 93% komunikace. Tyto dva aspekty jsou tedy určitým signálem toho, jak se právě cítíme a co si myslíme. Pozitivní myšlení bude mít nečekaně velký dopad na dobré výsledky vašich činů i příznivé vztahy.“</i>
7.	E-learning – Everesta.cz	<i>„7. Nemůžeš nekomunikovat. Sdělení předáváme našim tělem, oblečením, postojem, zálibami, gesty, mimikou, když nic neříkáme i když jsme</i>

		<i>nepřítomni. Téměř 93% veškeré komunikace probíhá neverbálně. Jde jen o to, jestli to děláme vědomě, naplňujeme své cíle, nebo podvědomě a snášíme veškeré důsledky. Je lepší umět komunikovat a rozumět komunikaci jiných. “</i>
8.	Gaudens.cz	<i>„Co je tedy to nejpodstatnější, co klienti při komunikaci registrují a co je nejvíce ovlivňuje? Bavíme se samozřejmě o verbální a neverbální komunikaci; a jejich vzájemný poměr významu je stěží uvěřitelný. Tedy, co naši partneři vnímají: Verbální komunikace (obsah slov, sdělená fakta) - 7% Neverbální komunikace (řeč těla, intonace, kvalita projevu atp.) - 93%“</i>
9.	Horizonty lidských zdrojů.cz	<i>„Albert Mehrabian (Silent Messages, 1971) zkoumal moc neverbální komunikace. Jeho výsledky v této oblasti poukázaly na skutečnost, že verbální projevy užívané každodenních setkání tváří v tvář má na jedince nepatrný vliv. Obsah sdělení tvoří pouhých 7% komunikace, 93% tedy připadá na neverbální komunikaci. Z toho 38% zahrnuje hlas – výška, tón, tempo, hlasitost, pomlky, přízvuk. Zbylých 53% tvoří vizuální vjemy, které posluchač zprostředkovává prostřednictvím výrazů tváře a pohybů těla. “</i>
10.	Hypnotická komunikace.cz	<i>„Peter Sasín, autor knihy Triumf, expert na neverbální komunikaci a NLP trenér, říká, že až 93% naší komunikace připadá právě na řeč těla, zatímco samotná slova mají jen 7% důležitosti. “</i>
11.	Institut celoživotního vzdělávání ¹	<i>„Některé výzkumy tvrdí, že až 93% celé lidské komunikace probíhá na neverbální rovině. Tento kurz Vám nabízí možnost nahlédnout nejen do základů proxemiky a haptiky, ale především do fascinujících neverbálních projevů při lhaní, podvádění a manipulaci. “</i>
12.	InteractiveSeller.com	<i>„Lepší práce s klientem - až 93% komunikace je neverbální. “</i>
13.	Já to dokážu	<i>„Připravují se jen obsahově. Většina lidí neví, jak se mají připravit na setkání neverbálně. Přitom platí, že 93% komunikace tvoří řeč těla – tzn. neverbální komunikace, která prozradí hodně. “</i>
14.	Knihovnický zpravodaj Vysočina.cz	<i>„V komunikaci tvoří slova pouhých 7% sdělení, 93% sdělujeme neverbálně. 38% na nás působí znění hlasu (tón, výška, tempo řeči, hlasitost, přízvuk) a 55% na nás působí vizuální vjemy (výraz tváře a pohyb těla). “</i>
15.	Mendelova univerzita (eKnihovna)	<i>„Komunikací se zabýval psycholog Albert Mehrabian, který ve svém vědeckém výzkumu zjistil, že účinek</i>

		<i>mluveného sdělení závisí na 3 základních aspektech. Na obsahu sdělení závisí 7 %, na obličejové mimice a řeči těla 55 % a zbývajících 38 % závisí na způsobu, jakým jsou slova řečena, tedy na hlase a technice mluvení. Shrňme-li to, zjistíme, že celých 93% připadá na nonverbální a paraverbální komunikaci. Pouhých 7 % účinku závisí na verbální komunikaci, na obsahu sdělení. Jak prohlásil ve své knize „Tajná řeč těla“ David Lewis, „Řeč těla hovoří nejhlasitěji ze všech“.</i>
16.	MindSonar Centrum.cz	<i>„93% naší komunikace je neverbální a verbální je pouze 7 %. Pro pochopení je podstatné úplně porozumět, jakým způsobem funguje našich 5 smyslů (prezentačních systémů) a jak jsou vzájemně propojeny.“</i>
17.	Modnisvet.blog.cz	<i>„Slova představují pouze 7% z celkového obsahu sdělení. Výška hlasu a gesta tvoří 38%. Výraz tváře dokonce až 55% a vzhledem k tomu že až 93% komunikace probíhá beze slov, je pochopení neverbálních projevů nejdůležitější v naslouchání.“</i>
18.	Moravská zemská knihovna.cz	<i>„Dozvíte se, jak správně naslouchat, jak řešit konflikty a efektivně mluvit s druhými lidmi. Slova tvoří pouhých 7% sdělení, 93% informací sdělujeme beze slov - tzv. řeči těla. Druhá část bude tedy zaměřena na příklady nonverbální komunikace.“</i>
19.	Myc.creativist.me	<i>Komunikace: (...) verbální = slovní (7% komunikace); neverbální = mimoslovní, používáme všechno jiné jen ne slova (93%)</i>
20.	NLP – Institut pro neuro-lingvistické programování.cz	<i>„Téměř 93% veškeré komunikace probíhá neverbálně. Jde jen o to, jestli to děláme vědomě, naplňujeme své cíle, nebo podvědomě a snášíme veškeré důsledky. Je lepší umět komunikovat a rozumět komunikaci jiných.“</i>
21.	NLP – Business Academy.cz	<i>„Jestliže je 93% komunikace na neverbální úrovni, víte, kolik informací od druhých vám proklouzne mezi prsty a naopak jaká sdělení neúmyslně předáváte svým kolegům? Zamyslete se, zda je váš současný způsob komunikace v souladu se sděleními, které chcete vyjádřit nebo zda je ve vaší komunikaci prostor pro zlepšení a zdokonalení.“</i>
22.	Petr Popek.cz	<i>„Důraz byl kladen právě na těch 93% komunikace v živém setkání a práce s ní.“</i>
23.	Rectelaonline.cz	<i>„Jak natrénovat techniky řeči těla, které tvoří o 93% naší komunikace, a zbavit se nepochopitelných odmítání.“</i>

24.	Rodicum.cz	<i>„Ty mohou být zaměřeny například na schopnost rozumět neverbální komunikaci a adekvátně využívat jejich prostředků (zhruba 93% sdělení od druhých lidí k nám přichází právě touto formou).“</i>
25.	SmartEmailing.cz	<i>„Na druhou stranu, 80% lidí si pamatuje to, co vidí nebo dělají. Je vědecky prokázáno, že člověk zpracovává vizuální vjemy 60.000x rychleji než text a že 93% veškeré komunikace je komunikací neverbální.“</i>
26.	Studnice.org	<i>„Současná pojetí pravdy První, a dnešní nejoblíbenější, je pojetí každý má svou pravdu. Před několika lety jsem byl na vůdcovském kurzu ve skautu, a tam měl jeden milý starý pán přednášku o náboženství, a tak vyprávěl o tom, jak jsou ve skutečnosti všechna náboženství stejná, že každé má tu svou pravdu a kdesi cosi. Zeptali jsme se ho ještě s jedním kamarádem, copak udělá s tím, když třeba Islám tvrdí, že Ježíš je prorok a rozhodně žádný Boží Syn, zatímco křesťanství pravý opak. Jak můžou mít tedy pravdu oba? Copak už jen zdravý selský rozum nebude protestovat proti takové donebevolající hlouposti?“</i>
27.	Svetsvadeni.cz	<i>„Dalším důležitým videem je komunikace. Mnoho lidí neumí komunikovat. A když už osloví nějakou ženu tak jsou zbytečně z ní nervózní. Protože společnost nás učí, že je to přeci divné ne? Anebo mnoho lidí nezná, že základem úspěchu je neverbální komunikace. Uvádí se, že je to až nějakých 93% úspěchu. Takže díky tomuto videu, budete vědět jak komunikovat s ženami ústy i tělem. A věřte, to se vám bude hodit i do jiných oblastí v životě.“</i>
28.	Twogentlemen.cz	<i>„Na komunikaci můžeme narazit v podstatě všude, kam se podíváme. Komunikace je jakési sdílení v komunitě ve formě dialogu. Komunikaci dělíme na verbální komunikaci, což je běžná mluva člověka, a na non verbální, což je například gestikulace aj. Avšak víme vůbec, že se komunikace skládá ze 7% z verbální komunikace a neuvěřitelných 93% z non verbální?“</i>
29.	Vedeme.cz	<i>„(...) Albert Mehrabian (...) při studiu „živé“ mezilidské komunikace došel profesor Mehrabian k zajímavému poznatku:</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • 7% významu je odvozeno z obsahu slov, tedy z toho, co je řečeno. • 38% významu je odvozeno z toho, jak je to řečeno, tedy z tónu, frekvence, melodie a síly hlasu

		<p><i>mluvčího (paralingvistické signály).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 55% významu je odvozeno z neverbální komunikace mluvčího. <p><i>Nezaujatý manažer</i></p> <p><i>Je naprosto fascinující, jak se obzvláště „profesionální“ manažeři při komunikaci, a to zejména při hodnocení lidí, při jejich přesvědčování motivaci, soustřeďují na obsah sdělení, zatímco 93% významu nemají víceméně pod vědomou kontrolou, nebo sdělují dokonce opak. Vezměme si například hodnocení - pokárání pracovníka.</i></p> <p><i>Standardní pokárání probíhá tak, že manažer si nasadí masku pokerového hráče a „profesionálně nezaujatě“ vyrovnaným hlasem konkrétně pojmenovává pracovníky nedostatky. Co tím vlastně sděluje? Prostřednictvím obsahu slov sděluje, že je nespokojen. A pracovníkův dojem je, že je to manažerovi z 93% úplně jedno. Takže jakápak nespokojenost? A proč mě tedy vůbec volal na kobereček?“</i></p>
30.	You Akademie / Akademie-nlp.cz	<p><i>„Všichni neustále komunikujeme verbálně i neverbálně. Náš postoj, řeč těla, gesta, mimika, oblečení a mnoho dalšího je způsobem komunikace. Dokonce i pokud mlčíme, nic neděláme, anebo vůbec nejsme přítomní, to všechno je forma komunikace. Téměř 93% komunikace probíhá neverbálně. Smyslem každé komunikace je následná reakce. Ta se může lišit od toho co očekáváme, ale je věcí schopnosti dosáhnout očekávaný výsledek. Neexistuje člověk, s kterým by se nedalo komunikovat, je to jen otázka zkušenosti řečníka.“</i></p>
31	Milada Záborcová	<p><i>„Cílem bližšího seznámení s touto zajímavou sférou čítající až 93% naší sociální komunikace je pro většinu z nás - při vědomí velmi široké škály mimoslovního sdělování – zejména rozšíření kompetencí při budování vlastních předpokladů a východisek našich příštích vstřícných a přínosných rozhovorů, prezentací, či třeba jen zkvalitnění naslouchání druhým, a tudíž i lepší porozumění komunikačním partnerům, a ostatně i sobě.“</i></p>
32.	Ztracene.blogspot.cz	<p><i>„Věřte nevěřte, 93% komunikace je neverbálního charakteru. Pro efektivní společenské vystupování je pro každého člověka zcela zásadní naučit se ovládat základní pravidla řeči těla - jak působit důvěryhodně, jak neprozradit lež, či jak na sebe přitáhnout pozornost okolí.“</i></p>

Tabulka č. III Plné znění relevantní pasáže