

Filozofická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci

Katedra žurnalistiky

Mehrabianova rovnice
v kontextu komunikační teorie

Mehrabian Formula
in Context of Communication Theory

Magisterská diplomová práce

Bc. Jiří Hůlek

Vedoucí práce: Mgr. Petra Chvojková Ph.D.

Olomouc 2017

Čestné prohlášení:

Tímto čestně prohlašuji, že jsem magisterskou práci vypracoval samostatně pouze za pomoci pramenů uvedených v seznamu bibliografie na konci práce. Celkový rozsah práce činí: 154 066 znaků.

V Olomouci dne:

.....

Jiří Hůlek

Poděkování:

Na tomto místě bych rád poděkoval paní doktorce Chvojkové za trpělivé vedení při psaní magisterské práce a svým rodičům, kteří mě vždy plně podporovali ve studiu, a proto by bez jejich pomoci nemohla vzniknout ani tato kvalifikační práce. Neposlední v řadě si velký dík zasluhuje Anna Vančurová, která mi vždy byla velkou oporou.

Abstrakt:

Magisterská práce se zabývá problematikou tzv. Mehrabianovy rovnice, která spočívá v procentuálním zastoupení vlivu verbální (7 %), vokální (38 %) a faciální (55 %) složky komunikace ve specifických situacích. Tento rok je tomu již 50 let od doby, kdy byly výsledky Mehrabianových experimentů publikovány. Dodnes však bývá Mehrabianova formule bez-kontextuálně užívána jako argument při obhajování významnosti neverbální komunikace. Vzniklá skutečnost nadhodnocování neverbální složky v komunikaci způsobila, že se nejen v rámci diskurzu komunikační teorie dokonce hovoří o tzv. „komunikačním mýtu“. Hlavním cílem této práce je explanace Mehrabianova přístupu v oblasti neverbální komunikace ve vztahu k Mehrabianově rovnici. V práci je nejprve předložen výklad Mehrabianem užívaných pojmů, konceptů a teorií s přihlédnutím ke kontextu jeho tvorby pomocí (tradic) komunikační teorie. Dále následuje představení Mehrabianových (a kol.) výzkumů, ze kterých vzešla tříkomponentová rovnice a přiblížení autorovy interpretativní fúze experimentů.

Klíčová slova:

Albert Mehrabian, Mehrabianova rovnice, Mehrabianova čísla, neverbální komunikace, neverbální chování, emoce, postoje, multikanálová komunikace, nekonzistentní komunikace

Abstract:

This master thesis focuses on the issue of the so-called Mehrabian formula, which consists in the percentual influence of verbal (7 %), vocal (38 %) and facial (55 %) components of communication in specific situations. It has been already 50 years since the results of Mehrabian experiments were published. To date, the Mehrabian formula is used context-free as an argument in defending the significance of nonverbal communication. The fact of overestimating nonverbal component in communication (regarding Mehrabian formula) has been labeled as so-called “communication myth” not only in the discourse of communication theory. The main objective of this work is the explanation of Mehrabian approach within nonverbal communication field in relation to Mehrabian formula. At first, the thesis presents an interpretation of Mehrabian terms, concepts and theories, taking into account the context of his work while using the theory of communication and its traditions. Next follows the description of Mehrabian (et al.) research, from which the three-component equation emerged, and the explanation of author's interpretive fusion of experiments.

Key words:

Albert Mehrabian, Mehrabian formula, Mehrabian numbers, nonverbal communication, nonverbal behaviour, emotions, attitudes, multichannel communication, inconsistent communication

Obsah

Úvod.....	8
1. Téma práce.....	8
2. Kontext tématu.....	10
3. Struktura a cíle práce	13
Kontext Mehrabianovy formule.....	15
1. Neverbální chování a komunikace.....	15
2. Mehrabianovo pojetí neverbální komunikace.....	19
2.1. Dichotomie explicitní – implicitní.....	20
3. Sémantický prostor pro neverbální komunikaci	22
3.1. Preferované kategorie	22
3.2. Třídimenzionální model	23
4. Metafory (neverbálního/implicitního) chování.....	26
4.1. Metafora bezprostřednosti	27
4.2. Metafora moci/síly.....	35
4.3. Metafora rezpozivity.....	39
5. Referenty neverbálního chování	41
5.1. Emoce a (po)city.....	41
5.2. Postoje	45
6. Oblasti neverbálního chování	48
6.1. Obličejové výrazy.....	48
6.2. Vokální výrazy	50
7. Nekonzistentní sdělení.....	52
7.1. Batesonova hypotéza, její modifikace a reflexe	52
7.2. Mehrabianovo pojetí nekonzistentní komunikace.....	56

7.3. Mehrabianova témata (multikanálové) nekonzistentní komunikace	58
Mehrabianovy výzkumy	62
1. Mehrabian – Wiener: Decoding of Inconsistent Communications.....	63
2. Mehrabian – Ferris: Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels.....	67
3. Mehrabianova interpretativní fúze.....	70
3.1. Poznámka ke kritické reflexi	72
Závěr	75
Seznam použité literatury	77

Úvod

1. Téma práce

Zajisté existuje mnoho milníků, které formovaly a etablovaly vědeckou doménu pro studium neverbální komunikace. Jeden z nich, ve vztahu k „modernímu“ pojetí neverbální komunikace, spadá do roku 1955, kdy se badatelé z oblasti interpersonální psychiatrie, antropologie, kybernetiky a lingvistiky sešli v Palo Altu, aby (mimo jiné) analyzovali krátký filmový materiál poskytnutý G. Batesonem (Kendon, 1990: s. 16). Setkání se původně účastnil například Ray Birdwhistel, avšak k *Palo-Altské* skupině se zanedlouho připojil i Albert Scheflen a návazně i Adam Kendon, což jsou autoři, které Knapp (2013) zařazuje mezi nejvíce vlivné osobnosti v oblasti neverbální komunikace vůbec. I kvůli zmiňované události, jež umožňovala a podporovala interdisciplinární spolupráci při řešení témat lidské komunikace, lze v druhé polovině 50. let a především v 60. letech zaznamenat signifikantní vzestup výzkumné činnosti v různých oblastech neverbální komunikace.

Rovněž Albert Mehrabian započal na sklonku 60. let svou (výzkumnou) kariéru. A to zejména prostřednictvím zveřejnění dvou experimentů¹, které realizoval pospolu s kolegy Mortonem Wienerem a Sussane Ferrisovou. Provedené výzkumy spadají do tzv. „*channel reliance*“ přístupu (Jones – LeBaron, 2002: s. 501), ve kterém se autoři tradičně snaží determinovat jaké druhy komunikačních kanálů (např. verbální, vokální, faciální) mají větší vliv/impakt na adresátovo vnímání sdělení (týkající se vyjadřovaných emocí, postojů apod.). Jeden konkrétní, ale přitom bezpochyby nejvýznamnější, závěr zmiňovaných výzkumů se později začal různými autory označovat jako *Mehrabianova čísla*, *Mehrabianova rovnice* nebo *Mehrabianova formule*; a spočívá v procentuálním zastoupení vlivu verbální (7 %), vokální (38 %) a faciální (55 %) složky komunikace ve specifických situacích.²

Mehrabianovy (a kol.) studie byly původně zveřejněny v odborných žurnálech³ (1967), následně však prezentoval zjištění sám Mehrabian v článku pro *Psychology Today* (1968) a ve svých publikacích *Silent Messages* (1971) a *Nonverbal Communication* (1972). První

¹ Mehrabian – Wiener (1967) *Decoding of Inconsistent Communication* a Mehrabian – Ferris (1967) *Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels*

² Vznik „formule“ a její limitace/implikace vizte v části Mehrabianovy výzkumy

³ *Journal of Personality and Social Psychology* a *Journal of Consulting Psychology*

zmiňovaná publikace má výkladový/učebnicový a popularizační charakter⁴, kdežto v pořadí druhá je monografie spíše odborná a sumarizačního/přehledového typu⁵.

Lze usuzovat, že Mehrabian především pomocí těchto knih (v kontrastu s odbornými/oborovými žurnály) zpřístupnil tříkomponentovou rovnici širšímu publiku; a formule tak mohla na jedné straně značně expandovat mezi neodbornou veřejnost, na straně druhé vyvolat diskusi ve vědecké sféře.

V průběhu 70. let se také začalo objevovat větší množství publikací, ve kterých se oboroví autoři snažili sumarizovat dosavadní experimenty a narůstající poznatky o neverbální komunikaci. Přibližně ve stejné době zaujala neverbální komunikace i širší (neodbornou) veřejnost a vznikalo z tohoto důvodu více populárních knih, které však mnohdy dezinterpretovaly výzkumy a jejich závěry (Hecht – Ambady, 1999: s. 3). V tomto smyslu se i Mehrabianova formule, pro svůj *vědecký vzhled a bezprostřední pochopení rovnice* atp., značně rozšířila v odborných a především populárně-naučných publikacích o (neverbální) komunikaci a nezdá se, že by docházelo k misinterpretacím výkladů Mehrabiana, pravděpodobně kvůli neznalosti teoretických, metodologických či kontextuálních skutečností vůbec.

Tento rok je tomu již 50 let od doby, kdy byly výsledky Mehrabianových experimentů publikovány; a dodnes bývá Mehrabianova formule bez-kontextuálně užívána jako argument při obhajování významnosti neverbální komunikace. Vzniklá skutečnost nadhodnocování neverbální složky v komunikaci způsobila, že se v rámci diskurzu komunikační teorie (ve vztahu k Mehrabianově rovnici) dokonce hovoří o tzv. „komunikačním mýtu“.

⁴ Knap (2013: s. 24) uvádí, že šlo dokonce o jednu z prvních učebnic (specificky pro univerzitní kurzy) o neverbální komunikaci

⁵ Obě publikace jsou v oblasti (neverbální) komunikace často citované; kniha *Silent Messages* (1971) má však mírně vyšší citační index

2. Kontext tématu

V jednom ze svých článků prezentuje komunikační teoretik David Lapakko komentář ke kritické reflexi Mehrabianovy formule a v závěru uvádí, že je potřeba „*položit tuto studii (resp. studie, ve vztahu k „rovnici“ – pozn. autora) do příslušné perspektivy a použít tento případ, abychom se poučili o sociálně-vědním výzkumu, komunikaci v pedagogice, a také o silách, které vytvořily značné rozšířené nedorozumění v oblasti komunikace*“ (Lapakko, 1997: s. 66). V souladu s Lapakkovým tvrzením jest snahou této práce⁶ právě ono zařazení Mehrabianovy formule do patřičné perspektivy, resp. kontextu, ve kterém Mehrabian působil, když na základě výzkumů v oblasti neverbální komunikace a emocí rovnice vznikala.

Poněkud netradiční (avšak neméně významný a užitečný) pohled na etablování pole pro studium neverbálních fenoménů poskytuje Knapp (2013) a podkřývá nám tak celkové klima, v němž Mehrabian započal svou kariéru. Podle autora lze vznik „domény“ pro neverbální studia spatřovat v průběhu 50. a 60. let minulého století, kdy se objevuje několik významných faktorů, které etablování neverbálních studií umožnily. Ve shrnuté podobě se jedná hlavně o následující: 1) kultura se začala více orientovat, resp. byla více naladěna, vizuálním směrem; např. televizní boom či konkrétně pokroky v technologii zaznamenávání chování (objevily se první přehrávače videa) apod. 2) společenské zaměření na osobní vztahy; např. zvýšená potřeba „čist“ lidské chování, důraz na sebe-rozvoj a osobní vztahy ve snaze zlepšit kvalitu života (rozšiřovaly se různé komunikační tréninkové skupiny) atd. A konečně, 3) začala akademická sféra více studovat (lidskou) komunikaci; např. vznikla převratná díla Wienera v kybernetice, Shanona a Weavera v teorii informace (a v návaznosti publikace *Nonverbální komunikace* od Ruesche a Keese (1956) – vizte dále), v institucionální rovině zase byly zakládány klíčové žurnály (jako třeba *Journal of Communication*) a zásadní asociace (*National Society for the Study of Communication*, která se později stala *International Communication Association*) atp. (Knapp, 2013: s. 11-16). Protože je práce zaměřena na objasnění Mehrabianova díla s přihlédnutím ke kontextu pomocí dalších autorů a jejich teorií, tak lze poznamenat, že budeme dále vycházet principiálně z třetí kategorie dle Knappova rozdělení, a nikoliv tedy z kulturních či sociálních kontextuálních faktorů.

⁶ Vizte dále *Struktura a cíle práce*

Poněvadž se Mehrabian ve své podstatě věnoval specifickému komunikačnímu problému/tématu (tj. zejména neverbální komunikaci emocí a postojů), jeví se jako vhodné, a v průběhu práce se ukázalo jako zcela zásadní, zabývat se jeho tvorbou (týkající se „formule“) v širším pojetí (tradic) komunikační teorie.

Podle Craigova uznávaného pojetí jsou „*veškeré komunikační teorie relevantní pro běžný praktický žitý-svět, ve kterém komunikace (zvýrazněno v orig. – pozn. autora) již existuje jako bohatě významný pojem. V tomto pohledu je komunikační teorie koherentní pole metadiskurzivní praxe, pole diskurzu o diskurzu s implikacemi pro komunikační praxi. Různé tradice komunikační teorie jednotlivě nabízí distinktivní způsoby konceptualizování a diskutování komunikačních problémů a praktik*“ (Craig, 1999: s. 120). A dále zdůrazňuje také (dialogický) vztah jednotlivých tradic: „*Tyto způsoby se odvíjí od a apelují na určitá přesvědčení o komunikaci, zatímco problematizují jiná přesvědčení. Právě prostřednictvím dialogu mezi těmito tradicemi se může komunikační teorie plně zabývat stále pokračujícím praktickým diskurzem (nebo metadiskurzem) o komunikaci ve společnosti*“ (ibidem: s. 120).

V tomto pojetí Craig (1999) následně rozděluje pole komunikační teorie do sedmi „rekonstruovaných“ tradic: rétorická, sémiotická, fenomenologická, kybernetická, socio-psychologická, socio-kulturní a kritická.

Mehrabian svým zaměřením spadá především do tradice sociálně-psychologické. V obecné rovině lze tvrdit, že tradice (experimentální) sociální psychologie konceptualizuje komunikaci jakožto procesy exprese, interpersonální interakce a vlivu; jinými slovy procesy, ve kterých lidé (či jiné komplexní organismy) vyjadřují psychické zkušenosti, stavy a rysy apod. a prostřednictvím interakce s vyjádřeními ostatních jedinců je v důsledku produkována celá škála kognitivních, emocionálních a behaviorálních efektů. V této tradici tedy funguje komunikace jako určitý mediátor (psychických) postojů, emocí či (po)citů, psychických rysů, nevědomých konfliktů, sociální kognice atd., který je modifikován efekty sociální interakce (Craig, 1999: s. 143-144).

Nicméně, s ohledem na podmínky vzniku a etablování studia neverbální komunikace (vizte výše), se zdá jako užitečné zařadit Mehrabianovo dílo (přinejmenším některé jeho aspekty) rovněž do kybernetické tradice. Samotná moderní komunikační teorie se zrodila pospolu s kybernetickou tradicí víceméně v polovině minulého století na základě děl několika autorů, např. Wienera, Shannona a Weavera, von Neumanna a Turinga. Původní kybernetická a informační teorie přesahuje do (současných) oblastí tak rozmanitých jako jsou systémové, informační a kognitivní vědy, dále do teorie umělé inteligence,

funkcionalistické sociální teorie, síťové analýzy či Batesonovské školy interpersonální komunikace. Opět při odhlédnutí od specifických přístupů/pojetí, lze tvrdit, že kybernetická tradice konceptualizuje komunikaci jako informační přenos či zpracování; při zdůrazňování transmisního (přenosového) modelu pojmá tradice komunikační problémy např. jako přerušení informačního toku kvůli šumu, informačnímu přetížení nebo neshodě mezi strukturou a funkcí; tyto jevy následně slouží jakožto zdroje či nástroje při řešení komunikačních problémů v jiných oblastech, pro příklad v systémovém designu, managementu, ale i terapeutické intervenci apod. (Craig, 1999: s. 141-142).

Výčet jednotlivých teorií a specifických pojetí v sociálně-psychologické a kybernetické tradici je pro účely této práce redundantní. Nezbytné se však jeví, jak jsme si výše naznačili, přistupovat k Mehrabianově tvorbě v perspektivě (tradic) komunikační teorie, především kvůli některým konceptuálním a výzkumným implikacím.

3. Struktura a cíle práce

Hlavním cílem této práce je 1) explanace Mehrabianova přístupu v rámci neverbální komunikace ve vztahu k tzv. Mehrabianově rovnici. Tento cíl lze operativně rozložit na dva podcíle; a to sice a) výklad Mehrabianem užívaných pojmů, konceptů a teorií s přihlédnutím ke kontextu jeho tvorby pomocí (tradic) komunikační teorie; a b) představení Mehrabianových (a kol.) výzkumů, ze kterých vzešla tříkomponentová rovnice a přiblížení autorovy interpretativní fúze experimentů.

Struktura práce se odvíjí od stanovených cílů a má proto dvě části. Výklad Mehrabianových konceptů atp. předchází popisu Mehrabianových výzkumů; činíme tak z důvodu, že hlavní snahou práce je zařazení formule do patřičné perspektivy, resp. kontextu, jinými slovy vztahení rovnice k Mehrabianovu teoretickému nastavení (a z toho plynoucích (obecných) výzkumných témat). V tomto smyslu by měl být čtenář na konci první části práce vybaven informacemi, aby mohl přistoupit k jednotlivým výzkumům a porozumět rovnici v jejím původním významu, čímž chceme zamezit dalšímu bez-kontextuálnímu chápání/užívání formule.

V první části práce se budeme nejprve věnovat distinkci mezi neverbálním chováním neverbální komunikací, což má své další konceptuální (resp. terminologické) a výzkumné implikace. Následně si představíme Mehrabianovo specifické pojetí neverbální komunikace, a tak zvaný sémantický prostor pro neverbální komunikaci, ve kterém autor určuje základní předmět zájmu a konkrétní přístup, tj. zkoumání referentů neverbálního chování pomocí dimenzionálního modelu. Dále si přiblížíme tzv. metafory, které přísluší ke zmiňovanému (tří)dimenzionálnímu modelu (obzvláště metaforu bezprostřednosti, jež se pro Mehrabianovu tvorbu jeví jako klíčová); a referenty neverbálního chování (konkrétně po(city) či emoce a postoje), čímž dokončíme objasňování konceptů v oblasti sémantického prostoru. Ačkoliv nejsou pro Mehrabiana primárním předmětem zájmu, připojíme si také několik komentářů ke dvěma oblastem, resp. kanálům, neverbální komunikace, protože se tyto objevují v jeho výzkumech ve vztahu k rovnici. Jako zásadní se ukázalo téma multikanálové nekonzistentní komunikace, které prezentujeme na konci první části, jelikož je komplexnějšího charakteru a zabírá značnou část Mehrabianovy vědecké pozornosti. Komunikační teorie přitom poskytuje základní rámec pro uchopení jednotlivých konceptů či témat; a zároveň je využívána jako nástroj pro odkrytí některých (implicitních) skutečností v Mehrabianově tvorbě.

Ve druhé části práce si blíže představíme dva klíčové experimenty (Mehrabian – Wiener, 1967; Mehrabian – Ferris, 1967), ze kterých tříkomponentová rovnice vzešla. Následně poukážeme na Mehrabianovu interpretativní fúzi dvou zmiňovaných experimentů, jež vyústila ve vzniknutí rovnice (v pravém slova smyslu a v „tradiční“ podobě). Na závěr je zmíněno několik komentářů k reflexi výzkumů (ilustrujících kritické tendence) ze strany zástupců odborné (vědecké) sféry.

V rámci formální náležitostí práce je vhodné uvést ještě následující: k citování používáme harvardský styl; důležité termíny, fráze či obecně významné skutečnosti zvýrazňuje kurzíva; poznámkový aparát slouží k rozšíření informací v hlavním textu, případně odkazování k dalším kapitolám práce; kvůli specifičnosti Mehrabianovy (a přidružené) terminologie uvádíme na začátku hlavních kapitol první části práce původní (angl.) pojmy, které mohou zároveň zkvalitnit orientaci v textu.

Kontext Mehrabianovy formule

1. Neverbální chování a komunikace

Poznámka k orig. terminologii: nonverbal behaviour / communication, cybernetics, information theory, sign, information, digital / analogical codification, encoder / code / decoder

Problematika vztahu mezi neverbálním chováním a neverbální komunikací se jeví jako značně rozsáhlá. V této práci se však zaměříme (pouze) na relevantní informace týkající se zmiňovaných jevů (tj. neverbálních druhů), které nám pomohou ozřejmit Mehrabianovo specifické pojetí neverbální komunikace a implikace z takového vymezení vycházející.

Termín *neverbální komunikace* se původně objevil již v roce 1956 jako název knihy Ruesche a Keese, ve které se autoři pokusili představit důsledky konceptuálních zjištění kybernetiky a matematické teorie informací pro pochopení komunikace v mezilidské interakci. Kybernetika, jejímž průkopníkem byl Wiener (1948), a matematická teorie informace Shannona a Weavera (1949) se vyvinuly v oblasti počítačové technologie a telekomunikace, avšak zahrnovaly koncepty, které měly značnou explanační a generalizační sílu, a proto se brzy rozšířily za původní hranice (Kendon, 1981: s. 4).

Abstraktní pojetí informace, vyplývající z teorií, umožňuje uchopit informaci bez odkazování k významu (obsahu, charakteru) přenášených zpráv, což v důsledku znamená, že informační hodnota sdělení mohla být posuzována 1) nezávisle na druhu jednotlivých zahrnutých zpráv a 2) nezávisle na intenci zprávy přenášet. V tomto smyslu mohou být všechny aspekty pozorovatelného chování chápány v termínech informační teorie; přesněji řečeno „*perspektiva informační teorie aplikovaná na lidské chování navrhuje, že nejen akce jako řeč a gesta mohou být považovány za signál, ale také všechny ostatní aspekty chování lze z této perspektivy takto vnímat, ať už jsou nezamýšlené nebo právě navržené pro přenos sdělení*“ (Kendon, 1981: s. 5). Tento modus přístupu lze víceméně spatřovat i v Mehrabianově pojetí neverbální komunikace (vizte dále).

Ruesch a Kees také tvrdili, že sdělení mohou být kódována buďto *digitálně* anebo *analogicky* (1956: s. 8), přičemž digitální kodifikace se v tomto případě vztahuje k verbálním projevům a analogická kodifikace (též ikonická) referuje k neverbálním projevům. Dále Ruesch nejen poukázal, že lidé si jeden druhému mohou předávat informace podle těchto

zjevně rozdílných principů, ale také navrhoval, že druh informace přenášené analogicky (tj. neverbálně) je v zásadě jiný než druh informace přenášené digitálně (verbálně); v tomto smyslu se analogické kódování týká (po)citových stavů jednotlivce a poskytuje informace o vztahu mezi interagujícími jednotlivci (Ruesch, 1955 přes Kendon, 1981: s. 6), což je myšlenka/předpoklad objevující se taktéž u Mehrabiana (1971; 1972), Argyla (1975) a dalších (vizte dále). Zavedení těchto předpokladů, distinkcí a vůbec takto vymezené komunikace (aplikované na lidskou interakci) vedlo od 60. let ke zkoumání mnoha aspektů chování (z komunikačního hlediska), které byly do té doby přehlíženy (Kendon, 1981: s. 6). Zavedení pojmu nonverbální komunikace rovněž podnítilo perspektivu, v níž lze komunikaci prostřednictvím akcí/behaviorálních projevů studovat zcela nezávisle na slovech, a že existuje velký rozdíl v lidské komunikaci slovy a všemi ostatními způsoby. Ostrá distinkce, kterou koncept nonverbální komunikace obsahuje se však brzy ukázala jako neudržitelná (ibidem: s. 7).

Výše představený názor, čerpající z teorie informace a kybernetiky, že jakékoliv aspekty/prvky (neverbálního) chování, ať už zamýšlené či nikoliv, mohou být ve své podstatě považovány za komunikační, ztotožňuje chování s komunikací a problematizuje tak distinkci, což má konceptuální i metodologické implikace. Mehrabianův kolega a výzkumný spolupracovník Morton Wiener (a kol.) uvedl, že se „*v posledních letech značně obnovil zájem o chování, která jsou různě nazývána jako ‚řeč těla‘, ‚výrazové pohyby‘ a ‚neverbální komunikace‘*“ (1972: s. 185). Inkluze těchto termínů ve zmiňovaných spojeních 1) naznačuje přítomnost (aktu) transmise informací od jedné osoby ke druhé a 2) předpokládá také, že existuje soubor neverbálního chování, které mají sdílené významy stejně jako verbální chování. Podle autora by se tak dalo očekávat, že „*průzkumy prováděné v oblasti neverbální komunikace se budou zabývat subjektem transmise (kódování) a chováním (kód), prostřednictvím kterého dělá svou zkušenost veřejnou dalšímu subjektu (dekódování). Namísto toho (...) se však většina šetření týká významu, který pozorovatel (resp. adresát – pozn. autora) připisuje specifickému chování*“ (Wiener – Devoe – Rubinow – Geller, 1972: 186). Tudíž se zdá, že důraz byl kladen primárně na dekódování; takové zaměření se týká i Mehrabianových výzkumů (Mehrabian – Wiener, 1967; Mehrabian – Ferris, 1967), ze kterých vzešla tříkomponentová formule (vizte část Mehrabianovy výzkumy). Výzkumníkům sdílejícím dekódovací perspektivu/přístup je společný také následující předpoklad – může-li pozorovatel (dekodér) usuzovat informace o jednotlivci (enkodér)

podle jeho chování, pak lze takové chování považovat za komunikativní⁷; přičemž tento předpoklad (ne)záměrně propojuje pojetí znaku a komunikace. Avšak *znak* dle autora odkazuje ke skutečnosti, že pozorovatel pouze usuzuje z (anebo připisuje důležitost) události či chování (a tudíž nejedná se o komunikaci); zatímco *komunikace* „*implikuje a) sociálně sdílený systém označování, to jest kód, b) kodéra, který něco zveřejňuje via kód, a c) dekodéra, jež na tento kód systematicky reaguje*“ (Wiener – Devoe – Rubinow – Geller, 1972: 186).

Když se nyní posuneme k Mehrabianovu vnímání chování a komunikace, tak lze v rámci vymezování sémantického prostoru pro neverbální komunikaci (vizte dále) uvést Mehrabianovo tvrzení, že subtilnost neverbálního chování může být připisována nedostatku explicitních kódovacích pravidel pro taková chování (včetně paraverbálních výrazů), na rozdíl od složky verbální (Mehrabian, 1972: s. 2). S implicitním odkazem na komunikační model, zahrnující kód a kódující subjekty (vizte výše), argumentuje autor (ibidem: s. 2), že „*navzdory absenci explicitních kódovacích pravidel, existuje nějaký stupeň konzistence, jak uvnitř kultur, tak mezi kulturami, (...) v používání subtilních chování k přenosu určitého stavu, vztahu nebo pocitu (kódování) a v usuzování stavů, vztahů nebo postojů ostatních z takových chování (dekódování)*.“ Ačkoliv je stupeň konzistence sám o sobě problematický, Mehrabian tuto konzistenci (zastupující komunikační kód) vnímá jako dostatečnou, aby mohl deklarovat, že je „*legitimní považovat taková chování* (subtilní, resp. implicitní, tzn. neverbální (vizte dále) – pozn. autora) *za komunikativní*“ (ibidem: s. 2), což stvrzuje i na jiných místech tvrzeními: „*jakékoliv chování je v principu komunikativní*“⁸ (Mehrabian, 1972: s. 8; Mehrabian, 1970: s. 248).

Na závěr je vhodné poznamenat, že v některých situacích se distinkce mezi neverbálním chováním a komunikací jeví jako o něco méně významná (či potřebná), což je rovněž případ Mehrabiana, který se věnuje především referentům chování (vizte dále), nikoliv komunikačnímu procesu jako takovému nebo atributům komunikačních subjektů. Wiener (a kol.) v tomto smyslu tvrdí, že pokud je předmětem zájmu pochopení chování (resp. referentů, indexů stavů) konkrétního jedince, pak mohou být dimenze znaků a komunikace

⁷ Zde se z jiného pohledu vracíme k perspektivě, že jakékoliv aspekty/prvky (neverbálního) chování, ať už zamýšlené či nikoliv, mohou být ve své podstatě považovány za komunikační

⁸ K tomuto tvrzení dodává, že některá chování jsou však více komunikativní (resp. sdělují více) než ostatní, např. obličejové výrazy v kontrastu s pohybem chodidel (ibidem)

stejně vhodné zdroje dat a distinkce není zcela zásadní či velice relevantní (Wiener – Devoe – Rubinow – Geller, 1972: 186 a 191).

Tato kapitola věnující se problematice neverbálního chování a komunikace rozhodně není vyčerpávající (ani tak nebylo zamýšleno), nicméně poukazuje na důležitost chápání Mehrabianova pojetí chování, resp. komunikace, a vůbec jeho tvorby ve vztahu ke kybernetické a informační perspektivě (vizte i dále), jejíž základy do oblasti neverbální komunikace zprostředkovali mimo jiné Ruesch a Kees (1956).

2. Mehrabianovo pojetí neverbální komunikace

Poznámka k orig. terminologii: implicit / explicit communication, nonverbal behaviour / communication, silent messages, subtle aspects

Úvod své knihy *Silent Messages* započiná Mehrabian (1971: s. iii) tvrzením, že „naše řečově orientovaná kultura si teprve začíná všímat doposud přehlíženého příspěvku/podílu neverbálního chování v procesech komunikace.“ Dále zdůrazňuje, že právě naše činy, spíše než mluva, jsou obzvláště důležité, protože jsou neodlučně spjaté s pocity, které vědomě či bezděčně projektujeme v našich každodenních sociálních interakcích a determinují tak efektivitu a stabilitu osobních, sociálních a pracovních vztahů (ibidem: s. iii). V rámci pocitů jsou podle Mehrabiana například naše obličejové výrazy, postoje a gesta dokonce natolik významná, že pokud jsou naše slova v rozporu s tak zvanými „tichými sděleními“, máme tendenci se odklonit od řeči a spoléhat se téměř úplně na (myšleno neverbální) činy a chování.⁹

Totožný přístup, zdůrazňující vzrůstající popularitu a význam fenoménu neverbální komunikace, zaujímá Mehrabian taktéž v úvodu knihy *Nonverbal Communication*, kde zároveň přistupuje k základnímu definování neverbálního chování.

V užším slova smyslu vymezuje Mehrabian (1972: s. 1) neverbální chování jako akce či „jednání, která jsou v kontradikci k řeči.“ V tomto podání zahrnuje neverbální chování obličejové výrazy, gesta, postoje, pozice a pohyby těla, nohou či chodidel. Mehrabian zde zároveň odkazuje na přední představitele jednotlivých výzkumných odvětví v oblasti neverbální komunikace: Ekman a Friessen, Kendon, Schefflen, Hall a Birdwhistell v daném pořadí (vizte také Knapp – Hall, 2013: s. 19-26). V širším smyslu slova, ve kterém je koncept neverbálního chování vnímán tradičně, zahrnuje také škálu subtilních aspektů řeči, tj. paralingvistické a vokální fenomény, jakými jsou například frekvence řeči, řečové chyby a pauzy, tempo a trvání řeči apod. Avšak Mehrabian (ibidem: s. 2) se proti tak širokému pojetí ihned vymezuje a nadále užívá pro tyto vokální kvality označení implicitní aspekty řeči.

⁹ Mehrabian hned v úvodu své knihy *Silent Messages* referuje ke stěžejním tématům a potažmo výzkumům jeho dosavadní, ale i budoucí vědecké práce

Do diskuze o neverbálním chování patří podle autora také komplexní komunikační fenomény, jako například sarkasmus¹⁰, při kterém mají nekonzistentní kombinace verbálního a neverbálního chování specifický význam pro subtilní sdělování (po)citů.

2.1. Dichotomie explicitní – implicitní

Současné přístupy tradičně vytváří distinkci mezi verbálně – lingvistickou komunikací a fenomény neverbální komunikace. Nicméně podle Mehrabiana (1972: s. 7) by měly být subtilní (to znamená implicitní) aspekty sociální interakce v rámci výzkumu a teorie neverbální komunikace vhodněji označovány jako *implicitní* chování; právě v opozičním vztahu k verbálně – lingvistickému, anebo ještě lépe *explicitnímu* chování. Přičemž využití pojmu implicitní by se mělo vztahovat k celé oblasti fenoménů ve spojitosti s tzv. referenty.¹¹

Explicitní komunikaci definuje Mehrabian velmi krátce ve své dřívější práci (1967c: s. 414) jako takovou „komunikaci, v níž pozitivní a negativní afekty, evaluace a preference přímo odráží denotativní význam těchto slov užitých v procesu komunikace.“ Pokud nejsou afektivní projevy či postoje komunikovány explicitně, pak se samozřejmě předpokládá, že jsou vyjádřeny jiným implicitním způsobem ať už se jedná obecně o implicitní chování (potažmo komunikaci) či implicitní aspekty řeči (například tónem hlasu, výrazem obličeje, gestem, tempem řeči, posturální orientací apod.)

Implicitní komunikace, specificky implicitní aspekty řeči, jsou následně vymezeny (Mehrabian, 1968b: s. 21) v kontrastu s předchozí uvedenou definicí jakožto „jakékoliv vlastnosti řeči, které jsou jiné než denotativní významy slov či jejich syntaxe.“ Například tedy tón hlasu či tempo řeči jsou považovány konkrétně za implicitní aspekty řeči; kdežto implicitní chování či komunikace zahrnuje i neverbální chování.

Mehrabian upozorňuje na fakt, že zatímco verbální projevy jsou snadno definovatelné pomocí explicitních slovníků a pravidel syntaxe, různé projevy a formy neverbálního chování mají často pouze vágní a neformální pravidla pro explanaci (Mehrabian, 1972: s. 2). Stejně tak neexistují uspokojivá explicitní pravidla kódování a dekódování paralingvistických fenoménů nebo komplexnějších kombinací verbálních a neverbálních chování, ve kterých mají neverbální elementy signifikantní podíl na významu sdělení.

¹⁰ Vizte kapitolu 7 věnovanou nekonzistentním sdělením

¹¹ Pro objasnění tohoto tvrzení vizte kapitolu 5 věnovanou referentům nonverbálního chování

Závěrem při vyjasňování těchto konceptů můžeme říci, že Mehrabian (ibidem: s. 2) vidí značnou explanační užitečnost dichotomie explicitní – implicitní. Zdá se být totiž vhodná pro rozlišování subtilních komunikačních fenoménů od verbálně – lingvistických projevů. Obyčejně jsou myšlenky nebo (po)city explikovány pomocí slov; a implikovány jsou v případě, že se mluvčí zdržuje komunikace či mluví specifickým způsobem, který může sdělovat různé druhy subtilních významů (Mehrabian, 1972: s. 2). V souvislosti s předchozím odstavcem nás také tato dichotomie upozorňuje na myšlenku, že pravidla kódování verbálně-lingvistických fenoménů jsou explicitní, zatímco pravidla kódování subtilních komunikačních fenoménů jsou implicitní.

3. Sémantický prostor pro neverbální komunikaci

Poznámka k orig. terminologii: semantic space, realms / categories (of implicit behaviours), referents, three-dimensional framework

Do tak zvaného sémantického prostoru pro neverbální komunikaci patří samozřejmě vymezení a definování neverbálního, respektive implicitního, chování jako takového. V případě Alberta Mehrabiana je však pojetí komunikace natolik specifické, že jsme mu raději věnovali samotnou kapitolu.

Jakýkoliv pokus o komplexní popis zjištění a potažmo výzkumných výsledků v oblasti studia neverbální komunikace obsahuje značné množství behaviorálních projevů (jako například oční kontakt, vzdálenost mluvčích, gestikulaci atd.). Takový popis by měl obsáhnout rovněž vztahy mezi těmito projevy, relace mezi projevy a jejich referenty (tj. pocity, postoje a osobností charakteristiky mluvčích) a neposlední v řadě také vlastnosti či kvality situací, ve kterých se komunikace odehrává (Mehrabian, 1972: s. vii).

Explanace všech těchto behaviorálních projevů a jejich relací by dala vzniknout nesmírnému kompendiu sice relevantních faktů, nicméně s limitovanou možností integrace (ibidem, s. viii). Obzvláště pokud bychom také přihlíželi k celkové nekonzistenci výsledků různých výzkumů v oblasti neverbální komunikace.

Jedním z problematických aspektů výzkumu a studia v jakékoliv (relativně neprobádané) vědecké oblasti je určení základních *kategorií* a *dimenzí*, skrze které lze proniknout do vytčeného předmětu zájmu.

3.1. Preferované kategorie

Základní kategorie mohou být podle Mehrabiana vybrány z následujících oblastí (1972, s. 7): a) komunikační chování jako obličejové výrazy, verbalizace, pohyby nebo postoje těla; b) komunikační referenty jako například pocity a postoje; c) atributy mluvčího nebo adresáta, jakými jsou osobnost, psychické stavy, věk, pohlaví a status; a nakonec také d) komunikační média jako přímá interakce (tj. tváří v tvář), anebo interakce zprostředkovaná telefonem či videohovor.

Ačkoliv se Mehrabian v celém svém díle soustředí primárně na implicitní komunikaci ve vztahu k pocitům a postojům, uvědomuje si, že samotné behaviorální projevy mají také své funkce. Při vymezování pole pro jím preferované kategorie využívá základního rozdělení

nonverbálního chování podle Ekmana a Friesena (1969, s. 62-92), kteří významně obohatili teorii neverbální komunikace právě navržením pěti hlavních kategorií neverbálního chování.

První kategorií jsou *emblémy* či *emblematická gesta*, která referují ke třídě nonverbálních aktů, jež mohou být víceméně přímo přeloženy do slov či slovních spojení (například potřesení rukou ve smyslu „pozdravu“, palec vzhůru pro „dobrá práce“ apod.). Další kategorií jsou *ilustrátory*, které doprovází řeč a mají tak zdůrazňovací a zesilující funkci (hovoříme o něčem velkém a roztáhneme ruce dále od sebe atd.). Kategorie tzv. *regulátorů* zase odkazuje k signálům či aktům užívaným pro započetí, koordinaci nebo ukončení komunikace v sociální situaci (přikývnutí znamená souhlas a zároveň signalizuje mluvčímu, aby ve své řeči pokračoval). Kategorie *adapterů* se vztahuje k uspokojení osobních/tělesných potřeb (například škrábání se na hlavě nebo posunutí se do příjemnější pozice). Poslední kategorií jsou *afektivní projevy*. Tyto jsou pro Mehrabianovu perspektivu nejvýznamnější, protože se váží k emocím a emocionálním významům (například úsměv jakožto signál radosti a štěstí). Mehrabian však upozorňuje, že jeho přístup v rámci afektivních/emocionálních projevů se od Ekmanova zásadně odlišuje: „*namísto soustředění se na primární emoce (štěstí, hněv, překvapení, strach, znechucení, smutek a zájem), užíváme multidimenzionální schéma, které tyto primární emoce zahrnuje, stejně tak další emoce a jejich kombinace.*“ (Mehrabian, 1972: s. 3)

Mehrabian pro své výzkumné účely zaměřuje téměř výlučně na kategorie z oblasti *komunikačních referentů*, nikoliv komunikačního chování, atributů mluvčího a adresáta, a nakonec ani nijak zvláště z oblasti komunikačních médií (vizte výše). Nicméně třídídimenzionální model, který je Mehrabianem užíván pro objasňování referentů zpětně poskytuje alespoň základní rámec pro potenciální klasifikaci a studium kategorií z ostatních zmiňovaných oblastí.

3.2. Třídídimenzionální model

Za prvním významným pokusem o popis a charakterizování referentů neverbálního chování, a můžeme říci i chování jako takového, stál Harold Schlosberg. Ve svém článku *Three dimension of emotion* (1954: s. 81-88) navrhl sémantický rámec zahrnující následující dimenze: *pleasantnes-unpleasantnes* (příjemnost-nepříjemnost); *sleep-tension* (spánek-napnutost) a *attention-rejection* (pozornost-odmítání). Jakýkoliv (po)cit či v tomto případě ještě lépe emoce může mít přisouzenou specifickou hodnotu v každé ze zmiňovaných

dimenzí. Schlosbergovi lze v tomto smyslu připsat změnu přístupu od studia jednotlivých emocí a jejich odpovídajících neverbálních signálů směrem k explanaci obecných referentů nonverbálního chování v omezené množině dimenzí (Mehrabian, 1972: s. 8).

Schlosbergův přístup ke zkoumání emocí rozvinuli v polovině šedesátých let další autoři, zejména Frederick Williams a Barbara Sundene (1965) a dále Charles Osgood (1966). První dva autoři uvedli model, ve kterém jsou obličejové a vokální výrazy/signály kategorizovány pomocí tří faktorů: *evaluace*, *sociální kontrola* a *aktivita*. Osgood mírně modifikoval toto tvrzení a navrhl (především pro výrazy obličeje) následující dimenze jakožto primární referenty neverbálního chování (Mehrabian, 1970: s. 249): *pleasantnes* (koncept příjemnosti – radost, veselost a na druhé straně úzkost apod.); *control* (koncept kontroly – odpor versus ohromení a překvapení); a nakonec *activation* (koncept aktivity – hněv a vztek v opozici ke smutku, nudě atd.).

Taktéž Mehrabian zakládá svůj přístup k implicitnímu chování na tvrzení, že referenty neverbální komunikace obecně mohou být studovány prostřednictvím takových dimenzí. Níže popsaný třidimenzionální rámec umožňuje slovy Mehrabiana „výstižnou charakterizaci referentů neverbální komunikace a poskytuje základ pro konzistentní formulace a studium rozličných fenoménů v této oblasti.“ (1972: s. viii).

Dimenze v Mehrabianově verzi modelu jsou následující: hodnocení/*evaluace*¹² (orig. evaluation); dominance, potence¹³ a *status* (orig. dominance, potency, status); *responzivita* (orig. responsiveness).

Jako základní charakteristiky a ukázky k jednotlivým dimenzím lze uvést následující (Mehrabian, 1971: s. v; Mehrabian, 1972, s. 8): pozitivní evaluace je komunikována prostřednictvím obličejových a vokálních výrazů (vyjadřující variace sympatie či obliby), dále také pomocí postojů a pozic těla (celková blízkost komunikujících, naklonění těla, zvýšený oční kontakt); dimenze statusu odkazuje ke kontrole, vedení, dominanci a submisivnímu chování v rámci neverbální komunikace (například tak zvaná posturální relaxace či chování a postoje spojené s teritorialitou); a nakonec responzivita, která postihuje míru uvědomování si ostatních komunikujících a reaktivitu (zvýšená či snížená aktivita implicitního chování v oblasti mimiky apod.)

¹² V některých Mehrabianových publikacích je tato dimenze označována také jako „positivness“

¹³ Potence ve smyslu síla či moc; konkrétní termín potence je zde zvolen, aby se zamezilo významovému splývání s dalším Mehrabianovým pojmem „power“, tj. v překladu moc či síla, který v této práci vyhrážujeme pro jednu z tzv. základních metafor (vizte dále)

Výhody užívání třídimenzionálního modelu vidí Mehrabian (1972, s. viii) jednak ve skutečnosti, že různé neverbální chování může být specifikováno z hlediska schopností a preferencí při komunikování určitého stupně evaluace, potence a rezpozivity. Dále pak v možnosti třídění implicitního chování ve vztahu k referentům, a tedy určení jejich nejefektivnějšího přenosu. Specifický přínos (zvláště s ohledem na Mehrabianovo stěžejní výzkumné téma) se týká oblasti nekonzistentní komunikace, která může být díky dimenzionálnímu modelu definována a měřena podle stupně diskrepance mezi různými druhy (či lépe řečeno kanály) implicitního chování, v konkrétní rovině také komponentami sdělení.

Knapp a Hall (2014: s. 15) dokládají význam modelu tvrzením, že dimenze a modely podobné Mehrabianovým byly kontinuálně (a jsou nadále) užívány výzkumníky z různých oblastí neverbálních (ale i verbálních) studií. Autoři dále píší, jak je „*rozumné usuzovat, že tyto tři dimenze je možné považovat za základní responze na naše prostředí a odráží se ve způsobech jakými přiřazujeme význam verbální a neverbální komunikaci.*“ (ibidem: s. 15).

Mehrabianem navržený triadický model tedy sestává z dimenze evaluace, potence či statusu a rezpozivity. Přitom každá z těchto dimenzí je spojena se základním principem, tzv. metaforou. V tomto smyslu Mehrabian rozlišuje metafory *bezprostřednosti* (immediacy), *moci* (power) a *rezpozivity* (responsiveness). Především první dvě jsou pro pochopení Mehrabianova díla a výzkumu a vůbec porozumění jeho příspěvku do studia neverbální komunikace natolik signifikantní, že jim věnujeme detailní výklad hned v následující kapitole.

4. Metafory (neverbálního/implicitního) chování

Poznámka k orig. terminologii: immediacy / power / responsiveness metaphor, abbreviated forms, communication media / channel, verbal immediacy, spatio-temporal distance, ambiguity of reference, postural relaxation, territoriality

Na počátku Mehrabianova bádání a teoretického přístupu k oblasti implicitního chování, a tak zvaných tichých sdělení, stojí následující otázka: Jak je možné se v rámci jedné kultury (a taktéž mezi různými kulturami) shodnout v používání (a porozumění) neverbálních signálů, když jsou tyto, na rozdíl od jazyka, většinou implicitní a nevyřčené? Odpovědí na tuto otázku je předpoklad, že „*pouze několik málo dimenzí lidských pocitů a postojů je přenášeno neverbálně.*“ (Mehrabian, 1971: s. v)

Tato odpověď se vztahuje k výše popsanému triadickému modelu, sestávající z dimenze evaluace, statusu a rezpozivity. Každá z těchto dimenzí je spojena se základní *metaforou*, která poskytuje nezbytnou vazbu mezi *pocity* (např. sympatie vůči adresátovi) a *chováním*, které tyto pocity reflektuje (např. přiblížení se k tomuto adresátovi).

Mehrabian rozlišuje metafory *bezprostřednosti* (immediacy), *moci* (power) a *rezpozivity* (responsiveness). Díky těmto sdíleným metaforám (přibližujeme se k věcem a lidem, vůči kterým chováme sympatie a na druhé straně se snažíme vyhnout věcem a lidem, vůči kterým cítíme antipatie) je možné interpretovat emoce a (po)city v rámci zmiňovaných dimenzí (ibidem: s. v).

Důležitá funkce těchto metafor vynikne obzvláště, budeme-li považovat každé chování, které lze pozorovat, za prostředek pro vyjádření pocitů. Takové chování je pak v principu komunikativní (Mehrabian, 1971: s. 119; Mehrabian, 1970: s. 248) a veškeré chování jako například mrkání, překřížení nohou při sezení, postoje těla, gesta, kývání hlavou, obličejové a vokální výrazy, svalová tenze, cukání apod. je v tomto smyslu potenciálně signifikantní pro komunikaci (ibidem: s. 119).

Vycházíme-li z teze, že veškeré pozorovatelné chování je v zásadě komunikativní a lidé jsou schopni, ať už vědomě či bezděčně, kódovat své pocity do chování a dekódovat pocity ostatních z jejich chování, pak můžeme konstatovat, že tyto implicitní metafory jsou univerzální a jeví se jako významné součásti lidské zkušenosti.

4.1. Metafora bezprostřednosti

Metafora (či princip) bezprostřednosti, někdy též *metafora proxemická* (Mehrabian, 1971: s. 113), je jedním z klíčových konceptů v Mehrabianově díle a výzkumu věnovanému neverbální komunikaci.

Různé vzorce implicitního chování mohou být pochopeny právě pomocí tohoto principu, který lze, ve vztahu k Mehrabianovu pojetí, krátce vymezit jako „*chování, které indikuje větší blízkost a sympatie vůči druhým.*“ (Knap – Hall, 2013: s. 364) Autoři dále uvádějí, že Mehrabian ve svém výzkumu identifikoval skupiny signálů, pomocí nichž lze rozlišovat pozitivní evaluace (pozn. první dimenze triadického modelu) komunikačních partnerů od těch negativních. Výčet zahrnuje náklon těla dopředu, fyzickou blízkost, více očního kontaktu, větší otevřenost rukou a těla, přímější směřování těla, více doteků, větší posturální relaxace a pozitivnější obličejové a vokální výrazové prostředky (Knap – Hall, 2013: s. 364; Mehrabian, 1972: s. 26). Přičemž nižší frekvence výskytu těchto chování a projev opačných chování jsou spojovány s menší blízkostí (bezprostředností) či dokonce antipatiemi.

Mehrabian v rámci metafory bezprostřednosti vychází ze zdánlivě jednoduchého předpokladu, že jsou lidé přitahováni a přistupují k ostatním a věcem, které mají rádi, cení si jich a upřednostňují je vůči ostatním; a naopak se vyhýbají a vzdalují věcem a osobám, které rádi nemají, hodnotí je negativně a/nebo je zkrátka nepreferují (Mehrabian, 1971: s. 1).

Implicitní chování v souvislosti s principem bezprostřednosti může indikovat jednak přechodné (po)city, ale také stabilnější hodnotové postoje, a dokonce jsou na této metafoře vystavěna některá (ne)formální pravidla chování ve společnosti (ibidem: s. 4-5).

Většinou se přirozeně nemůžeme a/nebo nechceme přímo fyzicky přiblížit či oddálit od objektů, která máme rádi nebo naopak rádi nemáme. Nicméně všichni lidé nějakým způsobem své reakce odhalují, ať už chtějí nebo ne. Bezprostřednost v chování je totiž projevována různými *abreviačními*¹⁴ *formami* přiblížení nebo oddálení (Mehrabian, 1971: s. 2). Na příklad při diskuzi o tématu, který se nás osobně týká a zajímá nás, můžeme pozitivně naplňovat bezprostřednost kladením otázek či nakloněním se vstříc mluvčímu; pokud nás však diskuze nezajímá můžeme naopak zůstat potichu nebo se od mluvčího odklonit. Avšak

¹⁴ Spojení abreviační formy zde užíváme ve smyslu „zkrácené“ formy či „náznaky“ bezprostřednosti

měřítkem zájmu je v tomto případě také skutečnost, zdali se na mluvčího díváme či zrak odvracíme.

Z tohoto příkladu je zřejmé, že abreviační formy bezprostřednosti nabývají mnoha konkrétních podob (Mehrabian, 1971: s. 3), ale taktéž různých stupňů intenzity. Když k někomu mluvíme a zároveň udržujeme oční kontakt, tak je míra účasti v komunikaci a bezprostřednost zvýšená, zatímco když zůstáváme potichu a hledíme si svého, tak je míra očního kontaktu snižena a zároveň i bezprostřednost. V tomto ohledu lze následně konstatovat, že jednou z kvalit bezprostředního chování je zvýšení smyslové stimulace (Mehrabian, 1969b: s. 203-204). Když k někomu stojíme blízko a mluvíme, tak je stimulace a přenos informací větší, než kdybychom stáli opodál a byli potichu. Obecně si tedy vybíráme pozice, které zvyšují smyslovou stimulaci v případě objektů, jež preferujeme a na druhé straně se snažíme minimalizovat stimulaci u objektů, které v nás nebudí zájem apod. (Mehrabian, 1971: s. 4).

Významná a prominentní role tzv. tichých sdělení v komunikaci pocitů a postojů je evidentní také v sociálních situacích spojených s vítáním a loučením. Tím, že odchod je spjatý se snížením bezprostřednosti, lze velmi snadno usuzovat pocity lidí z jejich snahy ukončit probíhající interakci. Když někdo v rámci komunikační události například přestane mluvit, začne se dívat okolo sebe nebo směrem k hodinám, poposedává na židli, odsune se od stolu či dokonce vstane a případně i zasune židli zpět ke stolu – to všechno jsou (pří)znaky neklidu a nepokoje představují tzv. „*abreviační pohyby odchodu*.“ (ibidem: s. 6)

Totožně i podání ruky (ačkoliv emblematické gesto) při loučení a přivítání signalizuje různé stupně a intenzitu bezprostřednosti. V situacích, kdy je podání rukou při setkání obligatorní, je značně těžší určit související pocity a postoje participantů. Avšak v podmínkách, kdy podání rukou není jednoznačně ukotveno v sociálních a kulturních pravidlech, panují značné individuální rozdíly (ibidem: s. 6); jednak proto, že tento úkon obecně zahrnuje tělesný kontakt a zvyšuje bezprostřednost, a taktéž z toho důvodu, že různé formy nabídnutí či odmítnutí podané ruky velmi specificky reflektují pozitivní a/nebo negativní pocity a postoje zúčastněných participantů komunikační události. Rovněž styl podání ruky může mnohé prozrazovat (ibidem, s. 7). Například pevný stisk je zcela jistě intenzivnější a naznačuje náklonost a sympatie, kdežto nedbale podanou nebo volně svírající ruku lze interpretovat jako rezervovanost a neochotu participanta se seznámit či zapojit do komunikace.

4.1.1. Komunikační kanály

Koncept bezprostřednosti se vztahuje k míře vzájemné smyslové stimulace mezi participanty interakce (vizte výše) a je měřena v pojmech časoprostorové blízkosti nebo podle užitých komunikačních médií/kanálů. Mehrabian stručně definuje *komunikační kanály* jako „*prostředky, kterými lidé přenáší své myšlenky a pocity směrem k ostatním*“ (Mehrabian, 1971: s. 76). V knize *Language within Language* podává Mehrabian a Wiener (1968a: s. 51) podstatně jasnější vymezení: komunikační kanály jako „*koherentní soubor chování v komunikaci, který je systematicky naznačován pozorovatelem, a který je pozorovatelem považován za nositele informací, jež mohou být studovány nezávisle na jiných paralelně se vyskytujících chování.*“ Přičemž, jak dále uvádí, samotný pojem *kanál* není spojován se speciálními nebo technickými konotacemi, nýbrž je vnímán pouze jako soubor chování považovaný za nosiče informací v komunikaci (ibidem: s. 51).

Existují různé behaviorální vzorce a soubory chování, které lze považovat za komunikační kanály; tyto lze primárně rozdělit do tří skupin: a) verbální kanál, tj. obsah, význam slov a syntaktické struktury; b) extra(para)-lingvistické jevy v komunikaci, tj. variace v tónu hlasu, hlasové příznaky stresu, výška hlasu, tempo řeči, pauzy, které nejsou požadovány lingvistickými pravidly; c) motorické nebo tělesné fenomény komunikace, tj. obličejové výrazy, gesta a postoje, proxemika. Každá z uvedených podskupin chování je taktéž kanálem a může být vnímána a studována nezávisle na ostatních souborech chování (ibidem: s. 52).

Jako příklady v rámci implicitního chování při fyzické interpersonální komunikaci uvádí obličejové výrazy, tón hlasu, postoje a pohyby těla apod. Čím (fyzicky) blíže si lidé při komunikační události jsou, tím bezprostřednější je jejich interakce. V tomto smyslu je sezení dvou nebo více lidí vedle sebe méně bezprostřední, než uspořádání umožňující komunikaci tváří v tvář nebo dokonce zapojení taktilních elementů. V širším měřítku (než pouze v neverbálním chování) se stupně bezprostřednosti odvíjí od dalších komunikačních médií (Mehrabian, 1971: s. 76-77). Například dopisy a telegramy jsou málo bezprostředními způsoby komunikace, protože zahrnují pouze verbální složku, kdežto telefonní konverzace kombinuje verbální a vokální složky a videohovor dokonce přidává obličejové a/nebo tělesné výrazové prostředky.

Jen málo lidí chce být nositelem nevíтанých, špatných či obecně negativních zpráv, ať už jde o více či méně vážná oznámení. Často se však takového úkolu musíme zhostit a někdy

je nám to natolik nepříjemné, že si vybíráme specifické způsoby, jak informaci předat, abychom minimalizovali bezprostřední kontakt s osobou, které je zpráva určena (Mehrabian, 1971: s. 11). Lidé se v takových situacích uchylují k například k telefonování, zanechání hlasové zprávy na záznamníku nebo psaní zpráv v podobě emailu či dopisu. Když na druhé straně chceme předat pozitivní zprávu, většina z nás bude preferovat způsoby sdělení, které se vyznačují větší bezprostředností, tj. komunikace tváří v tvář a telefon a až poslední v řadě čistě verbální psané formy. Tudiž lze konstatovat, že pozitivní nebo negativní pocitová část sdělení může „*determinovat bezprostřednost s jakou se rozhodneme informace předat.*“ (ibidem: s. 11).

Média (resp. kanály) mohou být seřazeny od nejvíce po nejméně bezprostřední právě podle toho, jakou míru bezprostřednosti principiálně nabízí: situace tváří v tvář, videohovory, telefonická komunikace, email, telegram, dopis, anebo osoba zvolená jako prostředník.

Chceme-li dále srovnávat bezprostřednost, pak je důležité rozlišit situace, ve který je možná vzájemná a (kanálově) nerestriktivní výměna informací od situací, kdy je přímost jednosměrného sdělení ovlivněna časovou perspektivou. „*V případě, že dva rozdílné prostředky komunikace využívají stejné médium, tak je za více bezprostřední považován prostředek, jež umožňuje rychlejší zpětnou vazbu.*“ (Mehrabian, 1971: s. 12). V tomto smyslu se jeví email jako více bezprostřední než například dopis, protože se dá obecně předpokládat, že přenos je rychlejší a tím pádem i potenciální zpětná vazba (ačkoliv je obojí sdělení přenášeno psanou řečí); stejně tak hlasový záznam na záznamníku je méně bezprostřední než samotný telefonický hovor (ačkoliv je sdělení v obou případech přenášeno verbálně a pomocí implicitních aspektů řeči).

Rovněž fyzické prostředí, a především takzvané mikroprostředí (interiér/vnitřní prostor budov), hraje v rámci konceptu bezprostřednosti významnou roli (vizte Mehrabian, 1976). Abreviační postoje, pozice a pohyby jsou užitečné pro usuzování pocitů jedince a při opakování nesou informace také o sociálním stylu člověka (Mehrabian, 1971: s. 22); stejně tak fyzické prostředí obklopující jedince, ovlivňuje sociální chování a vztahy. Všechna prostředí (od intimního, přes residenční, pracovní, zábavní až ke komunálnímu) ovlivňují časoprostorovou percepci a smyslovou stimulaci interagujících subjektů a mají tak nezanedbatelný efekt na (proxemické a další) chování a bezprostřednost.

4.1.2. Verbální bezprostřednost

Koncept bezprostřednosti v širší rovině popisuje, jak různé druhy komunikačního chování reflektují či zahrnují blízkost v interakci. V posturálním a proxemickém (obecně neverbálním) rámci je větší bezprostřednost výsledkem vrůstající fyzické blízkosti a/nebo percepční (smyslové, vjemové) dostupnosti a ochoty jednotlivých participantů komunikace (Mehrabian, 1972: s. 31). Avšak koncept bezprostřednosti se dá účinně aplikovat i v oblasti verbální, kde je bezprostřednost založena na specifických způsobech užívání jazyka (výběr slov, volba syntaktické struktury atd.) s přihlédnutím ke kontextu dané interakce (Mehrabian – Wiener, 1968a: s. 1-4). V tomto smyslu referuje *verbální bezprostřednost* (na rozdíl od neverbální) k míře intenzity a přímosti interakce mezi mluvčím a objektem určené na *základě zprávy samotné* (Mehrabian, 1972: s. 53).

Mehrabian a Wiener (1968a) vychází z předpokladu, že se verbální komunikace původně vyvinula k označování „objektivního“ světa; a tudíž pocity, hodnocení a preference (resp. emoce), ačkoliv jsou průvodními jevy procesu označování a vůbec vnímání, nemohou být tak snadno verbálně vyjadřovány.

Ve většině kultur a společností navíc existují určitá omezení a limitace týkající se přímé komunikace pocitů (a postojů), obzvláště jsou-li tyto negativní (Mehrabian, 1972: s. 32). Neverbalizované pocity ale mohou být v rozporu s preferovanými komunikačními (verbálními) procesy/akty. A tudíž má pro mluvčího separace vnitřních pocitů (internal-affect) od vnějších objektů (external-object) určitou instrumentální a komunikační hodnotu¹⁵; to v důsledku znamená, že se člověk naučí používat určité řečové vzorce pro relativně nevyjádřitelné pocity, což mu v rámci daného sociálního prostředí umožní zvýšit akceptovatelnost a pozitivní přijetí sdělení a zároveň nebude čelit negativním odezvám či dokonce sankcím (ibidem: s. 33) ze strany ostatních lidí, jakožto subjektů sociálního celku, ve kterém (jak jsme si výše zmiňovali) figurují určitá omezení, limitace a sociální pravidla.

Koncept bezprostřednosti lze v návaznosti na řečené užívat pro vyvozování pozitivních a negativních pocitů, jež jsou participanty komunikačního procesu odhalovány právě na základě verbální (stylistické) produkce.

¹⁵ Separace (tj. rozlišení pocitů od objektů, nebo objektů navzájem) v řeči může mít mnoho forem, jako třeba časová a prostorová distance, referenční forma (Mehrabian, 1972: s. 33) atd. Některé významné příklady spadající do těchto kategorií si představíme na následujících stránkách

Podle Mehrabiana mohou být „*stylistické rozdíly ve větách zvolené s účelem vyjádření určité myšlenky užity pro odvození*“ za první pocitů směrem k objektům, které jsou popisovány, tj. konkrétní zkušenost z události; za druhé pocitů vůči posluchači, tj. vztah k adresátovi; anebo za třetí pocitů o samotném aktu sdělování určitých věcí určitému adresátovi, tj. vztah ke sdělení/zprávě (Mehrabian, 1971: s. 90; Mehrabian, 1972: s. 32).

V rámci časové a prostorové formy (tzn. formy separace) existuje mnoho situací, kdy jsou bezprostřední nebo ne-bezprostřední prvky užívány pro předání (verbálního) sdělení, a proto je jejich konkrétní výběr signifikantní. Těmito prvky mohou být nejčastěji *ukazovací zájmena, příslovce a slovesný čas*. V příkladech jako „tady jsou“ – „tamhle jsou“; „tito lidé potřebují pomoc“ – „tamti lidé potřebují pomoc“; „ukazuji jí fotografie“ – „ukazoval jsem jí fotografie“ je vždy první věta z těchto dvojic více bezprostřední právě kvůli konkrétnímu výběru příslovce (tady vs. tamhle), zájmena (tito vs. tamti) a slovesného času (ukazuji vs. ukazoval). Pokud je užití jednotlivých prvků inkongruentní s časem nebo místem odehrávající se události, pak tím mluvčí (ať už vědomě či bezděčně) naznačuje určité pocity, eventuálně postoje (Mehrabian, 1971: s. 90), protože podle principu bezprostřednosti zmenšuje nebo naopak zvětšuje vzdálenost mezi ním a příjemci sdělení.

Předchozí druhy (ne)bezprostřednosti zahrnují jevy odsunutí nebo přiblížení na základě fyzické a časové distance pomocí konkrétních slovních druhů. Dalším způsobem naznačení pocitů skrze verbální bezprostřednost je řazení slovních (resp. i vyšších) celků dle umístění ve výpovědi, tzn. sekvenční důraz. Jako třeba v případě popisu činnosti: „Šel jsem do obchodu a poté navštívil kamarády“ vs. „Navštívil jsem kamarády a poté šel do obchodu“. Pokud nejde o skutečnou sekvenci objektů či událostí, pak ty více příjemné uvádíme na začátku a méně příjemné radíme spíše na konec (ibidem: s. 91).

Stejně tak některé chyby v řeči, hezitační zvuky a pauzy, redundantní opakování slov nebo nedokončování vět (tzn. řečová přerušení) indikují časovou/prostorovou distanci mluvčího, užitou kvůli negativním pocitům či minimalizování vztahu k objektům a událostem (ibidem: s. 92). Jako příklad lze uvést větu „No, myslím, že... (pauza) to dopadlo vcelku dobře“, kde pauza oddaluje dokončení výpovědi, řečové chyby dělají vyjádření méně efektivní, pro adresáta těžší k porozumění a obecně omezují či dokonce potlačují komunikační výměnu.

Ukázali jsme si, že méně pozitivní (resp. negativní) pocity vůči objektu můžeme naznačit uvedením tohoto objektu do větší časové/prostorové vzdálenosti a tím, že se o něm v dané komunikační události nebudeme zmiňovat vůbec; anebo také pomocí tzv. *formy*

dvojnásobného referování směrem k objektu¹⁶. Dvojnásobnost totiž ztěžuje adresátovo porozumění našemu sdělení a reflektuje tak neochotu vyjádřit určitou myšlenku v určité situaci. Jedním ze zdrojů dvojnásobného referování jsou inkluzivní výpovědi (Mehrabian, 1971: s. 93), které lze tvořit prostřednictvím dvou způsobů: 1) umístěním referentu do širší kategorie objektů; a za 2) zahrnutím mluvčího (sebe sama) do větší skupiny lidí. Když se nás například někdo zeptá „Jak vám v nové restauraci chutnala večere?“ a my odpovíme, že „Celý večer proběhl v pořádku.“, tak užíváme inkluzivního slova „večer“, které zahrnuje celou řadu událostí a situací, abychom zmírnili přímou sdělení pozitivních/negativních pocitů týkajících se večere samotné. Stejně tak uplatnění eufemismů v komunikaci je motivováno snahou zeslabit kvalitu vyjádření, jež nahrazují. V reklamní sféře to může být viditelné v příkladu „lístky jsou dostupné...“ versus „lístky jsou prodávány...“, kde se první možnost vyhýbá implikaci prodeje a peněžní výměny (ibidem: s. 94). Zajímavou variantu v rámci probírané formy představuje negace. Lidé často volí nepřímá vyjádření jako „ten film nebyl špatný“ namísto přímějšího „ten film byl dobrý“; taková negace může odkládat přítomnou specifikaci (Mehrabian, 1972: s. 36), tudíž je dvojnásobná a méně bezprostřední.

Celou škálu (ne)bezprostředních výroků lze zaznamenat taktéž s přihlédnutím ke snaze mluvčího *minimalizovat odpovědnost*. Užití kondicionálu je jedním z takových způsobů (Mehrabian, 1971: s. 98). Například ve větě „člověk by čekal, že služby v tomto podniku by měly být na vyšší úrovni“ se mluvčí snaží vyhnout dominantnímu či autoritativnímu aspektu výroku, anebo je mu kvůli situaci nepříjemné se vyjadřovat kriticky. Ze stejného důvodu se mluvčí brání přímému odkazování na sebe samotného a vyčleňuje se z výroku pomocí slovních spojení jako „je evidentní, že...“ nebo „většina lidí si myslí, že...“ atp. Dalším způsobem, jak se vyhnout odpovědnosti je tzv. opravňování výroku (skrze vyjádření názorových pochyb): „myslím/cítím/věřím/doufám, že máš pravdu.“ (Mehrabian, 1972: s. 39) Lidé také často připisují odpovědnost externím činitelům jako v příkladu „Musím už jít, protože na mě někdo čeká.“ Jako poslední pro ilustraci lze uvést ještě užívání pasiva čili trpného rodu („výsledky experimentu mě vedly k následujícím závěrům“) nebo aktiva čili činného rodu („z experimentu jsem vyvodil následující závěry“).

Závěrem je však nezbytné zdůraznit i význam *kontextu* při interpretaci výroků (Mehrabian, 1968b). Zmiňované a mnohé další způsoby/kategorie komunikování

¹⁶ Mehrabian užívá v některých publikacích (např. Mehrabian – Wiener, 1968b; Mehrabian, 1972) taktéž související termín *denotativní specifikace*, která se vztahuje k míře dvojnásobnosti symbolů

(ne)bezprostřednosti je nutné vnímat z hlediska verbální produkce samotné (v orig. (non)immediate speech), ale vždy také s přihlédnutím ke kontextu (v orig. (non)immediate context), který lze v rámci konceptu vymezit jako „*míru přímosti a intenzity interakce mezi mluvčím a objektem jeho řeči ve vztahu k adresátovi.*“ (Mehrabian, 1972: s. 46)

V Mehrabianově příkladu (1971: s. 106) člověka stojícího na kraji bazénu je výrok „běž první a skoč do tohoto bazénu“ kongruentní s bezprostředností kontextu; nebo by mluvčí mohl říci „běž první a skoč už do tamtoho bazénu“, což indikuje menší bezprostřednost a potenciálně negativní pocity; kdyby však tento člověk stál opodál, tak by první tvrzení naznačovalo pozitivnější pocity než v případě druhého výroku, jenž by se v této situaci jevil jako kongruentní s ne-bezprostředným kontextem komunikační události. Samotný koncept bezprostřednosti tudíž může sloužit jako „*rámec pro určování relevantních kontextuálních faktorů.*“ (Mehrabian, 1972: s. 46)

Předchozí příklady měly ilustrovat, jak je koncept bezprostřednosti užitečný pro porozumění některým arbitrárním a stylistickým aspektům řeči. Asociace bezprostřednosti s kladnými pocity, preferencemi a obecně pozitivními emocemi na jedné straně a ne-bezprostřednosti s nepříjemnými pocity, diskomfortem a negativními emocemi na straně druhé má mnoho aplikací a nabízí, mimo základní interpretace řečových chyb, jiný pohled na tuto tematiku.

4.2. Metafora moci/síly

Explanačním principem, který je spojen s druhou dimenzí v Mehrabianově triadickém modelu, je tzv. **metafora moci**, jež (jak dále uvidíme) vystihuje komunikaci statusu či potence (Mehrabian, 1971: s. 26). Už v kapitole o (verbální) bezprostřednosti (vizte 4.1.2.) jsme zdůraznily, že ve většině kultur a společností existují určitá omezení a limitace týkající se přímé komunikace pocitů (a postojů). Když není společensky přípustné přímo verbalizovat pocity a postoje, v tomto případě uvědomování si statusových rozdílů, pak může naše implicitní chování přenášet/odhalovat kýžené sdělení (ibidem, s. 25). A tudíž zaměření se na neverbální komunikaci poskytuje bohatý zdroj informací pro porozumění referentům ve vztahu ke statusu/potenci.

Představme si pro úvod příklad, ve kterém je člověk povolán na schůzku do kanceláře. Návštěvník může otevřít dveře kanceláře bez zaklepání, může také pouze zběžně zaklepat a ihned vstoupit, anebo zaklepat a čekat před dveřmi, než mu bude nějakým signálem vstup povolen. Po vstupu se může návštěvník okamžitě posadit, vyčkat chvíli a přiblížit se k místu sezení nebo stát a setrvat v pozici, než bude vyzván, aby se posadil na vybrané místo. Jednotlivé způsoby implicitního chování návštěvníka korelují s klesajícím nebo vzrůstajícím stupněm ve statusu navštěvované osoby. Tento příklad ukazuje, že lidé nejenom mluví, ale také jednají podle určitých sociálních rolí s korespondujícím statutem.

V rámci výzkumu zaměřeného na implicitní chování a komunikační situace, v nichž figurují statusové rozdíly, navrhuje Mehrabian dvoudimenzionální schéma, sestávající z relativně nezávislých dimenzí *bezprostřednosti* a *relaxace* (Mehrabian, 1972: s. 25). Výhoda schématu spočívá v možnosti charakterizovat specifické prvky implicitního chování¹⁷ a podává také ucelený pohled na komunikaci sympatií a statusových rozdílů.

4.2.1. Tělesná relaxace a tenze

Metafora moci zahrnuje na jedné straně sílu a nebojácnost (v orig. strength/fearlessness); na druhé straně slabost a strach (v orig. weakness/fear). Mehrabian tvrdí, že tělesná relaxace, ačkoliv subtilní znak, je velice významným indikátorem statusu, protože ji lze nahlížet jako připomínku nebojácnosti v časech, kdy moc (a důsledný status) rozhodovala o životě a smrti

¹⁷ Další prvky a oblasti implicitního chování ve vztahu k Mehrabianovým modelům a metaforám dále představuje kapitola 6. Oblasti neverbálního chování

(Mehrabian, 1971: s. 28). Osoba mocnější, a tudíž vyššího statusu, si podle tohoto předpokladu může dovolit větší míru relaxace, zatímco slabší osoba musí být neustále ve střehu a tenzi. Budeme-li tedy pozorovat setkání dvou neznámých lidí, lze usuzovat, že aktér, jehož tělesná relaxace je znatelnější a kontinuální bude v dané sociální interakci považován za nositele vyššího statusu. Stejně jako stabilní postoj v předchozím případě, tak i změna postoje v průběhu interakce (tedy zvýšená posturální tenze spojená se strachem a ostražitostí) se objeví, když osoba komunikuje s adresátem vyššího statusu (Ibidem: s. 29).

Výskyt statusových rozdílů a metaforu moci lze samozřejmě pozorovat i v sociálních pravidlech či konkrétně v etiketě více nebo méně formálních situacích. Když navážeme na původní příklad schůzky v kanceláři, tak navštěvovaná osoba může návštěvníka usadit nebo jej nechat stát, což samo o sobě (tj. sezení/stání) determinuje míru umožněné tělesné relaxace; dále může navštěvovaná osoba v rámci pozdravu zůstat sedět (větší míra relaxace) nebo se postavit (posturální tenze či menší míra relaxace, byť krátkodobá). Přičemž všechny zmíněné abreviační formy chování lze posuzovat s přihlédnutím ke statusové škále.

4.2.2. Bezprostřednost ve statusových rozdílech

Další princip (resp. dimenze) podporující metaforu moci postihuje skutečnost, že osoby vyššího statusu určují stupeň povolené bezprostřednosti v interakci s ostatními, tj. *výsada zvětšit bezprostřednost*. To jinými slovy znamená, že osoba nižšího statusu má (neformálně) menší právo zvětšovat míru bezprostřednosti s osobou vyššího statusu a vice versa (Mehrabian, 1971: s. 24). Předchozí příklad schůzky v kanceláři lze v tomto smyslu rozšířit následovně. Náznakem statusových rozdílů je míra váhání a nepohodlí, obecně diskomfortu, který návštěvník vykazuje ve snaze zvětšit stupeň bezprostřednosti vůči navštěvované osobě (ibidem: s. 25). Pokud je statusový diferenciál signifikantní, pak musí návštěvník více zvažovat své chování, aby neriskoval přesáhnutí hranic bezprostřednosti, protože to jest právě výsada osoby vyššího statusu. Návštěvník bude například stát u dveří a čekat na signál pro vstup do místnosti; bude-li mu nabídnuta možnost přisednout, tak si vybere místo spíše vzdálenější než bližší apod., aby se choval konzistentně se svou statusovou rolí a nechal určovat (ne)bezprostřednost navštěvovanou osobou.

Zahájení a ukončení konverzace samotné jsou dalšími běžnými způsoby zvětšování a zmenšování stupně bezprostřednosti, protože dochází k prudkému zvýšení nebo snížení smyslové stimulace (vizte výše). Proto jsou také v některých komunikačních situacích

iniciace a terminace konverzace odvislé od statusu či potence. Není pak ani překvapením, že když probíhá komunikace s adresátem vyššího statusu, tak má mluvčí tendence být pozornější a více responzivní; zatímco když konverzaci zahajuje člověk významně nižšího statusu, není od adresáta zvykem očekávána přehnaná responzivita (ibidem: s. 32).

Někdy jsou statusové rozdíly patrné také v subtilních aspektech řeči (Mehrabian, 1971: s. 32), protože lze princip bezprostřednosti, prolínající se s metaforou moci, účinně aplikovat i v oblasti verbální komunikace (výběr slov, volba syntaktické struktury atp.), jak jsme si ostatně předvedli v předchozí kapitole. Například použití slova „jenom“, když se návštěvník po vstupu do kanceláře zeptá „jestli si jenom může zapůjčit knihu“, implikuje neochotu a/nebo váhání, naznačuje (zdánlivou) nedůležitost požadavku, zmírňuje bezprostřednost, a tudíž je možné, že dotazované osobě přísluší vyšší status.

4.2.3. Teritorialita

Bezprostřednost je specifickým aspektem a podporujícím faktorem metaforu moci v dimenzi statusu či potence. V tomto smyslu lze fenomén teritoriality vnímat jako vedlejší produkt tzv. výsady zvětšovat bezprostřednost (Mehrabian, 1971: s. 39), jež přináležejí osobám vyššího statusu. V obecnějším rámci má princip bezprostřednosti proxemický charakter, takže je spojitost s teritoriálním chováním nasnadě.

S přihlédnutím k dílu Edwarda Halla (např. 1959; a především 1969) stanovuje Mehrabian následující presumpci/princip: „*Osoby vyššího statusu v rámci sociální skupiny mají přístup k více lokacím (resp. většímu prostoru – pozn. autora) a mají také více moci při zvyšování nebo omezování bezprostřednosti oproti osobám nižšího statusu stejné sociální skupiny.*“ (1971: s. 31) Samotné vlastnění prostoru ve smyslu teritoriálního chování poskytuje osobě značné psychické a sociální výhody (emocionální stabilita, sociální kontrola atd.), které však osoba ztrácí, nachází-li se mimo vytčený prostor. Osoby vyššího statusu či vyššího stupně dominance (kterou Mehrabian v rámci metaforu moci chápe jako analogickou ke statusu) se snaží obsáhnout větší prostory, nárokovat si je jakožto své teritorium, aby měly co největší šanci si udržet kýžené výhody při interakci s ostatními (ibidem: s. 36).

Koncept teritoriality se však nevztahuje pouze k ohraničení oblasti v obecné rovině. Argyle například rozlišuje tři druhy/stupně teritorií (1988: s. 180-181): 1) *osobní prostor* (úzká oblast, kterou okolo sebe jednotlivci konstituují a do níž nelze bez povolení vstoupit,

aniž by došlo k vyvolání diskomfortu); 2) *osobní teritorium* (poměrně široká oblast, kterou jednotlivci vlastní, kontrolují nebo exkluzivně využívají a poskytuje jim individuální soukromí či sociální intimitu, např. byt, auto, kancelář); 3) *domácí/komunální teritorium* (oblasti, původně veřejné, kterou jsou (opakovaně) používány členy určité skupiny, např. kavárna nebo konkrétní stůl v rohu klubu; dočasné domácí teritorium může vzniknout i na základě interakce dvou či tří lidí, kteří mají piknik v parku). Obdobné rozdělení provedl i Altman (1975), který označil tři typy teritorií jako primární, sekundární a veřejná teritoria.

Ve své konkrétní podobě tak koncept teritoriality referuje k vlastnění prostorů a souvztažných objektů určité symbolické hodnoty (stůl, oblíbené křeslo, pokoj, ve kterém člověk nechce být rušen, specifické místo u jídelního stolu apod.) v různorodých mikroprostředích (Mehrabian, 1971: s. 36). V souvislosti se zamezením diskomfortu a udržením zmiňovaných psychosociálních výhod pak vzniká často problematický fenomén porušování teritoriálních „práv“, který může mít mnoho podob od fyzického přiblížení, sledování a naslouchání, před děláním hluku, užívání vybavení až po znečištění a obecně narušení či poškození částí teritoria atd. (Argyle, 1988: s. 182). Narušení teritoriálních práv tak rozhodně není vyloučeno ani v případě, kdy konkrétní (mikro)prostředí (např. byt nebo kancelář) poskytuje dostatečné množství prostoru pro více interagujících. Někteří jednotlivci mohou být nevšimavý vůči implicitním právům v životním prostoru ostatních a/nebo může být narušení teritoria více či méně vědomým pokusem určitý prostor/objekt převzít a získat dominantní pozici v dané situaci. Někdy se osoba rozhodne převzít místo se specifickou symbolickou hodnotou, když je zrovna opuštěné nebo nechá vlastní objekt mimo své teritorium – *resistance*, se kterou se setká jedinec snažící se získat zpět svůj prostor, je pak úměrná míře expanzivních úmyslů narušitele (Mehrabian, 1971: s. 38). Osoby dominantní (resp. nositelé vyššího statusu) mohou získat svá teritoriální práva zpět snadněji, zatímco submisivnější jednotlivci se často vzdají původního prostorového/objektového nároku.

4.3. Metafora responzivity

V předchozích kapitolách této práce jsme se věnovali metaforám bezprostřednosti a moci/síly, které jsou pro pochopení Mehrabianova příspěvku do neverbální komunikace stěžejní. Poslední metaforou v třidimenzionálním modelu pro porozumění referentům implicitního chování je tzv. responzivita, kterou si představíme pouze v krátkosti, protože jí sám Mehrabian v rámci svého díla a výzkumu nevěnuje toliko pozornosti jako dvou předchozím dimenzím a metaforám. Slovy Mehrabiana „*nikoliv z toho důvodu, že by byla (responzivita – pozn. autora) méně důležitá, ale jednoduše proto, že velice málo experimentální práce bylo doposud věnováno tomuto třetímu aspektu tichých sdělení.*“ (Mehrabian, 1971: 118)

V obecné rovině referuje *responzivita* k míře uvědomování a reakční schopnosti ve vztahu k objektům, událostem a osobám. Tento princip je konceptualizován jako sociální (a neverbální) protějšek orientačního reflexu; a jako takový je dalším elementárním aspektem sociálního života (Mehrabian, 1972: s. 15). Pravděpodobně s ohledem na Osgoodovu dimenzi aktivity (vizte výše), preferuje Mehrabian právě termín responzivita, protože podle něj adekvátněji charakterizuje lidské pocity a postoje než zmiňovaný koncept aktivity, který chápe spíše ve smyslu (primární) fyzické deskripce fenoménů.

Responzivita je patrně nejzákladnější způsob, jakým lidé sdělují své pocity, protože se odvíjí od elementárního principu aktivity, jakožto reakce na prostředí nebo její absence. Zahrnuje celou škálu chování od spaní po manické stavy – ve spánku jsme sotva schopni ukazovat různé druhy pocitů, zatímco při vzrušeném a hyperaktivním stavu reagujeme velice emocionálně na různé jevy okolo nás (Mehrabian, 1971: s. 117). Responzivita, jakožto základní akt emocionální reakce, může být v jádru pozitivní nebo negativní, tj. ve smyslu reakce nebo absence reakce a odvozené stupně na takové škále.

Z pohledu deskripce a měření lze responzivitu zaznamenávat a třídit prostřednictvím změn v aktivitě při interakci (např. Mehrabian, 1970). Když člověk reaguje na další osobu, tak na ni usměrní svůj pohled, změní obličejové výrazy a začne konverzovat, což zase zahrnuje tempo řeči, hlasitost a další vokální aspekty řeči. Responzivitu je v tomto příkladu možné měřit podle množství změn v očním kontaktu (míra udržování nebo vyhýbání), mimické oblasti (množství obličejových výrazů či jejich absence), v rychlosti, jakou se člověk vyjadřuje (počet slov za minutu), hlasitosti atd. (Mehrabian, 1969b). Kombinace expresivního posturálního a obličejového kanálu ve spojitosti s rychlou řečí se může

vztahovat k mnoha emocím (např. vztek) nebo druhům chování (např. dominantní chování ve snaze někoho přesvědčit), ale přesto je lze alespoň na elementární úrovni třídit.

Responzivita je obecně vyvolávána v interakci s objekty, lidmi a událostmi, které nejsou neutrální. To v důsledku znamená, že jsou lidé více vzrušení a responzivní vůči novým, zvláštním a měnícím se jevům než vůči známým a statickým entitám (Mehrabian, 1971: s. 118). Na závěr lze ilustrovat významnost responzivity Mehrabianovým tvrzením (1972: s. 15), že *„rozličná responzivita lidí nebo zvířat vůči různým aspektům sociálního prostředí je odlišuje od neživého světa a spolu se dvěma předchozími kognitivními distinkcemi (resp. dimenzemi – pozn. autora), tj. hodnocení a usuzování sociální moci, je (responzivita) základním aspektem inteligentního/adaptivního fungování.“*

5. Referenty neverbálního chování

Poznámka k orig. terminologii: referents of nonverbal / implicit behaviour, emotion, feeling, input – output, three-factor theory – PAD model, emotional state / trait, attitude, three-component model

Jednou z Mehrabianem preferovaných kategorií v rámci sémantického prostoru pro neverbální komunikaci, resp. implicitní chování, je kategorie komunikačních referentů. Třídídimenzionální model nabízí (prostřednictvím navrhovaných konceptů, principů či metafor) základní, řekněme teoretické, schéma právě pro odkazování, klasifikování a studium referentů, konkrétně (po)citů a postojů.¹⁸ Přestože sám Mehrabian ve své práci neposkytuje specifické definice nebo pregnantní vymezení těchto pojmů, které bychom zde mohli stručně uvést, lze v jeho díle nalézt různé přístupy a odkazy k autorům, jež nám v terminologickém objasnění pomohou.

5.1. Emoce a (po)city

Emoce jsou bezpochyby jedním z klíčových fenoménů a často preferovanou oblastí studia na poli (sociální) psychologie a taktéž v rámci neverbální komunikace. Přesto jsou emoce konceptualizovány velmi nejednotným a/nebo nejednoznačným způsobem. Stejně tak v samotném definování emocí (nehledě na různé přístupy jednotlivých disciplín) panuje pramálo shody. Někteří autoři studující emoce dokonce nepovažují za nutné uvést explicitní vymezení, třebaže operativní, a určit emocím hranice ve vztahu k dalším souvztažným pojmům jako reflex, motivace, nálada, pocit a postoj apod. (Scherer – Ekman, 1984: s. 319), což se do značné míry týká i samotného Mehrabiana, především u dvojice emoce – pocity.

Pokud bychom chápali pojem emoce v širším měřítku, mohli bychom říci, že se jedná o komplexní jev, který má několik rovin. Například Argyle (1988: s. 71) tvrdí, že emoce mají v každém případě tři komponenty: a) fyziologický stav; b) subjektivní zkušenost; a c) výrazovou část (resp. vzorce neverbálních signálů). V podobném duchu se vyjadřuje také Izard, když do (vymezení) emoce zahrnuje následující tři aspekty: 1) zkušenost nebo pocitování; 2) procesy objevující se v mozku a nervovém systému; 3) pozorovatelný

¹⁸ Vizte kapitolu 3. Sémantický prostor pro neverbální komunikaci

výrazový vzorec (Izard, 1977: s. 4). Pojem (po)cit je někdy rozlišován od pojmu emoce a ve vztahu k předchozím výčtům pak koresponduje se subjektivní zkušenostní (resp. zážitkovou) stránkou/komponentou. Častou jsou však oba pojmy používány jako významově ekvivalentní. Mehrabian v některých publikacích (i jednotlivých pasážích publikací) pojmy emoce a (po)cit implicitně představuje jako synonymní, někdy zase pocity explicitně vyčleňuje od emocí, např. při různých výčtech referentů neverbální komunikace (vize níže).

Jedna z možností, jak přistupovat k vymezení emocí spadá do kategorie tzv. *nominálních definic*, v nichž se podává výčet podstatných a charakteristických znaků/dimenzí emocí, které je následovně umožňují odlišit od sebe navzájem nebo jiných emocionálních (či obecně psychických) fenoménů¹⁹. V návaznosti na sémantické modely Schlosberga (1954), Williamse a Sundenové (1965) a především Osgooda a jeho kolegů (1957 a 1966) konstituoval Mehrabian nejprve (obecný) triadický model poskytující metaforické principy pro rozličné sféry lidské zkušenosti ve vztahu k implicitnímu chování a emocím; a následovně také vytvořil (konkrétní/alternativní) *tří-faktorový přístup* (např. Mehrabian – Epstein, 1972; Mehrabian – Russel, 1974) ke zkoumání a popisu emocí či (po)citů.

Základním axiomem pro Mehrabianem navržený přístup je skutečnost, že lidská reaktivita na rozmanité prostředí se dá vnímat na bázi několika málo emocionálních dimenzí, které zpětně produkují rozličné druhy chování (Mehrabian, 1976: s. 18). Tuto propozici můžeme vnímat jako systém sestávající z určitých *vstupů* a *výstupů* (v orig. input/output). Takový vstup obsahuje cokoli, co může být vnímáno (barvy, pachy, fyzickou hrozbu atd.) a výstup zahrnuje veškeré myslitelné druhy chování (chození, nudění se, zívání, spánek atp.); přičemž emocionální dimenze, fungující jako prostředník mezi vstupy a výstupy, resp. vnímáním a behaviorální diverzitou, jsou v tomto přístupu pouze tři (ibidem, s. 18). Tyto dimenze se označují jako: 1) libost, 2) vzrušení a 3) dominance; přičemž každá sestává z následujících dichotomických párů nebo lépe binárních protikladů: a) libost – nelibost (orig. pleasure – displeasure), b) vzrušení – klid (orig. arousal – nonarousal) a c) dominance – submisivita (orig. dominance – submissiveness). Odtud také pochází původní označení modelu jako *PAD model* (tj. Pleasure-Arousal-Dominance), které bude nadále používáno i v této práci.

¹⁹ Již Wilhelm Wundt rozlišoval v rámci nominálního vymezení emocí tři (resp. dvě) dimenze: libost – nelibost, vzrušení – uklidnění, napětí – uvolnění; přičemž dvě poslední dimenze slučuje do obecnější kategorie vzrušení

Dimenze libosti zahrnuje emoce, resp. emocionální stavy (vizte níže), jakými jsou např. stav radosti, štěstí, spokojenosti, potěšení apod.; a projevuje se prostřednictvím zjevných signálů, které lze instantně rozpoznat jak uvnitř nás samotných, tak u ostatních, tj. smích, chichotání, otevřenější gesta, vřelý tón hlasu nebo třeba pozitivní verbální sdělení (ve vztahu ke zvětšování metaforické bezprostřednosti). Nelibost na druhé straně znamená, že je člověk smutný, našťvaný, nespokojený, melancholický a vůbec má špatné pocity, což v externí rovině produkuje korespondující implicitní chování (Mehrabian, 1976: s. 19). Dvojice libost – nelibost vypovídá o pozitivních versus negativních afektivních stavech a koresponduje s (kognitivními) úsudky dimenze evaluace, kde je hodnocení odvozeno od míry libosti vyvolané podnětem. Dimenze vzrušení se vztahuje k tomu, do jaké míry je člověk aktivní, stimulovaný, natěšený, ostražitý a obecně bdělý. Se stavem vzrušení se pojí všemožné projevy od vyššího krevního tlaku, frekvence dýchání, svalové tenze, zvýšené gestikulační a posturální aktivity po dilataci zorniček atd. Klidové stavy jsou z principu kontrastní vůči vzrušivým a zahrnují proto pocity klidu, ospalosti, nepozornosti, lenivosti, netečnosti až apatie; projevují se svalovou relaxací, pomalým dýcháním, sníženou tělesnou aktivitou atp. (ibidem, s. 19). Tento dichotomický pár se vymezuje v termínech mentální, ale i fyzické aktivity vůči smyslovým stimulům a pojí se proto v obecné rovině s dimenzí responzivity. Usuzování v rámci statusu a potence se v tří-faktorovém přístupu váže k binárnímu protikladu dominance – submisivita, který odkazuje k pocitům kontroly a vlivu vůči prostředí a osobám a pocitům, že je člověk kontrolován, ovládán či podléhá vlivům (sociálního) prostředí na straně druhé. Emocionální stavy v této dimenzi jsou například hněv, strach, pocity odvážnosti, osamělosti a další (ibidem: s. 19). I tyto stavy samozřejmě vedou k různým behaviorálním výrazům, včetně posturální relaxace a tenze, orientaci těla, proxemickému (a tudíž i teritoriálnímu) chování, jakožto význačným jevům implicitního chování ve vztahu k metafoře moci.

Výše popsané dimenze emocionálních stavů a reakcí tvořící PAD model formují „základní paletu, ze které jsou veškeré pocity vytvářeny“ (Mehrabian, 1976: s. 19). Každá dimenze je nezávislá na ostatních, což v důsledku znamená, že prostředí a stimuly mohou způsobit radikální změny v jedné emoční dimenzi, avšak neovlivnit přitom další dvě. Jako příklady lze uvést hněv (v orig. anger) a strach (v orig. fear). Při emocionálním stavu hněvu převažují vysoké hodnoty v nelibosti, vzrušení a dominanci. V dimenzi dominance má prožívající pocit, že dokáže fyzicky a/nebo (para)verbálně reagovat nezávisle na prostředí a kontroluje sociální interakci. Emocionální prožívání strachu má taktéž vysoké hodnoty

v nelibosti a vzrušení, nikoliv však dominanci. Když se dostaví strach, tak právě submisivní aspekt emoce způsobuje, že si je prožívající vědom nemožnosti signifikantně ovlivnit prostředí či interakci, a že případné činy mohou mít negativní konsekvence. Hněv a strach jsou tudíž emocemi shodujícími se v prvních dvou dimenzích, ale odlišujícími se prostřednictvím dimenze třetí, což poukazuje na vzájemnou nezávislost dimenzí v PAD modelu. Jednou z hlavních výhod (zároveň obhajující samotnou existenci a využití) navrhovaného modelu je fakt, že každý pocit, pro který existuje označení/slovo, ať už je běžný nebo raritní a komplexní, může být popsán a měřen jako určitá kombinace třech základních dimenzí (Mehrabian – Epstein, 1972b: s. 526; Mehrabian, 1976: s. 21; Mehrabian – Russel, 1977: s. 273).

Podle Ekmana (Ekman – Keltner, 2000: s. 237) je centrální otázkou v oblasti studia emocí, která zodpovězením určuje teoretický i metodologický směr, zdali vnímat emoce spíše jako diskrétní (tj. separované, oddělené) entity nebo jako provázané systémy. Většina teoretiků v oblasti diskrétních emocí uznává evoluční přístup a postuluje názor, že diskrétní emoce mají různé adaptivní funkce a ve výrazové sféře (jakožto responze na podněty) se projevují odlišně. Oproti tomu dimenzionální přístup je běžnější mezi vědci, kteří vidí emoce jako (do určité míry) sociálně podmíněné a kulturně variabilní; a tvrdí, že emoce je lepší konceptualizovat (a měřit jejich odlišnost) prostřednictvím několika málo dimenzí, většinou dvou nebo tří (ibidem, s. 237). Právě do druhé kategorie v pořadí lze na základě výše představeného tří-faktorového modelu zařadit i Mehrabianův přístup k emocionálním stavům. Mehrabian ve vztahu k takovým (myšleno dimenzionálním) vymezením konstatoval, že „*emoce nezahrnují pouze občasné vášnivé (obecně afektivní – pozn. autora) stavy. (...) Osoba je spíše vnímána tak, že se neustále nachází v nějakých emocionálních stavech, které jsou popisovány jako ohraničené oblasti v třídímním prostoru*“ (Mehrabian – Russel, 1977: s. 274). Mehrabian tak chápe emocionalitu jako určité kontinuum, ze kterého lze jednotlivé emoce vyčleňovat.

Dimenzionální přístupy k emocím jsou užitečné v mnoha případech a v jednom obzvláště. Zatímco diskrétní perspektiva se aplikuje především na aktuálně prožívané a chvilkové emoční zkušenosti, dimenzionální přístup je velmi produktivně aplikovatelný na emoční zkušenosti agregované v časové perspektivě (Ekman – Keltner, 2000: s. 239), což znamená, že je vhodný pro studium nálad, a dokonce emocionálních rysů. Této skutečnosti si je do počátku vědom i Mehrabian, když tvrdí, že „*tři základní emocionální dimenze mohou být využity k popisu různých osobnostních charakteristik, emočních rysů nebo*

temperamentu“ (Mehrabian, 1976: s. 24). Kdybychom po určitou dobu zaznamenávali různé osobností dispozice, pro příklad v rámci libosti či nelibosti, tak bychom zjistili, že někteří lidé konzistentně vykazují emoce spojené s libostí a někteří zase pocity spojené s nelibostí; frekvence prožívání ve vztahu k jednotlivým dimenzionálním prvkům a souvztažných emocí pak odráží osobnostní rysy. Tímto se dostáváme k dnes již tradičnímu rozdělení přechodných a stabilních emočních fenoménu, tj. *emocionálních stavů* a *rysů*, které se zrodilo v oblasti studia úzkosti v šedesátých letech, a které používá mnoho výzkumníků (Izard, 1977: s. 5), včetně Mehrabiana. Koncept *stavu* je od konceptu *rysu* oddělován jednak na základě časové perspektivy, emocionální stav má kratší trvání, ale také s přihlédnutím k intenzitě prožívání, emocionální rys má menší intenzitu. Emocionální stavy, dle Mehrabiana (1996: s. 261-262), odkazují k „*přechodným stavům organismu – stavům, které se podstatně, a rychle, mění v průběhu dne,*“ kdežto „*(...) emocionální rysy (tj. temperament nebo charakteristické emoční predispozice) jsou stabilní po dobu několika let nebo dokonce celého života.*“ Z výzkumného hlediska pak mohou být emocionální rysy usuzovány na základě měření a průměrování širokého vzorku jednotlivcových emocionálních stavů zažívaných v každodenních situacích (např. Mehrabian – Russel, 1977).

Ve vztahu k výše popsanému tří-faktorovému modelu, vymezení emocionálních stavů a rysů a samotnému užívání pojmů emoce a pocity ve zdrojových publikacích, lze na závěr ještě říci, že Mehrabian tyto termíny (tj. emoce a pocity) pravděpodobně chápe jako významově ekvivalentní, resp. pro jeho teoretická východiska a výzkumné záměry není natolik významné pojmy separovat, aby měly vlastní explanační sílu. I protože k nim odkazuje jako k prvkům spadající do jedné sféry, tj. sféry referentů neverbální komunikace či obecně implicitního chování, tak i v této celé práci jsou emoce a pocity užívány synonymně.

5.2. Postoje

V předchozí (pod)kapitole jsme uvedli, že emoce jsou bezpochyby jedním z klíčových fenoménů a často preferovanou oblastí studia na poli (sociální) psychologie a také v rámci neverbální komunikace. Totožné tvrzení se týká i konceptu postojů (v orig. attitudes). Vycházejí z tvrzení, že v různých kontextech se neverbální chování jeví jako důležitější nebo základnější (pravděpodobně protože je těžší ho kontrolovat a cenzorovat) než verbální, Mehrabian vymezuje v rámci implicitního chování signifikantní místo také komunikaci

(interpersonálních) postojů, jakožto základním referentům (např. Mehrabian, 1972: s. 186-187). S ohledem na Mehrabianova teoretická východiska není jeho zaměřenost a studium postojů vůbec překvapivé; obzvláště proto, že je problematika postojů značně provázaná s emocemi (Argyle, 1988: s. 85), a to hned z několika strukturálních důvodů (vizte níže).

Prominentním přístupem k vymezení a pochopení postojů je tzv. *tří-komponentový model* (Katz – Stotland, 1959; Rosenberg – Hovland, 1960), ve kterém lze nahlížet postoj jako nepozorovatelný psychický konstrukt, jež se však manifestuje v relevantních přesvědčeních, pocitech a chování. Takový konstrukt tedy v obecné rovině poskytuje možnost pochopení v oblastech toho, co si lidé myslí, co cítí a dělají ve vztahu k objektům a subjektům při interakci. První komponenta modelu se nazývá *kognitivní* a referuje k souhrnu/soustavě přesvědčení vůči postojovému objektu. Druhá komponenta je označována jako *afektivní* a vztahuje se k principu (emoční) evaluace/hodnocení. Poslední v řadě je komponenta *behaviorální*, odkazující k vyvinuté aktivitě vůči postojovému objektu (Izard, 1977: s. 45).

S těmito komponentami či dimenzemi souvisí také způsoby, jakými se postoje vytváří. U všech je přitom patrné usuzování, cítění a chování z perspektivy protikladů pozitivní vs. negativní. V rámci kognitivní složky jsou postoje formovány na základě přesvědčení, že má postojový objekt určité (ne)žádané vlastnosti nebo nám poskytne (ne)žádané výhody/výsledky apod. Celkový postoj (v této dimenzi) je pak tvořen souhrnem hodnot jednotlivých atributů, které jsou objektu přisouzeny (Fazio – Olson, 2003: s. 141). Postoje v afektivní komponentě vyplývají z kladných nebo záporných emočních reakcí na postojový objekt; a mohou být, jakožto responze, formovány především klasickým a operativním (instrumentálním) podmiňováním a prostřednictvím efektu expozice. Formování behaviorální komponenty, při oddělení přesvědčení a pocitů, spočívá jednoduše v předchozí (interakční) zkušenosti (například implicitního) chování postojového objektu či subjektu, tzn. dle předchozího (ne)příznivého či (ne)libého chování lze usuzovat postoje spojené s objektem (ibidem: s. 141-142). Pro ilustrování jednotlivých komponent postoje můžeme dost dobře využít příklad, ve kterém je člověk pozván na schůzku do kanceláře, jež jsme z několika perspektiv popisovali již v kapitole o metafoře moci. Pozitivní postoj návštěvníka kanceláře vůči navštěvovanému (tj. postojovému objektu, resp. subjektu) lze usuzovat prostřednictvím rozložení postoje na kognitivní složku (přesvědčení, že navštěvovaný je vzdělaný a racionální člověk), afektivní složku (přítomnost navštěvovaného vzbuzuje pocity afiliace a relaxace) a složku behaviorální (návštěvník není v posturální tenzi a přiměřeně

zvětšuje hodnotu bezprostřednosti). Tento postoj má následně potenciál se vztahovat na nadindividuální sféru takto navštěvovaných osob a zároveň se prostřednictvím modifikace obsahů uvnitř komponent mění na základě jednotlivých interakcí, tj. změna postojů.

Tří-komponentový model má hned několik výhod (Fazio – Olson, 2003: s. 140): za prvé se jeví jako užitečný způsob pro kategorizování postojových responzí a základní rámec pro jejich studium; dále slouží jako pomocná struktura v oblasti výzkumu formování a změn postojů; shoduje se s intuitivní distinkcí mezi jednotlivými komponentami a jejich aplikací; a má značnou deskriptivní/explanační sílu, neboť postihuje celou škálu postojů a responzí.

Pro porozumění postojům však nestačí pouze deskriptivní rovina, zodpovězení otázek, proč a k čemu máme postoje, je nedílnou součástí zmiňovaného přístupu. Katz (1960) ve snaze na tyto otázky odpovědět definoval následující čtyři základní funkce postojů²⁰: *utilitární* (instrumentální), jež je založená na premise vyhledávání zisků a vyhýbání se ztrátám (resp. i maximalizace libosti a minimalizace nelibosti); *vědomostní* (znalostní), která je spojená s utilitární tím, že napomáhá člověku při orientaci v prostředí a také naplňuje specifickou potřebu člověka třídít a vtiskovat významy a hodnoty jinak informačně přeplněnému prostředí (třeba i rozdělování objektů podle sympatií a antipatií); *ego-obranná* (sebe-obranná) funkce, jež prostřednictvím obranných mechanismů poskytuje možnost zachování osobního konceptu self vůči prostředí (např. i snaha zachovat si představu o sociálním statusu při narušení teritoriálních práv); a konečně *hodnotově-expresivní* (sociálně adjustační), která v (sociálním) prostředí potvrzuje jedincovu identitu, protože některé postoje se mohou v identitě realizovat a ukotvit, když jsou vyjádřeny (třeba exprese moci/síly dostupnými způsoby ve snaze potvrdit vlastní status a potenci).

²⁰ U každé z funkcí je uvedena možná aplikace či potenciální přesahy ve vztahu k Mehrabianovým konceptům a principům

6. Oblasti neverbálního chování

Poznámka k orig. terminologii: facial / vocal expression, extra-linguistic phenomena, paralinguistics, vocalizations, vocal quality, vocal set

Předtím než přistoupíme ke komplexnějšímu a pro Mehrabianovu tvorbu zcela zásadnímu komunikačnímu fenoménu, tj. nekonzistentní komunikaci, připojíme si alespoň několik komentářů²¹ ke dvěma oblastem neverbálního chování, přestože se Mehrabian pro své výzkumné účely zaměřuje především na kategorie z oblasti komunikačních referentů (vizte výše), a nikoliv na konkrétní podoby/výrazy komunikačního chování (které, stejně jako emoce a postoje, specificky nedefinuje). Ve vztahu k vymezení kanálu uvádí Mehrabian, že existují různé vzorce či soubory chování, jež lze považovat za komunikační kanály, a tyto je možné rozdělit do tří skupin: verbální, např. obsah; paralingvistické, např. tón hlasu; a tělesné (neverbální), např. obličejové výrazy (Mehrabian – Wiener, 1968a: s. 52). Zde se budeme věnovat nejprve *faciálním* a následovně *vokálním* kanálům, protože se tyto objevují (pospolu s verbálním) v rámci multikanálových nekonzistentních sdělení u Mehrabianových výzkumů (Mehrabian – Wiener, 1967; Mehrabian – Ferris, 1967), ze kterých vzešla tříkomponentová formule.

6.1. Obličejové výrazy

V poněkud širším měřítku, uvádí Izard (1977: s. 67), že právě obličej je nejvýznamnějším (v orig. supreme) centrem pro odesílání a přijímání sociálních signálů, které mají zásadní charakter rozvoj jedince, interpersonální komunikaci a soudržnost rodiny a společnosti vůbec. V konkrétnější podobě (při aplikaci na neverbální komunikaci) zdůrazňuje důležitost obličeje např. i Argyle: „*obličej je nejvíce důležitá plocha pro non-verbální signalizaci. Je to velice expresivní oblast schopná odesílat mnoho informací*“ (1975: s. 211). Toho si je vědom také Mehrabian; ačkoliv vnímá každé chování ve své podstatě jako komunikativní, některá chování/kanály (např. obličejové výrazy) označuje za „komunikativnější“, resp. poskytují více informací (Mehrabian, 1972: s. 8; Mehrabian, 1970: s. 248).

²¹ Tyto se mohou z části překrývat s informacemi uvedenými výše v textu, ale z hlediska struktury a konzistence práce se jeví jako vhodné je zařadit i do této kapitoly; navíc poskytují doplňující informace, které se na jiném místě nenachází

Podle Argyla (1975) lze obličejové výrazy rozdělit, se zřetelem ke způsobům jejich užívání (a referencí), do tří různých kategorií. 1) *Osobnostní charakteristiky* – tj. strukturální rysy, typické výrazy, ale i některé rychlejší a opakované (charakteristické) reakce, na jejichž základě si vytváříme dojem o osobnostních vlastnostech druhých. Usuzování o osobnosti je často založeno na obličejí, pravděpodobně z toho (bio-evolučního) důvodu, že si jej nejvíce všímáme. Proto jsou lidé nejčastěji rozpoznáni podle obličeje a jejich faciální chování zastupuje či odráží jejich osobnost. Obličejové výrazy mohou být do určité míry kontrolovány (jako výsledek sebe prezentace), a tudíž se je lidé od dětského věku učí ovládat v rámci socializace a enkulturace (Argyle, 1975: s. 212). 2) *Emoce (a postoje)* – jak emoce, tak i interpersonální postoje jsou vyjadřovány podobným způsobem (např. postoj vzteku může způsobovat stav vzteku, který je vůči adresátovi manifestován výrazem vzteku v obličejí) a jsou modifikovány či kontrolovány kulturními (sociálními) pravidly a usměrňovány kognitivními faktory (Argyle, 1975: s. 213 a 105). 3) *Interakční signály (a signály spojené s řečí)* – tyto jsou spojené spíše s rychlými pohyby a spíše v jednotlivých částech obličeje (např. zdvižené obočí), dále doplňují, podporují nebo nahrazují řeč (např. zpětná vazba apod.) a jako takové mají syntaktickou strukturu a odlišují se proto od emocionálních výrazů (Argyle, 1975: s. 213).

Obličejový kanál je považován za prominentní ve vztahu ke druhé kategorii, tj. vyjadřování a potažmo zkoumání emocí. Davitz ve své reflexi (dosavadní) literatury a studií věnovaných interpretaci emocí z obličejových výrazů uvádí: „(...) *panuje obecná shoda, že obličejové výrazy komunikují* (myšleno především – pozn. autora) *pocity*“ (1964: s. 14). Některé experimenty se zabývají kódováním a dekódováním emocí prostřednictvím obličejových výrazů, tzn. které specifické výrazy, resp. jejich části, jsou užívány k expresi specifických emocí na jedné straně a jejich interpretaci na straně druhé. V kontrastu s těmito experimenty snažícími se o asociaci jedné (diskrétní) emoce k jednomu konkrétnímu výrazu obličeje, existují studie, v nichž jsou obličejové výrazy klasifikovány na základě určitých dimenzí (Davitz, 1964). Tento přístup vytváří celou linii/školu zkoumání vztahu faciálního kanálu a emocí, na jejímž počátku stojí Osgood (např. 1957; a především 1966), ke kterému se Mehrabian explicitně hlásí.²²

²² Vizte např. kapitolu 3.2. Třídídimenzionální model; a kapitolu 5.1 Emoce a (po)city v této práci

6.2. Vokální výrazy

V rámci sémantického prostoru pro neverbální chování a definování neverbální komunikace zavádí Mehrabian pro vokální (nebo paraverbální) jevy alternativní pojem, tj. implicitní aspekty řeči, které v poměrně širokém měřítku vymezuje jakožto „*jakékoliv vlastnosti řeči, které jsou jiné než denotativní významy slov či jejich syntaxe*“ (Mehrabian, 1968b: s. 21). Například tedy tón hlasu či tempo řeči jsou považovány konkrétně za implicitní aspekty řeči; kdežto obecnější termín implicitní komunikace zahrnuje i neverbální (tj. implicitní) chování. Přesto však velice často, pravděpodobně s ohledem na tradiční terminologii a původní zdroje, se kterými operuje, užívá Mehrabian i termíny vokální výrazy, vokální komponenty (sdělení) či obecně vokální komunikace.

V knize *Language within Language* zmiňují Mehrabian a Wiener (1968) kategorii extralingvistických jevů, která zahrnuje jak různé varianty ve vztahu k lingvistickému (institucionalizovanému) chování, tak i varianty nelingvistického (neinstitucionalizovaného) chování. Přičemž takové pojetí, jak autoři dále uvádějí, zahrnuje i Tragerovu paralingvistiku (ibidem: s. 69).

Sám Mehrabian sice nepodává specifický výčet jevů spadajících do kategorie implicitních aspektů řeči; nicméně velice často odkazuje na Tragera (1958) a jeho typologii. Trager vymezil dimenze vokálního chování (spadající do nadřazené kategorie paralingvistiky), které shrnují (interpretují) Dittmann a Wynne (1961: s. 202) následovně: 1) *Vokalizace* (Vocalizations) – mohou být trojího typu: a) *vokální charakterizéry* zahrnují např. smích, pláč, povzdechnutí, sténání; b) *vokální oddělovače* jsou zvuky jiné než „slova“, které mají určitou komunikační hodnotu, citoslovce jako „hmm“, „uh“ apod.; c) *vokální kvalifikátory* referují např. ke zvýšení či snížení hlasitosti, výšce hlasu, trvání pauzy nebo i důrazu (které není dáno jazykovými pravidly). 2) *Hlasové kvality* (Voice Quality) – nesou základní informace o řečovém projevu jednotlivce, těmito jsou tempo, rytmus, přesnost (nedbalost) artikulování, hlasový rozsah, nazalita, rezonance; přičemž změny v těchto kvalitách mohou být indikátorem důsledku/efektu současných situačních faktorů (emoční stav, nálada) na „běžný“ projev jednotlivce. 3) *Hlasové nastavení* (Voice Set) – vztahuje se aktuálním fyziologickým charakteristikám mluvčího, od akutnějších vlivů (např. nálada, nemoc) po stabilnější vlivy (věk, pohlaví).

Autoři dále uvádí tezi, které si je vědom i Mehrabian, a to sice „*že lingvistické vzorce (...) mohou být spolehlivě popsány pomocí současně dostupných kódovacích technik, avšak*

tyto aspekty řeči mají pravděpodobně nízkou psychologickou relevanci. V kontrastu mají paralingvistické fenomény (vokalizace, hlasové kvality, hlasové nastavení) podle všeho vyšší psychologickou relevanci, ale nemohou být zcela spolehlivě kódovány“ (Dittmann a Wynne, 1961: s. 203). Právě propojenost paralingvistických signálů s psychickými jevy (naznačená v předchozí citaci) se jeví jako důležitá v případě Mehrabiana, který vokální složku komunikace využívá jako signifikantní kanál ve vztahu k vyjadřování pocitů a postojů.

7. Nekonzistentní sdělení

Poznámka k orig. terminologii: multichannel communication, inconsistent communication, double-bind theory / hypothesis, double-edged message, theory of logical types

Dříve než si přiblížíme experimenty, ze kterých Mehrabianova rovnice vzešla, tak je nezbytné vymezit ještě jeden (komplexnější) a zcela zásadní komunikační fenomén, tj. nekonzistentní komunikaci. Koncept nekonzistentní komunikace se jeví jako klíčový i z důvodu, že se v jádru jedná o specifický druh multikanálové komunikace, a tudíž se vztahuje k oběma experimentům, Mehrabian – Ferris (1967) i Mehrabian – Wiener (1967), představeným hned v další kapitole.

Zatímco existuje mnoho studií věnujících se komunikaci implicitních pocitů a postojů prostřednictvím jednoho kanálu, výzkum pocitů a postojů sdělovaných dvěma nebo více kanály simultánně se teprve započal (Mehrabian, 1972: s. 105). Mehrabian vztahuje toto tvrzení jak ke zkoumání multikanálové konzistentní komunikace, např. již zmiňovaní Williams a Sundenová (1965), tak i ke zkoumání multikanálové nekonzistentní komunikace, které odstartovala práce Batesona a kol. (1956) a navazujících autorů (vizte dále). Předtím než si představíme konkrétní Mehrabianovo vymezení, tak je nutné nekonzistentní komunikaci ukotvit v širším kontextu původní Batesonovy dvou-vazebné komunikace.

7.1. Batesonova hypotéza, její modifikace a reflexe

„Přibližně před dvanácti lety si psychologové a psychiatři specializující v oblasti rodinné terapie uvědomili význam nekonzistentní komunikace“ (Mehrabian, 1971: s. 41). Zároveň ve své práci poukázali na skutečnost, že nekonzistentní komunikace slouží specifickým funkcím a motivovali další výzkumníky ve snaze pochopit proč lidé používají taková sdělení.

Od konce padesátých let minulého století lze opravdu zaznamenat značný zájem o tuto problematiku; původně se téma nekonzistentní komunikace začalo s vyšší frekvencí objevovat na poli klinické psychologie, a to především ve vztahu ke schizofrenii (Newman, 1977: s. 41). Samotný pojem dvojné vazby byl poprvé využit v článku Batesona, Jacksona,

Haleyho a Weeklanda²³ nazvaném *Toward a Theory of Schizophrenia* (1956), ve kterém autoři navrhli hypotézu/teorii dvojné vazby schizofrenie, podle níž pramení maladaptivní responze v chování schizofreniků z důvodu, že jsou častými adresáty nekonzistentně komunikovaných postojů (Mehrabian, 1972: s. 106).

Pravděpodobně nejlepším způsobem, jak charakterizovat danou hypotézu se jeví explanace z hlediska jednotlivých komponent (tj. prvků, podmínek a situací), které dvojnou vazbu vytváří. Než se však dostaneme k charakteru situací atd., je nutné ještě zmínit, že přístup Batesona (Bateson – Jackson – Haleyho – Weekland, 1956: s. 251) vychází ze specifické části komunikační teorie, která se nazývá *teorie logických typů* (podle Whitehead – Russell, 1910). Ústřední tezí této teorie je princip diskontinuity mezi tzv. *třídou* (v orig. class) a jejími tzv. *členy* (v orig. members). Třída nemůže být sama o sobě členem a vice versa, protože pojmy užívané pro třídy jsou na jiném stupni abstrakce (tj. jiný logický typ) než pojmy určené pro členy. Při aplikaci v oblasti psychologie komunikace je však tato diskontinuita neustále a nevyhnutelně narušována, což může v lidském organismu podle Batesona způsobovat patologické stavy (Bateson – Jackson – Haleyho – Weekland, 1956: s. 251). Autoři dále předpokládají, že kdykoliv se objeví dvou vazebná situace, tak dochází ke zhroucení jednotlivcovi schopnosti rozlišovat zmiňované logické typy. Základní charakteristiky takových situací, které dvojnou vazbu vytváří, jsou podle Batesona (Bateson – Jackson – Haleyho – Weekland, 1956: s. 254) následující: 1) jedinec je zapojen do intenzivního vztahu, tj. vztah, ve kterém jedinec cítí, že je (životně) důležité, aby přesně rozlišoval jaké sdělení jest komunikováno a mohl odpovídajícím způsobem reagovat; 2) jedinec je zachycen do situace, ve které vztahová osoba vyjadřuje dva řády/druhy sdělení, přičemž jedno odporuje druhému; 3) jedinec nemá možnost komentovat vyjádřené sdělení, aby upravil rozlišení řádů sdělení, ke kterému má reagovat, tj. jedinec nemůže vytvořit metakomunikativní prohlášení. Důležité je také zmínit, že ačkoliv Bateson primárně navrhuje ve vztahu ke klinické psychologii, že takové situace se týkají pre-schizofreniků a jejich matek, tak je lze objevit a pozorovat i v „normálních“ vztazích (ibidem: s. 255).

²³ Hypotéza dvojné vazby bývá někdy označována specificky jako Batesonova hypotéza (často je Bateson považován za hlavního autora), protože se zasadil o spolupráci s kolegy, pro níž se později vžilo pojmenování „Bateson Project“; pokud bude v této práci spojení užíváno, tak v obecné rovině vztahující se k hypotéze jako celku nebo konkrétně referující k článku *Toward a Theory of Schizophrenia*, protože někteří jeho kolegové rozvinuli či aplikovali hypotézu i v jiných oblastech a směrech (vize dále)

O několik let později uvedl Weekland (1960) vlastní charakteristiky dvou-vazebných situací, které mají podobný koncept, ale mírně odlišnou terminologii: a) jedinec čelí významné komunikaci zahrnující dvojici sdělení různého stupně (nebo logického typu), které spolu souvisí, ale jsou inkongruentní; b) opuštění situace není možné (je blokováno); c) je důležité reagovat adekvátně v rámci komunikační situace, která však spočívá v responzi na duální a kontradiktorní sdělení; d) adekvátní reakce je obtížné dosáhnout kvůli zatajení, popření nebo potlačení vztahujícím se k rozporuplnému páru ve sděleních (Weekland, 1960: s. 376-377). Weekland rovněž rozšířil hypotézu dvojnásobné vazby, aby zahrnovala nejméně tři osoby a vztáhl ji tímto způsobem k plnohodnotnému systému interakcí v rodině.

A konečně třetí a poslední rozšíření a rozvinutí popisu charakteristických prvků dvou-vazebných situací, které zde uvádíme, protože ilustruje různé snahy vymezit koncept dvojnásobné vazby a potažmo nekonzistentní komunikace, pochází od Watzlawicka a kol. (1967): I) dvě nebo více osob jsou zapojeni do intenzivního vztahu, který má vysoký stupeň fyzické a/nebo psychické (životní) hodnoty pro jednu, několik nebo všechny osoby; II) v daném kontextu je sdělení strukturováno tak, že se jeho jednotlivá tvrzení vzájemně vylučují; III) adresátovi sdělení je zamezeno vystoupení z rámce, který je stanoven sdělením, ať už jde o vystoupení prostřednictvím metakomunikování nebo fyzické ustoupení (Watzlawick – Beavin – Jackson, 1967: s. 212). Watzlawickův příspěvek spočívá i v tom, že posunul dvojnásobnou vazbu z oblasti interpersonální do intrapersonálního kontextu, když tvrdil, že se může objevovat (a měřit) v oblastech jedinceva myšlení, citění, vnímání a pojetí self.

V návaznosti na Batesonem (1956) stanovená kritéria dvojnásobné vazby a souvztažné koncepty v rámci původní hypotézy se postupně autoři různého zaměření snažili popsat všemožné aspekty sociální interakce a vztahů. Schuham (1967: s. 410) podotýká, že badatelé charakterizovali problematiku dvojnásobné vazby pomocí dalších konceptů jako „*zvláštní ambivalence*“ (Arieti, 1960), „*druh nekonzistence*“ (Watzlawick, 1964) a „*konfliktní situace*“ (Mishler – Waxier, 1965).“; a pojmy či lépe adjektiva jako dvojnásobný, nevyrovnaný, rozporuplný (kontradiktorní), inkongruentní, paradoxní, absurdní a neudržitelný byla používána ve snaze proniknout do jádra konceptu dvojnásobné vazby a obecně nekonzistentní komunikace (ibidem: s. 410). A tak hypotéza dvojnásobné vazby dostala širokého uznání prvně mezi psychopatologií a následně značně expandovala za původní hranice, tj. ke zkoumání konfliktních sdělení v komunikaci v širším (interakčním) kontextu a z různých perspektiv (např. Schuham, 1967: s. 409; Newman, 1977: s. 41).

Ačkoliv se původně autoři více či méně přikláněli k Batesonově hypotéze a snažili se prozkoumat funkce a dopady dvou-vazebné komunikace, zanedlouho se objevily první významné kritické reflexe týkající se konceptuálních, a především výzkumných obtíží, které přehledně (nikoliv nekriticky) shrnuje již Schuham²⁴ (1967). Na základě přezkoumání dosavadních zdrojů podle tohoto autora nepanuje obecná shoda ohledně konkrétních elementů (komponent) nezbytných pro vytvoření dvou-vazebné situace; existuje také pramálo shody, které komunikační fenomény jsou unikátní pro dvou-vazebné interakce; zmatek obklopující definici dvojně vazby narušuje/blokuje její výzkum, což způsobuje, že bylo podniknuto pouze malé množství (kvalitních) výzkumů, a výzkumy, jež se podařilo realizovat neposkytují jasnou podporu hypotézy dvojně vazby; nejsou k dispozici specifické důkazy, že je dvou-vazebná komunikace výhradně spojená s patologickými komunikačními procesy a netýká se též naprosto běžné komunikace; a neexistuje ani relevantní evidence, že by měl fenomén dvojně vazby etiologický vztah ke schizofrenním poruchám (Schuham, 1967: s. 414-415). Už v šedesátých letech minulého století se tedy objevily pochybnosti, jakými metodami a zdali vůbec lze dvojnou vazbu měřit. Například Mishler a Waxler, autoři, kteří se pokusili hypotézu v roce 1968 ověřit v oblasti rodinné interakce u schizofreniků (tj. původní Batesonem stanovené zaměření), uzavřeli svůj intenzivní výzkum tvrzením, že nebyli schopni „*vyvinout přímý (nebo přesný – pozn. autora) způsob měření dvojných vazeb, jelikož se zdá, že není možné ustanovit jasná kritéria, která by byla konzistentní s původně vymezenou definicí*“ (Mishler – Waxler, 1968: s. 274). Na jedné straně Bateson po deseti letech od vydání původního článku reaguje na dosavadní snahy tak, že „*teorie sama o sobě je velmi abstraktní a v tomto smyslu je vlastně sebe-potvrzující (v orig. self-validating – pozn. autora),*“ a tudíž se jeví jako „*(...) velice těžké testovat premisy nebo vůbec teorii ve vztahu k empirickým faktům*“ (Bateson, 1966: s. 416). Avšak na druhé straně obsahuje sama původní hypotéza implicitní sdělení, že by se měly realizovat další a kvalitnější empirické výzkumy, aby byl koncept dvojně vazby (a obecně nekonzistentní komunikace) řádně otestován a ověřen (Olson, 1969: s. 2; Schuham, 1967: s. 415).

²⁴ Schuhamův článek vyšel ve stejném roce (tj. 1967), kdy Mehrabian prováděl a vyhodnocoval vlastní výzkumy v oblasti nekonzistentní komunikace; Schuhamův výčet problematických aspektů hypotézy dvojně vazby byl vybrán i proto, že k němu sám Mehrabian několikrát odkazuje (např. Mehrabian, 1972)

7.2. Mehrabianovo pojetí nekonzistentní komunikace

S ohledem na Schuhamův (1967) výčet problematických aspektů hypotézy dvojné vazby (tj. konceptuálního a metodologického charakteru) a z toho vyplývajícího nedostatku empirického výzkumu, Mehrabian (1972: s. 104) uvádí, že „*koncept nekonzistentní či dvou-vazebné komunikace (...) obdržel za poslední dekádu značnou pozornost, nicméně až nedávno se (koncept – pozn. autora) podařilo formulovat jako měřitelný fenomén.*“

Koncept nekonzistentní komunikace spadá pod širší kategorii (komplexní) komunikace zahrnující simultánní užívání několika komunikačních kanálů. Přičemž základním problémem studia multikanálové komunikace jest význam (a taktéž funkce) nekonzistentního sdělení, které má svůj protiklad v konzistentním (někdy označovaném jako redundantním) sdělení (Mehrabian, 1972: s. 104).

Nekonzistentní komunikaci vymezuje Mehrabian jako takovou komunikaci „*v níž jsou protichůdná sdělení přenášena simultánně prostřednictvím slov a jiných (implicitních – pozn. autora) chování*“ (Mehrabian, 1971: s. 42). To znamená, že mluvčí může něco sdělovat verbálně, zatímco jeho obličejové výrazy, postoje, gesta nebo tón hlasu apod. říkají opak a ve vztahu k verbálnímu sdělení jsou pak nekonzistentní. Konzistenci však samozřejmě nemusí vykazovat ani jednotlivé neverbální/implicitní chování/kanály navzájem. Jako příklad lze uvést různé malé nehody v sociálních situacích, tj. rozlitý hrnek kávy, převržená lampa, zakopnutí o práh atp. V takových situacích (obzvláště méně formálních – vizte dále) někdy člověk obdrží (verbální) označení „nemehlo“ doprovázené (neverbálním) úsměvem a (paraverbálním) tónem hlasu značícím soucit. Negativní verbální zpráva zde kontrastuje s pozitivními výrazy implicitního chování a celkové sdělení se tak stává nekonzistentním.

Dvou-vazebná komunikace je zase Mehrabianem definována jako komunikace „*sestavující z dvou nebo více nekonzistentních postojových sdělení, která (jak se usuzuje) vyvolávají nekompatibilní responze ze strany adresáta*“ (Mehrabian, 1972: s. 106). Vzhledem k původní oblasti aplikace hypotézy se pro ilustraci často uvádí nějaká forma interakce matky s dítětem. Matka například (verbálně) pobídne syna, aby k ní přišel a dal jí polibek, avšak její (implicitní) chování je v kontrastu s takovou výzvou (má nezúčastněný tón hlasu, otočí se atp.), protože má syn špinavé ruce. Dítě je pak zmatené, protože má dilema, zdali zareagovat na verbální nebo neverbální komponentu, přičemž si uvědomuje, že responze na jednu nebo druhou způsobí odmítnutí, poněvadž se navzájem popírají.

Pojmy či termíny nekonzistentní komunikace a dvou-vazebná komunikace se jeví jako velmi blízké. Samotným Mehrabianem jsou v různých publikacích konceptualizovány značně podobným způsobem (např. Mehrabian, 1972: s. 104), přesto zde však v jejich používání existují dvě nuance: 1) Argyle (1969: s. 119-120) tvrdí, že „nejznámější příklad nekonzistentního chování je ‚dvojná vazba‘“, stejně tak Mehrabian na některých místech chápe dvojnou vazbu jako specifický příklad či typ nekonzistentní komunikace; 2) pojem dvojná vazba užívá Mehrabian především v ohledu k původní Batesonově hypotéze a/nebo v širším měřítku s ohledem ke kontextu psychopatologie a výzkumů, v nichž se badatelé věnovali etiologickému vztahu nekonzistentní komunikace a schizofrenních poruch. Výjimečně uplatňuje také pojem *dvousečná sdělení* (v orig. double – edged messages), ale ten se objevuje téměř výlučně v publikaci *Silent Messages* (Mehrabian, 1971). Z hlediska četnosti užívání a ve vztahu k (pro nás stěžejním) výzkumům je tudíž primární termín nekonzistentní komunikace, který je možné vnímat jako termín obecnější a pojem dvojně vazby mu lze podřadit.

Implicitními fenomény v nekonzistentní komunikaci jsou podle Mehrabiana tzv. referenty (Mehrabian, 1972: s. 104), které (jak jsme dříve poukázali) tvoří jednu z preferovaných kategorií v rámci sémantického prostoru pro neverbální komunikaci, resp. implicitní chování; odtud se také bere významná role multikanálové a nekonzistentní komunikace. Mehrabian vychází z předpokladu, že v rámci nekonzistentního sdělení denotují různé komponenty protichůdné referenty, zatímco informace poskytnuté různými komponentami u konzistentních sdělení jsou redundantní (odtud tzv. redundantní komunikace – vizte výše). Klíčová je myšlenka, že referenty jakýchkoliv sdělení lze popsat za pomoci tří dimenzí, tj. evaluace, status a rezpozivita; a předpokládá se, že inkongruence ve vztahu k referentům se může týkat jakékoliv z těchto dimenzí lidských (po)citů a postojů, a tudíž je možné ji měřit v každé dimenzi zvlášť (Mehrabian, 1971: s. 42; Mehrabian, 1972: s. 104). Většina výzkumů, které Mehrabian prováděl v souvislosti s nekonzistentní komunikací se vztahuje především k dimenzi evaluace²⁵, nicméně na základě výše

²⁵ Dimenze a korespondující metafory však nelze striktně oddělovat – např. bezprostřednost ve statusových rozdílech atp.; jedná se spíše o metodologickou volbu dimenze, jakožto primárního zdroje odkazování k referentům

uvedených tvrzení lze uplatňovaný přístup aplikovat i při studiu komunikace statusu či potence (např. Argyle a kol., 1970) a responzivity.

7.3. Mehrabianova témata (multikanálové) nekonzistentní komunikace

V oblasti vícekanálové komunikace se Mehrabian zabývá několika provázanými problémy/jevy, které se dají charakterizovat pomocí následujících souborů otázek: 1) Jak jednotlivec kombinuje konzistentní nebo nekonzistentní složky komunikace postojů obdržených prostřednictvím několika komunikačních kanálů, aby usoudil postoj implikovaný celým sdělením? 2) Proč lidé vůbec používají nekonzistentní komunikaci? Tj. proč je v některých případech inkonzistentní komunikace preferována, když např. inkonzistentní verbální a neverbální složka odkazuje k určitému postoji, který by však mohl být sdělen prostřednictvím konzistentního sdělení? 3) Jsou nekonzistentní sdělení obtížněji dekodovatelné? A opravdu na komunikační úrovni zahrnují více nepřesnosti a dvojznačnosti? 4) Pokud jsou ve skutečnosti nekonzistentní komunikace obtížněji dekodovatelné, přispívají tedy k rozvoji psychických poruch u jednotlivců, kteří jsou častými adresáty, jak navrhuje teorie dvojné vazby? (Mehrabian, 1972: s. 105)

Mehrabianova odpověď na první otázku úzce souvisí se dvěma experimenty, které si detailněji představíme v další kapitole, protože z nich vzešla (neblaze) proslulá Mehrabianova rovnice. Zde si proto jen v krátkosti uvedeme některé závěrečné (a obecné) teze a zjištění z přidružených výzkumů. První výzkum (Mehrabian – Wiener, 1967) zkoumal kombinované efekty konzistentních nebo nekonzistentních (postojových) sdělení na základě verbální a vokální (paraverbální) složky komunikace; výzkum druhý (Mehrabian – Ferris, 1967) se věnoval stejným efektům, akorát na základě kombinace vokální a neverbální složky (konkrétně obličejové výrazy) komunikace. Výsledkem výzkumů je v krátkosti zjištění, že pokud se při vyjadřování postoje objeví nekonzistence mezi verbální a implicitní složkou sdělení, pak hraje implicitní část dominantní roli a determinuje význam celého sdělení (Mehrabian, 1972: s. 108). Například když jsou při komunikaci tváří v tvář obličejové výrazy nekonzistentní s pronášenými slovy, tak bude stupeň sympatie (v rámci dimenze evaluace) mluvčího usouzen adresátem podle výrazu obličeje. Stejně tomu bude i v případě (např. telefonického rozhovoru), kdy bude pro změnu vokální složka (v kontrastu s verbální) určovat význam sdělení jako celku (Mehrabian, 1971: s. 43). Je třeba mít na paměti, že impakt sdělení je zde vázán na komunikaci postojů v kategorii složené z protikladu pozitivní

– negativní (vizte dále). Slova mohou být pozitivní a vokální prvky negativní, jako tomu jest u sarkasmu, a tudíž bude celé sdělení negativní a vice versa.

Argyle (Argyle a kol., 1970) v jednom ze svých výzkumů získal podobné výsledky v aplikaci na dimenzi statusu a potence, tzn. implicitní komunikace i zde měla větší podíl na celkovém významu než verbální komponenta při sdělování postojů ve vztahu k dominanci (resp. submisi). Pokud například obličejové výrazy a postoj značí dominanci, tak ať už bude verbální složka více či méně submisivní, celkové sdělení bude adresátem interpretováno podle implicitního chování, tj. jako dominantní. V dalším výzkumu zase Argyle a kol. (1972) zkoumali nekonzistentní kombinace verbálních a neverbálních sdělení v rámci komunikování (přátelských vs. nepřátelských) postojů. Autoři v korespondenci s výše zmiňovanými hypotézami zjistili, že neverbální komponenta se opět jeví jako významnější při usuzování celkového postojového sdělení. Na otázku, proč tomu tak je odpovídá Argyle v několika následujících prolínajících se bodech, které jsou teoreticky blízké i Mehrabianovu pojetí: a) řeč je primárně (avšak nikoliv výlučně – pozn. autora) užívána k přenosu informací; b) verbální a neverbální složky se v komunikaci nejčastěji vyskytují simultánně, přičemž (vědomá) pozornost je věnována především verbální složce, zatímco neverbální část implicitně poskytuje informace v rovině interpersonální (vztahové, postojové apod.); c) sdělení prostřednictvím implicitních signálů nám umožňuje neodhalovat pocity a postoje tak zřejmě/transparentně, tzn. v kontrastu s verbálním (explicitním) sdělením (Argyle – Alkema – Gilmour, 1972: s. 400). Rovněž byla potvrzena hypotéza, že nekonzistentní sdělení bude adresátem posuzováno jako méně upřímné, nestabilní či matoucí²⁶, což v předchozích výzkumech v rámci dominance a submise nebylo zjištěno (ibidem: s. 399).

Poslední teze nás přivádí k druhému okruhu Mehrabianem stanovených otázek ve vztahu k multikanálové komunikace, a to sice: z jakého důvodu lidé užívají nekonzistentní komunikaci, když mají možnost sdělit (stejný) postoj prostřednictvím konzistentní komunikace, resp. proč je v některých situacích preferována?

Zjištění z výše popsaných výzkumů Mehrabiana zároveň implikuje, že efektem redundance (tj. postojové sdělení konzistentní ve dvou a více kanálech) je intenzifikace komunikovaného postoje (Mehrabian, 1972: s. 110; Mehrabian – Ferris, 1967: s. 252). Například verbální výtku určená adresátovi, zatímco se mluvčí otáčí k odchodu (a chystá se

²⁶ Tato hypotéza je pro změnu v nesouladu s Mehrabianovým tvrzením, že nekonzistence nevede ke zmatení, alespoň ne u dospělých (a „zdravých“) jedinců, např. Mehrabian – Wiener, 1967 (vizte dále)

zmenšit proxemickou bezprostřednost) komunikuje více negativní postoj/pocit vůči adresátovi než pouhá výtka nebo natočení těla; na druhé straně verbální pochvala spojená s podáním ruky (a potenciální zvětšení bezprostřednosti skrze taktilní kanál) komunikuje pozitivnější pocit/postoj vůči adresátovi než samotná pochvala či podání ruky. Dále, se zřetelem k dominanci neverbální složky sdělení (Mehrabian – Wiener, 1967; Mehrabian – Ferris, 1967), rozděluje Mehrabian nekonzistentní komunikace postojů do dvou kategorií, podle toho, jestli je celkový impakt sdělení pozitivní nebo negativní. U nekonzistentní negativní kategorie je verbální komponenta pozitivní, neverbální komponenta je negativní a celkový význam sdělení bude usuzován jako negativní. Například když mluvčí verbálně chválí adresáta („to se ti opravdu povedlo“) a vykazuje přitom známky hněvu ve výrazu obličeje a postoji těla. U nekonzistentní pozitivní kategorie je verbální komponenta negativní, neverbální komponenta je pozitivní, a tudíž bude i celkový význam pozitivní. Kupříkladu když adresát verbálně urazí mluvčího („já tě nesnáším“), ale s úsměvem na tváři a vřelým tónem hlasu.

S takto formulovanými distinkcemi provedl Mehrabian sérii výzkumů (Mehrabian, 1970b), jejichž klíčové výsledky odpovídají na stanovené otázky: a) konzistentní komunikace postojů jsou preferovanější než nekonzistentní a mezi nekonzistentními se častěji preferují negativní; b) verbální komponenty nekonzistentních sdělení zprostředkovávají postoje vůči akcím/činům adresáta, zatímco implicitní komponenty sdělují postoje vůči adresátovi samotnému; c) pozitivní i negativní nekonzistentní sdělení jsou (bez rozdílu) užívány v méně formálním prostředí či neformálních situacích (Mehrabian, 1972: s. 131). Obecně lze tedy shrnout, že nekonzistentní sdělení ze své podstaty neintenzifikují postojová sdělení, užívají se méně často než konzistentní sdělení, poskytují možnost subtilního vyjádření pocitů a postojů a objevují se častěji v neformálních komunikačních situacích²⁷.

Žádná konkrétní (empirická) data pro adekvátní zodpovězení třetí otázky, tj. zdali na komunikační úrovni zahrnují nekonzistentní sdělení více nepřesnosti a dvojznačnosti či nikoliv, Mehrabian v již zmiňovaných výzkumech neuvádí; přesto lze v širším kontextu Mehrabianových hypotéz usuzovat, že nekonzistentní sdělení není podstatně těžší dekodovat, alespoň ne natolik, jak to představují některé výzkumné snahy v oblasti dvojné

²⁷ Srov. propojenost s výše uvedenými výsledky Argyleova výzkumu (Argyle – Alkema – Gilmour, 1972)

vazby. V tomto širším smyslu taktéž Olson zmiňuje Mehrabianův výzkum (Mehrabian – Wiener, 1967), který podle něj zpochybnil základní předpoklad dvojné vazby, protože konfliktní komponenty nejsou interpretovány separovaně (Olson, 1969: s. 12), nýbrž jako celkové sdělení, což má samozřejmě signifikantní důsledky pro uvažování o dekodování sdělení. V obecnějším (teoretickém) průzkumu literatury týkající se komunikačních obtíží/nepřesností Mehrabian (Mehrabian – Reed, 1968c) tvrdí, že komunikační přesnosti (v orig. communication accuracy) může být dosaženo například zvětšením bezprostřednosti v komunikaci (tj. počet zapojených komunikačních kanálů dostupných adresátovi); zvýšením celkového množství kanálů, které mluvčí obvykle vyžaduje (a je mu umožněno takového množství v dané situaci dosáhnout); zvětšením schopnosti adresáta modifikovat rychlost přenosu sdělení; a zlepšení zpětné vazby vůči mluvčímu, aby věděl, jak bylo sdělení dekodováno (Mehrabian, 1972: s. 132).

A konečně odpověď na poslední otázku, tj. jestli nekonzistentní komunikace a dvojná vazba přispívají k rozvoji psychických poruch u jednotlivců, kteří jsou častými adresáty, poskytuje Mehrabian ve svém výzkumu, jež se věnoval přítomnosti konzistentních a nekonzistentních postojových sdělení (v kategoriích sympatie – antipatie a pozitivní – negativní) používaných rodiči v komunikaci s jejich více či méně „narušenými“ (v orig. disturbed) nebo lépe nepřizpůsobivými dospívajícími dětmi (Beakel – Mehrabian, 1969). Podle hypotézy dvojné vazby by měly rodiče více maladaptivních jedinců používat nekonzistentní formy sdělení častěji než rodiče méně maladaptivních jedinců. Výsledky experimentu však nepodpořily hypotézu dvojné vazby, protože komunikace (posturální – verbální) rodičů více maladaptivních dětí nevykazovala vyšší míru inkongruence. Sám Mehrabian (1972: s. 130) pak tvrdí, že výsledky tohoto výzkumu jsou konzistentní s některými Schuhamovými (1967: s. 414-415) tvrzeními (vizte výše). Přestože výsledky se nelze zasadit do původních mezí dvojné vazby, tak mohou být interpretovány v alternativním rámci, a to sice celkové positivity nebo negativity postojové komunikace (navrženo již v Mehrabian – Wiener, 1967), protože rodiče více maladaptivních dětí projevovaly více negativních postojů (obzvláště ve verbální rovině). Tudíž se další průzkum celkových pozitivních a negativních postojů jeví jako užitečnější (než studium samotné inkonzistence v komunikaci) pro pochopení vztahů mezi komunikačními vzorci a psychopatologickými poruchami (Beakel – Mehrabian, 1969: s. 130; Mehrabian, 1972: s. 131).

Mehrabianovy výzkumy

V předchozí části práce jsme předložili a interpretovali klíčové pojmy, koncepty, hypotézy a teorie, se kterými Mehrabian operuje při zkoumání neverbální komunikace a přihlédlí jsme k širšímu kontextu diskutovaných témat, jež zpětně tvoří rámec pro pochopení autorova díla (ve vztahu k tak zvané Mehrabianově formuli).

Následně si představíme dva experimenty, tj. Mehrabian – Wiener (1967) a Mehrabian – Ferris (1967), které jsou v příspěvku Alberta Mehrabiana do studia (neverbální) komunikace obzvláště signifikantní, protože právě v nich vznikla zmiňovaná formule, resp. její konceptuální základ, jenž Mehrabian využil, když rovnici (v pravém slova smyslu) vtiskl její nejvíce známou podobu, a to nejprve v knize *Silent Messages* (Mehrabian, 1971) a později také v publikaci *Nonverbal Communication* (Mehrabian, 1972). Tyto dvě monografie zde uvádíme separovaně, ačkoliv je v nich rovnice představena (a její implikace a limitace popsány) totožně (vizte dále), protože mají jiný charakter. První zmiňovaná publikace je spíše učebnicového a populárního typu, kdežto v pořadí druhá je publikace odborná a zaměřená k vědecké komunitě. Lze intuitivně usuzovat, že právě kvůli interpretativní fúzi dvou vysoce odborných experimentů (alespoň co se týče stylu), která je v podobě „jednoduché“ tříkomponentové rovnice obsažena v obou publikacích, mohla formule na jedné straně značně expandovat mezi neobornou veřejnost, na straně druhé vyvolat diskusi ve vědecké sféře.

1. Mehrabian – Wiener: Decoding of Inconsistent Communications

První stěžejní studie (ve vztahu k tzv. Mehrabianově rovnici), kterou si nyní představíme, se zabývá „*nekonzistentní komunikací postojů ve dvou komponentách sdělení*“ (Mehrabian – Wiener, 1967: s. 109). Jinými slovy lze říci, že se studie věnuje jedné variantě²⁸ *implicitní komunikace postojů*, ve které mají postoje afektivní (emoční) nebo evaluační (hodnotící) charakter. Tato varianta zahrnuje simultánní a nekonzistentní komunikaci postojů ve dvou komponentách sdělení, přičemž každá komponenta nezávisle komunikuje různý stupeň postoje na škále pozitivní – negativní. První (vokální) komponentou je v tomto výzkumu tón hlasu (varianty výšky hlasu a důrazu, kterou nejsou lingvisticky nezbytné), druhou (verbální) komponentou je obsah sdělení (referující k významu slova).

Pro shrnutí lze tedy uvést, že tři stupně postojů na zmiňované škále, tj. pozitivní, neutrální a negativní, byly vyjadřovány prostřednictvím sdělení, které se skládalo z tónu hlasu a (jednoslovného) obsahu. Vycházejí z neformálního pozorování responzí při sarkazmu (dominance vokální složky), autoři předpokládali, že v nekonzistentních sděleních bude právě vokální komponenta určovat význam celé zprávy. Základní hypotéza tedy spočívá v tom, že účinek tónu bude signifikantně větší než obsah při interpretaci sdělení adresátem (Mehrabian – Wiener, 1967: s. 110)

Celého experimentu se účastnilo 75 subjektů, vysokoškolských studentů z UCLA²⁹ (tj. University of California, Los Angeles), přičemž 45 subjektů bylo zapojeno do první fáze výzkumu. V této fázi výzkumníci předložili k posouzení vcelku 15 (negativních, neutrálních a pozitivních) slov, které subjekty hodnotily na škále od -6 do +6 (od nejvíce negativního po nejvíce pozitivní), podle toho, jaký postoj prostřednictvím slova patrně vyjadřuje mluvčí ke svému adresátovi. Na základě tohoto hodnocení (tj. slova obdržela podobná hodnocení na škále v příslušných afektivních kategoriích) bylo vybráno 9 slov, tzn. 3 slova pro každý postojový stupeň. Jakožto srovnatelné instance s pozitivním obsahem byla vybrána slova *zlatíčko* (honey), *děkuji* (thanks) a *drahý* (dear); srovnatelné hodnocení s neutrálním obsahem obdržela slova *možná* (maybe), *opravdu* (really) a *no* (uh); a v kategorii negativního obsahu byla zvolena slova *ne* (don't), *brutální* (brutal) a *hrozný* (terrible).

²⁸ Další variantou je vokální (tj. tón hlasu) a neverbální (tj. výrazy obličejové, gesta nebo posturální orientace) konzistentní komunikace postojů, které se věnovaly předchozí studii (vizte Mehrabian – Wiener, 1967: s. 109)

²⁹ Tehdejší pracoviště Alberta Mehrabiana

Následně byly najaty dvě ženy (mluvčí A, mluvčí B), aby nahrály audiozáznam skládající se z 9 vybraných slov přečtených s negativním, neutrálním a pozitivním tónem hlasu (dohromady 54 instancí, 27 variant od každé mluvčí). Mluvčí A i mluvčí B byly v tomto ohledu instruovány, aby vyjádřily postoj a) sympatie, vysoké evaluace a preference (pozitivní úroveň); b) ani sympatie, ani antipatie (neutrální úroveň); c) antipatie, nízké evaluace a absence preferencí (negativní úroveň) vůči adresátovi; a vše přitom nezávisle na obsahu, resp. významu slova (Mehrabian – Wiener, 1967: s. 110).

Zbývajících 30 subjektů se účastnilo hlavní fáze výzkumu, přičemž byly výzkumníky rozděleny do tří skupin po deseti osobách. V náhodném pořadí bylo 54 předem získaných instancí předloženo každému subjektu s informacemi, že cílem výzkumu je zjistit, jak dobře jsou schopni usuzovat pocity (postoje) mluvčího vůči adresátovi. Subjekty měly svá hodnocení zaznamenat na škále od -3 do +3 (opět od nejvíce negativního po nejvíce pozitivní). Jedna skupina se měla zaměřit na veškeré dostupné informace, tzn. sdělení jakožto celek, složený z obou komponent); druhá skupina měla brát v potaz pouze informace obsažené ve významu slov a ignorovat tón hlasu; kdežto úkolem třetí skupiny subjektů bylo věnovat se pouze informacím dostupným z tónu hlasu a ignorovat měly zase význam slov. Rozdělení do tří skupin a instrukce, podle kterých měly subjekty na škále zaznamenat komunikované pocity mělo zajistit nezávislé zhodnocení příspěvku tónu, obsahu a obou komponent dohromady ve sdělení, které se vztahuje ke stejnému „médiu“ komunikace a obsahuje stejné instance (ibidem: s. 110-11).

Konkrétní data získaná z výzkumu mohou být shrnuta následujícím způsobem. V případě mluvčí A byl v posuzování dvou komponentového sdělení při a) instrukci „užít pouze obsah sdělení“ vliv verbální komponenty jednoznačný; stejně tak při b) instrukci „věnovat se pouze tónu“ byl vliv vokální komponenty jednoznačný; a konečně při c) instrukci „zaměřit se na všechny dostupné informace“ byl tón hlasu významnější než obsah sdělení. U mluvčí B byl (totožně) vliv verbální komponenty jednoznačný při a) instrukci „užít pouze obsah sdělení“; avšak při b) instrukci „věnovat se pouze tónu“ byl vliv méně patrný (tj. jen osm z devíti srovnání poskytlo signifikantní rozdíly); a stejně tomu bylo v případě instrukce c) „zaměřit se na všechny dostupné informace“ (opět jen osm z devíti

srovnání poskytlo signifikantní rozdíly), přičemž se zde vliv obsahu neobjevil (Mehrabian – Wiener, 1967: s. 112).³⁰

Celkové výsledky výzkumu a jeho implikace lze shrnout následovně. Usuzování (celkového) postoje v rámci nekonzistentních zpráv sestávajících z jednoho slova a doprovodného tónu hlasu jsou primárně založena na postoji, který sděluje tonální komponenta. Jinými slovy, „*tonální komponenta má disproporčně větší vliv na interpretaci celého sdělení, než má komponenta obsahová*“ (ibidem: s. 113). Autoři upozorňují, že tyto výsledky o relativním vlivu/významu vokální komponenty verbálního sdělení je možné bezpečně rozšířit pouze na takové komunikační situace, ve kterých nejsou k dispozici žádné další informace o vztahu mezi mluvčím a adresátem (jako tomu jest v rámci provedeného výzkumu). Komunikační situace, ve kterých komunikátor zároveň provádí určitou akci, budou posuzovány také podle této akce – např. spojení „nenávidím tě“ řečené pozitivním tónem hlasu, může být interpretováno jako pozitivní postojové sdělení, nejsou-li další informace dostupné; avšak pokud je komunikováno stejné sdělení, zatímco mluvčí na adresáta útočí, pak bude postoj (pravděpodobně) negativní (ibidem: s. 113). V druhém případě indikuje pozitivní tón komunikátorovo potěšení ve vztahu k jeho činu. Nicméně nejen samotné akce, ale i informace obsažené ve verbální části sdělení mohou vypovídat o „angažovanosti“ komunikátora a měnit tak celkový význam sdělení – např. šéf, který se slovy „máš padáka“ a pozitivním tónem hlasu vyhazuje svého asistenta (i zde tón indikuje potěšení z takové komunikace spíše než pozitivní postoj vůči adresátovi) (ibidem: s. 114).³¹

V samém závěru studie odkazuje Mehrabian k Batesonově hypotéze dvojné vazby, která v obecné rovině předpokládá, že „*vysoký výskyt nekonzistentní komunikace v rodinách schizofreniků (...) přispívá k tvorbě a udržování maladaptivních vzorců interpersonálního fungování pozorovaných u schizofreniků*“ (ibidem: s. 14). Podle Mehrabiana má hypotéza následující premisy: a) nekonzistentní komponenty ve sdělení jsou dekodovány odděleně; b) konsensuální nebo adaptivní reakce na všechny složky sdělení pak vede k nekompatibilním reakcím – dvojným vazbám; c) adresát nebo cíl (oběť v Batesonově terminologii) častých nekonzistentních dvou-vazebných sdělení se naučí reagovat svými nekonzistentními

³⁰ Nekompletní naměřené hodnoty v případě mluvčí B u kategorií b) a c) jsou podle Mehrabiana do určité míry odvislé od skutečnosti, že subjekty mohly být mírně ovlivněny variacemi obsahu (Mehrabian – Wiener, 1967: s. 113)

³¹ Nutno zmínit, že uvedené informace nejsou v textu nijak podloženy a není přesně zřejmé, proč autoři zavádí řeč tímto směrem, kromě toho, že snad chtějí ilustrovat limitace výzkumu a poukázat na význam širšího komunikačního kontextu při posuzování sdělení

sděleními – maladaptivními responzemi (ibidem: s. 114). Současný experiment (dekódování nekonzistentní komunikace u „normálních“ zdravých osob) však první dvě premisy nepodporuje, protože nekonzistenci mezi komponentami sdělení adresát dekóduje ve prospěch jedné z nich, jež potom určuje interpretaci sdělení, jakožto celku.³²

Otázkou ale zůstává, jestli by osoba klasifikovaná jako schizofrenik, usuzovala celkové postoje komunikace stejně jako subjekty v tomto výzkumu. Načež Mehrabian v úplném závěru anticipuje hypotézy (a dokonce výsledky) pozdějšího výzkumu (Beakel – Mehrabian, 1969) tvrzením/návrhem, že pokud by tomu tak bylo, a za předpokladu, že (ve vztahu rodiče a maladaptivního jedince) implicitní komponenta nekonzistentní komunikace typicky komunikuje negativní postoje, pak by častá sdělení tohoto typu přispívala ke značnému psychopatologickému fungování jedinců, ale ve své podstatě z jiných důvodů, než představuje hypotéza dvojně vazby (ibidem: s. 114)

³² Vizte Olson (1969); uvedeno i v předchozí části této práce

2. Mehrabian – Ferris: Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels

Ve výše představené studii (Mehrabian – Wiener, 1967) bylo uvedeno, že se autoři věnují jedné specifické variantě *implicitní komunikace postojů*, ve které mají postoje afektivní (emoční) nebo evaluační (hodnotící) charakter, přičemž jsou *vokální* (tonální) a *verbální* (obsahové) komponenty inkongruentní. Další variantě, tj. *vokální* a *neverbální* multikanálové komunikaci postojů, se věnovaly některé předchozí výzkumy; nicméně žádný z nich nezkoumal „*dvoukanálovou komunikaci, ve které by byly emoce sdělované prostřednictvím obličejových výrazů nekonzistentní s emocemi sdělovanými vokálně*“ (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 248), což je předmětem zájmu právě této studie. Jinými slovy byla studie navržena, aby prozkoumala způsob dekódování primárně nekonzistentní (ale také konzistentní) komunikace postojů prostřednictvím faciálního a vokálního kanálu (resp. komponenty sdělení). Stejně jako v předchozím experimentu (Mehrabian – Wiener, 1967) byly i v tomto vyjadřovány tři stupně postojů, tj. pozitivní, neutrální a negativní, avšak tentokrát prostřednictvím sdělení, které se skládalo z tónu hlasu a výrazu obličeje.

S odkazem na Batesonovu hypotézu dvojně vazby³³ předkládají autoři následující zjištění výzkumu Mehrabiana a Wienera: „*když je vokální komunikace postoje nekonzistentní s verbální komunikací postoje, pak normální* (myšleno „zdraví“ – pozn. autora) *adresáti reagují na dvou kanálovou komunikaci podřízením verbální komponenty ve prospěch vokální komponenty*“ (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 248). S tímto tvrzením na zřeteli stanovují autoři základní hypotézu, a to sice, že silně dominantní komponentou v usuzování postojů ve dvou kanálové komunikaci (tj. tón hlasu a výraz obličeje) bude komponenta obličejová, která zároveň determinuje celkový význam nekonzistentního sdělení (ibidem: s. 249).

Celého experimentu se účastnilo 62 subjektů, vysokoškolských studentek z UCLA (tj. University of California, Los Angeles); přičemž 25 subjektů bylo zapojeno do první fáze výzkumu, resp. před-výzkumu, ve kterém proběhl výběr jednoho neutrálního slova. V této části bylo studentkám předloženo 15 slov s instrukcemi, že si mají představit situaci, kdy mluvčí užívá jednotlivá slova při postojové komunikaci vůči adresátovi a následně

³³ Mehrabianovu stručnou interpretaci základních premis a vymezení Batesonovy hypotézy vizte v popisu předchozího výzkumu (Mehrabian – Wiener, 1967)

usuzovaný postoj u každého slova zaznamenat na škále od -4 do +4 (od negativního, tj. značné antipatie, po pozitivní, tj. značné sympatie). V před-výzkumu tak bylo vybráno slovo *možná* (maybe) jako vhodný neutrální (verbální) nositel vokální komponenty. Následně byly zvoleny tři ženy (dvě studentky a autorka experimentu), jakožto mluvčí, které měly variovat tón hlasu při namlouvání neutrálního slova *možná* na audiozáznam (každá mluvčí dvakrát), tak aby tón korespondoval se třemi stupni komunikovaného postoje, tj. pozitivní, neutrální, negativní (dohromady tedy 18 instancí). Další tři ženy byly selektovány, jakožto modely, aby se na fotografiích pokusily prostřednictvím obličejových výrazů vyjádřit stejné tři stupně komunikovaného postoje. Obličeje modelů byly vyfoceny na černobílé fotografie (opět dvakrát) na neutrálním pozadí (dohromady tedy 18 instancí) (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 249-250).

První části hlavního výzkumu se zúčastnilo 17 subjektů. Tyto subjekty byly informovány, že je cílem výzkumu zjistit, jak dobře jsou schopni usuzovat pocity (postoje) mluvčího vůči adresátovi. Pouze podle tonální komponenty (v 18ti instancích – audiozáznam) neutrálního slova *možná* určovaly subjekty komunikované postoje a měly svá hodnocení zaznamenat na škále od -3 do +3 (od nejvíce negativního po nejvíce pozitivní). Stejná skupina subjektů (později) obdržela totožné instrukce, avšak s tím rozdílem, že tentokrát měly subjekty ohodnotit a zaznamenat komunikované postoje pouze dle neverbální komponenty (v 18ti instancích – fotografie). Ve druhé části hlavního výzkumu posuzovalo dalších 20 subjektů multikanálovou komunikaci postojů složenou z vokální i neverbální komponenty sdělení. Tři tonální složky komunikace dvou mluvčích byly spárovány se třemi faciálními složkami komunikace dvou modelů ve dvou interakčních provedeních, a tudíž vznikl soubor sestávající z 36ti výzkumných instancí/podmínek. Každému subjektu byly postupně předloženy fotografie obsahující různé výrazy obličeje a simultánně přehrány audiozáznamy obsahující různé tóny hlasu. I zde měly subjekty zaznamenat usuzované postoje mluvčího vůči adresátovi na škále od -3 do +3 (od nejvíce negativního po nejvíce pozitivní).

Celkové výsledky výzkumu a jeho implikace lze shrnout následovně. V případě první části výzkumu, ve které subjekty hodnotily postoj na základě tónu hlasu a obličejového výrazu separovaně, bylo zjištěno, že „*efekty faciální a vokální komponenty jsou značně lineární*“ (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 249-250), tzn. vlivy tonální komunikace postojů jsou srovnatelné s vlivy výrazu obličeje, a to sice u všech stupňů/druhů (tj. pozitivní, neutrální a negativní) vyjadřovaných postojů. Na základě druhé části výzkumu zjistili autoři, že jejich

původní hypotéza nebyla potvrzena totálně (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 251), protože vliv vokální složky nebyl zanedbatelný, tj. ukázal se také jako poměrně významný. Výsledek studie může být sumarizován následovně: postoje usuzované z dvoukanálové, faciální a vokální, komunikace jsou lineárního charakteru ve vztahu k postojům komunikovaným v každé (jednotlivé) komponentě, s tím, že podíl na interpretaci celkové sdělení je 3/2 ve prospěch komponenty faciální (ibidem: s. 251). Jinými slovy řečeno má mimická část sdělení větší vliv (přestože ne tak velký jako autoři předpokládali) než vokální složka sdělení, a proto určuje/determinuje adresátovu interpretaci postoje v rámci nekonzistentní komunikace. Autoři dále podotýkají, že ačkoliv vzorek tvořily normální (myšleno opět v kontrastu s maladaptivními) dospělé ženy, v pozici mluvčích i adresátů, tak má zjištění širší aplikace, např. rozdílné pohlaví a různý věk apod. (ibidem: s. 252).

Jednou ze zajímavých implikací „lineárního modelu“ je podle autorů skutečnost, že „*efektem redundance (tj. konzistentní postojové komunikace ve dvou a více kanálech) je intenzifikace postoje sdělovaného v jakékoliv komponentě zvláště*“ (ibidem: s. 252). Toto zjištění později (pospolu s dalšími) umožňuje Mehrabianovi rozřešit další tematickou otázku při jeho zkoumáních v oblasti nekonzistentní komunikace, a to sice: z jakého důvodu lidé užívají nekonzistentní komunikaci, když mají možnost sdělit (stejný) postoj prostřednictvím konzistentní komunikace, resp. proč je v některých situacích preferována jedna a v jiných příležitostech druhá?³⁴

V samotném závěru studie, stejně jako v předešlém experimentu, odkazují autoři (ibidem: s. 252) k Batesonově hypotéze dvojné vazby, kterou na základě extrapolace svých zjištění zpochybňují a vybízí k aplikaci získaných výsledků ve výzkumu (pre)schizofreniků.

Tato studie se však jeví jako velice významná také (a především) z toho důvodu, že se zde poprvé objevuje tzv. Mehrabianova formule, resp. její základ skládající se ze tří hodnot, které vznikly sloučením poznatků ze dvou výše představených experimentů (vizte dále).

³⁴ Vizte kapitolu 7.3. Mehrabianova témata (multikanálové) nekonzistentní komunikace

3. Mehrabianova interpretativní fúze

Ke konci v pořadí druhého experimentu představují autoři následující myšlenku: „*Je potřeba posledního komentáře ke spojení implikací výsledků současné studie se zjištěními studie Mehrabiana a Wienera (1967). Navrhuje se, že celkový vliv simultánně probíhající verbální, vokální a obličejové komunikace postojů představuje vážený součet jejich nezávislých vlivů – a to s koeficienty .07, .38 a .55 v tomto pořadí*“ (Mehrabian – Ferris, 1967: s. 252). Avšak svou nejvíce známou podobu (a rozšíření) dostala rovnice (v pravém slova smyslu) v knize *Silent Messages* (Mehrabian, 1971), konkrétně v části věnované nekonzistentní komunikaci, když ji Mehrabian využívá k popisu interpretace sdělení, sestávajícího z nekonzistentních komponent/kanálů (ať už jde o slova, obličejové a vokální výrazy, postoje a gesta).

První variantu rovnice³⁵ představuje se slovy „*Nyní vyvstává jedna zajímavá otázka: Existuje systematický a koherentní přístup pro rozřešení obecného významu nebo impaktu nekonzistentní zprávy? Vskutku existuje.*“ (Mehrabian, 1971: s. 43):

Total liking = 7 % verbal liking + 38 % vocal liking + 55 % facial liking

Z rovnice tak vyplývá, že vliv obličejových výrazů je větší než impakt vokálních výrazů a konečně nejméně významná jsou slova. Pokud je mimika nekonzistentní se slovy, pak bude stupeň sympatií přenášených obličejovými výrazy dominovat a určovat adresátovu interpretaci sdělení, jakožto celku. Na druhé straně např. v průběhu telefonického rozhovoru, kdy jsou pro změnu vokální výrazy v kontradikci ke slovům, bude komunikovaný postoj vymezovat tón hlasu (ibidem: s. 43). Tato varianta rovnice se vztahuje k dimenzi evaluace, nicméně obdobných výsledků se dobral i Argyle a jeho kolegové (Argyle – Salter – Nicholson – Williams – Burgess, 1970: s. 229-231), kteří potvrdili, že neverbální chování zásadně převáží nad významem slov při nekonzistentních sděleních komunikujících dominanci a submisi, což jsou (postojové) kategorie vázané na dimenzi statusu či potence. Žádná experimentální data pro analýzu v dimenzi responzivity prozatím neexistují, ale

³⁵ Mehrabian v knize *Silent Messages* (i *Nonverbal Communication*) uvádí dvě varianty vzorce, jednu konkrétnější, vztahující se k dimenzi evaluace, a jednu obecnější, (potenciálně) platnou pro všechny dimenze či lépe odkazující k referentům vůbec (vizte dále)

Mehrabian předpokládá, že jakmile budou dostupná, pak pravděpodobně potvrdí, co již bylo objeveno u dimenzí evaluace a statusu (Mehrabian, 1971: s. 44).

Ve vztahu k předpokládané platnosti rovnice u ostatních dimenzí odkazujících k referentům (implicitního) chování zobecňuje Mehrabian rovnici se slovy „*můžeme říci, že jednotlivcovo neverbální chování má větší význam než jeho slova při komunikování pocitů a postojů vůči ostatním. A tak můžeme naši rovnici přepsat na jakýkoliv pocit, nikoliv pouze na sympatie.*“ (ibidem: s. 44):

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

Mehrabian dále uvádí, že numerické hodnoty v rovnici jsou pouze aproximace; nicméně alespoň pořadí ve významu jednotlivých složek (tj. verbální, vokální a faciální) by pravděpodobně mělo obstát v budoucích experimentech. Užití samotné rovnice je navíc omezeno na „*analýzu pouze jedné dimenze pocitu v jednom okamžiku. Touto dimenzí může být sympatie-antipatie, dominance-submisivita či responzivita; anebo velmi specifické pocity jakými jsou radost, úzkost, zraněnost, deprese a zvědavost*“ (ibidem: s. 44). Obecněji přepsaná rovnice se týká pouze kombinací slov, vokálních a faciálních výrazů, avšak extrapolací těchto výsledků lze získat „*relativně bezpečnou generalizaci: Když je jakékoliv neverbální chování v kontradikci s řečí, pak se jeví jako pravděpodobnější, že bude určovat celkový impakt sdělení*“ (ibidem: s. 45). V tomto smyslu tedy budou doteky, gesta, stejně jako obličejové a vokální výrazy převažovat nad slovy a determinovat komunikované pocity.

V knize *Nonverbal Messages* (1972), opět v části věnované nekonzistentní komunikaci, uvádí Mehrabian nejprve „přepsanou“ (modifikovanou) verzi rovnice objevující se v druhém experimentu:

$$A_{Total} = 0.07 A_{Verbal} + 0.38 A_{Vocal} + 0.55 A_{Facial}^{36}$$

Mehrabian (ve vztahu ke studii Mehrabian – Ferris) také připomíná, že tato rovnice vznikla sloučením dvou výzkumů; a celkový vliv simultánně probíhající verbální, vokální a obličejové komunikace postojů představuje vážený součet jejich nezávislých vlivů (Mehrabian, 1972: s. 108).

³⁶ Písmeno A zastupuje v rovnici postoj (v orig. Attitude); srov. s Mehrabian – Ferris, 1967: s. 252

Následně, až v závěrečném shrnutí knihy *Nonverbal Messages* (1972), Mehrabian ještě uvádí dvě varianty rovnice, tj. jednu konkrétní ve vztahu k dimenzi evaluace a jednu generalizovanou platnou pro (po)city jako takové. Obě varianty jsou totožné s těmi, které jsme si uvedli výše v referenci ke knize *Silent Messages* (1971); a totožná jsou i tvrzení, příklady a argumentace Mehrabianem užívané pro explanaci rovnic (Mehrabian, 1972: s. 182).

Celkově lze tedy říci, že v obou klíčových publikacích (Mehrabian, 1971; Mehrabian, 1972) představuje Mehrabian rovnice stejným způsobem. Vždy jsou vztažené 1) k referentům (konkrétně (po)citům a postojům) jednotlivcova chování, ať už verbálního, paraverbálního či neverbálního; a 2) k situacím, ve kterých probíhá multikanálová nekonzistentní komunikace. Přesto jsou některé generalizace, resp. Mehrabianem uváděná a rovnici doprovázející tvrzení, a samotné výzkumné podmínky (obě z pochopitelných důvodů) velice náchylné k (mis)interpretaci na jedné straně a kritice na straně druhé.

3.1. Poznámka ke kritické reflexi

Závěrem se tedy jeví jako nutné zmínit skutečnost, že si Mehrabianova formule vysloužila, kromě značně problematické (des)interpretace v populárních kruzích, také kritiku ze strany odborné (vědecké) komunity. Přestože se kritická reflexe ve své podstatě netýká této práce, jistě je vhodné připojit alespoň několik komentářů ilustrujících kritické tendence.

Například Archer a Akert, autoři, které je možno považovat za zástupce pro oblast (sociální) psychologie³⁷, tvrdí, že aplikovatelnost Mehrabianových studií, zabývajících se příspěvkem jednotlivých kanálů či komponent do celkové komunikace, byla zpochybňována na základě tří ne-naturalistických prvků³⁸, týkajících se návrhu výzkumu a jeho implikací (Archer – Akert, 1977). Za a) užití bezkontextových neverbálních kanálů, resp. jejich umělá izolace od ostatních kanálů. V tomto smyslu reflektují závěry Mehrabianova výzkumu (konkrétně Mehrabian – Wiener, 1967) pouze „*způsoby, ve kterých je jedno vyřčené slovo souzeno v izolaci, za užití bezkontextové kontradikce mezi verbálními a vokálními kanály.*

³⁷ Článek vyšel v *Journal of Personality and Social Psychology*

³⁸ Některé prvky se týkají i dalších studií (v rámci neverbální komunikace) zabývajících se příspěvkem jednotlivých kanálů či komponent do celkové komunikace; vizte např. Argyle – Salter – Nicholson – Williams – Burgess (1970) nebo Birdwhistell (1970)

Takový design je extrémně nízký, co se naturalismu týče, protože je taková komunikace raritní (možná i neznámá) v reálném životě.“ (Archer – Akert, 1977: s. 444). Za b) užití kanálů, které jsou v kontradikci³⁹ (např. pozitivní obsah záměrně řečený negativním hlasem); tyto případy jsou dle autorů „*neobvyklé mimo laboratoř*“ (ibidem: s. 444). A konečně za c) úzké zaměření na soudy o emocích při ignoraci ostatních aspektů jednotlivcovy vnímání a interpretací, resp. zabývání se malou částí širokého spektra komunikačních kanálů. Tento prvek působí jako problematický, protože „*většina studií verbálních a neverbálních komponent nepoužívá více než jeden nonverbální kanál ve vztahu k verbálnímu kanálu. Avšak ve většině situací reálného života se neverbální kanály objevují dohromady spíše než izolovaně jeden od druhého*“ (ibidem: s. 445). Přičemž by přítomnost celé řady neverbálních kanálů mohla ovlivnit míru, do které jsou jednotlivé kanály používány jako zdroj usuzování impaktu celého sdělení.

V obdobném duchu vyslovuje některé výtky i Hegstrom, kterého zde uvádíme jako zástupce z oblasti komunikačních studií⁴⁰. Podle autora vytváří Mehrabianova formule „*dojem, že se o relativním příspěvku různých komunikačních kanálů ví více, než je ve skutečnosti známo,*“ a dále „*(...) Opakování této formule a dalších pouze kalí teoretické vody.*“ (Hegstrom, 1979: s. 135). V tomto smyslu se jeví jako přinejmenším zavádějící používat takový druh informací, včetně samotné formule, jako podporu důležitosti a významu neverbální komunikace, obzvláště bez přihlídnutí k (problematickým) aspektům výzkumu a implikovaných zjištění, které jsou dle autora následující. Za 1) byla rovnice složena dohromady ze dvou oddělených výzkumů; a v podstatě není možné vložit verbální kanál/komponentu do rovnice, protože nedošlo k testování „*interakčního efektu jednotlivých kanálů*“ (verbálního a vokálního; myšleno dohromady – pozn. autora) *s obličejovým kanálem*“ (ibidem: s. 135). Za 2) se zjištění vztahuje pouze na situace, kdy se sdělení skládá z jednoho slova. Tento aspekt se více či méně vztahuje i k prvku a) uvedenému výše u Archer – Akert. Posledním problematickým aspektem je za 3) rozšíření vzorce za hranice jedné dimenze a postojové komunikace (Hegstrom, 1979: s. 136), jak to Mehrabian provedl s odkazem na další studie (vizte výše).

³⁹ Tato výtka se však jeví jako dosti neopodstatněná, protože bylo Mehrabianovým původním záměrem zkoumat právě (multikanálovou) nekonzistentní komunikaci

⁴⁰ Článek vyšel v Western Journal of Speech Communication

V úplném závěru této části snad lze pospolu s Hegstromem poznamenat, že „zatímco je lehké používat Mehrabianovu formuli v široké škále kontextů a podporovat tak značné množství argumentů, mělo by se takovým svodům vyhýbat. Samotný „vědecký vzhled“ a bezprostřední pochopení formule maskuje velké množství limitací, které se jí týká. Zaměření na „jednoduchou“ formuli by nemělo nahradit více exaktní zkoumání vztahu mezi verbálními a neverbálními kanály při sdělování významu.“ (1979: s. 142)

Závěr

Podle vytyčených cílů a struktury práce jsme nejprve interpretovali Mehrabianem užívané pojmy, koncepty a teorie (ve vztahu ke tříkomponentové formuli) a snažili se přihlídnout ke kontextu jeho tvorby za pomoci (tradic) komunikační teorie. V tomto smyslu jsme poukázali na klíčové zdroje, jak z řad autorů, tak škály témat, ze kterých Mehrabian čerpal a jimž se věnoval, abychom postihnuli Mehrabianův přístup k neverbální komunikaci.

Následovalo představení konkrétních Mehrabianových (a kol.) výzkumů, ze kterých autor prostřednictvím jisté interpretativní fúze výsledků vytvořil rovnici, pro níž se vžila označení jako *Mehrabianova čísla*, *Mehrabianova rovnice* nebo *Mehrabianova formule*. V tomto případě šlo především o pregnantní popis jednotlivých experimentů a výklad Mehrabianova sloučení výsledků z těchto experimentů, které vyústilo ve vytvoření formule, jež následně (problematicky, tj. skrze její vytržení z původního limitovaného kontextu) expandovala především mezi (neodbornou) veřejnost a do oblasti „populární vědy“.

Jako nadmíru vhodné, užitečné a konec konců zásadní se ukázalo nahlížet na Mehrabianovu tvorbu prostřednictvím komunikační teorie. Autor principiálně spadá do tradice sociálně-psychologické, což se obecně projevuje ve výběru zkoumaných témat, ale konkrétně také zaměřením na komunikaci jakožto proces, ve kterém jsou v interpersonální rovině vyjadřovány emoce či postoje. Avšak ve svém vymezení neverbální komunikace, se zřetelem na dobu počátku kariéry, je Mehrabian ovlivněn také kybernetickou tradicí. Tyto vlivy lze spatřit např. když autor považuje veškeré chování za komunikativní, což má své terminologické, konceptuální a metodologické důsledky (viditelné i v představovaných výzkumech). V zaměření badatelské pozornosti na nekonzistentní komunikaci (i ve vztahu ke problematice dvou-vazebných interakcí a maladaptivního chování) lze pak zaznamenat sloučení obou zmiňovaných tradic. Komunikační teorie nám tímto způsobem poskytla klíčová vodítka k hlubšímu porozumění kontextu Mehrabianova příspěvku v oblasti neverbální komunikace.

Jak jsme si hned na začátku této práce uvedli, tento rok je tomu již 50 let od doby, kdy byly výsledky Mehrabianových experimentů publikovány; a dodnes bývá Mehrabianova formule bez-kontextuálně užívána jako vlivný (autoritativní) argument při obhajování významnosti neverbální komunikace. Vzniklá skutečnost nadhodnocování neverbální složky v komunikaci způsobila, že se nejen v rámci diskurzu komunikační teorie (ve vztahu k Mehrabianově rovnici) dokonce hovoří o tzv. „komunikačním mýtu“.

V souladu s Lapakkovým (1977: s. 66) tvrzením, že jest potřeba „*položít tuto studii* (resp. studie, ve vztahu k rovnici – pozn. autora) *do příslušné perspektivy a použít tento případ, abychom se poučili*“, se naplněním výše zmíněných cílů pokusila tato práce dosáhnout právě zařazení Mehrabianovy rovnice do patřičné perspektivy či kontextu. Celkovou práci lze v tomto smyslu vnímat jako příspěvek do kritické reflexe tohoto komunikačního mýtu.

Seznam použité literatury

ALTMAN, I. (1975). *The Environment and Social Behaviour*. CA, Monterey: Brooks/Cole.

ARGYLE, M. (1969). *Social Interaction*. London: Methuen. ISBN 416-13900-0.

ARGYLE, M. – SALTER, V. – NICHOLSON, H. – WILLIAMS, M. – BURGESS, P. (1970). *The Communication of inferior and superior attitudes by verbal and nonverbal signals*. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, vol. 9, pp. 222-231.

ARGYLE, M. – ALKEMA, F. – GILMOUR, R. (1972). *The Communication of friendly and hostile attitudes by verbal and nonverbal signals*. *European Journal of Social Psychology*. Vol. 1, pp. 385-402.

ARGYLE, M. (1975). *Bodily Communication*. London: Methuen. ISBN 0-416-67450.

ARGYLE, M. (1988). *Bodily Communication*. 2nd ed. Methuen. ISBN 0-415-051142

ARCHER, D. – AKERT, R. M. (1977). *Words and Everything Else: Verbal and Nonverbal Cues in Social Interpretation*. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 35, No. 6, pp. 443-449.

BATESON, G. – JACKSON, D. D. – HALEY, J. – WEAKLAND, J. H. (1956). *Toward a Theory of Schizophrenia*. *Behavioral Science*. Vol. 1, No. 4, pp. 251-254.

BATESON, G. (1966). *Critical evaluations*. *International Journal of Psychiatry*. Vol. 2, pp. 414-417.

BEAKEL, N. G. – MEHRABIAN, A. (1969). *Inconsistent Communications and Psychopathology*. *Journal of Abnormal Psychology*. Vol. 74, No. 1. Pp. 125-130.

BIRDWHISTELL, R. L. (1970). *Kinesics and Context*. New York, Balantine Books. Pp. 352. ISBN 978-081221-0125

BURNS, K. L. – BEIER, E. G. (1973). *Significance of vocal and visual channels in the decoding of emotional meaning*. *Journal of Communication*, 23, 118-130.

- CLINE, V. – ATZET, J. – HOLMES, E. (1972). *Assessing the validity of verbal and nonverbal cues in accurately judging others*. *Comparative Group Studies*. Vol. 3, pp. 383-394.
- DAVITZ, J. R. (1964). *A review of research concerned with facial and vocal expression of emotion*. In: Davitz, J. R. (ed.) 1964. *The communication of emotional meaning*. New York: McGraw-Hill, pp. 13-30.
- DITTMANN, A. T. – WYNNE, L. C. (1961). *Linguistic Techniques and the Analysis of Emotionality in Interviews*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 63, No. 1, Pp. 201-204.
- EKMAN, P. – FRIESEN, W. (1969). *The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding*. *Semiotica*. Vol. 1., No. 1. Pp. 49-98.
- EKMAN, P. (1972). *Universals and Cultural Differences In Facial Expressions*. In: Cole, J. (ed.). *Nebraska Symposium on Motivation*. Vol. 19. Lincoln: University of Nebraska Press.
- EKMAN, P.. (1977). *Biological and Cultural Contributions to Body and Facial Movement*. In: BLACKING, J. (ed.). *The Anthropology of the Body*. London: Academic Press.
- EKMAN, P. – FRIESEN, W. (1980). *Relative importanace of Face, Body, and Speech in Judgments of Personality and Affect*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 270-277.
- FAZIO, H. R. – OLSON, M. A. (2003) *Attitudes: Foundations, Functions, and Concequences*. In: HOGG, M. A. – COOPER, J. *The Sage Handbook of Social Psychology*. London, Sage. ISBN 978-1-41-294-535-6.
- FELDMAN, R. S. (1992). *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- FERNÁNDEZ-DOLS, J. M. (2013). *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.

HALL, E. T. (1959). *The Silent Language*. New York: A Doubleday Anchor book. ISBN 0-385-05549-8

HALL, E. T. (1969). *The Hidden Dimension*. New York: A Doubleday Anchor book, 2. ed. ISBN 0-385-08476-5

HALL, E. T. (1984). *The Dance of Life*. New York: A Doubleday Anchor book, 2. ed. ISBN 0-385-19248-7

HARRIGAN, J. – ROSENTHAL, R. – SCHERER, K. (2005). *The new handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*. Oxford: OUP.

HARRIGAN, J. A. (2005). *Proxemics, kinesics, and gaze*. In: HARRIGAN, J. A. – ROSENTHAL, R. – SCHERER, K. R. *The New Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*. New York: Oxford University Press.

HEGSTROM, T. G. (1979). *Message impact: What percentage is nonverbal?* *Western Journal of Speech Communication*. No. 43, 134–142.

HECHT, M. – AMBADY, N. (1999). *Nonverbal Communication and Psychology: Past and Future*. *The New Jersey Journal of Communication*. Volume 7, No. 2, pp. 1-15.

IZARD, C. E. (1977). *Human Emotions*. Springer-Verlag US. ISBN 978-1-4899-2211-3.

IZARD, C. E. (1997). *Emotions and facial expressions: A perspective from Differential Emotions Theory*. Pp. 57-77. In: RUSSELL, J. A. – FERNANDEZ-DOLS, J.. *The psychology of facial expression*. Cambridge – Paris: Cambridge University Press. ISBN 0-521-49667-5.

JONES, S. – LEBARON, C. (2002). *Research on the Relationship Between Verbal and Nonverbal Communication: Emerging Integrations*. *Journal of Communication*, 499-521.

KATZ, D. – STOTLAND, E. (1959). *A preliminary statement to a theory of attitude structure and change*. In: KOCH, S. (Ed.) *Psychology: A study of a science*. New York: McGraw-Hill: Vol. 3, pp. 423-475.

KATZ, D. (1960). *The Functional Approach to Study of Attitudes*. Public opinion Quarterly, vol. 24, pp. 163-204.

KENDON, A. (1977). *Studies in the behavior of social interaction*. Bloomington: Indiana University Press.

KENDON, A. (1981). *Introduction: Current Issues in the Study of „Nonverbal Communication“*. Pp. 1-41. In: KENDON, A. – SEBEOK, T. A. *Nonverbal Communication, Interaction and Gesture*. The Hague – Paris – New York: Mouton. ISBN 90-279-3489-4.

KENDON, A. (1990). *Conducting Interaction: Patterns of Behaviour in Focused Encounters*. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN 0-521-38938-0

KNAPP, M. 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, M. L. (2013) *Establishing domain for the study of nonverbal phenomena: e pluribus unum*. In: KNAPP, M. L. – HALL, J. A. (2013). *Nonverbal Communication*. Boston: De Gruyter, Mouton. ISBN 978-3-11-023814-3

KNAPP, M. L. – HALL, J. A. (2014). *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Boston: Wadsworth Cengage Learning. ISBN 978-1-113-31159-1

KRAUSS, R. M. – APPLE, W. – MORENCY, N. – WENZEL, C. – WINTON, W. (1981). *Verbal, vocal and visible factors in judgements of another's affect*. Journal of Personality and Social Psychology, 40, 312-320.

LAPAKKO, D. (1997). *Three cheers for language: A closer examination of a widely cited study of Nonverbal Communication*. Communication Education: Vol. 46, pp. 63-67.

LAPAKKO, D. (2007). *Communication is 93 % Nonverbal: An Urban Legend Proliferates*. In: BUSLING, A. (ed.). *Communication and Theater Association of Minnesota Journal*. Vol. 34. Pp. 7-20.

MATSUMOTO, D.; FRANK, M.; HWANG, H. (2013). *Nonverbal Communication: Science and Applications*. California: Sage Publications. ISBN 978-1-4129-9930-4

MEHRABIAN, A. (1966a). *Immediacy: An indicator of attitudes in linguistic communication*. *Journal of Personality*. Vol. 34, No. 1. Pp. 26-34.

MEHRABIAN, A. – WIENER, M. (1966b). *Non-immediacy between communicator and object of communication in a verbal message: Application to the inference of attitudes*. *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 30, No. 5. Pp. 420-425.

MEHRABIAN, A. – FERRIS, S. R. (1967a). *Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels*. *Journal of Consulting Psychology*, 31, 248-452.

MEHRABIAN, A. – WIENER, M. (1967b). *Decoding of inconsistent communications*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6, 108–114.

MEHRABIAN, A. (1967c). *Attitudes Inferred from Neutral Verbal Communications*. *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 31, No. 4. Pp. 414-417.

MEHRABIAN, A. – WIENER, M. (1968a). *Language within Language. Immediacy, a Channel in Verbal Communication*. New York: Appleton Century Crofts.

MEHRABIAN, A. (1968b). *The Effect of Context on Judgments of Speaker Attitude*. *Journal of Personality*. Vol. 36, No. 1. Pp. 21-31.

MEHRABIAN, A. – REED, H. (1968c) *Some determinants of communication accuracy*. *Psychological Bulletin*, N. 70, pp. 365-381.

MEHRABIAN, A. (1968d). *Communication without words*. Orig. In: *Psychology Today*. In: MORTENSEN, D. C. (2008). *Communication Theory*. 2nd ed. New Brunswick: Transaction Publishers. ISBN 978-1-4128-0679-4.

MEHRABIAN, A. (1969). *Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships*. *Psychological Bulletin*. Vol. 71, No. 5. Pp. 359-372.

MEHRABIAN, A. (1969b). *Some referents and measures of Nonverbal behaviour*. *Behavior Research Methods and Instrumentation*. Vol. 1. Pp. 203-207.

MEHRABIAN, A. (1970). *A Semantic Space For Nonverbal Behavior*. Journal of Consulting and Clinical Psychology. Vol. 35, No. 2. Pp 248-257.

MEHRABIAN, A. (1970b). *When are feelings communicated inconsistently?* Journal of experimental research in personality, vol. 4, pp. 198-2012.

MEHRABIAN, A. (1971). *Silent Messages*. Belmont: Wadsworth Publishing Company. ISBN 0-534-00059-2.

MEHRABIAN, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Chicago: Aldine Atherton, Inc. ISBN 0-202-25091-1.

MEHRABIAN, A. – EPSTEIN, N. (1972b). *A measure of emotional empathy*. Journal of Personality. Vol. 40, No. 4. Pp. 525–543.

MEHRABIAN, A. – RUSSELL, James A. (1974). *An approach to environmental psychology*. MA, Cambridge: M.I.T. Press.

MEHRABIAN, A. (1976). *Public Places and Private Spaces: The Psychology of Work, Play, and Living Environments*. Basic Books, Inc. P. 337. ISBN 0-465-06770-0.

MEHRABIAN, A. – RUSSELL, J. A. (1977). *Evidence of Three – Factor Theory of Emotions*. Journal of Research in Personality. Vol. 11, No. 3. Pp. 273-294.

MEHRABIAN, A. (1995). *Framework For A Comprehensive Description And Measurement Of Emotional States*. Genetic, Social and General Psychology Monographs. Vol. 121, No. 3. Pp. 339-361.

MEHRABIAN, A. (1996). *Pleasure – Arousal – Dominance: A General Framework for Describing and Measuring Individual Differences in Temperament*. Current Psychology. Vol. 14, No. 4. Pp. 261-292.

MERRIAM, A. H. (1990). *Words and numbers: Mathematical dimensions of rhetoric*. The Southern Communication Journal. Vol. 55, No. 4. Pp. 337-354.

MISHLER, E. G. – WAXIER, N. E. (1968). *Interaction in families: an experimental study of family, processes, and schizophrenia*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

NEWMAN, E. H. (1977). *Resolution of Inconsistent Attitude Communications in Normal and Schizophrenic Subjects*. Journal of Abnormal Psychology. Vol. 86, No. 1. Pp. 41-46.

OLSON, D. H. (1969). *Empirically Unbinding the Double Bind: Review of Research and Conceptual Reformulations*. Paper presented at the American Psychological Association Convention: Washington, D.C. Pp. 16.

OSGOOD, CH. – SUCI, G. J. – TANNENBAUM, T. H. (1957). *The Measurement of meaning*. IL, Urbana: University of Illinois Press.

OSGOOD, CH. (1966). *Dimensionality of the semantic space for communication via facial expressions*. Scandinavian Journal of Psychology, vol. 7, pp. 1-30.

POYATOS, F. (2002). *Nonverbal Communication across Disciplines*. Vol. 1. Amsterdam – Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. ISBN 90-272-2181-2.

ROSSENBERG, M. J. – HOVLAND, C. I. (1960). *Cognitive, Affective, and Behavioural Components of Attitudes*. In: ROSSENBERG, M. J. – HOVLAND, C. I. *Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency Among Attitude Components*. CT, New Haven: Yale University Press, pp. 1-14.

RUESCH, J. – KEES, W. (1956). *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*. CA, Los Angeles: University of California Press.

RUSSELL, J. A. – FERNANDEZ-DOLS, J. M. (1997). *What does a facial expression mean?* Pp. 3-31. In: RUSSEL, J. A. – FERNANDEZ-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.

SCHEFLEN, A. E. (1972). *Body Language and Social Order*. Englewood Cliffs: Prentice – Hall. ISBN 0-13-079590-9.

SCHERER, K. R. – EKMAN, P. (1984). *Approaches to Emotion*. NJ, Hillsdale: Lawrence Erlbaum, Inc.

SCHERER, K. R. – WALLBOTT, H. 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.

SCHLOSBERG, H. (1954). *Three dimensions of emotion*. *Psychological Review*, Vol. 61, pp. 81-88.

SCHUHAM, A. I. (1967). *The Double-Bind Hypothesis a Decade Later*. *Psychological Bulletin*: 6, 68, pp. 409-416.

STREECK, J. – KNAPP, M. L. (1992) *The interaction of visual and verbal features in human communication*. In: POYATOS, F. (Ed.). *Advances in nonverbal communication*. Amsterdam: Benjamins.

TRAGER, G. L. (1958). *Paralanguage: A first approximation*. *Studies in Linguistics*, No. 13, pp. 1–12.

TRIMBOLI, A. – WALKER, M. (1987). *Nonverbal dominance in the communication of affect: A myth?* *Journal of Nonverbal Behavior*, 3, 11, Pp. 180-190.

WATZLAWICK, P. – BEAVIN, J. H. – JACKSON, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication*. New York: Norton.

WEAKLAND, J. (1960). *The "double bind" hypothesis of schizophrenia and three-party interaction*. In D. D. Jackson (Ed.), *The etiology of schizophrenia*. New York: Basic Books. Pp. 373-388.

WIENER, M. – DEVOE, S. – RUBINOW, S. – GELLER, J. (1972). *Nonverbal Behaviour and Nonverbal Communication*. *Psychological Review*: vol. 79, no. 3. Pp. 185-214.

WILLIAMS, F. – SUNDENE, B. (1965) *Dimensions of recognition: Visual vs. vocal expression of emotion*. *Visual Communication Review*, vol. 13, pp. 44-52.