

**Romana Suchá**

***La communication non verbale.  
Comprendre les gestes :  
perception et signification.***

*BARRIER, Guy (2010): Issy-les-Moulineaux, ESF éditeur, 192 s.*

Autorem knihy, v překladu *Neverbální komunikace. Porozumění gestům: percepce a význam*, je francouzský specialista v oboru neverbální komunikace a komunikačních věd působící v Institutu Limousin pro vzdělávání v komunikaci. Je spoluzakladatelem výzkumné skupiny APOGESTE (Pozornost věnovaná gestům), která byla založena ve Francii roku 2007. V současné době Guy Barrier spolupracuje na výzkumných programech organizovaných Národním střediskem vědeckého výzkumu CNRS. V publikační činnosti se autor věnuje kromě tématu neverbální komunikace rovněž informačním technologiím a profesnímu vzdělávání. Kniha *La communication non verbale* vyšla roku 2010 v pátém vydání v nakladatelství ESF éditeur v edici celoživotního vzdělávání v řadě Osobní rozvoj.

Publikace je rozdělena do tří hlavních částí, z nichž je nejrozsáhlejší první část nazvaná Porozumění pojmům, která je rozdělena do sedmi kapitol věnovaných řeči těla, předávání slova v dialogu, řečovým aktům a argumentaci, pohledu a kognitivním stylům, vyjádření emocí, autokontaktním gestům a vizuálnímu vnímání gest. Druhá část nazvaná Uvedení do praxe je souborem sedmi souborů cvičení k tématům, která byla probrána v jednotlivých kapitolách první části knihy. Třetí část nazvaná „Jak pokračovat“ obsahuje návrh programu šestidenního školení k tématu neverbální komunikace pro 12 účastníků pod vedením 1-2 školitelů. Knihu uzavírá výkladový slovníček odborných pojmů, bibliografie a rejstřík pojmů.

Podívejme se podrobněji na první, teoretickou část knihy. Autor nejdříve podává čtenáři stručný návod, jak publikaci nejlépe využít pro odborný a osobní rozvoj.

V plánu vzdělávání doporučuje v pěti bodech, jak při četbě příručky postupovat. Po metodických doporučeních následuje úvod, v němž autor stručně připomíná historii výzkumů v oblasti lidské komunikace a neverbální komunikace s důrazem na 20. století. Zmiňuje Freuda, Darwina, Sapira, Watzlawika a zdůrazňuje význam proudu Nová komunikace, který vznikl v 60. letech 20. století v rámci školy Palo Alto v Kalifornii v USA. Termín neverbální komunikace používá dle pojetí McNeilla a chápe jím jak tělesné projevy závislé na ústním projevu, tak autonomní gesta. Historický úvod je redukován pouze na 20. století, což poněkud zkresluje historii zájmu o problematiku neverbální komunikace, která sahá až do antiky. Pro čtenáře, který studuje knihu se zájmem o praktické sebevzdělání v oblasti neverbální komunikace, je dle mého názoru tento omezený historický úvod dostačující.

V první, nejrozsáhlejší části publikace, se autor věnuje v první kapitole efektu prvního dojmu a image těla ve společenských a pracovních vztazích, zdůrazňuje význam vzhledu při přijímacím pohovoru, při jednání se zákazníkem, při vystoupení před posluchači a při jakémkoli prvním setkání a připomíná jeho významnou roli v rámci politického marketingu. Podrobně se věnuje tématu vzájemných předsudků a projekcí při přijímacím pohovoru, při němž je vedle oblečení důležitý též výraz obličeje, hlas a osobní údaje uchazeče shodují-li se s údaji náborového pracovníka. Zmiňuje se o významu stisku ruky a dalších znacích tělesného a hlasového projevu, které uchazeče při pohovoru kvalifikují nebo diskvalifikují. Připomíná kulturní odlišnosti, které je třeba vzít v úvahu při obchodních jednáních.

Ve druhé kapitole se autor zabývá předáváním slova v dialogu, pauzami a náznaky váhání v mluveném projevu. Zmiňuje se o regulátorech dialogu při polemických diskusích, které se dají srovnat s pravidly výměny u některých sportů a o destabilizačních faktorech, které se objevují na úrovni neverbální komunikace při kooperativních a konfliktních typech jednání. Upozorňuje na kontinuum, které vystihuje fáze předávání slova v dialogu a připomíná roli akustických regulátorů pro předávání slova během telefonických rozhovorů a v situacích, kdy se účastníci navzájem nevidí.

Ve třetí kapitole se autor věnuje tématu řečových aktů v rozhovoru, argumentaci a komunikaci pomoci počítače v chatu virtuálních diskusních skupin mezi avatary, virtuálními humanoidy, kteří jsou schopni vyjádřit některá gesta a emoce. Popisuje situace, kdy mluvčí vystupuje před posluchači a uvádí příklady předávání slova v televizních diskusích některých francouzských politiků. Doporučuje, jaké používat komunikační strategie při prezentaci před porotou, při skupinových přijímacích pohovorech a při vizuálních prezentacích.

Ve čtvrté kapitole se autor zabývá tématem pohledu, prostoru mezi mluvčími a kognitivními styly. Dále se věnuje vztahu mezi okem a kognitivní mozkovou aktivitou. Zmiňuje neurolingvistické programování zkoumající oční reakce a jejich roli v komunikaci a další výzkumy, které se zabývaly průměrem oční panenky a frekvencí mrkání v souvislosti s vyjádřením obavy nebo při zvýšení pozornosti.

Poslední tři kapitoly první části knihy autor věnuje tématice gest, jež řadí do dvou skupin. Do první skupiny řadí gesta jako tělesné projevy mluvcího, které nejsou vysílány a priori s úmyslem komunikovat a přinášejí též informace o komunikantu a kontextu. Do druhé skupiny řadí gesta rytmická a referenční, která mohou zdůrazňovat myšlení, ilustrovat nebo nahrazovat slova. Autor se zabývá tématem univerzálního vyjádření emocí. Zdůrazňuje přínos Darwina a francouzských autorů Gratioleta a Duchenna, kteří Darwina inspirovali. Dále zmiňuje význam díla Ekmana, který se zabýval výrazem emocí v obličeji. Barrier se dále věnuje problematice tělesných signálů spojených se lží v projevu mluvcího. Za kontroverzní považuje technologii detektorů lži rozvíjených od r. 1945 v USA. Zmiňuje se o systémech rozpoznání emocí v lidském hlase, který se používá v kriminalistice při rozboru záznamů telefonických hovorů. Barrier doporučuje ke sledování pořady typu skrytá kamera, které jsou dle jeho názoru doslova laboratoří lidských emocí proto, že oběť neví o tom, že je sledována. Autor konstatuje, že expresivní styly tělesných projevů se podílejí na utváření dojmu a nepřímo ovlivňují interpersonální vztahy. Referenční a rytmická gesta zesilují, ilustrují nebo nahrazují slova v projevu. Některá jsou autonomní, tj. srozumitelná beze slov – u některých autorů jsou nazývána výrazem emblémy. Jiná gesta z této skupiny jsou koverbální – jde o gesta, která nemají slovní ekvivalent. Nejuniverzálnější jsou gesta označující, neboli deiktická, která jsou nejdůležitějšími gesty ve vývoji dítěte a jeho jazykové komunikace. Mezi referenční gesta dále řadí gesta ikonická, která jsou spojena s pojmy, které zastupují. Barrier uvádí klasifikaci ikonických gest dle McNeilla a podrobnější členění dle Cosniera. Pantomimu definuje jako gestikulaci, která zapojuje celé tělo včetně obličejové mimiky, pozic rukou a postavení těla. Zmiňuje znakový jazyk neslyšících, který je dokladem bohatých ikonizačních možností vyjádření reality pomocí gest. Barrier upozorňuje na francouzský projekt LIMSI – CNRS zaměřený na systém zachycení a interpretaci zaznamenaných gest, který bude použit k vydání elektronického slovníku znaků a k výuce francouzského znakového jazyka neslyšících. Mezi příklady referenčních gest, která mohou být použita bez slovního komentáře, Barrier zmiňuje specifická gesta sportovních rozhodčích, burzovních operátorů, dirigentů nebo telefonních operátorů. Autonomní gesta, což je termín užívaný Kendonem nebo emblémy – termín dle Ekmana, jsou gesta, která zastupují slova. Jejich význam je někdy shodný u několika kultur, lze v nich však pozorovat interkulturní rozdíly v interpretaci. Jsou-li gesta spojena s promluvou, jejich informační role je dle Barriera spornější.

Pro vysvětlení významu gest v komunikaci autor připomíná teorii McNeilla a dalších, kteří uvádějí, že bez gest se nemůžeme obejít, neboť významným způsobem stimulují proces myšlení a usnadňují komunikaci mezi mluvcími. Dále se zabývá vizuálním vnímáním gest a závěry, k nimž došli švédský institut Maxe Plancka, kalifornská škola Palo Alto a francouzská laboratoř CLIPS, kde zkoumali např. výraz obličeje v kombinaci s intonací hlasu, laterální provedení gest, vnímání jednotlivých částí obličeje příjemcem sdělení a vnímání gest rukou. Věnuje se také roli gest v komunikaci dětí a gest

ve školním prostředí. Autor upozorňuje na nový fenomén v informačních technologiích, jímž jsou virtuální konverzační agenti, které využívají některé firmy na svých internetových stránkách k elektronickému obchodu nebo nabízení služeb. Tito virtuální agenti komunikují se zákazníky pomocí hlasu, gest a pohledu. Virtuální animované postavy se v současné době využívají i pro pedagogické účely v rámci e-learningu.

První část knihy uzavírá Barrier přehledem různých typů gest s jejich charakteristikou. V závěru první části knihy shrnuje význam neverbální komunikace během komunikace, zdůrazňuje význam gest a výrazu obličejů.

Druhá část knihy nazvaná Uvedení do praxe, obsahuje sedm oddílů praktických cvičení, která se váží k první části knihy a která jsou vhodnou náplní odborných školení k tématu neverbální komunikace. Ve cvičeních jsou účastníci vedeni k tomu, aby si uvědomili význam prvního dojmu a eventuelní předsudky, které si utvářejí na základě vzhledu jiné osoby. Dále se autor věnuje nácviku plynulého ústního projevu s cílem omezit rušivé prvky, které vznikají v komunikaci. Během her rolí si účastníci školení nacvičují předání pokynů podle hierarchické struktury ve firmě, vystupují před porotou, kladou dotazy k vyslechnuté prezentaci, trénují přijímací pohovor včetně destabilizujících dotazů náborového pracovníka. Během prezentace mají pozorovatelé za úkol sledovat směr pohledu a oční kontakty mluvčího s posluchači. V dalších cvičeních se autor zaměřuje na nácvik sledování mikroprojevů stresu, lži a přemýšlení v neverbální komunikaci pozorovaných osob, jimiž jsou účastníci školení nebo osoby z videozáznamu. Účastníky školení vede ke sledování různých typů gestických projevů politických představitelů. V poslední sérii cvičení jsou zaznamenávána gesta během náborového pohovoru, který probíhá po telefonu. Na závěr účastníci komunikují s virtuálními komunikačními agenty na internetu a rozebírají silné a slabé stránky komunikačních schopností virtuálního animovaného robota, nazývaného „chatbot“. Následuje klíč ke cvičením.

Třetí část knihy je nazvána Jak pokračovat a obsahuje návrh programu šestidenního školení pro 12 účastníků s jedním nebo dvěma školiteli. Knihu uzavírá výkladový slovníček odborných pojmů, bibliografie a rejstřík.

Příručka je vhodná k samostudiu pro všechny zájemce o téma neverbální komunikace, školitele a vyučující, kteří působí v tomto oboru. Kapitoly věnované výrazu obličejů, pohledu a gestům lze doporučit studentům sociální a kulturní antropologie, kteří se zabývají etologií člověka. Příklady vycházející z rozboru politických debat v rámci francouzské předvolební prezidentské kampaně mohou být inspirací pro studenty politologie. Četné příklady a cvičení z podnikové praxe jsou vhodným doplňujícím materiálem pro studenty ekonomie. Za velmi zajímavé považuji pasáže zabývající se neverbální komunikací „chatbotů“, virtuálních animovaných konverzačních agentů, kteří nabízejí zboží a služby na internetových stránkách některých mezinárodních firem. V tomto směru lze v budoucnu očekávat další rozvoj výzkumu v oblasti neverbální komunikace zejména v souvislosti s pokračujícím rozvojem informačních technologií.

Snad jediným nedostatkem publikace může být fakt, že je v současné době dostupná pouze ve francouzštině.

Knihu Guy Barriera *La communication non verbale* doporučuji ke studiu všem zájemcům o téma neverbální komunikace z řad vysokoškolských studentů, pedagogů, školitelů v oboru komunikace a odborníků z podnikové praxe.

