

Neverbální interkulturní komunikace

Neverbální komunikace (např. gesta, mimika, kinezika) je spíše nástrojem sdělování situací, emocí, snah a bývá spíše neúmyslná. Je stejně jako verbální komunikace ovlivněna kontextem. Do jisté míry je vrozená a do jisté míry určená kulturou jedince. Podle Kikoski (1999) je tento druh komunikace velmi významný, protože v komunikaci tváří v tvář představují neverbální aspekty až 70 % všech komunikačních procesů. Neverbální chování je navíc ovlivněno mnoha faktory, z nichž jsou některé vrozené a geneticky dané, jiné naučené během našich dní strávených v určité kultuře nebo kulturách.

Interkulturními rozdíly v percepci neverbální komunikace se zabýval např. Matsumoto a kol. (2002). Pokusné osoby z Japonska a USA se podle výsledků jeho výzkumu nelišily v rozpoznávání základních emocí (zobrazených na fotografiích bělochů), různily se však v rozlišování intenzity emocí. Podle Matsumota se Japonci u obrázku osob s nízkou intenzitou emocí domnívali, že člověk emoci ve skutečnosti prožívá mnohem silněji. U obrázku vysoce intenzivních emocí člověka byli zkoumaní Japonci přesvědčení, že osoba musí mít pro veřejné odhalení tak silného prožitku velmi dobrý důvod. Projevy silných emocí jsou v Japonsku totiž považovány za neslušné.

Mnohé interkulturní výzkumy hovoří o Asii obecně jako o kultuře, pro kterou je příjemnější větší fyzická vzdálenost (např. McDaniel, Andersen, 1998). Přestože podle výše zmíněných autorů příjemně vnímaná blízkost je ovlivňována podnebím a obtížností životních podmínek (jižní Evropa – lidé vřelejší a více kontaktní, severní Evropa – lidé emočně chladnější a s potřebou větší distance), v Asii toto pravidlo neplatí. Asijská potřeba většího osobního prostoru je podle McDaniela a Andresona (1998) způsobena silným vlivem konfucianismu, který lidem předkládá ideál ovládnutí se, zachování sebekontroly a dekora.

Jiné studie ukazují, že se v rámci kultur liší také např. neverbální výrazy moci. V USA znamenají sklopené oči, že jedinec zaujímá podřízenou pozici, zatímco v Japonsku jsou sklopené oči znakem souhlasu a pozornosti. Podle autorů LaFrance a Mayo (1978) černoši při poslušání druhého přirozeně tendují k menšímu zrakovému kontaktu, než je tomu u bělochů. Na mluvčího bělocha proto může naslouchající černoš působit jako člověk bez zájmu o to, co říká. Naopak když mluví, udržují černoši s posluchačem větší oční kontakt, než jsou běloši zvyklí, což mohou běloši interpretovat jako znak hostility ze strany černocha.

Lze se tedy domnívat, že nesprávná interpretace jak verbálních, tak neverbálních aspektů komunikace může hrát v interkulturním nedorozumění významnou roli. Podle Gudykunsta (2003) lze snížit úzkost a nejistotu ze setkání s cizinci tím, že budeme schopni identifikovat neverbální klíče neznámé kultury. Správná interpretace verbální a neverbální komunikace druhého je totiž klíčová pro efektivní porozumění komunikovaného významu.

Autor: Michala Škrábová

Zdroj: Gillernová, I. – Šípek, J. (eds.): Vybrané kapitoly z psychologie pro každého. Praha, Filozofická fakulta UK, 2015, s. 213–214 (zkráceno)