



Neverbálna komunikácia a prečo je užitočné sa ňou zaoberať

ČO SA V KAPITOLE DOZVIETE

V tejto kapitole sa zameriame na definovanie neverbálnej komunikácie. Povieme si, aké disciplíny ju študujú a tiež aj to, prečo je užitočné a dôležité venovať sa reči tela.

Začneme s niekoľkými základnými pravidlami, ktoré vám ešte niekoľkokrát v tejto knihe s rôznymi obmenami zopakujeme.

ZÁKLADNÉ PRAVIDLÁ PRE ŠTÚDIUM NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

- Je dôležité vedieť, že neverbálna komunikácia existuje a podieľa sa na ovplyvnení partnera v komunikácii až 93 %.
- Je dobré poznať, ktoré oblasti sa podieľajú na verbálnej informácii – proxemika, mimika, očný kontakt... Potom vieme, čo oznamovať pri druhých a čo registrovať a prípadne korigovať u seba.
- Niekedy sa neprikláňame k jednoduchým interpretáciám typu – má založené ruky = je uzavretý. Vždy sa snažíme pozorovať kontext, čo sa deje okolo a súvislosti, čo sa už stalo, čo bude nasledovať.
- Dôležité je všimnúť si zmeny, nie ich interpretovať.

POJEM NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

Neverbálna komunikácia zahŕňa všetky komunikačné prejavy, ktoré nesignalizujeme pomocou slov. Komunikujeme, aj keď nehovoríme. Aj naše mlčanie, kamenná tvár a poloha tela v pokoji za nás a o nás mnoho hovoria. Človek môže prestať hovoriť, nemôže však prestať komunikovať neverbálne, vždy musí niečo povedať: „Buď dobre alebo zle. Nemôže nepovedať nič.“ (Goffman, in: Vybíral, 2000)

Zjednodušene povedané, neverbálna komunikácia je komunikácia bez slov. Ako komunikačné prostriedky používajú ľudia funkcie svojich prirodzených orgánov alebo organizmu ako celku.

Podľa niektorých názorov patria medzi neverbálne komunikačné prostriedky aj artefakty (umelé prostriedky, napríklad odev a kozmetika) (Duncan S., Jr.) Ale sociálna psychológia ich skôr považuje za odvodené od verbálnej, prípadne masovej komunikácie.

Neverbálnymi prostriedkami sú podávané predovšetkým významy názorné, zmyslovo vnímateľné. Najčastejšie ide o výraz emocionálneho stavu komunikátora.

Človek si väčšinou neuvedomuje, čo svojmu okoliu oznamuje vlastnými neverbálnymi signálmi. Zámernosť je v neverbálnej komunikácii málo zrejmalá a zámer a zmysel pre pôvodcu obvykle splýva.

Efekt neverbálnej komunikácie u komunikátora máva rovnako emocionálnu povahu, pričom zmysel a efekt komunikácie sú málo rozoznatelné. Emóciám u človeka sa venoval Ch. Darwin, ktorý si uvedomil vplyv výrazu emócií na iných ľudí a ich nositeľov. Nerozlíšil však rozdiel medzi výrazom (expresiou) a dojmom (impresiou). Dojem na rozdiel od výrazu, môže mať svoju vlastnú existenciu nezávislú od osoby, ktorá dojem spôsobila, to znamená, že mnohé neverbálne oznamy majú na príjemcu iné účinky, ako tie, ktoré pôvodca zamýšľal.

R. Farr spojil tento problém s otázkou zámernosti. Pôvodca informácie môže cielavedomým využívaním výrazu vlastného emocionálneho vzťahu vyvolávať žiaduce dojmy u príjemcu. Je to zrejme najrozvinutejšia forma neverbálnej komunikácie – zámerná sebareprezentácia. Neverbálna komunikácia sa často uplatňuje súčasne s verbálnou komunikáciou.

VÝZNAM NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

Neverbálne signály sú fyzické prejavy organizmu, ktoré možno analyzovať z čisto anatomického hľadiska. Ich význam ale spočíva predovšetkým v interpretácii týchto signálov podávateľom a príjemcom. Napríklad syčanie je možné charakterizovať ako zvuk, ktorý vzniká vyfukovaním vzduchu pootvorenými ústami, teda zvuk, ktorý možno mechanicky napodobniť, napríklad použitím pumpy. Keď človek napodobňuje tento zvuk, je to väčšinou za účelom komunikácie. Je potrebné dodať, že v rôznych častiach sveta je tento prejav interpretovaný odlišne (rovnako ako drvivá väčšina ďalších mimoslovných signálov). Zatiaľ čo v Japonsku je znakom rešpektu a úcty k nadriadenému, v európskej tradícii znamená opovrhnutie.

Kultúrna viazanosť neverbálnych prejavov je značná a v prípade, že príjemca nevníma komunikačný akt v kontexte danej kultúry (teda kultúry podávateľa), naliehavo hrozí dezinterpretácia vysielanej informácie.

Mimoslovné signály môžu byť naučené, vrozené alebo kombináciou oboch. Gestá ako vztýčený palec ako znamenie súhlasu alebo vojenský pozdrav sú príkladom naučených signálov. Žmurkanie, odkašliavanie (niekedy významné odkašliavanie) alebo tiky na tvári sú naopak vrozené. Smiech, plač alebo pokrčenie ramenami a väčšina ďalších neverbálnych signálov patrí do tretej skupiny, pretože pôvodne vznikli ako vrozené akcie, ale kultúrne pravidlá upravili ich načasovanie, intenzitu a spôsob použitia.

Ray Birdwhell zdôrazňuje, že telesné signály nemajú sami osebe takmer žiadny význam. Ten získavajú až v konkrétnom kontexte. To platí aj v prípade úplne jednoduchého gesta, ako je napríklad zdvihnutá ruka. Existuje ale niekoľko tipov neverbálnych signálov, ich význam je viac-menej konštantný – napríklad emocionálny výraz na tvári, ilustratívne gestá a signalizácie prstov na ruke. Zmysel neverbálneho signálu sa môže líšiť od prípad k prípadu. Osoba A sa usmeje, osoba B si môže myslieť, že osoba A ju má rada, alebo že má dobrú náladu, alebo že je to šťastná a pozitívna osobnosť, alebo to je spôsob, akým sa A pokúsi na B vylákať nejakú protislužbu. Nálepka, ktorú prisudzujeme konkrétnemu neverbálnemu aktu, vždy závisí od kultúrneho a situačného kontextu a tiež od samotného pozorovateľa.

Keď osoba A namieri na osobu B prstom, záleží od toho, či sa jedná o väzenského dozorca, čašníka, futbalového rozhodcu, policajta alebo úplne cudzieho človeka a od pozície tohto signálu v komplexnej výpovedi. Dá sa povedať, že každá interaktívna situácia má určitú štruktúru, z ktorej základu možno odvodiť význam používaných neverbálnych signálov. Štruktúrnou situáciou sa rozumie základná sada vzťahov a motivačných faktorov účastníkov interakcie, napríklad spoločenské postavenie ľudí v interakcii, či sú v pracovnom alebo mimopracovnom pomere, či majú pozitívne (spolupracujú) alebo negatívne (súperia, konkurujú si) vzťahy, a nakoniec, či sú rovnakého alebo odlišného pohlavia. Je možné, že štandardné motivačné situačné pravidlá vychádzajú zo štruktúry týchto situácií, pravidlá výučných programov sa jednoduchšie odvíjajú od ich účelov a vlastne bránia prechodu do odlišného typu situácie, napríklad do intímnej schôdzky. Pokiaľ ľudia v interakcii nebudú tieto pravidlá dodržiavať, nemôžu hrať futbal či golf a nemôžu mať ani úspešné rande.

Situačné pravidlá majú tri najčastejšie východiská.

1. Sú to: univerzáliá biologického pôvodu, napríklad časti tela určené k vysielaniu signálov alebo tie, ktoré signály prijímajú a ich implikácie pre konkrétne sociálne situácie. Ale existujú ešte komplexnejšie univerzáliá, ako napríklad rituály pozdravu praktikované v rôznych kultúrach.
2. V každej kultúre existuje množstvo istých štandardných situácií – stolovanie, konverzácia, pracovná činnosť, milovanie..., čo sú bežné životné akty. Každá kultúra si vytvára svoje pravidlá na riadenie týchto aktov, ktoré postupne vznikajú ako výslednice pokusov a omylov, ktoré zaznamenala história ľudskej spoločnosti.

3. Podobne sa budujú a pomaly obmieňajú normy a konvencie správania v najrôznejších situáciách. Tieto konvencie sa od základných životných pravidiel dosť odlišujú – odchýlka od normy toľko nebije do očí a normy existujú skôr na základe dohody a sú menej viazané na situačnú štruktúru.

Druhy neverbálnej komunikácie sa obvykle rozlišujú podľa prostriedkov, ktorými je informácia vyjadrená. Dôležité je aj ďalšie hľadisko: druh komunikačného spojenia, kanálu, ktorým neverbálna informácia prebieha, tzv. druh zmyslového orgánu, ktorým príjemca neverbálneho oznamu dekoduje. Tie môžu mať povahu optickú, akustickú, ale aj čuchovú a chuťovú, ktorými sa sociálna komunikácia zaoberá menej.

Dokonca, keď nepovieme ani slovo, naše telo pošle zreteľnú správu druhým. Reč tela odkrýva, čo si daná osoba naozaj myslí. Rozdielne časti nášho tela spolupracujú na vytvorení neverbálnych správ. V prípade, že chýba súlad medzi tým čo vyjadrujeme pomocou slov a tým čo vyjadruje naše telo, ľudia skôr vnímajú reč nášho tela ako pravdivejšiu. Vzhľadom na to, že vysielame dve odlišné informácie, môžeme stratiť dôveru nášho partnera. Svet okolo nás, svet podnikania....., je bohatý na príklady neverbálnej komunikácie. Často vyjadrujeme naše pocity, ako je preva, úspech, obavy či podriadenosť. Nervózne správanie môže byť známkom strachu a neistoty v neprijemnej situácii, ako je napríklad pohovor pri hľadaní zamestnania.

Základom sociálnej interakcie je komunikácia. Rôzne druhy komunikácie naplňujú náš každodenný život. Komunikujeme s druhými alebo od nich prijímame správy rečou, písmom a tiež pomocou celého radu neverbálnych komunikačných signálov. Reagujeme tiež na všeobecné formy oznamu, ktoré sa týkajú nás všetkých a nevznikajú u žiadnej konkrétnej osoby, najskôr majú spoločenský pôvod.

Neverbálna komunikácia je v porovnaní s komunikáciou pomocou slov staršia, jednak z pohľadu vývoja ľudstva, tak aj z pohľadu vývoja jedinca. Jednoduchým príkladom komunikácie bez slov môže byť „rozhovor“ matky s niekoľkodenným kojencom. Dieťa odpočíva v matkinom náručí, tá s ním inštinktívne pohupuje, hľadá ho a bozkáva. Dokonalý, ničím nerušený neverbálny súlad. Slová sú zbytočné. Napriek tomu, že sotva narodené dieťa nevie hovoriť, dokáže dať najavo svoje potreby a je len na citlivosti a vnímaní matky, nakoľko úspešne dokáže jeho signálom porozumieť.

Neverbálne človek vyjadruje svoje duševné rozpoloženie, pocity, emócie, zážitky alebo myšlienky často výstižnejšie a vernejšie ako prostredníctvom slov. To, akým spôsobom sami využívame reč tela, býva podmienené našou osobnosťou a predovšetkým temperamentom. Rozdiely sú medzi mužmi a ženami, medzi deťmi a dospelými, medzi rôznymi spoločenskými skupinami. Na svojom vonkajšom prejave odrážame rodinné tradície a kultúrnu oblasť z ktorej pochádzame. Reč tela dosť vypovedá aj o našom zdravotnom stave.

S ľuďmi komunikujeme mnohými spôsobmi, verbálne a neverbálne. Neverbálna komunikácia (komunikácia bez slov) môže slúžiť mnohým spoločenským účelom, ktoré sa dajú rozdeliť do štyroch skupín:

1. napomáhajúce reči,
2. nahrádzajúce reč,
3. vyjadrujúce postoje,
4. vyjadrujúce emócie.

Pokiaľ s niekým vedíme rozhovor, tak nekomunikujeme iba jazykovo, tzn. verbálne. Do komunikácie vstupujú aj naše predstavy o jeho sociálnych znalostiach a očakávaniach. Na zdôraznenie toho, čo hovoríme, používame neverbálne signály alebo kľúče (non-verbal clues).

Reakcie na neverbálne signály sú niekedy omnoho silnejšie ako slová. Schopnosť človeka primerane reagovať na komunikačné signály je podmienkou zapojenia sa do spoločenského života. Predstavte si, že sa dáma v spoločnosti na pána usmeje a on nič, iba hľadí s tvárou bez jediného pohybu. Alebo naopak zareaguje prehnane a objíma ju. Obe reakcie sú neadekvátne a v spoločnosti ich diskvalifikujú.

Jednou z najnenápadnejších foriem neverbálnej komunikácií je metakomunikácia. Metakomunikácia je názov pre rôzne dimenzie, ktorými možno obohatiť reč. Je všeobecne známe, že tón hlasu môže úplne zmeniť význam oznamu. Napr. veta: „To vieš, že mi na tebe záleží, miláčik,“ znamená niečo úplne iné, pokiaľ ju precedíme cez zuby. Preto veľmi citlivo zaznamenávame aj drobné zmeny intonácie.

Ďalším aspektom metakomunikácie je rečový register. Existuje mnoho štýlov použitia jazyka. Niektoré sú na určité situácie vhodnejšie ako iné. Iný štýl používania jazyka zvolíme na rozhovor s priateľmi a iný pre formálny prejav.

Je päť bežných rečových registrov:

1. **deklamačný**
– používa sa pri formálnych prejavoch a tiež pre niektoré druhy písomných oznamov.
2. **formálny**
– vyjadruje starostlivé použitie gramatiky a slovnej zásoby. Často sa používa, keď je prejav adresovaný autoritám.
3. **informatívny**
– obvykle sa používa pri rozhovore s cudzími ľuďmi, má však neverbálny charakter, napríklad pri dotaze na odchod ďalšieho vlaku.
4. **familiárny**
– často sa používa v konverzácii medzi priateľmi alebo ľuďmi, ktorí sa dobre poznajú. Môže obsahovať slangové výrazy a často používa gramatické formy, ktoré by v písomnom prejave pôsobili nedokončene a odporovali by pravidlám.

5. **intímny**

– určený pre intímnych priateľov a pre blízku rodinu. Často vedie k používaniu skratkovej reči a zvláštnych odkazov. Počíta s veľkým množstvom spoločenských zážitkov zúčastnených osôb.

Každému z týchto registrov zodpovedá iná gramatika a iný slovník.

Ďalšou súčasťou metakomunikácie sú zamlčania alebo zvuky „hm“ a pod., ktoré môžu slúžiť ako nositelia informácie. Pokiaľ je hovoriaci napr. nervózny, alebo sa len snaží sformulovať to, čo chce povedať, značne v jeho prejave narastá počet „výplní“, ako je napríklad „hm“ alebo „e“. Odmška sa používa ako signál, že je rad na druhom, aby hovoril, alebo aby sme dodali dôraz tomu, čo bolo povedané.

Za povšimnutie stojí, že ľudia, ktorí chcú byť prerušení, sa vyhýbajú odmlkám na konci viet.

Niekedy to robia tak, že sa ponáhľajú k ďalšej výpovedi a inde zaraďujú „výplne“. Túto stratégiu napríklad používajú politici pri rozhovoroch v diskusných televíznych programoch.

Pri konverzácii však používame aj iné neverbálne signály, ako je metakomunikácia. Jedným z nich je očný kontakt, ktorým naznačujeme, že je rad na druhom, aby hovoril. Napríklad osoba, ktorá hovorí, sa očnému kontaktu vyhýba, ale na konci reči pozrie, akoby odovzdávala hovor svojmu partnerovi. Osoba, ktorá počúva, naopak očný kontakt udržuje. Pokiaľ vidíme, že človek, ku ktorému hovoríme sa na nás dlhšiu dobu nepozera, usudzujeme, že nás nepočúva a je myšlienkami niekde inde.

Pokiaľ má napríklad jedna z hovoriacich osôb na očiach tmavé okuliare, tak sa očný kontakt sťažuje a konverzácia viazne a má viac odmlk, ako keď je možnosť nadviazať normálny očný kontakt. Je paradoxné, že tmavé okuliare si mnohokrát nasadzujú neistí ľudia, ktorí môžu mať problémy v kontakte s druhými, aby sa za nimi ukryli. Tým však kontakt s druhými ešte viac sťažia, pretože k nim „nemôžu“.

Pri konverzácii si tiež napomáhajú gestami. Gestá sú pohyby počas hovoru, ktoré obvykle vykonávame rukou alebo ramenom. Používame ich na to, aby sme zdôraznili alebo ilustrovali to, čo hovoríme.

Ak sme si na rozdiel od zvierat vytvorili kvalitný verbálny aparát, s jeho pomocou prebieha sociálna komunikácia úspešnejšie (= adresát vo väčšine prípadov odhalí komunikačný zámer podávateľa), omnoho menej presnú a istú neverbálnu komunikáciu ľudstvo používa i naďalej.

Argyle uvádza päť základných dôvodov:

1. **Neverbálny kód v niektorých situáciách odstraňuje nedostatky verbálneho kódovania.**

- Napríklad pre tvary objektov existuje iba obmedzený počet slov. Argyle usudzuje, že reč sa v tejto oblasti prestala vyvíjať možno aj preto, že tvary možno veľmi jednoducho definovať kresbou alebo pohybom rukou, teda neverbálne, takže slová nie sú také dôležité. Pravdou je, že o menej pravidelných tvaroch možno komunikovať omnoho efektívnejšie, pokiaľ gestikulujeme rukami.

- Ďalšia oblasť, ktorá charakterizuje účinné verbálne kódovanie, je charakteristika seba samého. Ľudia o sebe podávajú informácie predovšetkým neverbálne. Ten, kto túto informáciu prijíma, si vytvorí zrozumiteľný, ale rovnako neverbalizovaný dojem a zvolí tomu odpovedajúcu formu sociálneho správania. Popísať štruktúru osobnosti iného človeka je mimoriadne ťažké – síce máme k dispozícii širokú slovnú zásobu, ale tie pravé slová sa z nej vyberajú ťažko a ešte nemusia byť rôznymi subjektmi interpretované rovnako.
- Podobné útvary možno aplikovať na celú oblasť interpersonálnych vzťahov. Orientáciu v nej dokonale zvládame s využitím našej primitívnej neverbálnej výbavy. Slová nie sú dôležité, v týchto prípadoch sa obvykle nepoužívajú a pokiaľ áno, často dochádza k nepochopeniu a nedorozumeniam.

2. Neverbálne signály sú dôležitejšie ako verbálne.

- Neverbálne signály majú podľa Argylea pre interpersonálne postoje oveľa väčší význam rovnako ako zamýšľané verbálne signály. O príčinách možno len špekulovať. Zvieratá majú pre interpersonálne signály vyvinutý neverbálny systém a ľudia ho často napodobňujú. Je omnoho operatívnejší ako reč a umožňuje príjemcovi konkrétneho interpersonálneho podnetu okamžite reagovať.
- Verbálne signály môžu tiež síce vyvolať okamžitú akciu, čo je možné dokumentovať napríklad príkazmi v armáde, ale účinok slov je všeobecne slabší a menej priamy ako účinok neverbálnych signálov.

3. Neverbálne signály sa dajú ťažšie kontrolovať, preto sú označované za pravdivejšie.

- Verbálny prejav sa často nedá analyzovať tak, aby sme z neho zistili, či hovoriaci hovorí, či nehovorí pravdu.
- Ľudia pátrajúci po pravom zmysle vyjadrenia sú vo väčšine prípadoch závislí na neverbálnych signáloch ako je napríklad dĺžka pohľadu alebo mimika tváre. Neverbálne signály sa totiž nedajú tak ľahko kontrolovať, preto bývajú všeobecne považované za pravdivejšie.
- Za hlavnú výnimku z tohto názoru Argyle považuje výrazy tváre, obzvlášť v kultúrach ako je anglosaská alebo japonská, kde spoločenská etiketa priamo predpisuje tváriť sa stále príjemne. Ľudia sú v takýchto situáciách schopní ovládať napríklad aj tón svojho hlasu.
- Existuje ale celý rad ďalších neverbálnych prejavov, ktoré sa už tak ľahko kontrolovať nedajú (výnimku tvoria herci alebo absolventi špeciálnych výcvikov a škôl).
- Napríklad zužovanie a rozširovanie zrenice je od našej vôle úplne nezávislé.

4. Verbálna prezentácia niektorých emocionálnych stavov je ťažká alebo aj spoločensky neprijateľná.

- Keď dvaja ľudia vzájomne utvárajú interpersonálny vzťah, bolo by nepríjemné, keby jeden z nich otvorene slovne prezentoval, že je mu ten druhý nesympatický. Možno aj preto je vytváranie sociálnych väzieb riadené neverbálne, na samom okraji nášho vedomia, zatiaľ čo sa plne sústreďujeme na konverzáciu zamestnávajúcu náš verbálny kanál, napriek tomu, že utváranie sociálnych väzieb je mnohokrát dôležitejšie.

5. Okrem verbálnej komunikácie je užitočné ovládať aj ďalší informačný kanál.

- Ďalší komunikačný kanál je dôležitým nositeľom interpersonálnych informácií, a najviac prenáša aj také signály, ktoré rečové informácie podporujú, ale sami osebe sú len ťažko vysloviteľné. Na konci informácie by sa samozrejme dalo verbálne uviesť: „Teraz je koniec oznamu.“ Ale ukončenie výpovede neverbálne je omnoho elegantnejšie a nezaberá toľko času.
- Neverbálne signály dodávajú verbálnemu oznamu na komplexnosti.

NEVERBÁLNE KÓDY A KÓDOVANIE

„Zatiaľ čo verbálne znaky sa dajú definovať pomocou slovníkov a na základe pravidiel syntaxe, pre významy konkrétnych neverbálnych prejavov zatiaľ existujú iba neisté a neformálne vysvetlenia. Podobne existujú zjavné a jednoznačné pravidlá pre kódovanie a dekódovanie paralingvistických signálov alebo pre množstvo komplexnejších kombinácií verbálnych a neverbálnych prejavov, v ktorých neverbálne elementy významnou mierou prispievajú k pochopeniu daného posolstva.“ (Mehrabian, 1972)

Napriek tomu sa Ekman a Friesen o usporiadanie kódovania neverbálnych signálov pokúsili, keď pre jednotlivé typy mimoslovného oznamu vymedzili nasledujúce tri kategórie:

INTRINZICKÉ KÓDOVANIE

IKONICKÉ KÓDOVANIE

ARBITRÁRNE KÓDOVANIE

Skôr ako neverbálnu komunikáciu rozdelíme do jednotlivých typov podľa príslušnosti ku kódom, je nutné uviesť, že sa nejedná o striktné oddelené kategórie, a preto jednotlivé komunikačné akty môžu prechádzať z jedného typu kódovania do druhého. Aj keď verbálne prejavy sa väčšinou spájajú s arbitrárnym kódom a neverbálne s intrinzickým a ikonickým kódovaním, existujú aj výnimky potvrdzujúce pravidlo.

ARBITRÁRNE KÓDOVANIE

Medzi použitým kódom a označovaným prvkom je najmenšia spojitosť. Vonkajšia podobnosť s označovaným neexistuje. Obdobou je väčšina verbálnych komponentov, ktoré sú arbitrárne kódované písmenami (v hovorenom prejave hláskami), ktoré nemajú s popisovaným objektom žiadnu vonkajšiu podobnosť. Arbitrárne kódovanie sa dá rozpoznať aj v niektorých neverbálnych prejavoch. Príkladom môže byť napríklad aj mávanie na rozlúčku, čo je pohyb ruky, ktorý izolovane (pri vedomom ignorovaní sociálneho kontextu) vôbec nekorešponduje s našou činnosťou, v tomto prípade s rozlúčením a odchodom.

IKONICKÉ KÓDOVANIE

Ikonicky kódované neverbálne prejavy zachovávajú určité aspekty označovaného prvku alebo procesu, to znamená, že existuje určitá podobnosť medzi kódom a jeho referentom. Ideálnym príkladom môže byť trojrozmerná vosková figurína ľudskej bytosti v životnej veľkosti, ktorá je bezprostredne po svojom predobrazе najvernejším zobrazením označovaného. Ak sa vrátíme na pôdu neverbálnej komunikácie, potom môžeme za príklady ikonického kódovania označiť napríklad to, že prsty na rukách sfórmujeme do podoby zbrane a „vystrelíme“ na niekoho, alebo si prejdeme prstom po krku, čím znázorníme jeho podrezanie.

INTRINZICKÉ KÓDOVANIE

Medzi kódom a označovaním je najužšia väzba. Ak to dovedieme do extrému, dá sa povedať, že spôsob kódovania je sám osebe označovaním. Ukázanie prstom na niekoho, pohyb smerom k nemu, alebo to, že niekoho udrieme, sú príklady správania, ktoré neodkazujú na nič iné. Je to plnohodnotný prejav sám osebe.

ZÁMERNOSŤ NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

Stáva sa, že svoje neverbálne posolstvo podáme zrozumiteľne (aspoň si to myslíme) a náš komunikačný partner ho napriek tomu nepochopí. Niekedy ale naopak dochádza k tomu, že vysielame nejaké informácie, aj keď si to neuvedomujeme a dostaneme „predpisovú“ odpoveď, ako keby bolo naše chovanie zámerné. Rozdelenie neverbálnych komunikačných situácií z hľadiska ich intencionality spravil D. M. MacKay.

Neverbálne signály zámerné		
Interpretované ako zámerné	×	Interpretované ako nezámerné
Neverbálne signály nezámerné		
Interpretované ako nezámerné	×	Interpretované ako zámerné