

Neverbálna komunikácia v diplomatickej praxi

Jarmila Rusiňáková

Abstract

Nonverbal Communication in Diplomatic Practice. *The aim of the presented article is to analyse nonverbal communication in diplomatic practice as a specific form of the professional communication. By means of the empirical form of research the author presents various ways of diplomatic signalling as part of nonverbal communication in a relatively close professional community and offers an analysis of the interdependence between verbal and nonverbal communication in diplomatic discourse. The importance of correct decoding of diplomatic signals sent verbally as well as nonverbally is emphasized.*

Keywords: diplomatic discourse, diplomatic signalling, nonverbal communication, verbal communication.

Kľúčové slová: diplomatický diskurz, diplomatická signalizácia, neverbálna komunikácia, verbálna komunikácia.

Úvod

Zložitost' zmien, prebiehajúcich v medzinárodnom spoločenstve iniciovala v tejto súvislosti o. i. veľmi intenzívnu potrebu zdokonaľovania medzinárodnej komunikácie s tým, že rozhodujúcu úlohu v tomto procese má aj naďalej diplomacia a jej protagonisti – diplomatickí zástupcovia (najmä profesionálni diplomati a politici). Neschopnosť využívať špecifické jazykové prostriedky a nevedomosť aplikácie správnej komunikácie a správania sa v profesionálnom prostredí diplomatickej služby a v tejto súvislosti aj nariadenia diplomatického protokolu môžu v konečnom dôsledku znamenať narušenie, ba až prerušenie diplomatických stykov. Rozšírenie priestoru masovej komunikácie a vznik neustále nových foriem diskurzu ovplyvňujúcich dianie na národnej i medzinárodnej úrovni vyvoláva na strane vedy a výskumu multidisciplinárny prístup k ich odhaleniu, pomenovaniu a praktickému uplatneniu. Aktuálnosť štúdia jazykových špecifik v diplomatickom prostredí, vrátane diplomatického diskurzu, by mohla byť vnímaná ako prínosná už len z dôvodu málopočetného výskumu, a to nielen v slovenských reáliách. Poznatky o komunikácii v diplomatickej praxi (ďalej aj diplomatický

diskurz) nachádzame skôr v prácach odborníkov na medzinárodné vzťahy, či emeritných diplomatov. Napriek tomu nestavíme na zelenej lúke. Pracoviská Ekonomickej univerzity v Bratislave ponúkajú svojim zameraním a profilom tak z hľadiska výskumného, ako aj didaktického už niekoľko rokov priestor na angažovanosť v uvedenej oblasti a možnosť tak posunúť poznanie v detailnejšom fokuse.

Objektívnu prekážkou pre hlbší ponor do problematiky diplomatického diskurzu je pomerne úzky okruh metód, ktoré možno v takomto výskume využiť. Kým vo vzťahu k verbálnej komunikácii možno aplikovať analytický a komparatívny prístup, v prípade neverbálnej komunikácie je aplikovateľná v zásade len empirická metóda, priame rozhovory s diplomatickými zástupcami, resp. pozorovanie a následné zovšeobecnenie a analýzy napr. formou dotazníkového prieskumu, doplnené o texty populárno-vedeckej literatúry, vrátane spomienkovej literatúry z pera emeritných diplomatov.

Článok je aj vzhľadom na limitovaný rozsah iba počiatočnou sondou autorky (v snahe nadviazať na jej doterajšie výstupy v predmetnej problematike, napr. Rusiňák a kol. 2010, Rusiňák a kol. 2012, Rusiňáková, Rusiňák 2010, Rusiňáková 2017) o možnom smerovaní ďalšieho výskumu, v danom prípade vo veľmi špecifickej oblasti diplomatického diskurzu, akou je neverbálna komunikácia v diplomatickej praxi.

Diplomatický diskurz

Komunikačné situácie s využitím verbálnej a neverbálnej komunikácie možno klasifikovať podľa viacerých príznakov: typ (verbálne, neverbálne, zmiešané), modalita (povinné, odporúčané, želateľné, nepovinné), úroveň zovšeobecnenia (univerzálne, osobné), gender (mužské, ženské, nediferencované), sociálny status, vek, sankcie za nedodržanie pravidiel.

Diplomatický diskurz hodnotíme ako veľmi špecifický, zložitý, komplexný a viacvrstvový proces získavania, zberu, spracovávanía a následnej výmeny informácií. Je realizovaný s využitím nástrojov a techník verbálnej a neverbálnej komunikácie a jeho cieľom je zmena postoja komunikačného partnera v oblasti medzinárodných vzťahov a zahraničnej politiky. Pre úspešné dosiahnutie komunikačného cieľa je nevyhnutné úspešné dekodovanie prijatej správy.

Diplomatický diskurz je z tohto pohľadu jedným z viacerých typov inštitucionálneho diskurzu (politický, právny, vojenský, náboženský, medicínsky, administratívny, reklamný, vedecký, obchodný, masmediálny a pod.), ktorý je charakteristický celým radom relevantných znakov, akými sú cieľ komunikácie, zastupiteľská (reprezentatívna) funkcia účastníkov a zaužíva-

né formy a podmienky vzájomných kontaktov. Aj v diplomacii ako sociálnom inštitúte existujú typické komponenty komunikačno-rečovej činnosti: vysielateľ – informácia – kanál prijímateľ. Dekódovanie obsahu informácie prebieha vďaka variabilite prijímania a interpretácie vo vnútri i navonok textovej informácie na strane prijímateľa (Vikulová, Šarunov 2008).

Diplomatická činnosť sa hodnotí primárne ako schopnosť viesť dialóg, prostredníctvom ktorého sú realizované národnoštátne záujmy a zároveň sa vytvára imidž subjektu medzinárodného práva, primárne štátu. Preto sa diplomatický diskurz charakterizuje v odbornej literatúre ako „verbálna i neverbálna komunikácia v určitom sociálno-psychologickom kontexte, v ktorom sú vysielateľ a príjemca informácie vybavení istými sociálnymi rolami v rozsahu, v akom sa zúčastňujú na aktivitách štátu na medzinárodnej aréne a čo predstavuje v konečnom dôsledku aj predmet diplomatickej komunikácie“ (Trabelsi 2013:10).

Diplomatický diskurz tvoria viaceré zložky (funkcie):

1. komunikatívna (výmena informácií medzi prijímateľom a adresátom, schopnosť ustanoviť kontakt pomocou efektívneho využitia verbálnych i neverbálnych prostriedkov s vedomím špecifik komunikačného pôsobenia na komunikanta),
2. interaktívna (organizácia vzájomného pôsobenia medzi účastníkmi, snaha o dosiahnutie komunikačného zámeru pomocou presvedčovania, príp. nátlaku),
3. perceptívna (vzájomné prijatie, poznanie a chápanie, reflexia, identifikácia, empatia, prognózovanie správania sa partnera),
4. poznávací (získanie novej, resp. nevyhnutnej informácie),
5. presvedčovacia (snaha o dosahovanie zmeny stanoviska partnera),
6. motivačná (povzbudenie partnera k nevyhnutnej činnosti),
7. sugestívna (tlak na zmenu stanoviska, motivácie, správania),
8. konštruktívna (formulácia myšlienok, stanovísk),
9. apelatívna (vplyv na prijímateľa),
10. emotívna (bezprostredná reakcia na vzniknutú situáciu),
11. protokolárna (využívanie etiketných a protokolárnych pravidiel),
12. rituálna (potvrdzovanie konvenčných vzťahov),
13. metajazyková (výkladová, využívanie viacerých foriem oznámení: informácia, mienka, úsudok, odporúčanie, rada, kritická poznámka, kompliment, návrh, záver, resumé, otázka, odpoveď atď.),
14. manipulatívna (snaha vymedziť kontrolné mechanizmy voči partnerovi).

Náš pohľad na túto problematiku vychádza z poznania dvoch základných sociolingvistických typov komunikácie (diskurzu): personálneho (osobnostne orientovaného) a inštitucionálneho (statusovo orientovaného). V prvom prípade komunikant vystupuje ako osobnosť (profesionál),

v druhom prípade ako reprezentant určitej sociálnej inštitúcie (napr. vlády, ministerstva zahraničných vecí, zastupiteľského úradu a pod., ale v každom prípade ako reprezentant subjektu medzinárodného práva, primárne štátu). Podľa Karasika inštitucionálny (statusotvorný) diskurz predstavuje „vzájomné rečové pôsobenie predstaviteľov sociálnych skupín s ľuďmi, ktorí realizujú svoje statusotvorné možnosti v rámci existujúcich spoločenských inštitútov“. (Karasik 2000: 193).

Diplomatický diskurz nie je primárne komunikácia medzi osobami (ľuďmi), ale komunikácia medzi inštitúciami a subjektmi medzinárodného práva, ktorej základným cieľom je zmena správania sa a uplatnenie vplyvu primárne nie ku konkrétnym osobám, ale k inštitúcii. Natíska sa preto otázka, aká je úloha a najmä aký veľký je priestor pre aplikáciu osobnostného faktora v rámci diplomatickej komunikácie, keď najmä v prípade verbálnej písomnej komunikácie došlo k fixovaniu pomerne ustálených foriem komunikácie tak z hľadiska ich konštrukcie ako i prenosu, ktorý sa vplyvom moderných informačných technológií dramaticky urýchlil. Je zjavné, že je tu ešte jeden parameter v štruktúre diplomatického diskurzu – osobnosť diplomata, ktorého komunikačné, kognitívne a jazykové spôsobilosti v konečnom dôsledku definujú úspech celej komunikácie (Terentij 2010).

Osobnostný aspekt diplomatického diskurzu sa preto najvýznamnejším spôsobom prejavuje formou ústnej verbálnej komunikácie sprevádzanej komunikáciou neverbálnou.

Predmetom výskumu v oblasti diplomatického diskurzu by sa malo stať overenie viacerých hypotéz, t. j. tvrdení o tom, že predpokladom úspešnej komunikácie diplomata je súbežné využívanie verbálnych a neverbálnych prostriedkov a že neverbálna komunikácia diplomata je podmienená a ovplyvnená kultúrnymi a mentálnymi osobitosťami komunit, ktoré diplomatický zástupca reprezentuje (interkultúrny aspekt). Objektom výskumu by sa mali stať predovšetkým texty diplomatických dokumentov v rôznych jazykových mutáciách a komunikačné správanie sa (verbálne i neverbálne) diplomatických zástupcov pri presadzovaní záujmov štátu.

Neverbálna komunikácia

Neverbálna komunikácia je komunikácia mimoslovná. Z ontogenetického a fylogenetického hľadiska je staršia ako verbálna komunikácia. Viacerí autori v oblasti neverbálnej komunikácie (napr. Pease 2004; Thiel 1999; Vymětal 2008; Škvareninová 2004) zvyrazňujú význam tzv. reči tela, t. j. komunikácie prostredníctvom gestikulácie, postojov, držania tela a vzdialenosti. Na príklade výskumov amerického antropológa Alberta

Mehrabiana, podľa ktorého získavame počas rozhovoru viac informácií neverbálnou komunikáciou (55 percent), zo zvuku hlasu 38 percent a iba sedem percent slovami. V. Černý (2009) napr. tvrdí, že neverbálna komunikácia existuje a podieľa sa na ovplyvnení partnera v komunikácii až 93 percent. Vymětal (2008) pridáva, v komparácii s komunikáciou verbálnou, medzi charakteristiky neverbálnej komunikácie aj skutočnosť, že tá je emotívnejšia, bohatšia a košatejšia, bez jazykových bariér, menej modifikovaná a menej civilizovaná s menšími zakázanými oblasťami (tabu), ale na strane druhej aj menej určitá a menej presná, viac ovplyvniteľná vedľajšími vplyvmi a menej kontrolovateľná a menej kontrolovaná.

Neverbálnu komunikáciu tvoria všetky komunikačné prostriedky, ktoré nie sú založené na slove. Vnímame ich z anatomického hľadiska ako fyzické prejavy organizmu, ktoré sú buď naučené, vrodene, príp. kombinované a z historického hľadiska (z hľadiska vývinu jedinca a spoločnosti) staršie oproti prejavom verbálnej komunikácie. Kým verbálna komunikácia prináša informácie, neverbálna zložka je výrazom ľudských postojov. Aj neverbálna komunikácia ako keby mala svoju reč – vlastnú gramatiku a interpunkciu. Gestá sa pritom považujú za slová. V. Černý (2009) parafrázuje v tejto súvislosti (podobnosti reči gest a reči jazyka) vyjadrenia M. Argyleho, podľa ktorého podstatné mená zastupujúce objekty alebo osoby môžu byť neverbálne komunikované priamym odkazovaním na predmety alebo ilustratívnymi gestami. Slovesá zastupujúce nejakú činnosť môžu byť komunikované samotnou činnosťou alebo jej decentnou verziou, napríklad náznakom. Príslovky reprezentujú spôsob, ktorým je konkrétna akcia vykonávaná, a predložky znovu nahrádzajú gestá. Jednotlivé zložky neverbálneho prejavu sa potom dajú spojiť dohromady do jednej sekvencie a nahradiť tak celú vetu (Černý 2009).

Opierajúc sa o teórie Charlesa Darwina, ktorý sa považuje za priekopníka vedy o reči tela ako súčasti evolučného vývoja človeka (v roku 1872 vydal Charles Darwin prácu *O vyjadrení emócií u človeka a zvierat*), následné výskumy potvrdili tak vrodene a geneticky podmienené ako aj kultúrne podmienené a naučené signály. Na podporu existencie značného množstva vrodeneých gest Erhard Thiel (1999) napr. uvádza výsledky výskumov amerických vedcov Friesena a Sorensona, ktorí potvrdili, že u predstaviteľov rôznych kultúr na piatich kontinentoch sa vyskytujú rovnaké základné gestá a mimika pri vyjadrení pocitov radosti, hnevu, smútku, záujmu, prekvapenia, strachu, zúrivosti, hnusu, opovrhnutia, nepochopenia a hanby. Thiel ich nazýva spoločným dedičstvom ľudstva. V rozsahu takmer milióna nevedomých i vedomých gest však existujú aj výnimky podmienené kultúrnymi rozdielmi medzi jednotlivými komunitami (národmi). Pri mnohých pre-

javoch neverbálnej komunikácie však tieto rozdiely nie sú dodnes vysvetlené.

Diplomatická činnosť ako špecifická profesijná činnosť, prostredníctvom ktorej sa realizujú národnoštátne záujmy a vytvára sa imidž subjektu medzinárodného práva (štátu), zahŕňa verbálne i neverbálne formy komunikácie v určitom sociálno-psychologickom kontexte, pričom obidve zložky sa podieľajú na úspechu alebo neúspechu diplomatických rokovaní či iných činností diplomatického zástupcu.

Za jednotlivé prejavy (aspekty) neverbálnej komunikácie sa v diplomatickej praxi považujú z pohľadu využívaného komunikačného kanálu nasledovné:

- proxemika – vzdialenosť ľudí pri komunikácii (z lat. proximitas – blízkosť)
- posturika (posturoológia) – prenos informácií vyjadrených polohou a držaním tela (z franc. posture – postava, držanie tela)
- gestikulácia (gestika) – posunky rukou (z lat. gestus – rečnícky posunok rukou)
- haptika – dorozumievanie pomocou dotykov (z gr. haptēin – dotýkať sa)
- mimika – prenos informácií pomocou tvárových svalov (z gr. mimos – jemne a citlivo napodobňujúci, imitujúci)
- vizika – prenášanie informácií prostredníctvom pohľadu (z lat. visus – videnie, pohľad, zrak, oči,)
- kinezika (pohybová stránka komunikácie, pohyby tela v určitom priestore).

Na rozhraní klasického vnímania verbálnej a neverbálnej komunikácie vnímame v diplomatickej praxi aj extralingvistické (paralingvistické, mimo-jazykové) oznamovacie prvky komunikácie, t. j. komunikačné prejavy, ktoré neobsahujú slovník jazyka, ale máme na mysli hlasovú dimenziu, jej dĺžku, farbu, spôsob prednesu, hlasitosť, dynamiku, intonáciu, výšku, akcent a pod. Veľkú úlohu zohráva v diplomatickej činnosti aj kolorika – účinky farieb v komunikácii (z lat. color – farba), olfaktorika – vplyv vôní a pachov na komunikáciu (z lat. olfactus – čuch, ňuch), chronemika – práca s časom, jej vplyv na priebeh a kvalitu komunikácie, produkcia, resp. niektoré tzv. artefakty – také prostriedky neverbálnej komunikácie ako je napríklad vlastné oblečenie - odev, doplnky, spoločenské správanie, celkový dojem a pod., a signalizácia - schopnosť „čítať medzi riadkami“, t. j. správne interpretovať význam verbálnej i neverbálnej komunikácie, s prihliadnutím najmä na daný kultúrno-spoločenský kontext a ritualizáciu diplomacie. V prípade neverbálnej komunikácie ide napr. o také prejavy, akými sú výmena darčiekov, úroveň diplomatického zastúpenia, načasovanie a frekven-

cia oficiálnych návštev či spoločenských podnikov, znalosť a preferencia používaných cudzích jazykov. Umožňuje nám príp. pochopiť aj informácie, ktoré nám partner nechce, príp. nemôže poskytnúť, resp. má snahu s informáciou manipulovať. Diplomatická signalizácia sa právom považuje za veľmi dôležitý aspekt neverbálnej komunikácie v diplomatickej praxi.

Ovládanie komunikačných praktík je pre diplomatického zástupcu zásadným a nevyhnutným predpokladom pre tú časť profesie diplomata, ktorú zvykneme nazývať umením vedenia negociácií. Najmä neverbálny prvok jej pridáva charakteristiku rituálnej sféry ľudskej činnosti. Ritualizácia je v tomto kontexte vnímaná ako spoločný diplomatický kód, ktorý uľahčuje vzájomné ovplyvňovanie medzi členmi profesionálnej komunity. Vzájomné väzby ľudí sú v procese diplomatickej komunikácie úspešné iba vtedy, ak ľudia dbajú nielen na to, čo hovoria, ale aj na to, ako to hovoria a ako sa pritom správajú.

Pre overenie základnej hypotézy o súčasnej a spoločnej aplikácii verbálnej a neverbálnej komunikácie v diplomatickej praxi je vo vzťahu k neverbálnym komunikačným a etiketným situáciám potrebné predovšetkým vymedziť a upresniť pojmy a terminológiu, ktorá predstavuje jadro neverbálnej komunikácie, vymedziť vzťah medzi neverbálnymi znakmi (prejavmi neverbálnej komunikácie) a ich prirodzeným jazykovým označením v rôznych komunikačných situáciách, špecifikovať neverbálne znaky komunikácie typické pre jednotlivé civilizačné skupiny z hľadiska ich kultúrnej, mentálnej, sociálnej a historickej skúsenosti (napr. spôsob pozdravu a privítania formou gest, úklonov a pod.), a to v rôznych jazykových mutáciách, identifikovať komunikačné situácie v oblasti diplomacie, v ktorých sa využívajú verbálne i neverbálne prvky vo vzťahu k ich štruktúre, ilukatív-nemu smerovaniu prezentovanej informácie, sociálnemu, obsahovému a komunikačnému významu, a forme a úrovni ritualizácie danej situácie.

V súčasnej jazykovede je zjavný väčší záujem o prehĺbenie štúdia o vzťahu jazyka a kinetických javov, sprevádzajúcich reč. Aj vo vzťahu k výkonu profesie diplomata kvalifikujeme jednotlivé prejavy neverbálnej komunikácie skôr z hľadiska ich tradičnej klasifikácie podľa jednotlivých súčastí. Absentuje klasifikácia situácií, do ktorých sa diplomatický zástupca v priebehu diplomatického diskurzu dostáva a absentuje v tejto súvislosti aj ich interkultúrny aspekt. Vo vzťahu k niektorým prejavom neverbálnej komunikácie, napr. v oblasti haptiky a kineziky ide v oblasti diplomatickej komunikácie skôr o prejavy neverbálnej etikety, resp. estetiky neverbálnej komunikácie. Uvedené situácie, ktoré by sme mohli nazvať aj ako etiketné, resp. protokolárne situácie hodnotíme na základe viacerých kritérií, najmä typu rečového, resp. nerečového aktu (prihovory, vystúpenia, pozdravy, zoznámenie, poďakovanie, oslovenie, prosba, rozlúčka a pod.), úrovne ritu-

alizácie (silne, stredne, slabo ritualizovaná situácia, obligatornosť a prísnosť dodržiavania rituálov v danej situácii, sankcie za nedodržanie pravidiel) a miery konkrétnosti, resp. abstraktnosti danej situácie.

V časti týkajúcej sa neverbálnej komunikácie diplomatického zástupcu nás zaujíma aj skutočnosť, do akej miery je profesia diplomata založená na gestách, pózach, mimike, hlase, či iných jej súčastiach. Neverbálna komunikácia závisí od viacerých faktorov, kultúry a mentality komunity, ktorú diplomatický zástupca reprezentuje, pohlavia, cieľov, predpokladaných výsledkov komunikácie, významov a presvedčenia.

Úloha neverbálnych znakov a neverbálnej etikety jednotlivých komunit je podmienená tradíciami, kultúrou, hodnotovým rámcom, písomnou a kultúrnou slovesnosťou, potrebou efektívnej interkultúrnej komunikácie a vzdelanosti a formovaním celosvetového komunikačného uvedomenia a poznania. Neverbálne prostriedky komunikácie môžu sprevádzať, dopĺňať, posilňovať a dokonca aj zamieňať verbálnu komunikáciu. Využitie výsledkov výskumu je možné na akademickej úrovni pri zdokonaľovaní špeciálnych disciplín pragmatického i lingvo-kultúrologického charakteru, a to aj vo forme učebných textov.

Záver

Diplomatický diskurz je súčasťou inštitucionálnej komunikácie. Od ostatných foriem komunikácie (politickej, právnej, administratívnej, obchodnej) sa odlišuje predovšetkým úrovňou zdržanlivosti a otvorenosti komunikanta, cieľovým auditóriom, obsahom, jazykovou stratégiou a taktikou. Vníma sa ako súbor troch aspektov – jazykového (využívanie kódov), kognitívneho (odovzdávanie a využívanie presvedčenia) a komunikačného (vzájomné pôsobenie komunikantov v určitých kontextoch a situáciách). Diplomatický diskurz je postavený na princípoch zdvorilosti a riadenej manipulácie a zároveň na komplexnom a súbežnom využívaní verbálnej a neverbálnej zložky a so zreteľom na interkultúrny charakter komunikujúcich strán. Funkčnosť diplomatického diskurzu definujú na strane jednej verbálne prostriedky (lexikálne, terminologické, štruktúrno-sémantické osobitosti) a na strane druhej neverbálne charakteristiky. Komunikácia v diplomatickej praxi má byť zároveň podporená osobnosťou diplomata ako komunikanta s vysokou jazykovou erudovanosťou a komunikačným majstrovstvom.

Obsah diplomatického diskurzu a následne aj techniky komunikácie ovplyvňujú globalizačné procesy. Hranice diplomatického diskurzu sa preto neustále rozširujú a zahŕňajú v sebe elementy ekonomického, právneho, komerčného, vojenského a najmä politického diskurzu. Osvojenie si never-

bálnej komunikácie predpokladá aplikáciu zásady, podľa ktorej sa prejavy neverbálnej komunikácie posudzujú v kontexte – jednotlivé gestá a prejavy sa spravidla posudzujú ako celok, skúmané prejavy reči tela nie je možné vnímať izolovane, ale iba v interakcii s ďalšími prejavmi verbálnej i neverbálnej komunikácie - v kontexte aktuálnej situácie a momentálneho psychického stavu komunikujúcich a skutočnosti, či komunikujúce osoby majú očný kontakt. Bola zároveň dokázaná závislosť medzi rozsahom a frekvenciou používania prostriedkov neverbálnej komunikácie a spoločenským postavením osoby, jej vzdelaním a vekom. U osôb s vyšším vzdelaním, prípadne spoločenským postavením a mocou (do tejto kategórie zaraďujeme aj diplomatických zástupcov a vyjednávačov) prevláda verbálna komunikácia, kým u osôb s nižším spoločenským postavením je frekvencia použitia neverbálnych prostriedkov vyššia.

Neverbálna komunikácia je významným prostriedkom na interpretáciu získanej, resp. poskytovanej informácie. Prax potvrdzuje vzájomnú prepojenosť a spätosť verbálnej a neverbálnej komunikácie. Aj napriek dominantnej úlohe verbálnej komunikácie v diplomatickej praxi v procese získavania informácie jej realizácia nie je možná bez využívania prostriedkov neverbálnej komunikácie. Zosilňuje význam verbálnej komunikácie, prípadne dopĺňa. V diplomatickej praxi má zásadný význam najmä pri posudzovaní dôveryhodnosti partnera. Napomáha tiež odhaliť nesúlad medzi verbálnym prejavom a hlavnými gestami či inými neverbálnymi signálmi.

Bez akéhokoľvek zámeru zužovať význam neverbálnych prejavov v ľudskej komunikácii však pripomíname, že prioritným zámerom diplomatického zástupcu je získanie a spracovanie informácie a táto činnosť sa realizuje predovšetkým verbálnymi prostriedkami. Správne vyhodnotenie informácie však môže prispieť správne vyhodnotenie neverbálnych prejavov partnera, osobitne v snahe verifikovať dôveryhodnosť informácie i samotného poskytovateľa. Odporúča sa pritom mať na pamäti, že predpokladom úspešnej komunikácie je aj u diplomatického zástupcu dodržiavanie troch zásad: byť vo svojich prejavoch prirodzený, správať sa primerane, nesnažiť sa byť iným, než v skutočnosti sme.

Literatúra

- ČERNÝ, V. (2009): *Reč tela. Neverbálna komunikácia pre obchodníkov i bežný život*. Brno : Computer Press a
 KARASIK, V.I. (2000): *O tipach diskursa. Jazykovaja ličnosť: institucionálnij i personálnij diskurs*. Volgograd: Peremena.
 PEASE, A.(2004): *Reč tela*. Bratislava : Ikar.

- RUSIŇÁK, P. a kol. (2010): *Rokovania v diplomatickej praxi*: (vybrané kapitoly). Bratislava: EKONÓM.
- RUSIŇÁK, P. a kol. (2012): *Diplomacia - úvod do štúdia*. 1. vyd. Bratislava : Vydavateľstvo EKONÓM.
- RUSIŇÁKOVÁ, J. - RUSIŇÁK, P. (2010): Komunikácia a jej osobitosti v diplomatickej praxi. In: *Jazykovedné, literárnovedné a didaktické kolokvium VI. : zborník vedeckých prác*. Bratislava: Z-F LINGUA, s. 127-159.
- RUSIŇÁKOVÁ, J. (2017): Communication in Diplomacy as an Example of Intercultural Interaction. In: *Molod'ož i nauka: problemy sovremennoj filologii i metodiki prepodavanija filologičeskich disciplin*. Uljanovsk: Izdatel'stvo UIGPU imeni I. N. Uljanova, s. 163-173.
- TERENTIJ, L. M. (2010): *Diplomatišeskij diskurs kak osobaja forma političeskoj komunikacii*//Voprosy kognitivnoj komunikacii, No 1. Tambov, <<https://cyberleninka.ru/article/n/diplomaticheskij-diskurs-kak-osobaya-forma-politicheskoy-kommunikatsii/viewer>> [17. 9. 2021].
- THIEL, E. (1999): *Reč tela prezrádza viac ako tisíce slov*. Bratislava: Media klub.
- TRABELSI, Ch. (2013): *Diplomatičeskaja perepiska i jejo charakteristiki*. Avtoreferat dissertacii kandidata filologičeskich nauk. Moskva. <<https://cyberleninka.ru/article/n/diplomaticheskaja-perepiska-i-ee-harakteristiki/viewer>>[3. 9. 2021].
- VIKULOVÁ L. G.; ŠARUNOV, A. I. (2008): *Osnovy teorii komunikacii*. Moskva: Moskva: Vostok – Zapad,
- VYMĚTAL, J. (2008): *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s.
- ŠKVARENINOVÁ, O. (2004): *Rečová komunikácia*. Bratislava: SPN.

Kontakt:

PhDr. Jarmila Rusiňáková, PhD.

Katedra anglického jazyka	Department of English Language
Fakulta aplikovaných jazykov	Faculty of Applied Languages
Ekonomická univerzita v Bratislave	University of Economics Bratislava
E-mail Address: jarmila.rusinakova@cuba.sk	

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5177-1436>