

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Přibližování a vzdalování v neverbální komunikaci**

**Ivana Štědrónská**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Katedra filozofie**

**Studijní program Humanitní studia**

**Studijní obor Humanistika**

**Bakalářská práce**

**Přibližování a vzdalování v neverbální komunikaci**

**Ivana Štědronská**

*Vedoucí práce:*

PhDr. Lada Hanzelínová, Ph.D.

Katedra filozofie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2017

Prohlašuji, že jsem práci zpracoval(a) samostatně a použil(a) jen uvedených pramenů a literatury.

*Plzeň, duben 2017*

.....

## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce PhDr. Ladě Hanzelínové, PhD. za cenné informace, rady a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

# Obsah

Úvod.....	1
1 Komunikace.....	3
1.1 Schéma komunikace.....	3
1.2 Komunikace v praxi.....	3
1.3 Elektronická komunikace.....	4
1.4 Dělení komunikace.....	4
1.5 Vybrané výzkumy v oblasti komunikace.....	8
1.6 Příjem informací pomocí smyslových orgánů.....	9
1.7 Sebepojetí a sebeuvědomění.....	10
1.8 Vnímání.....	12
1.9 Naslouchání.....	12
2 Proxemika.....	14
2.1 Narušování proxemických zón.....	17
2.2 Co ovlivňuje prostorovou komunikaci.....	18
2.3 Teorie ochrany.....	19
2.4 Kulturní odlišnosti v prostorové komunikaci.....	19
2.5 Proxemický tanec.....	22
2.6 Teorie prostorové blízkosti M. Argylea a J. Deana.....	23
2.7 Teritorialita.....	23
2.8 Změny proxemiky v čase během setkání.....	24
3 Komunikace dotekem – haptika.....	26
3.1 Taktilní a čichová komunikace v intimní zóně.....	26
3.2 Taktilní sdělení v sociální interakci.....	27
3.3 Význam doteků, interkulturní rozdíly, výzkumy.....	28
3.4 Podání rukou.....	29
4 Mimika.....	30
4.1 Primární emoce ve výrazech tváře.....	32
4.2 Obličejové zóny.....	33
4.3 Mimika čela, obočí a dolní části obličeje.....	35
5 Zraková komunikace, řeč našich pohledů.....	38
5.1 Charakteristika řeči našich očí.....	39
5.2 Co nám říká různá délka pohledů.....	41
5.3 Příjemné a nepříjemné pohledy.....	42
5.4 Směrování pohledu.....	44

5.5 Osoba v roli pozorovatele a pozorovaného.....	44
6 Posturologie – komunikace prostřednictvím postojů a držení těla.....	45
6.1 Příklon a odklon v komunikaci.....	46
6.2 Tělesné polohy při komunikaci.....	47
6.3 Kongruentní, nekongruentní postoj, imitace emocí.....	48
6.4 Stoj vzpřímený a genderové rozdíly.....	49
6.5 Sezení.....	50
6.6 Zasedací pořádek u stolu.....	51
7 Kinezika (celková pohyblivost při komunikaci).....	52
7.1 Birdwhistellova teorie tělesných pohybů.....	53
7.2 Výzkumy pohybových aktivit.....	53
8 Gestika a komunikace vzhledem.....	55
8.1 Kulturní podmíněnost gestiky.....	56
8.2 Dělení gest.....	57
8.3 Komunikace vzhledem.....	60
9 Závěr.....	62
10 Resume.....	65
11 Použitá literatura.....	66
12 Přílohy.....	67
Publikace o neverbální komunikaci.....	67
Erhard Thiel.....	67
Allan Pease.....	67
David Lewis.....	67
Joseph A. DeVito.....	68
Edward Twitchell Hall.....	68
Jaro Křivohlavý.....	69
Oldřich Tegze.....	69
Vojtěch Černý.....	70

# Úvod

Člověk je jedinečná bytost. Je obdařen schopností myslet, pracovat, komunikovat. Člověk je bytost schopná vlastního sebeuvědomění, jsme schopni vnímat čas, svou minulost a přítomnost a zároveň uvažovat o budoucnosti. Člověk je vysoce společenský tvor s potřebou komunikace. Komunikace nás provází v každodenním životě. Je to natolik běžný jev, že necítíme potřebu o ní nějak zvlášť uvažovat. Komunikovat je pro nás naprosto přirozené. Při vzájemných interakcích mezi lidmi se projevuje celá řada vzorců chování a reakcí, které jsou odvislé od dané konkrétní situace. Existuje obrovské množství komunikačních prostředků sloužících k dorozumívání. Na komunikaci lze nahlížet z mnoha úhlů. Jedním z hledisek zkoumání procesů komunikace je hledisko komunikační vzdálenosti, a proces přibližování a oddalování při vzájemných interakcích.

Cílem mojí práce je popsat komunikaci z hlediska přibližování a oddalování se zaměřením na neverbální komunikaci. Jak se projevují komunikační vzdálenosti v běžném životě, čím jsou dány? Proč lidé v totožných situacích reagují různými způsoby? Co ovlivňuje způsob chování jedince? Jsou to jen naše osobnostní charakteristiky nebo jsme spíše ovlivněni širšími společenskými vzorci a normami dané společnosti? Jak se projevují vlivy interkulturních rozdílů na komunikační vzdálenosti? Proč je nám někdo sympatický a někdo ne, což se samozřejmě promítá do komunikačních vzdáleností. Co nás na druhých vlastně přitahuje? Čím je dáno, že máme potřebu komunikačního přiblížení jen k určitým osobám, proč nás nějaká osoba nutí při vzájemných interakcích ustupovat?

Ve své práci jsem používala metodu komparace mezi různými zdroji a snažila jsem se posoudit, jak se komunikační vzdálenosti projevují v jednotlivých typech komunikace a co všechno ovlivňuje prostorovou komunikaci, jaké faktory způsobují přibližování a oddalování při vzájemných interakcích. A jelikož způsobů, jak komunikovat beze slov je více, věnovala jsem se postupnému zkoumání jednotlivých typů neverbální komunikace a hledala jsem jak, jakým způsobem se projevuje přibližování a oddalování v daném typu komunikace. Snažila jsem se najít klíčové faktory a vzájemné souvislosti. Komunikační přiblížení či oddálení je dáno více faktory a je odvislé od konkrétní situace, jedná se o dynamický proces změn ve vzájemných interakcích mezi lidmi.

Zásadní roli v komunikaci, s ohledem na prostorové vzdálenosti, hraje proxemika,

jež se zabývá komunikačními zónami a osobním prostorem jedince. Proxemika vyjadřuje vztahy mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě osoby v průběhu vzájemných interakcí zaujmou. Mým stěžejním pramenem informací z oblasti proxemiky byla publikace „*The Hidden Dimension*“ významného amerického antropologa Edwarda T. Halla, autora termínu proxemika, jenž ve svých výzkumech vycházel ze vzorců chování zvířat v porovnání s lidskými vzorci chování, v čem se od zvířat vlastně lišíme a co máme společné.

# 1 Komunikace

## 1.1 Schéma komunikace

Komunikaci lze chápat jako proces výměny informací mezi dvěma či více osobami, při kterém se mluvčí i posluchač současně střídají ve svých pozicích. Tento model je už v dnešní době chápán jako poněkud zastaralý, v současnosti převažuje názor, že komunikace je transakčním procesem (Dean C. Barnlund, Paul Watzlavick), při kterém osoba vysílající svá sdělení je zároveň v témže okamžiku příjemcem sdělení ze své vlastní komunikace, ale i z reakcí druhé osoby. Toto transakční pojetí komunikace platí pro rozhovor dvou jedinců, rozhovor v malé skupině lidí, ale také při veřejných projevech, tam všude se uplatňují principy současného mluvení a naslouchání.<sup>1</sup>

## 1.2 Komunikace v praxi

Pro mnoho jedinců je představa komunikace zúžena na pouhý verbální projev. Ale nenechme se mýlit. Komunikace obsahuje obě dvě složky – verbální a neverbální projev. Naše řeč je provázena gesty, mimikou obličeje, mnohé o nás vypovídá také držení těla nebo způsob oblékání. Mnohdy, pokud se s někým setkáme poprvé, nemusíme promluvit ani slovo, a přesto naše tělo „hovoří“ – vysílá jasně předivo neverbálních signálů. Při komunikaci nám většinou jde o to, učinit na druhého co nejlepší dojem, obvykle sledujeme nějaké osobní cíle a tomu je třeba přizpůsobit naše chování. Komunikace nás může sbližovat, ale naopak i rozdělovat, to záleží na mnoha faktorech. Například komunikujeme-li s osobou, jíž si vážíme, nebo s člověkem, se kterým je nám dobře, chceme mu být co nejvíce nablízku – jedná se o komunikační přiblížení, komunikační vzdálenost se zmenšuje. V jiných situacích je tomu právě naopak. Kárá-li nás na poradě náš nadřízený, obvykle tento stav nevnímáme jako příjemný, dochází tedy k aktu komunikačního oddálení.

Dříve nebyl neverbální komunikaci přikládán takový význam, dnes je však situace naprosto jiná. Dnešní manažeři, obchodníci a řídicí pracovníci si dobře uvědomují důležitost „správného čtení“ řeči těla a správného rozklíčování významu gest každého jedince. Znalost řeči těla – mimiky, gestiky, haptiky a posturologie – se jeví jako klíčový moment při obchodních schůzkách a jednáních. Existuje celá řada životních situací, při kterých můžeme s úspěchem uplatnit vědomosti nabyté studiem komunikace.

---

<sup>1</sup> DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8, s. 18 – 19



Například pokud máme zájem uspět ve výběrovém řízení na určitou pracovní pozici, je dobré vědět, jak správně vystupovat, ať už z hlediska verbální či neverbální komunikace. Rozhodně se tím zvýší naše šance na přijetí.

### 1.3 Elektronická komunikace

V dnešní moderní době běžně komunikujeme prostřednictvím výpočetní techniky, ale jen některé typy použité komunikace se uskutečňují v reálném čase – například internetová telefonie. Mezi další běžně používané způsoby komunikace patří komunikace prostřednictvím sociálních sítí (Facebook, Twitter), velice využívaná je rovněž komunikace prostřednictvím e-mailu.<sup>2</sup>

Možnosti dnešní výpočetní techniky jsou obrovské. Internetová telefonie (například pomocí počítačového programu Skype) umožňuje okamžitou komunikaci například s člověkem žijícím na druhé straně zeměkoule, komunikaci slovem i obrazem – tedy verbální i neverbální složku komunikace – téměř v reálném čase. Takový způsob komunikace „zkracuje“ vzdálenosti mezi lidmi – přibližuje je k sobě. Na druhou stranu se ovšem internetová komunikace značnou měrou podílí na lidském odcizení a oddálení. Sedět doma u počítače je pohodlné. Potřebujeme tedy ještě vůbec komunikovat tváří v tvář? To je odvrácená strana mince.

### 1.4 Dělení komunikace

Existují dva typy komunikace :

1. verbální (slovní)
2. neverbální (mimoslovní)

Křivohlavý rozlišuje tyto formy verbální komunikace:<sup>3</sup>

- řeč mluvená a řeč psaná
- samomluva
- monolog
- dyadický dialog
- řeč v malé skupině lidí
- řeč k velké skupině lidí
- samomluva

---

2 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 20– 21

3 KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihovna (Svoboda)., s. 115 – 116

Psaná řeč se od mluvené liší tím, že je trvalá (písemné záznamy mohou být uchovány) a obvykle bývá i promyšlená, neboť nemusíme reagovat okamžitě. Mluvená řeč se vyznačuje jistými paralingvistickými charakteristikami – např. rychlostí řeči, její hlasitostí, intonací, frázováním, tónem hlasu, komunikačními pauzami... Paralingvistika stojí na pomezí mezi verbální a neverbální komunikací, podle Křivohlavého tvoří jakýsi přechod od nonverbálních způsobů sdělení k sdělením verbálním.

Slovo *nonverbální* pochází z latinského *non* (ne) a *verbum* (slovo), jedná se tedy o komunikaci, při které nejsou užívána slova, o komunikaci beze slov, někdy též užíváme výrazu *neverbální* či *mimoverbální* komunikace. Všechny tyto tři názvy lze považovat za synonyma.

Podle Křivohlavého neverbálně komunikujeme :<sup>4</sup>

1. výrazem obličeje (mimika)
2. oddálením (proxemika)
3. dotekem (haptika)
4. postojem (posturologie)
5. pohyby (kinezika)
6. gesty (gestika)
7. pohledy
8. „tónem řeči“ (paralingvistika)
9. úpravou zevnějšku

V závorkách jsou pro úplnost ještě uvedeny odborné názvy běžně užívané různými autory v odborných publikacích. Například Černý ve své knize *Neverbální komunikace pro obchodníky i pro běžný život* vychází při dělení neverbální komunikace z dělení Křivohlavého. Toto dělení doplňuje právě o odborné názvy.<sup>5</sup>

Existuje tedy mnoho druhů neverbální komunikace. Užíváme je při vzájemných interakcích v běžném životě, ale i v neobvyklých či nových situacích. Způsob komunikace je dán mnoha faktory a okolnostmi, záleží na kontextu dané situace, na vzájemných vztazích apod.

Vybíral při dělení komunikace vychází z Křivohlavého, ale zmiňuje i Wahlstroma, který řadí mezi způsoby neverbální komunikace ještě další dva typy:

- chronemika (zacházení jedince s časem, jakým způsobem nakládáme s časem)

4 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 32

5 ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: neverbální komunikace pro obchodníky i pro běžný život*. 2. vyd. Brno: Edika, 2012. ISBN 978-80-266-0124-1, s. 39

- zacházení s předměty (např. způsob zařízení bytu, pořádek na pracovním stole, způsob řízení motorového vozidla apod.).

Tyto způsoby dle Wahlstroma vytvářejí tzv. „ekologii komunikace“<sup>6</sup>

Podle Křivohlavého je důležité nejen, jakým způsobem komunikujeme beze slov, ale i co si navzájem nonverbálně sdělujeme. Zavádí proto další dělení:<sup>7</sup>

1. sdělování emocí – pocity, nálady, afekty
2. sdělování osobní přitažlivosti (atraktivity a intimity)
3. snaha o vytvoření dojmu o své osobě u druhého
4. snaha záměrně ovlivnit postoj partnera
5. řízení (regulace) vzájemného styku

*„To, co přijímáme „verbálním kanálem“ jsou jen takzvaná holá fakta. „Neverbálním kanálem“ se k nám dostává to, co „zakresluje obraz do duše“: mezitóny, postoje, nálady, skutečné pocity. Znalci řeči lidského těla dokážou z tónu hlasu uhádnout, jaký pohyb v tu chvíli řečník udělá. Naše ruce, paže, ramena a nohy nemluví o nic méně než náš jazyk. Podobně jako slova mohou mít i gesta více významů. Jednoznačný význam dostávají až ve spojení s jinými gesty, stejně tak jako slova vícevýznamová ve spojení s jednovýznamovými. Nejčastější chybou při rozboru řeči lidského těla je opírat se o izolovaná gesta. Řeč lidského těla má svou vlastní gramatiku a interpunkci. Každé gesto má hodnotu slova. A slovo, vytržené z kontextu, jak všichni dobře víme, může mít různé významy. Jen ucelený soubor gest odhaluje pravdu, která se skrývá za slovy.“<sup>8</sup>*

Každý člověk je nezaměnitelným originálem. Všichni používáme nějaká gesta, každý z nás má určitý styl vyjadřování, osobitý způsob chůze či držení těla, přesto však můžeme nalézt jisté shodné rysy, které lze zobecnit. Signály „řeči těla“ prozrazují například naše momentální duševní rozpoložení. Neverbální komunikace o nás mnohé prozrazuje, aniž bychom si toho byli sami vědomi. Existují různé profese, při kterých je čtení signálů řeči těla nezbytnou nutností, jedná se například o policejní vyšetřovatele, psychology či psychiatry.

Zbyněk Vybíral ve své knize shrnuje několik známých poznatků o neverbální komunikaci:

- *„Každé chování v přítomnosti druhého člověka má povahu sdělení, určeného*

6 VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2, s.64

7 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 33

8 THIEL, Erhard. *Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov*. Bratislava: Plasma Service, 1993. ISBN 80-901412-1-8, s. 9

tomuto člověku. (Watzlawick, 1967, 1999)

- *Produkuje-li člověk nesynchronizovaně řeč těla a gesta, příjemce to ruší (odvádí to jeho pozornost od řečeného, uvádí ho to ve zmatek).*
- *Každý člověk má své vlastní neverbální „tempo“, rychlost gestikulace, změn postojů, mimických změn atd. – a částečně ho může ovládat (tzv. self-pacing).*
- *Interpersonální postoj těla, když sedíme nebo stojíme, lze studovat pomocí dvou kritérií: bezprostřední naléhavosti (immediacy) a uvolněnosti. Naléhavost snižuje odstup mezi osobami, bezprostřednější jsme k osobám, které máme rádi. Uvolněnost postoje se častěji vyskytuje u osob s nižším společenským statutem a při komunikaci osob opačného pohlaví.*
- *Člověk v napětí má tendenci k neměnné mimice.*
- *Oči prozradí nejvíce: z pouhého „proužku“ očí lze kromě strachu a smutku vyčíst poměrně přesně i radost (radostný pohled), zlobu (zúžení zorniček), překvapení či některé kombinace těchto emocí (jsem nepříjemně překvapen/zaskočen a zlobím se) atd. (Nummenmaa, 1964, in Knapp, 1978).*
- *Stačí rozšíření či zúžení zorniček, aby muži vnímali jinak zcela totožný ženský obličej rozdílně. (Hess, 1965, in Knapp, 1978)*
- *Tvrzení, že v obličejí se zrcadlí emoce, je velmi nepřesné; na výrazech tváře se podílí i úzus v daném společenství. Úsměv je velmi často konvence, nikoli plátno vnitřních emocí.*
- *Úsměv facilituje chování příjemce již tím, že v něm spouští zpětnou vazbu, Absence úsměvu inhibuje.“<sup>9</sup>*

My sami se o platnosti těchto pravidel přesvědčujeme v běžném životě, při komunikaci s druhými lidmi. Způsob, jakým se chováme v přítomnosti jiné osoby, signalizuje danému jedinci naše duševní rozpoložení, naše emoce, informuje o našem úmyslu, naléhavosti tohoto úmyslu apod. Rovněž si uvědomujeme obrovský význam očního kontaktu jako silného komunikačního nástroje. Nemožnost očního kontaktu a rovněž nesoulad „řeči těla“ s gesty způsobuje vnitřní neklid příjemce neverbálního sdělení. Čím větší životní zkušenosti máme, tím lépe dokážeme porozumět vysílaným neverbálním signálům.

---

9 VYBÍRAL, Zbyněk (2000), s. 94 – 95

## 1.5 Vybrané výzkumy v oblasti komunikace

V šedesátých letech minulého století se svými výzkumy v oblasti komunikace velice proslavil známý americký psycholog arménského původu Albert Mehrabian. Chybné interpretace Mehrabianových výzkumů, že verbální složka tvoří pouhých 7 % obsahu sdělení, vokální složka (tón hlasu, modulace) tvoří 38 % obsahu sdělení a zbývajících 55 % obsahu sdělení je zprostředkováno neverbálními signály, se velmi rychle rozšířily a staly se jakýmsi „základním kamenem“ oboru psychologie komunikace.<sup>10</sup> Ano, tato čísla mohou platit, ale jen pro určité specifické případy, v žádném případě je nelze zevšeobecňovat, záleží na kontextu, v němž jsou použity. Sám Mehrabian zdůrazňuje, že jeho statistiku je možné použít v omezené míře na posouzení dopadu týkajícího se emocí a sympatií. Jsou situace, kdy verbální složka představuje téměř 100 % významu, například diktujeme-li někomu své číslo telefonu.

Vědci zabývající se oblastí neverbální komunikace si kladli řadu otázek - například zda jsou neverbální signály vrozené, geneticky podmíněné, naučené či získané. Tomuto tématu bylo věnováno mnoho výzkumů a odborných studií. Podařilo se prokázat, že gesta jsou dvojího typu, a to vrozená a naučená. Badatelé pozorovali děti od narození slepé či hluché, které se nemohly naučit neverbálním signálům prostřednictvím zraku. Pease uvádí, že významný německý biolog a etolog Eibl-Eibesfeldt při svých výzkumech zjistil, že se u takto handicapovaných dětí úsměv objeví nezávisle na učení či napodobování. Dokázal tedy, že úsměv je vrozené gesto.<sup>11</sup>

Další oblastí výzkumu, na kterou se vědci zaměřili, bylo zkoumání gest příslušníků nejrůznějších kultur po celém světě. Zjistili, že příslušníci různých kultur používají k vyjadřování základních emocí stejný výraz obličeje, z čehož logicky vyplývá, že tyto výrazy musí být vrozené. Na tomto typu výzkumů se podíleli například Ekman, Friensen a Sorenson, kterým se toto podařilo v jejich studii prokázat. V tomto smyslu nelze nezmínit práci Charlese Darwina z roku 1872, která vyšla pod názvem „*O vyjádření emocí u člověka a zvířat*.“ Tento Darwinův spis stál u zrodu mnoha moderních studií zabývajících se mimikou a řečí těla. Ať se nám to líbí nebo ne, z biologického hlediska není člověk ničím jiným než zvířetem, primátem s nejnávštějnějším mozkiem. Bohužel někdy zapomínáme, že i my lidé, Homo sapiens, jsme podřízeni biologickým zákonům, jež ovládají naše reakce a činy, i naši řeč těla.<sup>12</sup>

Nonverbální komunikace hraje v každodenním životě člověka zásadní roli. Bohužel my „moderní“ lidé jsme do značné míry pozbyli schopnost správně dešifrovat

10 PEASE, Allan (2001), s. 9

11 Tamtéž, s.10

12 Tamtéž, s. 9 – 10

nonverbální signály. Studie, kterou provedl D. Lewis, ukázala, že jen jeden člověk ze sta má nějaký vyšší stupeň těchto schopností, přičemž ženy jsou na tom o něco lépe. Je možné pokusit se tyto schopnosti zlepšit soustavným tréninkem – například pozorováním. Nejlepšími místy k pozorování jsou taková místa, kde se nachází velké množství lidí, kteří spolu nějakým způsobem interagují, a kde zároveň my sami nepůsobíme jako rušivý element – například nádraží, letiště, nákupní centra, kina, divadla a podobně.<sup>13</sup> Neverbální komunikace, to nejsou jen velká a snadno dešifrovatelná gesta. Mnohá sdělení totiž probíhají mimo naši normální úroveň vnímání, působí na nás podprahově v našem podvědomí. Na základě velkého množství drobných, sotva znatelných signálů „řeči těla“, nějakým způsobem vnímáme ostatní jedince, nějak na nás působí. Tyto signály samozřejmě vyvolají odezvu z naší strany, ať už kladnou nebo zápornou, aniž bychom si byli vědomi, proč tomu tak vlastně je. Proč je nám někdo sympatický a někdo ne? Proč reagujeme právě tak, jak reagujeme?<sup>14</sup>

Profesor Pensylvánské univerzity Ray Birdwhistel zdůrazňuje, že i při kratičké komunikaci mezi dvěma osobami bývá vyměněno tak obrovské množství nonverbálních informací, že si můžeme dovolit dešifrovat pouze nepatrný zlomek z nich. Na kterou část informací zaměříme svou pozornost, záleží na tom, co je pro nás v danou chvíli důležité, jaký cíl jednáním sledujeme nebo jaké již máme zkušenosti z předchozích obdobných jednání. Ještě jednu věc je třeba zdůraznit. Malé děti, dokud nemají dostatečnou slovní zásobu a neumí pořádně mluvit, se chovají jinak než dospělí. V raném věku totiž děti využívají v hojné míře prostředky neverbální komunikace. A paradoxně, my dospělí se musíme znovu učit tomu, co jsme kdysi uměli jako malé děti. *„Až do věku okolo tří let se děti spoléhají hlavně na mimoverbální komunikaci mezi sebou, takže ji umějí používat a interpretovat. Pak u nich převládne mluvený jazyk, a tak se řeč těla pod vahou slov celkově ztrácí. A přece, ač si nejsme vědomi jejího účinku, zůstáváme mu velmi otevřeni.“*<sup>15</sup>

## 1.6 Příjem informací pomocí smyslových orgánů

Při komunikaci využíváme všechny smysly, některé více a jiné méně, záleží na dané konkrétní situaci. Největší význam pro příjem informací všeho druhu má zrak a sluch. Nejdůležitější smyslový orgán z hlediska množství přijímaných informací je samozřejmě zrak, zrakové nervy obsahují osmnáctkrát více neuronů než nervy sluchové,

---

13 LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Evropský vzdělávací program – III. milénium 1998., ISBN 80-7219-004-0, s. 14

14 Tamtéž, s. 15 – 16

15 Tamtéž, s. 17 – 18

což vypovídá o tom, že příjem informací bude zhruba osmnáctkrát větší. Celý proces vidění je složitou záležitostí. Světelné paprsky dopadají na sítnici obsahující vysoce specializované světločivné buňky (tyčinky a čípky). Tyto světločivné buňky (zvané fotoreceptory) zprostředkují na základě řady fyziologických reakcí převod světelného signálu na signál elektrický, který je veden dále do mozku, do jeho zrakových center. O množství přijatých informací vypovídá taktéž vzdálenost, na kterou lze ještě oba systémy s úspěchem použít.<sup>16</sup>

*„Ucho je vysoce účinné asi do šesti metrů, přitom jednosměrná komunikace je možná asi do třiceti metrů pod podmínkou, že rychlost řeči je snížena. Když se chtějí dva lidé na tuto vzdálenost normálně dorozumět, rychle se projeví omezené možnosti sluchu v porovnání se zrakem. Pro porovnání oko dokáže rozeznat obrovské množství detailních informací asi do třiceti metrů a je stále účinné pro lidskou komunikaci i v kilometrových vzdálenostech.“<sup>17</sup>*

Dále je třeba zmínit jednu velice podstatnou vlastnost sluchového aparátu a to, že je na rozdíl od zraku všesměrový, což hraje zásadní roli v našem přežití. Další důležitou vlastností sluchu je, že zůstává aktivní i v době spánku. Totéž platí i o čichu.

Přesto jsou naše oči nejdůležitějším smyslovým orgánem pro příjem podnětů z vnějšího světa. Svě okolí neustále sledujeme a na základě tohoto sledování se učíme i adaptujeme prostředí. Zaujme-li nás nějaká osoba, věc či událost, máme tendenci k přiblížení. Vzdálenost, na kterou je možno komunikovat prostřednictvím očních kontaktů je mj. odvislá od stavu našeho zraku. Lidé s očními vadami proto komunikují na kratší vzdálenost. Totéž lze říci i o vadách sluchu, sloužícího k vnímání verbálních signálů, pokud hůře slyšíme zkracuje se tedy komunikační vzdálenost.

## 1.7 Sebepojetí a sebeuvědomění

Je nutné zdůraznit, že zásadní roli při komunikaci hraje naše sebepojetí, tzn. jak vnímáme sami sebe jako osobnost. Každý člověk má nějaké slabé a silné stránky, jsme si vědomi svých schopností a možností. Náhled na svou vlastní osobu získáváme rovněž z představ, které o nás mají druzí, z neustálého poměřování se s druhými, vliv má taktéž kulturní podmíněnost hodnocení našeho chování. To, co je obvyklé ve střední Evropě, může být na jiném kontinentu naprosto nepřijatelné. Toto všechno má vliv na způsob naší komunikace.

*„Prostřednictvím rodičů, učitelů a médií vám vaše kultura vštěpuje celou řadu názorů, hodnot a postojů – například o úspěchu (jak by se měl definovat a jak ho*

---

16 LEWIS, David (1998), s. 18

17 Tamtéž, s. 18 – 19

*dosáhnout), o závažnosti náboženství, rasy, národnosti, etických zásad, kterými byste se měli řídit v podnikání, zaměstnání i v osobním životě. Toto učení Vám poskytuje srovnávací ukazatele, podle nichž můžete hodnotit sami sebe. Například dosáhnete-li zdárně něčeho, co vaše kultura definuje jako úspěch, přispěje to k vašemu pozitivnímu pohledu na sebe sama.*<sup>18</sup>

Naše sebeuvědomění je základním pilířem komunikace. De Vito vysvětluje sebeuvědomění pomocí tzv. okna Johari, tj. okna rozděleného na čtyři „okenní tabule“, jež představují čtyři složky osobnosti, které mají v procesu komunikace zcela zásadní význam. Jsou to: oblast otevřenosti, oblast slepoty, oblast skrývání a oblast neznámého; tyto oblasti jsou na sobě závislé. Zmenšení jedné ze složek vyvolá zvětšení zbývajících složek a naopak. Termín okno Johari byl pojmenován podle svých objevitelů – psychologů Josepha Lufta a Harringtona Inghama, kteří se zabývali výzkumem komunikace v mezilidských vztazích. následuje stručný popis jednotlivých oblastí.<sup>19</sup>

Oblast otevřenosti představuje všechny informace, které o sobě víme: naše názory, postoje a chování, ale např. sem můžeme zařadit i jméno, věk, pohlaví, zájmy, politické názory apod.

Oblast neznámého – to jsou informace ukryté v našem nevědomí, jsou to ty části našeho já, které byly z nějakého důvodu do našeho podvědomí vytěsněny, ale přesto mají vliv na naše jednání. K těmto informacím se můžeme dostat např. pomocí hypnózy, psychoanalýzy, hlubinné terapie ap.

Oblast skrývání představuje vše, co o sobě víme, ale z nějakého důvodu si nepřejeme, aby to bylo zveřejněno. Mohou to být například nějaká přesvědčení nebo názory, různá malá tajemství se kterými se zrovna nechceme „chlubit“, něco, co se mám v životě nezdařilo. Každý člověk ve svém životě udělá nějakou chybu. V některých případech může být toto skrývání i selektivní. S určitým problémem se můžeme svěřit kamarádovi, ale ne rodičům a naopak.

Oblast slepoty obsahuje vědomosti, které o nás mají druzí a které my sami nemáme nebo si je neuvědomujeme. Mohou to být různé drobné abnormality či automatismy, ke kterým dochází v určitých situacích – například přehnané reakce na domnělé urážky, určitý způsob gestikulace při stresových situacích nebo neschopnost nechat druhého domluvit.

Sebeuvědomění je základem veškeré lidské komunikace. Každý člověk je jiná, naprosto originální osobnost, je tedy velice důležité rozvíjet a zdokonalovat vlastní sebeuvědomění. Lidé, se kterými komunikujeme, nám poskytují nepřetržitou zpětnou

---

18 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 41 – 42

19 Tamtéž, s. 45 – 48



vazbu a je to právě tato zpětná vazba, která nám pomáhá rozvíjet naše sebeuvědomění a naše komunikační dovednosti. Pokud lépe porozumíme sami sobě, porozumíme lépe i ostatním, což se zákonitě musí projevit i v komunikaci. Přiměřené sebevědomí a jistota v průběhu komunikace způsobuje většinou pozitivní reakce ze strany našeho okolí. A jsme-li někomu sympatičtí, dochází při komunikaci k vzájemnému přibližování, komunikační vzdálenost se zmenšuje.

## 1.8 Vnímání

*„Vnímání je proces, jehož prostřednictvím si uvědomujeme početná sdělení přicházející k našim smyslovým čidlům. Rozhoduje o tom, která sdělení přijmete a jaký význam jim přisoudíte.“<sup>20</sup>*

Vnímání je složitý proces, který má tři fáze: smyslové vjemy, třídění smyslových vjemů, interpretace a vyhodnocení vjemů. Interpretace a vyhodnocení smyslových vjemů je vysoce subjektivní záležitost. Pokud bude více osob přijímat tytéž podněty, mohou je interpretovat rozdílně. Interpretace podnětů není odvislá jen od samotných podnětů, význam při jejich hodnocení mají rovněž naše názory, postoje, zkušenosti, naše potřeby či měřítko hodnot. Svou roli hrají také kulturní faktory a odlišnosti.<sup>21</sup>

Pokud se s nějakým člověkem setkáme poprvé, během krátké doby si něj utvoříme vlastní názor, tomuto názoru se říká první dojem. A platí to i naopak. Efekt dobrého prvního dojmu nám všude „otvírá dveře“. Pokud se ovšem uvedeme špatně, stojí nás nemalé úsilí vše napravit, mnohdy ani není náprava zcela možná. Je třeba mít na paměti, že horní hranice vytváření prvního dojmu jsou pouhé čtyři minuty, někteří odborníci dokonce zastávají názor, že trvalé hodnocení druhé osoby si člověk vytvoří již během prvních dvou minut setkání.<sup>22</sup>

## 1.9 Naslouchání

Stejně jako vnímání je i naslouchání hlavním způsobem příjmu a dešifrování sdělení. Naslouchání je ovšem proces specializovanější, při kterém zvukové signály přijímáme a zpracováváme. Proces naslouchání není totožný se sluchovým vjemem, je to daleko složitější proces skládající se z pěti fází:

1. příjem signálů (sluchový vjem)
2. pochopení (dešifrování) signálů sluchového vjemu
3. uložení do paměti

---

20 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 61

21 Tamtéž, s. 61 – 63

22 LEWIS, David (1998), s. 36 – 39

4. vyhodnocení signálů
5. reakce (odpověď, zpětná vazba)

Je důležité si uvědomit, že dešifrování signálů neznamena pouze rozklíčování obsahu sdělení mluvčího, ale i emocionální složky, emocionálního tónu daného sdělení. Ve fázi vyhodnocení jde o vlastní posouzení sdělení. K vyhodnocení sdělení přistoupíme až poté, co jsme plně pochopili stanovisko druhé osoby. Je rovněž důležité odlišit fakta od osobních názorů a interpretací druhého.

Reakce na vyslechnuté sdělení má dvě fáze. K první fázi reakce dochází v době, kdy daná osoba ještě hovoří. Reakce v této první fázi by měly být z naší strany vstřícné, je důležité dát najevo, že posloucháme, že věnujeme dotyčnému pozornost, například přikyvováním. Druhá fáze nastává v době, kdy mluvčí již ukončil svou řeč. V této fázi se objevují projevy empatie nebo účasti. V případě nejasností klademe doplňující dotazy. Naše reakce mohou vyjadřovat souhlas nebo naopak pochybnosti. Termín efektivní naslouchání znamená, že se umíme přizpůsobit dané konkrétní situaci v dimenzích empatie – objektivita, zdrženlivost – kritičnost, povrchnost – hloubka.<sup>23</sup>

Sebepojetí a sebeuvědomění, vnímání a naslouchání mají nesmírný význam pro komunikaci jako takovou. Správné sebehodnocení a sebeuvědomění rozvíjí naše komunikační dovednosti. Při komunikaci totiž získáváme od ostatních osob zpětnou vazbu o své osobě, což následně vede k tomu, že máme možnost regulovat či přehodnocovat své chování. Díky zpětné vazbě si lépe uvědomuje sami sebe, lze tedy říci, že pokud lépe rozumíme své osobě a svému chování, rozumíme lépe i druhým. Zdravé sebevědomí a pozitivní pohled na svou osobu nám v životě přináší řadu výhod, mimo jiné i lepší komunikační schopnosti.

Vnímání je složitý subjektivní proces, při kterém pomocí našich smyslových orgánů registrujeme různé podněty. Ale nejen to, během procesu vnímání vjemy rovněž třídíme a vyhodnocujeme. Interpretace podnětů je vysoce subjektivní záležitost odvislá od našich zkušeností, názorů, postojů a zvyků dané kultury. Toto vše ovlivňuje proces komunikace. Umění naslouchat spočívá nejen v dekódování obsahu sdělení mluvčího, jde i o emocionální stránku daného sdělení a s tím související projev empatie nebo naopak pochybnosti ze strany příjemce v dané konkrétní situaci. Projev naší empatie představuje akt přibližování k danému člověku.

---

23 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 82 – 90

## 2 Proxemika

Proxemika vyjadřuje vztahy mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou dané osoby zaujímají během sociální interakce, tím pádem se zde nejvíce projevuje přibližování a oddalování v komunikaci. Ze vzdáleností, kterou zaujmou osoby při vzájemné interakci lze určit, v jakém vzájemném vztahu jsou, je ovšem nutné brát v potaz všechny souvislosti. Termín *proxemika* poprvé použil ve své knize „*The Hidden Dimension*“ americký kulturní antropolog Edward T. Hall. Tato kniha byla poprvé vydána v roce 1966 a nikdy nebyla přeložena do češtiny.

Proxemika se zabývá oblastí neverbální komunikace se zaměřením na vnímání osobního prostoru jedince, vzdáleností účastníků interakce, jejich přibližování a oddalování při procesu komunikace. Proxemika hovoří o osobním prostoru člověka jako o zóně bezprostředně obklopující každého z nás. Dále též hovoří o tzv. osobnostním území neboli teritoriu. Lidé si totiž, podobně jako zvířata, vytvářejí svá osobnostní území, která si každý jedinec nárokuje a brání. V proxemice tedy hrají klíčovou roli vzdálenosti mezi osobami, které spolu interagují. Edward T. Hall ve své knize „*The Hidden Dimension*“ vyčleňuje čtyři základní vzdálenostní zóny:

1. Intimní zóna (6 – 18 inch). Člověk si svou intimní zónu chrání jako své osobní vlastnictví. Do této zóny je povolen vstup pouze nejbližším lidem (rodina, nejbližší přátelé a příbuzní). Některá literatura zmiňuje ještě tzv. užší zónu intimní vzdálenosti (15 cm a méně).<sup>24</sup> V užší intimní zóně jsou nejdůležitějším zdrojem informací vjemy hmatové a čichové. Zrakové vjemy jsou v této vzdálenosti méně podstatné. Užší intimní zóna je vyhrazena pro opravdu intimní činnosti jako objímání, milování, ochrana či útěcha. Výjimku pro vstup do tohoto intimního prostoru má jen několik málo cizích osob, jako například lékaři, dentisté apod. Ve vlastní intimní zóně se nadále uplatňují hmatové vjemy, zrakové vjemy se stávají důležitějšími, zvětšuje se velikost zorného pole. Přesto je ale zorné pole značně omezeno a pouze v malé části zorného pole vidíme opravdu ostře. V tomto pásmu vidíme obličej jako zvětšený, jako zvětšené se nám jeví také všechny jeho části, jako například nos, oční duhovka, tváře, rty a jazyk. Všechny vady na kůži jsou zřetelné a jakoby zvětšené. Čichové vjemy stále poskytují dostatečné množství informací, i když jejich význam začíná klesat. Můžeme konstatovat, že tato zóna má pro Evropany zásadní význam. Pokud dojde k narušení intimní zóny, dochází k prudkému nárůstu vzrušení, ale záleží na okolnostech, za jakých k setkání došlo. „*Druhý člověk vstupuje do*

---

24 LEWIS, David (1998), s. 94

našeho intimního prostoru pouze ze dvou důvodů. V prvním případě je narušitelem blízký příbuzný či přítel nebo je to člověk přibližující se k nám s úmysly na sexuální sblížení. V druhém případě je narušitelem nepřítel a chystá se zaútočit. Vstup cizího člověka do osobního prostoru tolerujeme, ale narušení intimního prostoru cizím člověkem je příčinou fyziologických změn v našem těle. Srdce začne tlouci rychleji, hladina adrenalinu v krvi se zvyšuje, do mozku proudí více krve a svaly se připravují na možný útok nebo útěk. Znamená to, že pokud přátelsky položíte ruku kolem ramen člověka, s nímž jste se sotva seznámili, můžete v něm vyvolat nepříznivé pocity vůči sobě, i když se nový známý usmívá a nedává nic najevo, aby vás neurazil. Chcete-li, aby se lidé ve Vaší blízkosti cítili dobře, dodržujte zlaté pravidlo: držte si odstup“<sup>25</sup> Narušení intimní zóny blízkým člověkem znamená v procesu komunikace akt přibližování, vstup cizího člověka do naší intimní zóny vyvolává paniku a následnou reakci z naší strany, v tomto případě se jednoznačně jedná o oddalování.

2. Osobní zóna (1,5 – 4 ft). Tuto vzdálenost mezi sebou udržují lidé například při společenských událostech či přátelských setkáních, na večírcích a podobně. V osobní zóně již zřetelně rozeznáváme jemné detaily obličeje, nedochází ke zkreslení, ale pro rozeznání všech detailů je však nutné pohled přesouvat. Této vzdálenosti dávají při komunikaci přednost lidé ze západních zemí, v této vzdálenosti vedeme rozhovory s osobami, s kterými jsme v dobrých vztazích, s přáteli, s kolegy, s dobrými známými. V osobní zóně je taktilní komunikace ještě možná, zároveň se zde již začínají uplatňovat i ostatní formy komunikace – například komunikace prostřednictvím očí a našich pohledů, mimiky, gestiky a kineziky. Pokud je tato zóna narušena cizími lidmi, snažíme se o zachování vzdálenosti opatrným ustoupením zpět.
3. Sociální zóna (4 – 12 ft). Tuto vzdálenost udržujeme v případě kontaktu s cizími lidmi, při formálních jednáních a podobně. V této vzdálenosti je vzájemný dotek vyloučen, rysy obličeje se nám již nejeví jako zkreslené. Tato vzdálenost je rovněž vhodná například ke komunikaci učitele s menší skupinou žáků. Všichni diskutující jsou dostatečně blízko na to, aby komunikace mohla probíhat efektivním způsobem, každý může sdělit ostatním své stanovisko.
4. Veřejná zóna (12 – 25 ft). Pokud se obracíme k větší skupině lidí, které neznáme, volíme přibližně tuto vzdálenost – například herec na jevišti, vědec

---

25 PEASE, Allan (2001), s. 20 – 21

přednášející na konferenci, či politik na předvolebním shromáždění<sup>26</sup>

Většina mnou studovaných autorů uvádí velikost zón v metrické soustavě (centimetry, metry). Například Černý ve své knize vychází z Halla a velikost jednotlivých zón uvádí takto: intimní zóna končí zhruba na 40 cm (spodní hranice je totožná s těsným taktilním kontaktem dvou osob), osobní zóna představuje rozsah 45 – 120 cm, sociální zóna 120 – 360 cm, veřejná zóna má spodní limit 360 cm, horní limit je dán konkrétními vizuálními a akustickými podmínkami prostředí, kdy jsou verbální i neverbální signály ještě srozumitelné.<sup>27</sup> Jako horní hranice veřejné zóny bývá uváděna vzdálenost 7,6 metrů.<sup>28</sup>

Hall ještě každou z uvedených čtyř zón dělí na dvě podzóny. Pro účely naší práce by však takto jemné dělení nemělo význam. Je třeba zdůraznit, že vymezení jednotlivých zón z hlediska vzdáleností není zcela jednoznačné. Roli zde hraje celá řada faktorů, pro příklad uvedeme některé z nich. Každý jedinec má totiž své personální zóny nastaveny, co se vzdálenosti týče, jinak. Záleží na tom, jaký typ osobnosti právě jste. Introverti mají větší osobní zónu než extroverti. Velikost zón je rovněž podmíněna interkulturními rozdíly, náboženstvím, zalidněním oblasti, v které daný jedinec žije. Je dokázáno, že jižní národy mají osobní zónu menší než národy severní. Vždy je nutno brát v potaz všechny okolnosti a zvyklosti v dané oblasti, v daném státě. Například Japonci, zvyklí žít na malém prostoru, mají intimní zónu menší než třeba Američané. Hustota zalidnění je také rozdílná ve městech a na vesnicích. Ve městech bývá hustota osídlení větší, lidé jsou zvyklí na anonymitu a tlačence, tudíž je jejich osobní prostor menší než u lidí žijících na vesnici. To všem neznámá, že by lidé žijící ve městech k sobě měli blíže než lidé žijící na vesnici, je tomu právě naopak.<sup>29</sup> Dalšími faktory ovlivňujícími velikost zón je pohlaví a věk jedince. Děti, a obzvláště malé děti, nedodržují osobní zóny dospělých.

O proxemice hovoříme nejen v horizontální rovině, ale i v rovině vertikální.

*„Přicházejí-li však lidé spolu do vzájemného styku, pak je možno se ptát, zda „převýšení“, tj. vyšší poloha očí jednoho z nich, má nějaký vliv na jejich setkání. Nejde při tom tak ani o to, jak je kdo veliký či naopak malý, jako spíše o vliv prostorových úprav, které jednomu umožňují zaujetí vyšší polohy a druhého nutí do polohy nižší (například když jeden sedí a druhý si stoupne nebo když pacient leží na lůžku a lékař*

---

26 HALL, Edward T. *The hidden dimension*. New York: Anchor Books, 1990. ISBN 0385084765, s. 119 – 125

27 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 55

28 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 52

29 LEWIS, David (1998), s. 102 – 104

*vedle něho stojí).* <sup>30</sup>

Byla prováděna proxemická pozorování vertikálního oddálení či přiblížení např. při interakci matky s dítětem. Pokud si matka sedne „na bobek“ k dítěti nebo je naopak zvedne do náručí, interakce probíhá jinak, než kdyby matka zůstala stát – dítě se poměrně zklidní. Pozorování byla rovněž zaměřena i na dospělé osoby. Byl zkoumán vliv pódia, jeviště či stupínku na klid hovořící osoby. Ukázalo se, že pokud je zvýšeno stanoviště, odkud osoba promlouvá, řečník cítí větší klid a jistotu. Klid řečníka se ještě zvýší, pokud je řečník od posluchačů oddělen například stolem nebo řečnickým pultíkem. Zdá se tedy, že lze prokázat kladný vliv těch situací, kdy jsou oči všech jednajících osob ve stejné horizontální hladině. A naopak, pokud jsou oči jedné z osob výše než oči osoby druhé, vytváří se dojem nadřazenosti a podřazenosti. V praxi se tohoto s úspěchem využívá například ve sportu při dekorování medailistů na stupních vítězů.<sup>31</sup>

## 2.1 Narušování proxemických zón

Běžný městský člověk dnešní doby se ve svém životě denně setkává s neúmyslným narušováním své intimní zóny. Stává se tak z nejrůznějších důvodů, například při cestě do zaměstnání za použití prostředků městské hromadné dopravy v ranních nebo odpoledních dopravních špičkách. Jindy zase do vás lidé narážejí na chodnicích nebo se jste nuceni mačkat ve výtahu. To jsou běžné situace všedního dne. A jak se tedy máme vyrovnat s neustálým narušováním své osobní zóny? Je třeba se řídit přesně vymezeným souborem pravidel pro takové situace. Při jízdě výtahem nebo pokud se zrovna nacházíte v přeplněném autobuse, je třeba nechat tělo bez pohybu, jak je to jen možné a omezit nežádoucí náhodné fyzické kontakty na minimum, případně nabídnout omluvu. Zároveň je třeba kontrolovat svůj výraz obličeje. Je důležité, aby zůstal prostý všech emocí. Zásadně se nedíváme lidem do obličeje déle, než jen na nezbytně nutný krátký okamžik, pohled fixujeme na střední vzdálenost nebo se díváme směrem dolů. Není vhodné s kýmkoliv komunikovat, i kdyby to byl váš známý.<sup>32</sup>

Je rovněž důležité zmínit chování jedinců v davu. Dav má svá specifika a nezáleží na tom, zda se jedná o skupiny demonstrantů bojujících za svá práva, nebo o rozezlený dav fotbalových fanoušků, je-li narušen jejich prostor, reagují na tuto situaci jinak, než by reagoval na narušení osobního prostoru jednotlivce. V takových situacích se děje něco jiného. Hustota davu vzrůstá a každý jedinec má kolem sebe stále méně a méně

---

30 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 33

31 Tamtéž, s. 52 – 54

32 PEASE, Allan (2001), s. 21

osobního prostoru. Dochází tedy k zaujetí nepřátelského postoje. S nárůstem velikosti a hustoty davu, roste hněv a podráždění účastníků a situace může vyústit až ke vzájemným fyzickým útokům. Úkolem zasahujících policistů je dostat dav pod kontrolu, je proto důležité dav roztrhnout, účastníky od sebe oddělit, aby každý člověk opět získal svůj osobní prostor a mohl se uklidnit.<sup>33</sup>

V běžném životě dochází k narušení proxemických zón i v jiných situacích. Například během přednášky ve škole opustí vyučující své místo katedrou a začne se procházet mezi žáky. V této situaci dochází z hlediska proximity k průniku z veřejné zóny do zóny osobní – jedná se akt přibližování. Můžeme si uvést ještě další příklady. Na ulici nás osloví obchodník nabízející určité zboží, služby, pojištění ap. I v takových případech dochází průniku z veřejné do osobní zóny. V tomto případě se objevuje ze strany obchodníka snaha o přiblížení za účelem osobního prospěchu či zisku, toto narušení však může být oslovenou osobou vnímáno jako nepříjemné obtěžování a dochází k oddalování ze strany posluchače.

## 2.2 Co ovlivňuje prostorovou komunikaci

Naši prostorovou komunikaci – způsob, jakým využíváme prostor při komunikaci, ovlivňuje celá řada faktorů. Jsou to například tyto faktory: věk a pohlaví účastníků, jejich společenské postavení, kultura, předmět jejich komunikace apod. Pokud mají komunikující lidé stejné společenské postavení, udržují mezi sebou menší vzájemný odstup než lidé, jejichž postavení je rozdílné. Pokud spolu komunikují dva lidé nestejněho postavení, může se výše postavený člověk přiblížit více k níže postavenému člověku nežli v opačném případě. Příslušníci odlišných kultur zacházejí s prostorem rozdílnými způsoby. Například Američané a příslušníci severských národů udržují při osobní komunikaci dost značný odstup na rozdíl od jihoevropanů a lidí z blízkovýchodních kultur. Na základě těchto odlišností může dojít i k poněkud nepříjemným situacím. Je jasné, že ti, kdo jsou zvyklí při komunikaci normálně stát dál od sebe, hodnotí přílišnou blízkost druhé osoby jako dotěrnost a vlezlost. Pokud se na tutéž situaci podíváme očima osoby zvyklé při komunikaci stát blízko k druhému, potom tato osoba pokládá větší odstup za projev chladu či nepřátelství.<sup>34</sup>

Při diskusi, která se týká osobních záležitostí, udržujeme menší vzájemný odstup, než pokud se jedná o záležitosti neosobní. Při komunikaci máme tendenci se více přibližovat člověku, který nás chválí, než člověku, jenž nás kritizuje.

De Vito hovoří o roli pohlaví, která rovněž ovlivňuje vztah osob k prostoru. Při

---

33 PEASE, Allan (2001), s. 22

34 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 133 – 134

vzájemné komunikaci k sobě stojí blíže ženy nežli muži. Věk komunikujících osob má rovněž vliv na proxemické vzdálenosti. Se zvyšováním věku se u lidí objevuje tendence používat větší proxemické vzdálenosti. Pokud spolu komunikují děti, stojí k sobě mnohem blíže než dospělé osoby, děti totiž nemají sociální zábrany. Z faktů lze tedy vyvodit, že udržování odstupů je naučené chování.<sup>35</sup>

## 2.3 Teorie ochrany

DeVito ve své knize rovněž vysvětluje teorii ochrany. Tato teorie říká, že každý z nás kolem sebe udržuje nárazníkovou zónu proti nežádoucímu dotyku ze strany druhé osoby nebo proti potenciálnímu útoku. Cítíme-li se ohroženi, například pohybujeme-li se v neznámém nebo nebezpečném prostředí, naše nárazníková zóna se zvětšuje, potřebujeme mít kolem sebe větší prostor. Například pokud se pohybujeme v noci na méně frekventovaných místech, v takových situacích naše nárazníková zóna dosáhne mnohem větších rozměrů než v situacích, kdy se necítíme ohroženi, například v prostředí důvěrně známém. Pokud naši nárazníkovou zónu někdo naruší, s největší pravděpodobností v nás vyvolá pocit strachu a ohrožení. V takových chvílích se smažeme co nejrychleji zareagovat, například zrychlíme chůzi nebo přejdeme na druhý chodník. Dostavuje se automatická poplachová stresová reakce, tělo reaguje na daný podnět dvojitým způsobem – buď útokem, nebo útekem, tzv. F – F (fight, flight) reakce. K této stresové reakci dochází automaticky, během zlomku vteřiny je naše tělo připraveno na boj nebo útek, toto je velice důležitý mechanismus k přežití. Naopak, pokud jsme ve známém prostředí, obklopeni svými přáteli, cítíme se v naprostém bezpečí, dochází ke zmenšení ochranné zóny, někdy dokonce až do té míry, že je nám příjemná těsná blízkost s možností vzájemných dotyků.<sup>36</sup>

## 2.4 Kulturní odlišnosti v prostorové komunikaci

Každá kultura ve vyznačuje jistými specifiky, zvyklostmi a danostmi. To se samozřejmě projevuje i v prostorové komunikaci. Co je obvyklé v jedné kultuře, v jedné zemi, zdaleka nemusí platit všude.

Ve své knize *Řeč těla* Pease popisuje případ mladých manželů, kteří se přestěhovali z Dánska do australského Sydney a stali se členy místního sportovního klubu. Za několik týdnů se objevily stížnosti ze strany členek sportovního klubu, že k nim mladý Dán přistupuje příliš blízko, což v nich vyvolávalo značně nepříjemné pocity. Mužští

---

35 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 133 – 135

36 Tamtéž, s. 134



členové klubu zase tvrdili, že jim Dánka dělá návrhy beze slov. Celý problém spočíval v tom, že někteří Evropané udržují svůj intimní prostor ve vzdálenosti pouhých 20 až 30 centimetrů, což byl i případ mladých Dánů. Ti se cítili uvolněně a naprosto přirozeně, i když stáli jen 25 centimetrů od svých australských kolegů. Bohužel si nebyli vědomi toho, že vstupují do intimního prostoru Australanů. Dalším problémem bylo, že mladí Dánové mnohem častěji používali upřený pohled, což vedlo k dalšímu nedorozumění.<sup>37</sup>

*„Vstupem do intimního prostoru člověka opačného pohlaví lidé naznačují zájem o dotyčnou osobu. Chce-li člověk tento pokus o navázání bližšího styku odmítnout, ustoupí o krok zpět a obnoví běžnou prostorovou vzdálenost. Je-li pokus o sblížení přijat s pochopením, člověk zůstane stát na místě a dovolí druhému, aby zůstal v jeho intimním prostoru. To, co bylo pro mladé Dány běžným společenským chováním, vnímali Australané jako pokusy o sexuální sblížení. Dánové se domnívali, že Australané jsou chladní a nepřátelští, protože ustupovali, aby si udrželi odstup, který jim byl přirozený.“<sup>38</sup>*

De Vito zase zmiňuje vlivu kulturního prostředí na sousedské vztahy. Pokud bydlíte ve Spojených státech a váš dům sousedí s dalšími domky, téměř automaticky se předpokládá, že se budete se sousedy komunikovat a že navážete přátelské vztahy. Ale například v Japonsku jsou zvyklosti jiné. To, že váš dům stojí v blízkosti jiného domu, že máte souseda, vůbec neznamená, že byste spolu měli nějak komunikovat, sbližovat se nebo se dokonce navštěvovat! A nyní si zkusme hypoteticky představit situaci, že si Japonec koupí dům vedle Američana. Každý z nich bude jednat v souladu s naučenými zvyky své vlastní kultury, Američan bude považovat Japonce za chladného a odtažitého, Japonec Američana za vlezlou osobu, chovající se až příliš důvěrně.<sup>39</sup> Z uvedeného příkladu je zřejmé, že existují značné kulturní rozdíly mezi jednotlivými státy či národy. Pro Američany fakt, že bydlí v sousedství nějaké rodiny, znamená potřebu komunikovat a udržovat dobré sousedské vztahy, což vede v komunikaci k vzájemnému přibližování.

Hall se ve své knize „*The hidden dimension*“ rovněž zabývá kulturními odlišnostmi životního stylu z hlediska proxemiky. Hall zde uvádí obdobný příklad kulturních rozdílů v sousedské komunikaci, tentokrát mezi Američany a Angličany. Američané žijící v Anglii se těžko přizpůsobují anglickým zvyklostem v oblasti soužití se sousedy. Angličané rovněž nemají potřebu komunikace se sousedy, naopak si bedlivě střeží své

---

37 PEASE, Allan (2001), s. 23 – 24

38 Tamtéž, s. 23 – 24

39 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 135

soukromí vůči všem, ve vztahu k Američanům vystupují Angličané, i když spíše v podvědomí, z pozice bývalé koloniální velmoci. Vzájemné vztahy mezi lidmi v Anglii totiž nesouvisí s prostorem, tj. že bydlím v sousedství nějakých lidí, ale se sociálním postavením. V Anglii tedy nevedou k vzájemnému přibližování sousedské vztahy, nýbrž sociální status.<sup>40</sup>

V Hallově knize jsou popisovány i další příklady kulturních odlišností v prostorové komunikaci, například mezi Němci a Američany. Němci na rozdíl od Američanů potřebují soukromí, oddělené prostory, což jim umožňuje rozšíření prostoru pro jejich ego. Osobní prostor je u Američanů a Němců vnímán rozdílným způsobem. Problémy vznikají v mezinárodních firmách s pobočkami na více místech světa. Hall zmiňuje střety v oblasti firemní kultury. U Američanů je naprosto normální, že dveře v místnostech zůstávají otevřené, toto se týká nejen amerických domácností, ale i pracovně právních vztahů ve firmách. Otevřené dveře v amerických firmách nejsou vnímány jako ztráta soukromí, Američané dávají přednost otevřeným prostorům. Tento fakt je dán kulturními specifiky, komunikuje-li v USA více skupin lidí na veřejném prostranství, komunikace probíhá takovým způsobem, že kolem každé komunikující skupiny se vytvoří jakási bublina osobního prostoru skupiny. Ačkoli vzdálenost mezi skupinami nemusí být velká, a komunikující skupiny by se teoreticky měly navzájem rušit, k této situaci díky komunikačním zvyklostem, nedochází. Němci jsou navyklí na jistý řád a soukromí, proto dveře svých kanceláří důsledně zavírají. Tento fakt je Němci vnímán jako obvyklý a správný. To ovšem neznamená, že se vyhýbají komunikaci a vzájemné spolupráci. Americká firemní kultura otevřených dveří vyvolává u Němců pocit přílišné uvolněnosti a nepraktičnosti, Američané naopak v zavřených dveřích vidí konspirační ovzduší.<sup>41</sup> Pro Američany znamenají zavřené dveře komunikační oddálení, pro Němce nikoliv, neboť tento stav vnímají jako přirozený.

Kulturní rozdíly mezi Angličany a Američany se projevují i v oblasti zrakové komunikace, na základě čehož mohou vznikat jistá nedorozumění. Angličané si nikdy nejsou jisti, zda jim Američané vlastně naslouchají. A na druhou stranu si Američané nemohou být jisti, zda jim Angličané porozuměli. Jádrem problému spočívá v tom, že Angličané jsou vychováni k tomu, že je nezdvořilé na veřejnosti pokyvnout hlavou nebo přitakávat souhlasným zamručením. Angličané dávají najevo, že rozuměli, mrkáním očima, Američané jsou zase vychováni k tomu, že není slušné na druhého zírat. Američané směřují svůj pohled směrem k partnerovi, často putuje od jednoho oka k druhému a následně na dlouhou dobu odvracejí pohled od obličeje partnera. Dochází

---

40 HALL, Edward T. (1990), s. 141 – 142

41 Tamtéž, s. 134 – 138

k proxemickým tanečkům, kdy Angličan ustupuje, aby mohl navázat oční kontakt, neboť na krátké vzdálenosti je zorné pole rozostřeno, Američan se přibližuje, aby mohl lépe dešifrovat Angličanova nepatrná gesta.<sup>42</sup>

Francouzi na rozdíl od Američanů v hojné míře využívají venkovní prostředí – různá veřejná prostranství – ke komunikaci a k rozvíjení sociálních kontaktů. Jsou zvyklí sedávat na lavičkách v parcích a předzahrádkách kaváren, jejich veřejný život se odehrává venku. Domov je pro Francouze ideálním místem pro rodinu a rodinný život. Tato situace je dána tím, že Francouzi jsou zvyklí žít v poněkud stísněných podmínkách, a to jak doma, tak i v zaměstnání. Nedostatek prostoru má za následek hustší zástavbu, menší pozemky, méně prostoru. Francouzi jsou na tento stav, kdy žijí v úzkých vzájemných vztazích, zvyklí. Francouzi mají k sobě blízko a s tím souvisí i způsob jejich vzájemné komunikace, Francouzi komunikují přímo, jsou zvyklí udržovat přímý oční kontakt. Pokud s námi Francouzi mluví, opravdu se na nás dívají.

Hall popisuje případy mladých Američanek, které pobývaly nějakou dobu v Paříži. Když se tyto ženy po čase vrátily zpět do USA, trpěly pocity citové deprivace, neboť si ve Francii navykly na přímý oční kontakt a americký zvyk neupírat při komunikaci pohled na partnera, v nich vyvolával pocit, že jsou přehlíženy, jako by ani neexistovaly. Návrat zpět pro ně představoval obrovské komunikační oddálení. Život v USA je poněkud odlišný, velká americká průmyslová města (Hall se zmiňuje o Detroitu) jsou plná špíny a odpadků, vzduch je otráven smogem a výfukovými plyny, a díky vysokým mrakodrapům si v nich lidé připadají jako trpaslíci.<sup>43</sup> Francouzi žijící ve velkých městech, a nejen ti, mají díky omezenému prostoru k sobě mnohem blíže než Američané. Jejich komunikační vzdálenosti jsou menší, vztahy jsou intenzivnější, čemuž odpovídá i způsob komunikace Francouzů.

## 2.5 Proxemický tanec

„Setkají-li se dva lidé s rozdílnými představami o svých osobních zónách, je možno pozorovat jev, kterému se v sociální psychologii říká *proxemický tanec*. Tento „tanec“, při němž je hledána míra vzájemného oddálení vyhovující oběma partnerům, připomíná do určité míry pohyb boxerů v ringu. Osoba, pro kterou je stávající oddálení příliš velké, se při tomto přizpůsobování prostoru vzájemného styku snaží přiblížit se partnerovi. Ten však má jinou představu o slušném oddálení v daném styku. Proto před druhou osobou ustupuje, a to buď přímo dozadu nebo úhybnými pohyby do stran.“<sup>44</sup>

42 HALL, Edward T. (1990), s. 141 – 143

43 Tamtéž, s. 144 – 145

44 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 50

Tento „tanec“ může trvat různě dlouho, většinou ale nakonec dojde ke kompromisu, tzn. že účastníci zaujmou takovou pozici, která ještě není pro jednoho z nich příliš dotěrná a pro druhého představuje přijatelnou vzdálenost k partnerovi, se kterým komunikuje. K těmto situacím dochází například na různých konferencích a jednáních s mezinárodní účastí, ale i soukromém životě, pokud vyrazíme na nějakou exotickou dovolenou. Abychom předešli těmto faux-pas, je třeba být předem důkladně informován, být obeznámen se situací, s danou kulturou a podobně.

## 2.6 Teorie prostorové blízkosti M. Argylea a J. Deana

Teorie prostorové blízkosti vychází z toho, že osoba je jinou osobou jak přitahována, tak i odpuzována, což následně vede k tomu, že daná osoba zaujme takovou pozici, která odpovídá rovnováze obou těchto tendencí.

*„Podle této teorie, jak píše Argyle, „když se dva lidé mají rádi, pak tendence k přiblížení bude větší a dojde k silnějšímu přiblížení.“ Argyle uvádí, že platí :*

*intimita = f (prostorová blízkost, zrakový kontakt, smích, osobní téma rozhovoru)*

*Z toho pak vyplývá, „že když je jedna z těchto proměnných manipulována, musí se jedna nebo více dalších změnit ve směru, který kompenzuje nastoupenou změnu v rovině intimity.“ Tato teorie je podle Argylea potvrzena tím, že „lidé přistupují blíže k někomu, kdo má zavřené oči“ – tento efekt je význačnější u mužů v přibližování se k ženám; ženy se zase staví blíže než muži k osobám stejného pohlaví.“<sup>45</sup>*

## 2.7 Teritorialita

Dalším důležitým aspektem komunikace souvisejícím s prostorem je teritorialita. *„Tento termín byl převzat z etologie (vědy o životních projevech a chování zvířat v jejich přirozeném prostředí). Teritorialita znamená projev vlastnických vztahů k určitému prostoru nebo předmětu.“<sup>46</sup>*

Standardním chováním mnohých zvířat je to, že si svá teritoria označují. U lidí se teritorialita projevuje obdobně. Pokud člověk užívá pravidelně určité místo (např. byt, rodinný domek), považuje ho za své soukromé teritorium a stejně jako v případě osobního prostoru, bude toto teritorium chránit. Věci jako dům, auto či kancelář představují soukromá území s přesně vymezenými hranicemi (zdi, ploty, dveře) a tato území si jedinec brání. Například pokud si přehodím svetr přes židli, dávám tím ostatním signál, že toto místo je obsazeno, toto místo je moje teritorium. Stejně je to

---

45 NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7, s. 168

46 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 135

v případě, že si položíš učebnice na lavici nebo pokud si postavíš sklenici s nápojem na bar. Toto označení teritoria se nazývá centrální označení a oznamuje, že dané teritorium je vyhrazeno. Existuje ještě další typ označení, tzv. hraniční označení, které slouží k rozlišení teritoria určité osoby od teritorií osob druhých. Mohou to být například přepážky v bance nebo na postě, váš plot okolo domu nebo vstupní dveře vašeho bytu.<sup>47</sup> Vstoupí-li do vašeho teritoria osoba blízká, někdo, koho máte rádi, dochází ke komunikačnímu přiblížení, v případě nezvané osoby je tomu právě naopak.

## 2.8 Změny proxemiky v čase během setkání

Všechna setkání, ať už trvají jakkoliv dlouho, lze rozdělit na šest fází. Jsou to tyto fáze:<sup>48</sup>

1. Fáze zahájení – tato fáze nastává v době, kdy teprve přicházíme k dané osobě, jsme od ní ještě v určité vzdálenosti. V této fázi je víceméně do komunikace zapojeno celé naše tělo, nejvíce ovšem obličej, obzvláště oči a ústa.
2. Fáze orientace – jdeme dále a nakonec se zastavíme v určité vzdálenosti od druhé osoby. Vzdálenost, ve které se zastavíme, a také naše prostorová orientace vzhledem k druhému hraje klíčovou roli. Záleží na tom, zda stojíte k partnerovi tváří v tvář, zda jste k němu natočeni v určitém úhlu, nebo zda stojíte vedle sebe (bok po boku). Nejen vzdálenost, ale i úhel natočení jsou důležitým signálem, jak sdělit partnerovi naše rozdílné pocity. Například ženy dávají přednost při přátelských setkáních přilehlé (boční) pozici, jakmile však tuto pozici zaujme cizí člověk, cítí se být ohroženy.
3. Fáze kontaktu. *„Obvykle dochází k některé formě fyzického kontaktu, buď stisku ruky nebo objetí. Zde má rozhodující důležitost typ zvoleného kontaktu společně s vaším držením těla, výrazem obličeje, stupněm svalového napětí a směrem pohledu. Při svém výstupu jsem zjistil, že veškeré sdělení vyjádřené v této fázi kontaktu lze pozměnit pouhou změnou délky pohledu, která může být kratší než vteřinu“*<sup>49</sup>
4. Fáze zapojení – v této fázi začíná vzájemná verbální komunikace, současně stále dochází k výměně účinných signálů řeči těla. Tato neverbální sdělení rovněž mohou být požitá k zesílení a zdůraznění významu slov. Ovšem může nastat i situace, kdy se naše neverbální signály mohou bezděčně dostat do konfliktu s mluveným slovem, což následně vyvolá v posluchači znepokojení a zmatek.

47 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 135

48 LEWIS, David (1998), s. 69 – 70

49 Tamtéž, s. 70

5. Fáze odpoutání: „*V určitém okamžiku se jeden z vás nebo oba dva rozhodnete, že rozhovor by měl končit. Ačkoli okamžik rozchodu je často navržen slovně tak, že někdo z vás řekne něco ve smyslu: „Tak jsme si hezky popovídali. Zase někdy na shledanou...“, půl minuty před jakýmkoliv podobným ukončením rozhovoru bude vaše řeč těla signalizovat přání rozejít se. Hlavní prostředky, kterými se takovéto signály předávají, jsou pohledy a pozice těla.*“<sup>50</sup>
6. Fáze rozchodu – rozcházíte se a odcházíte.

Pokud se ve fázi zahájení přibližujeme směrem k druhému, obvykle první vyměňovaný signál je letmé pozdvižení obočí. Tento signál je využíván prakticky ve všech společnostech a kulturách, byl pozorován např. i u Papuánců, Baličů, Samojců, jihoamerických Indiánů, a dokonce i u Křováků. Signály letmého pozdvižení obočí byly rovněž pozorovány u několika druhů opic, z čehož zákonitě vyplývá, že tento signál je spíše vrozený. Zdá se, že účelem letmého pozdvižení obočí je upoutat pozornost na svůj obličej a oči. Při použití tohoto signálu na vzdálenost od 1,80 do 4 metrů je signál vnímán jako jedno z přátelských gest mezi lidmi, kteří mezi sebou mají dobré, přátelské vztahy. Tento signál je nevhodné používat, pokud se míváme s neznámými lidmi na ulici. Jediní lidé, kteří záměrně potlačují pohyb obočím, jsou Japonci. Je nutné vždy pečlivě stanovit vzdálenost, ze které signál vysíláme. Pokud je signál vyslán příliš pozdě a vzdálenost mezi osobami je menší než 1,80 metru, může si druhá osoba chybně vyložit tento signál nikoliv jako pozdrav, ale jako otázku. Typická reakce na signál povytaženého obočí ve vzdálenosti menší než 1,20 metru je asi takováto: „Je na mém vzhledu něco v nepořádku?“

Jakmile dojde k navázání zrakového kontaktu, soustředíme svou pozornost na rychlé prozkoumání obličeje druhého, abychom získali další informace o dotyčné osobě, o jejích záměrech a postojích prostřednictvím neverbálních signálů, které tato osoba vysílá. Současně obě dvě osoby formují své rysy do výrazů, které buď vyjadřují skutečné pocity ze setkání a nebo dojem, kterým si přejí působit. Pokud pohlédneme na obličej osoby, se kterou komunikujeme, naše oči nezkoumají obličej náhodně, nýbrž v sérii trojúhelníkových pohybů. Přibližně 75 procent času věnujeme průzkumu trojúhelníku tvořeného očima a ústy, 10 procent oblasti čela a vlasů a jen 5 procent času zkoumáme oblast brady. V počáteční fázi setkání je průměrná doba průzkumu obličeje druhé osoby okolo tří vteřin. V průběhu komunikace je vždy třeba přerušovat zrakový kontakt odvrácením pohledu, nejčastěji směrem dolů. Delší trvání zrakového kontaktu výrazně mění vysílané signály řeči těla. Může znamenat například nepřátelské úmysly

---

50 LEWIS, David (1998), s. 70

nebo naopak touhu po sblížení, záleží na ostatních použitých signálech řeči těla.<sup>51</sup>

### 3 Komunikace dotekem – haptika

*„Termín haptika byl do sociální psychologie zaveden lingvistou Williamem Austinem. Tímto termínem se vyjadřuje taktilní kontakt (dotek).“<sup>52</sup>*

Z hlediska proxemiky je dotek extrémním případem přiblížení. Hmatové vjemy (haptika) se uplatňují nejen v užší intimní zóně, ale i v intimní zóně širší (15 – 45 cm) a rovněž v zóně osobní (45 – 120 cm). Každý taktilní kontakt je vždy doprovázen určitými pocity a prožitky, ať už libými či nelibými, a vždy je spojen s výraznou emocionální odezvou. Při vzniku nějaké emoce vždy nacházíme adekvátní somatickou odezvu. Potřeba tělesného kontaktu, potřeba doteku, patří k důležitým potřebám člověka. Tělesný kontakt zásadním způsobem stimuluje rozvoj osobnosti člověka. Jak již bylo zmíněno, nedostatek tělesných kontaktů v období raného dětství vede ke zpomalení vývoje dítěte, dlouhodobá absence podnětů může vést až k trvalým psychickým následkům. S touto situací se můžeme setkat například v dětských domovech nebo kojeneckých ústavech. Zde vidíme citovou vyprahlost dětí toužících obejmout každou přítomnou dospělou osobu, držet se jí a už se jí nepustit.<sup>53</sup> Deprivované děti touží po dotecích, touží po blízkosti osob, touží být milovány, zde se objevuje velice výrazná tendence k přibližování.

Může tomu však být i naopak. Pokud se nás snaží dotknout osoba, o jejíž doteky nemáme zájem, objevují se tendence k oddalování a snaha o zamezení taktilních kontaktů. Objevují se i situace, kdy daná osoba může reagovat více způsoby, například v případě rvačky. Daný jedinec buď ustupuje nebo utíká, komunikační vzdálenost se zvětšuje, nebo se do rvačky zapojí, komunikační vzdálenost se v tomto případě zmenšuje a dochází k nepřátelské taktilní komunikaci.

#### 3.1 Taktilní a čichová komunikace v intimní zóně

V běžném životě používáme denně při komunikaci s druhými lidmi různé prostředky neverbální komunikace. Ovšem zdaleka ne všechny typy komunikace je možné využít ve všech prostorových zónách. V užší intimní zóně, tzn. ve vzdálenosti 15 cm nebo méně, se uplatňují, jak již bylo uvedeno výše, vjemy hmatové. Zásadní roli zde rovněž hrají čichové vjemy, vjemy zrakové jsou v této malé vzdálenosti méně důležité.

51 LEWIS, David (1998), s. 71 – 79

52 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 55

53 TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. Praha: Computer Press, 2003. ISBN 80-251-0183-5, s. 351

Zde si můžeme uvést několik příkladů. Například vztah matky a jejího dítěte. Čím je dítě mladší, tím těsnější je jeho vazba na matku. Doteky, mazlení a hlazení a zároveň i verbální projev matky má klíčovou roli v utváření vzájemných vztahů matka – dítě. Tyto projevy mají zásadní vliv na správný psychický vývoj dítěte, v opačném případě vedou k jeho citové deprivaci. Haptika se uplatňuje v užší intimní zóně nejen ve vztahu rodič – dítě, ale rovněž v mileneckých a partnerských vztazích – doteky, mazlení, hlazení, líbání, objímání. Čichové vjemy jsou zde podstatné, čichové centrum se nachází v hypothalamu, jenž patří k vývojově nejstarším (nejprimitivnějším) částem mozku, nervy přenášející čichové vjemy jsou zakončeny přímo v části mozku zvané olfaktoriální bulbus. Tyto vjemy nelze ovlivnit vůlí. A ačkoliv člověk neoplývá zdaleka tak dobrým čichem jako řada zástupců živočišné říše, v partnerských vztazích jsou čichové vjemy zásadní, čich hraje důležitou roli v sexuální přitažlivosti. Pokud chceme s někým žít, neměl by v nás vzbuzovat nelibé pocity svým osobním pachem. Velice zajímavé z hlediska kulturních rozdílů je fakt, že Arabové připisují přirozenému pachu těla podstatně větší důležitost než například Američané či Evropané. Arabové totiž věří, že z osobního pachu lze vyčíst charakterové vlastnosti dané osoby. Při setkáních mnozí Arabové vyloženě „nasávají“ dech druhé osoby, což je v naší kultuře nepřijatelné.<sup>54</sup>

Existují dva hraniční typy čichových vjemů – vjemy příjemné a nepříjemné. Vjemy mohou mít různou intenzitu. Při komunikaci s osobou, která je nám sympatická a příjemně voní, máme tendenci k přiblížení. Naopak osoby nedodržující základní hygienické normy – osoby čpící potem, osoby špinavé či jinak neupravené – v nás vyvolávají nelibé pocity, v tomto případě se objevuje tendence k oddálení při komunikaci a snaha zkrátit komunikaci na minimum. V některých povoláních se bohužel musíme vyrovnat i s nelibým zápachem osob – například lékaři musí ošetřit všechny pacienty bez rozdílu. Taktilní komunikace je možná pouze v intimní a osobní zóně, má tedy význam při komunikaci na krátké vzdálenosti.

### **3.2 Taktilní sdělení v sociální interakci**

Dojde-li mezi dvěma osobami k taktilnímu kontaktu, můžeme určit nejen, jakou částí se těla se jedna z osob dotkla určité části těla osoby druhé, ale můžeme i charakterizovat typ taktilního kontaktu. Může se jednat o objetí, pohlazení, políbení, podání ruky, přátelské poplácání po rameni či po zádech, ale také třeba polechtání nebo štípnutí. Dotek mezi dvěma osobami při sociální interakci může být interpretován v kladném nebo záporném smyslu, jako projev přátelství či nepřátelství. Některé taktilní kontakty mají vyloženě nepřátelský charakter, například facka nebo úder pěstí,

<sup>54</sup> LEWIS, David (1998), s. 147 – 149



naopak pohlazení znamená přátelský projev ze strany druhé osoby.<sup>55</sup> V sociálních interakcích je tedy důležité, o jaký druh dotyku se jedná a které části těla se lidé navzájem dotýkají. Můžeme rozlišit určitá doteková pásma v oblasti lidského těla, která jsou respektována v rámci taktilní komunikace.

- pásmo společenské, zdvořilostní a profesionální (jen ruce, paže)
- pásmo osobní (ramena, paže, ruce, obličej, vlasy)
- pásmo intimní, erotické (bez omezení)

Existují jisté výjimky, kdy nejsou dodržována doteková pásma – například při lékařských vyšetřeních, rehabilitačních procedurách, masážích apod. Některé ženy pravidelně absolvují různé zkrášlovací procedury – jako kosmetika, pedikúra, nehtová modeláž či pravidelné návštěvy kadeřníka. Svá specifika má i vzájemné držení partnerů při společenských tancích. V tomto případě se jedná o stav přiblížení, neboť dochází k narušení intimní zóny. V zaměstnání jsou uplatňovány především doteky formálního a přátelského charakteru. Kromě nejčastěji užívaného podání ruky to může být také přátelské poplácání po rameni nebo po zádech. Doteky tedy mají komunikativní význam, dotýkáme-li se, komunikujeme.<sup>56</sup> Samozřejmě to platí i obráceně – například potřebujeme-li komunikovat člověkem, který je k nám otočen zády, jedním ze způsobů, jak na sebe upozornit, je například poklepání na rameno.

### 3.3 Význam doteků, interkulturní rozdíly, výzkumy

Odborníci v oblasti neverbální komunikace identifikovali hlavní významy a funkce doteků při vzájemné interakci osob. De Vito se zde odkazuje na výzkumy Jonese a Yarbrougha. Uvedeme si zde ty nejdůležitější typy doteků:

- Rituální doteky – jsou součástí ustálených společenských rituálů, například pozdravů a loučení, seznámení. Patří sem podání ruky, objetí apod.
- Funkční doteky – jsou takové doteky, které jsou prováděny za účelem určitého konkrétního úkonu – například pomáháme-li starým lidem při vystupování z autobusu či jiného prostředku hromadné dopravy.

Dotek rovněž slouží v komunikaci k vyjádření emocí – buď pozitivních (podpora, láska, náklonnost, přátelské úmysly, ocenění apod.), nebo taktéž může k vyjádření emocí negativních (hněv, vztek). Dotekem lze také usměrňovat nebo ovládat chování

---

55 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 56 – 57

56 MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4, s. 130 – 131

dané osoby, její postoje či pocity. Potřebujeme li obrátit pozornost druhého ke své osobě, lehce se ho dotkneme. Tím mu říkáme „podívejte se na mě“ nebo můžeme jeho pozornost směřovat k nějaké věci či situaci.<sup>57</sup>

V oblasti taktilní komunikace existují značné interkulturní rozdíly. Funkční doteky jsou v některých kulturách naprosto tabu. Například v Korei je považováno za neuctivé až intimní gesto, pokud se prodavač při vracení drobných mincí dotkne ruky zákazníka. Muslimské děti jsou vychovávány tak, aby se nedotýkaly příslušníků opačného pohlaví (komunikační oddálení), což může být vnímáno dětmi, jež jsou zvyklé na vzájemné doteky, jako projev nepřátelství. Některé kultury je možno označit jako kontaktní – například jihoevropské kultury a kultury středního východu, zatímco například Japonci nebo obyvatelé severní Evropy jsou nekontaktní. Dotýkat se neznámých lidí v Japonsku je zapovězené.<sup>58</sup>

Křivohlavý se zmiňuje o Jourardových experimentech.<sup>59</sup> Jourard ve svých výzkumech týkajících se taktilních zón rozlišil na těle 24 oblastí (stanoveny dohodou). S těmito zónami seznámil účastníky daného experimentu. Účastníci měli po určitou dobu sledovat, jakých částí těla se kdo dotkne a zároveň měli sledovat i četnost doteků. Výsledky tohoto výzkumu ukázaly, že existují velice často vyhledávané taktilní zóny a naopak jiné zóny jsou velice opomíjené. Výsledky dále ukázaly, že pokusné osoby se daleko častěji dotýkaly žen, tedy nejen muži žen, ale i ženy žen. Nejméně často se dotýkali muži navzájem. Rovněž se ukázalo, že osoby mající blízký vztah se dotýkají častěji než osoby, které si jsou lhostejné.

Pokud se chceme s někým, kdo je nám blízký, přivítat, nejčastěji ho obejmeme, někdy i políbíme. Tímto aktem vstupujeme do jeho intimní zóny, dáváme mu najevo svou radost, své přátelské úmysly, jedná se tedy o komunikaci přiblížením.

### 3.4 Podání rukou

Jiné je to s podáním ruky, ruku můžeme podat například člověku, kterého vidíme poprvé, za účelem seznámení, nebo člověku, se kterým jsme setkali již dříve, ale není to náš blízký známý. Ruce si podáváme například při různých obchodních jednáních, při přijímacích pohovorech a podobně. Způsobů, jak podat ruku, je více. Podání ruky by mělo být spojeno s vizuálním kontaktem a adekvátní mimikou. Podání ruky také o dané osobě mnohé vypovídá např. o její povaze či společenském postavení. Nejlepší způsob podání ruky je krátký pevný stisk v délce trvání asi pět vteřin. Podání ruky stylem „leklá

---

57 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 141

58 Tamtéž, s. 142

59 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 54 – 55

ryba“, ale ani drcení kloubů příliš silným stiskem ruky není vhodné (takový stisk naznačuje agresivitu). Avšak právě podání ruky je jedním z gest, které lze užít i k manipulaci druhé osoby. Například podání ruky otočené dlaní dolů naznačuje snahu a dominanci, dalším manipulativním způsobem podání ruky je styl „rukavice“, který též bývá označován jako „politikův stisk“, neboť právě politikové, ve snaze zapůsobit upřímným přátelským dojmem, jej často používají. Při tomto stisku jsou použity obě ruce, které skryjí ruku druhé osoby. Tento stisk ruky má naznačovat upřímné úmysly, pokud je ale použit hned při prvním setkání, vyvolává obvykle zcela opačný účinek – pochybnost a nedůvěru. Podání ruky s pevně nataženou paží může být buď známkou agresivního přístupu nebo jej naopak používají lidé zvyklí na větší intimní prostor, například lidé z venkova.<sup>60</sup> Pokud máme potřebu ještě zesílit dojem dobrosrdečnosti, upřímnosti a snahy po porozumění, potom při podání ruky se ještě druhou rukou dotkneme paže partnera. Je třeba ovšem postupovat obezřetně, čím výše je vaše ruka položena na paži partnera, tím důvěrnější je vámi vysílaný signál, protože stále více vstupujeme do partnerova intimního prostoru. Uchopení za horní část paže nebo za rameno lze použít jen v případě, že dané osoby sdílí těsné citové vazby.<sup>61</sup> V tomto případě se jedná o komunikaci přiblížením.

Podání ruky je nejrozšířenější způsob pozdravu v západní společnosti. Tento signál ale rozhodně nelze označit jako univerzální signál. Eskymáci si například při pozdravu navzájem třou nos o nos nebo mnozí arabští tradicionalisté se zdraví políbením na vousy. Takové kontakty bývají označovány jako „pojítka“, jedná se o kategorii neverbálních signálů, která se používá pro naznačení či vytvoření důvěrných vztahů mezi lidmi. Výzkumníky bylo popsáno více než 450 takovýchto různých „pojítek“.<sup>62</sup>

## 4 Mimika

Mimika je nejvýraznějším způsobem sdělování emocí. Jedná se o sdělování pocitů a postojů výrazem obličeje pomocí mimických svalů. Na výrazu se největší mírou podílí oči, ústa a brada. Svou mimikou sdělujeme příjemci naše momentální psychické rozpoložení, naše emoce, což se projevuje v komunikačních vzdálenostech. Typ námi vysílané emoce způsobuje přiblížení či oddálení, záleží na okolnostech. *„Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž hovoří. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího. Nejde jen o empatické vcítění do emočního stavu druhého, ale i o signalizování, že jsme přijali jeho mimický výraz*

60 PEASE, Allan (2001), s. 31 – 37

61 LEWIS, David (1998), s. 122 – 124

62 Tamtéž, s. 111 – 112

*emocionálního stavu jako sdělení o tomto stavu a že tomuto sdělení adekvátně rozumíme.*“<sup>63</sup>

Mimika může vyjadřovat jednak momentální psychický stav jedince, jednak také poměrně stálý emoční výraz dané osoby. Při vzájemné interakci s druhými lidmi vnímáme obličej jako nejdůležitější zdroj informací o dané osobě, neznámé lidi posuzujeme v první řadě podle výrazu jejich tváře, který do jisté míry reprezentuje osobnost daného jedince, teprve později zaměříme svou pozornost na ostatní oblasti těla. Výrazy v obličejí ovšem mohou být do jisté míry jedincem kontrolovány, některé emoce dokážeme skrýt a jiné naopak zdůraznit. Lidé totiž mají tendenci „dělat se lepšími“, tudíž může docházet k určitému zkreslení, které je výsledkem sebe prezentace dané osoby.<sup>64</sup> Tento jev bývá v sociální psychologii označován jako „sociální desirabilita“.

A jelikož je každý z nás jiný, mají i naše emoce různou intenzitu. Existují typy lidí, jejichž mimické projevy nejsou příliš výrazné. Při vzájemné interakci vyvolávají tyto lidé u druhých osob pocit nejistoty, neboť chudý emocionální projev činí tyto jedince špatně „čitelnými“. Toto rovněž může vyvolat u ostatních osob pocit, že daní jedinci nemají o komunikaci zájem, a ač tomu tak vůbec nemusí být, působí na nás chladně, odtažitě či příliš racionálně. Naopak jedinci s velmi výrazným mimickým projevem, u nichž obvykle dochází i k častějšímu střídání emočních projevů, nás nutí k zamyšlení, do jaké míry lze věřit hloubce a opravdovosti jejich emocí. Lze konstatovat, že každá sociální interakce je spojena s určitým napětím v oblasti našeho prožívání, a obzvláště mimické svalstvo je na tuto tenzi velice citlivé. Toto napětí je v mimickém výrazu často projevuje úsměvem. Pokud se i druhá osoba usměje, dochází k uvolnění, prožitek tenze se redukuje. Úsměv nám tedy signalizuje, že nás druhá osoba zaregistrovala, že byl kontakt s druhou osobou úspěšně navázán, jedná se o komunikační přiblížení.<sup>65</sup>

To, co lze vyčíst z našeho výrazu obličeje, nejsou vždy jen emoce, mimikou rovněž sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (například naučený zdvořilostní úsměv) a tzv. instrumentální pohyby (např. výrazy obličeje při kýchání).

Výrazy v obličejí jsou rovněž doplňkovým a podpůrným kanálem řeči. Různé části obličeje se při interakci uplatňují určitým způsobem – například pokud se chystáme ujmout slova, často to signalizujeme pootevřením úst a doprovodným nádechem. Začátek komunikace bývá často doprovázen úsměvem, který signalizuje naši ochotu vstoupit do interakce s druhým člověkem. Potřebujeme-li například ještě zdůraznit

---

63 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 125 – 126

64 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 107

65 TEGZE, Oldřich (2003), s. 306 – 308

nějakou část sdělení, použijeme rovněž patřičný mimický výraz obličeje.<sup>66</sup>

Mimika se uplatňuje především v osobní a sociální zóně. Existuje celá řada emocí, které vyjadřujeme prostřednictvím určitých částí obličeje. Rozlišujeme dva typy emocí: pozitivní a negativní. Kladné emoce v průběhu sociální interakce vedou k přiblížení. Pokud komunikujeme s člověkem, který se usmívá, vysílá k nám pozitivní signály (zájem o naši osobu, zájem o téma rozhovoru, podobnost názoru na dané téma), máme zájem o přiblížení, zároveň i my dáváme úsměvem najevo své pozitivní naladění. Zračí-li se ve tváři druhého nezájem, nespokojenost, rozčilení či zlost, raději ustupujeme, komunikační vzdálenost se zvyšuje, v takových případech se obvykle vyhýbáme očnímu kontaktu. V případě, že komunikujeme vsedě, dochází k odklonu, tedy ke zvýšení vzdálenosti. K odklonu rovněž dochází při afektivních emocionálních reakcích.

Komunikujeme-li s člověkem, kterého postihlo nějaké neštěstí, obvykle se mu snažíme dát najevo svou účast, přikloníme se k němu nebo k němu přistoupíme blíže, ve snaze poskytnout mu útěchu. Někdy takového člověka obejmeme kolem ramen či pohladíme. V tomto případě se jedná o komunikační přiblížení. Obdobně se zachováme v případě, že vidíme plačící dítě, které právě upadlo a rozbilo si koleno, pomůžeme dítěti vstát, dítě obejmeme, pohladíme a uklidníme vlídnými slovy. I zde se jedná o komunikaci přiblížením. Vždy však záleží na dané konkrétní situaci.

## 4.1 Primární emoce ve výrazech tváře

Svou mimikou vysíláme k příjemci velmi jemné komunikační signály, z nichž vnímavý jedinec dovede mnohé vyčíst (pozvednuté obočí, uhýbavý pohled, natočení rtů). Křivohlavý hovoří o výzkumech zaměřených na určování základních emocí v lidské tváři z předložených fotografií. Některé mimické výrazy obličeje, resp. některé emoce byly pokusnými osobami snadno rozeznány, jiné nikoliv. Lze konstatovat, že tzv. kladné emoce byly pokusnými osobami identifikovány přesněji než emoce záporné. Rovněž byla porovnávána přesnost rozpoznání jednotlivých emocí s ohledem na pohlaví osob zachycených na fotografiích. Ukázalo se, že emoce v ženských obličejích byly identifikovány přesněji nežli emoce v obličejích mužů. Zároveň se ukázalo, že mezi lidmi existují značné rozdíly ve schopnosti rozpoznávat emoce v lidských tvářích. Rozpoznávací schopnosti jedince do jisté míry závisí na jeho osobnostní charakteristice, například na tom, zda je extrovert či introvert. Osoby blížíci se introvertnímu typu podle Junga dokážou daleko přesněji identifikovat emocionální výrazy v lidských tvářích a na tyto emocionální stavy reagují výrazněji.<sup>67</sup>

66 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 108

67 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 38 – 39

Dle Ekmana, Friesena a Ellswortha hovoříme o sedmi tzv. primárních emocích ve výrazech obličeje:

1. štěstí – neštěstí
2. překvapení – splněné očekávání
3. strach, bázeň – pocit jistoty
4. radost – smutek
5. klid – rozčilení
6. spokojenost – nespokojenost až znechucení
7. zájem – nezájem

Tímto výčtem zdaleka nejsou vyčerpány všechny druhy emocí, zde se jedná pouze o primární emoce, jež lze v obličeji identifikovat. Vedle primárních emocí existují ještě tzv. emoce sekundární, tj. odvozené emocionální výrazy obličeje.<sup>68</sup> Jak již bylo uvedeno výše, emoční stavy se promítají do komunikačních vzdáleností, záleží na tom, o jakou emoci se jedná. Například máme-li strach, ustupujeme, jsme-li smutní, vyhledáváme blízkost druhého, v tomto případě se jedná o komunikační přiblížení nebo naopak se stáhneme do ústraní a nechceme nikoho vidět – akt komunikačního oddálení. Štěstí, radost, či zájem se projevují přiblížením. Nespokojenost a nezájem se v komunikaci projevují oddálením.

Podle intenzity a délky trvání rozlišujeme tři typy emocionálních reakcí – afekty, nálady a vášně. Jako afekty označujeme spontánní krátkodobé prudké emocionální reakce na významný podnět při sníženém sebeovládání. Afekt je provázen výraznými pohyby člověka, dochází k rychlému nástupu emocionální reakce a rovněž k rychlému uvolnění. Dalším typem emočního prožitku jsou nálady. Nálady vypovídají o určitém individuálním nastavení člověka, jeho postojích k životu a k jednotlivým oblastem života. Nálady vznikají postupně a často se na nich podílí více podnětů, z časového hlediska jsou dlouhodobějšího charakteru. Posledním typem emočního prožitku je vášně, která člověka výrazně mobilizuje a nutí ho k určitému jednosměrnému uvažování a jednání, z časového hlediska jde o dlouhotrvající stav.<sup>69</sup>

## 4.2 Obličejové zóny

Lidský obličej má svou strukturu, je složen z určitých oblastí, každá z oblastí se projevuje odlišným způsobem při prožitku různých emocí. Dříve se spíše uvažovalo

---

68 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 36

69 TEGZE, Oldřich (2003), s. 79 – 80

o tváři jako o jednotném celku v tom smyslu, že emoce jsou vyjadřovány celým obličejem, tedy mimickými změnami v celém obličejí. Současná sociální psychologie hovoří o roli různých oblastí lidské tváře. Křivohlavý ve své knize popisuje výzkumy zabývající se obličejovými zónami, které tuto teorii potvrzují. Při jednom z pokusů byly filmovány tváře účastníků, přičemž 100 osob bylo v relativně dobré zdravotní kondici a 100 osob trpělo žaludečními vředy. Ve chvíli, kdy byla těmto pokusným osobám předkládána různá jídla, byly tyto osoby filmovány. Při tomto experimentu se projevil statisticky významné rozdíly např. v počtu svislých vrásek v oblasti mezi očima pokusných osob. V první skupině mělo 99 osob maximálně dvě svislé vrásky mezi očima, kdežto ve druhé skupině osob s žaludečními vředy mělo 83 jedinců při pohledu na jídlo tři a více svislých vrásek v oblasti mezi očima.<sup>70</sup>

Důležité informace týkající se této problematiky přinesly výzkumy amerického psychologa Paula Ekmana. Společně s Friesenem a Ellsworthem shrnuli své poznatky v knize „*Emotion in the Human Face*“. Na základě těchto experimentů, vytvořil Ekman metodu FAST (Facial Affect Scoring System) sloužící k identifikaci emocí po rozdělení obličeje na tři zóny. Křivohlavý se o metodě FAST a o jejích objevitelích zmiňuje ve své knize „*Jak si navzájem lépe porozumíme*.“ Metoda FAST byla testována v praxi, byla zjišťována její validita. FAST rozděluje obličej do tří zón a zabývá frekvencí a rozsahem změn v každé z nich při primárních emocích, jež byly zmíněny již dříve. Vymezenými zónami jsou:

1. oblast čela a obočí
2. oblast očí
3. oblast dolní části obličeje zahrnující tváře, nos a ústa<sup>71</sup>

Každá z těchto tří částí obličeje různou měrou vyjadřuje základní (primární) emoce. Černý rovněž zmiňuje výzkumy P. Ekmana ohledně rozpoznávání emocí v obličejí. Podle Ekmana lze například s velkou přesností (98 %) určit emoci štěstí z dolní části obličeje, což ovšem neznamená, že bychom měli při pozorování opomíjet ostatní části obličeje. Přesnost určení se případně této emoce ještě zvýší, pokud se zaměříme i na oblast očí a očních víček. Překvapení lze správně rozpoznat v každé ze zmiňovaných obličejových zón, nejpřesněji je však identifikovatelné v oblasti čela a obočí (79 %). Smutek a strach se s největší přesností (67 %) dá rozpoznat v oblasti očí a očních víček. Rozčilení je dle Ekmana rozloženo poměrně rovnoměrně po celé ploše obličeje, primárně se nesoustředí v žádné zóně. K přesnému určení stavu rozčilení je třeba

---

70 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 39 – 40

71 Tamtéž, s. 39 – 40

zaměřit svou pozornost na nejméně dvě, ale ještě lépe na všechny tři zóny.<sup>72</sup>

### 4.3 Mimika čela, obočí a dolní části obličeje

Lidé jsou denně vystaveni působení různých sociálních situací. Sociální situace představuje tlak působící na nás zvenčí. Přirozenou reakcí všech jedinců je snaha o efektivní protireakci na tento tlak, snaha být aktivní. Bohužel tlak zvenčí – například argumenty protistrany v diskusi – může být natolik silný, že nejsme schopni patřičně zareagovat a zvolit správnou strategii ke zvrácení situace v náš prospěch. Tato situace se spontánně zobrazí v naší mimice – rozevření očí, zvednutí obočí a kůže čela, případně i pootevřená ústa, toto vše signalizuje, že podnět zvenčí je vnímán velice silně, že jsme byli situací zaskočeni.

Pokud nám něco nevyhovuje, pokud se nám něco nelíbí, mračíme se. Je to jistá forma hodnocení dané situace. Zamračený výraz může rovněž znamenat projev jisté formy agrese, nejde ovšem o přímý agresivní akt, agresi spíše naznačuje. Poměrně dobře lze rozeznat například mimický výraz zoufalého člověka – obočí je zvednuté a stažené, zvednutá je i kůže čela, objevují se vrásky přes celé čelo, koutky úst směřují dolů. Mezi dva nejvýraznější neverbální mimické projevy vůbec patří smích a pláč. Tyto emoce lze naprosto bezpečně rozpoznat.

Nejvýznamnější funkcí nosu kromě dýchací funkce je i funkce čichová. Při nádechu dochází k mírnému pohybu chrupavek zevní části nosu, tento pohyb nosu je sice patrný, ale není výrazný. Jiná situace nastane v případě, že se u daného jedince objeví sexuální zájem o jinou osobu, zde jsou již pohyby nosu zcela zřetelné a viditelné. Souvisí to s posouzením osobního pachu osoby, o niž projevujeme zájem. Povytažení nosu signalizuje naši odmítavou reakci na působící podnět, například na nepříjemný zápach. K povytažení nosu směrem vzhůru dochází například i v situaci, kdy vyjadřujeme agresi, a podobně jako u zvířat má povytažení svalů kolem nosu za následek nadzvednutí horního rtu a větší či menší odhalení zubů, záleží na intenzitě působícího podnětu.<sup>73</sup>

Oblast úst se vyznačuje výraznou pohyblivostí. Například pocit radosti a štěstí se nejvýrazněji projevuje v dolní polovině obličeje. Stažený spodní ret může například signalizovat rozpaky či podřízenost. Otevřená ústa a široce otevřené oči signalizují úlek nebo překvapení, v takové chvíli nemáme své emoce pod kontrolou. Pevně sevřené rty mohou být projevem uzavřenosti, zdrženlivosti, rezervovanosti či jisté sveřeposti. Koutky úst natočené směrem vzhůru vyloudí na naší tváři úsměv. Naopak koutky

---

72 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 111

73 TEGZE, Oldřich (2003), s. 308 – 314



stažené směrem dolů mohou naznačovat vztek, pesimismus, depresi ale i přisnost. Otevřený a upřímný smích znamená většinou opravdovou radost, naopak křečovitý smích může signalizovat škodolibost, ironii, sarkasmus, nesouhlas nebo třeba i závist.<sup>74</sup>

Úsměv vnímáme především jako přátelské gesto, je-li vhodně použit při společenské komunikaci, přispívá k uvolněné atmosféře diskutujících osob, působí jako silně pozitivní signál. Úsměv se objevuje už u nemluvňat, je to vrozený signál sloužící k vyjádření radosti, spokojenosti, vzrušení či zájmu o něco. S přibývajícím věkem dětí se se pohyb rtů stává složitějším, tudíž se význam úsměvů hůře analyzuje, úsměv už zdaleka nemusí znamenat jen spokojenost. Dospělí úsměvem mohou vyjadřovat i jiné emoce, nejen štěstí, ale například i nejistotu, obavy či dokonce skrytou agresivitu.

V Lewisově knize „*Tajná řeč těla*“ se můžeme mj. dočíst i o Birdwhistellových výkumech úsměvu. Profesor Ray Birdwhistell a jeho kolegové se zabývali studiem úsměvu, význam signálu úsměvu se od samého začátku ukazoval jako diskutabilní, objevilo se i množství protikladných zjištění, nashromážděná data se obtížně analyzovala. Birdwhistell se například zabýval i zkoumáním spontánního úsměvu, zde při výkumech narazil na celkem zásadní problém – proměnlivost povahy spontánního úsměvu. Ta byla do značné míry způsobena rozdílnými zvyklostmi v odlišných kulturách. Například v Atlantě v USA je vnímáno jako normální běžné chování, pokud se mladá žena usměje na neznámého člověka, kterého právě potkala na ulici, v Buffalo je stejné chování považováno za nevhodné. Birdwhistell uvádí, že úsměv považovaný v jedné části země za pozitivní signál, automaticky neznamena, že je tomu tak i jinde. Jsou oblasti, kde úsměv signalizuje pochybnost či posměch.<sup>75</sup>

Zdá se, že velká rozmanitost mimické komunikace v různých kulturách nesouvisí ani tak s odlišným způsobem vyjadřování emocí, nýbrž s tím, co se na veřejnosti považuje za přípustné. Při jednom z Ekmanových pokusů sledovali američtí a japonští studenti filmový záznam operace lidského těla. Po skončení promítání vedli studenti diskusi o filmu. Ve dvou situacích – při promítání filmu i během následné diskuse, byly snímány obličejové studentů. Ve chvíli sledování dokumentu byly výrazy studentů obdobné. Ovšem při následné diskusi bylo možné rozpoznat u Američanů značnou nelibost, zatímco Japonci neprojevovali žádné emoce. V japonské kultuře je například považováno za nevhodné, pokud se ženy příliš usmívají. Japonky jsou tedy nuceny své úsměvy potlačovat. Ve Spojených státech neexistují v tomto smyslu pro ženy žádná omezení, ženy se mohou smát bez zábran. Na tomto konkrétním příkladu vidíme, že způsob vyjadřování emocí je u dvou rozdílných kultur shodný, liší se ale společenskými

---

74 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 126

75 LEWIS, David (1998), s. 82 – 83

pravidly stanovujícími způsob přijatelného projevu dané emoce na veřejnosti.<sup>76</sup>

Existují interkulturní rozdíly i v samotném dekodování významu mimických signálů. V jednom z experimentů měli japonští a američtí studenti hodnotit výrazy obličeje dané osoby – neutrální výraz a usmívající se obličej. Američané, jak se dalo očekávat, vyhodnotili usmívající se obličej jako přitažlivější, společenštější a inteligentnější než výraz neutrální. Japonští studenti sice hodnotili usmívající se obličej jako společenštější, nikoli však jako přitažlivější. Neutrální výraz byl japonskými studenty hodnocen jako inteligentnější<sup>77</sup>

Existují tři typy přátelského úsměvu: prostý, horní a široký. Mohou mít různou intenzitu od nízké až po vysokou, přičemž vyšší intenzita úsměvu znamená silnější sdělení. Prostý úsměv vzniká zdvižením koutků úst směrem nahoru, čím výše jsou naše koutky, tím vyšší intenzitu má náš úsměv. Prostý úsměv nižší intenzity signalizuje druhé osobě naši nejistotu či nedostatek sebevědomí. Potřebujeme-li působit solidním a jistým dojmem, neměli bychom tento druh úsměvu používat, signalizuje totiž plachost. Prostý úsměv vyšší intenzity se obvykle používá při komunikaci s někým, koho sice známe, ale nejsme s ním v úzkém kontaktu. Tento typ úsměvu vyjadřuje přátelské úmysly, důvěru a dobrosrdečnost. Při tomto typu úsměvu jsou koutky úst roztaženy více od sebe a jsou výše, ústa mohou být částečně pootevřená.

Při horním úsměvu je horní ret stažen natolik, že je možno vidět většinu horní řady zubů, dolní zuby však zůstávají skryté. Horní úsměv signalizuje naše mírumilovné úmysly, pokud ovšem jsou odkryté i dolní zuby signalizuje toto gesto hněv až agresi. Horní úsměv nižší intenzity vyjadřuje mírné potěšení ze setkání, tento úsměv bychom však neměli užívat při setkání s člověkem, kterého vidíme poprvé, v takovém případě je vnímán jako falešný. Například určití obchodníci, kteří chtějí své zboží prodat za každou cenu, užívají tento typ úsměvu, nebo dokonce i horní úsměv vyšší intenzity, k vytvoření rádobý srdečného dojmu. Tímto svým úsměvem naopak signalizují potenciálním zákazníkům svou faleš a své ne zrovna poctivé úmysly. Při horním úsměvu vyšší intenzity dochází k odkrytí většího počtu zubů horní řady, ústa jsou otevřena víc do šířky a oči jsou částečně přivřené. Horní úsměv vyšší intenzity však nemusí znamenat pouze to, že jsme potěšení, může také signalizovat přátelské vyjádření pochybnosti v dobrém nebo i pobavený úžas. Tento typ úsměvu bychom měli užívat jen pro styk s blízkými přáteli nebo s lidmi, s nimiž máme dlouhodobě dobré vztahy. Nežli použijeme tento úsměv, je třeba zvážit vhodnost situace, neboť jinak působíme falešným dojmem. A právě horní úsměv vyšší intenzity často vidáme na tvářích celebrit při

---

76 DEVITO, Joseph A. (2001), s. 129 – 130

77 Tamtéž, s. 130

setkání se svými obdivovateli.

Při širokém úsměvu jsou rty plně rozevřeny, takže je vidět horní i dolní řada zubů, oči jsou mírně přivřené. Široký úsměv vyjadřuje naše nejintenzivnější pocity radosti nebo štěstí (je signálem maximálního přiblížení) a měl by být užíván pouze ve chvílích zábavy s přáteli nebo při hraní různých společenských her a podobně, použít tento úsměv jako formu uvítání je naprosto nevhodné.<sup>78</sup>

## 5 Zraková komunikace, řeč našich pohledů

Komunikace pohledem patří mezi klíčové prostředky neverbální komunikace. Pohledy očí jsou velice silným komunikačním nástrojem, neboť při každé sociální interakci osob dochází k očnímu kontaktu. Pomocí zraku dekódujeme komunikační signály vysílané druhými lidmi, ale nejen to, prostřednictvím očí také my sami vysíláme svá komunikační sdělení. Oči tedy slouží jako vysílače i přijímače neverbálních signálů při vzájemné komunikaci mezi dvěma či více osobami. Navázání očního kontaktu znamená počátek vzájemné komunikace, pohled vyslaný směrem k příjemci naznačuje náš zájem o partnera, náš zájem komunikovat, naopak vyhýbání se očnímu kontaktu signalizuje náš nezájem o komunikaci. Jak je pohled interpretován, závisí na konkrétní situaci, zrakový kontakt může mít přátelský či nepřátelský význam, což se opět projevuje v komunikačních vzdálenostech. Existuje široká škála variant pohledů. Na zrakové komunikaci se nepodílí jen samotné oči, nýbrž i řasy, oční víčka, obočí a oční svaly. Zrakový kontakt je tedy pro regulaci sociálních interakcí mezi lidmi zcela zásadní, zrakový kontakt téměř vždy doprovází interpersonální verbální komunikaci.<sup>79</sup>

Lze tedy konstatovat, že lidé se vzájemně dívají jeden na druhého především proto, aby o sobě získali informace. Také platí, že při vzájemné interakci se lidé častěji dívají na osoby, které jsou jim sympatické nebo které mají rádi. Byly provedeny různé pokusy, které prokázaly, že pohled je považován za signál náklonnosti k druhé osobě. Černý se zmiňuje o Mehrabianových pokusech ohledně četnosti očních kontaktů. Mehrabian prokázal, že pokud vede experimentátor rozhovor se dvěma osobami, pak se cítí být více preferována ta osoba, na kterou se experimentátor díval při pokusu častěji. V obdobných experimentech se rovněž ukázalo, že směr pohledu je mnohem efektivnější než například orientace celého těla.<sup>80</sup>

Černý rovněž ve své knize hovoří o Kendonových pozorováních týkajících se fázi očního kontaktu. Kendon si všiml, že při vzájemných interakcích mezi lidmi existují

78 LEWIS, David (1998), s. 84 – 90,

79 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 127

80 Tamtéž, s. 128

dvě fáze pohledu z očí do očí. Ještě předtím, než dané osoby zahájí samotnou interakci, je nejprve vyslán zrakový kontakt z větší vzdálenosti, což naznačuje vzájemnou ochotu jednání uskutečnit. Tuto ochotu musí doprovázet ještě další neverbální signály jako například úsměv či pokývání hlavou. Když se po tomto počátečním iniciačním pohledu dané osoby k sobě postupně přibližují, přímému očnímu kontaktu se již vyhýbají, k opětovnému navázání zrakového kontaktu dochází až v okamžiku, kdy diskutující zaujmou komunikační postoj.<sup>81</sup>

Obdobně jako v případě mimiky se zraková komunikace uplatňuje především v osobní a sociální zóně. Při komunikaci s přáteli, s osobami blízkými, s osobami, kterých si vážíme nebo které jsou nám z nějakého důvodu sympatické, se komunikační vzdálenost zmenšuje. Během rozhovoru potom máme lepší možnost navázání zrakové komunikace, dochází k příklonu, v případě, že sedíme, pokud stojíme, přistupujeme blíže, dochází ke zmenšení vzdálenosti. V opačném případě (osoby nesympatické či neznámé) volíme větší komunikační vzdálenost, dochází tedy k oddálení či odklonu. V případě komunikace více osob, to jakou zaujmou vzdálenost, záleží na tom, v jakém vzájemném vztahu jsou. Jedná-li se o skupinku přátel, možnost očního kontaktu je vítána, osoby tedy stojí blíže k sobě a zároveň zaujmají takové postavení, aby všechny zúčastněné osoby měly možnost zrakové komunikace.

## 5.1 Charakteristika řeči našich očí

Na co je třeba se zaměřit při pozorování řeči očí? Křivohlavý ve své publikaci podává výčet nejdůležitějších bodů:

- Zaměření směru pohledu při komunikaci – jde o sledování směru, kam je pohled zaměřen, tzv. zacílení pohledu, zde hovoříme o tzv. terčích. Terčem pohledu může být nějaký předmět nebo část předmětu, v sociálních interakcích jsou však takovým terčem druzí lidé, tedy osoba či osoby, na které se právě díváme.
- Doba trvání bodového zaměření pohledu – tedy jak dlouho si daná osoba prohlížela druhou osobu, jak dlouho se jí dívala do tváře apod.
- Četnost pohledů na různé terče – v zorném poli se často objeví i více osob než jen jedna, je tedy možné sledovat, kolikrát jsme se během skupinové komunikace podívali na jednotlivé diskutující osoby.
- Sled pohledů (sekvence) – díváme-li se na skupinku lidí, můžeme určit nejen četnost pohledů věnovaných jednotlivým osobám, délku pohledu, ale i pořadí, tzn. na koho jsme se podívali předtím, než jsme se podívali např. na osobu B, na

---

81 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 128

jakou osobu jsme pohlédli poté, co jsme odvrátili zrak od osoby B.

- Celkový objem pohledů – kolikrát a jak dlouho jsme na danou osobu pohlédli  
Sečteme-li všechny časy pohledů věnované určité osobě, hovoříme o tzv. celkovém objemu pohledů, který je důležitým ukazatelem sociálního zájmu.
- Úhel pootevření očních víček – díváme-li se na určitého jedince, můžeme se na něj dívat buď s přivřenými očima, nebo naopak s očima otevřenými dokořán. Prokázalo se, že jsou lidé schopni rozlišit 35 různých úhlů pootevření očních víček s 95% jistotou.
- Průměr zornice – velikost pupily – tento údaj je důležitý z hlediska diagnostiky úrovně emocionálního vzrušení při pohledu na konkrétní danou osobu.<sup>82</sup>  
Zornice se obvykle rozšiřuje s menší intenzitou světla, toto se děje spontánně. Pupily se také rozšiřují například při zvýšeném zájmu o něco či o někoho, při zvýšené otevřenosti a upřímnosti, při relaxaci a spokojenosti, při sexuálním zájmu, po požití alkoholických nápojů ale i po požití některých typů drog. Při velké intenzitě světla, při únavě, nedostatku zájmu, smutku, stresu, nespokojenosti, nedůvěře či nenávisti se zorničky zužují. Při použití některých drog rovněž dochází k zúžení zornic. Je však třeba uvést, že lidé jsou individuálně odlišní mírou rozšíření pupil. Takže například menší velikost zornic určité osoby při stejném podnětu ještě zákonitě nemusí znamenat menší zájem než u osoby s větším průměrem zornic.<sup>83</sup>
- Batolata a malé děti mají větší zornice než dospělí. Bylo prokázáno, že v přítomnosti dospělé osoby dochází ke zvětšení dětských zornic, dítě potom vypadá roztomileji, což vede k udržení stále pozornosti dospělé osoby.<sup>84</sup>
- Odklon směru pohledu od normály obličeje (normálou se rozumí osa kolmá na plochu). Dívat se na druhého můžeme tak, že natočíme obličej přímo na něj, ale také tak, že druhého sledujeme tzv. „po očku“, tedy např. se skloněnou či natočenou hlavou nebo také zpod řas.
- Mrkací pohyby – při pohledu na něco, na někoho, dochází k mrkacím pohybům víček. Lze sledovat buď obecnou frekvenci mrkání nebo časový záznam, kdy k mrkání došlo a kdy nikoliv.<sup>85</sup>
- Při nervozitě nebo při nejistotě bývá počet mrknutí častější, při rozčilení to může být až 100x za minutu, v klidovém stavu, ve stavu jistoty to bývá 5x až 6x za

---

82 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 77 – 79

83 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 129

84 PEASE, Allan (2001), s. 79

85 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s.79

minutu.<sup>86</sup>

- Tvary a pohyby obočí – obočí může být spuštěné dolů nebo výrazně zdvižené směrem nahoru, existuje celá řada mezistupňů mezi oběma těmito extrémy. Při pohybu obočí zároveň dochází i k deformacím kůže, což způsobuje různý tvar obočí. Existují typologie tvarů obočí, které zmiňují více než 40 různých tvarů deformace obočí.
- Tvary vrásek kolem očí – při pohledu na určitou osobu se objevuje častá deformace kůže v okolí očí – objevují se vrásky mezi očima, po stranách očí, na čele nad očima ale i u kořene nosu. Vrásky mohou mít různý tvar, existuje i katalog různých typů vrásek okolo očí, který nám může být nápomocen při zaznamenávání výrazu.<sup>87</sup>

Toto jsou fakta získaná prostřednictvím pozorování a experimentů, na jejich základě lze učinit určité závěry ohledně zrakové komunikace.

## 5.2 Co nám říká různá délka pohledů

- Déle se díváme na osoby, kterých si vážíme
- Delší dobu pohledu věnujeme rovněž osobám, které jsou služebně starší. Průzkumy v pracovních kolektivech ukázaly, že déle se díváme nejen na svého nadřízeného, ale i na kolegy služebně starší, dalo by se říci, že si vážíme jejich zkušeností.
- Dlouhý pohled zaměřujeme na námi preferované osoby, kterým z nějakého důvodu dáváme přednost, které máme rádi. Tento závěr však platí pouze v první fázi navazování přátelství, ve fázi, kdy se teprve seznamujeme. Naším cílem je získat kladný postoj partnera. Jakmile se nám podaří navázat úzký přátelský vztah, pohledová činnost se mění. Chováme se tedy tak, jako bychom si byli naprosto jisti náklonností našeho nejlepšího přítele, proto mu již nevěnujeme tak dlouhé pohledy a nedíváme se na něj tak často. Stačí se jen občas krátkým pohledem přesvědčit, že zde stále ještě je a že se na našem vztahu nic nemění.
- Pohledy určené přátelům a nepřátelům. Lidem, s nimiž jsme v přátelských vztazích a které máme rádi, věnujeme mnohem více pozornosti, díváme se na ně déle než na osoby, které jsou nám nesympatické, na osoby, které nemáme rádi.
- Pohledy na osoby známé a neznámé. Lidem, které známe, věnujeme podstatně více pohledové pozornosti nežli osobám neznámým.

---

86 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 129

87 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 79

- Vůbec nejdelší pohledy věnujeme těm lidem, o které velice stojíme, ale nejsme si zcela jisti, že i oni k nám mají stejně kladný postoj jako my k nim. Typickým příkladem takového chování může být například chování mladého muže snažícího se o navázání vztahu s dívkou, která se mu líbí. Nejde jen o délku trvání, ale i o četnost očních kontaktů.<sup>88</sup>

Z délky pohledů lze vyčíst, v jakém vztahu jsou komunikující osoby. Delší pohledy věnujeme lidem blízkým, které máme rádi, přátelům, osobám, které známe, lidem, kterých si vážíme a osobám, o jejichž přízeň velice stojíme. V takových případech zaujímáme menší vzdálenost k osobám s nimiž komunikujeme, jejich pohledy v nás vyvolávají příjemné pocity a stojíme-li blíže, máme lepší možnost komunikace pohledem. Pokud komunikujeme s osobami, které nemáme rádi, s osobami nesympatickými, případně s osobami neznámými, udržujeme větší vzdálenost, o intenzivní oční kontakt není z naší strany zájem. Bohužel s některými lidmi jsme nuceni komunikovat i přesto, že bychom se jim raději „vyhnuli obloukem“. Zde volíme co největší možnou vzdálenost, intenzita pohledů je nízká.

### 5.3 Příjemné a nepříjemné pohledy

Pohled, který trvá bez přerušení delší dobu, nám je nepříjemný. V lidové terminologii v tomto smyslu hovoříme o „civění“ či „zírání“. Na druhou stranu je ale rovněž nepříjemné, pokud se na nás při komunikaci druhá osoba ani nepodívá. V případě, že se na nás druhý člověk nepodívá, i přesto, že by mohl, pak takové chování obvykle považujeme za ignorování či lhostejnost, takový způsob komunikace v nás vyvolává nelibé pocity. Toto ovšem nelze považovat za axiom, existují ostýchaví lidé nebo některé děti, které se očnímu kontaktu vyhýbají.

Mužům je obecně příjemné, pokud se na ně dívá mladší, případně stejně stará žena. Co se týče pohledu jiných mužů, pak jsou jim příjemnější pohledy mužů mladších, než jsou oni sami, nejméně příjemné jsou jim pohledy mužů zhruba stejného stáří. Ženám je příjemnější, pokud se na ně dívají mladší ženy a je jim rovněž příjemnější mužský pohled než pohled ženský. Asi nejvíce kladnou odezvu u žen vyvolává pohled mužů přibližně stejného stáří nebo o něco mladších, naopak za nepříjemný považují ženy pohled mužů o generaci starších. Za nejméně příjemný považují ženy pohled žen přibližně stejného věku, jako jsou ony samy.<sup>89</sup>

Pohledy, jež jsou vnímány jako příjemné, vedou ke komunikačnímu přiblížení

<sup>88</sup> KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 79 – 80

<sup>89</sup> Tamtéž, s. 80 – 81

osob, nepříjemné pohledy ke komunikačnímu oddálení. Nepříjemný pohled nás například nutí odvrátit pohled, sklopit oči, poodstoupit či změnit orientaci těla.

Bylo zjištěno, že v průběhu sociální interakce dochází k téměř nepřetržitému pohybu očí. *„Yarbus studoval pohyby očí u lidí, kteří sledovali sadu fotografií, a zjistil, že se jejich oči pohybují v opakovaném rytmu fixace na zajímavých místech, jako jsou oči nebo ústa zobrazených lidí. Tyto fixace trvaly v průměru třetinu sekundy a byly spojeny s velmi rychlou oční rotací.“*<sup>90</sup>

V konverzaci existuje spojení mezi řečí a pozorováním. Díky pozorování partnera získáváme zpětnou vazbu, která také slouží během komunikace jako synchronizační signál a signál, jenž doprovází verbální projev. Při poslechu sledujeme svého partnera dvakrát více než při mluvení. To souvisí s tím, že při mluvení většinou nechceme být ničím vyrušováni, potřebujeme se soustředit na svou myšlenku, na partnera se tedy díváme ve chvíli, kdy potřebujeme jeho odezvu na nějakou důležitou část našeho sdělení. Kombinace pohledu a mluveného slova vytváří při komunikaci úzce propojený systém. Například pokud jsme skončili se svým sdělením, pohled na partnera na konci výpovědi slouží jako jakási tečka za větou a zároveň máme čas na zaznamenání reakce ze strany partnera. Podle Argylea hraje pohled klíčovou roli při všech sociálních interakcích už tím, že otevírá komunikační kanál pro příjem zrakových podnětů a signálů, které zase představují hlavní zpětnou vazbu při komunikaci mezi osobami.<sup>91</sup>

*„Argyle a Dean tvrdí, že intenzita pohledu v interakci je výslednicí konfliktů dvou sil, síly dívat se a síly vyhybat se pohledu. Pokud má jedna osoba druhou v oblibě, je rovnováha porušena a pohled trvá déle. Argyle také zjistil, že intenzita pohledu stoupá úměrně narůstající vzdáleností a Exline prokázal, že při konverzaci o intimních tématech se na sebe lidé dívají méně než při méně intimních tématech rozhovoru.“*<sup>92</sup>

Střetnutí pohledů dvou osob při vzájemné interakci lze považovat za vrchol neverbální komunikace. Existují ovšem dvě rozdílné kvality tohoto vzájemného střetu. Pohled z očí do očí může být signálem kladných přátelských vztahů, vztahů plných pochopení a vzájemné důvěry, v tomto případě se jedná o komunikaci přiblížením, nebo naopak vyvrcholením negativních vztahů, založených na nepřátelství, což se projevuje i v jazyce například slovním spojením „probodával ho svýma očima“. V případě nepřátelství takový pohled signalizuje například výzvu k boji beze slov. Prostřednictvím pohledu očí může být signalizována i další důležitá dimenze interpersonálních vztahů – hrozba. Například u zvířat bývá hrozba bývá často signalizována upřeným pohledem.

---

90 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 130

91 Tamtéž, s. 130

92 Tamtéž, s. 131



Pokud nemá recipient zájem o otevřený souboj, volí opačnou taktiku – sklopí oči, což znamená signál podřízenosti, signál podvolení se.

Intenzitu pohledu rovněž ovlivňují rozdíly v dominanci a sociální status osob. Ti, kdo vysílají delší vizuální signály, jsou ostatními považováni za dominantnější. Střetnou-li se pohledy lidí neznámých nebo lidí, jež k sobě nechovají zrovna přátelské vztahy, potom dochází k boji „kdo s koho“ – kdo se vydrží dívat déle. Střetnou-li své pohledy dva jedinci, z nichž jeden je člověk s výraznou tendencí k dominanci a druhý jedinec je člověk mírný a submisivní, obvykle vítězí dominantní jedinec. Rovněž bylo zjištěno, že osoby s vyšší mírou afiliace (tzn. lidé, kteří mají potřebu přátelství, potřebu užšího styku s druhými lidmi) to v „souboji pohledů“ vzdávají dříve. Pohledem taktéž můžeme signalizovat například soutěživost nebo snahu o spolupráci, zde však záleží na konkrétní situaci.<sup>93</sup>

## 5.4 Směrování pohledu

V sociální interakci je důležitá nejen délka pohledu, ale také oblast, kam směřujeme svůj pohled. Tato okolnost rovněž ovlivňuje výsledek rozhovoru nebo jednání. Vedeme-li nějaké obchodní jednání, je vhodné svůj pohled zaměřit na pomyslný trojúhelník v horní části obličeje vymezený partnerovými očima, vrchol trojúhelníku je zhruba ve středu čela. Tento pohled navozuje seriózní atmosféru. Při společenských setkáních lidé zaměřují svůj pohled na dolní část obličeje partnera, do trojúhelníku tvořeného spojnicí mezi očima druhého a vrcholem ve středu úst. Tímto pohledem navozujeme společenskou úroveň. Důvěrný pohled zahrnuje poněkud větší oblast, při pohledu z blízka je tento trojúhelník tvořen partnerovými očima a středem hrudníku. Při pohledu z větší dálky zasahuje tento pomyslný trojúhelník od očí až k rozkroku. Důvěrný pohled naznačuje snahu o přiblížení. Tímto pohledem dáváme určité osobě najevo svůj zájem. Je-li zájem opěťován, vysílá daná osoba stejný pohled směrem k nám. Pohled úkosem signalizuje zájem nebo naopak nepřátelství. Ve spojení s úsměvem a lehce pozvednutým obočím naznačuje zájem, často bývá používán i jako signál při dvoření. Ve spojení se svraštělým obočím a svěšenými koutky úst naznačuje podezřívání, kritický či nepřátelský postoj, signalizující komunikační oddálení. Pro zdárný průběh komunikace je tedy rovněž důležité, kam směřujeme svůj pohled.<sup>94</sup>

## 5.5 Osoba v roli pozorovatele a pozorovaného

V běžném životě existují situace, kdy máme pocit, že jsme více pozorováni

93 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 131 – 132

94 PEASE, Allan (2001), s. 80 – 81

a naopak situace, kdy jsme sami v roli pozorovatelů.

- Komunikuje-li mladší člověk se starší osobou, má obvykle pocit, že je v centru pozornosti staršího člověka, že je více pozorován.
- Osoba, která je při komunikaci více zalita světlem, obvykle má pocit, že je více sledována, že je na ni soustředěna pozornost. Naopak osoba nacházející se v přítomnosti má dojem, že ač sama nepozorována může dobře sledovat ostatní.
- Ženy obecně si cítí být více pozorovány, než-li ony samy pozorují ostatní.
- Ten, kdo právě hovoří, se po právu cítí být ostatními více pozorován.
- Rovněž také osoba služebně výše postavená, se cítí být v centru zájmu ostatních, má pocit, že je více sledována.<sup>95</sup>

Byly učiněny pokusy, které prokázaly, že čím menší je během komunikace zrakový kontakt s partnerem rozhovoru, tím nepříjemnější pocit má pokusná osoba. V tomto případě šlo o pokus, kdy si experimentátor nejprve nasadil černé brýle, později dokonce masku zakrývající celý obličej. Pokusná osoba nabyla dojmu, že je intenzivně sledována, že je více objektem pozorování nežli partnerem při komunikaci. Tento nepříjemný pocit se projevil i ve slovním projevu pokusné osoby, a to například snížením počtu slov během rozhovoru a v délce samotných vět. Byla-li omezena možnost zrakového kontaktu, pokusná osoba v rozhovoru užívala kratší věty a konverzace nabyla poněkud strohý charakter.<sup>96</sup>

Zajímavé byly i pokusy se zkušenými hráči karet. Pokud měl jejich soupeř nasazený černé brýle, málokdy se i těmto zkušeným hráčům podařilo vyhrát. Bylo to způsobeno tím, že nemohli sledovat řeč očí soupeře, jeho emoce, například rychlé rozšíření zornic může naznačovat, že protihráč dostal dobré karty. Je také známo, že zesnulý řecký miliardář Aristoteles Onassis při obchodních jednáních používal tmavé brýle, aby svými očima neprozradil obchodním partnerům či soupeřům své myšlenky, emoce a dojmy. Lze tedy říci, pokud s někým hovoříte, dívejte se mu do očí, oči jsou jako otevřená kniha, v níž lze číst skutečné pocity druhého.<sup>97</sup>

## **6 Posturologie – komunikace prostřednictvím postojů a držení těla**

Posturologie se zabývá komplexně držením těla, uspořádáním těla v prostoru,

---

95 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 81

96 Tamtéž, s. 76

97 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 61

napětím či uvolňování těla, náklonem, natočením či odvrácením těla, náklonem a natočením hlavy. Při komunikaci v osobní či společenské zóně rovněž vysíláme tímto způsobem svému partnerovi určité signály. Poloha rukou či nohou, celkové napětí či uvolnění, natočení těla a uspořádání našeho těla v prostoru, to vše vypovídá o našem momentálním emočním naladění, postoji k partnerovi a danému sdělení.<sup>98</sup> Jednotlivými polohami těla, natočením těla, příklonem, odklonem apod. vyjadřujeme přiblížení nebo naopak oddálení při vzájemných interakcích, opět záleží na konkrétní situaci. Například natočením těla od komunikačního partnera vyjadřujeme svůj nezáměr o téma rozhovoru či nesympatie k partnerovi, tímto způsobem naznačujeme snahu o ukončení komunikace, jedná se tedy o akt komunikačního oddálení.

Například i způsob chůze poskytuje druhému informace ohledně naší osoby. Někdo kráčí hrdě a zpřímá, jiný se spíše krčí. Chůze představuje vrchol senzomotorické koordinace pohybů těla, je vědomým, volným projevem jedince. Způsob chůze jasně vypovídá o osobnosti jedince, o míře jeho spontaneity, sebekontroly nebo například o i jeho fyzické kondici či momentální psychickém naladění, z rychlosti chůze můžeme vyčíst i temperament osoby.<sup>99</sup>

Při vzájemné interakci je taktéž důležitá souvztažnost těl osob, které spolu komunikují. To, jaká je poloha těl účastníků v průběhu komunikace, naznačuje, v jakém vzájemném vztahu jsou dané dvě osoby a jaký je jejich názor na obsah sdělení.<sup>100</sup>

*„Pokud jsou pózy ve shodě, jedná se o vytvoření pozitivních vztahů, o porozumění a sympatii. Pokud nejsou ve shodě, jde spíše o negativní vztah, o nesympatii. Pokud si dva lidé sdělují nějaké těžkosti, je možno vidět na jejich póze souhlasnost, protože oba mají hlavy svěšené, dívají se před sebe s výrazem zaujetí.“<sup>101</sup>*

## 6.1 Příklon a odklon v komunikaci

Pozorujeme-li dvě osoby při vzájemné interakci, je třeba si všimnout nastavení jednotlivých částí těla každého z nich, zda jsou polohy jejich těl ve shodě či nikoliv, jaký je jejich postoj – zda je harmonický či disharmonický. Osoby se svými postoji mohou vzájemně doplňovat nebo naopak signály těla jedné z osob naznačují, že tu shoda není, tato osoba se snaží odklonit, distancovat se svou polohou těla, vyvázat se

---

98 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 127

99 TEGZE, Oldřich (2003), s. 223

100 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 127

101 Tamtéž, s. 127

z kontaktu s druhou osobou.<sup>102</sup> Příklon signalizuje komunikační akt přiblížení, při odklonu dochází k zvětšení komunikační vzdálenosti mezi osobami, tedy ke komunikaci oddálením.

Sedí-li dvě kamarádky v kavárně s hlavami nakloněnými k sobě v družném rozhovoru, jejich řeč těla naznačuje, že jsou zaujaty tématem rozhovoru. Pokud se během rozhovoru přikloníme k druhému člověku, tímto pohybem těla mu signalizujeme naše zaujetí, naši ochotu naslouchat. Naopak odklon od partnera či ruce zkřížené na prsou naznačují náš nezáměr. Pokud to je možné, měli by rovnocenní partneři v průběhu komunikace buď oba dva sedět nebo stát. Pokud jedna z osob stojí, je automaticky nadřazena osobě sedící.<sup>103</sup> V tomto případě hovoříme o vertikální posturologii.

## 6.2 Tělesné polohy při komunikaci

Definujeme-li tělesnou polohu nebo jinak řečeno fyzický stav, chápeme tento postoj z hlediska statického, jako moment určité časové stálosti. Ve skutečnosti však člověk plynule přechází z jedné polohy těla do polohy druhé. To znamená, že určité poloze předcházela poloha jiná a další poloha bude následovat. Tělesné polohy – fyzické postoje – můžeme sledovat například u jednotlivých izolovaných osob. Zkoumat je však můžeme i v rámci interakce daného jedince s osobou, s níž komunikuje, v případě více osob jako jev skupinové interakce.<sup>104</sup>

Při vzájemné komunikaci může člověk stát, sedět, ležet nebo klečet. Každá z těchto základních poloh se vyznačuje velkou variabilitou, existuje velké množství různých konfigurací, lišících se polohou rukou, nohou, hlavy, krku, sklonem trupu apod. Držení těla je jedním ze základních prostředků vyjadřování interpersonálních vztahů. Z držení těla lze vyčíst i momentální psychický stav hovořící osoby. Psychologům nejde jen o vlastní popis různých fyzických postojů těla a jednotlivých konfigurací, ale především o nalezení určitých souvislostí mezi polohami těla a konkrétním významem sdělení. Verbální projev je doprovázen určitým držením těla a určitou gestikou. Existují jistá pravidla a společenské konvence ohledně užívání jednotlivých postojů v konkrétních situacích.<sup>105</sup>

Držení těla a celkový výraz těla o nás poskytuje druhému člověku velké množství informací. Týká se to všech pohybů našeho těla – chůze, sedu, postojů. Správné držení

---

102 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 58

103 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 61

104 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 60

105 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 62

těla je důležité nejen ze zdravotního hlediska, ale i z hlediska uplatnění jedince ve společnosti. Přicházíte-li k někomu s rameny svěšenými dopředu, vaše záda jsou ohnutá, pánev a břicho povolené, na své okolí působíte velice nejistým dojmem. Takový člověk je stažen sám do sebe, nevyzařuje žádnou vnitřní energii, objevuje se tendence k přehlížení takového jedince okolím. Naopak přirozený vzpřímený postoj s rameny od sebe a hlavou nahoře, široký otevřený hrudník a rovná záda signalizují jistotu a správnou dávku sebevědomí daného člověka. Toto ovšem neplatí zdaleka vždy. Vadné držení těla může být rovněž způsobeno různými chorobami. Rovněž i nedostatek pohybu a časté sezení u počítače vede k vadnému držení těla a celkové tělesné neobratnosti. To se týká hlavně dětí školního věku a adolescentů.<sup>106</sup>

Je-li člověk sám a ví, že není nikým pozorován, zaujímá většinou poněkud odlišnou polohu než pokud má pocit, že by mohl být pozorován nějakou osobou nebo v případě, že je ve společnosti další osoby či dalších osob. Příkladem může být pohodlný a poněkud uvolněný „posed“ osoby jenž se nachází v místnosti sama. Jakmile ovšem do místnosti vstoupí další osoba, okamžitě narovnáme záda a sedneme si správným způsobem.<sup>107</sup>

Hovoří-li spolu dva lidé, jejich vzájemná poloha během komunikace naznačuje, nakolik důležité je pro mluvčího dané téma rozhovoru, jak moc se snaží svého partnera přesvědčit například o správnosti svého názoru. Z polohy posluchače je zase možno vyzpozorovat, zda ho téma rozhovoru zaujalo, zda je ochoten partnerovi naslouchat, zda slídí stejný názor nebo naopak je jeho pohled na věc jiný.<sup>108</sup>

### **6.3 Kongruentní, nekongruentní postoj, imitace emocí**

Při vzájemném setkání dvou či více osob mohou tyto osoby zaujmout při komunikaci buď kongruentní postoje – tzn. relativně shodné postoje (komunikační přiblížení) nebo postoje nekongruentní, účastníci nejsou ve shodě, každá z osob zaujme jiný postoj (komunikační oddálení). Jak jsme již uvedli výše, příklonem či odklonem vyjadřujeme svůj souhlas či nesouhlas. Toto ovšem není jediný způsob, jak vyjádřit svůj názor. Představme si nějakou skupinu lidí, kteří mezi sebou komunikují a mezi dvěma účastníky rozhovoru dojde k nějakému zásadnímu rozporu a dochází k vyhocení situace. Jedna z osob je přesvědčena o své pravdě a tato osoba zdůrazňuje své přesvědčení například tím, že si dá ruce v bok. Jiná z osob je opačného názoru, ruce má

---

106 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 63

107 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 62

108 Tamtéž, s. 62

zkřížené na prsou. Ostatní účastníci výměně názorů jen přihlížejí a ač se sami do do diskuze nezapojili, tedy slovně nevyjádřili s kým sympatizují, přesto to je patrné z jejich postojů a konfigurací.<sup>109</sup>

Co tedy vede k tomu, že daná osoba zaujme tu či onu polohu při interakci s druhou osobou (osobami)? Můžeme konstatovat, že zde existuje celá řada faktorů. Mezi důležité faktory patří temperament, kvalita mezilidských vztahů mezi komunikujícími osobami, kulturní podmíněnost a momentální psychické naladění účastníků komunikace. Křivohlavý shrnuje problematiku takto: *„poloha, kterou člověk v sociální interakci zaujímá, do určité míry vyjadřuje celkový postoj tohoto člověka k tomu, co se kolem něho děje. Vzniká do jisté míry „automaticky“ po zvážení celé situace a po zaujetí osobního postoje. Tento psychický postoj pak vyjadřuje konfigurací všech částí těla – fyzickou polohou a fyzickým postojem. Mimořádný význam při tom má vzájemná poloha osob v bezprostředním osobním styku. To naznačuje, o jaký druh interakce jde, jaká je atmosféra v daném setkání, jak se styk lidí vyvíjí atp. Naznačuje do určité míry i to, kterým směrem se bude setkání dále vyvíjet.“*<sup>110</sup>

Pozorujeme-li nějaké osoby při vzájemné interakci, můžeme si všimnout, že někteří z nich během komunikace zaujmou stejný postoj či dokonce používají stejná gesta. Tímto napodobováním sdělují svému partnerovi, že souhlasí s jeho názorem. Tento jev nazýváme napodobování – imitace nebo též zrcadlení. Partneři se budou vzájemně napodobovat do té doby, dokud budou v názorové shodě. Zrcadlení rovněž často vidáme mezi dobrými známými, mezi lidmi stejného společenského postavení nebo například mezi manželi, kteří mají stejný způsob chůze, sezení či stání. Schefflen při svých pokusech zjistil, že dva lidé, jež jsou si vzájemně cizí, se pečlivě vyhýbají tomu, aby zaujali stejnou polohu jako jejich protějšek.<sup>111</sup>

## 6.4 Stoj vzpřímený a genderové rozdíly

Stoj vzpřímený, jeden ze základních postojů, v sobě nese jisté genderové rozdíly. Je třeba poukázat na to, že první aktivitou v nové sociální interakci je identifikace partnera z hlediska pohlaví. Při této identifikaci dochází k rychlému hledání určitých znaků, jež nám pomohou pohlaví určit. K identifikaci často stačí jen posouzení drobných reakcí těla, tedy hledáme shodu mezi jednotlivými proporcemi těla – sekundárními znaky dané osoby a projevem jejího sociálního chování (model „mužskosti“ a „ženskosti“), jak je

---

109 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 63

110 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 65

111 PEASE, Allan (2001), s. 99 – 100

stanoveno společenskými zvyklostmi a tradicemi dané kultury. Prismatem své vlastní kultury tedy hodnotíme to, co vidíme. Stručně řečeno to, co považujeme za mužské či ženské, hledáme v projevech chování dané osoby při vzájemném setkání. Sledujeme její gesta, mimiku, hlasový projev, oblečení apod. Postoj je rovněž důležitým zdrojem informací. Tedy podaří-li se nám během zlomku vteřiny bezpečně identifikovat pohlaví partnera, můžeme se nyní zaměřit na pozorování dalších tělesných projevů, projevů přisuzovaných danému pohlaví.<sup>112</sup>

Samozřejmě, že existují interkulturní rozdíly, avšak navzdory tomu lze říci, že většině společností je muž či mužskost spojována s dominancí, silou a pocitem jistoty. U žen je zase převažuje jemnost a city. To se projevuje mj. i v tělesném postoji. Muž stojí jistě s mírně rozkročenýma nohama, ženský postoj je jiný. Žena má nohy u sebe, jedna noha je nakročena mírně vpřed. Tyto postoje jsou rozdílné, každý z postojů v nás vyvolává jiné pocity. Rozdílnost postojů se ovšem netýká vnitřní stability jedince. Na fyzické stabilitě těla se podílí více faktorů, jedním z nich je i již zmiňované správné držení těla. Dalším faktorem ovlivňujícím stabilitu je i velikost plochy, kterou při postoji zaujímáme. Jedná se o velikost plochy mezi oběma chodidly.<sup>113</sup>

Posturologie se rovněž uplatňuje i v rovině vertikální. Obecně platí, že vyšší lidé působí dojmem větší autority, menší lidé při jednání s takovými osobami mohou získat dojem méněcennosti. Snížení výšky je již od dávných dob symbolem pro vyjádření nadřazenosti a podřízenosti – setkáme-li se například s královnou či jiným členem královské rodiny, svou úctu vyjádříme právě snížením své výšky. Muži skloní hlavu, a pokud mají klobouk, smeknou, ženy se ukloní. Pravidla pro setkání se řídí etiketou, protokolem. V běžném životě se rovněž uplatňuje celá řada pravidel. Tato pravidla jsou konvencí, uznávanou v určité společnosti, existují tedy významné interkulturní rozdíly. Ve společenském styku se uplatňuje celá řada pravidel, například v evropském kulturní prostředí obecně platí, že ženy mají přednost před muži, starší před mladšími a existují i pravidla v pracovně-právních vztazích.<sup>114</sup>

## 6.5 Sezení

Další obvyklou tělesnou polohou při komunikaci je sezení. Poloha v sedě se uplatňuje při komunikaci v osobní a sociální zóně. Jak již bylo řečeno, je-li nám někdo sympatický obvykle zaujímáme polohu blíže k sobě. V současné době existuje řada profesí vykonávaných v sedě. Někteří z nás tedy stráví mnoho hodin denně sezením na

---

112 TEGZE, Oldřich (2003), s. 201

113 Tamtéž, s. 202 – 203

114 PEASE, Allan (2001), s. 102

židli, uvádí se, že během celého produktivního života celkem prosedíme 80 tisíc hodin.<sup>115</sup> Z některých poloh, které zaujmeme při sezení na židli lze mnohé vyčíst. Je třeba mít na paměti jedno ze základních pravidel, nikdy nestojíme, pokud nějaká osoba při komunikaci sedí, pokud ovšem nemáme v úmyslu dotyčného ovládnout či zastrašit, výška jasně signalizuje dominanci. Chceme-li předejít komunikačnímu konfliktu, neměli bychom si sedat příliš blízko vedle neznámé ženy nebo proti neznámé osobě mužského pohlaví. Pokud je to možné, je třeba si na počátku konverzace sednout vedle muže a tvářit v tvář ženě.<sup>116</sup>

Během komunikace v sedě lidé zaujímají různé polohy, které nám signalizují určité informace o dané osobě, o jejích úmyslech či cílech, jichž chce při komunikaci dosáhnout. Například náklon směrem k druhé osobě signalizuje nutnost či naléhavost sdělit posluchači své trápení. V průběhu komunikace může dojít ke změně polohy, například pokud posluchače zaujme dané téma a projeví svůj zájem příklonem k mluvčímu. Příklon se rovněž objeví ve chvíli, kdy potřebujeme mluvčímu naznačit svou empatii a podporu. K odklonu od mluvčího dochází například, jsme-li káráni. Gesto skřížených nohou či rukou při komunikaci naznačuje odmítavý nebo obranný postoj, rovněž křečovitě držení židle naznačuje napětí a nepohodu.<sup>117</sup> Osoby zvyklé sedat obkročmo na židli bývají obvykle dominantní typy osobností. Gesto propletených rukou za hlavou je typické pro osoby překypující sebevědomím, pocitem vlastní důležitosti a nadřazenosti, pro jedince, kteří si jsou jisti sami sebou. S tímto gestem se často setkáváme u právníků, daňových poradců, obchodníků či vysoce postavených osob. Propletení nohou při sezení bývá typické téměř výlučně pro ženy. Takový postoj obvykle signalizuje ostýchavost. Uvolněný a nekonvenční způsob sezení zase naznačuje, že komunikace nemá konfrontační charakter.<sup>118</sup> Nejobvyklejším způsobem sezení je sezení s nohou přes nohu, obzvláště jsme-li natočeni směrem k otevřenému prostoru. Tímto způsobem sezení obvykle začíná většina komunikací.<sup>119</sup>

## 6.6 Zasedací pořádek u stolu

Rozmístění osob kolem stolu ovlivňuje celá řada faktorů. V pracovním procesu existují čtyři základní způsoby rozsazení osob u stolu:

1. Rohové či pravoúhlé postavení – toto postavení bývá nejlepší pro obchodní

---

115 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 64

116 Tamtéž, s. 67

117 TEGZE, Oldřich (2003), s. 236 – 245

118 PEASE, Allan (2001), s. 66 – 72

119 TEGZE, Oldřich (2003), s. 235 – 236



jednání. Tuto vzájemnou pozici rovněž zauímají osoby při přátelském a neformálním rozhovoru. Tato pozice umožňuje oční kontakt, dává nám možnost používat různá gesta a zároveň i sledovat gestikulaci partnera. V případě potřeby může roh stolu sloužit jako částečná bariéra.

2. Konfrontační čili soupeřivě obranné postavení – je pozice při níž sedí dvě osoby u stolu proti sobě. Tato pozice je ze všech pozic nejméně vhodná pro obchodní jednání. Tuto pozici obvykle zauímají osoby, mezi kterými panují soupeřivé vztahy. Zaujmu-li tuto pozici dvě osoby, může se stát, že každá z osob si bude stát za svým stanoviskem a k dohodě nedojde, stůl zde totiž vytváří bariéru mezi komunikujícími osobami. Tyto osoby si podvědomě rozdělí stůl na dvě poloviny, přičemž každá z osob považuje svou polovinu stolu za své teritorium, čím může dojít ke vzniku tzv. přesilových her, kdy každá z osob si své výsostné území hájí a nelibě nese vstup do svého území ze strany druhé osoby. Položí-li jedna z osob nějaký svůj předmět na partnerovo výsostné území, velice rychle bývá vrácen zpět na druhou polovinu stolu. To se může týkat nejen osobních věcí, ale pokud sedíme v restauraci lze takto manipulovat se slánkou, pepřenkou, ubrousky či vázičkou s květinami. Tyto přesilové hry dokážou obvykle druhou osobu pořádně znejistit.
3. Nezávislé postavení zauímají obvykle osoby, jež si nepřejí navázat vzájemný kontakt. Jedná se úhlopříčnou (diagonální) pozici. Tato pozice signalizuje nezájem, pokud máme zájem diskutovat, je třeba se této pozici vyhnout.
4. Postavení naznačující spolupráci (vedle sebe, paralelní) – takto obvykle sedávají přátelé, spojenci, lidé kteří se dobře znají, mají obdobné názory nebo osoby pracující na jistém úkolu. Tito lidé již nepotřebují být spolu být v přímém očním kontaktu. Při paralelním postavení je komunikační vzdálenost minimální, což jasně signalizuje komunikační přiblížení.

Kulatý stůl je ideální pro vytvoření uvolněné atmosféry mezi osobami stejného společenského postavení, všichni zde mají stejná práva, každá z osob má vymezenou stejně velkou plochu stolu.<sup>120</sup>

## 7 Kinezika (celková pohyblivost při komunikaci)

*„Kinezikou rozumíme spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest.“<sup>121</sup>*

---

120 PEASE, Allan (2001), s. 113 – 117

121 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 128

Každý člověk se vyznačuje určitými specifickými pohyby, podle nichž je rozpoznatelný už z dálky. A přestože jsou tyto pohyby spontánní, lze i z nich vyčíst určité informace. Při jejich interpretaci je třeba postupovat obezřetně, neboť je nelze interpretovat zcela jednoznačně, je třeba zohlednit i situaci a celkové neverbální projevy dané osoby.<sup>122</sup>

Důležitou součástí kineziky je i gestika, která se zabývá pohyby rukou doprovázejících nebo nahrazujících verbální projev. V této souvislosti můžeme zmínit i znakovou řeč, která slouží k dorozumívání osob sluchově postižených nebo osob hluchoněmých. Tento specifický typ komunikace nahrazuje verbální komunikaci.<sup>123</sup>

## 7.1 Birdwhistellova teorie tělesných pohybů

*„Jedním z nejvýznamnějších odborníků v oblasti pohybů těla je Ray Birdwhistell, který vytvořil teorii, podle níž jsou tělesné pohyby do jisté míry analogické s verbální komunikací – využívají omezený slovník obecných znaků, a to v každé konkrétní kultuře. Birdwhistell hledal určité základní jednotky pohybu, na které lze v interakci reagovat stejně, přestože se od sebe mohou v detailech provedení lišit. Analogicky s fonémy, základními jednotkami fonetiky je nazval kinémy. Poté vytvořil slovník 66 základních kinémů užívaných v americké společnosti. Tyto kinémy lze podle něj kombinovat ve větších jednotkách (kinemorfech), podobně jako fonémy se shlukují v morfémech“<sup>124</sup>*

Kinezika se zaměřuje nejen na pohybovou aktivitu jedince, ale i na pohybovou souhru celé skupiny.

## 7.2 Výzkumy pohybových aktivit

Křivohlavý ve své knize zmiňuje pokusy Ekmana a Friesena, kteří se zabývali studiem pohybové aktivity svých pacientů. Dospěli k následujícím poznatkům. Svými experimenty prokázali, že jednotliví pacienti se navzájem odlišují četností různých druhů pohybů. Zároveň se jim podařilo prokázat, že zdravotní stav jednotlivých pacientů se výrazně odráží v jejich pohybech, a právě na základě těchto pohybů lze určit zda se zdravotní stav pacientů zlepšuje. Kinezika se zaměřuje nejen na zkoumání jednotlivých pohybů, ale i na sled, sekvenci pohybů, ať už se jedná o jednoduché pohyby nebo o složité (komplexní) pohybové vzory. Jak již bylo zmíněno výše, je nutné zkoumat nejen samotný pohyb, ale i to, co pohybu přecházelo a rovněž to, co bude

---

122 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 128

123 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 66 – 67

124 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 74

bezprostředně následovat.<sup>125</sup> Křivohlavý zmiňuje Schefflenovo dělení pohybů z časového hlediska. Schefflen dělí pohyby takto:

- „*bodové činnosti, které trvají několik sekund až několik desítek sekund*
- *pohybové pozice, které trvají delší dobu – 5 – 20 minut*
- *pohybové prezentace, které zahrnují celkový vzor pohybové činnosti a trvají řádově hodiny*“<sup>126</sup>

Pro názornost si uvedeme určité příklady ke každému druhu pohybu – typickým příkladem bodové činnosti může být například pokývání hlavou na znamení souhlasu nebo třeba pohlazení. Pod pojmem pohybová pozice si můžeme představit například naši pohybovou aktivitu při setkání s přáteli nebo při loučení. Pohybovou prezentací rozumíme určitou sociální situaci, ve které se daná osoba ocitla, například podnikový večírek. Tím je myšleno chování – pohybové aktivity jedince, v průběhu celé sociální situace od počátku (příchodu) jedince až do jeho odchodu.<sup>127</sup>

Kinezika hraje důležitou roli v interpersonální komunikaci i tím, že tělesné pohyby určitým způsobem podporují komunikaci verbální. Černý uvádí tyto způsoby podpory verbální komunikace:

- „*zvyšují důraz výpovědi*
- *přinášejí další informace o výpovědi*
- *ilustrují výpověď*
- *poskytují zpětnou vazbu od posluchače*
- *jsou signálem pro další udržování pozornosti*
- *kontrolují synchronizaci*“<sup>128</sup>

To, že jsou pohyby těla důležitým podpůrným kanálem verbální komunikace, si uvědomíme až tehdy, pokud je při komunikaci nemůžeme použít, například při komunikaci prostřednictvím mobilních telefonů. Najednou zjistíme, že je mnohem obtížnější komunikovat a dorozumívat se než v situaci, kdy stojíme proti sobě tváří v tvář a máme možnost vizuálního kontaktu. Objevují se problémy se synchronizací a zároveň musíme verbalizovat ty komunikační prostředky, které bychom při běžné komunikaci nahradili pohyby těla.<sup>129</sup>

Černý se ve své knize *Řeč těla* rovněž odkazuje na Ekmana a Friesena, významné

---

125 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 67 – 68

126 Tamtéž, s. 68

127 Tamtéž, s. 68

128 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 75

129 Tamtéž, s. 75

kapacity z oboru psychologie. „*Ekman a Friesen popsali několik způsobů, jak mohou pohyby rukou ilustrovat řeč: a) lze jimi ukázat na objekty a na lidi včetně sebe sama; b) mohou zobrazit prostorové relace (nahore, dole); c) znázorňují pohyby v prostoru; d) udávají tempo nebo rytmus; e) simulují tělesnou akci (kinetografy); f) mohou nakreslit celý objekt (piktografy); g) mohou ukázat směr toku našich myšlenek (ideografy). Tato gesta jsou ikonická, jelikož reprezentují objekty, od nichž jsou odvozena.*“<sup>130</sup>

Při výzkumu pohybů u člověka se zaměřujeme na studium pohybu jednotlivých pohybujiících se částí těla (ruce, nohy, hlava apod.) – v tomto případě se jedná o analytický způsob zkoumání. U každé části těla se ovšem sleduje nejen druh, ale i rozsah pohybu. Jsou zaznamenávány i časové údaje, tj. kdy pohyb začal, kdy dosáhl svého maxima a kdy skončil. Zároveň lze sledovat i synchronizaci a koordinaci pohybu jednotlivých částí těla. Bylo zjištěno, že poruchy koordinace či synchronizace naznačují určitý psychický stav jedince v daném okamžiku, jsou tedy klíčem pro porozumění psychickým stavům dané osoby. Poruchy koordinace mohou signalizovat například zvýšené emoční napětí či prožívání jedince v dané chvíli.<sup>131</sup>

## 8 Gestika a komunikace vzhledem

Gestikou rozumíme většinou záměrné výrazové pohyby rukou, hlavy, v některých případech i nohou. Existují gesta vědomá, která mohou dokreslovat a zvýrazňovat verbální projev, případně ho mohou i nahradit, mají tedy výraznou sdělovací funkci. Například potřebujeme-li nějaké osobě něco vysvětlit, používáme podpůrná, názorná gesta, která slouží lepšímu pochopení našeho výkladu. Příkladem může být tato situace. Přestávka skončila, zvonění ohlásilo začátek vyučovací hodiny. Učitel vstupuje do třídy, kde žáci hlučí a pobíhají. Učitel se snaží si zjednat pořádek se slovy: „Sedněte si na místa a utište se, přestávka již skončila!“ Tato svá slova provází hlasitým tleskáním nebo důrazným poklepáním na stůl.<sup>132</sup>

S určitým dohodnutým systémem signálů se můžeme setkat na pracovištích, kde z nějakého důvodu není možné užívat verbální komunikaci. Můžeme zde zmínit například pracoviště s nadměrným hlukovým zatížením. Dalším příkladem mohou být rozhodčí při fotbalových či hokejových zápasech nebo komunikace mezi potápěči. Existují i nevědomá gesta, která používáme, aniž bychom si tohoto faktu byli vědomi, člověk je dělá automaticky, pokud se nachází v nějakém psychickém stavu. Někteří

---

130 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 76

131 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 68

132 Tamtéž, s. 71 – 72

jedinci mají zafixovaná určitá gesta, která používají velmi často, téměř ve všech situacích a takoví lidé si ani neuvědomují, že tato opakovaná gesta často nejsou adekvátní danému verbálnímu sdělení.<sup>133</sup>

Gestika se uplatňuje především v osobní a sociální zóně, ovšem v jistých situacích nachází své uplatnění i ve veřejné zóně. Jako příklad si můžeme uvést různé projevy k lidem, ke skupinám lidí, dalším typickým příkladem jsou divadelní představení. Herci užívají dobře viditelná velká, někdy až přehnaná gesta, aby stejně hodnotný kulturní zážitek měli i diváci v zadních řadách. Gestika má zcela zásadní význam i v politice, například v různých projevech politiků k masám.

## 8.1 Kulturní podmíněnost gestiky

V sociálních interakcích mají gesta určitý domluvený význam obdobně jako verbalizovaná sdělení. Gesta jsou podmíněná kulturními zvyklostmi dané společnosti, proto je třeba je vnímat v konkrétním kulturním kontextu, projevují se zde i etnické rozdíly (z řec. ethnos – národ). Některé národy se vyznačují jistými specifiky v oblasti jednání a komunikace, lze pro ně nalézt určité typické rysy. Jako příklad si můžeme uvést anglickou zdrženlivost, francouzský šarm či temperament a výbušnost Italů. Rovněž můžeme zaznamenat i jistou specifickou gestikulaci různých národů. Jižní národy – Italové, Španělé i Řekové – se vyznačují výraznou, velmi živou gestikulací. Divoce „šermují rukama“, a to nejen v případě, že hovoří, ale i ve chvíli naslouchání. V tomto případě to ale neznamená, že se snaží vstoupit druhému do řeči, naopak svou gestikulací vyjadřují podporu partnerovi, chtějí ho ujistit o tom, že jejich názor je totožný, případně že by postupovali obdobným způsobem.<sup>134</sup>

Interkulturní rozdíly můžeme pozorovat i rozsahu užívaných gest. Křivohlavý zmiňuje například Araby, kteří gestikulují nejen rukama, ale v podstatě celým tělem. Pozorujeme-li při rozhovoru distingované Angličany, jejich gestikulace má velmi malý rozsah, jedná se pouze o drobná gesta rukou od zápěstí směrem ke špičkám prstů. Kromě již zmíněných etnických vlivů se na formování gestiky rovněž podílí kulturní vlivy daného prostředí. Jako příklad si můžeme uvést prastaré kultury orientu se svými specifiky, například území dnešní Indie a Japonska. Vliv vzdálené orientální kultury se svým způsobem projevuje i v naší kultuře, například v pravidlech etikety, tj. v pravidlech společenského chování – bontonu.<sup>135</sup>

---

133 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 127

134 KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988), s. 74

135 Tamtéž, s. 73

V neverbální komunikaci existují rovněž konvenční gesta, která jsou specifická pro danou kulturu. Lidé žijící v této společnosti tato konvenční gesta znají a používají je – jedná se například o různé formy pozdravů či rituálních gest. Konvenční gesta jsou vědomá a jsou zúčastněnými osobami užívána k úmyslné komunikaci. I tato gesta v sobě mohou nést další informace, záleží na způsobu provedení těchto gest. Například ze způsobu, jakým se osoby zdraví, můžeme usuzovat, jaké jsou mezi nimi vztahy, ze způsobu pozdravu lze často získat informace i o jejich sociálním statusu.<sup>136</sup>

Základní metodou užívanou k výzkumu lidské gestikulace je metoda skrytého pozorování. Takové výzkumy a jejich výsledky nám poskytují řadu poznatků ohledně užívaných gest, četnosti jejich užití a ohledně situací, v kterých jsou tato gesta užívána. Výzkumy rovněž přinášejí mnohé informace z oblasti interkulturních rozdílů.

*„Gesta vzbuzovala prvořadou pozornost proto, že při neverbálním sdělování plní funkci komplexních slov s velmi bohatou sémantikou. Platí teze, že „gesta jsou mlčenlivá slova“. Gestikulace má také jako jediná ze způsobů neverbálního komunikování svou vlastní syntax a její slovník a gramatika vytváří ucelený jazyk, užívaný hluchoněmými jedinci.“<sup>137</sup>*

Z historického hlediska představuje gestika starší formu sociální komunikace, k vývoji řeči dochází později. Ve starověkém Řecku bylo vysoce ceněné rétorické umění, a gestika v té době byla považována za jednu z nejpodstatnějších složek umění rétoriky.<sup>138</sup>

## 8.2 Dělení gest

Pomocí gest si vzájemně sdělujeme nepřeborné množství informací. Neverbální signály lze podle Lewise rozdělit na čtyři základní skupiny: symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry.

Symboly jsou signály mající význam určitého slova či slovního spojení v situacích, v nichž je použití těchto symbolů obvyklé. Například vztyčený ukazováček a prostředníček do tvaru písmene „V“ signalizují vítězství – vyhráli jsme, zvítězili jsme. Vztyčený palec signalizuje, že vše jde skvěle, vše je výborné, naopak palec dolů signalizuje, že se něco nedaří. Kruh z palce a ukazováčku znamená O.K. Jak již bylo zmíněno, použití řady symbolů je kulturně či oblastně podmíněno. Symboly mohou být

---

136 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 76

137 VYBÍRAL, Zbyněk (2000), s. 66

138 MIKULÁŠTÍK, Milan (2003), s. 127

vyjádřeny i jinými částmi těla. Pokrčení rameny znamená „nejsem si jist, nevím“. Nakrčený nos může signalizovat naše znechucení. Zavrcení hlavou do stran většinou signalizuje nesouhlas (opačný význam má například v Bulharsku nebo arabských státech, kde znamená „ano“). Před cestou do zahraničí je velice vhodné se obeznámit s místními zvyklostmi. Gesto přiloženého ukazováčku ke spánku a následný šroubovitý pohyb signalizuje, že „to daná osoba nemá v hlavě úplně v pořádku“. Jistě, toto gesto naznačuje urážku, ale je míněno spíše jako mírná urážka. Použijeme-li ovšem stejný symbol v Německu, kde je tento symbol považován za hrubou urážku, může se nám dokonce stát, že skončíme ve vězení za výtržnictví. Jiný příklad je z Itálie. Gesto vztyčeného malíčku a ukazováčku symbolizující „paroháče“, je chápáno jako natolik urážlivé a ponižující, že dotyčná osoba se bude cítit oprávněna použít k obraně své cti i násilí.<sup>139</sup>

Ilustrátory, jinak označované jako doprovodná či ilustrativní gesta, jsou spojeny s naší řečí a jejich hlavní význam spočívá ve zdůraznění slov nebo slovních spojení, k naznačení určitých vztahů. Jsou to gesta, kterými můžeme doprovázet naše vysvětlení z důvodu větší názornosti výkladu, rovněž je používáme k naznačení směru. Existuje velká variabilita gest. Ilustrátory rovněž mohou udávat tempo a rytmus mluvenému slovu. Pro úspěšnou komunikaci je nezbytné, aby verbální složka komunikace byla v součinnosti s gesty. Ukázalo se, že u všech normálních lidí dochází k synchronizaci mezi řečí a pohyby těla. Pokud se tak neděje, působí tato komunikace na jednoho či oba diskutéry nepříjemným až frustrujícím dojmem. Toto si uvědomíme například při sledování špatně nadabovaného zahraničního filmu.<sup>140</sup>

Regulátory (usměrňující a řídicí signály) slouží k signalizaci změn při komunikaci, slouží například k započetí či ukončení komunikace. Jako příklad si můžeme uvést podání ruky, k němuž dochází na začátku nebo i na konci komunikace, podání ruky je tedy regulátorem. „Regulátory mohou být též použity pro urychlení nebo zpomalení řečníka, pro naznačení, že má pokračovat, nebo pro vyjádření žádosti, aby předal slovo druhému. Nejvíce používané regulátory jsou kývání hlavou a pohledy. Rychlé kývání hlavou vyjadřuje sdělení: *pospěšte si a ukončete svou řeč, zatímco pomalejší, rozvážné pokyvování hlavou žádá řečníka, aby pokračoval, a naznačuje, že posluchače zajímá a líbí se mu, co je mu sdělováno. Správné použití regulátorů během konverzace je nezbytné pro vyvolání dobrého dojmu.*“<sup>141</sup> „Účinné použití regulátorů vám umožní

---

139 LEWIS, David (1998), s. 24 – 27

140 Tamtéž, s. 27 – 30

141 Tamtéž, s. 30

*převzít vedení při jakékoliv výměně názorů, ať už je to intimní večere při svíčkách nebo burčující projev k mnohatisícovému obecenstvu.*“<sup>142</sup>

Adaptéry „jsou pohyby, gesta a ostatní činnosti, používané pro zvládnutí našich pocitů a k řízení našich reakcí“<sup>143</sup> Tato gesta se u osob objevují převážně při zátěžových a stresových situacích. Normálně si těchto gest nejsme vědomi, děláme je automaticky. Například pohyb naznačující úpravu vlasů signalizuje pocit nejistoty jedince.<sup>144</sup>

Existuje nepřeberné množství různých gest, která běžně používáme při komunikaci s druhými lidmi, není tedy v našich možnostech vyjmenovat je všechny. Udeříme-li se plochou dlaně do čela, obvykle to znamená, že nás něco napadlo, že jsme na něco přišli. Škrábání na krku může signalizovat pochybnost či nejistotu, mnutí brady zase naznačuje, že o něčem právě přemýšlíme. Ruka podpírající hlavu a patřičný výraz v obličeji signalizuje nudu, prst před ústy zase naznačuje, abychom byli zticha. Obličej v dlaních zračí zármutek. Ťukáním na čelo naznačujeme druhému, že je blázen. Vidíme-li někoho, jak si mne oči, obvykle to znamená, že je unaven. Mnutí dlaní zase vypovídá o tom, že se nám něco opravdu podařilo. Sťříška z prstů je typickým gestem dominantních osob, které tímto způsobem dávají najevo svou sebejistotu či nadřazenost (často užíváno nadřízenými, manažery, právníky, daňovými poradci apod.). Zkřížené ruce na prsou obvykle naznačují obranný postoj či nesouhlas. Svírá-li nějaká osoba ruku v pěst obvykle tím dává ostatním najevo svůj vztek či připravenost k nějaké akci. Stojí-li osoba s rukama v bok, naznačuje tímto gestem svou nadřazenost. Ruce zdvižené nad hlavou signalizují konec aktivního odporu, toto gesto je zcela jednoznačné, znamená „vzdávám se“. Vztyčený ukazováček znamená „pozor!“ Položíme-li jednu ruku přes oči, znamená to asi toto: „Já to raději ani nechci vidět!“ Existují například i tzv. vlastnická a teritoriální gesta, všechna tato gesta signalizují sebejistotu. Například nohy na stole jasně signalizují, toto je moje území, můj stůl a moje židle.<sup>145</sup>

Gestika zaujímá v neverbální komunikaci jednu z klíčových pozic. Pomocí gest lze vyjádřit naši náladu, naše názory a postoje, naše pocity, různá sdělení druhým osobám. Je třeba zdůraznit kulturní podmíněnost gest, tuto skutečnost je třeba si uvědomit, jednáme-li s cizinci. Gesta se vyznačují obrovskou rozmanitostí. Existují rovněž i gesta související se vzdálenostmi. Potřebujeme-li, aby daná osoba přistoupila blíže k nám, použijeme gesto ruky, při kterém je dlaň otočená směrem vzhůru a ukazováčkem

---

142 LEWIS, David (1998), s. 32

143 Tamtéž, s. 32

144 Tamtéž, s. 32 – 35

145 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 79 – 101



naznačujeme přibližování. V tomto případě se tedy jedná o akt přibližování.

Mezi další gesta tohoto typu patří signály obsahující pokyny či příkazy. Například: „Sedněte si tam“, „jděte tamhle“, „pojd'te za mnou“, „přineste mi, prosím tamto“, ... Ve všech těchto případech se jedná o symboly doprovázené verbálním projevem. A ve všech těchto případech dochází ke změně vzdálenosti mezi účastníky komunikace. Existují i jiná gesta související s přibližováním a oddalováním – mávání na rozloučenou – změna vzdálenosti oddalováním, rozpražená náruč k přivítání – akt přibližování. Jiná gesta zase mohou signalizovat nebezpečí „Stůj, nechod' sem“, daná osoba se přibližuje směrem k nám a na základě našeho varování zůstává stát v určité vzdálenosti.

Určitá gesta naznačující vulgaritu mohou rovněž vyvolat rychlou reakci ze strany příjemce. V takovém případě dochází k přiblížení, ostré slovní výměně či vzájemné inzultaci (gesto naznačující „paroháče“, gesto vztyčeného prostředníku, gesto „jsi blázen“). V tomto smyslu můžeme zmínit ještě tzv. „namlouvací gesta“ sloužící k upoutání pozornosti jedince opačného pohlaví. V případě žen se jedná například o pohození hlavou a vlasy či gesto naznačující úpravu vlasů, lehce pootevřené rty či pohled po očku. Tato gesta jasně naznačují zájem ženy o daného muže. V případě kladné odezvy dochází k přiblížení. Obdobná situace nastává v případě, že se muž snaží upoutat pozornost nějaké ženy, je-li zájem opěťován, dochází ke změně vzdálenosti přibližováním.

### 8.3 Komunikace vzhledem

Způsob, jakým se oblékáme, čistota oblečení, typ účesu – tedy naše celková vizáž – ovlivňuje názor druhých na naši osobu a dokonce i to, jak vnímáme sami sebe. Hlavním cílem manipulace s vlastní vizáží je snaha o vyvolání co nejlepšího dojmu o své vlastní osobě. Působíme-li dobrým dojmem, dochází při vzájemných interakcích ke zmenšení komunikačních vzdáleností. Většina lidí si je dobře vědoma sociálního významu různých typů oděvů. Jsme-li spokojeni se svým vzhledem, vnímáme pozitivně sami sebe, roste naše celková sebedůvěra. Chceme-li být úspěšní, je třeba zvolit takové oblečení, aby nebylo v rozporu s dojmem, kterým chceme působit (například při výběrovém řízení na určitou pracovní pozici). Je třeba rovněž zvážit všechny další aspekty týkající se vzhledu, typ účesu a celkovou úpravu vlasů, délku vlasů u mužů nebo způsob líčení u žen. Je třeba, aby vše bylo celkově vyvážené, oblečení i vizáž. Jakýkoliv extrém obvykle bývá na škodu, vyhýbejme se proto křiklavým barvám nebo příliš extravagantním účesům (dredy). Rovněž je třeba se vyhýbat příliš silným parfémům. Nezapomínejme na detaily, ty také ovlivňují celkový dojem. Negativní

hodnocení naší osoby mohou zapříčinit například špinavé, okousané nebo jinak neupravené nehty nebo třeba špinavé boty. Rovněž stav vaší pleti o vás mnohé vypovídá. Kůže totiž vypovídá o celkovém zdravotním stavu daného jedince. Vedete-li nezdravý životní styl, jste-li stresovaní, unavení, málo spíte nebo se špatně stravujete – všechny tyto negativní faktory se promítají do celkového stavu vaší pleti, pleť potom působí nezdravým dojmem.<sup>146</sup>

Ze způsobu oblékání lze vyčíst i různé vlastnosti člověka. Silná individualita jedince se může promítnout například upřednostňováním určité barvy oděvů a dalšími specifickými doplňky. Extroverti většinou volí sytější a jasnější barvy, u introvertních osobností je tomu právě naopak. Extroverti jsou rádi v centru dění, a tudíž na sebe musí nějakým způsobem upozornit. Styl oblékání rovněž vypovídá o našem sociálním statusu, eventuálně o zařazení do nějaké skupiny. Podle oblečení lze dobře rozpoznat rebela od konformního člověka. Kvalitní drahé značkové oděvy a doplňky obvykle naznačují dobře situované osoby či osoby z lepší společnosti, ale může tomu být i jinak. Někteří jedinci si pořizují značkové oděvy a statusové symboly jako kompenzaci svého nedostatečného sebevědomí. Existují různé typy oděvů, které nám signalizují, že jejich nositel je členem určité skupiny či komunity. Byly provedeny různé výzkumy v této oblasti a bylo prokázáno, že nošení uniforem vede k deindividualizaci jedince. Rovněž nastávají situace, kdy se oblečení dostává do rozporu s rolí daného člověka v jeho životě. Lidé totiž často hrají různé role, snaží se být někým jiným, kým ve skutečnosti nejsou, někým důležitějším, snaží se ukázat v lepším světle. Proto lidé mění svou image, leč co platný oblek, když neodpovídá způsob chování?<sup>147</sup>

Lze tedy říci, že jsme ochotni komunikovat na ulici s neznámým člověkem, je-li upraven a působí na nás solidním dojmem. Muži jistě rádi přisednou v autobusu k upravené mladé ženě, zanedbaným či nepřizpůsobivým jedincům se raději zdaleka vyhneme. Vzhled a způsob oblékání tedy může lidi sbližovat nebo právě naopak. Ačkoli bychom neměli klást důraz na první dojem, většinou náš první úsudek bývá správný.

---

146 LEWIS, David (1998), s. 218 – 221

147 ČERNÝ, Vojtěch (2012), s. 158 – 161

## 9 Závěr

Při podrobném prostudování dostupné literatury jsem zjistila, že jednotliví autoři se ve svých pohledech na neverbální komunikaci se příliš neliší, v zásadě jsem nenašla vyloženě sporná stanoviska. Jednotliví autoři se však liší záběrem, způsobem podání informací a způsobem uchopení tématu. Měla jsem možnost obeznámit se s danou problematikou v publikacích renomovaných českých psychologů, například Jara Křivohlavého či Milana Nakonečného, kapacit ve svém oboru, ale i v několika dílech zahraničních autorů. Pro porovnání jsem do své komparace zahrнула i knihu australského autora Allana Pease, který nemá v oblasti psychologie žádné vzdělání, a přesto získal uznání i v mezinárodním měřítku.

Mnou prostudované publikace lze rozdělit do několika skupin. Jsou to jednak publikace zabývající se komunikací jako takovou (Jaro Křivohlavý), další skupinu tvoří knihy určené pro obchodníky a manažery, které kromě teoretických poznatků ohledně verbální a neverbální komunikace, rozumění signálům „řeči těla“, zahrnují i praktickou stránku, způsob jak dosáhnout svých cílů a jak být v životě úspěšný. (Černý, Mikuláščík, DeVito, Lewis). Na komunikaci lze nahlížet i z pohledu sociální psychologie (Nakonečný) či z hlediska výzkumu a použitých metod zkoumání komunikace (Vybíral).

Úplně jiný způsob pohledu na komunikaci podává PhDr. Oldřich Tegze, autor publikace „*Neverbální komunikace*“. Jeho kniha přistupuje ke komunikaci zvláštním způsobem – z fyziologického hlediska, zabývá se otázkami působení konkrétního chování na tělesné orgány, nervovou soustavu, oběhovou soustavu, dýchací soustavu apod. Zabývá se vlivem emocí na lidský organismus. A naopak určité tělesné projevy signalizují naše vnitřní naladění, emoce apod., co všechno lze vyčíst z těchto signálů, jak je správně dešifrovat a jak toho využít ve svůj prospěch.

Nejvíce informací ohledně komunikačních vzdáleností a faktorů ovlivňujících přibližování a oddalování v procesu komunikace, mi poskytla kniha amerického sociologa a kulturního antropologa Edwarda T. Halla „*The Hidden Dimension*“. Toto dílo se zabývá i dalšími tématy např. teritoriálním chováním zvířat, vnímáním prostorových vzdáleností pomocí zraku, sluchu a čichu, vizuálním prostorem a stereoskopickým viděním, uměním a architekturou ve smyslu prostorového vnímání apod. Zaměřila jsem se na kapitoly související s proxemickými vzdálenostmi a na

interkulturní rozdíly, jež se významnou měrou podílí velikosti jednotlivých komunikačních zón. V této své knize Hall hovoří o čtyřech základních proxemických zónách – intimní, osobní, sociální a veřejné. Zmiňuji se o nich v kapitole o proxemice. Sám Hall uvádí, že velikost proxemických zón není zcela jednoznačně dána, ale že je odvislá od celé řady faktorů. Hall sice prováděl svůj výzkum pouze na jenom místě a to u bílých Američanů střední třídy, ale hovoří o klíčové roli kulturního prostředí na velikost proxemických zón.

Komparací všech mnou prostudovaných materiálů jsem došla k závěru, že komunikační vzdálenosti, přibližování i oddalování při vzájemných sociálních interakcích nejsou dány jen osobnostními charakteristikami jedince, nýbrž celou řadou dalších faktorů. Významným faktorem ovlivňujícím komunikační vzdálenosti je dané kulturní prostředí, jehož jsme součástí. Dané kulturní prostředí stanovuje normy a vzorce našeho chování, co je ještě přípustné a co nikoliv a co je v dané kultuře obvyklé. Většina z nás se obvykle těmito normami řídí. Mezi další faktory ovlivňující komunikační vzdálenost patří faktory geografické a klimatické. Příslušníci jižních národů obvykle bývají temperamentnější, jejich gestikulace bývá živější a při komunikaci udržují menší vzdálenosti. Dalšími faktory ovlivňující proxemické vzdálenosti jsou faktory sociální: vliv rodiny, společnosti, sociálních skupin, sociálního postavení a vzdělání. Rovněž faktory náboženské mohou sehrát významnou roli a zcela zásadně ovlivnit komunikační zvyklosti dané komunity. Taktéž biologické faktory sehrávají významnou roli. Z těchto faktorů jsou významné například: pohlaví, věk, typ naší osobnosti – extrovert, introvert a další individuální charakteristiky. Ženy se na rozdíl od mužů a jejich spíše racionálního uvažování, více zaměřují na vztahy, je jim vlastní empatie a proto komunikují častěji a při komunikaci udržují menší vzdálenosti než muži. Komunikace mezi mužem a ženou pak podléhá řadě kulturních i náboženských vlivů a může se výrazně odlišovat od komunikace muže s mužem a ženy s ženou. Tyto diference jsou významně ovlivněny či předepsány právě pod vlivem společenského kontextu v dané společnosti. Na komunikační vzdálenosti má rovněž vliv naše momentální psychické rozpoložení, sympatie či antipatie ke komunikačnímu partnerovi – například celkový vzhled, olfaktorické vjemy, chování a způsob vystupování komunikačního partnera, jeho inteligenční potenciál apod. Naléhavost komunikačního sdělení, fakt zda komunikujeme s osobou známou či neznámou nebo s osobou, jíž si vážíme má také nezanedbatelný vliv na formu, kterou volíme. Důležité je rovněž téma verbální komunikace při vzájemné interakci ve smyslu příklonu a odklonu, příklonem vyjadřujeme svůj zájem, odklonem naopak nezájem,

jedná se tedy o určitou formu, jež reprezentuje komunikační oddálení. Co se týče očních pohledů, mimiky a gestiky je komunikační vzdálenost dána do značné míry okamžitým emočním rozpoložením vzniklým v průběhu komunikace. Je-li tedy pro nás toto komunikační sdělení příjemné či nepříjemné se odráží v neverbální komunikaci. Budu-li se na druhého mračit a vysílat nepříjemné pohledy, tímto mu signalizuji, že o komunikaci a komunikační přiblížení nemám zájem. Taktéž emoční vztah k dané osobě se odrazí ve způsobu neverbální složky. Můžeme sledovat projevy dominance či submisivity komunikujících, postavení v společenské hierarchii – nadřazenost versus podřízenost, strach, úzkost, neurotičnost, ale i projevy poruch osobnosti apod. V psychologii je pozorování významným diagnostickým nástrojem a mnohé informace čerpá právě z pozorování způsobu komunikace pozorovaných jedinců. Pokud se my lidé, budeme snažit těmto zákonitostem proxemiky, ale i dalších součástí neverbální komunikace porozumět, poskytneme nám tato znalost mnohem větší vhled nejen do mezilidské komunikace, ale i do celé psychiky lidské. To nám možná svět neudělá lepším místem pro život, ale rozhodně jej učiní místem srozumitelnějším. A to je také jedním ze základních posláních psychologie jako vědy.

## 10 Resume

The aim of this thesis has been to assess which factors affect communication distance and its changes („zooms“) during interpersonal interaction, with particular interest in nonverbal communication. The method used was comparison of different information sources, both Czech and foreign.

By studying the available literature I reached the conclusion that communicative distance depends not only on one's individual characteristics but also many other factors. One of the key factors are cultural influences of a given society, which sets norms and patterns of accepted behaviour. Cultural influences include also religious traditions. Another group is biological factors – age, sex, individual personality traits. Social factors also affect communicative distance. Among those we find the influence of family, upbringing, social status, education, peer groups, etc. Distances are also affected by geographical and climatic factors. In short, distances depend on a combination of various factors.

## 11 Použitá literatura

ČERNÝ, Vojtěch. Řeč těla: neverbální komunikace pro obchodníky i pro běžný život. 2. vyd. Brno: Edika, 2012. ISBN 978-80-266-0124-1

DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8

HALL, Edward T. The hidden dimension. New York: Anchor Books, 1990. ISBN 0385084765

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha: Svoboda, 1988. Členská knihnice (Svoboda).

LEWIS, David. Tajná řeč těla. Evropský vzdělávací program – III. milénium 1998., ISBN 80-7219-004-0

MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada, 2003. Manažer. ISBN 80-247-0650-4

NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7

PEASE, Allan. Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-582-2

TEGZE, Oldřich. Neverbální komunikace: co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít. Praha: Computer Press, 2003. ISBN 80-251-0183-5

THIEL, Erhard. Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov. Bratislava: Plasma Service, 1993. ISBN 80-901412-1-8

VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2

## 12 Přílohy

### Publikace o neverbální komunikaci

Existuje celá řada autorů zabývajících se tématem neverbální komunikace. Najdeme mezi nimi jak odborníky, renomované psychology, lékaře, vědce či pedagogy přednášející na univerzitách, ale i autory zabývající se například tréninkem manažerů nebo obchodních zástupců. Některé práce jsou spíše odborného zaměření, jiné nám mohou pomoci k osvojení správných způsobů komunikace k dosažení úspěchu a další nás učí, jak správně dešifrovat signály těla. V dnešní hektické době, kdy jsou na každého z nás kladeny stále větší nároky, jsou tyto publikace našimi rádci, abychom se dokázali prosadit jak v profesním, tak i v osobním životě. Pro ilustraci si uvedeme některé autory zabývající se touto problematikou.

#### Erhard Thiel

Dr. Erhard Thiel je významný německý psycholog. Narodil se v roce 1940, v současné době žije v Mnichově. Je autorem řady děl zabývajících se komunikací a osobnostní stránkou člověka. Svými populárně naučnými články z oblasti psychologie přispíval do různých časopisů jako *Ambiente*, *Vogue*, *Brigitte*, *Fur Sie*. Mezi jeho nejznámější publikace beze sporu patří „Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov“.

#### Allan Pease

Allan Pease je australský autor a motivační řečník. Ačkoliv sám nemá žádné vzdělání v oboru psychologie ani psychiatrie, přesto se dokázal prosadit jako „odborník na lidské vztahy“. Díky svým populárním knihám, zabývajícím se řečí těla, se tento původním povoláním hudebník, později pojišťovací agent a instruktor pro trénink obchodníků, stal proslulým i v zahraničí. Jeho nejznámější publikace „Řeč těla“ mu přinesla mezinárodní uznání. Následovala řada dalších knih. V Austrálii působil též jako příležitostný analytik politických debat, kde analyzoval řeč těla a celkový výkon jednotlivých účastníků.

#### David Lewis

Narodil se v roce 1942 a v současné době žije v Sussexu na jižním pobřeží Anglie. Je úspěšným autorem a publicistou, který si svými bestsellery získal mezinárodní



věhlas. Lewis získal doktorát z psychologie na univerzitě ve Westminsteru a doktorát z filosofie na Sussexké univerzitě, kde také přednášel klinickou psychologii a psychopatologii. Je zakladatelem a ředitelem výzkumu v nezávislé výzkumné společnosti Mindlab International, je mezinárodním odborným asistentem, získal celou řadu mezinárodních ocenění. Je členem celé řady organizací například Britské psychologické společnosti, Americké asociace pro psychologický výzkum, mezinárodní společnosti Bioelectromagnetism, členem Royal Society of Medicine a řady dalších. Z jeho tvorby je nejznámější publikace „Tajná řeč těla“ nebo „Tajemství úspěchu – poznej svou osobnost“.

### **Joseph A. DeVito**

Joseph Devito je držitelem titulu Ph.D. z University v Illinois a je emeritním profesorem komunikace na Hunter College. Je členem řady institucí jako například National Communication Association, Eastern Communication Association, International Communication Association, International Society for General Semantics, Society for the Study of Personal Relationship. Je také autorem řady vysokoškolských učebnic, odborných vědeckých článků, monografií zabývajících se psychologií, komunikací, neverbální komunikací, komunikačními dovednostmi, psychologií řeči a jazyka. Z jeho publikací je nejznámější kniha „Základy mezilidské komunikace“. Řada publikací nebyla přeložena do češtiny například „Human Communication“, „Interpersonal Messages“, „Interpersonal Communication Book“, „Essentials of Human Communications“, „Study Guide“, „50 Communication Strategies“ a mnoho dalších.

### **Edward Twitchell Hall**

Edward T. Hall se narodil v roce 1914, dožil se úctyhodného věku 95 let, zemřel v Santa Fe v roce 2009. Byl významným americkým antropologem, sociologem a rovněž i vysokoškolským pedagogem, deset let pracoval na Ministerstvu zahraničí Spojených států amerických. Základy pro jeho celoživotní výzkum různých kultur můžeme nalézt již v dobách jeho vojenské služby za druhé světové války na Filipínách a v Evropě. Ještě před válkou od roku 1933 do roku 1937 žil s indiány Navajo a Hopi v jejich rezervaci v severovýchodní Arizoně, což ho inspirovalo k napsání knihy „West of the Thirties“. Titul Ph. D. získal na Kolumbijské univerzitě v roce 1942. V průběhu svého života představil Hall řadu nových koncepcí, ve své knize „The Silent Language“ z roku 1959 rozlišil kultury polychronní a monochronní (znakem polychronní kultury je přijímat více událostí najednou). K jeho nejdůležitějším dílům patří kniha „Beyond

Culture“ z roku 1976, zde rozlišuje tzv. kultury vysokokontextuální a nízkokontextuální. Z hlediska komunikace má klíčovým význam jeho dílo „The Hidden Dimension“ z roku 1966. V této publikaci zabýval otázkou vnímání osobnostního prostoru při komunikaci, vytvořil a do praxe zavedl nový pojem proxemika. Proxemika je druh neverbální komunikace spočívající ve vyjádření vztahu mezi jednotlivými subjekty prostřednictvím vzdálenosti, kterou subjekty při vzájemné interakci zauímají.

### **Jaro Křivohlavý**

Prof. PhDr. Jaro Křivohlavý, CSc. je považován za jednu z největších kapacit v oboru psychologie u nás, věhlas si ale získal i v zahraničí. Narodil se roku 1925 a zemřel roku 2014 v Praze. Byl také věřícím křesťanem, členem Českobratrské církve evangelické, byl ordinován jako presbyter a laický kazatel, jeho víra ovlivnila některá témata jeho publikací. Křivohlavý studoval na filosofické fakultě Univerzity Karlovy obor psychologie – filosofie a anglistika, v roce 1950 získal doktorát z filosofie. V roce 1966 se stal kandidátem věd, v roce roku 1976 získal titul docenta na Univerzitě Karlově. Křivohlavý se zabýval experimentální psychologií, psychologií zdraví, logoterapií a pozitivní psychologií. Je autorem celé řady populárně-naučných knih, které si získaly velký ohlas. Po velkou část svého života v období let 1967 – 1994 byl zaměstnán v Institutu pro další vzdělávání lékařů v Praze. V této době se také věnoval výuce a psaní publikací, které byly vydávány jak v Čechách, tak i v zahraničí. Později přednášel psychologii zdraví na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy. Z jeho bohaté bibliografie čítající více než čtyřicet publikací si zde uvedeme jen některé – „Psychologie a hygiena“ (1965), „Já a ty: O zdravých vztazích mezi lidmi“ (1986), „Neverbální komunikace“ (1988), „Jak si navzájem lépe porozumíme“ (1988), „Bolest, její diagnostika a psychoterapie“ (1992), „Povídej – naslouchám“ (1993), „Mít pro co žít“ (1994), „Jak zvládat stres“ (1994), „Tajemství úspěšného jednání“ (1995), „Jak zvládat depresi“ (1997), „Psychologie zdraví“ (2001), „Konflikty mezi lidmi“ (2002), „Pozitivní psychologie“ (2004), „Psychologie smysluplnosti existence“ (2006), „Psychologie moudrosti a dobrého života“ (2009), „Optimismus, pesimismus a prevence deprese“ (2012), „Psychologie pocitů štěstí“ (2013)

### **Oldřich Tegze**

PhDr. Oldřich Tegze působí jako psycholog a psychoterapeut. V roce 1976 ukončil studium jednooborové psychologie na filosofické fakultě Masarykovy univerzity v Brně. Od roku 1990 se věnuje soukromé praxi. V rámci dalšího odborného vzdělávání

různých terapeutických výcviků jako např. skupinový výcvik v poradenství a psychoterapii 1985 – 1989, Somatická psychoterapie – biosyntéza 1992 – 1998 – diplomovaný psychoterapeut, coaching – IPPD - London, 2004. Tegze rovněž působí od roku 1998 jako externí vyučující na FF MU v Brně, zúčastnil se také několika mezinárodních konferencí. Jeho stěžejní publikace „Neverbální komunikace“ vychází v roce 2004, je také autorem nebo spoluautorem některých překladů.

### **Vojtěch Černý**

PhDr. Vojtěch Černý, Ph. D., narozen v roce 1967, působí jako psycholog, psychoterapeut, firemní konzultant a trenér rozvoje psychosociálních dovedností. Vystudoval na Masarykově univerzitě v Brně obor psychologie, má atestaci z klinické psychologie. Řadu let se věnuje přípravě a realizaci rozvojových programů pro různé profese v různých oborech lidské činnosti. Tyto programy jsou zaměřeny osvojení si praktických dovedností při řešení konkrétních problémů a trénink v oblasti komunikace a v oblasti prodejních schopností. Černý rovněž působí jako osobní poradce pro vrcholový management, je autorem několika knih z oblasti komunikace a prodejních technik například – „Rétorika pro obchodníky i pro běžný život“, „Jak jednat s různými typy lidí“, „Řeč těla“, „Prodejní techniky“, „Jak překonat stres“, „Rodinné konstelace, psychoterapie a spiritualita“.