Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

Neverbální komunikace: teorie a praxe

Radka Milotová

Plzeň 2012

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra filozofie

Studijní program Humanitní studia

Studijní obor Humanistika

Bakalářská práce

Neverbální komunikace: teorie a praxe

Radka Milotová

Vedoucí práce:

Doc. PhDr. Nikolaj Demjančuk, CSc.
Katedra filozofie
Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2012

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

Plzeň, duben 2012 ……

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce doc. PhDr. Nikolaji Demjančukovi, CSc. za poskytnuté informace, rady a připomínky, jež mi velice pomohly při zpracování této práce.

ÚVOD **6**

1 POJEM A DEFINICE KOMUNIKACE **8**

1.1 FUNKCE A MOTIVACE KOMUNIKOVÁNÍ 11

1.2 STRUKTURA KOMUNIKACE 12

1.3 FORMY KOMUNIKACE 15

1.4 DRUHY KOMUNIKACE 16

2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE **18**

2.1 TEORIE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE 20

2.2 FUNKCE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE 22

2.3 KANÁLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE 24

2.3.1 Mimika *24*

2.3.2 Gestika *29*

2.3.3 Haptika *32*

2.3.4 Posturologie *35*

2.3.5 Proxemika *38*

2.3.6 Paralingvistika *40*

2.3.7 Mutilační chování a komunikace prostřednictvím předmětů *41*

3 ROZDÍLY V NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI V ZÁVISLOSTI NA KULTUŘE A POHLAVÍ **44**

3.1 GESTIKULACE 44

3.2 MIMIKA A ZRAKOVÁ KOMUNIKACE 46

3.3 HAPTIKA 47

3.4 PROXEMIKA A POSTURIKA 48

ZÁVĚR **51**

RESUME **53**

POUŽITÁ LITERATURA **54**

PŘÍLOHY

Úvod

Lidé jsou bytostmi společenskými. Nemohou žít bez vzájemného styku, který nejen ovlivňuje uspokojování řady lidských potřeb, ale je také sám výraznou lidskou potřebou. Právě mezilidská komunikace je základním nástrojem sociální interakce a je tedy pro každého člověka žijícího ve společnosti nezbytná. Komunikace je podstatou lidskosti a je jednou z nejdůležitějších potřeb lidského života. *„Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace. A proto, že neexistuje nechování, nemůže neexistovat komunikace.“ (Paul Watzlawick)*

Předmětem práce je velice rozšířená forma této základní lidské potřeby – neverbální komunikace. Právě tento způsob komunikace je jedním ze základních témat sociální psychologie a je předmětem mnoha výzkumů.

Neverbální komunikaci je v poslední době věnována velká pozornost a to především z toho důvodu, že v dnešní moderní době nejsme schopni vnímat a číst signály těla tak dobře jako naši předkové. Řeč těla je upřímnější než to, co pronášíme ústy, z toho důvodu, že velká část našich neverbálních projevů působí nezávisle na našem vědomí. Verbálním kanálem jsou přenášena jen takzvaná tvrdá fakta, avšak to, co je vysíláno pomocí neverbálního kanálu, nakonec vykreslí jakýsi „obraz duše“, odraz našeho prožívání či našich emocí. Naše ruce, nohy a oči jsou stejně výmluvné jako náš jazyk. Takže i když nemluvíme, projevujeme se řečí těla.

Cílem této práce je vymezení neverbální komunikace v rámci sociální psychologie, studium její povahy, struktury a formy, a také interpretace základního pojmového aparátu neverbální komunikace, jež bude zahrnovat popis jejích jednotlivých druhů.

Z důvodu složitosti a mnohovrstevnatosti jazyka neverbální komunikace je důležité nejprve uvést základní informace o sociální komunikaci obecně. Této problematice bude věnována první kapitola práce, jejímž cílem bude ukázat roli komunikace v životě člověka. Zaměřuje se taktéž na definici samotného pojmu komunikace a také na definici komunikace v rámci sociální psychologie dle různých autorů. V kapitole bude rovněž zahrnuta charakteristika základní struktury tohoto procesu, analýza jeho základních funkcí, i jednotlivé formy a základní dělení sociální komunikace. První kapitola bude též obsahovat stručné informace o vývoji lidské komunikace a o její vývojově mladší formě, komunikaci verbální, která je součástí společenského života a je základní podmínkou myšlení.

Avšak i přesto, že si lidstvo dokázalo vytvořit vyspělý dorozumívací prostředek, verbální komunikaci, vývojově starší forma komunikace, neverbální, je stále velice významnou, důležitou a nezastupitelnou složkou lidské interakce.

Velkou část práce zaměřím právě na neverbální komunikaci. Této velice složité a obsáhlé problematice bude věnována druhá a třetí kapitola.

Druhá kapitola bude pojednávat především o teorii „řeči těla“. Bude v ní uveden význam neverbálního komunikování v každodenním lidském životě, jeho charakteristika a funkce. Právě touto problematikou se zabývá celá řada autorů, avšak jejich názory a pohledy se různí. Obsahem druhé kapitoly budou proto také některé teorie neverbální komunikace, jež zastávali různí autoři. Převážná část této kapitoly se bude vztahovat k jednotlivým kanálům neverbální komunikace, tedy mimice, gestice, haptice, posturologii, proxemice, mutilačnímu chování a okrajově také paralingvistice, a jejich popisu.

Závěrečná kapitola bude zaměřena na praktickou stránku neverbální komunikace, budou zde uvedeny některé rozdíly, které se objevují v neverbální komunikaci v závislosti na kulturní příslušnosti a pohlaví komunikujících. Tyto rozdíly se nejvíce projevují v gestice, mimice a zrakové komunikaci, haptice a také v proxemice a posturologii. Právě tyto kanály budou předmětem poslední kapitoly.

1 Pojem a definice komunikace

To, jakou důležitost a jaký význam má komunikace pro lidský život, nelze nikdy dostatečně ocenit. Bez ní nemůže žádná lidská společnost existovat, natož se pak dále vyvíjet. Každá lidská akce je založena na předávání a sdílení informací, a proto je komunikace základním a životně důležitým procesem. Abychom mohli analyzovat a charakterizovat povahu neverbální komunikace, musíme se nejprve zaměřit na komunikaci obecně.

Samotné slovo komunikace je cizího původu. Tento pojem je však poměrně široký a může v každém člověku vyvolat hned několik různých představ, například představu pozemní komunikace, čili silnice, dálnice či chodníky, komunikaci leteckou, městskou či železniční, dále pak představu telekomunikační jako je televize, rádio, telefon, atp. Původní význam slova komunikace pochází z latinského slova *communicare* a za jeho jednoznačný ekvivalent je považováno slovo *participare,* tj. spolupodíleti se s někým na něčem, míti podíl na něčem společném, spoluúčastnit se, činit něco společným, společně něco sdílet. Význam slova *communicare* je do češtiny překládám řadou různých spojení jako: sdílet se s tím, kdo nemá; někomu něco dát; někomu něco doporučit či předat; poskytnout, propůjčit atd. V současnosti se do určité míry zachovává původní význam „*společně na něčem participovat*" – spolupodílet se s někým na něčem. Tento původní význam se však dále rozvíjel a komunikovat dnes znamená, něco si navzájem sdělovat.[1]

Etymologický slovník definuje slovo komunikace dvojicí českých slov, a to *sdělení* a *sdílení.*[2] Slovník spisovné češtiny toto slovo na prvním místě spojuje s jeho nejpoužívanějším významem *dopravní*, zároveň se v něm také uvádí další možné významy, tímto termínem se tedy může myslet i *sdělování* a *výměna informací.* [3] Český jazykovědec a bohemista Karel Hausenblas, který se zabýval především stylistikou, komunikaci definoval s odvoláním na latinský původ slova, jako „*obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu*."[4] Nejde tedy jen o předávání informace, ale i podílení se na komunikaci jako celku a na povaze či dopadu předávané zprávy třeba jen tím, že jsme přítomni. Český psycholog Zbyněk Vybíral ve své knize uvádí, že „*komunikujeme, i když jen přihlížíme slovní výměně mezi dvěma účastníky,*

[1]Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 19.
[2]Rejzek, J. *Etymologický slovník*, s. 291.
[3]Filipec, J. *Slovník spisovné češtiny*, s. 141.
[4]Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 25.

kdybychom přítomni nebyli, kdybychom nebyli svědky jejich výměny, informace by proudily jinak nebo by byli jiné“[5]. Někteří psychologové tedy rozumějí komunikační výměnou jak sdělování, tak i sdílení.

Myslitelé zabývající se komunikací se však nikdy neshodli na jednotné definici, z čehož vyplývá, že definovat ji není vůbec jednoduché. Definovat komunikaci je podobně těžké jako například definovat lásku, podvědomě ji rozumíme, ale nedokážeme ji vysvětlit pomocí slov. Komunikace je totiž dynamický, stále se měnící a nekončící děj, na který lze nahlížet z několika aspektů (kognitivní, filosofické, sociální, lingvistické, kulturní).[6]

Chilský biolog a filozof Humberto Maturana a jeho žák Francisco Javier Varela García, kteří se zabývali především povahou systémů, které vznikají a udržují se díky své vlastní struktuře, definují komunikaci z biologického a neurofyziologického pohledu. „*Komunikací nazýváme koordinované chování, jež se spouští navzájem mezi členy sociální jednoty. V tomto smyslu rozumíme komunikací zvláštní druh chování, propojeného s nervovým systémem, nebo i bez tohoto propojení, v rámci toho, jak organismy operují v sociálních systémech. A podobně jako u každého chování, kde můžeme rozlišovat mezi instinktivní nebo naučenou povahou sociálního chování, můžeme rozlišovat také fylogenetické a ontogenetické způsoby komunikace*.“[7] Právě toto jejich myšlení ovlivnilo tzv. systematické myšlení v psychologii, terapii a poradenství.

Autoři kalifornské paloaltské školy[8], Watzlawick, Beavinová a Jackson, charakterizovali lidskou komunikaci jako „*médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů*.“ Dle nich má každá komunikace podobu systému, ve kterém hraje roli jak osobnost účastníků, tak vzájemné vztahy mezi nimi. Komunikace má vždy svou syntax, sémantiku a také pragmatickou stránku.[9]

Sociální psycholog Serge Moscovici napsal, že „*Komunikace je sociální proces a sociální instituce*.“ Přičemž pojem instituce vyjadřuje například celou církev, psychoterapii nebo celé vzdělání, které můžeme vidět jako komunikaci.[10]

[5]Vybíral, *Z. Psychologie komunikace*, s. 25.
[6] Barker, L. *Communication*, s. 16.
[7] Vybíral, *Z. Psychologie komunikace*, s. 27.
[8]Paloatská škola je terapeutickým směrem, který vznikl v Palo Altu v Kalifornii.
[9]Vybíral, *Z. Psychologie komunikace*, s. 26.
[10]Vybíral, *Z. Psychologie komunikace*, s. 27.

Profesor Michael Kunczik, který se zabývá především komunikací masovou, uvádí, že „*komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů.“.* [11]

Prof. PhDr. Jaromír Janoušek, DrSc. ve své knize definuje sociální komunikaci jako *„sdělování informací v sociálním chování a sociálních vztazích lidí*“.[12] Podobně definuje komunikaci Milan Nakonečný. „*Komunikace je sociální akt, který může být buď jednosměrný, nebo rozvíjí-li se např. v rozhovor, je to druh interakce.“*[13] Také Doc. Jaro Křivohlavý, který hovoří o sdělování a zdůrazňuje také sdílení, *„(..)sdělování a sdílení v sociálním styku.“*[14]

J. W. Vander Zander definuje komunikaci jako „*proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem“.*[15]

Z výše uvedených definic sociálního komunikování vyplývá, že nelze najít všezahrnující definici, která by se dala používat univerzálně a která by zahrnula všechny aspekty. Obecně přijatý je názor, že komunikace je vždy ad hoc, což znamená, že je vždy závislá na dané situaci a odehrává se vždy v danou chvíli.[16]

Právě komunikace, neboli schopnost výměny informací s okolním prostředím, patří mezi nejzákladnější a nejdůležitější vlastnosti a dovednosti nejen člověka, ale všech živých organismů. Každý živočišný druh má svůj specifický způsob dorozumívání, který je velice důležitý pro jeho život a přežití ve skupině. Určité předpoklady ke komunikaci jsou u každého živočišného druhu vrozené, ale není to tak, že bychom mohli komunikaci považovat pouze za projev vrozených automatismů. Mnoho živočichů se právě v průběhu života učí zdokonalovat své nástroje komunikace v kontaktu s ostatními. Živočichové si během svého života mohou vyvinout a používat komunikační prostředky různých fyzikálních vlastností. Ke komunikaci mohou používat například chemické látky, které jsou rozpustné ve vodě či vzduchu a které jsou poté přijímány chemoreceptory, dále optické signály, které jsou přijímány zrakem, akustické signály přijímány sluchem a také signály taktilní, neboli tlakové, jež jsou přijímány taktilními receptory. Některé druhy

[11] Kunczik, M. *Základy masové komunikace*, s. 11.
[12] Janoušek, J. *Sociální komunikace*, s. 16.
[13] Nakonečný, N. *Sociální psychologie*, s. 157.
[14] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 20.
[15] Nakonečný, M. *Sociální psychologie*, s. 158.
[16] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 30.

živočichů jsou také schopny vysílat a přijímat elektromagnetické signály, elektrické, nebo tepelné impulsy. [17]

Také člověk má svůj specifický vrozený repertoár komunikačních signálů a na určité signály či situace dokáže zareagovat i bez předchozích zkušeností. Právě tyto biologické programy umožňují například porozumět základním výrazovým prostředkům lidí, kteří pochází z odlišného jazykového nebo kulturního prostředí. Komunikaci tak lze považovat za nezbytný nástroj k přežití člověka. Člověk nežije osamocen, ale rodí se do lidské společnosti, kde dochází k setkávání člověka s člověkem.[18] Všude tam, kde se lidé setkávají, dochází vždy ke sdělování, k výměně zpráv. „*Není možno nekomunikovat*.“[19]

1.1 Funkce a motivace komunikování

Lidská komunikace má zpravidla svůj účel, smysl. Lze také hovořit o tom, že komunikace má jednu či více funkcí, které plní nebo které splnit chce, čímž při dopadu na příjemce dostává smysl. Každý komunikační proces je tedy realizován se záměrem dosažení určitého cíle. [20]

Dle Zbyňka Vybírala má naše komunikování zpravidla sedm hlavních funkcí: [21]

- Informovat – předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit…(informativní funkce).
- Instruovat - navést, zasvětit, naučit, dát recept (instruktážní funkce).
- Přesvědčit, aby adresát změnil názor: získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit (persuasivní funkce).
- Vyjednat, domluvit (se) – řešit a vyřešit, dospět k dohodě (funkce vyjednávací nebo operativní).
- Pobavit – rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit (funkce zábavní).
- Kontaktovat se – užít si blízkosti, zastavení se s někým, prožít si sebepotvrzení, pocit, že pro někoho má cenu se mnou mluvit (faktická nebo kontaktní funkce).
- Předvést se – prezentovat se, vyvolat dojem, někdy se zalíbit, jindy zastrašit, exhibovat (sebe-prezentační funkce).

V běžném životě a v běžných situacích se však málokdy setkáváme pouze s informativními, oznamovacími nebo popisnými komunikačními výměnami. Ve většině

[17] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka,* s. 38.
[18]Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka,* s. 36-40.
[19]Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 14.
[20]Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 31.
[21]Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 31-32.

případů jde převážně o nějaké poučení, ovlivnění či přesvědčení, a to i v případech, kdy promluva působí jako pouhé informování. [22]

Někteří komunikující se více než na obsah zaměřují na formu. Účelem jejich komunikace je tedy spíše exhibice či upoutání pozornosti ke své osobě. Těchto případů se týkají poslední dvě funkce lidské komunikace, které Zbyněk Vybíral uvádí jako samostatné, ale rovněž velice důležité.[23]

Každá komunikace má vedle své funkce také motivaci, jež bývá většinou skrytá. Tuto motivaci má každý člověk, avšak každý ji má v jiné intenzitě. Intenzita se neustále mění a je závislá na mnoha faktorech, kterými jsou například aktuální tělesný a duševní stav člověka (svěžest či unavenost), sympatie či antipatie vyvolané druhým, porozumění jazyku partnera, atd. Právě tato skrytost motivace komunikace často způsobuje, že adresát nemusí pochopit, o co přesně produktorovi jde, a tím může docházet k nedorozuměním. [24]

Mezi motivace komunikace patří, dle Zbyňka Vybírala, například motivace kognitivní, při které se chceme podělit o nějakou myšlenku či názor, motivace zjišťovací a orientační, kdy se ptáme, abychom se více vyznali v názorovém světě druhého člověka nebo tématu, o němž je řeč, motivace sdružovací, při které chceme navázat vztah, či uspokojit potřebu bližšího kontaktu, dále pak motivace adaptační, kdy se komunikováním přizpůsobujeme okolí, dáváme najevo svou pozici v sociálním světě a svou životní roli. Další motivace mohou být velmi zvláštní: rozptýlit podezření druhého, zamluvit choulostivé téma, vytvořit událost či někoho zmást.[25]

1.2 Struktura komunikace

Komunikace, jako neustále probíhající a měnící se proces uskutečňující se mezi dvěma a více lidmi, může nabývat různých podob. Můžeme ji však obecně popsat pomocí určitého zjednodušujícího schématu, jehož struktura je tvořena třemi základními činiteli. Komunikátor, komunikant a komuniké.[26]

Komunikátorem je člověk, který určitou informaci sděluje. Je to člověk, jenž stojí na místě vysílače a vysílá informace směrem k příjemci, tedy komunikantovi. Komunikant je tedy příjemce informace, neboli posluchač, stojící na místě přijímače a přijímá vysílanou

[22]Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 31.
[23]Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 32.
[24] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 33.
[25] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 33-34.
[26] Nakonečný, M. *Sociální psychologie*, s. 158.

zprávu. Komuniké je souborem zakódovaných informací, které jsou vysílány a zároveň přijímány v rámci komunikace mezi komunikátorem a komunikantem. Komuniké může mít formu verbálního sdělení, nebo sdělení neverbálního, avšak většinou spolu tyto dvě formy souvisejí a vzájemně se doplňují. [27]

Vedle těchto tří základních činitelů, do procesu komunikace vstupují také další prvky, jimiž jsou kontext, komunikační kanál, šum, zpětná vazba, ale také předchozí zkušenosti a postoje. [28]

Komunikační kontext je situace, ve které daná komunikace probíhá. Každá komunikace je vždy ovlivněna kontextem, který do značné míry určuje význam verbálního či neverbálního sdělení. Stejná slova či stejné signály mohou mít v různých kontextech úplně jiné významy. Pokud vytrhneme jednotlivé signály z kontextu, není z nich možné vyvodit jejich pravý smysl. Kontext také velice významně ovlivňuje, jak říkáme to, co právě říkáme. Dle DeVita se kontext podílející se na procesu komunikace skládá z nejméně čtyř rovin: fyzická rovina, která představuje konkrétní prostředí komunikace, rovina kulturní, jež zahrnuje pravidla, která jsou dodržována v určité skupině lidí, sociálně – psychologická rovina, související především s postavením mluvčího a formálností situace, a rovina časová, v níž vnímáme posloupnost informací. [29]

Tyto čtyři kontextuální roviny se vždy ovlivňují a navzájem na sebe působí. Každá může ovlivnit všechny ostatní a zároveň je také všemi ostatními ovlivňována. Komunikujeme různými způsoby, které se však vždy odvíjí od situace, ve kterém se právě nacházíme. [30]

Kromě základních kontextových rovin rozlišujeme u komunikace ještě dvě základní úrovně. Jedná se o úroveň obsahovou, která se týká pouze věcného obsahu komuniké, toho, o čem vysílané sdělení pojednává, a o úroveň vztahovou, která vypovídá o vzájemných vztazích mezi komunikujícími. Obsahová úroveň bývá ve většině situací vyjádřena verbálně, přičemž úroveň vztahová je vyjadřována převážně neverbálně.[31]

Pokud se tyto dvě roviny navzájem doplňují a podporují, jedná se o sdělení kongruentní. Při tomto sdělení všechny projevy (verbální i neverbální) ukazují stejným

[27] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 10-14.
[28] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 34.
[29] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 34.
[30] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 34.
[31] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 17.

směrem. Pokud si však jednotlivé části komuniké odporují, verbální a neverbální signály nejsou v souladu, jedná se o sdělení nekongruentní.[32]

Důležitým prvkem v procesu komunikace je také komunikační kanál, kterým se přenášejí sdělení. Rozlišujeme čtyři základní komunikační kanály: hlasový, zrakový, čichový a hmatový. Při osobní konverzaci hovoříme a naslouchámе, využíváme tedy kanál hlasový, dále také gestikulujeme a přijímáme informace zrakem, dochází tedy k vnímání prostřednictvím zrakového kanálu, díky čichovému signálu vnímáme a také vysíláme pachové stopy, a vzájemné dotyky vnímáme prostřednictvím posledního, hmatového kanálu. Pouze ve velice ojedinělých případech je používán pouze jeden typ komunikačního kanálu a někdy může také nějaký typ kanálu chybět, avšak většinou je přenos komuniké realizován všemi kanály souběžně.[33]

Dalším nedílným prvkem v komunikačním procesu je komunikační šum. Jako komunikační šum lze považovat všechno, co ovlivňuje příjem sdělení, nebo, v extrémním případě, může zcela zabránit tomu, aby se sdělení od zdroje dostalo k příjemci. Druhým extrémem v komunikaci bývá sdělení, které je absolutně bez komunikačního šumu, v tomto případě jde o to, že přijaté sdělení je identické se sdělením vyslaným. Mezi čtyři základní typy šumu patří: šum fyzický, při kterém rušivé vlivy nepocházejí ani z komunikanta ani z komunikátora (hluk ze silnice, šum z PC), šum fyziologický, který obsahuje vlastní fyziologické bariéry (např. vada řeči či sluchu), šum psychologický, jenž zahrnuje kognitivní mentální interference (uzavřenost, předpojatost, emoce) a v neposlední řadě sémantický šum, který vzniká z rozdílně pochopených významů slov (lidé hovoří odlišnými jazyky, žargon, nářečí).[34]

Pro komunikaci je také důležitá zpětná vazba, která představuje reakci na přijatou zprávu v podobě potvrzení, či způsobu interpretace. Důležitost zpětné vazby tkví především v tom, že udržuje oba účastníky v komunikační situaci a dává informaci o tom, jak je zpráva přijata a chápána.[35]

Z výše uvedeného rozboru je evidentní, že komunikace je složitý proces, který zahrnuje mnoho prvků a faktorů ovlivňující jeho průběh i výsledek. Akce a reakce v komunikaci je určována nejen tím, co bylo řečeno, ale i tím, s jakými zkušenostmi a znalostmi do komunikace vstupujeme a jak si přijaté sdělení vykládáme. Dva lidé, kteří

[32] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 17.
[33] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 37.
[34] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 41.
[35] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 27.

naslouchají témuž sdělení, si z něj často odvodí dva různé významy. Ačkoli jsou gesta a slova stejná, každý z nich si je vykládá jinak. [36]

1.3 Formy komunikace

Proces komunikace tedy můžeme vymezit jako vzájemnou výměnu informací a projevů, ke které může docházet v rámci celé řady forem. Různé formy lze klasifikovat dle různých hledisek, například na komunikaci záměrnou a nezáměrnou, vědomou či nevědomou, interpersonální či intrapersonální, skupinovou, masovou, atd.[37]

Při komunikaci záměrné má komunikátor pod kontrolou to, co prezentuje, a způsoby komunikace odpovídají jeho záměru. Na rozdíl od komunikace nezáměrné, kdy komunikátor prezentuje svůj projev jinou formou, než byl jeho původní úmysl (např. tréma). S komunikací záměrnou se do určité míry překrývá komunikace vědomá, kdy si komunikátor dobře uvědomuje, co říká a jak to říká. Při komunikaci nevědomé však komunikátor nemá pod kontrolou svůj kompletní komunikační projev. Zde lze říci, že se komunikace nevědomá z části překrývá s komunikací nezáměrnou.[38]

Interpersonální komunikace znamená interakci s osobou, s níž má člověk určitý druh vztahu. Tato forma komunikace bývá také často označována jako komunikace mezilidská a jde tedy primárně o výměnu informací mezi lidmi, která může probíhat formou osobního kontaktu, prostřednictvím elektronických médií, nebo tradičním dopisem. Intrapersonální komunikace je způsob komunikace, kterou člověk vede sám se sebou. Především díky této formě komunikace si člověk vytváří názor sám o sobě, sám se hodnotí a soudí.[39]

Komunikace v malé skupině znamená komunikaci ve skupině s nejvýše deseti členy (rodina, pracovní tým, apod.), slouží převážně ke vztahovým a úkolovým potřebám. Dochází zde ke vzájemnému působení mezi jednotlivými členy této skupiny. Hlavním cílem této formy komunikace je především vzájemné sdílení informací, řešení problémů a vzájemná výpomoc. Proti tomu stojí komunikace veřejná, která probíhá mezi mluvčím a posluchači, kterých může být různý počet. Pomocí veřejné komunikace se řečník snaží informovat, přesvědčovat, ale i pobavit. Velké publikum lze oslovit buď osobně nebo

[36] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 33.
[37] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 32-35.
[38] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 32.
[39] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 29.

pomocí elektronických médií (blog, sociální síť, aj.) a také masových médií (televize, rozhlas, aj.)[40]

Masová komunikace označuje komunikaci vycházející z jednoho zdroje a je určena mnoha příjemcům, kteří mohou být rozptýleni po celém světě. Masová komunikace je zprostředkována pomocí masových médií, jimiž jsou nejvýznamnější především noviny, časopisy, rozhlas, televize a film.[41]

Mezi další formy komunikace patří také komunikace kognitivní a afektivní, pozitivní a negativní, asertivní a agresivní, manipulativní a pasivní.[42]

Ukázalo se tedy, že komunikace má velice proměnlivou podobu a širokou škálu možností, které může v různých kombinacích komunikátor užívat a měnit. Je však důležité podotknout, že jednotlivé formy komunikace nejsou užívány jako oddělené metody působení jednoho člověka na druhého, ale že vždy jde o interakci jednotlivých forem komunikace. V jednom projevu bývá propojeno více forem komunikace, jež na sebe působí a podporují se.[43]

1.4 Druhy komunikace

Základní a nejčastěji používané dělení komunikace je dělení na komunikaci verbální a komunikaci neverbální. Tyto dva druhy komunikace se liší především v závislosti na tom, jaký komunikační kanál jsme si pro předání určité informace zvolili.

Termín verbální pochází z latinského výrazu *verbum*, tedy slovo. Verbální komunikace je tedy komunikace pomocí slov, pomocí jazyka. „*Slovní komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému*.“[44] Význam verbální komunikace je nepopiratelný. Je neoddělitelnou součástí sociálního života a je nezbytnou podmínkou myšlení. Zjednodušeně lze říci, že verbální neboli slovní komunikace je to, co lze shrnout slovem řeč. Řeč lze definovat jako „*schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem*“ Právě řeč je jednou z nejdůležitějších forem komunikace.[45]

Počátky slovního dorozumívání lze datovat do doby před více než 60 000 lety, avšak za opravdové důkazy lze považovat až dochované písemné památky, z nichž

[40] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 29.
[41] Kunczik, M. *Základy masové komunikace*, s. 30.
[42] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 33.
[43] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 32.
[44] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 106.
[45] Filipec, J. *Slovník spisovné češtiny*, s. 372.

nejstarší jsou asi 5 000 let staré. Prostřednictvím řeči kódujeme význam určitého sdělení do slov, které tvoří základ verbálního komunikačního systému, tedy jazyka. Jazyky se během vývoje verbálního dorozumívání také vyvíjely. V historii lidstva jich existovalo přes 10 000, v průběhu vývoje však jazyků na Zemi ubylo a v současnosti se počet jazyků, jimiž se lidé dorozumívají, odhaduje na 6 000.[46]

Verbální komunikace můžeme rozdělit na mluvenou a psanou, kde mluvená forma řeči je řečí zvukovou a je starší než řeč psaná neboli grafická, dále pak na přímou a zprostředkovanou a také na živou a reprodukovanou.[47]

Verbální komunikace má velký význam v životě jedince, ale i lidstva, a právě z tohoto důvodu se verbální komunikace stala předmětem studia mnoha vědních oborů. Nejznámějším oborem je lingvistika neboli jazykověda, vedle lingvistiky lze vyjmenovat například filologii, neboli vědu o lidské řeči, zahrnující gramatiku, etymologii, rétoriku, literární kritiku atp., dále pak filosofii řeči, fonologii a fonetiku, ale také etymologii, která se zabývá sledováním historického vývoje slov.[48]

Nemluvíme spolu jen slovy, ale také celou řadou dalších rozmanitých projevů, které můžeme shrnout pod pojem neverbální komunikace. Do neverbální komunikace tedy spadají všechny podoby komunikace, které se uskutečňují beze slov.[49]

Verbální komunikace je především nástroj pro sdělování abstraktních obsahů, kdežto neverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí a snah. Další rozdíl spočívá především v tom, že první je úmyslná a druhá bývá velmi často neúmyslná. Avšak i přes tyto rozdíly se druhy komunikace se navzájem doplňují, vzájemně se prolínají a tvoří neoddělitelný celek.[50]

Dle Jara Křivohlavého však uvedením slovní a mimoslovní komunikace výčet druhů komunikace nekončí. Mezi základní druhy komunikace řadí také komunikaci činy, jež je dle něj ve společnosti nejdůležitější. To nejzávažnější sdělujeme tím, co děláme, tedy činy, které jsou ve většině případů srozumitelnější než slova. [51]

[46] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 3.
[47] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 113.
[48] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 113-115.
[49] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 18.
[50] Nakonečný, M. *Sociální psychologie*, s. 159.
[51] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 18.

2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace, též komunikace mimoslovní nebo nonverbální, je velice důležitou složkou komunikace. Termín je složen z latinského *verbum* = slovo a *non*= ne, tzn. komunikace nepoužívající slova. Neverbální komunikace tedy zahrnuje všechny komunikační prostředky, které nejsou vyjadřovány pomocí slov. [52]

V komunikaci s okolním světem můžeme používat nejrůznější postupy, které nám umožňuje především vysoce výkonný svalový aparát a také vysoce vyvinutý nervový systém a činnost mozkových center, tvořící základ kognitivních schopností, paměti, učení, představivost, tvořivost. Právě ty jsou základem lidské neverbální komunikace. Individuální rozdílnosti jsou pak závislé na citlivosti receptorů, inteligenci, výchově, vzdělání, osobnosti, ale také na vlastnostech a chování dalších účastníků komunikace. [53]

I přesto, že se u člověka vyvinula schopnost verbální komunikace, jež je obecně přijímána za přesnější, neztratila neverbální komunikace na své důležitosti a je stále používaná ve velké míře. Michael Argyle, experimentální psycholog, uvádí důvody, proč tomu tak je. Dle něj neverbální kód v některých situacích odstraňuje nedostatky verbálního kódování, je silnější než kód verbální, je označován za pravdivější z důvodu, že je lze obtížně kontrolovat a také je díky němu verbální sdělení komplexnější.[54]

Neverbální signály a projevy jsou v komunikaci s ostatními minimálně stejně důležité jako projevy verbální. Při komunikaci je důležité vnímat nejen slova, která nám druhý říká, ale také si všímat mimořečových projevů, které danou řeč doprovázejí. Americký profesor psychologie Albert Mehrabian uspořádal experiment, jehož výsledkem bylo zjištění, že vyvolat sympatie či antipatie je možno několika způsoby. Až 55 % informací poskytuje faciální chování – mimika a pohyb očí – řeč obličeje, dalších 38 % informací získáváme ze svrchního tónu řeči, zde hraje důležitou roli melodie hlasu, výška hlasu, rytmus atd. Zbylých 7 % informací, které získáváme o druhém člověku a jeho sympatiích, nám poskytují slova. Komunikující člověk tedy, podle tohoto experimentu, nejvíce upoutá řečí svého těla, neverbální komunikací, pohyby a gesty, poté melodičností a tónem hlasu a nejméně upoutává tím, co říká. I přesto, že sám Mehrabian upozorňoval na

[52] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 152.
[53] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 40.
[54] Černý, V. *Řeč těla*, s. 22-23.

to, že tato čísla by neměla býti brána generalizovaně, je dnes právě toto vyčíslení opakovaně přijímáno a zobecňováno. [55]

Slávka Fraňková a Zdeněk Klein charakterizují lidskou neverbální komunikaci takto: [56]

- *„Neverbální komunikace je psychosociální fenomén s neoddělitelnou složkou biologické povahy a uplatňují se v ní vrozené automatismy.“*
- *„Neverbální komunikace je výsledkem fylogenetického vývoje. Každý živočišný druh, včetně člověka, používá ke komunikaci nástroje, které se osvědčily, prošly přírodním výběrem, staly se jeho vrozenou výbavou. V evoluci člověka se zřejmě uplatňovala nonverbální komunikace ještě před vznikem artikulované řeči, tu však doprovází dodnes.“*
- *„Neverbální komunikace má dynamiku a strukturu. Je to historický vzniklý systém s vnitřní logikou, nikoli náhodné seskupení jakýchkoliv prvků.“*
- *„Neverbální komunikace má nevědomé a vědomé složky. Mnohé výrazové prostředky si člověk neuvědomuje, vybavuje si je bez záměru, dovede je dobře kontrolovat nebo je zaznamenává až na základě zpětných vazeb o svém jednání. Neverbální projevy jsou součástí některých vegetativních reakcí a reflexů, jiné jsou záměrně vytvářeny a pěstovány. Tak je tomu u herců, učitelů, politiků a v profesích, ve kterých je důležité působení na druhé lidi.“*
- *„Existují společné rysy neverbální komunikace, nezávislé na kultuře a způsobu života, které jsou základním výrazovým prostředkem Homo sapiens a majetkem pouze určité užší skupiny nebo společnosti. Méně je srozumitelná nonverbální komunikace tam, kde se jedná o relativně nové formy, o projevy, které se utvořily uvnitř menší nebo relativně uzavřené společnosti. Některé typy neverbální komunikace vznikají v procesu ritualizace.“*
- *„Neverbální komunikace je důležitá v raném věku. Kojenec komunikuje neverbálně až do vzniku artikulované řeči. Celá behaviorální ontogeneze je poznamenána rozvojem neverbální komunikace, některé prostředky se tvoří nápodobou, jiné prostým opakováním (malé děti mají velkou zálibu v rytmickém opakování zvuků a slov), na základě zkušeností s vrstevníky a dospělými lidmi.“*

[55] Vybíral, Z. *Lži polopravdy a pravda v lidské komunikaci*, s. 124-126.
[56] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 42–43.

- *„Různé prostředky vyvinuté pro neverbální komunikaci vykazují rozdíly mezi pohlavími. Jde o takzvané terciární znaky sexuálního dimorfismu.“*
- *„Neverbální komunikace se vyznačuje interindividuální variabilitou. Ta závisí na vnitřních dispozicích a ontogenetických faktorech. Může nabývat i patologické podoby. Patologii neverbální komunikace je třeba posuzovat ve vztahu k způsobu života dané společnosti. Co je normální v jiné kultuře, může vybočovat z rámce norem jiné kultury a je považováno za neadekvátní, až nenormální.“*
- *„Neverbální komunikace je proměnlivá i u jednotlivce. Záleží na jeho vztahu k adresátu, jemuž je určen obsah poselství, na aktuálních dispozicích, zdravotním stavu, náladě, emocích.“*
- *„Rozdíly mezi jedinci jsou způsobeny rozdílnou citlivostí jednotlivých receptorů, výchovou, zkušeností, inteligencí a závisí také na konkrétní situaci komunikace.“*
- *„Rozdíly mohou byt rovněž kulturní (např. určité gesto nebo signál může znamenat v jedné kultuře něco jiného než v druhé).*

2.1 Teorie neverbální komunikace

Problematikou neverbální komunikace se v dnešní době zabývá mnoho autorů, avšak ne všichni se zabývají pouze teorii. Čím dál tím více autorů se zaměřuje také na praxi. Vznikají populární příručky s návodem, jak číst řeč těla, ale také knihy, které popisují konkrétní klinické případy v terapeutické praxi.[57]

První komunikační prostředky, které člověk používal, byly pravděpodobně neverbální povahy. Také experimentální psycholog Michael Argyle uvádí, že nejpůvodnějším způsobem sociálního chování je neverbální komunikace. Postupně se akustické projevy měnily na verbální komunikaci, avšak ani se vznikem řeči neztratily prostředky neverbální komunikace význam. Vývoj mimického svalstva a vývoje motorického aparátu, který umožňuje bohatou gestikulaci, pomáhal k zpřesnění komunikace a k referování vlastního prožívání a myšlení.[58] Někteří autoři se však zabývají původem těchto neverbálních projevů. Základní otázkou tedy je, zda jsou naše neverbální projevy již vrozené, nebo je získáváme až v procesu učení během života. Americký psycholog, psychoterapeut a filozof Paul Watzlawick tvrdí, že velká část naší komunikace je zděděna od našich živočišných předků a další část máme naprogramovanou kulturou.

[57] Např. Frances LaBarre ve své knize Jak mluví tělo: neverbální chování v klinické praxi, uvádí několik konkrétních případů, na kterých ukazuje vztah mezi pacientem a analytikem, co pozorují a co to v nich vyvolává.
[58] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 20.

Tento názor by mohlo potvrzovat to, že je to právě neverbální komunikace, kterou máme společnou s primáty. Proti tomu americká autorka Virginia Satirová tvrdí, že *„veškerá komunikace je získaná. Každé nemluvně, přicházející na tento svět, přichází jen se surovým materiálem.“* Neverbálním signálům se tedy učí v průběhu života.[59]

Jistou pozornost neverbální komunikaci věnoval také Charles Darwin, který někdy bývá dokonce považován za zakladatele vědy o komunikaci tělem. Právě Charles Darwin byl prvním, kdo studoval mimiku a emoce, které se dle něj právě v mimice projevují. Tvrdil, že mnoho našich mimických projevů a pohybů hlavy jsme zdědili od zvířecích předků. [60] Všiml si například toho, že lidé i zvířata naklánějí hlavu na stranu, když je něco zaujme, či obnaží zuby při agresi. Toto nahrává teorii, že naše neverbální projevy jsou vrozené. [61]

Neverbální vyjadřování emocí se stalo předmětem mnoha výzkumů, které ve většině případů odhalily, že výrazy obličeje mají všeobecný význam, jsou u všech lidí stejné, tudíž vrozené. Takové výzkumy prováděli například američtí psychologové Paul Ekman a Wallace Friesen, kteří zkoumali schopnost rozpoznání emocí lidmi z různých zemí, a také německý vědec Eibl-Eibesfeldt, který studoval úsměv u hluchých a slepých dětí.[62] Milan Nakonečný však uvádí, že vzorce mimického výrazu jsou, až na malé výjimky, naučené, to dokládá faktem, že osoby, které jsou od narození nevidomé, mají chudý mimický výraz.[63]

Psycholožka Rita Atkinsonová uvádí, že „*zatímco spojení některých výrazů obličeje a gest s konkrétními emocemi je podle všeho vrozené, jiné výrazy a gesta jsou naučené.“*[64]

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že základní otázka, tedy zda jsou prostředky neverbální komunikace vrozené či naučené, není vůbec jednoduchá a nelze na ni najít jednoznačnou odpověď. Obecně je však přijímáno tvrzení, že většina neverbálním signálů je vrozená a v průběhu života dochází pouze k jejich zdokonalování.

[59] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 84.
[60] Barker, L. *Communication*, s. 71.
[61] Peace, A. *Řeč těla*, s. 3-4.
[62] Atkinson, R. *Psychologie*, s. 400.
[63] Nakonečný, M. *Sociální psychologie*, s. 171.
[64] Atkinson, R. *Psychologie*, s. 401.

2.2 Funkce neverbální komunikace

Neverbální komunikace hraje významnou roli v každodenním vzájemném kontaktu člověka. Při komunikaci tváří v tvář se lidé vždy snaží směšovat verbální a neverbální sdělení tak, aby co nejlépe vyjadřovala jejich myšlenky. Řeč je vždy doprovázena například úsměvem či gestikulací. Larry Lee Barker uvádí šest základních funkcí neverbální komunikace, kde neverbální sdělení opakují, nahrazují, doplňují, popírají, regulují a zdůrazňují sdělení verbální.[65] K těmto šesti základním funkcím, ve kterých jde především o slučování verbálních a neverbálních sdělení, DeVito uvádí další čtyři funkce, kterými jsou vytváření a řízení dojmů, utváření a vymezování vztahů, ovlivňování a klamání a také vyjadřování emocí.[66] Zbyněk Vybíral přidává ještě jednu funkci neverbální komunikace, a to sebevyjádření.[67]

- Opakování – Když s někým mluvíme, v ten samý čas používáme slova a jejich neverbální ekvivalenty. Například, když vyjadřujeme souhlas, nebo naopak nesouhlas, většinou pokyvujeme hlavou a tím vyjadřujeme pozitivní či negativní emoce. Tyto neverbální gesta nazýváme opakováním, protože doprovázejí to samé mínění vyjádřené slovy. Samozřejmě, že by samotné slovo ano/ne stačilo, ale neverbální opakování je utvářeno bez přemýšlení. Neverbální opakování je přirozeně se vyskytující, bez vědomí a záměru.
- Náhrada – Neverbální komunikace může v určitých situacích také zcela nahradit komunikaci verbální. V situacích, kdy není možné mluvit, neverbální sdělení nahradí sdělení verbální, a je tedy náhražkou, protože zaujímá pozici slov. Například, při navigaci řidiče při parkování používáme gesta, protože hluk, který vydává auto, nedovoluje člověku mluvit. Nebo například kývnutí hlavou jako souhlas a vrtění hlavou jako nesouhlas.
- Doplnění – Neverbální sdělení používáme také jako doplnění nebo vysvětlení slov. Neverbální komunikace může přidat nuance, které verbální sdělení postrádají. Například při vysvětlování tvaru přesýpacích hodin používáme gesta a při vyprávění historky, která nám přijde směšná, se usmíváme.
- Klamání / popírání – Někdy záměrně poskytujeme ostatním mylné informace, a záměrně tak úmyslně popíráme verbální sdělení sdělením neverbálním. Například mrkneme na znamení, že nemluvíme pravdu.

[65] Barker, L. *Communication*, s. 66-70.
[66] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 153-154.
[67] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 90.

- Řízení – Jednou z nejvýznamnějších funkcí neverbální komunikace je regulace. Právě neverbální pohyby mohou sloužit k řízení nebo vyjádření touhy řídit tok verbálních sdělení. Například sešpulení rtů a naklonění se dopředu či gestem ruky lze naznačit, že chcete mluvit. Mluvčí může například pozdvihnout ruku či ozvučovat své pomlky, aby naznačil, že ještě hodlá ve své promluvě pokračovat a nehodlá předat slovo druhému.
- Zdůrazňování – Další důležitou funkcí neverbální komunikace je zdůraznění nějaké části verbálního sdělení. Používáme například různá gesta, mrkání či pokrčení ramen pro zdůraznění a podtržení slov. Můžeme také kupříkladu zvýšit hlas kvůli vyzdvižení určitého slova nebo fráze nebo uhodit pěstí do stolu pro zdůraznění svého slibu.
- Vytváření a řízení dojmů – Dojmy o druhých si vytváříme převážně na základě jejich neverbální komunikace. Dle tělesných rozměrů druhého, barvy pleti či způsobu oblékání. Tyto dojmy jsou rozděleny do čtyř kategorií, jimiž jsou: důvěryhodnost (to jak vnímáte druhého z hlediska věrohodnosti a kompetentnosti) sympatičnost (jak se vám druhý líbí či nelíbí) přitažlivost (jak atraktivní je pro vás druhý) a dominance (tedy jakou má podle vás druhý moc).
- Utváření a vymezování vztahů – Značná část vztahů je prožívána neverbálně. Charakter vztahu k druhému dávají lidé nejčastěji najevo neverbálními signály. Například blízkost interpersonálního vztahu je dávána najevo držením se za ruce, dlouhými pohledy do očí, nebo dokonce podobností oděvu. Neverbálními signály také mohou dávat najevo dominanci a své postavení. K dojmu vysokého postavení patří uvolněný postoj a rozmáchlá gestikulace, naopak dojem nejistoty vyvolává strnulost, napětí a nepatrná gestikulace.
- Ovlivňování a klamání – Nejen slovy, ale i neverbálními signály lze ovlivňovat druhé. Pozorný pohled, kterým je vyjádřen zájem, gesta, které dále rozvíjejí proslov, vhodný oděv signalizující příslušnost ke skupině, to jsou příklady neverbálního ovlivňování. Neverbálně lze také klamat. Příkladem neverbálního klamu je situace, kdy zrakově a mimicky komunikujeme, že je vám druhý člověk sympatický, zatímco ve skutečnosti od něj chcete získat jen pomoc v nějaké záležitosti. Není překvapením, že neverbální signály také používáme k odhalení klamu u druhých. O člověku, který se vyhýbá zrakovému kontaktu, nebo naopak zrakový kontakt udržuje déle než obvykle, vrtí se a jeho verbální a neverbální projevy si odporují, lze předpokládat, že lže.
- Vyjadřování emocí – Velice často lidé projevují své emoce verbálně, avšak nejvíce svých emocionálních prožitků vyjadřují lidé neverbálně. Pocity jsou vyjadřovány

postojem těla, držením těla, gestikulací, pohyby očí a dokonce i šířkou zornic. Například smutek, štěstí či zmatek se projevují většinou mimicky.

- Sebevyjádření (sebeprezentace) – Při interakci s okolím, nevysíláme pouze strohé informace a nesdělujeme pouze své postoje a emoce. Při kontaktu dochází hlavně k prezentaci sebe samého, k představení se.

Neverbální zpráva tedy může ve vztahu ke zprávě verbální vystupovat hned v několika různých vztazích, ve kterých jde především o jejich vzájemnou interakci. Verbální a neverbální projevy však mohou být v některých případech také v rozporu. Lidé často něco říkají, avšak chování tomu neodpovídá. V těchto situacích vzniká tzv. dvojná vazba, tedy rozpor mezi řečí a chováním.[68]

2.3 Kanály neverbální komunikace

K neverbální komunikaci se používá široká škála kanálů: tělo, obličej a oči, prostor, dotyky mimojazykové projevy aj. Vždy se angažuje více komunikačních aspektů a to představuje velice komplexní, dynamický a nikdy nekončící proces výměny informací. Mimika je spojena s gestikulací a postoj je vždy závislý na prostoru. Význam každého komunikačního aktu vždy záleží na vztahu mezi jednotlivými prvky a jejich vzájemné souhře. Velice často je termín neverbální komunikace zaměňován s termínem řeč těla a právě na řeč těla je nahlíženo jako na jedinou formu neverbální komunikace. Nicméně neverbální komunikace zahrnuje mimo řeči těla také mnoho dalších kanálů. Dle Vybírala neverbálně komunikujeme gesty a pohyby hlavou, postoji těla, výrazy tváře, pohledy očí, vzdálenostmi v prostoru, tělesným kontaktem, neverbálními aspekty řeči a také oblečením a jinými aspekty vlastního zjevu.[69] Wahlstromová řadí mezi způsoby neverbálního komunikování, kterým člověk podává zprávu o sobě samém, také zacházení s předměty a chromemiku, do které řadí zacházení s časem[70].

2.3.1 Mimika

„*I když je v našem jazyce poměrně omezený počet slovních výrazů pro popis toho, co se děje v lidské tváři (například úsměv, úsměšek, výsměch apod.), přece jen je možno konstatovat, že svaly v našem obličeji jsou natolik složitým předivem, že nám umožňují více než 1000 různých výrazů obličeje. Činnost tohoto přediva svalů v našem obličeji je přitom tak hbitá, že tyto výrazy mohou být produkovány v minimálním čase*.“ (Paul Ekman)

[68] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 123.
[69] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 81.
[70] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 82.

Termín mimika vyjadřuje především výrazy tváře a je odvozem z řeckého výrazu *mimeomai*, což lze do češtiny přeložit jako citlivě napodobující, imitující a zpodobňující[71]. Mimika je v podstatě citlivé modelování vnitřních psychických stavů výrazy obličeje, kterými sdělujeme své duševní stavy ostatním. Právě obličej je tedy jedním z nejdůležitějších zdrojů mnoha signálů a informací, a v průběhu interpersonální komunikace sehrává bezesporu jednu z nejdůležitějších rolí. Zvlášť důležitými mimickými partiemi jsou oči a ústa, čelo a nos, jejichž tvary si významně mění stahem mimických svalů.[72]

Mimikou se tedy rozumí vědomé i nevědomé výrazy tváře způsobené stahy obličejových svalů, kterými vyjadřujeme své pocity a emoce, například štěstí, překvapení, zájem a rozčílení. Někteří vědci tvrdí, že mimikou lze vyjádřit osm základních emocí, mezi které patří štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor, opovržení a zájem. Tyto emoce jsou označovány jako emoce primární, avšak jejich výčtem nejsou vyčerpány všechny druhy emocí, které lze v obličeji identifikovat. Jaro Křivohlavý uvádí, že vedle emocí primárních existují ještě emoce sekundární, složené neboli odvozené emocionální výrazy obličeje, například splynutí výrazů, střídání výrazů, jedna polovina vyjadřuje něco jiného než druhá.[73]

Americký sociální psycholog Paul Ekman, který zkoumal emoce a jejich vztah k výrazu tváře, rozlišil tři zóny či oblasti, jež lze rozlišovat v lidské tváři.[74] První oblastí je nejvyšší partie obličeje, oblast čela a obočí, druhou oblastí, která je nejdůležitější, je oblast očí a víček a třetí oblastí je dolní oblast obličeje s dominantní partií úst. Právě v těchto třech oblastech se může emoce projevit a k jejich identifikaci byla vypracována metoda FAST (Facial Affect Scoring System), která zaznamenává emoční projevy po rozdělení obličeje do těchto tří částí a slouží k identifikaci jednotlivých emocí v těchto oblastech. Metoda FAST také obsahuje atlas druhů, frekvence a rozsah změn v každé ze tří oblastí lidské tváře při již zmíněných osmi primárních emocích. Tím dává možnost co nejpřesněji určit, co se děje v emocionální sféře pozorované osoby z mimických projevů. P. Ekman se spolu s J. D. Boucherem také pokusili zjistit, ve kterých oblastech obličeje se dají co nejpřesněji identifikovat jednotlivé emocionální stavy. Například štěstí se dá s velkou přesností určit z oblasti dolní části obličeje (98%), tato přesnost se však ještě zvyšuje,

[71]Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 85.
[72] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 35-38.
[73] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 158.
[74] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 40.

vezme-li se do úvahy několik dalších údajů z oblasti očí a očních víček. Dále pak překvapení se dá správně určit z každé obličejové zóny, nejpřesněji se však identifikuje v oblasti čela a obočí (79%). Strach a smutek se dají nejlépe určit z oblasti očí a očních víček (67%). Ale například rozčílení není izolováno v jedné oblasti, ale je rozloženo po celé ploše obličeje. Pro co nejpřesnější identifikaci emocí je tedy dobré sledovat celý obličej (ale i jiné části těla), protože některé emoce se mohou projevovat ve všech třech zónách, jiné pouze ve dvou, nebo dokonce v jedné. [75]

Na typicky lidské mimice se podílejí zejména svaly krku a hlavy. Pohyby hlavy různými směry jsou způsobovány mnoha svaly krku v několika vrstvách. Úplně na povrchu je podkožní sval krku, který při napětí, předklonech a úklonech hlavy, brání vzniku kožních řas. Pohyby hlavy, které se připojují v gestech k mimice, doplňují stahy bohatě strukturovaného obličejového svalstva. Na mimice se podílejí svaly žvýkací, které přitahují dolní čelist, dále sval olebeční, který při stahu tvoří příčné vrásky na čele a vytahuje obočí, ale někdy také zakrnělé svaly ušního boltce, které u některých lidí pohybují uchem. Na vlastní mimice se však nejvíce podílejí svaly obličejové. Mimické svaly jsou často nazývány jako svaly kožní či podkožní a jsou tvořeny několika skupinami svalů v oblasti oka, nosu, úst, a již zmíněné svaly klenby lebeční a boltce ušního.[76]

Oči se mohou různě přivírat a rozevírat, zužovat, mrkat a šilhat díky šesti okohybným svalům. V očních víčkách jsou zakotveny snopce plochého kruhového svalu očního, jehož stah vede k zúžení až úplnému zavření oka. Pod očním kruhovým svalem leží svrašťovač obočí, jehož stah vyvolává kolmé vrásky nad kořenem nosu a obličej tím nabývá zamyšleného výrazu. Proti svrašťovači obočí pracuje sval štíhlý, který naopak stahuje kůži čela dolů. Plochý sval nosní rozšiřuje nosní dírky při zlosti a také způsobuje zřasení kůže hřbetu nosu při různých emocích. Stahovač chrupavčité přepážky nosu stahuje špičku nosu dolů. [77]

Podkladem rtů je kruhový sval ústní, jehož stažením dochází k našpulení rtů, napínání a uvolňování ústní štěrbiny. K hornímu rtu sestupují snopce zdvihače horního rtu, zdvihače křídla nosního a zdvihače koutku úst, které při stažení prodlužují nosoretní rýhu, což vyvolává výraz zármutku. Dále se jejich stažení společně s jinými svaly podílí na velké škále výrazů, od smíchu, ironie až k zármutku či hořkosti. K dolnímu rtu se upíná stahovač

[75] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 41.
[76] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 55.
[77] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 55.

dolního rtu a přes něj vede stahovač koutku úst, při jejichž stažení je dosahován výraz opovržení či ironie.[78]

Na lícní kosti začíná velký a malý sval lícní, který táhne koutky úst nahoru a vytváří tak výraz veselosti. Dále se ke koutkům úst upíná sval smíchový, díky němuž se u některých lidí při smíchu vytváří důlky v tvářích, a také právě díky tomuto svalu můžeme vytvořit výraz nuceného smíchu. Sval trubačský oplošťuje nadmuté tváře a zevně táhne koutky úst vodorovně vzad, tím se podílí na vynuceném smíchu profesionálů, neboli smíchu „prodavačů". Na bradě je příčný sval brady, který způsobuje napnutí a krabacení v oblasti brady a někdy i důlek na bradě.[79]

Přestože je mimických svalů jen něco málo přes dvacet, dokáží různě silně stahy a jejich kombinace vyjádřit desítky citů a emočních rozpoložení. Výraz však dokáže také vyjádřit chuťové kvality, například šklebící se člověk při konzumaci citrónu. Theodor Piderit, který se systematicky zabýval psychologií výrazů, došel kombinací čtyř čelních partií, pěti očních partií, dvou nosních a devíti ústních partií s rozdílnými kvalitami a kvantitami projevů na různé chutě k 360 obličejovým výrazům.[80] Mimika však vyjadřuje nejen to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o kterém hovoří, signalizuje prožitek komunikátora.[81]

Mimické projevy jsou relativně nejsnadněji čitelné a napodobitelné, například úsměv, zvráštění čela či pozdvižení obočí, ale samozřejmě i zde existují individuální rozdíly. Zajímavým faktem je tzv. mimický paralelismus, kdy je stejný výraz obličeje při hněvu i při strachu, i při projevech lásky a radosti. Je tedy důležité všímat si i kontextu a celkové situace. Některé emoce se samozřejmě vyjadřují i dekódují snadněji než jiné. DeVito uvádí výsledky výzkumné práce, při které byly signály štěstí identifikovány s přesností od 55% do 100%, překvapení od 38% do 86% a smutku od 19% do 88%.[82]

Také mimika prochází určitým vývojem. U malých dětí mimika odpovídá přímo jejich duševnímu emočnímu rozpoložení, nicméně v průběhu vývoje se dostává pod kontrolu mozkové kúry a člověk se naučí tzv. mimické techniky, které umožní vědomé zdůraznění či skrytí určitých emocí. Člověk se naučí „přetvařovat se". V běžných situacích je nejčastěji využíváno pěti základních mimických technik, mezi které patří: přehnané

[78] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 56.
[79] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 56.
[80] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 56.
[81] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 56.
[82] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 158.

zesílení nějakého projevu, například překvapení; vědomé zeslabení projevu pocitu, například škodolibé potěšení z neúspěchu druhého; snaha o neutrální projev, který má zakrýt například smutek; dále pak maskování jednoho pocitu projevem jiného pocitu, například projev štěstí má nahradit pocit zklamání; a v neposlední řadě předstírání pocitu, který člověk vůbec nemá. Právě mimické techniky pomáhají člověku projevovat emoce způsobem, který je přijatelný v dané společnosti. Tyto projevy jsme si osvojili již v průběhu našeho vývoje spolu s pravidly, kdy a jak vyjadřovat určité emoce, a můžeme je také vnímat jako pravidla společenského chování. I když mimické techniky mohou klamat a podávat mylné informace, dle pravidel slušného chování se očekávají, a dokonce i vyžadují.[83]

Jak již bylo zmíněno, při komunikaci jsou nejdůležitější oči. Právě oči, dle Křivohlavého, tvoří jádro neverbální komunikace člověka. „*Oči jsou oknem do duše člověka*." V literatuře můžeme najít také termín vizika, který označuje komunikaci pomocí očí a jimi přilehlými oblastmi jako obočí či víčka. Pohled vysílaný na jiného člověka může být neutrální, dobrotivý, hřejivý, ale i uhrančivý, mrazivý a vražedný. Oči mluví mnoha způsoby a právě těch je třeba si všímat. Například zaměření pohledu, dobu zaměřeného pohledu, častostí pohledu, sledem pohledu, mrkáním, tvary a pohyby očí a mnoha dalšími způsoby.[84] Právě to, může napovědět o sebedůvěře člověka a jeho vztahu k Vám. V našich kulturních podmínkách je považován přiměřený oční kontakt, jenž je vnímán druhým člověkem jako příjemný, v délce přibližně 3 vteřiny. Pokud je navázaný oční kontakt kratší, může být vnímán jako nezájem nebo malá sebedůvěra, naopak kontakt delší než tři vteřiny, může být považován za nepřátelský a může být vnímán jako pokus o manipulaci ze strany komunikujícího. Důležitý je také směr pohledu. Například při komunikaci veřejné je nejlepší rovnoměrně střídat směr pohledu po celém obecenstvu. Pohled zpříma je považován za výraz pravdomluvnosti a pohled vyhýbavý budí nedůvěru. Pohled svrchu je brán jako výraz pýchy, a naopak pohled sklopený je výrazem skromnosti až pokory.[85] Také zornice nám něco říkají. Jsou především ukazatelem intenzity zájmu, ale vyjadřují také emoce jako překvapení, strach nebo znechucení. Rozšířené zornice ukazují, že dotyčná osoba je zaujatá či dokonce nadšená tím, co slyší, vidí nebo pociťuje. Naopak zúžené zornice vyjadřují znepokojenost či ztrátu zájmu.[86]

[83]DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 159.
[84] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 42.
[85] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 58.
[86] Thomson, P. *Tajemství komunikace*, s. 69.

Pomocí pohledů tedy člověk předává celou řadu sdělení. Například jimi člověk může hledat zpětnou vazbu, může jimi informovat, že komunikační kanál je otevřený a že by měl promluvit, pohledy mohou signalizovat také povahu vztahu, ať už pozitivní (pozorný pohled) či negativní (vyhýbavý pohled). Vizuálními signály ovšem může být projevena i dominance. Průměrný účastník komunikace udržuje zrakový kontakt větší, když naslouchá, a menší, když mluví. Jestliže chce někdo ukázat svou dominanci, tento model obrací. [87]

Vedle očí je při komunikaci důležitý také úsměv, který je základním poutem komunikace. RNDr. Vladimír Šedivý definuje úsměv jako „*roztažení a zdvižení koutků úst, někdy i s nadzdvižením rtů, tak, že se odhalí zuby. Při smíchu už předvádíme rozevřená ústa a zní individuálně charakteristické zvuky.“* Úsměv i smích vyjadřují pozitivní naladění, dobré rozpoložení, veselí až radost, je to významný signál pozitivního vztahu a je nezbytnou součástí například pozdravu, představování či gratulací. Dle I. Eiblsfeldta jde o vrozenou, transkulturně silnou akci k uspokojení někoho při setkání, kterou doprovází pozdrav, krátké zdvihnutí víček, obočí a zvráštění čela. Někteří autoři se domnívají, že smích je typicky lidským projevem, jiní však s tímto tvrzení nesouhlasí a poukazují na určitou obdobu dětského smíchu například u šimpanzů a primátů vůbec. Úsměv je však natolik důležitým signálem, že je od společnosti vyžadován a například diplomatické jednání nemůže být zahájeno bez úsměvů jednajících.[88]

2.3.2 Gestika

Gesta lze řadit do kineziky, tedy do nauky o pohybové činnosti člověka v sociální interakci. Gesty se rozumí pohyby, které mají velice výrazný sdělovací účel, a doprovázejí nebo zastupují slovní projevy. Termín gesto je odvozen z latinského slova *gero* či *gerere*, které lze přeložit jako projevovati cit, smýšlení či vlastnost. Latinské *gestus* také znamená řečnický posunek, z čehož se poté odvodilo gestikulovati.[89] Gestikulace je krátkodobá změna polohy částí lidského těla, jež doprovází, zdůrazňuje či nahrazuje řeč, slovo či tvrzení. Gesta jsou u člověka bohatě rozvinuta díky jeho mnohotvárné mobilitě a plastičnosti kosterně svalového aparátu a díky rychlosti nervového přenosu smyslových podnětů do centrální nervové soustavy a přenosu těchto motorických podnětů ke svalům. Při gestikulaci tedy nejde pouze o pohyby rukou, ale o pohyby kterékoliv části těla.

[87] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 160.
[88] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 57.
[89] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 71.

Gestem se tedy může stát jakýkoliv akt vysílající optický signál. Většina gest je však záležitostí právě rukou, které se často připojují k dalším neverbálním projevům. Běžně se tedy gesty rozumějí právě pohyby rukama, popřípadě hlavou.[90]

Z historického hlediska jsou gesta starší formou komunikace než řeč a obsahují více než 700 000 jednoznačně rozlišitelných poloh rukou a paží. Odborníci se shodují, že „*gesto jako sociálně komunikační prvek předchází zrodu jazyka téměř o jeden milion let*."[91]Avšak i přes obrovský pokrok z hlediska vývoje řeči a verbální formy sdělování zpráv, gesta stále hrají velice významnou roli v mezilidském kontaktu. [92]

Gesta lze klasifikovat dle různých kritérií, například podle toho jaká část těla se do jejich tvorby zapojuje, například gestikulace jednou či dvěma rukama, gestikulace hlavou, dále podle jejich funkce v sociální interakci, a též na základě toho zda jsou složená či jednoduchá, a rovněž dle toho zda jsou ritualizovaná či konkrétní. Klasifikačních systémů lidských gest je tedy mnoho, avšak nejčastěji uváděné základní dělení je dělení na symboly, ilustrátory, regulátory, adaptéry a afektivní projevy.[93]

- Symboly – Symboly jsou ustálená gesta, která mají doslovný překlad, jsou velice dobře čitelná a fungují jako slova či celé fráze. Například palec vzhůru jako symbol dobré práce, či vytvoření písmena „V" pomocí prstu jako symbol vítězství. Symboly jsou používány záměrně a vědomě ke sdělení stejných významů, jaké mají příslušná slova.
- Ilustrátory – Gesta ilustrativní čili ilustrátory, jsou gesta doprovázející řeč, kterou zesilují nebo doslova ilustrují verbální sdělení. Pokud člověk hovoří k někomu, kdo stojí po jeho pravici, gestikuluje také tím směrem. Nejčastěji jsou k tomu používány pohyby rukou, ale také hlavy nebo celého těla (například natočení hlavy či celého těla doprava). Ilustrátory jsou také používány k vyjádření velikosti či tvarů předmětů, o kterých je právě řeč. Dle posledních výsledků, jak uvádí DeVito, ukazují zajímavou funkci ilustrátorů, a to posilování schopnosti zapamatování. Dle nich si lidé, jež svá verbální sdělení doprovázeli gesty, zapamatovali o 20 % více než ti, kdo negestikulovali.[94] Ilustrační gesta tedy zvýrazňují některá tvrzení, nebo jejich části, a jejich obsah bez verbálního projevu je relativně chudý.

[90] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi,* s. 127.
[91] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 71.
[92] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 87.
[93] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 156.
[94] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 156.

- Afektivní projevy – Afektivní projevy jsou mimické projevy, jako jsou úsměv nebo zamračení, ale také gestikulace rukou nebo pohyby celého těla. Strnulý nebo uvolněný postoj, které vyjadřují především emoce komunikujícího jedince. Tyto signály se používají k doplnění, posílení, ale také jako náhrada slovních sdělení s emotivním nábojem. Afektivní projevy se týkají převážně obličeje, například když potkáme přítele, kterého rádi vidíme, místo pozdravu se na něj usmějeme.
- Regulátory – Regulátory jsou signály, kterými člověk monitoruje, řídí, koordinuje nebo udržuje řeč druhého komunikujícího. Například přikývnutí může signalizovat mluvčímu, aby pokračoval v řeči, naopak pokud posluchač otevře ústa, naznačuje tím, že i on by rád něco řekl.
- Adaptéry – Pomocí adaptérů se uspokojuje nějaká osobní potřeba komunikujícího. Například odhrnutí vlasů z čela, které zasahují do očí, nebo poškrábání místa, které svědí. Adaptéry se tedy mohou zaměřovat na vlastní osobu, nebo také na člověka, se kterým komunikujeme, například když seberete smítko v jeho oděvu nebo mu narovnáte kravatu. Adaptéry zaměřené na předměty představují například bezmyšlenkové kreslení nebo trhání kelímku.

Klinický psychiatr Albert Scheflen utřídil gesta do dvou základních kategorií[95]:

- Symbolická: reprezentují určité obecné údaje či jevy. Příkladem může být skautský pozdrav.
- Ikonická: jsou obvykle používaná při popisování konkrétního předmětu. Vyprávějící například kreslí tvar popisovaného předmětu do vzduchu. Patří sem i různé povely, jako jsou „posaď se“ nebo „pojď sem“ atd. Tyto povely jsou doprovázeny výmluvnými gesty, při kterých ukážeme na vykázané místo.

Většinu gest, zvláště těch ikonických, si člověk uvědomuje, používá je záměrně a pečlivě je kontroluje. Avšak některá gesta mohou být podvědomá nebo nevědomá. Právě nevědomá gesta mohou informovat pozorovatele o náladě nebo vlastnostech člověka, například když máme dobrou náladu tak se usmíváme, aniž bychom si to uvědomovali. Někteří lidé mají zafixovaná dvě až tři gesta, která používají stále a opakovaně, nehledě na situaci a na verbální sdělení a obvykle si tohoto používáni nejsou vědomi.[96]

Gestikulace má obrovský význam zejména v případech, kdy je nemožná verbální komunikace. Zvláštním případem je gestikulace hluchoněmých při znakové řeči. Právě

[95] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 50.
[96] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 127.

hluchoněmí se dorozumívají pomocí soustavy nejrůznějších gest. Lze jimi vyjádřit konkrétní i abstraktní výrazy. První slovník české znakové řeči vyšel v roce 1988 a obsahuje přes 3000 znaků.[97]

Gesta mají význam nejen pro komunikaci mezi lidmi, ale také pro komunikaci člověka se zvířetem. Zvířata, která jsou chována v domácnosti, domestikována, se většinou naučí reagovat na mnoho různých lidských gest. Například pes má výbornou schopnost reagovat a interpretovat gesta ale také další prostředky neverbální komunikace. [98]

2.3.3 Haptika

„Zrak nás může šálit, sluch nás může oklamat, ale hmat nás přesvědčí o vjemu skutečnosti.“[99]

Termín haptika pochází z řeckého slova *haptein,* což znamená dotýkat se. Tímto termínem se vyjadřuje taktilní kontakt neboli kontakt dotekem, hmatem či kontakt fyzický. Jedná se pravděpodobně o nejprimitivnější formu neverbální komunikace, která je tlumočena bezprostředním tělesným kontaktem s druhým člověkem. Každý tělesný kontakt je provázen silnými pocity a prožitky a je vždy spojen s výraznou emocionální odezvou.[100]

Hmat se u člověka rozvíjí mnohem dříve než ostatní smysly. Mnoho etologů chápe právě hmat jako „matku smyslů“. Hmatové vjemy vnímá embryo ještě v děloze matky, v době kdy, ještě neslyší ani nevidí. Brzy po narození dítě zažívá mazlení, hlazení nebo popleskávání a poté už samo prozkoumává svět a rychle se učí sdělit celou řadu signálů prostřednictvím dotyků. Potřeba dotýkat se někoho či něčeho je velice důležitá a má velký vliv na rozvoj tělesné i psychické osobnosti člověka. Oldřich Tegze uvádí, že nedostatek tělesného kontaktu mezi dítětem a matkou vede v konečném důsledku k citové deprivaci dítěte. Právě tato deprivace, jež se vyznačuje absencí podnětů, vede ke zpomalení vývoje dítěte a může způsobit i dlouhodobou psychickou újmu.[101]

Hmat není jedním smyslem, ale je to celý soubor různých smyslů, které mají společné to, že jejich orgány jsou zakončeny v kůži. Souhrnně tedy hovoříme o taktilním

[97] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka,* s. 50.
[98] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka,* s. 50.
[99] Šedivý, V. *Sociální komunikace,* s. 59.
[100] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace,* s. 167.
[101] Tegze, O. *Neverbální komunikace,* s. 351.

kontaktu, při kterém jde o dráždění a stimulaci kožních smyslů. Dle Křivohlavého tento taktilní kontakt zahrnuje[102]:

- příjem zpráv o působení tlaku, který působí deformaci kůže,
- příjem zpráv o působení tepla,
- příjem zpráv o působení chladu,
- příjem zpráv o vlivu podnětů, které působí bolest,
- smysl pro vibrace, který registruje chvění.

Při dotyku části těla na nějaký předmět, jsou stlačována dotyková tělíska, kterých je pod kůží přibližně milion. Nejsou však rovnoměrně rozložena, nejvíce je jich na prstech, rukou, zápěstích a na obličeji. Tato dotyková tělíska mají nervová zakončení, jež jsou na povrchu kůže a při stimulaci ovlivňují fyziologické děje ale i neurofyziologické pochody. Právě díky nim je člověk schopen pociťovat vlastnosti předmětů, jako teplé a studené, jež jsou rozpoznávány díky bulboidním Krausovým tělískům, kterých je více chladových než tepelných; dále pak suché a vlhké, tvrdé a měkké, díky Vater-Paciniho lamenózním tělískům; hladké a drsné díky Meisnerovým tělískům; a ostré a tupé čili bolest působící či nepůsobící. Pocit bolesti je vnímán díky volným nervovým zakončením. Díky hmatu také pociťujeme pohyb, avšak dle Aristotela, pouze za spolupůsobení zraku.[103]

Význam taktilní komunikace v sociální interakci je obrovský. Doteky mohou být interpretovány jako projev přátelství, či nepřátelství. Výrazně přátelský ráz má například pohlazení či objetí, naopak výrazně nepřátelský charakter má například pohlavek či facka. Johanes a Yarbrough, výzkumníci v oblasti vědy o dotykové komunikaci, identifikovali pět nejdůležitějších významů dotyků[104]:

- vyjádření pozitivních emocí jako jsou podpora, ocenění, citová náklonnost či sexuální zájem;
- vyjádření hravosti ve smyslu náklonnosti nebo agresivity;
- ovládání nebo usměrňování chování, pocitů či postojů druhého, například při přilákání pozornosti se druhého člověka dotkneme;
- rituální dotyky, které se týkají pozdravů nebo loučení;
- funkční dotyky, které se provádějí za účelem určitého úkonu, například odstranění smítka z oděvu komunikujícího partnera.

[102] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 55.
[103] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 59.
[104] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 168.

Americký autor Julius Fast také hovoří o skrytém významu doteků a o jejich symbolické funkci. Například když žena drží v ruce nějakou věc a hladí ji, dává tím najevo, že i ona chce být hlazena. Zkušenosti z psychoterapeutických postupů tedy ukazují, že nejen děti trpí taktilní deprivací, ale i dospělí mohou hladovět po přátelském doteku či pohlazení.[105]

Člověk má tedy sklon se dotýkat druhých, na druhou stranu má však také tendenci vyhýbat se dotykům určitých lidí nebo dotykům v určitých situacích. Výzkumníci Andersen a Leibowitz zjistili vztah mezi vyhýbáním se dotykům a dalšími proměnnými v komunikaci. S obavou z komunikace souvisí vyhýbání se dotekům. Lidé, kteří se obávají ústní komunikace, se většinou vyhýbají a obávají také dotyků. Vyhýbání se dotykům souvisí s věkem i pohlavím člověka. Například starší lidé se vyhýbají dotykům s osobami opačného pohlaví a frekvence dotyků se snižuje.[106]

Doteky mohou mít různé významy: formální, neformální, přátelské či například intimní. Důležité však je, které části těla se lidé navzájem dotýkají a o jaký druh doteku jde. Mikuláštik rozlišuje určitá doteková pásma těla, které jsou respektována v rámci taktilní komunikace. Jde o pásmo společenské, zdvořilostní a profesionální, do kterého spadají ruce a paže; dále přátelské či osobní pásmo, do kterého spadají paže, ramena, vlasy a obličej; a v neposlední řadě intimní, erotické a sexuální pásmo, které je neomezené a závisí především na vnímání jednotlivce. [107]

Nejčastěji používaným dotekem je podání ruky. Podáním a potřesením ruky člověk sděluje, kdo je a jaké má postavení. Podání ruky nemusí znamenat pouze pozdrav, je to i potvrzení uzavřené smlouvy, nabídka přátelských vztahů či gratulace.[108]

Hmatový vjem vyvolaný podáním ruky souvisí se základní charakterovou orientací. Suchá ruka je například považována jako výraz jistoty, naopak ruka vlhká jako výraz nejistoty. Stejnoměrný stisk bývá hodnocen jako jistota a sebeúcta, lhostejnost vyvolává podání ruky nazývané „leklá ryba“, které se objevuje především u flegmatiků. Krátký stisk bývá vnímán jako nedostatek zájmu, dlouhý stisk naopak signalizuje zvýšený zájem až dotěrnost.[109]

[105] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 57.
[106] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 168.
[107] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 130.
[108] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 60.
[109] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 60.

Podání ruky by se také mělo spojovat s adekvátní mimikou, úsměvem, ale také s vizuálním kontaktem. Držení rukou by mělo trvat asi pět vteřin a ruce by se měli setkat na horizontální úrovni, což vyjadřuje rovnocennost vztahu.[110] Dominantní jedinci, dávají svojí sílu najevo tím, že podávají ruku dlaní dolů, jakoby někomu něco dávali, kdežto lidé submisivní dávají ruku dlaní nahoru v očekávání, že něco dostanou. Zajímavý je i pohyb druhé ruky při podávání rukou. Při formálním styku levá ruka zůstává volně viset podél těla, u styku neformálního se levé ruka zvedá a dotýká se podané ruky na ruce, zápěstí či ramenu. Důležité je také pořadí při podávání ruky, jako první podává ruku člověk s vyšším statusem, člověk starší a také žena.[111]

2.3.4 Posturologie

Posturologie, nebo také posturika, je vědní disciplínou zabývající se studiem sdělování informací pomocí zaujímání určitých poloh částí nebo celého těla. Termín posturologie pochází z latinského slova *positura*, což znamená poloha. Pod tímto pojmem se tedy rozumí například držení těla, napětí nebo uvolnění, náklony, poloha rukou, nohou či hlavy, konfigurace všech částí těla a jeho natočení v mezilidské komunikaci. Poloha těla však, na rozdíl od gest a mimiky, není libovolná, ale je ovlivněna uspořádáním okolí, například určité pozice zaujme člověk, když sedí na židli, jiné ve volném prostoru a jiné postoje či pozice člověk také zaujímá dle počtu přítomných lidí. Chování člověka v prostoru, zaujímání určitých poloh, probíhá jako sled určitých celků s poměrně statickými projevy, například někteří lidé se při řešení problému procházejí, jiní se zase uzavírají do sebe a sklání hlavu. Křivohlavý posturologii definuje jako „ *řeč fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací*“ a přirovnává ji k „*odborné nauce pro sochaře*“, a to proto, že právě sochaři dovedou dávat pozor na to, kde má člověk ruce a nohy, jak a kam naklání hlavu a také na to na jakou stranu se naklání. „*Vidí člověka v celkovém obraze – konfigurace všech jeho částí.“*[112]

Polohy lidského těla jsou schopny vyjadřovat například emoční stav, zaujetí, tužby, únavu a nemoc, dobrou kondici, ale také postoj k partnerovi a ke sdělení. Postoj může také vyjadřovat dominanci, nebo submisi účastníků komunikace, přičemž dominance se projevuje vzpřímeným postojem a přímým pohledem, a naopak submise se projevuje pokrčeným tělem a skloněnou hlavou. Polohy mohou také vypovídat o sociálním postavení

[110] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 131.
[111] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 60.
[112] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 58.

člověka. Jiný postoj má například ředitel nadnárodní společnosti a jiný postoj má jeho řadový zaměstnanec. Postoje také závisí na velikosti a známosti v prostředí. Ve známém, domácím prostředí jsou postoje uvolněnější a využívají větší prostor, zatímco v neznámém prostředí má člověk tendence se přikrčovat a zaujímat obranný postoj (krytí se, příprava na útěk).[113]

Důležitá je také souvztažnost těl dvou lidí, kteří spolu komunikují. Právě vzájemná poloha obou těl určuje vztah účastníků k obsahu sdělení a k sobě navzájem. Pokud jsou pózy ve shodě, jedná se o pozitivní vztah, o porozumění a sympatie, naopak pokud ve shodě nejsou, jde spíše o vztah negativní, tedy o nesympatie.[114]

Člověk umí zaujmout spoustu postojů a poloh, mezi které patří například leh, sed, klek, stoj, přikrčení se nebo naopak vytažení se na špičky. Avšak rozeznávají se tři základní polohy těla: ve stoje, vsedě a vleže.[115]

První ze základních tělesných poloh člověka je poloha ve stoje. Pokud se řekne slovo postoj, je tím automaticky myšleno stoj člověka ve vzpřímené poloze. Právě tato schopnost člověka je výsledkem milionů let evoluce a každé ráno se tato evoluce ve zkratce opakuje při zaujímání vzpřímeného postoje. Vzpřímený postoj je akt, který vyžaduje vysoký stupeň svalové koordinace a rozvinutosti senzomotorického aparátu. Z toho, jak člověk stojí, lze vyčíst mnoho informací. Například člověk, který zaujímá přirozeně vzpřímený postoj, tedy narovnaná páteř, ruce volně podél těla, volný, dobře koordinovaný pohyb, hlava, krk, páteř a pánev v jedné linii, působí odpočatě, aktivně, energicky a otevřeně vůči novým kontaktům. Vzpřímený postoj v této podobě je také základem pocitu dominance, sebevědomí a pocitu tělesné i psychické síly. Naopak odchylky od přirozeného vzpřímeného postoje upozorňují na jednotlivé problémové oblasti, jako je například míra působícího stresu, při kterém má křivka těla podobu otazníku. [116]

Druhou základní tělesnou polohou je poloha vsedě. Stejně jako poloha ve stoje je i poloha vsedě otázkou vývoje člověka, nicméně oproti postoji je sezení relativně mladé. Stejně jako se vývojem člověk napřimoval, až stál a pohyboval se po nohách, stejně tak se člověk zvedal ze země na židli, a to z převážně praktických důvodů, jako jsou například

[113] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 52.
[114] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 62-63.
[115] Nelešovská, A. *Pedagogická komunikace*, s. 54.
[116] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 195-199.

vyhnutí se chladu ze země či mokru. *„Civilizace, jak ji známe v dnešní době, nás postupně „zvedla“ ze země, až nás „posadila“ na stoličky, židle či trůny.“*[117]

Každá židle či křeslo představuje prostor, který člověka tvaruje, ovlivňuje a stylizuje. Tvaruje člověka anatomicky, kdy ho nutí přizpůsobit se jejich tvaru a konstrukci, fyziologicky, kdy usnadňuje či neusnadňuje proces dýchání, ovlivňuje způsob prokrvování částí těla, ale také nechává odpočívat či přetěžuje různé svalové partie. Způsob sezení ale také stylizuje, tedy dává možnost prezentovat některé kvality výrazněji, než dovoluje například postoj či chůze.[118]

Také ze způsobu sezení lze vyčíst mnoho informací. Dle Tegzeho je nejtypičtější posed s překříženýma nohama, které jsou vnímány jako jakási bariéra, potřeba udržení si určitého odstupu a kontroly nad situací, přičemž horní polovina těla je otevřená. Tento posed však není vnímán jako uzavřený, člověk se neuzavírá kontaktu, avšak prověřuje si podněty z okolí, a z toho důvodu je chápán jako posed výchozí či startovací. V průběhu hovoru se posed mění na základě ochoty přijímat a vysílat informace, což se projeví otevřením, či uzavřením. Například člověk sedící na židli s doširoka roztaženýma nohama, dává najevo svou sílu a nebojácnost a v některých případech i nadřazenost. Naopak člověk, jež má překřížené nohy a ruce má buď také překřížené, nebo je drží pevně u sebe, ukazuje na tendenci neprozrazovat své záměry a pocity, skrýt je, vyčkat s aktivitou.[119]

Poslední základní tělesnou polohou člověka je leh. Avšak s polohou vleže se v každodenní společenské interakci nesetkáváme, nemůžeme si kdekoliv na veřejnosti lehnout, a tak není její analýza pro neverbální komunikaci příliš důležitá. Tato poloha je však přirozenou a velice oblíbenou polohou u dětí, například při hrách, četbě či odpočinku.[120]

To samé, co platí i pro jiné formy neverbální komunikace, platí také pro postoje. Některé jsou vrozené a jiné si zase člověk osvojuje v průběhu života. Utváření postojů ovlivňuje kulturní a společenské prostředí, ale například také převažující poloha při práci. Příkladem pozice, která je zaujímána nevědomky, je uspořádání nohou při sezení

[117] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 234.
[118] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 235.
[119] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 235.
[120] Nelešovská, A. *Pedagogická komunikace*, s. 54.

v přítomnosti více osob. Příkladem naučeného postoje může být například vojenské salutování.[121]

2.3.5 Proxemika

Nejen výrazy obličeje, gesty či postoji, ale i přiblížením se k druhé osobě nebo naopak odstoupením, jí něco sdělujeme. Stejně tak když se k nám člověk přiblíží či naopak oddálí, nám také sděluje něco sám. Právě o tomto způsobu mimoslovní komunikace pojednává proxemika. [122]

Poprvé tento termín použil americký antropolog Edward T. Hall, který jako první zkoumal prostorovou komunikaci a vzájemné ovlivňování se mezi jedinci, jež je založeno na jejich vzájemné fyzické vzdálenosti v prostoru. Právě tuto vědu nazval proxemikou, jejíž název je odvozen z latinského slova *proximitas* neboli blízkost, a vyjadřuje právě prostorovou blízkost a vzdálenost při komunikaci a to nejen ve směru horizontálním ale také vertikálním.[123]

Každý člověk se pohybuje v určitém prostoru a na ploše, jejíž rozloha je dána hned několika faktory, jako jsou například geografické, ekologické, ale také geopolitické a kulturní faktory. V prostoru mezi sebou zaujímají lidé určité postoje, pozice a také mezi sebou dodržují určité vzdálenosti. Tento prostor je relativní, individuálně odlišný a vyjadřuje vzdálenost, která je nám příjemná pro komunikaci s danou osobou a také reguluje vzájemný vztah. Například, čím jsou nám lidé sympatičtější, tím menší vzdálenost při komunikaci udržujeme, nebo pokud se s někým setkáme poprvé, udržujeme větší vzdálenost než při setkání druhém.[124]

V relativně neomezeném prostoru si člověk již od dětství spontánně vyděluje prostor ke svému žití, jehož hranice si udržuje různými formami neverbální komunikace, jako jsou gesta a pohyby, jimž jiní lidé rozumí. Na základě mnoha výzkumů a zjištění o optimální vzdálenosti mezi dvěma lidmi se vymezilo pojetí osobní zóny. Osobní zónou se rozumí jakási myšlená čára, která ohraničuje prostor kolem člověka, a do nějž si nerad pouští druhé lidi. *„Jestliže druhý člověk vnikne do této zóny, je to považováno nejen za netaktnost, ale přímo za vtíravost.“*[125] Na velikost osobní zóny má velký vliv prostředí, ve kterém člověk žije, tedy kultura, ale také osobnostní charakteristiky člověka. Například

[121] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 78-79.
[122] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 43.
[123] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 44-45.
[124] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 129.
[125] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 47.

extrovert má menší osobní zónu než introvert, a člověk s nadměrnou úzkostí má podstatně širší osobní zónu než lidé jinak normální. Velikost této zóny také ovlivňuje věk, pohlaví, zdravotní stav, míra znalosti druhého člověka, úroveň vztahu, velikost prostoru, který je k dispozici, i jejich představy o možnostech úprav tohoto prostoru.[126]

Právě u lidí s rozdílnými představami o osobním prostoru je možné pozorovat jev, který lze nazvat proxemickým tancem. Při tomto „tanci" se hledá míra vzájemného oddálení, která by vyhovovala oběma partnerům. Osoba, pro kterou je oddálení příliš velké, se snaží přiblížit k partnerovi, avšak ten má jinou představu o slušném odstupu, a proto před druhou osobou ustupuje dozadu či do stran. Tento proxemický konflikt je obvykle řešen určitým kompromisem, tedy zaujetím vzájemné polohy, která vyhovuje oběma partnerům.

Osobní zónu si tedy lze představit jako bublinu, která obklopuje člověka, jež je v jejím středu. Člověk však nemá pouze jednu, ale hned několik takových bublin, které mají odlišnou velikost. Právě E. T. Hall rozlišil čtyři druhy vzdáleností, které definují typ vztahu mezi lidmi:[127]

- Intimní sféra – nebo také ochranná sféra jedince, ve které se cítí bezpečně. Její dolní hranice splývá s úplným dotekem a horní hranice se v našich kulturních podmínkách pohybuje v rozmezí do 40 cm. Takový styk lze pozorovat například mezi matkou a dítětem, mezi manželi a milenci.
- Osobní sféra – je prostor ve vzdálenosti od 45 cm, což je maximální vzdálenost, v níž je možné se držet za ruce, do 1,5 m, což je hranice, kterou udržujeme při setkání s neznámým člověkem. Tento prostor je nám příjemný pro přátelskou komunikaci, umožňuje kontrolovat mimiku partnera a reagovat na ni.
- Sociální sféra – sahá od 1,5 m do 3,6 m a umožňuje kontakt s cizími lidmi, například při služebním styku, obchodním jednání či při diskusi ve skupině. V této vzdálenosti člověk ztrácí přehled o detailech spojených s druhou osobou, avšak právě tato vzdálenost umožňuje člověku komunikovat formálněji a snadněji něco odmítnout.
- Veřejná sféra - jejíž minimální vzdálenost je 3,6 m, se používá nejčastěji při komunikaci ve větší skupině posluchačů, například při přednášce či divadelním představení. Horní hranicí veřejné sféry je dle některých údajů až 10 m. Tento prostor

[126] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 48.
[127] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 50-52.

poskytuje osobám možnost obrany a úniku a také umožňuje dobře vnímat postavu i pohyby komunikátora.

Jak již bylo zmíněno výše, uvedené vzdálenosti jsou závislé na mnoha faktorech a nelze je chápat jako stálé či neměnné. Hranice mezi těmito čtyřmi základními skupinami vzdálenosti splývají a stále se mohou měnit.

V proxemice však nejde pouze o horizontální vzdálenosti při komunikaci, ale také o vzdálenosti vertikální. Vertikální vzdálenost pociťují lidé v situacích, kdy jednají s člověkem, který má rozdílnou výšku, ale také v situacích, kdy jeden z komunikujících zaujímá vyšší polohu a druhého nutí do polohy nižší (například jeden stojí a druhý sedí). Člověk, který se „převyšuje", má většinou pocit klidu a také může mít pocit nadřazenosti. Naopak člověk, který je níž, je často nervózní a má pocit podřazenosti. [128]

2.3.6 Paralingvistika

Paralingvistika vytváří určitý přechod od neverbální komunikace ke komunikaci verbální. Jde o zvukovou, neboli vokální, stránku verbálního sdělení. „*U tohoto mimojazykového projevu se tedy nejedná o to, co říkáme, ale důraz je kladen na způsob jakým to sdělujeme.*"[129] Patří sem zejména rychlost, plynulost, hlasitost, výška, intonace, frázování, výslovnost ale také chyby v řeči a mlčení, jež se sice absencí zvuku, ale rozhodně není absencí komunikace. Pokud změníme jednotlivé aspekty paralingvistiky, ať už vědomě či nevědomě, změníme také obsah sdělení a také často dáme najevo své emoce, jelikož výraz hlasu odpovídá psychickému stavu člověka. Například monotónní nebo vysoký hlas vyjadřuje napětí, melodický naopak uvolnění. Zdeňka Konečná uvádí, že se v souvislosti s paralingvistickými signály, které se vyskytují v projevu komunikátora, zakořenily určité předsudky, například, že ten, kdo mluví tiše, je nerozhodný a naopak ten, kdo mluví hlasitě, přehnaně zdůrazňuje svou osobu. Tyto závěry však nejsou ničím podloženy. Nicméně upozorňuje na to, že v interpersonální komunikaci přetrvávají a ve velké míře ji ovlivňují.[130]

„Paralingvistické složky řeči nám na jedné straně pomáhají vyjádřit a dokumentovat pravost sdělované významové složky řeči, a na druhé straně dešifrovat, diagnostikovat, tj. rozpoznat, za čím stojí ten, kdo mluví."[131]

[128] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 92.
[129] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 93.
[130] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 93.
[131] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 146.

2.3.7 Mutilační chování a komunikace prostřednictvím předmětů

Vrozené automatismy tedy tvoří jakýsi základ neverbální komunikace člověka, avšak během života si člověk vyvinul další způsoby, jak obohatit neverbální komunikaci. Jednak provádí změny na svém těle, jednak vytváří umělé doplňky své fyzické výbavy, které mohou vyjadřovat estetické mínění, politický, filozofický či náboženský názor a postoj.[132]

Mutilační chování je chování, jehož výsledkem může být změna velikosti, tvaru nebo barva části lidského těla, která je provedena záměrně na živém jedinci. Do mutilačního chování tedy nepatří změny posmrtné, jako je například mumifikace, nebo změny v důsledku úrazu či jeho korekce. Tento termín pochází z latinského slova *mutilatio,* což v překladu znamená zmrzačení či znetvoření.[133]

Mutilační změny lze dělit na změny ireverzibilní a na změny reverzibilní.

Změny ireverzibilní jsou takové změny, které jsou nevratné a trvalé. Jedná se například o deformace chodidel, jež jsou rozšířené u mladých dívek v Číně, vkládání ozdob mezi zuby a jejich pilování, vytahování ušních lalůčků, umělé deformace mozkovny, ale také obřízka, skalpování a tetování vpichované i vyřezávané. [134]

Změny reverzibilní jsou změny, které jsou dočasné. Tyto změny se provádějí například na kůži, rtech, vlasech, obočí, řasách a na nehtech. Například domorodci různých kmenů si barví obličej při namlouvacích a náboženských slavnostech nebo jako součást bojové taktiky. [135]

V dnešní době dosahují ženy změny barvy pokožky krémem, pudrem, řasenkou, rtěnkou či například růžem, a tím také mění svou přirozenou vizáž. Do reverzibilních změn mutilačního chování patří v dnešní době také způsob úpravy účesu, jako je barvení či stříhání, jež může demonstrovat jak fyzické kvality tak sociální postavení.[136]

Vedle mutilačních změn může člověk ke komunikaci používat také předměty. V této komunikaci jde především o sdělení vyjádřená pomocí předmětů, které jsou vytvořené lidskýma rukama, a o jejich uspořádání. Například barva oblečení a šperky,

[132] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 83.
[133] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 83.
[134] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 84.
[135] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 84.
[136] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 85.

které máme na sobě, ale také vůně může mít mnoho významů. DeVito řadí k této oblasti komunikaci prostřednictvím barev, oblečení a ozdob, dekorace prostředí a vůně.[137]

Barvy mají v našem životě velmi důležitou roli, významně ovlivňují nejen naši psychiku ale i fyziologii, a také ovlivňují naše chování a jednání. Například dýchací pohyby se zrychlují při červeném osvětlení a zpomalují při modrém osvětlení, dále pak černá vyjadřuje moc a sílu a vyvolává v druhých negativní pocity, naopak například hnědá postrádá dostatek autority, červená barva je ve většině kultur kromě výstrahy také symbolem moci či boje a barva bílá je symbolem nevinnosti.[138]

Barvy byly společně s oblečením vždy pomůckou k upoutání druhého pohlaví, avšak v posledních desetiletích se komunikační funkce oděvu snižuje. Zvoleným oblečením vyjadřujeme ostatním mnohé informace o své osobnosti, hodnotách, názorech či postojích, dále také vyjadřujeme záměr, jakým chceme působit na okolí a jaké vlastnosti chceme zdůraznit. Druzí nás na základě tohoto sdělení hodnotí, vnímají a následně reagují. Například studenti vnímají profesora, který je oblečen neformálně, jako přátelského, spravedlivého a přizpůsobivého.[139]

Archeologické nálezy ukazují, že si člověk již na počátku existence vymýšlel a vytvářel předměty, které doplňovaly základní funkci oblečení. Nedílnou součástí oděvu člověka tedy byly a jsou také šperky a další doplňky, kterými dotváříme určitý dojem a vysíláme určité sdělení. Běžnými příklady takových sdělení jsou snubní a zásnubní prsteny či odznaky politických stran. Další specifické signály a sdělení mohou vysílat drahé kameny či značkové hodinky. Člověk, který nosí hodinky značky Rolex, je ostatními považován za mocného a bohatého. [140]

Také piercing komunikuje. Kroužky v nose, šperky v jazyku či pupíku také vysílají řadu sdělení. I když si jejich nositelé přejí vysílat pozitivní signály, příjemci těchto signálů často usuzují, že jde o neochotu se přizpůsobit společenským normám a ochotu podstupovat větší rizika, než lidé, kteří piercing nenosí.[141]

Zařízení prostoru, ve kterém člověk žije či pracuje, podává také mnoho informací. Podle vybavení, uspořádání nábytku, nákladnosti, sladěnosti a dalších parametrů je možné se dozvědět mnoho o člověku, který v prostředí žije či pracuje. Nákladné zařízení

[137] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 164-166.
[138] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 95.
[139] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 165.
[140] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 165.
[141] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 165.

vyjadřuje postavení a bohatství, sladěnost smysl pro styl a pořádek pracovitost. Knihy a časopisy signalizují naše zájmy a to, jak je pro nás četba důležitá. Také absence určitých věcí vysílá své signály.[142]

Do neverbálních projevů patří v neposlední řadě také tělesná vůně a pach, jež hraje velkou roli v obrovském počtu situací. Každý člověk má svůj specifický pach, který vydává do okolí a může sloužit k jeho identifikaci. V současnosti však velmi často volíme různé parfémy či voňavky, abychom potlačili přirozený tělesný pach a zvýšili tak svojí atraktivitu pro své okolí. Parfémy a voňavky dnes nejsou pouze doménou žen, muži je začínají používat ve stále vzrůstající míře, ať už jde o vody po holení, kolínské či deodoranty. Různé vůně mají také různé účinky. Například vůně citronu vyvolává pocit zdraví, vůně eukalyptu zvyšuje bdělost a vůně růžového oleje pravděpodobně snižuje krevní tlak. Další výzkumy ukazují, že vůně může ovlivnit fyziologické procesy v těle, což vede ke změnám emocionálního stavu. Například vůně čokolády vede k pocitu uvolnění a snížení pozornosti. Právě tato zjištění přispěla například ke vzniku aromaterapie.[143]

[142] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 96.
[143] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 167.

3 Rozdíly v neverbální komunikaci v závislosti na kultuře a pohlaví

Jak vyplývá z přechozí kapitoly, neverbální komunikace u člověka představuje komplexní děj, ve kterém se uplatňují nejen vrozené automatismy, ale také umělé lidské výtvory. Je však důležité si uvědomit, že neverbální komunikace je závislá na mnoha aspektech, jako jsou například věk, aktuální psychický stav, probíhající situace ale také kulturní a rodová příslušnost. Právě odlišnosti neverbální komunikace vztahující se ke kultuře a k pohlaví jsou velmi důležitými prvky, které se staly předmětem mnoha výzkumů. [144]

Zbyněk Vybíral uvádí, že kulturní odlišnosti byly důkladně zdokumentovány například v případě čtení gest u různých národů a kmenů, známé jsou také proxemické rozdíly či rozdíly mimické. Rozdíly v neverbálním chování mezi mužem a ženou byly také předmětem několika výzkumů, jejichž výsledky obecně ukazují, že ve vysílání a přijímání neverbálních signálů jsou lepší ženy než muži. 71% výzkumných prací uvádí, že ženy vysílají lépe signály, 84% prací zjistilo, že ženy jsou lepším příjemcem signálů. [145] Avšak i když tyto výzkumy ukazují, že jsou ženy obecně mimoslovně citlivější než muži, jsou to právě muži, kteří zpravidla dokáží lépe odhalit klamání, lež a manipulaci.[146]

Na rozdíl od kulturních odlišností, rozdíly v neverbálním chování mezi mužem a ženou nelze tak lehce generalizovat a je tedy důležité mít stále na paměti, že se lidé chovají především individuálně a proměnlivě, a proto mohou existovat výjimky výzkumně potvrzených trendů.[147]

Právě rozdíly neverbální komunikace, jež se objevují mezi různými kulturami a pohlavími, se bude zabývat tato kapitola. A to především rozdíly v gestikulaci, mimice, haptice a také v proxemice.

3.1 Gestikulace

Stejně jako u řeči pomocí slov, tak i u řeči pomocí gest je třeba počítat s mimořádným vlivem kulturního prostředí na jejich formování. Existují gesta přirozená, která jsou obvykle srozumitelná všem lidem, všem kulturám i všem rasám. Taková gesta nepodléhají místním změnám. Proti tomu však existují gesta konvencí dohodnutá a

[144] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 88.
[145] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 176.
[146] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 88.
[147] Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 88.

naučená, která jsou specifická pro určité zájmové skupiny či profesní skupiny, ale také pro skupiny geografické, kulturní.[148]

U různých geografických skupin nacházíme různé interpretace gest. Například ve spojených státech se na pozdrav mává celou paží ze strany na stranu, v Řecku by toto gesto mohlo být považováno za urážku osoby, na kterou máváte a například v Evropě je toto gesto chápáno jako „ne“. Ve většině zemí světa je písmeno „V“, vytvořené dvěma prsty, považováno za gesto vítězství, avšak například Angličané mohou toto gesto považovat za urážku. A například sevřená pěst se vztyčeným malíčkem a ukazováčkem je v Texasu považována za pozitivní výraz podpory, protože symbolizuje rohatého býka, avšak v Itálii je toto gesto považováno za urážku „jsi paroháč“. Na ostrovech Fidži se považuje za neuctivé zkřížení paží na prsou, v Nigérii je za neuctivé a urážlivé považováno mávání. Znamení OK, kdy mezi sebou palec a ukazováček svírají písmeno „O“, znamená ve Francii „jsi nula“, v Japonsku je toto znamení považováno za prosbu o mince, v České republice je toto gesto běžně považováno za vyjádření kvality. [149]

Při používání gest je tedy nutné mít na paměti, že tyto projevy jsou velmi silně podmíněny kulturou, tedy že určité gesto může mít zcela odlišné významy v odlišných národních kulturách. „*To, co je v jedné zemi zdvořilé, může být v jiné zemi krajně neslušné*.“[150] Vždy je třeba se jim učit vždy v určitém kulturním kontextu.

V gestikulaci mužů a žen jsou také určité rozdíly, avšak nejsou tak zřejmé jako rozdíly kulturní. Muži si například skoro nikdy nehrají s vlasy, nesahají si do nich, velice výjimečně si dávají polekaně ruku před ústa, avšak velice často si navzájem dávají ruku kolem ramen, tlučou pěstí nebo dlaní do stolu, poklepávají ukazováčkem druhým do prsou či zatínají výhružně ruce v pěst. U ženy jsou taková gesta těžko představitelná a objevují se pouze ve velice výjimečných situacích, avšak gestikulace kolem tváře nebo pohrávání si s vlasy, šperky či oblečením, se u žen objevuje velice často. Gestikulací tedy ve většině případů muži zdůrazňují svoji sílu a důležitost a ženy především svoji atraktivitu.[151]

[148] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 53.
[149] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 156,176.
[150] Morris, D. *Bodytalk*, s. 4.
[151] Topf, C. *Řeč těla pro ženy*, s. 45.

3.2 Mimika a zraková komunikace

U mimické komunikace lze také pozorovat určité rozdílnosti v různých kulturách. Tyto rozdílnosti však převážně souvisejí s tím, jaké reakce jsou v daných kulturách přípustné na veřejnosti. Neodrážejí tedy způsob vyjadřování emocí v různých kulturách, ale spíše pravidla jejich vyjadřování na veřejnosti. Například v Japonsku jsou lidé vedeni k výrazné kontrole svých emocí, preferován je neutrální výraz v obličeji, ve stresových situacích je přijatelný spíše mírný úsměv, přičemž mračení nebo pláč je odmítám. Za nevhodné se v Japonsku také považuje, když ženy při úsměvu ukazují zuby, proto své úsměvy Japonky potlačují nebo si zakrývají ústa. Američané se naopak řídí heslem „keep smiling" aniž by úsměvem něco vyjadřovali. Pokud vidíme smát se Číňana, ještě to nemusí znamenat, že má dobrou náladu, úsměv může být v Číně projevem vzteku skrytý za masku. V Evropě a Americe jsou chlapci většinou vedeni k tomu, aby nedávali najevo smutek či pláč, na rozdíl od dívek, které jsou zase vedeny k tomu, aby nedávaly najevo svůj vztek a hněv. Ženy mají obecně větší tendenci projevovat emoce než muži.[152]

Také zraková komunikace je rozdílná v závislosti na kultuře a pohlaví komunikujících.

Američané a Evropané považují přímý oční kontakt za projev přítomnosti a poctivosti. Japonci se dívají druhým do očí jen ojediněle a pouze na krátkou dobu, přímý zrakový kontakt považují za nedostatek úcty. A například v Portoriku se děti vůbec nesmí koukat dospělým do očí. Arabové vnímají málo pohledů jako nezdvořilost a nedostatek pozornosti, naopak Afričané považují příliš mnoho pohledů za hrozby, urážky a výraz nadřazenosti.[153]

Ženy navazují zrakové kontakty častěji a také na delší dobu, jak při řeči, tak i při naslouchání, než muži. Jaro Křivohlavý uvádí, že muž v roli komunikátora oční kontakt udržuje 16% času rozhovoru, pokud je komunikátorem žena, udržuje kontakt 25% času hovoru. Pokud je muž posluchačem, dívá se na hovořícího 82% času a pokud je posluchačem žena, dívá se na hovořícího 94% času. Délka pohledu však také souvisí s tím, na koho se muž či žena dívají. Muži se na sebe obecně dívají déle než muž na ženu, totéž platí i obráceně. Ženy se dívají na druhé osoby častěji a také pozorněji, je jim však více nepříjemné, pokud někdo „okatě" pozoruje je samé, v tomto případě pohled odvracejí. U žen bývá v běžné interpersonální situaci následující posloupnost očních kontaktů: pohled –

[152] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 178.
[153] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 297.

rychlé odvrácení – obnovení kontaktu – odvrácení – obnovení. Muži však tuto strategii používají jen velice vzácně.[154]

3.3 Haptika

Stejně jako gesta se i vzájemné dotyky liší dle kultur. V některých zemích jsou doteky nezbytnou součástí komunikace, a pokud se jim člověk vyhýbá, vyvolává u ostatních pocit nepřátelství či odmítání. V jiných zemích mohou být naopak doteky považovány za něco nevhodného. Například v arabských zemích je běžné, že dva muži jdoucí po ulici a rozmlouvající mezi sebou se drží kolem ramen. To by v našich podmínkách vzbudilo pozornost a lidé by zkoumali sexuální orientaci této dvojice. Takový kontakt je u nás dovolen například mezi otcem a synem. Afroameričané se celkově více navzájem dotýkají než například Evroameričané. Japonci se kupříkladu navzájem dotýkají co nejméně, ani ve svých rodinách si mezi sebou nepodávají ruce.[155] V Koreji se považuje za velice neuctivé, když se prodavač dotkne zákazníka při vracení peněz. Dle DeVita je možné rozdělit kultury na dvě skupiny – kontaktní a nekontaktní. Kultury, které patří do skupiny kontaktních kultur, mezi sebou udržují pouze malý odstup, vzájemné doteky při komunikaci jsou poměrně časté a dodržují delší a soustředěnější zrakový kontakt. Do této skupiny patří například kultury jihoevropské, jako Itálie, Řecko či Španělsko, a také kultury arabské. Kultury nekontaktní mezi sebou udržují větší odstup a dotýkají se jen minimálně či vůbec, jejich zrakové kontakty jsou mnohem kratší. Do této skupiny patří například Severoevropané či Japonci.[156]

Kulturní rozdíly jsou zjevné i na způsobu pozdravu. Stisk ruky, tak jako je to u nás, není běžným způsobem pozdravu ve všech lidských společnostech, například Indové se zdraví sepnutím rukou a mírným skloněním hlavy, Eskymáci si třou nos o nos a například Francouzi si dávají namísto pozdravu polibek na tváře.[157]

Přirozené rozdíly existují nejen mezi kulturami, ale také mezi pohlavími. Obecně muži využívají dotekové privilegium a poskytují více dotyků než ženy. Ženy zase více doteků přijímají, a sebehaptiku uplatňují více než muži. Jde především o úpravu tváře a účesu, či kontrolu oblečení. Není však zajímavé sledovat jen množství kontaktů mezi mužem a ženou, ale především místa na těle, kde se kontakt uskutečňuje. Některých částí či zón lidského těla se nesmí dotknout jedinci stejného pohlaví, přihlížející by je mohli

[154] Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 84-85.
[155] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 354.
[156] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 179.
[157] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 167.

považovat za homosexuály. U obou pohlaví jsou běžné a bezpečné dotyky rukou a zápěstí. U mužů se lze dotýkat také paží a ramen. Muž se u druhého muže může opatrně dotknout také trupu či dolních končetin, nepřijatelné jsou však doteky mužů na mužský obličej a na oblast pánve.[158] Rozdílné je to však u dotyků jedinců druhého pohlaví, což závisí mimo jiné na fázi vztahu. DeVito rozlišuje tři fáze vztahu – počáteční fáze, střední fáze a stabilní fáze. V rané fázi známosti se lidé dotýkají méně, ve fázích středních se frekvence dotyků mnohonásobně zvyšuje, jde o fázi rozvoje důvěrností, a ve fázi stabilního vztahu se intenzita doteků opět snižuje.[159] Při prvním setkání má žena taktilní převahu a vždy by se měla žena jako první dotknout muže, a to převážně v oblasti paží. Pokud je vztah intimní, tedy dostane-li se do střední fáze, muž se může u ženy bezpečně dotknout ne její horní polovině těla a velmi opatrně na dolní polovině. U muže se může žena bezpečně dotknout hlavy, ramen, paží a kolen, opatrně trupu a dolních končetin a velmi opatrně oblasti pánve. Jak uvádí Oldřich Tegze, pro muže je tělesný kontakt více problémový než pro ženy, a vyžadují ho méně než ženy.[160] Psycholog David Lewis rozděluje lidské tělo na zóny, které jsou vnímány jako bezpečné, zakázané a povolené pro doteky přítele stejného pohlaví a pro doteky přítele odlišného pohlaví. Způsob a místo doteku závisí vždy na vztahu k druhému člověku.[161]

3.4 Proxemika a posturika

Vnímání osobního prostoru se také liší v závislosti na kulturní příslušnosti. Příslušníci odlišných kultur mohou s prostorem také zacházet odlišně. Nejvíce rozdílu lze nalézt mezi příslušníky kultur jižních a severních států. V jižních zemích, nejen v muslimských, ale i jižní Evropě, lidé při komunikaci tolerují menší vzdálenost a stojí poměrně blízko u sebe. Naopak příslušníci severoevropských kultur, ale také Angličané či Američané udržují při konverzaci značný odstup. U Arabů je například tělesná vzdálenost velmi blízká a může působit až dotěrně a například Němci si rádi zachovávají mírný odstup. [162]

[158] Šedivý, V. *Sociální komunikace*, s. 60.
[159] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 168.
[160] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 355.
[161] Lewis, D. *Tajná řeč těla*, s. 141.
[162] Mikuláštik, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 129.

Symbolika prostoru a jeho využívání je tedy dalším zdrojem odlišností. V jedné kultuře prostory vnímané jako velké, mohou být stísněné a nedostačující pro příslušníky jiných kultur a naopak.[163]

Rozdílný přístup je i při komunikování mezi mužem a ženou. Ve většině případů určuje hranice proxemiky žena. Ženy si raději sedají vedle sebe a také stojí všeobecné blíže k sobě než muži. Muži naopak dávají přednost sezení naproti sobě, a při dialogu mezi sebou zaujímají menší vzdálenost než při komunikaci se ženou. [164]

Rozdíly se vyskytují také například při postoji nebo při sedu. Tyto rozdíly jsou však spojené především s indentifikací pohlaví, jež pramení z jakéhosi vnitřního kulturního vzorce, podle kterého hodnotíme, co je mužské a co ženské. Ve většině kultur je slovo muž spojováno s pocitem jistoty, dominance a síly a žena je spojována s plachostí, citlivostí.[165]

Postoje muže a ženy se liší především v pocitu, který vyvolávají, ale také v ploše, kterou jejich postoj zaujímá. Žena při postoji zaujímá z pravidla menší prostor mezi oběma chodidly. Takový postoj působí spíše nestabilně a v člověku vyvolává pocit bezbrannosti. Muž při postoji zaujímá větší plochu. Jeho chodidla, kyčle, kolena a kotníky jsou v jedné kolmé přímce a tím je zvýšena plocha mezi chodidly. Tento postoj působí stabilně a vyvolává pocit dominance a jistoty.[166]

V závislosti na pohlaví se také liší uspořádání nohou při sezení. Zkřížení nohou může mít nejrůznější podobu. Klein porovnával uspořádání nohou a zjistil 15 různých pozic u mužů a žen, které zaujímali při sezení na veřejnosti.[167] Některé se vyskytly pouze u mužů a jiné byly výlučně ženské. Ženy raději kříží nohy v kotnících, bércích, kolenou a mají povolený rozestup pouze v oblasti chodidel. Pro muže je typický posed s roztaženými nohami, kterým dává najevo svou sílu a to, že všechno zvládne.[168]

Vedle rozdílů ve výše zmíněných oblastech neverbální komunikace se objevují také u jednotlivých kultur rozdíly například v komunikaci pomocí barev, kde mohou mít jednotlivé barvy odlišné významy. Například černá barva je v Thajsku symbolem stáří, v Malajsii odvahy a ve velké části Evropy symbolizuje smrt. Bílá barva je v Thajsku znakem čistoty, v muslimských kulturách představuje mír, oproti tomu v Japonsku je

[163] Konečná, Z. *Základy komunikace*, s. 139.
[164] Topf, C. *Řeč těla pro ženy*, s. 40-44.
[165] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 201-204.
[166] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 201-204.
[167] Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 79.
[168] Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 236.

symbolem smrti a smutku. Dále pak jsou patrné rozdíly také v mimojazykových projevech, kde se různé kultury dívají rozdílně například na rychlost mluvy řečníka. A v neposlední řadě jsou rozdíly i v mlčení. Různé kultury pohlížejí odlišně na funkci mlčení. Například ve Spojených státech se mlčení vnímá negativně, a naopak v Japonsku je mlčení bráno velice pozitivně.[169]

Ze zmíněného výčtu je patrné, že existuje opravdu mnoho rozdílů v neverbální komunikaci. Proto je velice důležité, abychom nepozorovali jednotlivé složky komunikace odděleně, ale abychom je pozorovali jako komplexní děj, který je závislý na mnoha aspektech. Znalost jednotlivých oblastí neverbální komunikace a uplatnění zásad správné interpretace projevů, uvědomění si rozdílů a závislostí na kontextu situace, individualitě, na kulturních podmínkách a na celkové komplexnosti, umožňuje odhad osobnosti komunikujících partnerů. Tento odhad je důležitý k eliminaci nedorozumění a přispívá k bezproblémovému průběhu celého procesu komunikace.

[169] DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 179.

Závěr

Jak jsme ukázali, komunikace je specifickou formou sociálního styku spočívající ve sdělování a sdílení významů informací, a je spjata se vzájemným působením lidí, se sociální interakcí. Umožňuje nám poznávat sebe sama i okolní svět, jejím prostřednictvím jsme také poznávání a současně můžeme ovlivňovat a být ovlivňováni okolním prostředím.

Právě neverbální komunikace hraje velmi důležitou roli v našem každodenním životě, jejíž význam spočívá především v tom, že se odehrává na nevědomé úrovni a lze ji jen velice těžko regulovat. Proto je právě neverbální komunikace brána jako pravdivá.

I přesto, že většinu času komunikujeme pomocí mluveného jazyka, naše pohyby, gesta, či výrazy ve tváři jsou mnohem výmluvnější než pouhé slovo. Můžeme přestat mluvit a snažit se skrýt naše pocity, myšlenky, postoje či názory, ale naše tělo bude, i přes tuto snahu, posílat signály a tím stále komunikovat.

I když se komunikace beze slov stala velice populární a vědci, zabývající se touto problematikou, výrazně pokročili, stále nejsou zajedno v některých otázkách týkající se neverbální komunikace. Například otázka, zda jsou neverbální projevy vrozené, či naučené, je dodnes nezodpovězena. Právě druhá kapitola se touto otázkou zabývá a uvádí jednotlivé názory a postoje různých autorů.

Ve druhé kapitole jsme také ukázali rozmanitost a složitost takzvané „řeči těla“, která je pro každodenní život velmi důležitá. Právě díky znalosti prvků neverbální komunikace můžeme nejen odhadnout pocity a postoje druhých, ale můžeme také částečné regulovat a ovládat své vlastní neverbální projevy. Avšak je třeba si uvědomit, že jednotlivá gesta či postoje nelze číst jako písmena abecedy, jejich smysl pochopíme až v souvislosti s dalšími neverbálními, ale i verbálními projevy. Řeč těla má svou vlastní gramatiku. Každé gesto představuje jednotlivé slovo a nelze ho jen tak vytrhnout z kontextu. Vždy je tedy důležité jednotlivá gesta, postoje či pohledy chápat v souvislosti s dalšími signály, které dohromady vytvářejí celek. Mimika, gesta a držení těla jako celek představují komplexní jazyk, jenž prozradí o člověku pravdu. Je také velice důležité si uvědomit, že každý člověk je jedinečný, má svou specifickou formu vyjadřování a také svůj rytmus. Nelze tedy říci, že určité gesto vyjadřuje za všech okolností to samé.

Pokud jde o praktickou stránku této práce, je zaměřena na rozdíly, jež se v neverbální komunikaci objevují. Tyto odlišnosti nezávisí pouze na kontextu, závisí také

na kultuře a pohlaví jedince. Právě odlišnostmi v neverbální komunikaci objevující se v závislosti na kultuře či pohlaví se zabývá závěrečná kapitola. Ne vždy je jedno úplně stejné gesto, či jiný signál těla, chápán stejně. To, co je v jedné kultuře chápáno jako slušné, může být v jiné kultuře bráno jako velmi nevhodné až urážlivé. Mezi nejdůležitější a nejzřetelnější odlišnosti vztahující se ke kultuře a k pohlaví patří rozdíly v gestikulaci, mimických projevech, vhodnosti a způsobu použití dotyků a také ve výkladech významu barev.

„Ten, kdo má oči, aby viděl, a uši, aby slyšel, se může přesvědčit, že žádný smrtelník nedokáže nic utajit. Jestliže jeho rty mlčí, hovoří svými konečky prstů: jeho skryté myšlenky z něho prosakují ven každým pórem.“ (Sigmund Freud)

Resume

The subject of this bachelor thesis is one of the most important topics of the social psychology – nonverbal communication. The aim of this thesis is to create a compact view of the nonverbal communication and also to make it clearer on the basis of a study of nature, structure and forms of this kind of communication.

First chapter deals with the social communication as a whole. The definition of the expression *communication* and also the definition within the social psychology according to different authors are included. The basic structure, functions, forms and kinds of the social communication can be also found. This chapter also consists of brief information about verbal communication which is a part of social life and also and basic condition of thinking.

Next chapter deals with the nonverbal communication. This part includes the meaning of nonverbal communication in everyday life, its characteristic, function and there is also a comparison of several opinions or theories concerning this topic. Most of this chapter deals with individual canals of the nonverbal communication which is the facial expressions, gesticulation, haptik, posturology, proxemics, personal appearance and enviromental factors (like clothes, colours) and partly with paralinguistic and their description.

The third chapter concerns mostly the differences which appear within nonverbal communication depending on the culture and the sex of the communicators. These differences can be seen especially in gesticulation, facial expressions and eye communication, haptik and also proxemics a posturology. These canals are the subject of the last chapter.

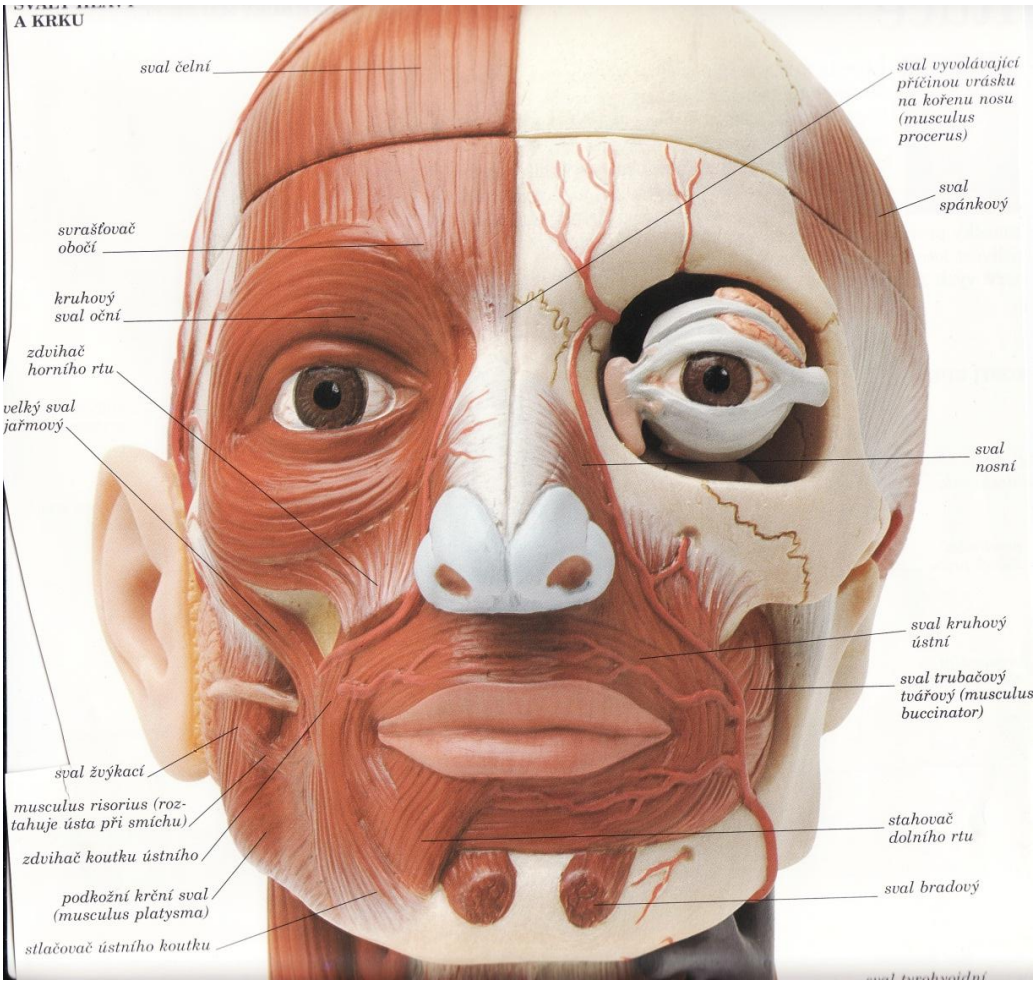
Použitá literatura

1. ATKINSONOVÁ, Rita. *Psychologie*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.
2. BARKER, Larry. *Communication*. 4th edition. Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1987. 436 s. ISBN 0-13-153909-4.
3. BRUNO, Tiziana. - ADAMCZYK, Gregor. *Řeč těla: jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla.* Tiziana Bruno, Gregor Adamczyk. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 151 s. ISBN 978-80-247-2008-1.
4. ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život.* Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. 254 s. ISBN 978-80-251-658-6.
5. DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, 2008. 502 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
6. FILIPEC, Josef. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Vyd. 2. Praha: Academica, 1998. 647 s. ISBN 80-200-07493-9.
7. FRAŇKOVÁ, Slávka - KLEIN, Zdeněk. *Úvod do etologie člověka*. 1. vyd. Praha: HZ Systém (Editio), 1997. 193 s. ISBN 80-86009-15-7.
8. JANOUŠEK, Jaromír. *Sociální komunikace.* Praha: Svoboda, 1968.
9. KONEČNÁ, Zdeňka. *Základy komunikace*. 1. Vyd. Brno: Vysoké učení technické v Brně, 2009. ISBN 978-80-214-3891-0.
10. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace.* Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
11. KUNCZIK, Michael. *Základy masové komunikace.* Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7184-134-X.
12. LA BARRE, Frances. *Jak mluví tělo: neverbální chování v klinické praxi.* Vyd. 1. V Praze: Triton, 2004. 302 s. ISBN 80-7254-446-2.
13. LEWIS, David. *Tajná řeč těla.* Vyd. 2. Praha: Victoria Publishing a.s., 1995, 229 s. ISBN 80-85605-49-X.
14. *Lidské tělo: Obrázkový slovník* / [Z angl.orig.] přel. Jana Šedová, Marie Forejtová a Jan Forejt. 3. čes. vyd. Praha: Slovart, 1997. 64 s. ISBN 80-7209-018-6.
15. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi.* Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0650-4.

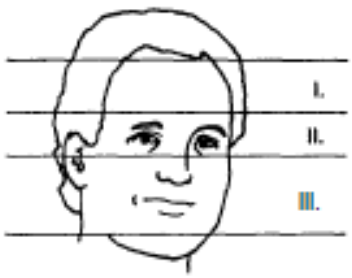
16. MORRIS, Desmond. *Bodytalk.* Vyd. 1. Praha: Ivo Železný, 1999. 245 s. ISBN 8024002388.
17. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Akademie věd České republiky, 1999. ISBN 80-200-0690-7.
18. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace*, Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2005, 172 s. ISBN 80-247-0738-1.
19. PEASE, Allan. *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 137 s. ISBN 80-7178-582-2.
20. REJZEK, Jiří. *Etymologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Leda, 2001. 752 s. ISBN 80-85927-85-3.
21. ŠEDÍVÝ, Vladimír. *Sociální komunikace*. Vyd. 1. Brno: Ediční středisko, 2009. ISBN 978-80-7375-277-4.
22. TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace.* Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. (Business books) ISBN 80-7226-429-X.
23. THIEL, Erhard. *Řeč lidského těla prozradí víc než tisíc slov.* Praha: Knižní klub, 1997. ISBN 80-7176-511-2.
24. THOMSON, Peter. *Tajemství komunikace.* Vyd. 1. Brno: Alman, 2001. 245 s. ISBN 80-86135-16-0.
25. TOPF, Cornelia. *Řeč těla pro ženy*, Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2806-3.
26. VYBÍRAL, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-812-0.
27. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace.* Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7467-387-1.

Přílohy

1) **Obr. 1.** Mimické svalstvo (*Lidské tělo: Obrázkový slovník* / [Z angl.orig.] přel. Jana Šedová, Marie Forejtová a Jan Forejt, s. 25.)



2) **Obr. 2.** Mimické zóny v obličeji identifikované metodou FAST (Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 40.)



Obr. 11. *Mimické zóny v obličeji*
I. . . nejvyšší partie obličeje, zahrnující obočí a čelo
II. . . nejdůležitější oblast očí
III. . . dolní oblast obličeje s dominantní partií úst

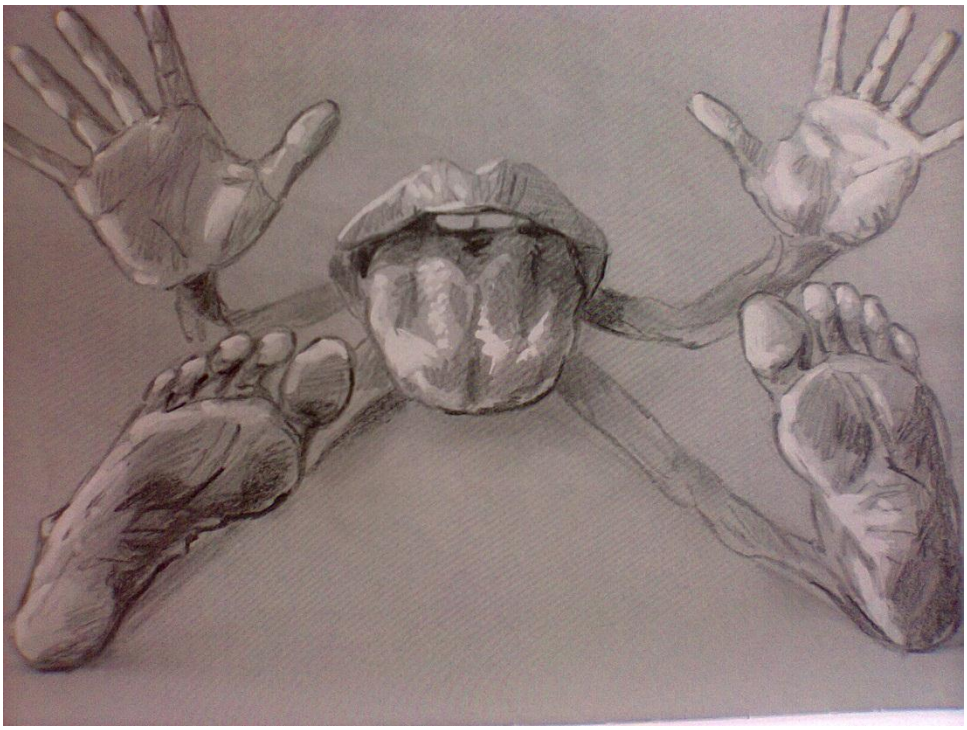
3) **Tab. 1.** Vybrané emoce popsané dle metody FAST (Černý. Řeč těla, s. 101-102.)

Emoce	Oblast	Projev
Překvapení	1	Čelo je zvednuté, horizontálně vrásčité
	2	Obočí je prohnuté do oblouku; pokoţka pod obočím napnutá; oční víčka jsou otevřená; bělmo je viditelné nad i pod duhovkou
	3	Čelist klesá směrem dolů, otevírají se ústa
Strach	1	Vrásky na čele jsou uprostřed, neběží přes celé čelo
	2	Obočí je zvednuté a stažené; horní víčko je otevřené, je vidět duhovka, dolní víčko napnuté
	3	Ústa jsou otevřená a rty jsou buď lehce napnuté a zatažené dovnitř nebo vyšpulené
Znechucení	1	-
	2	Kořen nosu je vrásčitý; pod dolním víčkem se objevují linky vrásek a víčko zvednuté ale ne v tenzi; obočí je pokleslé a tlačí horní víčko dolů
	3	Horní ret je zvednutý; dolní ret je buď zvednutý, přičemž překrývá horní, nebo je pokleslý a lehce vysunutý; tváře jsou nafouklé
Rozčílení	1	Na čele se objevují vertikální vrásky
	2	Obočí je pokleslé; mezi obočím se objevují vertikální linky, dolní víčko je napnuté a může či nemusí být zvednuté; horní víčko je napnuté a může nebo nemusí být snížené polohou obočí
	3	Rty jsou buď sevřené s pokleslými koutky, nebo otevřené, vymodelované jako by křičely; nosní dírky jsou rozšířené
Štěstí	1	-
	2	Pod dolními víčky se zobrazují vrásky; víčka jsou zvednutá, ale nemusí být napjatá; drobné nitky vrásek se zobrazují u vnějších očních koutků
	3	Koutky úst jsou roztažené a směřují nahoru; ústa mohou a nemusí být otevřená; od nosu ke rtům běží po obou stranách tváře vrásky; tváře jsou zvednuté
Smutek	1	Na čele mohou být horizontální vrásky
	2	Obočí se svažuje; horní víčko je zvednuté
	3	Koutky rtů směřují dolů

4) **Tab. 2.** Pět typů signálů těla (DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 157.)

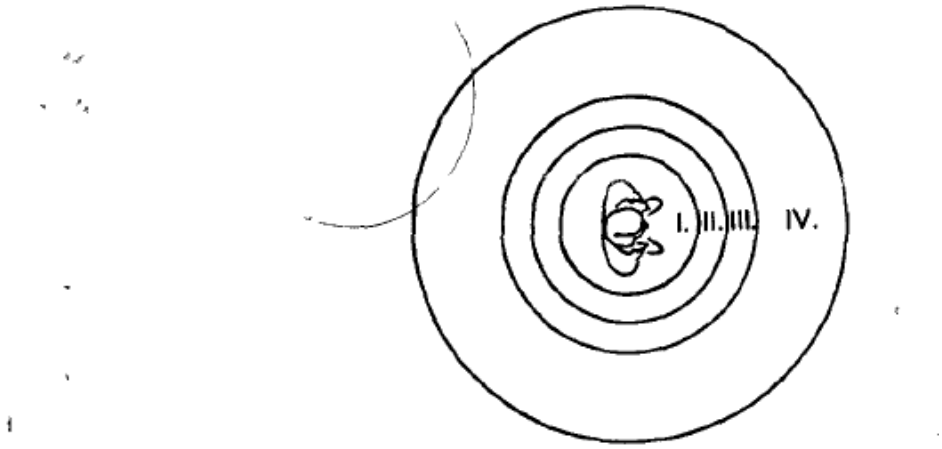
	Název a funkce	**Příklady**
	Gesta přímo vyjadřují slova nebo slovní spojení. V různých kulturách mohou mít různé významy.	Znamení „OK", mávnutí „pojď sem", znamení autostopařů.
	Ilustrátory doprovázejí a doslova „ilustrují" slovní sdělení.	Kruhové pohyby rukou při hovoru o nějakém kruhu, naznačení velikosti roztažením rukou daleko od sebe při povídání o něčem velkém.
	Afektivní projevy vyjadřují emocionální významy.	Výraz štěstí, překvapení, strachu, hněvu, smutku, znechucení, pohrdání.
	Regulátory monitorují, udržují a řídí řeč druhého.	Mimické výrazy a gestikulace rukou naznačující „pokračuj", „zpomal" nebo „co bylo dál?".
	Adaptéry uspokojují nějakou potřebu.	Škrábání na hlavě.

5) **Obr. 3.** Hustota rozmístění hmatových tělísek na těle člověka. (Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 357.)



Poměr částí těla, která jsou vybaveny největší citlivostí, je na obrázku vyjádřen relativní velikostí.

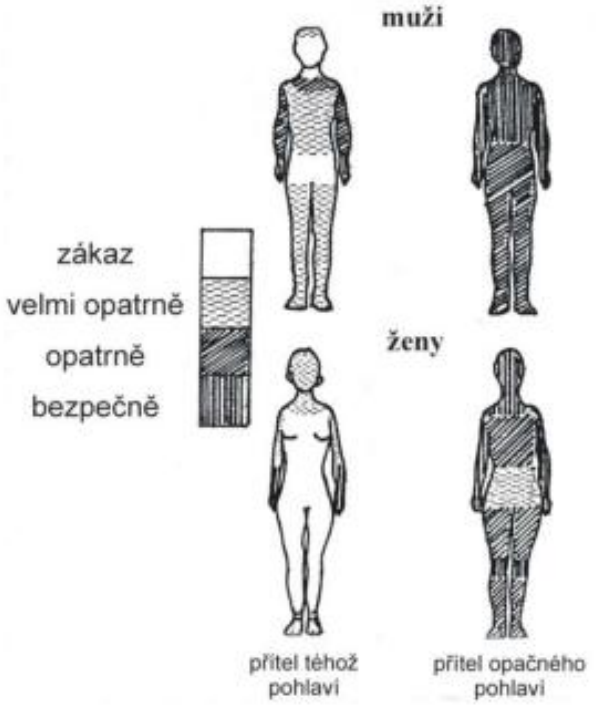
6) **Obr. 4.** Odstupňování proxemických zón člověka (Křivohlavý, J. Jak si navzájem lépe porozumíme, s. 51.)



Obr. 18. *Odstupňování ptmemických zón*
I. Intimní zóna
II. Osobní zóna
III. Sociální zóna
IV. Veřejná zóna

7) **Obr. 5.** Některé kulturní odlišnosti gest (DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 176.)

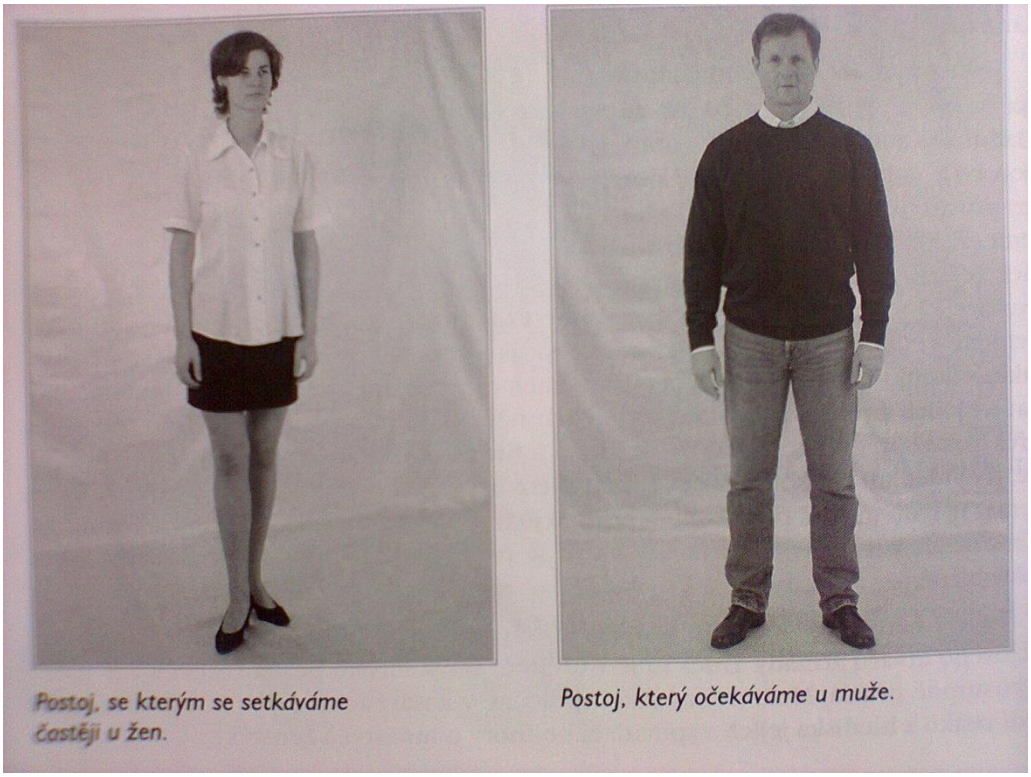
8) **Obr. 6.** Intimní zóny a tabu. Bezpečná a zakázaná místa pro doteky přítele stejného a opačného pohlaví. (Lewis, D. *Tajná řeč těla,* s. 141.)



9) **Tab. 3.** Proxemické vzdálenosti dle různých národností. (Lewis, D. *Tajná řeč těla*, s. 104.)

vzdálenost	národnosti
blízká	Arabové Japonci Jihoameričané Francouzi Řekové černí Severoameričané Iberoameričané Italové Španělé
střední	Britové Švédové Švýcaři Němci Rakušané
velká	bílí Severoameričané Australané Novozélanďané

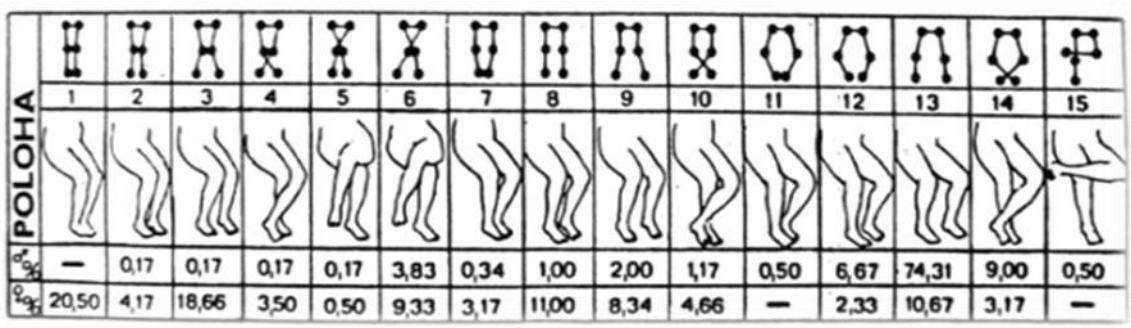
10) **Obr. 7.** Typy postojů u mužů a žen. (převzato z Tegze, O. *Neverbální komunikace*, s. 202.)



Postoj, se kterým se setkáváme častěji u žen.

Postoj, který očekáváme u muže.

11) **Obr. 8.** Způsoby křížení nohou u mužů a žen. (Fraňková, S. Klein, Z. *Úvod do etologie člověka*, s. 79.)



POLOHA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
♂	—	0,17	0,17	0,17	0,17	3,83	0,34	1,00	2,00	1,17	0,50	6,67	74,31	9,00	0,50
♀	20,50	4,17	18,66	3,50	0,50	9,33	3,17	11,00	8,34	4,66	—	2,33	10,67	3,17	—

Některé pozice jsou typicky mužským projevem (č. 13, 15) u žen se vyskytují málo často nebo vůbec ne. Naopak určité pozice jsou typicky ženské (č. 1, 3, 8).

12) **Tab. 4.** Tabulka barev (DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 178.)

Tato tabulka sestavená na základě výsledků výzkumů (Dreyfuss, 1971; Hoft, 1995; Dresser, 1996; Yunker, 2003; Singh, Pereira, 2005) ilustruje pouze některé odlišné významy, které mohou být sděleny barvami, a zejména vnímání těchto významů v různých kulturách. Při čtení tabulky se zamyslete nad významy, které přikládáte barvám vy sami, a nad tím, z čeho vaše vnímání pramení.

Barva	**Kulturní významy**
Červená	V Číně je červená barva znakem prosperity a znovuzrození a používá se při slavnostních a radostných příležitostech. Ve Francii a Velké Británii je symbolem mužnosti. V mnoha afrických státech znamená rouhání nebo smrt. V Japonsku symbolizuje hněv a nebezpečí. Korejští buddhisté používají červený inkoust pouze k napsání jména zemřelého v den jeho smrti nebo při výročí jeho smrti, a proto vznikají problémy, když jej použijí američtí učitelé k oznámkování domácích úkolů korejských studentů.
Zelená	Ve Spojených státech zelená barva znamená kapitalismus, povzbuzení (jděte, jeďte, pokračujte) a závist. V Irsku je znakem patriotismu, mezi některými domorodými Američany je symbolem ženskosti. Pro Egypťany představuje úrodnost a sílu, pro Japonce mládí a energii a pro mnoho muslimských kultur svatost.
Černá	V Thajsku je černá barva symbolem stáří, v některých částech Malajsie zase odvahy. Ve velké části Evropy a Ameriky symbolizuje smrt.
Bílá	V Thajsku je bílá barva znakem čistoty. V mnoha muslimských a hinduistických kulturách představuje čistotu a mír. V Japonsku a dalších asijských státech je symbolem smrti a smutku. Ve velké části Afriky znamená vítězství a čistotu.
Modrá	V Íránu symbolizuje modrá barva něco negativního, v Egyptě čest a pravdu. U Irokézů znamená porážku, v Řecku národní pýchu a ve Skandinávii čistotu.
Žlutá	V Číně je žlutá barva znakem bohatství a autority, ve Spojených státech zbabělosti nebo výstrahy, v Egyptě štěstí a prosperity, v Německu závisti a žárlivosti. V mnoha zemích světa je symbolem ženskosti.
Purpurová	V Latinské Americe znamená purpurová barva smrt, v Evropě příslušnost ke královským rodinám, v Egyptě ctnost a věrnost, v Japonsku půvab a vznešenost, v Číně barbarství a ve Spojených státech vznešenost a statečnost.