

# **Faktory ovlivňující analýzu a interpretaci neverbálních projevů druhých osob**

Barbora Urbanová, DiS.

---

Bakalářská práce  
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora URBANOVÁ, DiS.**

Osobní číslo: **H09188**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Faktory ovlivňující analýzu a interpretaci neverbálních projevů druhých osob**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**

**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti komunikace.**

**Příprava metodiky výzkumné části.**

**Realizace kvantitativního výzkumu.**

**Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.**

**Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.**

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**MIKULÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0650-4.**

**TEGZE, O. Neverbální komunikace. Praha: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-429-X.**

**VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. Komunikace pro zdravotní sestry. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8.**

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

**VYMĚTAL, J. Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.**

Vedoucí bakalářské práce:

**Mgr. Helena Řeháčková**  
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

**30. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce:

**4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012



doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.  
*děkanka*



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby <sup>1)</sup>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně ..... 3.5.2012 .....

..... Klučnická Barbora .....

*1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;*

*(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.*

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## **ABSTRAKT**

Abstrakt česky

Práce je zaměřena na faktory, které ovlivňují analýzu a interpretaci neverbálních signálů druhých osob. Je zde kladen důraz na důležitost komunikace a to především komunikace neverbální. Neverbální komunikaci a především jejím složkám je věnována značná část teoretické části bakalářské práce.

Praktická část zjišťuje pomocí dotazníkového šetření faktory ovlivňující analýzu a interpretaci neverbálních projevů druhých osob.

Klíčová slova:

verbální komunikace, neverbální komunikace, haptika, gestika, mimika, pohyby očí, postoj těla, řeč těla

## **ABSTRACT**

Abstrakt ve světovém jazyce

This work is focused on factors that affect the analysis and interpretation of non verbal signal of other people. There is an emphasis on the importance of communication, especially nonverbal communication. Nonverbal communication and especially components is mainly devoted much of the theoretical part of the thesis.

Practical part determined with using a questionnaire survey factors influencing analysis and interpretation nonverbal expressions of others.

Keywords:

verbal communication, nonverbal communication, haptics, gesture, expression, eye movements, attitude of the body, body language

Ráda bych poděkovala Mgr. Heleně Řeháčkové za cenné rady a pomoc při zpracování této práce. Zároveň bych chtěla poděkovat rodině, kolegyním a kamarádům za trpělivost, kterou se mnou měli.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

## OBSAH

ÚVOD.....	9
<b>I</b> <b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1</b> <b>VERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>11</b>
1.1    DEFINICE POJMU KOMUNIKACE.....	11
<b>2</b> <b>NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE</b> .....	<b>14</b>
2.1    ŘEČ TĚLA .....	18
2.2    KINEZIKA .....	19
2.3    GESTIKA .....	20
2.4    MIMIKA .....	23
2.5    VIZIKA.....	28
2.6    HAPTIKA.....	30
2.7    PROXEMIKA.....	33
2.8    POSTUROLOGIE.....	36
2.9    SIGNÁLY KOMUNIKACE OSOBNOSTI.....	37
<b>II</b> <b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>39</b>
<b>3</b> <b>VÝZKUM</b> .....	<b>40</b>
3.1    CÍLE VÝZKUMU .....	40
3.2    HYPOTÉZY.....	41
3.3    SBĚR INFORMACÍ A DAT.....	42
3.4    VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	43
3.5    VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU.....	45
3.6    SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ .....	59
<b>ZÁVĚR</b> .....	<b>60</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>62</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>63</b>



## ÚVOD

Zajímá mě, jak lidé vnímají, analyzují a interpretují neverbální projevy druhých osob. Myslím si, že neverbální komunikace je daleko důležitější a pravdivější než komunikace verbální, protože neverbální signály nemůže člověk tolik ovládat.

Jako sociální pracovník v domově pro seniory si myslím, že je velmi důležitá znalost, správné analýzy a interpretace neverbální komunikace k následnému doplnění komunikace verbální. Proto bych se chtěla ve své bakalářské práci zaměřit na problematiku neverbální komunikace a zjistit jak lidé interpretují a analyzují neverbální komunikaci a k čemu ji dále využívají v další komunikaci.

V práci se chci zabývat otázkou, zda ženy lépe analyzují projevy neverbální komunikace než muži. Myslím si, že když ženy vychovávají děti od narození, kdy tyto komunikují jen neverbálně, mají proto více vyvinutou nebo prakticky vycvičenou schopnost analyzovat a interpretovat neverbální projevy svého dítěte.

Dalším cílem práce je zjistit, zda lidé starší 35 let lépe analyzují a interpretují neverbální komunikaci. Tento cíl vznikl z toho důvodu, že si myslím, že starší lidé se více zamýšlejí nad tím, jak komunikují a více je zajímá, co cítí a vyjadřují druzí lidé, se kterými komunikují.

Všimla jsem si, že docela často sleduji mimiku druhé osoby, se kterou komunikuji, proto dalším cílem práce je zjistit, zda lidé nejčastěji vyhodnocují neverbální komunikaci podle mimiky.

Zamýšlela jsem se také nad tím, z jakého důvodu lidé nejčastěji analyzují neverbální komunikaci, já ji většinou využívám z důvodu přizpůsobení neverbální komunikace s druhou osobou. Podle toho co zjistím z neverbální komunikace, to využívám k přizpůsobení další komunikace.

Velmi důležitým cílem práce je také, jestli lidé správně interpretují a analyzují neverbální komunikaci. Předpokládám, že neverbální komunikace je velmi důležitá složka v životě lidí a v jejich zdravé a efektivní komunikaci, tím pádem bude minimálně polovina respondentů správně interpretovat a analyzovat neverbální komunikaci druhé osoby.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Přestože se chci v práci z největší části věnovat komunikaci neverbální, považuji za důležité zmínit také komunikaci verbální.

### 1.1 Definice pojmu komunikace

Nakonečný (2005, s. 447) říká, že „komunikace se (sdělování, dorozumívání se) u sociálně žijících tvorů, tedy nikoli jen u lidí, ale i určitých druhů hmyzu a jiných živočišných druhů se v různém stupni vyvinula způsobilost komunikace, tj. více či méně jednoduchého dorozumívání se; prostředkem komunikace je chování (u zvířat např. určité doteky, pohyby, udávané zvuky, u člověka spontánní a stylizovaná gesta, určité způsoby jednání, mimika a pantomimika a zejména pak mluvená a psaná řeč, jazyk“.

Podle Vymětala (2008, s. 22) je komunikace pojem, který má velmi široké použití. Slovo komunikace je latinského původu a znamená něco spojovat. Může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů a pocitů od jednoho člověka k druhému. Komunikačními prostředky mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas, televize, ale také autobusy, vlaky, letadla.

Podle Friedlové (2007, s. 29) znamená komunikace „být ve spojení“. Komunikace je vědomá činnost lidského chování. Slouží k vytváření a udržování mezilidských vztahů. Pomocí komunikace získáváme nové vědomosti a znalosti a předáváme je dál, dochází k výměně informací, názorů, pocitů a pozorování. Člověk nemůže nekomunikovat nebo jinak řečeno „Žádná odpověď je také odpověď“. Také nerespektování a nedbání protějšku zprostředkovává určité reakce a pocity. Porozumění mezi komunikačními partnery je vždy lepší, pokud použijí stejný komunikační prostředek. Člověk je sociální bytost a potřebuje v různých formách komunikaci. Schopnost komunikovat má zřetelný vliv na kvalitu života. Komunikace je kompletní jev a je predisponována spoluprací všech smyslových orgánů, mozku a také duševních pocitů.

Křivohlavý (1988, s. 12) říká, že termín komunikace se používá v řadě různých vědeckých oborů, ale většinou spjatých s používáním nějakého jazyka. K jeho obohacení přispěla kybernetika, pro kterou je komunikace předáváním informací mezi komunikátorem

a komunikantem. Důležité je v tomto pojetí kódování a dekodování zpráv, komunikační kanály, časové parametry a podobně.

Podle Vymětala (2008, s. 22) má komunikace v českém jazyce tři hlavní významy:

- výměna informací – mezi lidmi, mezi živočichy, mezi neživými mechanizmy, v informatice, jakou součást teorie matematické informace;
- veřejná doprava, respektive veřejné spojení – doprava letecká, železniční, vodní, silniční, telekomunikační, potrubní atd.;
- prostor vymezený pro spojení dopravními prostředky, respektive dopravní cesta.

Dále autor tvrdí, že slovo komunikace vzniklo z latinského „communicare“ – radit se s někým, dorozumívat se, termín označuje i styk, spojení, souvislost. Obecně platná definice komunikace v tomto smyslu neexistuje a většina autorů definuje či popisuje komunikaci s přihlédnutím ke svému konkrétnímu zaměření. V nejrůznějších slovnících a odborných publikacích se setkáváme s definováním, respektive popisem komunikace jako:

- proces přenosu a výměny informací v jakékoliv formě, realizovaný mezi lidmi a projevující se nějakým účinkem,
- proces dorozumívání se, společenský styk s cílem výměny myšlenkových obsahů mezi účastníky komunikace prostřednictvím slov (mluvením),
- proces přenosu a příjmu sdělení od jednotlivé osoby na druhou, jako oboustranný proces,
- proces přenosu nejrůznějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů, za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka,
- sociální interakce, chápána v užším smyslu jako jazykové jednání (převzato z teorie komunikace, etnografie),
- opatření, která směřují k dosažení žádoucího výsledku (převzato z managementu),
- proces vzájemného porozumění a výměny významů pomocí systému symbolů,
- proces tvorby společného chápání a interpretování myšlenek, názorů, pocitů mezi dvěma nebo více jedinci,
- nejdůležitější forma sociálního styku, spočívající ve vysílání a přijímání signálů či poselství, zahrnující i sebe prezentaci a sebe pozorování (psychologické hledisko),

- proces sdělování a vyměňování informací ve společnosti, jako typ sociální interakce,
- předávání informací, při kterém je sdělení přenášeno k příjemci ve vysokém počtu identických kopií, například jako výtisky, signály, magnetické kopie, filmové kopie, letáky, plakáty,
- přenos informací pomocí vydávaných a přijímaných signálů nebo symbolů optických, zvukových, čichových, hmatových, elektrických apod.

V případě komunikace mezi lidmi hovoří Vymětal (2008, s. 23) o sociální komunikaci, kterou dělí na tři základní druhy:

- **ústní** – rozhovor, porada, diskuze, výuka, dotazování, vysvětlování apod.,
- **písemnou** – dopis, e-mail, poznámka, memorandum, zpráva, manuál, zápis, tištěný výstup z počítače apod.,
- **vizuální** – diagram, graf, tabulka, diapozitiv, fotografie, slide, videozáznam, film, model, powerpointová prezentace, poster apod.

Z hlediska použití komunikačních prostředků se komunikace dělí na:

- **verbální** – mluvení, komunikace slovem,
- **neverbální** – mimoslovní komunikace, komunikace tělem a pomocí smyslů,
- **realizovanou činy a skutky.**

## 2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Umění neverbální komunikace a její „čtení“ považuji v životě člověka za velmi důležité. Zvláště pak v situacích, kdy je třeba odhadnout druhou osobu na první pohled. Myslím, že každý je do určité míry schopný analyzovat to, co druhá osoba chce svým neverbálním projevem sdělit nebo naopak zatajit. Jen si to někteří lidé uvědomují více a jiní méně.

V následující části práce se budu věnovat jednotlivým projevům neverbální komunikace.

Podle DeVita (1999, s. 125) je „neverbální komunikace komunikace beze slov. Probíhá prostřednictvím způsobu držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládnutí prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči a dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem“.

Podle Vymětala (2008, s. 54) je neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikace proces dorozumívání se neslovními prostředky. Obecně se jedná o přenos informací a sdělení vyplývajících a vycházejících z postoje člověka, zvířete či jiného organismu. V sociální komunikaci se v užším pojetí považuje neverbální komunikace za „řeč těla“, tedy za získávání informací z celkových pohybů člověka, jeho gest, mimiky činnosti očí, dotyků, zaujímání vzdálenosti apod. Člověk tedy mluví, i když mlčí, protože komunikační signály vysílá jeho tělo. Pokud se setkáme s neverbálním sdělením, které není v souladu se sdělením verbálním, je pravděpodobnost, že uvěříme spíše neverbálnímu signálu. Na neverbální komunikaci je založeno výtvarné, hudební, taneční (balet, výrazový tanec, pantomima) a do jisté míry i dramatické umění (herectví).

Podle autora je možné v širším pojetí tento způsob komunikace chápat doslova jako mimoslovní komunikaci a to nejenom jako řeč těla. Přenos informací a sdělení je závislý i na takových faktorech jako je celková image mluvčího, jeho oblečení, společenské chování, jeho vůně, barevnost a sladění barev oblečení, volba a vybava místa komunikace apod. Pak můžeme hovořit o neverbální komunikaci osobnosti, osobním, respektive profesionálním image.

Vymětal (2008, s. 54) dále uvádí, že mimoslovní komunikace má velkou vypovídací schopnost o samotném člověku a vztazích lidí, jejich vnitřních myšlenkových a psychologických pochodech i jejich charakteristice, a to podstatně větší než diplomatické fráze a předem připravené projevy.

Dále autor uvádí, že znalost neverbální komunikace se tak stává významnou komunikační výhodou zejména v současné době, kdy je její znalost a používání poměrně málo rozšířené. Vypovídající schopnost neverbální komunikace je tedy velmi vysoká a lze z ní získat i informace, které nám mluvčí sdělit vědomě nezamýšlí nebo ani sdělit nechce.

Podle Vymětala (2008, s. 55 -56) je způsob neverbální komunikace podmíněn řadou individuálních faktorů, z nichž je možné uvést například:

- temperament,
- schopnosti,
- situační duševní a zdravotní stav a celkovou dispozici,
- věk,
- pohlaví,
- rodinnou komunikační tradici,
- výchovu,
- sebevýchovu,
- úroveň socializace,
- geografickou a etnickou kulturní oblast,
- sociální třídu, referenční a identifikační vzory.

Pokorná (2010, s. 26) říká, že neverbální komunikace ovlivňuje přenos informací v rámci komunikačního procesu nezanedbatelným způsobem a je často pro příjemce významnější, než vlastní obsah a náplň přenášení informace. Z tohoto důvodu je nezbytné zdůraznit význam mimoslovní komunikace a její dopad zejména v pragmatické oblasti příjemce přenášené informace. Sebelépe míněné verbální sdělení, které je v nesouladu s neverbálním projevem, je potenciaálně nebezpečné a může mít fatální následek ve vztazích komunikujících osob a v konečném důsledku může vést ke ztrátě důvěry.

Neverbální komunikace bývá podle Vymětala (2008, s. 56) méně přesná a efektivní než komunikace verbální, i když její vypovídající schopnost je pro znalého člověka vysoká. Je totiž dobře viditelná i vnímatelná ostatními smysly, ale nesnadno a nejednoznačně identifikovatelná. Jednotlivé neverbální signály nepůsobí izolovaně, ale komplexně navzájem i v souvislosti s verbální komunikací a lze je vnímat i interpretovat rozdílnými způsoby. I v tomto případě je nutno zdůraznit, že většina neverbálních signálů a jejich charakteristik má v lidské populaci gaussovské rozdělení, a proto se nemusí týkat každého jedince a zcela jednoznačně! I zde platí základní pravidlo současnosti, že jedinou jistotou je nejistota.

Podle autora je proto správné neverbální chování i správné vnímání neverbálního chování otázkou studia a cvičení vedoucích ke zvyšující se pravděpodobnosti reálné interpretace pozorovaných neverbálních signálů v daném prostředí a v dané situaci u daného jedince. Určitým rizikem je také skutečnost, že komunikující partneři mohou velmi dobře znát neverbální komunikační signály, řídit se jimi a potlačovat tak přirozenou spontánnost neverbální komunikace. Tato šablonovitost se tak může stát komunikační pastí, která může komunikaci spíše komplikovat, než zprůhledňovat.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 123) může neverbální komunikace doplnit verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností jej může plně zastoupit: někdy stačí pouze mimika nebo gesto, není potřeba říkat žádná slova. Pokud řekneme slova, která nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Většinu neverbálních signálů se člověk naučí už v dětství, zejména napodobováním svých rodičů (pokud jedinec vědomě nepracuje na svém neverbálním chování, zafixovávají se u něj takové signály, které získal od svých rodičů, má podobná gesta jako otec nebo matka, má podobnou mimiku, udržuje přibližně shodnou vzdálenost při komunikaci, jako to dělali jeho rodiče...).

Mikuláščík (2003, s. 124) uvádí, že neverbální zprávy nám dávají hodně informací o pocitech, o postojích lidí. Ovšem neverbální komunikace není tak přesná a efektivní jako komunikace verbální. Neverbální chování je sice dobře viditelné, ale nesnadno interpretovatelné. Snadno dochází k paušalizování, generalizování a přeceňování neverbálního chování. Nelze tak absolutně spoléhat na interpretaci neverbálního chování. Například že zkří-



žené nohy směrem k partnerovi znamenají sexuální výzvu, zrovna tak jako otevřená dlaň směrem k partnerovi s cigaretou vstřícnost, že založené ruce znamenají nesouhlas nebo odpor. Riziko nesprávné interpretace můžeme snížit tím způsobem, že se vyvarujeme předčasného dělání závěrů, protože mnohé signály lze interpretovat několika možnými způsoby. Teprve když se sečtou všechny signály verbální a neverbální, je možno interpretovat s větší spolehlivostí. Předčasná paušalizace vede k tomu, že interpretujeme neverbální chování na základě jednoho signálu a současně se dopouštíme chyby, že měříme neverbální chování jiných lidí podle svého vlastního neverbálního chování. Naše vlastní zkušenost je promítána do hodnotících norem, kterými posuzujeme chování jiných lidí, například když si někdo na poradě nebo na přednášce kreslí, mohu si myslet, že se nudí (neboť asi i já bych to dělala, kdybych se nudila...) a vůbec nejsem ochoten připustit, že někteří lidé naopak dávají větší pozor, když si mohou kreslit, dovedou se lépe soustředit.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 124) je u neverbálního chování třeba vědět že:

- největší význam je kladen na neverbální projevy v oblasti obličeje a hlavy, tato část je nejvíce vnímána a nejvíce také ovlivňuje to, jak posluchač vnímá zprávu (kontakt očima, mimika),
- na druhém místě jsou to pohyby rukou a paží,
- a teprve pak pohyby a pozice těla a nohou.

Dále je podle autora třeba si uvědomit ještě jednu věc, že tady neplatí nějaká objektivita. Já se mohu učit, jak správně vnímat jiné lidi, aby moje posuzování bylo co nejpřesnější. Ale ten, kdo to netuší a kdo například vnímá mne, bude spontánně vnímat na základě povrchních dojmů a třeba dost nesprávně, protože mimo jiné neudrží dost dlouhý oční kontakt, protože se netvářím zrovna nejpřívětivěji. Takže se musíme nejen učit správně vnímat neverbální chování, ale také se musíme učit správně neverbálně chovat. Jde o to, abychom uměli lépe vnímat neverbální chování a na druhé straně také abychom zlepšili své vlastní neverbální chování tak, aby zesilovalo a správně dokreslovalo verbální zprávu.

## 2.1 Řeč těla

Vymětal (2008, s. 56) uvádí, že nejfrekventovanější součástí mimoslovní komunikace je řeč těla, která se obvykle dělí podle toho, která část těla informaci sděluje, doprovází, ilustruje. Jedná se o:

- kinetiku - zaměřenou na sledování pohybů celého těla,
- gestiku - zaměřenou zejména na pohyby a postavení prstů, paží, nohou a hlavy,
- mimiku - zaměřenou na pohyby obličejových svalů,
- viziku - zaměřenou na pohyby očí, víček, obočí, souvisejících svalů a oční kontakt,
- haptiku - zaměřenou na význam doteků,
- proxemiku - zaměřenou na význam vzdáleností,
- posturologii - zaměřenou na postoje a pozice celého těla.

Dle Vymětala (2008, s. 56) se z hlediska významu řeči těla největší důležitost přikládá neverbálním projevům v oblasti obličeje a hlavy, protože tato část bývá nejvíce vnímána a nejvíce ovlivňuje posluchačovo vnímání neverbálních signálů. Na druhém místě jsou to pohyby rukou a paží, teprve potom pohyby a pozice těla a nohou.

Podle DeVita (1999, s. 126) celkový vzhled těla také komunikuje. Například výška postavy je prokazatelně významnějším činitelem v celé řadě situací. Vysocí kandidáti na prezidentský úřad vykazují mnohem větší úspěšnost ve volbách než jejich menší oponenti. Tělo také prozrazuje rasu barvou a odstínem pleti a může napovědět něco přesnějšího o národnosti. Také váha v poměru k výšce a stejně tak i délka, barva a úprava vlasů mohou vysílat svá sdělení druhým.

Podle Bruna a Adamczyka (2005, s. 16) intuitivně vnímáme u ostatních vzhled, oblečení mimiku, držení těla nebo zabarvení hlasu. Před mnoha tisíci lety byl tento první dojem velmi důležitý, neboť lidé museli v tomto okamžiku ihned odhadnout, zda mohou cizímu člověku důvěřovat. Od té doby se v podstatě nic nezměnilo. Komunikační technologie sice zaznamenaly značný pokrok - už se nemusíme znát osobně, abychom si mohli vyměňovat informace, ale při bezprostředním setkání může sehrát první dojem (a to je nejen z prvního momentu, ale z celého prvního setkání) důležitou, někdy i osudnou roli. Vyjadřovací formy

řeči těla jsou komplexní. Gesto nebo pohled lze pochopit jen tehdy, pokud je uvedeme do vztahu s ostatními signály, které pozorujeme: souhrn gest, nejrůznějšího držení těla a dynamika pohybů vytvářejí celek. Proto také hovoříme o řeči těla. Stejně jako mluvená řeč se totiž v přeneseném smyslu skládá ze slov, vět, pauz a mnoha dalších prvků.

## 2.2 Kinezika

Kinezika podle Vymětala (2008, s. 56) obecně zahrnuje pohybovou stránku komunikace - hodnotí tedy spontánní pohyby těla nebo některých jeho částí v určitém prostoru a čase. Každý člověk má své charakteristické pohyby, které jej s velkou pravděpodobností identifikují. Například svého přítele poznáme již z dálky podle charakteristické chůze, tanečníka podle charakteristického výrazového způsobu tance, dirigenta podle charakteristického postoje a gest při řízení orchestru atp.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 128) kinezikou rozumíme spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest. Někteří autoři pojem kinetika považují za pojem nadřazený pojmu gestika. Podle kritéria spontánnosti a záměrnosti, společenského konsensu a podle gestického dokreslování verbálního sdělení a mimovolného a mnohdy diskrepantního kinetického pohybu, který je výrazně individualizován (potahování se za nos, žmoulání oka, kousání rtu, pohupování rukama, kroucení prstů, procházení se po místnosti sem a tam...).

Dále uvádí, že každý jedinec má své specifické pohyby, podle nich se dá poznat už na dálku. Přestože jsou spontánní, dá se z nich někdy také vyčíst určitá informace. Lidé, kteří vidí takové mikropohyby, jako je například jemné škusnutí ramen, je interpretují podle sebe („... zdá se mi, že se k tomu stavíš dost laxně...“). Když si člověk hladí bradu, může to znamenat, že přemýšlí. Když si sahá na špičku nosu, patrně dává najevo rozpaky. Pokud si sahá na kořen nosu, může to signalizovat, že se cítí zmaten. Pokud si uchopí celý nos prsty, může to signalizovat zlost. Škrábání se na temeni hlavy může znamenat rozzlobení nebo přemýšlení. Ale při interpretaci je třeba být opatrný, protože nejen gesta, ale i spontánní pohyby se nedají interpretovat jednoznačně. Je třeba vycházet z kontextu a porovnávat celkové neverbální chování

Vymětal (2008, s. 57) uvádí:

- **Pohyby** člověka odrážejí většinou jeho celkovou charakteristiku, zejména temperament i momentální dispozici - emoční fyzický zdravotní stav. Pohyby člověka mohou být hodnoceny jako plynulé - trhavé, harmonické - úsečné, pomalé - rychlé nebo vitální, plné síly - ochablé, uspěchané - líné, cílevědomé - neuvědomělé, kontrolované - nekontrolované. Člověk s prudšími pohyby bude pravděpodobně prudší a razantnější ve většině konání, v jednání, v rozhodování, v řeči apod. V případě klidnějších pohybů bude charakteristika opačná.
- **Způsoby stání** mohou být charakterizovány jako pevné, jisté, neklidné, houpavé, uvolněné, nedbalé, přepjaté, strnulé, do sebe pohroužené, připravené ke skoku, sesuté. Již z těchto postojů, v kombinaci s ostatními neverbálními signály, můžeme poměrně snadno odhadnout momentální rozpoložení člověka, a pokud jej známe déle, i jeho přibližnou charakteristiku

### 2.3 Gestika

Gestika je podle Vymětala (2008, s. 58- 59) oblast neverbální komunikace, jejímž základním prvkem jsou gesta, tedy zejména pohyby prstů, rukou, nohou a hlavy, které doprovázejí verbální projev a jimž při projevu přikládáme vědomky nebo nevědomky nějaký význam. Z vědeckého hlediska je gestika definována jako nauka zabývající se verbálním přenosem informací, doprovázené uvědomělými či automatizovanými gesty kulturně standardizovaných v dané komunitě. Rozsah a hranice užívání gest stanoví v dané komunitě konvence a etiketa. Většinou jsou gesta vnímána v souvislosti s jinými neverbálními signály těla. Gestice jako subdisciplíně neverbální komunikace je v odborné literatuře věnována značná pozornost. V literatuře se uvádí, že gesty se dá vyjádřit až 700 000 sdělení. Jako výrazový prostředek je gestika charakteristická především pro herce, tanečníky, mimy nebo dirigenty.

Tegze (2003, s. 255) říká, že pomocí gest je základním cílem sdělit nějakou informaci. Gesto tak stojí v základech předřečového stádia vývoje člověka. Gestem můžeme vyjádřit, co cítím a co prožíváme. Stejně to je v situacích, kdy chceme jinou osobu na něco rychle upozornit, něco jí nařídit, zakázat apod. Gesto je zde přirozenou a plnohodnotnou náhra-

dou slova. Pomáhá spolehlivě popsat předmět znázorněním jeho charakteristického tvaru, vystižením nejpodstatnějšího pohybu činnosti člověka nebo podstaty jevu.

Vymětal (2008, s. 59) dělí většinu gest do tří základních skupin podle jejich odpovídající schopnosti:

- **gesta ilustrativní** - dokreslují v prostoru verbální výklad, ukazujeme jimi směr, vysvětlujeme, poukazujeme na růst, pokles, dělení, pochybnosti apod.,
- **gesta regulační** - upozorňujeme jimi na něco nebo někoho, ukazujeme na někoho prstem, hrozíme, vyvoláváme, tišíme, informujeme (významné poklepávání na hodinky), pokyvujeme souhlasně hlavou, apod.,
- **gesta znaková** - vyjadřují zkrácenou neverbální formu určité sdělení, například kruh palce a ukazováčku - vše je OK, zvednutý palec - je to výborné, palec dolů - je to špatné, poklepání si na spánek - máš IQ dlažební kostky apod. Významná je znaková řeč hluchoněmých s frekvencí až 80 slov za minutu, používaná již před 800 lety.

Vymětal (2008, s. 59) dále uvádí, že podobu a četnost gest formují ve zvýšené míře jak kulturní vlivy (například gesta pro souhlas), tak etiketa určité země (například podávání ruky, líbání ruky, tváře a úst, pozdrav), nebo etnické vlivy (italská výbušnost, švédská střídmost, anglická chladnost). I gesta tvoří s dalšími projevy komunikace nedílný celek tím, že dochází k synchronizaci gest, intonaci řeči, sémantické struktury projevu a oblasti paralingvistiky.

Vymětal (2008, s. 103) dále tvrdí, že mezi jednotlivými národy existují rozdíly nejen ve významu jednotlivých gest, ale i v jejich množství. Z psychologických výzkumů vyplývá, že když Fin udělá rukou jeden posunek, Ital jich za stejnou dobu udělá 80, Francouz 120 a Mexičan 170. Hovořit přitom můžeme o francouzské eleganci, italské výbušnosti, anglické zdrženlivosti nebo německé preciznosti. Čím jižněji, tím více se gestikuluje. V Itálii můžeme mít dojem, že lidé se mezi sebou neustále hádají. Podobná situace je u Arabů – svázat jim při komunikaci ruce má stejný účinek jako jim přiškrtit krk. Na druhé straně Angličané a Skandinávci pohybují rukou nenápadně, a to pouze od zápěstí nahoru. Také Španělé a obyvatelé Latinské Ameriky se snaží pohyby i mimikou vyjádřit to, co cítí,

a proto například často ukazují na předmět řeči. Naproti tomu v Turecku ukázat na někoho prstem je urážkou (činí tak pohybem hlavy). Když nám naslouchá japonský partner a pokyvuje hlavou, nejedná se o souhlas, ale signál, že nám rozumí po obsahové stránce. Nezdvořilý nesouhlas Japonec nevyjádří verbálně, ale začne pofrkávat a kývat trupem dopředu a dozadu. Pozor - při pozdravu se v Japonsku nepodávají ruce, ani se nelíbá na tvář, ale pouze se mírně uklání. V Bulharsku kroucení hlavou znamená ano a kývnutí ne. V Itálii je považováno roztažení dvou prstů („věčko“) za urážlivé gesto („jsi paroháč“), zatímco u nás se jedná o symbol vítězství. Naše prosté zamávání na rozloučenou je v Řecku interpretováno ve smyslu „vem tě čert“. Pokud v Evropě před někým plivneme, tak jím pohrdáme – v některých zemích střední Afriky to znamená projev úcty.

Pod gestiku zahrnuje Mikuláščík (2003, s. 127) většinou záměrné pohyby rukou, hlavy, případně i nohou, které mohou dokreslit verbální sdělení, případně ho zastoupit. Používají se při popisování tvaru, rozdělení, aby ten, kdo poslouchá, dovedl lépe pochopit to, co je mu sdělováno. Kromě záměrných gest používáme i gesta, které si ani neuvědomujeme. Někteří lidé mají nevědomky zafixované dvě nebo tři gesta, která používají stále a opakovaně, neadekvátně a nepřiléhavě verbálnímu sdělení.

Gesta mají v sociálních vztazích určitý domluvený smysl, tak jako verbalizovaná sdělení. Ve starověku se dokonce považovala gestika za jednu z nejdůležitějších složek rétorického umění. V historických souvislostech se dá říct, že gesta jsou prvotní a verbalizace se vytvářela později. Gesta jsou kulturně podmíněná a je třeba se jim učit v kulturním kontextu.

Mikuláščík (2003, s. 127) rozděluje všechna gesta do tří základních skupin:

- ilustrace jsou gesta, kterými dokreslujeme ve vzduchu verbální výklad, ukazujeme směr, vysvětlujeme. Ilustračních gest je celá řada - gesto vzrůstu, poklesu, dělení, pochybností...,
- gesta jako regulátory chování (ukazujeme na někoho prstem, kdo nedává pozor, nebo když chce říct názor), jako upozorňování na něco nebo někoho,
- znaky (kruh z palce a ukazováčku znamená O. K., zvednutý palec směrem nahoru znamená, že je to výborné, naopak, palec směrem dolů znamená, že je to špatné.

Dále autor uvádí, že když člověk udeří plochou dlaní do čela, většinou to znamená, že je něco napadlo. Když se člověk chytí za nos a hladí si jej směrem ke špičce, může to znamenat zamyšlenost, kritický postoj nebo rozpačitost. Když svírá ruku v pěst, dává najevo vztek nebo připravenost k akci. Ukazování prstem nebo rukou na partnera může znamenat agresivitu vůči němu, vztek na něj.

Podle Bruna a Adamczyka (2005, s. 36) gesta doprovázejí mluvenou řeč, ožívují komunikaci a podtrhávají obsah toho, co říkáme. V jihoevropských zemích se ruce používají velmi výrazně, u nás gestikulace tak výrazná není. Každý člověk používá vedle kulturně podmíněných gest (například prsty vztyčené do tvaru V na znamení vítězství) celý repertoár individuálních gest.

Tvrdí, že nevědomě vnímáme, že gesta vypovídají o našem vnitřním stavu a emocích:

- Lidé, kteří nepoužívají téměř žádné gesta, působí nezúčastněně nebo bezmocně.
- Způsob, jak někdo podává a tiskne ruku při pozdravu, v nás zanechává první a nikoliv bezvýznamný dojem.
- Má člověk rozevřené dlaně nebo je má sevřené v pěsti? Visí mu ruce apaticky podél těla nebo je má často zkřížené na prsou a používá je jako ochrannou bariéru?

Dále tvrdí, že gesta, která jsou v nesouladu s tím, co říkáme, prozrazují skutečné myšlenky a emoce. To může posluchače znejistit nebo rozladit a snížit jejich pozornost. Typické jsou zkřížené prsty, které se do sebe zatínají nebo navzájem mačkají - prozrazují vnitřní napětí.

## 2.4 Mimika

Podle Vymětala (2008, s. 61 – 62) je mimika součástí neverbální komunikace, jejíž podstatou jsou proměny odehrávající se v lidském obličejí s výjimkou očí. Tyto proměny jsou způsobované kontrakcí obličejových svalů, napínáním pokožky i pohyb celé hlavy. Člověk jimi vyjadřuje průběh a dopad myšlenek nebo svůj vnitřní stav. Z dvaceti různých

svalů v obličeji je sedmnáct schopno vyjádřit základní emoce člověka. Jedná se o vyjádření toho, co člověk prožívá, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž nebo s nímž hovoří.

Podle DeVita (1999, s. 126) v celém průběhu interakcí s druhými obličej komunikuje, a to, co sděluje, jsou zejména emoce. Mimika zřejmě jako jediná vyjadřuje míru pocitu potěšení, souhlasu nebo sympatie, zatímco ostatní části těla v tomto směru nepřidávají příliš mnoho dalších informací.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 125) je mimika pohyb svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž hovoří. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího.

Podle Venglářové a Mahrové (2006, s. 41) je mimika výraz obličeje. Z něj jde vyčíst mnoho, ale nejčastěji je představa o úzkém spojení mezi výrazem obličeje a sdělováním emocí. Pravdou je, že mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (například zdvořilostní úsměv) a instrumentální pohyby (například výraz při kýchnutí). Ve výrazu obličeje lze celkem spolehlivě vyčíst primární lidské emoce jako štěstí, neštěstí, strach, pocit jistoty, zájem, nezájem, klid rozčilení a další. Vedle nich pak existují sekundární neboli odvozené emocionální výrazy (splnutí výrazů, střídání výrazů, jedna polovina obličeje vyjadřuje jinou emoci než druhá).

Vymětal (2008, s. 62) a Mikuláščík (2003, s. 126) shodně popisují, že ze základních emočních dimenzí lze z mimiky obličeje identifikovat:

- radost - smutek,
- spokojenost - nespokojenost,
- štěstí - neštěstí,
- zájem - nezájem,
- překvapení - splněné očekávání,
- strach, bázeň - jistota,
- klid - rozčilení, vztek, rozzlobení.



Dále Vymětal tvrdí že, z jednotlivých emocí lze k identifikaci využít:

- strach - oči,
- štěstí - nos, tváře, ústa, obočí,
- smutek - oči, obočí, čelo,
- překvapení - čelo, jakákoliv oblast tváře,
- odpor, zklamání - nos, tváře, ústa,
- zlost - čelo, obočí.

Podle Vymětala (2008, s. 62) obecně platí, že dolní část obličeje je výrazněji pohyblivější než horní. Proto se z hlediska mimiky rozlišují dvě obličejové zóny: čelo, nos a oči a dolní polovina obličeje se rty. Horní část tváře, především čelo, je ukazatelem nepříjemných stavů psychiky, zatímco dolní část tváře (zejména ústa) je ukazatelem příjemných psychických stavů. Celkový výraz obličeje obvykle hodnotíme jako: zajímavý - nudný, znuděný; uvolněný - napjatý; jasný - radostný - nevrlý, vážný, drsný.

Dále tvrdí, že základním mimickým signálem a komunikační zbraní je úsměv. Jedná se o nejvýznamnější neverbální komunikační prostředek, navozující přátelskou atmosféru, překonávající veškeré bariéry, odstraňující nedorozumění, chyby, omyly, trapasy a mající jednoznačný internacionální význam. Úsměv podporuje chování příjemce již tím, že v něm spouští zpětnou vazbu. Obvykle se usmíváme ne proto, že se cítíme šťastni, ale proto, abychom si pomohli cítit šťastně. Je skutečností, že zejména v Česku se tímto základním pozitivním mimickým signálem, ve srovnání s jinými zeměmi, nadměrně šetří a nevyužívá se dostatečně jak při konverzaci, tak při neverbální komunikaci, setkávání a setkávání lidí i při trvalém navozování dobré a optimistické nálady.

Podle Křivohlavého (1988, s. 42) existuje teorie, podle které štěstí určíme nejvíce z dolní části obličeje, překvapení a úzkost se nejpřesněji vyčte z čela a obočí, smutek a strach v oblasti očí a víček, rozčilení je rozloženo po celé ploše obličeje.

Vymětal (2008, s. 103) uvádí, že Němci podobně jako Češi, s úsměvy výrazně šetří, zatímco Američané prosazují životní styl „vždy s úsměvem“ (keep smiling), Japonci svoji mimiku výrazně kontrolují. Usmívající se Číňan může za maskou úsměvu skrývat i vztek.

Na rozdíl od dívek je v Evropě i Severní Americe nevhodný pláč chlapců. V USA zase nesmí dívky dávat najevo svůj vztek. V některých zemích mimo Evropu muži smí plakat, jako projev smutečního ceremoniálu, v Evropě je to nepřiměřené – plakat smí jen ženy.

Podle Mikulášťíka (2003, s. 126) nejde jen o empatické vcítění do emočního stavu druhého, ale i o signalizování, že jsme přijali jeho mimický výraz emocionálního stavu jako sdělení o tomto stavu a že tomuto sdělení adekvátně rozumíme.

Má svoji specifiku v tom, že vyjadřuje momentální psychický stav, ale také relativně stálý emoční výraz, který může být pro jedince charakteristický (někdo se může dost často mračit, ale ještě to nemusí znamenat, že je neustále naštvaný na celý svět).

Dále autor tvrdí, že mimika nemusí vždy stoprocentně souhlasit s prožitkem (někdo se usmívá, i když je kárán, a může to vypadat jako provokace, nebo že je mu lhostejné nějaké kárání; někdo se usmívá, i když má vztek, to jsou individuální disonance, ale mohou být i kulturně podmíněné odlišnosti - například v Číně).

Mimika je velmi jemná forma komunikačních signálů, z nichž citlivý člověk dovede dobře číst (tvar natočení úst, pozvednutí obočí, uhýbavý pohled...).

Autor dále tvrdí, že všechny další emoce se mnohem hůře poznávají z pouhého sledování mimiky a musí se zhodnocovat v souvislosti s celým kontextem. Tato skupina emocí se označuje jako sekundární.

Mikulášťík dále tvrdí, že dolní polovina obličeje je výrazněji pohyblivá než horní polovina. Je pravda, že mimicky reaguje celý obličej, ale přesto se rozlišují dvě zóny:

- čelo, nos a oči
- dolní polovina obličeje se rty.

Dále říká, že každá z nich se odlišným způsobem projevuje při prožitku různých emocí. Překvapení a údiv se nejvíce projevují na čele, ale zapojeny jsou i oči a ústa. Pocit radosti se nejvýrazněji projevuje na dolní polovině obličeje, ale je možno jej rozeznat i na očích. Stažený spodní ret může signalizovat rozpaky, podřízenost. Když má člověk bradu podepřenou klouby prstů, většinou to znamená, že je zaujatý tím, čemu naslouchá.

Otevřený smích většinou znamená nepředstíranou radost. Křečovitý smích může znamenat ironii, škodolibost, sarkasmus, závist, nesouhlas a odmítání společnosti. Často otevřená ústa jsou výrazem nedostatečné sebekontroly. Pevně semknuté rty jsou projevem zdrženlivosti, rezervovanosti, uzavřenosti. Zvednuté obočí může znamenat nepochopení nebo aroganci. Rty se svislými koutky mohou znamenat pesimismus, depresi, vztek.

Bruno a Adamczyk (2005, s. 32) ve svém díle uvádějí, že při každém setkání více či méně vědomě vnímáme, co se odehrává v obličejí našeho partnera. Měli bychom si proto neustále uvědomovat i průhlednost naší mimiky. Je totiž těžké něco tvrdit, když náš obličej vyjadřuje opak.

Dále říkají, že na partnerovi vnímáme různé věci. Výraz očí - září nebo jsou matné? Kam směřuje jeho pohled? Vraští čelo? Usmívá se nebo se snaží usmívat? Jsou jeho rty sevřené nebo uvolněné? Červená se nebo je v obličejí bledý? Existuje mimika výrazná a mimika úsporná. Lidově se úsporné mimice říká „tvář hráče pokeru“, což znamená, že z ní nemůžeme vyčíst žádné informace a nemůžeme se podle ní orientovat.

O ústech a rtech hovoří Bruno a Adamczyk (2005, s 32) takto: ještě než se naučíme mluvit, přijímáme a ochutnáváme ústy potravu. V dětství patří ústa a rty k nejdůležitějším orgánům, jimiž poznáváme svět. Polibkem vyjadřujeme náklonnost, kousnutím averzi. Tento význam pro náš vývoj a úzká souvislost s našimi emocemi se odráží v řeči našeho těla. Vnitřní napětí nebo uvolnění člověka se přímo projevuje na ústech a rtech. Jsou rty sevřené nebo mírně pootevřené? Je to, co říkáme, doprovázeno upřímným úsměvem nebo svěšenými koutky úst? Právě úsměv je důležitým znakem toho, v jakém jsme kontaktu s našimi partnery a s naším okolím. Opravdový úsměv je srdečný a hřejivý, smějí se i oči. Strojený úsměv poznáme podle toho, že se oči neusmívají. Většinou zůstává nehybné i celé tělo.

Dále tvrdí, že otevřená ústa vyjadřují údiv, mohou vyjadřovat samozřejmě také náhlou ztrátu řeči. Obočí je zdvižené a signalizuje zájem. Sevřené rty působí skepticky nebo kriticky: „Příliš té věci nedůvěřuji“. Pevně stisknuté rty naznačují vnitřní napětí. Pokud si někdo kouše spodní ret, možná něco potlačuje, nechce něco říci. Partner to může vnímat jako nervózní gesto.

O očích říkají, že věří, že oči odrážejí naši duši, a snažíme se dívat někomu do očí, když si myslíme, že lže. Velké oči byly odjakživa přitažlivé. Proto si ženy líčí oči a vytrhávají si obočí, aby jejich oči vypadaly větší. Darebáci ve filmu nosí sluneční brýle, také proto, že se obávají, že by ostatní odhalili jejich úmysly, kdyby jim viděli do očí. Pohled je stejně jako ostatní signály řeči těla podmíněn kulturně. V západních kulturách je běžný přímý a častý kontakt pohledem, v asijských zemích svědčí o nedostatečném respektu a může vyvolat agresi. U nás dobrý oční kontakt znamená, že partnerovi svým pohledem opakovaně signalizuje zájem, aniž bychom na něj upřeně zírali. Osoby s těkavým nebo do sebe uzavřeným pohledem, který naznačuje zdrženlivost, strach nebo nezájem, nás iritují. Tito lidé nechtějí být viděni, chtějí se stát „neviditelnými“.

## 2.5 Vizika

Velmi důležitou roli hrají podle Vymětala (2008, s. 64) v neverbální komunikaci oči, délka očního kontaktu, pohyby očí, víček, obočí i souvisejících svalů. Někteří autoři zahrnují viziku do mimiky, jiní ji vyčleňují jako zvláštní oblast neverbální komunikace. Význam očního kontaktu vyplývá i ze skutečnosti, že lidé, kteří nejsou s mluvčím v přímém vizuálním kontaktu, hodnotí dojem z jeho projevu o 50% hůře. Předností žen je, že kontaktují očima více než muži a častěji se dívají na toho, kdo k nim hovoří.

Při hodnocení signálů viziky podle Vymětala (2008, s. 64) obvykle bereme v úvahu tyto aspekty:

- zaměření pohledu,
- dobu výdrže pohledu,
- četnost pohledů,
- sled pohledů (priority, na koho nejprve),
- objem pohledu,
- pohled přímo, úkosem nebo po očku,
- pohyby očí,
- vrásky u kořene nosu,
- pootevřenou víček,

- frekvenci mrkání,
- pootevření zornice.

Ve své knize dále uvádí, že na rozdíl od ostatních neverbálních signálů působí oční kontakt jako vysílač i přijímač, to znamená, že signály očí hodnotí oba komunikující partneři. Obecně platí, že déle se díváme na osobu, které si vážíme, na autority, na ty, ke kterým chováme úctu. Nejdéle pohledy obvykle věnujeme lidem, o jejichž kladný vztah stojíme a u nichž si nejsme jisti, že k nám takovýto vztah chovají. Zornice zase vypovídají o emocionálním stavu partnera a jejich rozšíření nebo zúžení se nadá ovládat vůlí.

Podle něj je přímý oční kontakt považován za projev poctivosti v zemích střední a severní Evropy, v USA a Kanadě. V arabských zemích nesmíme důvěrně zamrkat na jakoukoliv ženu či dívku. V Indonésii i Japonsku se nesmíme dívat do obličeje výše postavenému člověku během celého rozhovoru, tím mu vyjadřujeme zdvořilost a úctu. V Portoriku se děti nesmí do očí dospělým dívat vůbec.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 129) oči hrají v komunikaci velmi důležitou roli. Působí jako sdělovače, ale také jako přijímače. Čím menší je oční kontakt, tím nejistěji se cítí příjemce zprávy, tím kratší je vzájemný kontakt a tím méně slov se ve vzájemném kontaktu vysloví. Je prokázáno, že když někdo chce partnera v komunikaci ovlivnit, dívá se poněkud jinak, než když o ovlivňování nejde.

Dále autor uvádí, že při pohledech je důležitých několik souvisejících aspektů:

- **zacílení pohledu,**
- **délka pohledu;** jednak sumární délka, průměrná délka jednotlivých pohledů a podíl z celkového času komunikace (déle se díváme na osobu, o kterou se zajímáme, které si vážíme; příliš dlouhý, utkvělý pohled může zvyšovat napětí a podrážděnost, může být považován za provokaci, zrovna tak jako naprosté vyhýbání se očnímu kontaktu),
- **pootevřenost víček** (lidé jsou schopni rozlišit více než 10 odlišných možností, kterým přisuzují nějaký význam; ale na druhé straně nejsou schopni regulovat míru přivření nebo pootevření sami u sebe, takže spontánnost se zde projevuje více než v jiných oblastech neverbálního chování),

- **počet mrkání** (při nervozitě nebo nejistotě může být počet mrknutí častější, při rozčlenění až 100x za minutu; ve stavu suverenity, sebejistoty a klidu to bývá 5x až 6x za minutu),
- **pootevření zornice** (pupila se obvykle rozšiřuje zejména při menším množství světla, ale děje se to spontánně i při zvýšeném zájmu, při zvýšené upřímnosti a otevřenosti, při sexuálním zájmu, při požití alkoholu, při užití některých drog, při relaxaci a spokojenosti; zužuje se při velkém množství světla, při nedostatku zájmu, nespokojenosti, nedůvěře, nenávisti, únavě, stresu, smutku, kocovině, při požití některých drog); je ovšem třeba vědět, že lidé jsou individuálně odlišní svou mírou rozšíření očních zornic, také široké zornice u jedné osoby ve skutečnosti mohou znamenat třeba menší zájem než osoby, která má menší zornice, některé nemoci oslabují schopnost zornic měnit svou velikost,
- **vrásky a napnutí svalů kolem očí.**

## 2.6 Haptika

Dalším zdrojem neverbálních signálů, řazených do oblasti řeči těla, jsou podle Vymětala (2008, s. 66) doteky, kterými se zabývá haptika. Výzkumy v oblasti doteků zjistily, že existují některé části lidského těla, kterých se dotýkáme více, někteří lidé se dotýkají ostatních více než druzí, muži se častěji dotýkají žen, totéž platí i o dotýkání žen ženami, nejméně se dotýkají muži mužů. Dotýkání se je typickým projevem přátelství, bezpečí a emocionální jistoty, lidé lhostejní se vzájemně dotýkají výrazně méně. Doteky mohou mít význam formální, neformální, přátelský a nepřátelský, ale ve většině případů je dotek záležitostí intimní. Některé doteky mají i smluvený nebo formalizovaný charakter - například lékařské vyšetření, držení při tanci, při křtu, pohlazení, objetí i facka.

V rámci dotekové komunikace autor rozlišuje určitá doteková pásma:

- **pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní** - ruce a paže,
- **pásmo osobní a přátelské** - paže ramena, vlasy, obličej,
- **pásmo intimní, erotické a sexuální** - kterákoliv část těla.

Dále tvrdí, že nejčastějším a společensky přijatelným dotekem je pozdrav podání ruky a identifikace partnera podle charakteru podání ruky. Vlastní podání ruky můžeme posuzovat podle několika charakteristických parametrů:

- síly stisku,
- délky stisku,
- natočení dlaně,
- pokrčení nebo napnutí loktu podávané ruky,
- frekvence rozkmitu potřesu,
- místa uchopení.

Křivohlavý (1989, s. 55) říká, že „...obecně taktilní kontakt zahrnuje – zprávu o působení tlaku na kůži, o teplotu či chladu, o podnětech bolesti a informaci o chvění“.

Lewis (1989, s. 224) říká, že v komunikaci má místo objetí, pohlazení, letmé dotyky končetin, dotek úst, píchnutí prstem, postrčení rukou, i pohlavek a jiné agresivní prvky jsou dotykem. Vzájemně se dotýkáme i přičiněním různých situací jako například vedle sebe sedíme v autobuse.

Vymětal (2008, s. 68) ve své knize uvádí, že v případě potřeby dotyku cizího člověka (vyjádření soustrasti, soucitu, pomoci apod.) je nejpříjemnější uchopení za ruce, u dětí pohlazení po vlasech. Nedostatek dotyků v útlém dětství může způsobit v pozdějších letech poruchy. Starší nebo osamělí lidé si potřebu dotyků kompenzují pořízením domácího mazlíčka. Nadměrné dotýkání však také může působit rušivě až negativně. Neustálé dotýkání se malých dětí ze strany tetiček, sousedek a babiček může být pro děti utrpením, což dávají jasně najevo, obvykle však nejsou respektovány. Poplácávání po rameni či ženském pozadí je výsadou skutečně intimních přátel, ale i tak působí nepřiměřeně, vulgárně a hraničí se sexuálním harassmentem.

Dále uvádí, že v podání ruky při pozdravu se jednotlivé národy od sebe významně liší. Například ve Francii si kolegové na pracovišti podají ruku minimálně dvakrát za den. Ve Švédsku se rukama pokud možno nepotřásá, protože je to zde považováno za nehygienické. Stoupenci pravoslavné církve zase místo uchopení ruky přiloží pravou ruku na sr-

deční krajinu druhého a vymění si pohledy z očí do očí. Také skutečnost, že při uvítání podává ruku žena muži, je typicky evropský zvyk, který se v USA nepoužívá. Polibky při setkání nejsou výjimečné u evropských, ani arabských národů. V arabském světě totiž muž nikdy na veřejnosti nelíbá ženu a naopak, zato se při pozdravu líbají muži s muži a ženy se ženami. Líbání mužů je kromě arabských zemí běžné i v Rusku, Španělsku nebo v Řecku. Při pozdravu však nejde o líbání v pravém slova smyslu, obvykle se jedná jen o lehké dotyky tváří, u nás obvykle jednou, ve Francii dvakrát a ve Švýcarsku třikrát. V řadě zemí jsou doteky nezbytnou součástí komunikace, a pokud se jim vyhýbáme, můžeme být považováni za osoby odmítající až nepřátelské.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 130) se při komunikaci mezi lidmi často stává, že se lidé dotýkají. Doteky mohou mít různý význam: formální, neformální, přátelský, intimní.

Podle Mikuláščíka je také důležité, které části těla se lidé navzájem dotýkají a také o jaký druh dotyku jde. Je možno rozlišit určitá doteková pásma těla, která jsou respektována v rámci dotekové komunikace. Existují určité výjimky, například u lékaře, svou specifikou má i držení při tanci.

Dále uvádí, že na pracovišti hrají důležitou roli především formální a přátelské doteky. Nejčastěji používaným dotekem je podávání ruky, přátelské poplácání po paži nebo rameni.

Podle autora umět správně podat ruku a ve správný okamžik je důležité. V pracovních kontaktech příležitost pro jiné formy doteků moc není, a proto by manažer měl o podávání rukou vědět co nejvíce. Podání a potřesení ruky sděluje, kdo jsem, jaké je moje postavení a co chci. Mělo by se spojovat s adekvátní mimikou (úsměvem), vizuálním kontaktem. Držení rukou by mělo trvat asi 5 vteřin, ruce by se měly setkat na horizontální úrovni, což vyjadřuje rovnocennost vztahu. Při podávání rukou by se neměla používat vedle pravé ruky i ruka levá (majetnické sevření ruky partnera do obou rukou). Jako první podává ruku člověk s vyšším statutem, člověk starší, žena.

Bruno a Adamczyk (2005, s. 37) uvádějí, že už podle způsobu stisku ruky lze odhadnout vztah mezi dvěma lidmi. Kdo podává ruku jako první? Má někdo při pozdravu ruku „navrch“? Pokud ano, pak je to on, kdo ovládá situaci. Délka potřásání rukou naznačuje



vřelost vztahu: potřást jednou je zdvořilé a distancované, dvakrát až třikrát je přátelské, přibližně sedmkrát je srdečné a vřelé.

Podle autorů jsou lidé různí, stejně tak je různý i jejich stisk ruky - měli bychom si přitom uvědomit, jak působí na osobu, kterou zdravíme:

- U ochablého stisku nám někdo podává ruku jen váhavě a stisk je sotva znatelný. Buď máme co dělat s klavírním virtuosem, který si šetří ruce, nebo s plachým člověkem.
- Při „rukavicovém“ stisku sevřeme ruku partnera oběma rukama. Gesto vyjadřuje srdečnost a radost a je často provázeno několikerým silným potřesením.
- Křečovitá dlaň se ztuhle nataženou rukou vyjadřuje nedůvěru a odstup.
- Při „lámání kostí“ vám někdo prsty náležitě zmáčkne. Ten, kdo to dělá, vyjadřuje svou dominanci. Není snadné se ze sevření vyprostit. Nejlepší je, když to energicky zmíníme.
- Pokud se někdo při stisku dotkne levou rukou zápěstí, lokte nebo ramene partnera, svědčí to o důvěrnosti - nebo je to pouhá demonstrace moci! Pevný stisk nadloktí partnera levou rukou často používají politici nebo partneři při jednání. Tímto stiskem se okamžitě etablují jako hostitelé a současně si mohou od hosta udržet odstup.

## 2.7 Proxemika

Podle Křivohlavého (1988, s. 46) je „...proxemika definována jako vzdálenost, kterou mezi sebou lidé mají, když spolu něco dělají nebo spolu jednají. Stejně jako zvířata, i my máme něco, co lze nazvat teritorium - odkud kam je můj prostor a kde je tvůj. Nejde přitom jen o to, jak daleko od sebe lidé stojí, ale i o celkovou dynamiku pohybu při činnosti či rozhovoru. Vzájemná citlivost pro prostorové chování významně ovlivňuje úspěch komunikace“.

Proxemika je podle Vymětala (2008, s. 68) součástí mimoslovní komunikace založená na posuzování vzdálenosti mezi komunikujícími, a to v horizontálním i vertikálním směru. Je založena na skutečnosti, že každý jedinec potřebuje a vyžaduje určitý prostor, určitou distanci od ostatních, aby se cítil pohodlně a bezpečně. Bylo zjištěno, že čím jsou si

lidé sympatičtější, tím kratší vzdálenost při komunikaci udržují. Pokud se s někým setkáme poprvé, udržujeme podvědomě vzdálenost delší než při setkání opakovaném. Muži mají tendenci udržovat kratší vzdálenost než ženy, a to jak vzhledem k ženám tak i k mužům; extroverti udržují kratší vzdálenost než introverti.

Autor tvrdí, že tato tzv. "sympatická vzdálenost" závisí obvykle na:

- extroverzi a introverzi jedince,
- emocionálním vztahu jedinců (sympatie, nenávisť),
- formální pozici (nadřizený, podřizený),
- kultury a etniku (rasové předsudky apod.).

Mikuláščík (2003, s. 129), Vymětal (2008, s. 68 – 69) i Bruno s Adamczykem (2005, s. 52) ve svých knihách používají shodné názvy pro čtyři vzdálenosti mezi komunikujícími. Rozdílné jsou jen vzdálenosti mezi komunikujícími. Využijte definice Mikuláščíka (2003, s. 129) a následně vypíší, jaké vzdálenosti jednotliví autoři uvádí.

Mikuláščík (2003, s. 129) definuje tyto čtyři vzdálenosti:

1. **Intimní vzdálenost** - je to vzdálenost, která vyhovuje intimním vztahům. V této vzdálenosti se necítí dobře lidé, kteří vedou běžný pracovní rozhovor.
2. **Osobní vzdálenost** - záleží na tom, o čem se hovoří, jak hlučné je prostředí, kolik času mají partneři k dispozici a kde se rozhovor odehrává.
3. **Skupinová vzdálenost** - jde o situace, kdy jedinec mluví ke skupině, která se nachází v místnosti (třída, pracovní hala nebo kancelář).
4. **Veřejná vzdálenost** - příkladem může být projev politika na náměstí.

Mikuláščík (2003, s. 129) uvádí tyto vzdálenosti

- intimní zóna – od úplného dotyku - 50 cm
- osobní zóna – 50 cm – 2 m
- společenská zóna – 1 m – 10 m

- veřejná zóna – 2 m – 100 m

Vymětal (2008, s. 68 - 69) uvádí tyto vzdálenosti:

- intimní zóna – od úplného dotyku - 30 - 60 cm
- osobní zóna – 30 - 60 cm – 1,2 až 2 m
- společenská zóna – 1,2 m – 3,6 až 10 m
- veřejná zóna – nad 3,6 m

Bruno a Adamczyk uvádějí tyto vzdálenosti

- intimní zóna - 15 - 46 cm
- osobní zóna - 46 cm - 1,2 m
- společenská zóna - 1,2 m až 3,6 m
- veřejná zóna - více než 3,6 m

Bruno a Adamczyk (2005, s. 52) uvádějí, že všichni lidé mají kolem sebe intimní zónu a je nám velmi nepříjemné, když se k nám někdo, koho neznáme nebo nemáme rádi, příliš přiblíží. Odstup mezi lidmi hodně vypovídá o jejich vztahu, Proto na ulici okamžitě poznáme, zda mají dva lidé odměřený, obchodní nebo osobní vztah. Čím vyšší je status nějakého člověka, tím větší je teritorium, které si nárokuje.

Vymětal (2008, s. 69) tvrdí, že se vertikální vzdálenost v proxemice uplatňuje v případech, kdy komunikující mají vzájemně odlišnou výšku. K požadované vyrovnané komunikaci totiž patří i stejná hladina očí partnerů. Ten, kdo je vyšší, má obvykle tendenci k určitému nadřazení nad ostatními. Menší člověk může v tomto případě pociťovat určitý handicap nebo mít pocit submitivity. Proto se například při jednání matky s dítětem matka k dítěti skloní nebo jej zdvihne do horizontální úrovně, při jednání muže se ženou sedící muž vstává, zatímco žena může zůstat sedět apod. V nejrůznějších situacích se tímto způsobem cíleně zdůrazňuje nadřazenost mluvčího, která by měla ústit v navození atmosféry pozornosti. Jako příklad můžeme uvést pracovnu ředitele, ve které jsou všechny židle stejné výšky, s výjimkou vyšší židle ředitele, zvýšená divadelní scéna, vyvýšená katedra v posluchárně nebo ve třídě, kazatelna nebo vyvýšené kněžiště v kostele apod.

Autor dále tvrdí, že tak jako u ostatních neverbálních signálů řeči těla je i u proxemiky zaznamenávána různá potřeba osobního prostoru u obyvatel různých zemí a nadto i u obyvatel města a venkova. Například v USA dávají lidé přednost osobní zóně v rozmezí 45 – 120 cm, zatímco v Japonsku je tato zóna kolem 30 – 40 cm a v arabských zemích žádná osobní zóna neexistuje. Obecně platí, že lidé ze severu (Anglie, Švédsko) udržují větší vzdálenosti než lidé z jihu. Je proto nezbytné se s danou problematikou pečlivě seznámit a dodržovat vlastní národní zóny.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 129) je proxemika pojem označující vzdálenost při komunikaci, a to ve směru především horizontálním, ale také ve směru vertikálním. Každý potřebuje určitý prostor, aby se cítil pohodlně. Tento prostor je relativní a individuálně i kulturně odlišný.

Říká, že čím jsou si lidé sympatičtější, tím kratší vzdálenost při komunikaci udržují. Muži mají tendenci udržovat menší vzdálenost než ženy, a to jak k mužům, tak k ženám. Pokud se s někým setkáváme poprvé, udržujeme o něco větší vzdálenost než podruhé. Každý jedinec má ale svoji stabilní distanci, kterou dodržuje a cítí se v ní nejbezpečněji. Extraverti udržují menší distanci než introverti.

Dále tvrdí, že vertikální vzdálenost pociťují lidé v situacích, kdy hovoří s někým, kdo má odlišnou výšku. Menší člověk při komunikaci může, ale také nemusí cítit určitý handicap, pocit subitivity. Úprava podmínek na pracovišti může vytvářet situace, kdy se zdůrazňuje vertikální proxemika (například pracovna ředitele má kulatý nebo podélný stůl, u něhož jsou židle pro vedoucí úseků; všechny židle jsou stejné s výjimkou židle ředitele, ta je o deset centimetrů vyšší), aby se vytvořila situace, která navozuje atmosféru nutící posluchače k pozornosti.

## 2.8 Posturologie

Jak uvádí Vymětal (2008, s. 70), poslední součástí řeči je posturologie, někdy nazývaná také posturika, zabývající se komplexně držením těla, jeho napětím nebo uvolněním, náklony, polohou rukou, nohou, hlavy, směrem natočení těla a konfigurací všech částí těla. Posturologie vychází ze základního poznatku, že lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žád-

nou polohu těla a žádný postoj. Obecně posturologie signalizuje emoční stav, stupeň zaujetí, postoj k partnerovi a k jeho sdělení apod. Z posturologických signálů poměrně snadno poznáme, jak si nás partner nebo přítomní cení a považují, jak férově či „podrazácky“ by se k vám zachovali atp.

Rozlišuje:

- **držení těla** – rovné, vzpřímení, ochablé, shrbené, nedbalé, stísněné,
- **držení hlavy** – přirozené, arogantní, hrdé, příliš vztyčené, příliš skloněné, ztuhlé,
- **postoj** – pevný, jistý, neklidný, houpavý, nestálý, uvolněný, nedbalý, přepjatý, strnulý, pohroužený do sebe, připravený ke skoku, sesutý,
- **různé způsoby posezu** apod.

Naopak Mikuláščík (2003, s. 127) používá pojmu posturika, čímž rozumíme držení těla, napětí nebo uvolnění, náklon, poloha rukou, hlavy, konfigurace všech částí těla a směr natočení těla. Signalizuje emoční stav, zaujetí, postoj k partnerovi a ke sdělení. Někdo se krčí, někdo jde zpříma. Důležitá je také souvztažnost dvou těl lidí, kteří spolu komunikují. To, jaká je vzájemná poloha obou těl, určuje vztah účastníků k obsahu sdělení a k sobě navzájem.

Říká, že pokud jsou pózy ve shodě, jedná se o vytvoření pozitivních vztahů, o porozumění a sympatii (zrcadlení). Pokud nejsou ve shodě, jde spíše o negativní vztah, o nesympatii. Pokud si dva lidé sdělují nějaké těžkosti, je možno vidět na jejich póze souhlasnost, protože oba mají hlavy svěšené, dívají se před sebe s výrazem zaujetí.

## 2.9 Signály komunikace osobnosti

Dle Vymětala (2008, str. 72 – 73) jsou kromě řeči těla i další součásti mimoslovní komunikace, jde především o obecnější neverbální komunikace osobnosti vycházející z jejich charakteristických signálů, které mohou být:

- **první dojem** – často bývá rozhodující pro první posouzení nové osobnosti,
- **neurovegetativní reakce** – reakce na podněty, změny krevního tlaku, dýchání, pocení,

- **vnímání barev** – oblíbené barvy, barevné sladění oblečení, barva automobilu,
- **vnímání vůně** – kosmetika u žen, pánská kosmetika, tělesná čistota, vůně či pach potu,
- **styl oblékání** – upravenost, přiměřenost, čistota, módnost,
- **doplňky k oblečení** – brýle, prsteny, spony, kapesník, psací prostředky, mobil, notebook,
- **společenské chování** – etika a etiketa, zdvořilost, jazykový styl v daném prostředí,
- **emoční inteligence** – sebeuvědomění, sebeovládání, motivace, empatie, společenská obratnost
- **chronemika** – užívání a strukturování času v komunikaci, time management,
- **komunikační prostředí** – volba, vybavenost, celkové působení, kancelář, domov,
- **komunikace činy** – soulad nebo nesoulad verbálního sdělení a praktickou realizací.

Podle Vymětala jsou uvedené signály ve své většině podstatně více ovlivnitelné člověkem než řeč jeho těla.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### 3 VÝZKUM

#### 3.1 Cíle výzkumu

Cílem je zjistit, jak lidé umí analyzovat a interpretovat základní neverbální projevy druhých osob, jaký je základní motiv jejich zájmu o neverbální komunikaci, dále které faktory ovlivňují vnímání, kterých projevů neverbální komunikace si všímají nejvíce a také které osoby tato neverbální komunikace ovlivňuje.

Domnívám se, že ženy mají větší cit pro analýzu projevů neverbální komunikace, než muži. Přičítám tuto dovednost právě ženám, protože častěji pracují v pomáhajících profesích, kde pracují s nekomunikujícími klienty, u kterých je pak těžké zjistit jejich potřeby, které zjišťují jen z minimálních znaků neverbální komunikace. Taky se domnívám, že mají již v sobě zakořeněno to, že se starají o děti, které také verbálně nekomunikují a musí zjišťovat jejich potřeby.

Jsem toho názoru, že lidé, kteří mají nad 35 let, lépe analyzují projevy neverbální komunikace, protože již mají nějaké životní zkušenosti, někteří se s neverbální komunikací setkali ve škole, ale spíše intuitivně vytuší, co jim druhý člověk říká neverbálními projevy lépe, než lidé mladší 35 let.

Domnívám se, že lidský obličej je nelépe čitelný ze všech částí těla, kterými komunikujeme, a zároveň odráží veškeré myšlenkové pochody.

Jsem toho názoru, že lidé vyhodnocují neverbální projevy druhých osob z důvodu přizpůsobení následné verbální komunikace. Aby věděli, jak člověka oslovit, když vidí, jak se tváří a také jakou komunikaci zvolit, jestli spíše zvesela nebo raději nějakou oficiální komunikaci.

Domnívám se, že alespoň polovina dotazovaných má nějakou zkušenost s vyhodnocováním projevů neverbální komunikace, ač nad tím možná nikdy neuvažovala.



## 3.2 Hypotézy

V praktické části bakalářské práce chci ověřit nebo vyvrátit následující hypotézy (k ověření jsem zvolila tzv. hypotézy prosté):

Hypotéza č. 1

Ženy lépe analyzují projevy neverbální komunikace než muži.

Hypotéza č. 2

Lidé starší 35 let lépe analyzují projevy neverbální komunikace než lidé mladší.

Hypotéza č. 3

Lidé nejlépe vyhodnocují neverbální komunikaci podle mimiky.

Hypotéza č. 4

Lidé nejčastěji analyzují neverbální komunikaci z důvodu přizpůsobení verbální komunikace s druhou osobou.

Hypotéza č. 5

Polovina respondentů zná projevy neverbální komunikace alespoň na průměrné úrovni.

Pozn.: Znalost neverbální komunikace byla posuzována dotazníkem, průměrná znalost byla hodnocena polovičním počtem správných odpovědí.

### 3.3 Sběr informací a dat

Po stanovení hypotéz výzkumu jsem vypracovala na základě informací z odborné literatury dotazník pro respondenty různého pohlaví, vzdělání a věku. Pro výzkum jsem použila obrázky z knih autorů Tegzeho a Bruna s Adamczykem, u jejichž obrázků bylo přímo definováno, co svým neverbálním projevem chce člověk na obrázku sdělit a tak jsem se o ně mohla ve svém výzkumu opírat.

Pro výzkum jsem vypracovala jednu variantu dotazníku, udělala si předvýzkum na 10 respondentech a zjistila jsem, že dotazník v této formě je nevyhovující. Některé zvolené obrázky nebyly jednoznačné nebo byly matoucí. Vypracovala jsem tedy další variantu, která již vyhovující byla.

Dotazník jsem rozesílala přes různé komunikační kanály, jako například e-mail, Facebook nebo ICQ, vráceno elektronickou podobou k vyhodnocení bylo 81 dotazníků.

Bylo také rozdáno 60 dotazníků v písemné podobě, z nichž 55 se vrátilo k vyhodnocení.

Výzkum byl anonymní a výsledky byly určeny širokému okruhu lidí, kteří se zajímají o neverbální komunikaci. Může však také sloužit jako pomůcka k zamyšlení se nad tím, jak vnímáme neverbální signály druhých osob a jestli je vyhodnocujeme správně.

Průzkum byl proveden kvantitativní metodou. Bylo určeno pět hypotéz, které byly dotazníkovým šetřením potvrzeny nebo vyvráceny. Dotazníkové šetření bylo provedeno u široké veřejnosti bez rozdílu pohlaví, věku nebo vzdělání.

K ověření hypotézy číslo 1 slouží následující otázky: 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23

K ověření hypotézy číslo 2 slouží následující otázky: 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19

K ověření hypotézy číslo 3 slouží následující otázky: 5, 6, 12, 21

K ověření hypotézy číslo 4 slouží následující otázky: 22, 23

K ověření hypotézy číslo 5 slouží následující otázky: 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

### 3.4 Vyhodnocení hypotéz

#### **Hypotéza č. 1 Ženy lépe analyzují projevy neverbální komunikace než muži.**

Z celkového počtu respondentů, což je 136, odpovídalo 107 žen a 29 mužů. Při vyhodnocení výsledků jsem zjistila, že muži udělali méně chyb než ženy. Hypotéza byla vyvrácena.

#### **Hypotéza č. 2 Lidé starší 35 let lépe analyzují projevy neverbální komunikace než lidé mladší.**

81 respondentů bylo mladších 35 let a 54 respondentů starších jak 35 let. Při vyhodnocení výsledků jsem zjistila, že respondenti do 35 let analyzují projevy neverbální komunikace lépe, než respondenti starší. Hypotéza byla vyvrácena.

#### **Hypotéza č. 3 Lidé nejlépe vyhodnocují neverbální komunikaci podle mimiky.**

Z celkového počtu 136 odpovědělo 57 respondentů, což je 42 %, že si nejvíc všimají mimiky při vyhodnocování neverbální komunikace. Nasvědčují tomu i procenta u obrázků, kde respondent musí vyhodnotit, co člověk na obrázku svojí mimikou vyjadřuje. U otázky č. 5 byla na obrázku žena, která se usmívala, respondent tak měl určit, jestli jde o úsměv upřímný, neupřímný nebo posměšný. Správná odpověď byla, že je úsměv upřímný a tuto variantu zvolilo 110 respondentů, což je 82 % dotazovaných. Dále pak otázka č. 6, kde měli respondenti odpovědět, jestli je muž na obrázku šťastný, překvapený nebo zoufalý. Správnou odpověď zvolilo 115 respondentů, což je 85 % ze všech dotazovaných. Další otázkou potvrzující nebo vyvracující tuto hypotézu byla otázka č. 12, kdy měli respondenti

určit, jestli muž mluví pravdu, lže nebo se dobře baví. Správnou odpověď zvolilo 124 respondentů tedy 91 % všech dotazovaných. Považuji tuto hypotézu za potvrzenou.

**Hypotéza č. 4 Lidé nejčastěji analyzují neverbální komunikaci z důvodu přizpůsobení verbální komunikace s druhou osobou.**

Z otázky č. 22, která zněla: Z jakého důvodu si všímáte neverbální komunikace druhých osob, odpovědělo 67 % respondentů, tedy většina, že si neverbální komunikace druhé osoby nejvíce všimají proto, aby zjistili náladu, pocity druhé osoby, čímž tuto hypotézu vyvrátili.

Hypotéza byla vyvrácena.

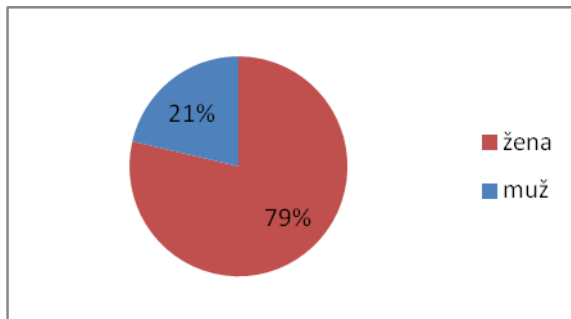
**Hypotéza č. 5 Polovina respondentů zná projevy neverbální komunikace alespoň na průměrné úrovni.**

Z 16 otázek, které se týkaly neverbální komunikace a u kterých byly určeny možnosti správné odpovědi, bylo 9 otázek zodpovězeno z více jak 90 % správně, u 5 otázek byla správná odpověď odpovězena správně ve více jak 80 % a u pouhých 2 otázek klesl počet správných odpovědí na 72 % a to v obou případech.

Podle dosažených výsledků jde říct, že většina respondentů zná projevy neverbální komunikace v nadpoloviční úrovni. Hypotéza tedy byla potvrzena.

### 3.5 Vyhodnocení dotazníku

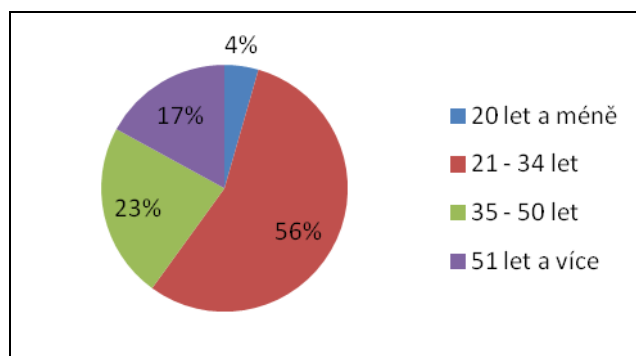
#### Pohlaví



Obrázek č. 1. Pohlaví

Z výzkumu se jasně vyplývá, že se zúčastnilo více žen než mužů. Žen bylo 107 vyjádřeno v procentech 79 % a mužů 29, v procentech 21 %. Celkový počet respondentů činil 136.

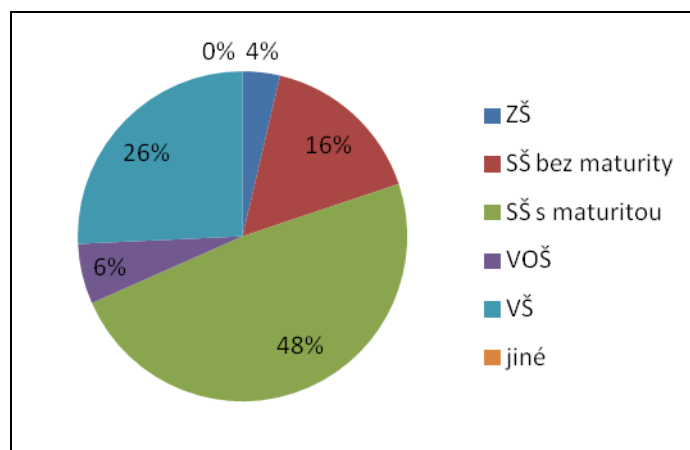
#### Věk



Obrázek č. 2. Věk

Věkové rozložení respondentů, kteří se zúčastnili výzkumu, bylo ve věku do 20 let 6 respondentů, čili 4 %, od 21 - 34 let bylo 75 respondentů, tedy 56 %, ve věku 35 - 50 let bylo 31 respondentů vyjádřeno v procentech 23 % a 51 a více let bylo 23 respondentů tedy 17 %. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

### Vzdělání



Obrázek č. 3. *Vzdělání*

5 respondentů, tedy 4 %, mělo základní vzdělání, 22 respondentů, tedy 16 %, mělo střední školu bez maturity, 66 respondentů, vyjádřeno v procentech 48 %, mělo střední školu s maturitou, 8 respondentů, tedy 6 % vystudovalo vyšší odbornou školu, 35 respondentů, nebo 26 %, vysokoškolské vzdělání různého zaměření.

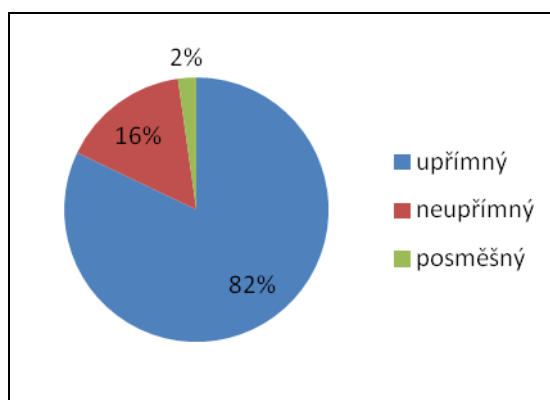
### Vzdělání v jakém oboru

12 respondentů má vystudovaný sociální obor, 9 má pedagogické vzdělání, 13 respondentů studovalo školu s ekonomickým zaměřením, 2 strojírenství, 6 v oboru elektrotechniky, 7 respondentů bylo z oblasti služeb, 4 z oblasti mezinárodních vztahů, 3 respondenti studovali tlumočnictví, 4 respondenti vystudovali obor mechanik, 8 respondentů gymnázium, 3 respondenti vystudovali obor stavebnictví, 7 respondentů bylo z oblasti administrativy, 23 z oblasti zdravotnictví, 2 respondenti vystudovali oblast potravinářství, 9 respondentů oděvní školu, 5 respondentů zemědělskou školu, 4 chemickou školu a 4 respondenti ostatní obory.

5. Otázka:

**Úsměv ženy na obrázku je**

odpověď	upřímný	neupřímný	posměšný	celkem
počet	110	21	3	134
procenta	82%	16%	2%	100%



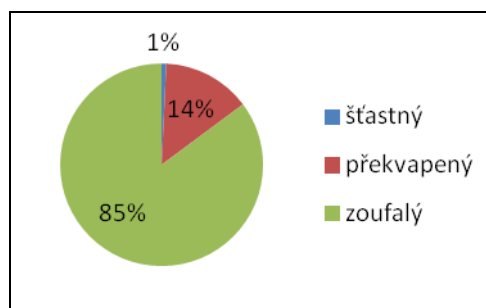
Obrázek č. 4. Úsměv ženy na obrázku

U otázky č. 5 byla správná odpověď, že úsměv ženy na obrázku je a) upřímný. Správně, že je upřímný odpovědělo 110 respondentů, jako neupřímný jej hodnotilo 21 respondentů a 3 respondenti uvedli, že úsměv je posměšný. Dva respondenti na otázku neodpověděli.

6. Otázka:

**Muž na obrázku je:**

odpověď	šťastný	překvapený	zoufalý	celkem
počet	1	19	115	135
procenta	1%	14%	85%	100%



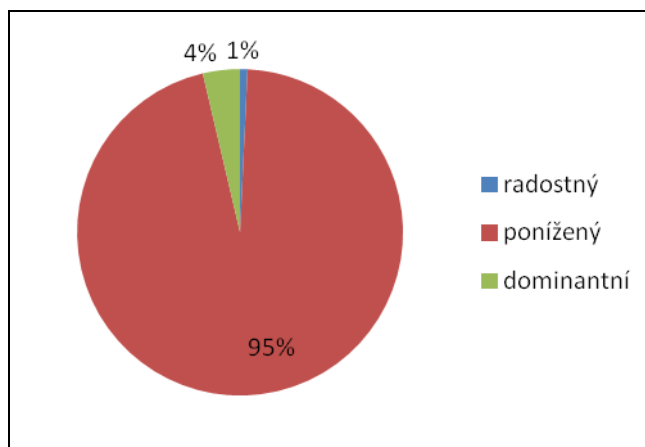
Obrázek č. 5. Muž na obrázku je

Správná odpověď na otázku č. 6. bylo c) zoufalý. Odpověď šťastný odpověděl jeden respondent, jako překvapeného ho hodnotilo 19 respondentů a správnou odpověď, tedy zoufalý zvolilo 115 respondentů. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

7. Otázka:

**Žena na obrázku má postoj:**

odpověď	radostný	ponížený	dominantní	celkem
počet	1	130	5	136
procenta	1%	95%	4%	100%



Obrázek č. 6. Žena na obrázku má postoj:

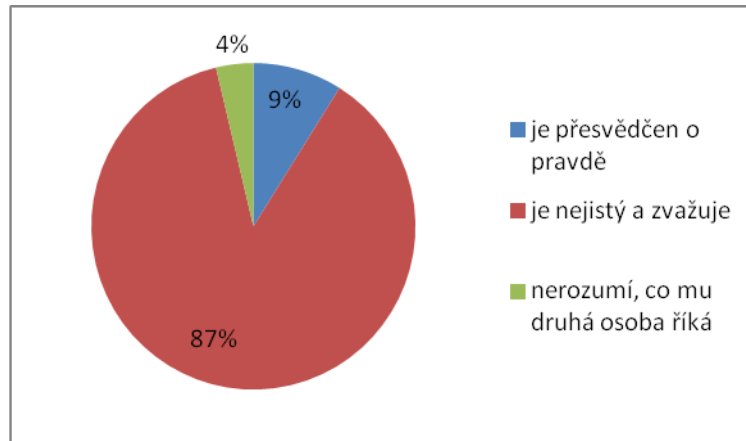
U otázky č. 7 byla správná odpověď, že postoj ženy na obrázku je ponížený. Správnou odpověď zvolilo 130 respondentů, odpověď radostný zvolil jeden respondent a odpověď, že postoj ženy na obrázku je dominantní odpovědělo 5 respondentů.

8. Otázka:

**Muž na obrázku:**

odpověď	je přesvědčen o pravdě	je nejistý a zvažuje	nerozumí, co mu druhá osoba říká	celkem
počet	12	118	5	135
procenta	9%	87%	4%	100%





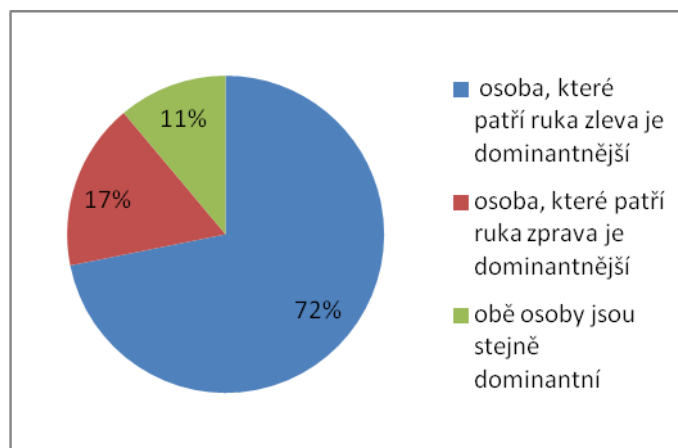
Obrázek č. 7. Muž na obrázku:

Správná odpověď na otázku č. 8 je, že muž na obrázku je nejistý a zvažuje, tuto odpověď zvolilo 118 respondentů, tj. 87%. Odpověď že je muž přesvědčen o pravdě zvolilo 12 respondentů, a odpověď, že nerozumí tomu, co druhá osoba říká, zvolilo 5 respondentů. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

9. Otázka:

**Ruka z levé strany je mírně nad rukou pravou, což znamená:**

odpověď	osoba, které patří ruka zleva je dominantnější	osoba, které patří ruka zprava je dominantnější	obě osoby jsou stejně dominantní	celkem
počet	97	23	15	135
procenta	72%	17%	11%	100%



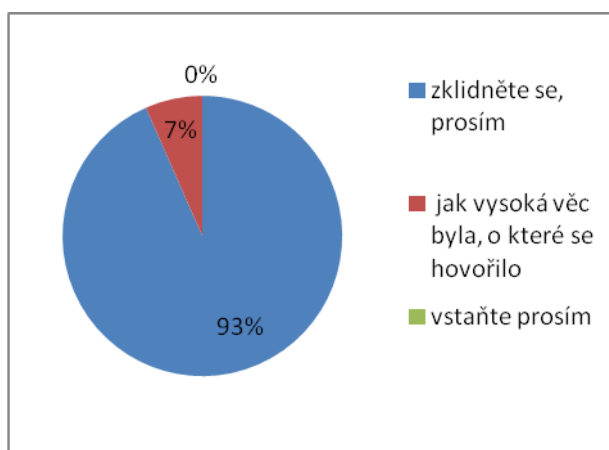
Obrázek č. 8. Ruka z levé strany je mírně nad rukou pravou, což znamená:

Ruka z levé strany, což byla správná odpověď na otázku č. 9, odpovědělo 97 respondentů, že ruka z pravé strany je dominantnější odpovědělo 23 respondentů a že osoby jsou stejně dominantní, odpovědělo 15 respondentů. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

#### 10. Otázka:

##### Ruce na obrázku naznačují:

odpověď	zklidněte se, prosím	jak vysoká věc byla, o které se hovořilo	vstaňte prosím	celkem
počet	127	9	0	136
procenta	93%	7%	0%	100%



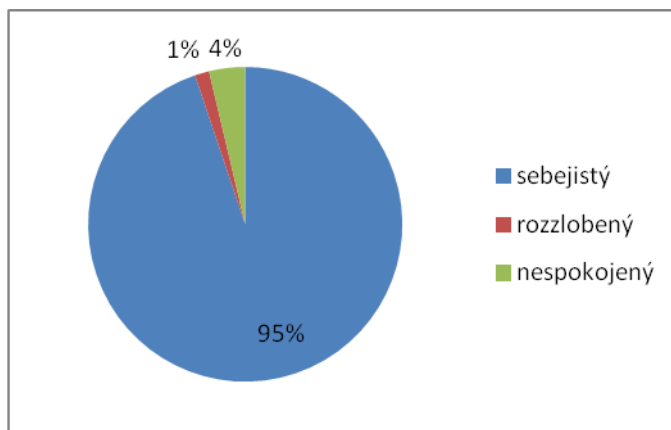
Obrázek č. 9. Ruce na obrázku naznačují:

Odpověď, že ruce naznačují zklidnění, tedy správnou odpověď, odpovědělo 127 respondentů, a devět respondentů odpovědělo, že zvolilo odpověď, že muž gestem naznačuje, jak vysoká je věc, o které se hovořilo. Vstaňte prosím tedy možnost c) ne zvolil nikdo.

#### 11. Otázka:

##### Muž na obrázku je:

Odpověď	sebejistý	rozzlobený	nespokojený	celkem
Počet	128	2	5	135
Procenta	95%	1%	4%	100%



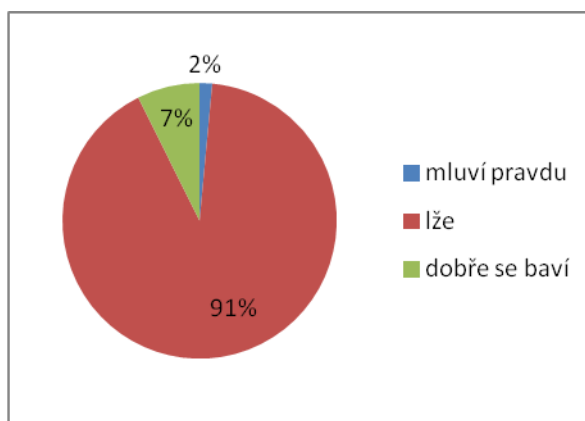
Obrázek č. 10. Muž na obrázku je:

Muž na obrázku č. 11 byl sebejistý. Tuto odpověď zvolilo 128 respondentů, tedy 95% z celkového počtu 135 respondentů. Varianta odpovědi, že je rozzlobený zvolili 2 respondenti a jako nespokojeného ho charakterizovalo 5 respondentů. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

## 12. Otázka:

**Muž na obrázku:**

odpověď	mluví pravdu	lže	dobře se baví	celkem
počet	2	124	10	136
procenta	2%	91%	7%	100%



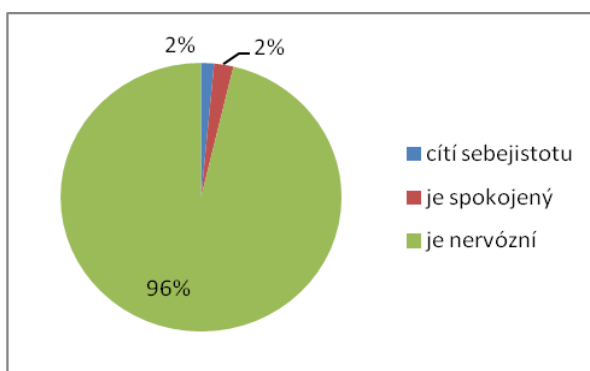
Obrázek č. 11. Muž na obrázku:

Muž na obrázku č. 12 podle gestiky lže, tuto variantu správné odpovědi zvolilo 124 respondentů, variantu, že mluví pravdu, zvolili dva respondenti a varianta, že se muž na obrázku dobře baví, zvolilo 10 respondentů.

13. Otázka:

**Muž na obrázku:**

odpověď	cítí sebejistotu	je spokojený	je nervózní	celkem
počet	2	3	130	135
procenta	2%	2%	96%	100%



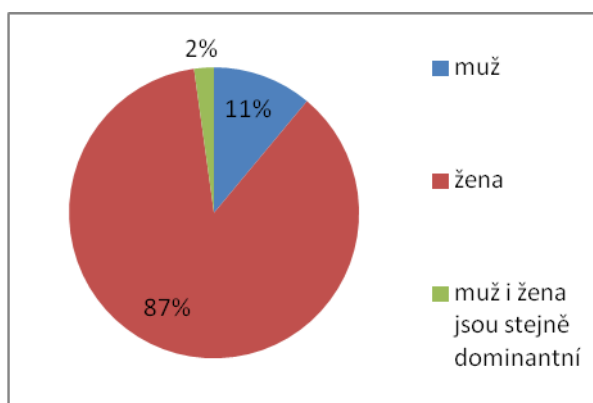
Obrázek č. 12. Muž na obrázku:

Správná odpověď na otázku č. 13 byla, že muž je nervózní. Tuto variantu odpovědi zvolilo 130 respondentů, což je 96% z celkového počtu dotazovaných. Že je sebejistý, zvolili 2 respondenti, což je pouhé jedno procento a odpověď, že je spokojený zvolili 3 respondenti. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

14. Otázka:

**Na obrázku jsou dvě osoby, která z nich je dominantnější?**

Odpověď	muž	žena	muž i žena jsou stejně dominantní	celkem
Počet	15	118	3	136
Procenta	11%	87%	2%	100%



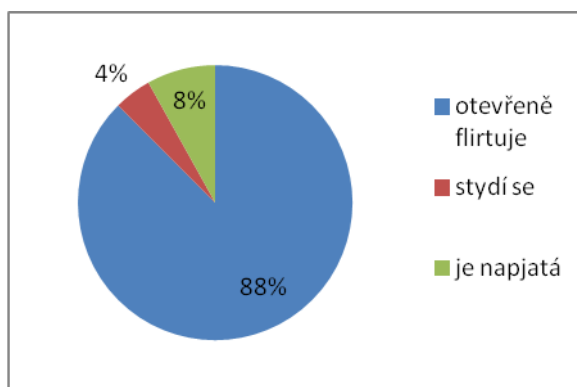
Obrázek č. 13. Na obrázku jsou dvě osoby, která z nich je dominantnější?

Správná odpověď na otázku č. 14 bylo, že žena na obrázku je dominantnější. Tuto odpověď za správnou zvolilo 118 respondentů. Že je dominantnější muž zvolilo 15 respondentů a že jsou stejně dominantní muž i žena, určili 3 respondenti.

15. Otázka:

**Žena na obrázku:**

Odpověď	otevřeně flirtuje	stydí se	je napjatá	celkem
Počet	119	6	11	136
Procenta	88%	4%	8%	100%



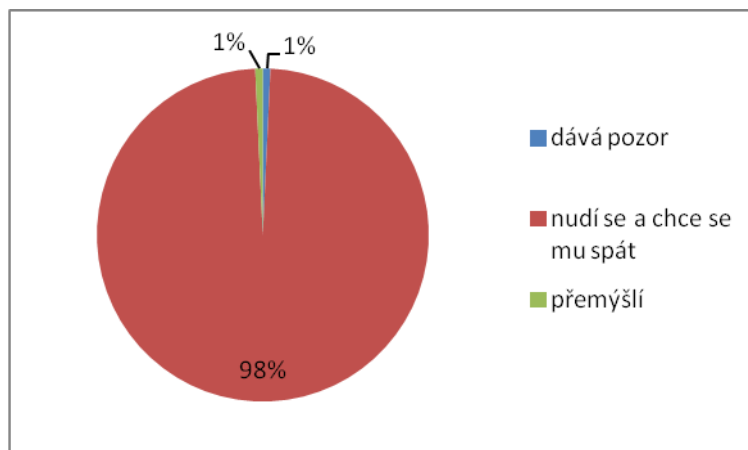
Obrázek č. 14. Žena na obrázku:

Že žena na obrázku otevřeně flirtuje, což byla odpověď a) zvolilo 119 respondentů, což je 88% ze všech dotazovaných. Že se stydí si myslelo 6 respondentů a že je napjatá cítilo 11 respondentů.

16. Otázka:

**Muž na obrázku:**

odpověď	dává pozor	nudí se a chce se mu spát	přemýšlí	celkem
počet	1	134	1	136
procenta	1%	98%	1%	100%



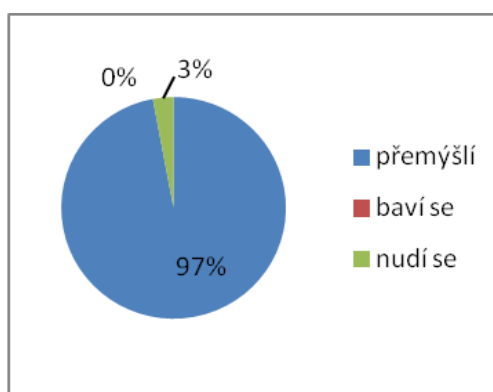
Obrázek č. 15. Muž na obrázku:

Správná odpověď na otázku č. 16 bylo za b) a tuto variantu odpovědi zvolilo 134 respondentů, a shodně po jednom respondentovi odpověděli na obě další odpovědi a to že muž dává pozor a také že přemýšlí.

17. Otázka:

**Muž na obrázku:**

Odpověď	přemýšlí	baví se	nudí se	celkem
Počet	132	0	4	136
Procenta	97%	0%	3%	100%



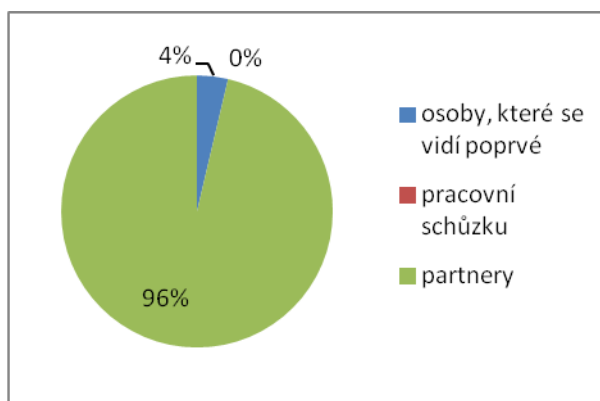
Obrázek č. 16. Muž na obrázku:

Muž na obrázku č. 17 přemýšlí, což byla správná odpověď, odpovědělo 132 respondentů, což bylo 97% ze všech odpovídajících. 4 respondenti odpověděli, že se muž na obrázku nudí a nikdo neodpověděl, že se muž baví.

18. Otázka:

**Na obrázku je žena a muž, jde o:**

odpověď	osoby, které se vidí poprvé	pracovní schůzku	partnery	celkem
počet	5	0	131	136
procenta	4%	0%	96%	100%



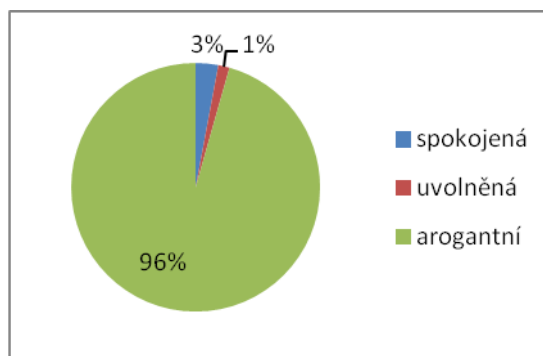
Obrázek č. 17. Na obrázku je žena a muž, jde o:

Na obrázku č. 18 byli muž a žena, že jde o partnery, což byla správná odpověď, na tuto otázku odpovědělo 131 respondentů, tedy 96% všech dotazovaných. Že jde o osoby, které se vidí poprvé, si myslelo 5 respondentů. Že jde mezi mužem a ženou o pracovní schůzku nikdo neodpověděl.

19. Otázka:

**Žena na obrázku je:**

Odpověď	spokojená	uvolněná	arogantní	celkem
Počet	4	2	130	136
Procenta	3%	1%	96%	100%



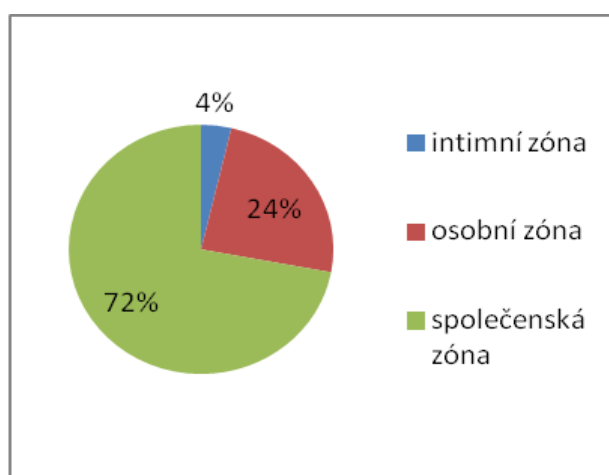
Obrázek č. 18. Žena na obrázku je:

Že je žena na obrázku arogantní odpovědělo 130 respondentů, což byla přesná odpověď. Že je spokojená si mylně mysleli 4 respondenti a že uvolněná 2 respondenti.

20. Otázka:

**Při obchodním jednání, pracovním styku nebo vyučování ve škole jsou komunikující ve vzdálenosti, která se nazývá:**

odpověď	intimní zóna	osobní zóna	společenská zóna	celkem
počet	5	33	98	136
procenta	4%	24%	72%	100%



*Obrázek č. 19. Při obchodním jednání, pracovním styku nebo vyučování ve škole jsou komunikující ve vzdálenosti, která se nazývá:*

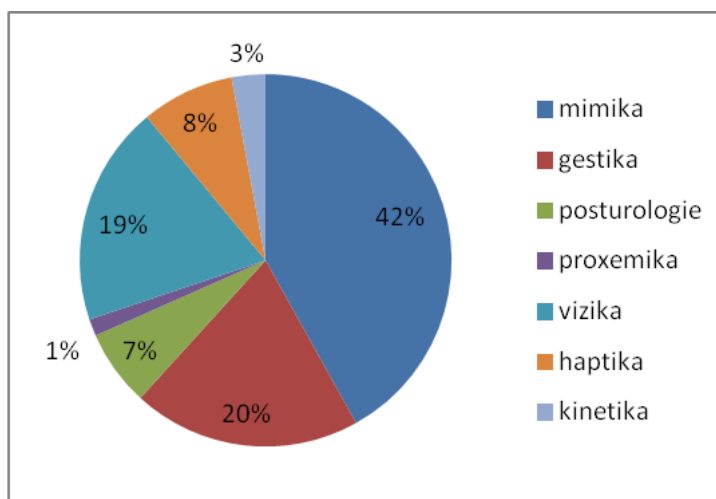
Správná odpověď na otázku č. 20 je, že jde o společenskou zónu. Tuto odpověď zvolilo 98 respondentů, že jde o osobní zónu, si myslelo 33 respondentů a 5 respondentů uvedlo, že jde o intimní zónu.

21. Otázka:

**Čeho si nejvíce všimáte při vyhodnocování neverbálních projevů druhých osob?**

odpověď	mimika	gestika	posturologie	proxemika	vizika	haptika	kinetika	celkem
počet	57	27	9	2	26	11	4	136
procenta	42%	20%	7%	1%	19%	8%	3%	100%





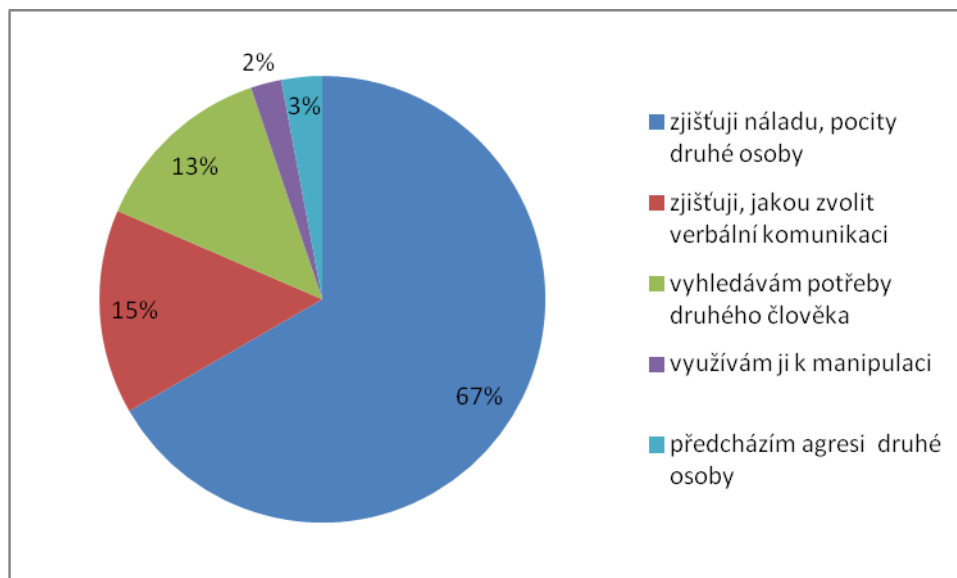
Obrázek č. 20. Čeho si nejvíce všímáte při vyhodnocování neverbálních projevů druhých osob?

U otázky č. 21 nebyla žádná správná odpověď, záleželo na respondentovi, podle čeho hodnotí neverbální projevy druhých osob. Nejvíce respondentů, tedy 52 odpovědělo, že si nejvíce všímají mimiky druhých osob. 27 respondentů uvedlo, že si všímají gestiky, 26 respondentů si všímá u druhých osob viziky. 11 respondentů uvedlo haptika, 9 respondentů posturologie a kinetiky si všímají 4 respondenti. Nejméně zastoupená, a to 2 respondenty byla proxemika. Věřím, že kdyby bylo možné u otázky odpovědět více odpovědí, výsledky by byly jiné. Protože sama studuju u druhé osoby více neverbálních signálů, abych vyhodnotila, jaký člověk ke mně přistupuje a jak s ním mám jednat.

22. Otázka:

**Z jakého důvodu si všímáte neverbální komunikace druhých osob:**

odpověď	zjišťuji náladu, pocity druhé osoby	zjišťuji, jakou zvolit verbální komunikaci	vyhledávám potřeby druhého člověka	využívám ji k manipulaci	předcházím agresi druhé osoby	Celkem
počet	90	20	18	3	4	135
procenta	67%	15%	13%	2%	3%	100%



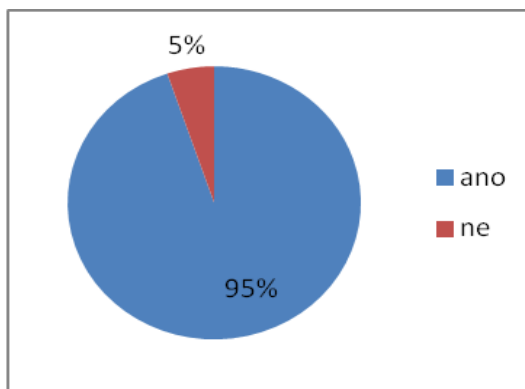
Obrázek č. 21. Z jakého důvodu si všímáte neverbální komunikace druhých osob:

Ani u otázky č. 22 nebyla žádná odpověď správně a všechno záleželo na samotném respondentovi. 90 respondentů odpovědělo, že si všímá neverbální komunikace kvůli tomu, aby zjistili, jakou náladu má druhý člověk. 20 respondentů uvedlo, že zjišťují, jakou zvolit následnou verbální komunikaci. 18 respondentů sleduje neverbální komunikaci druhé osoby pro to, aby tak vyhledali potřebu druhého člověka. 3 respondenti využívají zjištěných neverbálních signálů druhé osoby k manipulaci s ním a 4 respondenti zkoumáním druhé osoby chtějí předejít agresi. Opět se domnívám, že pokud by byla možnost zatrhnout více odpovědí, dotazníkové šetření by ukázalo jiné výsledky. Touto otázkou jsem chtěla zjistit hypotézu č. 4, která zní: Lidé nejčastěji analyzují neverbální komunikaci z důvodu přizpůsobení verbální komunikace s druhou osobou. V této otázce se tedy hypotéza vyvrátila, protože většina respondentů (67%) odpověděla, že sledováním neverbální komunikace zjišťují náladu a pocity druhé osoby. Na otázku neodpověděl jeden respondent.

### 23. Otázka

#### Reagujete na neverbální signály druhé osoby přizpůsobením následné verbální komunikace?

odpověď	ano	ne	celkem
počet	127	7	134
procenta	95%	5%	100%



Obrázek č. 22. Reagujete na neverbální signály druhé osoby přizpůsobením následné verbální komunikace?

Na otázku č. 23 také nebyly žádné správné odpovědi a záleželo na respondentovi, jak odpoví. 127 respondentů odpovědělo na tuto otázku ano, tedy za a). Za b), tedy ne, odpovědělo 7 respondentů. Na otázku neodpověděli dva respondenti.

### 3.6 Shrnutí výsledků

Na většinu otázek odpověděli respondenti ve více jak v 90 % a jen v pár případech klesl výsledek pod 90 % správných odpovědí.

Při vyhodnocování dotazníků jsem byla překvapena, že hodně respondentů neumělo určit, která ruka na obrázku je dominantnější, přes to, že již v zadání je zmíněno, že jedna ruka je mírně nad druhou rukou. U této otázky chybovalo 30 žen ze 107, což považuji za velké číslo. U této otázky byl největší rozdíl v odpovědích

Dále pak u otázky, kdy respondenti měli popsanou situaci a měli určit, o jakou vzdálenost se jedná, odpovídali špatně. Je fakt, že někoho mohlo zmást v zadání ono „vyučování ve škole“. Když například sedával v první lavici a tuto situaci si při otázce v dotazníku vybavil, ani se nedivím, že mnozí odpověděli, že vzdálenost mezi komunikujícími je v intimní nebo osobní zóně.

## ZÁVĚR

Co se odehrává v druhém člověku? Co vyjadřuje svým neverbálním projevem, svojí mimikou, gesty atd.? Co si myslí? Co si o mně myslí? Jak mě vnímá? Souhlasí se mnou? A mohla bych pokračovat ještě dalšími otázkami...

Je pochopitelné, že každý tak trochu touží mít schopnost rychle nacházet správná řešení a odpovědi, nebo mít k dispozici prostředek, který to umožní. Věřím, že každý z nás má cit pro „čtení“ neverbálních signálů druhých osob, jen jej má někdo více a někdo méně vyvinutý. Rozvíjet se však může stále více, a pak se naše šance odpovědět na výše uvedené otázky mohou zvyšovat.

Ve své práci jsem se pokusila shrnout základní fakta o neverbální komunikaci. Věnovala jsem se definicím neverbální komunikace podle několika předních autorů knih zabývajících se neverbální komunikací v České republice. Je velmi důležité, aby lidé znali neverbální komunikaci, protože je významnou složkou komunikace. Neverbální komunikace významně rozšiřuje a doplňuje verbální komunikaci mezi lidmi.

V druhé kapitole teoretické části jsem se zabývala řečí těla, která se obvykle dělí podle toho, která část těla informaci sděluje, doprovází a ilustruje. Další podkapitola byla věnována kinezice, která zahrnuje pohybovou stránku komunikace. Následující kapitoly pojednávaly o gestice, která je zaměřena na pohyby a postavení prstů, paží, nohou a hlavy, mimiku, která je zaměřena na pohyby obličejových svalů, viziku, která je zaměřena na pohyby očních víček, obočí, souvisejících svalů a oční kontakt. Další kapitoly pojednávaly o haptice, která je zaměřena na význam doteků, proxemice, která se zabývá významem vzdáleností mezi komunikujícími a posturologii, která zkoumá pohyby a pozice celého těla.

V praktické části jsem si určila 5 hypotéz, které jsem dotazníkovým šetřením ověřovala. 3 hypotézy byly vyvráceny a 2 potvrzeny.

Věřím, že bude tato práce přínosem pro kohokoliv, kdo si tuto práci otevře a bude chtít takzvaně „v kostce“ vědět, jak se posuzuje neverbální komunikace, jak na ni nahlížet a jak na ni reagovat. Hlavně čeho všeho si musíme všimnout, že se musíme dívat na kontext celého těla a ne jen ze založených rukou druhé osoby usuzovat, že druhý komunikující je v opozici proti nám. Snažila jsem se podle jednotlivých autorů shrnout, co se v jiných státech celého světa smí a nesmí, jaké jsou krajové zvyklosti atd.

Vypracování této práce mělo obrovský přínos také pro mě. Začala jsem si všímat věcí, kterých jsem si dříve nevšímala a myslím, že často poznám, když mi někdo lže nebo něco zatajuje. Také jsem zjistila, že lidé, kteří pracují s druhými lidmi, často verbálně nekomunikujícími, nemají až tak dobré zkušenosti s neverbální komunikací. Proto doufám, že dotazník, který jsem rozdávala, bude prvním impulzem k tomu, aby se o tuto důležitou oblast komunikace zajímali více.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BRUNO, Tiziano a Gregor ADAMCZYK. 2005. *Řeč těla. Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 80-247-1313-6.
- [2] DEVITO, Joseph A. 1999. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s.. ISBN 80-7169-988-8.
- [3] FRIEDLOVÁ, Karolína. 2007. *Bazální stimulace v základní ošetrovatelské péči*. Praha: Grada Publishing, a. s..ISBN 978–80-247 1314-4.
- [4] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Nakladatelství Svoboda. ISBN 25-095-88.
- [5] LEWIS, David. 1989. *Tajná řeč těla*. Praha: Hodego. ISBN 808560549X.
- [6] MIKULÁŠTÍK, Milan. 2007. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 80-247-0650-4.
- [7] NAKONEČNÝ, Milan. 2005. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia. 2. vyd. ISBN 80-200-0993-0.
- [8] POKORNÁ, Andrea. 2010. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 978–80-247–3271-8.
- [9] TEGZE, Oldřich. 2003. *Neverbální komunikace*. Praha: Computerpress. ISBN 80-7226-429-X.
- [10] VYMĚTAL, Jan. 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 978-80-247-2614-4.

Podklady pro vypracování dotazníku jsem použila z následujících knih a internetových zdrojů:

- [1] BRUNO, Tiziano a Gregor ADAMCZYK. 2005. *Řeč těla. Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 80-247-1313-6
- [2] TEGZE, Oldřich. 2003. *Neverbální komunikace*. Praha: Computerpress. ISBN 80-7226-429-X
- [3] <http://www.osetrovatelstvi.eu/index.php/komunitni-a-domaci-osetrovatelstvi/76-interakce-komunikace-a-neverbalni-komunikace>

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník

## **PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK**

Vážení respondenti,

prosím Vás o vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník je anonymní a výsledky budou použity pouze pro moji práci.

Jmenuji se Barbora Urbanová, studuji 3. ročník bakalářského studia v oboru Sociální pedagogika na Fakultě humanitních studií na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Dotazník bude sloužit pro potřeby vypracování mé bakalářské práce na téma „Faktory ovlivňující analýzu a interpretaci neverbálních projevů druhých osob,“ která je zaměřena na tematiku neverbální komunikace. Cílem mé práce je zjistit, jestli veřejnost zná neverbální komunikaci a jestli si jí všímá u druhých osob.

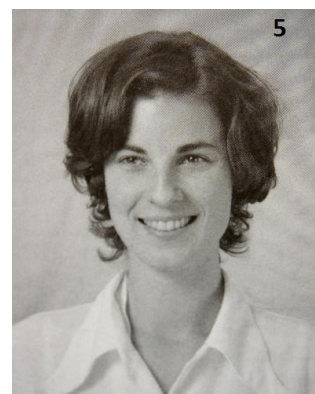
Správnou odpověď prosím zatrhněte.

1. **Pohlaví:**
  - žena
  - muž
  
2. **Věk:**
  - méně než 20 let
  - 21 - 34 let
  - 35 – 50 let
  - 51 a více
  
3. **Nejvyšší dosažené vzdělání:**
  - základní
  - střední bez maturity
  - střední s maturitou
  - vyšší odborné
  - vysokoškolské
  - jiné: (prosím vypište) .....
  
4. **Vzdělání v jakém oboru, prosím vypište** .....



5. Úsměv ženy na obrázku je:

- a) upřímný
- b) neupřímný
- c) posměšný



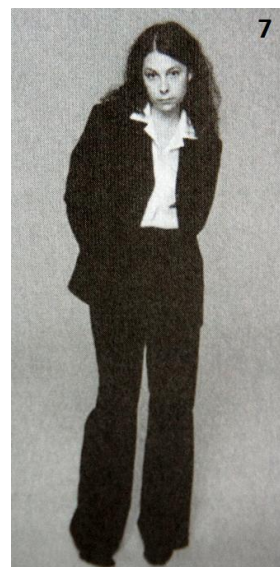
6. Muž na obrázku je:

- a) šťastný
- b) překvapený
- c) zoufalý



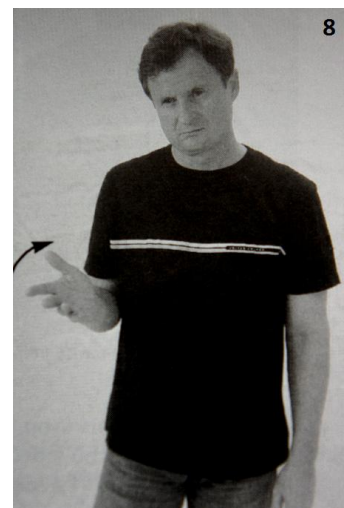
7. Žena na obrázku má postoj:

- a) radostný
- b) ponížený
- c) dominantní



8. Muž na obrázku:

- a) je přesvědčen o pravdě
- b) je nejistý a zvažuje
- c) nerozumí, co mu druhá osoba říká



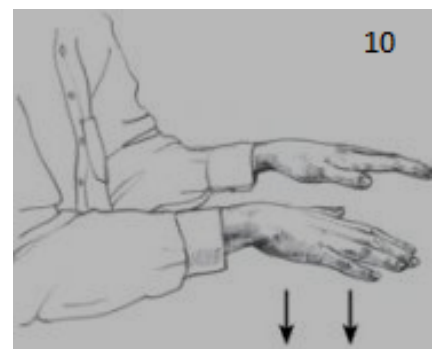
**9. Ruka z levé strany je mírně nad rukou pravou, což znamená:**

- a) osoba, které patří ruka zleva je dominantnější
- b) osoba, které patří ruka zprava je dominantnější
- c) obě osoby jsou stejně dominantní



**10. Ruce na obrázku naznačují:**

- a) zklidněte se, prosím
- b) jak vysoká věc byla, o které se hovořilo
- c) vstaňte, prosím



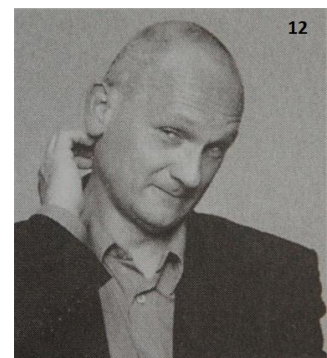
**11. Muž na obrázku je:**

- a) sebejistý
- b) rozzlobený
- c) nespokojený



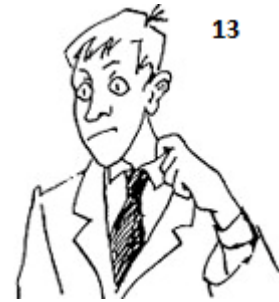
**12. Muž na obrázku:**

- a) mluví pravdu
- b) lže
- c) dobře se baví



**13. Muž na obrázku:**

- a) cítí sebejistotu
- b) je spokojený
- c) je nervózní



**14. Na obrázku jsou dvě osoby, která z nich je dominantnější?**

- a) muž
- b) žena
- c) muž i žena jsou stejně dominantní



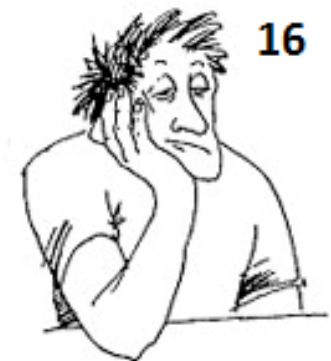
**15. Žena na obrázku:**

- a) otevřeně flirtuje
- b) stydí se
- c) je napjatá



**16. Muž na obrázku:**

- a) dává pozor
- b) nudí se a chce se mu spát
- c) přemýšlí



**17. Muž na obrázku:**

- a) přemýšlí
- b) baví se
- c) nudí se



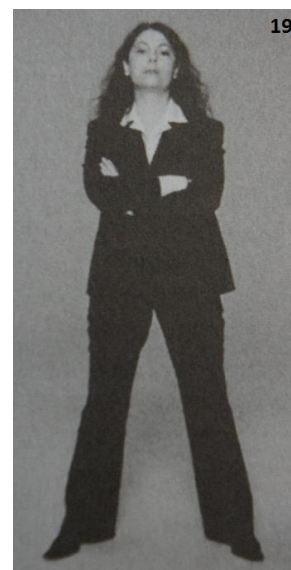
**18. Na obrázku je žena a muž, jde o:**

- a) osoby, které se vidí poprvé
- b) pracovní schůzku
- c) partnery



**19. Žena na obrázku je:**

- a) spokojená
- b) uvolněná
- c) arogantní



**20. Při obchodním jednání, pracovním styku nebo vyučování ve škole jsou komunikující ve vzdálenosti, která se nazývá:**

- a) intimní zóna
- b) osobní zóna
- c) společenská zóna

**21. Čeho si nejvíce všímáte při vyhodnocování neverbálních projevů druhých osob (vyberte maximálně jednu odpověď):**

- a) mimika - obličejové svalstvo
- b) gestika - pohyby hlavy, rukou, nohou
- c) posturologie - postoj těla
- d) proxemika - vzdálenost mezi komunikujícími
- e) vizika - pohled očí
- f) haptika - podání ruky, doteky
- g) kinetika - pohyby těla, chůze

**22. Z jakého důvodu si všímáte neverbální komunikace druhých osob:**

- a) zjišťujete náladu, pocity druhé osoby
- b) zjišťujete, jakou zvolit verbální komunikaci
- c) vyhledáváte potřeby druhého člověka
- d) využíváte ji k manipulaci
- e) předcházíte tak agresi druhé osoby

**23. Reagujete na neverbální signály druhé osoby přizpůsobením následné verbální komunikace?**

- a) ano
- b) ne

Děkuji za Váš čas a spolupráci.