



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra českého jazyka a literatury

Bakalářská práce

Neverbální komunikace a její využití v praxi

Vypracovala: Radka Mikšová
Vedoucí práce: Mgr. Michaela Křivancová, Ph.D.

České Budějovice 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s §47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdávanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne.....

.....

Radka Mikšová

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Michaelle Křivancové, Ph.D., vedoucí mé bakalářské práce, za cenné rady, ochotu a čas, který mi věnovala.

Anotace

Cílem bakalářské práce je objasnit pojmy týkající se komunikace a podat přehled o problematice neverbální komunikace. Zřetel je kladen na oblasti neverbální komunikace, se kterými se mohou pedagogové setkat v praxi, ať už při výuce, nebo při jednání s rodiči.

Praktická část práce je založená na dotazníkovém šetření, které analyzuje připravenost budoucích pedagogických pracovníků na využití neverbální komunikace v praxi.

Klíčová slova: komunikace, neverbální komunikace, školní prostředí

Annotation

The target of this thesis is to clarify concepts related to communication and to overview the issue of non-verbal communication. Emphasis is put to part of non-verbal communication, which pedagogues can meet in their work- during teaching or during dealing with parents.

Practical part of this thesis is based on questionnaire survey, which analyse readiness of future teaching staff on using non-verbal communication during their work.

Key words: communication, non-verbal communication, school environment

OBSAH

Úvod	8
1. Sociální komunikace.....	9
1.1. Definice komunikace a sociální komunikace.....	9
1.2. Vývoj sociální komunikace	10
1.3. Modely komunikace	11
1.4. Komunikační kontext	14
1.5. Negativní jevy v komunikaci.....	14
1.6. Pedagogická komunikace	16
1.6.1. Specifika komunikace mezi žákem a učitelem	17
2. Neverbální komunikace	18
2.1. Charakteristika neverbální komunikace.....	18
2.2. Informace sdělované neverbálně.....	20
2.3. Obsah neverbální komunikace	21
2.4. Teorie neverbální komunikace.....	22
2.5. Multikulturní společnost a neverbální komunikace.....	24
2.6. Součásti neverbální komunikace.....	25
2.6.1. Mimika.....	25
2.6.1.1. Funkce obočí a nosu v neverbální komunikaci.....	26
2.6.1.2. Emoce	26
2.6.1.2.1. Vybrané emoční projevy	27
2.6.1.3. Ekmanovy výzkumy	28
2.6.1.4. Lhaní a techniky ovlivňování mimiky	29
2.6.1.5. Dítě a mimika	29
2.6.2. Proxemika.....	30
2.6.2.1. Druhy osobních zón.....	32
2.6.2.2. Teritoriální chování	32
2.6.3. Haptika	33

2.6.3.1.	Dítě a haptika	33
2.6.4.	Posturologie	34
2.6.5.	Kinezika	35
2.6.6.	Gesta	35
2.6.6.1.	Vybraná gesta.....	36
2.6.6.2.	Podání rukou	37
2.6.6.3.	Gesta a dítě	38
2.6.7.	Paralingvistika	38
2.6.7.1.	Hlasová dimenze akustického projevu.....	38
2.6.7.2.	Časové charakteristiky řečového projevu	39
2.6.7.3.	Interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu	39
2.6.6.4.	Mimoslovní složky akustické projevy	39
2.6.8.	Komunikace očními pohledy	40
2.6.8.1.	Oční kontakt u dětí.....	42
3.	Praktická část	43
3.1.	Výsledky dotazníkového šetření	45
3.2.	Interpretace výsledků a shrnutí dotazníkového šetření	53
	Přílohy	55
	Seznam použité literatury	60
	Seznam obrázkové přílohy	62
	Seznam grafů.....	63

Úvod

Bakalářská práce „Neverbální komunikace a její využití v praxi“ je koncipována do dvou částí. V úvodu první části, která má teoretický charakter, se zaměřuji zejména na objasnění pojmu komunikace. Dále se věnuji objasnění vývoje komunikace a komunikačním modelům. Přesto, že je komunikace velmi důležitou a nedílnou součástí našeho života, není některým oblastem věnována dostatečná pozornost. Takovouto oblast představuje neverbální komunikace. Znalost významu neverbálních signálů je spíše sporadická a povrchní. Hlubší znalost této oblasti můžeme předpokládat např. u pomáhajících profesí. Nejenom teoretické znalosti, ale zejména schopnost neverbální signály zachytit, interpretovat a adekvátně na ně reagovat, může usnadnit komunikaci. Tyto znalosti jsou velmi užitečné při práci s dětmi. Práce obsahuje kapitoly, které pojednávají o neverbální komunikaci u dětí. Čerpala jsem zejména z publikací Jara Křivohlavého a Davida Lewise. Součástí práce je také obrázková příloha, v níž je doprovodný materiál, který ilustruje popisované neverbální projevy.

V praktické části bakalářské práce se zaměřím na připravenost budoucích pedagogických pracovníků na využití neverbální komunikace v praxi. Prostřednictvím dotazníkového šetření popíši, jak se budoucí pedagogové cítí připraveni v této oblasti a jaký je jejich názor na využití neverbální komunikace ve školním prostředí. Cílem mého dotazníkového šetření bude určit, do jaké míry se cítí být připraveni v oblasti vnímání a adekvátní interpretace neverbální komunikace studenti tří různých fakult. Výzkumný vzorek je proto tvořen studenty učitelských oborů na Pedagogické fakultě, oboru Pedagogika volného času na Teologické fakultě a studenty oboru Speciální pedagogika na Zdravotně sociální fakultě.

1. Sociální komunikace

„ Sociální komunikace má stránku obsahovou a stránku formální. Sociální psychologie jednak zajímá, co si lidé sdělují, jednak jak to sdělují.“ (Mareš, Křivohlavý 1995, s. 18).

Křivohlavý (1988b) uvádí, že řeč, jakožto nejvyšší forma sociální komunikace, je předmětem zájmu mnoha vědních disciplín, avšak od poloviny 20. století dochází k zaměření pozornosti také na neverbální komunikaci, která je nedílnou součástí naší každodenní komunikace.

1.1. Definice komunikace a sociální komunikace

Význam slova „komunikace“ je mnohohrstevnatý. Křivohlavý (1988a) uvádí, že již v latinském slovníku Thesaurus linguae latinae je význam tohoto slova vysvětlován slovy „communicare est multum dare“ (komunikovat znamená mnoho dávat), což lze vyložit mnoha způsoby (např. někomu něco doručit, sdílet se s tím, kdo nemá). Dnes má slovo „komunikace“ několik obecně známých významů¹. Pokud chápeme slovo „komunikace“ ve významu sdělování, lze ho v nejširším pojetí vyložit jako otevření nitra druhému. Lotko (2000, s. 61) definuje komunikaci těmito slovy: *„[...]vysílání a příjem informace mezi aspoň dvěma partnery při splnění určitých podmínek a zapojení dalších faktorů, a to jazykem (komunikace verbální) nebo jinak (komunikace neverbální), sdělování, dorozumívání.“* Podobně popisuje komunikaci také Černý (2007), tedy jako vzájemnou interpersonální výměnu mezi lidmi, která se uskutečňuje zejména prostřednictvím konvenčních symbolů, umožňuje styk s psychikou dalších jedinců a skládá se z kódování informací do symbolů, jejich předávání, následného vnímání a dekódování. Marie Čechová v publikaci Čeština- řeč a jazyk (2000, s. 17) definuje komunikaci jako: *„[...]přenos informací (sdělování obsahu lidského vědomí jiným lidem). Komunikace předpokládá komunikanty (autora čili produktora a příjemce čili recipienta), spojení mezi nimi, komunikační kanál, který může být přímý nebo zprostředkovaný (např. telefonním vedením), dorozumivací kód, jímž je při verbální*

¹Komunikace- 1. spojení, 2. přenos, sdělování, výměna informací, 3. Veřejná doprava, dopravní cesta (Jiří Linhart a kol. 2004, str. 201)

komunikaci jazyk. [...] Produktem komunikační činnosti jsou komunikáty (jazykové projevy, promluvy, diskursy).“

Sociální komunikaci můžeme podle Mareše a Křivohlavého (1995) chápat ve dvou rovinách. Buď jako prostou výměnu informací, nebo ji lze v širším pojetí, které autoři považují za výstižnější, chápat jako výměnu idejí, představ, postojů, emocí apod.

Existuje několik různých definic pojmu sociální komunikace. Pro doplnění uvádím definice psychologa Janouška a sociologa Lamsera:

Jaroslav Janoušek (1968, s. 16) charakterizuje sociální komunikaci jako: „[...] *sdělování informací v sociálním chování a sociálních vztazích lidí.*“

Václav Lamser (1969, s. 9) uvádí, že „[...] *sociální komunikace znamená sdělování (přenos informací či významů) v rámci společného (sociálního) kontaktu. Společenská komunikace (a v ní obsažené sdělování) je nutnou podmínkou existence společnosti a jejich jednotlivých útvarů.*“

Podle toho, kterých společenských vztahů se komunikace týká, rozlišujeme meziosobní (interpersonální), skupinovou a masovou komunikaci. Komunikaci lze také rozdělit podle způsobu zprostředkování informací na verbální (slovní) a neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikaci.

Křivohlavý (1988) uvádí, že došlo k jistému posunu v tom, co je předmětem zájmu sociální komunikace. Do poloviny 20. století byl kladen zřetel zejména na to, kdo a co říká. Postupně rostl zájem o osobu posluchače, o lingvistické a paralingvistické složky řeči, neverbální projevy, interakční vzory. Došlo také ke komplexnějšímu studiu řeči a její sociální interakce. Významným posunem bylo také zkoumání tzv. masové komunikace a sebereflexe. Černý (2007) připomíná, že sociální komunikace, která vždy ovlivňuje vztah mezi komunikujícími, je dvoustranná nebo vícestranná, nikoli však jednostranná. Pro život člověka je velmi důležitá schopnost naslouchat druhým a také schopnost pochopit jejich mimoslovní komunikaci, jež tvoří nejdůležitější oblast sdělování.

1.2. Vývoj sociální komunikace

Komunikace není výhradně lidskou záležitostí. Můžeme se s ní setkat v různých podobách, ať už chemické, zvukové či jiné, u všech živočichů. U jedince vzniká tato

schopnost během ontogenetického vývoje. Z fylogenetického² hlediska prošla schopnost komunikace u lidského druhu několika vývojovými fázemi.

DeFleur a Ballová-Rokeachová (1996) vymezili pět fází vývoje komunikace podle nově vzniklého dorozumívacího prostředku, který se přiřazuje k již existujícím prostředkům. Jedná se tedy o tzv. kumulativní teorii. Počáteční fází vývoje sociální komunikace bylo období znamení a signálů. V tomto období, v němž se člověk vývojově nacházel na pre-hominidní úrovni, byla nejdůležitější obrana jedince před nebezpečím a obstarávání potravy. To bylo zajišťováno skrze instinktivní (vrozené) jednání. S postupným vývojem mozku vznikla schopnost naučit se a sdílet určitá gesta, zvuky apod. Ke komunikaci sloužily zejména neverbální projevy. Postupně se začala rozvíjet řeč, která je typická pro druhou fázi. Epocha mluvení a jazyka započala zhruba před 90-40 tisíci lety. S objevem písma skončilo období přímé sociální komunikace a začalo období, ve kterém již nebyla nutná přítomnost sdělovatele. Nastalo tedy období nepřímé sociální komunikace, které přineslo kromě možnosti absence přítomnosti sdělovatele i další pozitiva (např. psaný text zabraňoval deformacím sdělovaného obsahu). Pro třetí fázi je typický písemný projev. Počátek čtvrté fáze spadá do 15. století, kdy byl vynalezen knihtisk, který přispěl k rychlejšímu šíření psaných textů a k nárůstu gramotnosti. Pátá fáze je spjatá s masovými a elektronickými médii. Datace počátku epochy masových médií není pevně určená. Můžeme ji zasadit do 19. století, kdy došlo k rozvoji novin, ale také až do 20. století, tedy do období rychlého rozvoje filmu, rozhlasu atd. DeFleur a Ballová-Rokeachová (1996) upozorňují, že došlo k nástupu počítačové epochy, která směřuje k informační společnosti.

1.3. Modely komunikace

DeVito (2001) hovoří o třech modelech komunikace. Jako prvotní model uvádí tzv. lineární model. Podstatou toho modelu je jednosměrná cesta od mluvčího k posluchači. Pokud někdo sděloval informace, nemohl podle této teorie zároveň naslouchat. Proces mluvení je tedy oddělen od procesu naslouchání. Tzv. interakční model lépe zachycoval vzájemné přizpůsobování se v dialogu. U tohoto modelu jsou

² Fylogeneze- vývoj druhu

procesy sdělování a naslouchání stále považovány za oddělené procesy, avšak dochází zde k výměně rolí mluvčího a posluchače. Tzv. transakční model již předpokládá, že každá osoba má v jednom okamžiku roli posluchače a zároveň i roli mluvčího. Prvky komunikace jsou vždy na sobě závislé.

Komunikační model je Křivohlavým (1988a) popisován jako schéma, které znázorňuje strukturu komunikace (její řád a principy fungování), přičemž je nutné mít na mysli, že nikdy takovýto model nebude zachycovat skutečný jev zcela přesně. Nejjednodušší model komunikace je připodobňován k principu telegrafického spojení. Podstatou je komunikační řetězec, který spojuje vysílač s přijímačem skrze komunikační kanál. Toto schéma technické komunikace bylo analogicky přeneseno do lidské komunikace. Řečník a posluchač (analogie vysílače a příjemce) mají v sociálním komunikačním řetězci určité role. Technické pojetí komunikace bylo inovativní v tom, že představovalo snahu pochopit komunikaci jako systému. Tento zjednodušený model komunikace byl kritizován zejména kvůli odlišnosti technických zařízení a individuality člověka. Posluchač má svá očekávání od sdělovaného obsahu, která jsou buďto naplněna, nebo nikoli. Posluchač je také na rozdíl od technických zařízení aktivní. Důkazem toho je skutečnost, že během komunikace lidí dochází k výměně rolí mezi posluchačem a hovořícím, čímž se vytváří dialog. Další odlišnost můžeme spatřovat na straně hovořícího, jehož sdělení nemusí být vždy zcela jednoznačným signálem. Může mít také pro příjemce odlišné konotace. Roli hraje jeho záměr, hodnoty, potřeby. Tím vším se člověk liší od technického zařízení. Kromě věcného obsahu nám člověk předává i informace o sobě samém (postoj k věci, respekt k člověku,...). Specifickou povahu má také lidský signál. Způsob sdělení nám poskytuje mnoho informací a mnohdy nám pomáhá rychleji pochopit smysl sdělení. Mareš a Křivohlavý (1995) uvádějí, že důležitou součástí komunikace jsou tzv. metakomunikační klíče, kterými lidé dávají najevo, jak chápat zprávy. Mohou mít verbální nebo neverbální povahu. Další důležité odlišnosti jsou zpětná vazba, vliv předchozí zkušenosti s komunikujícím a přítomnost většího množství komunikačních bariér (např. double bind³ nebo uzavřenost komunikujícího).

³ Double bind- slovy se říká něco jiného než nonverbálně (Křivohlavý 1988a, s. 28)

Komunikačním procesem se také zabývá přední český lingvista Jan Kořenský. V publikaci „Komplexní analýza komunikačního procesu a textu“ (1987) podrobně analyzuje proces komunikace. Při sociálním styku dochází ke vzniku komunikačních situací, které jsou vždy součástí podobných komunikací, a tím vytvářejí komunikační kontext. Komunikační událost zahrnuje průběh celé komunikace, která je tvořena několika strukturami komunikační události. Tyto struktury představují komplexy určitých rysů komunikační situace. Vzhledem k tematickému zaměření bakalářské práce se nebudu dále věnovat jednotlivým strukturám podrobněji, ale vyberu z jednotlivých struktur pouze takové informace, které jsou přínosné pro téma neverbální komunikace.

Každý projev je vždy někomu určen, proto hovoříme o adresnosti komunikační události. Ta je ovlivněna sociálními a komunikačními vztahy. Na charakter komunikační události mají vliv také vlastnosti komunikantů, které tvoří osobnostní strukturu. Komunikaci umožňují tzv. komunikační kompetence, které Kořenský (1987, s. 28) definuje jako: *„Uspořádaný soubor znalostí a zkušeností jednotlivých komunikantů, který umožňuje disponovat při konkrétní komunikační události systémy komunikačních prostředků, pravidel, zvyklostí a norem jejich užívání, a dosáhnout vzájemného porozumění partnerů.“* Klíčová je schopnost užívat kódy. Kódem rozumíme znakovou soustavu, která může mít povahu jazykovou či jinou (např. zvukovou). Pokud má kód jiný charakter než jazykový, je označován jako neverbální složka komunikační události. Veškerá komunikace lidí je řízena dvěma faktory. Prvním faktorem jsou všeobecně platné zásady pro všechny komunikanty, tzv. sociální normy. Součástí těchto norem jsou komunikační normy, bez jejichž znalosti bychom neovládali pravidla a zvyklosti komunikace, a jejich osvojení je tudíž nutnou podmínkou pro úspěšnou komunikaci. Druhým faktorem je tzv. společný zkušenostní (kognitivní) komplex. Jedná se o soubor pravidel, která usnadňují průběh komunikace (např. určitý pohled signalizuje výstrahu). O dosažení vytyčeného záměru se komunikant snaží v časově ohraničeném úseku (segmentu). Vzhledem k tomu, že komunikující má nějaký cíl, hovoříme o tzv. pragmatické funkci segmentu. Konkrétní úsek komunikační události, který je funkčně zaměřený, nazýváme obsahově pragmatickou jednotkou. Tato jednotka má kromě charakteru pragmatického, z něhož lze vyčíst komunikativní funkci, také charakter nociónální. Obsah s nociónálním charakterem informují komunikanty

o „stavu světa“. V každodenním životě se setkáváme s tzv. informačními konzervami. Jedná se o záznam předešlé komunikace. Informační konzerva je někdy nutná pro začátek nové komunikační události a její forma může být různá (např. zápis, filmový záznam). Pojem komunikát má dvě roviny. Buďto označuje pouze produkt komunikace, tedy text, nebo zahrnuje kromě produktu také proces komunikace. Prostřednictvím textového vzorce lze zachytit jazykové i mimojazykové prostředky. Text můžeme rozčlenit prostřednictvím tematické segmentace do tzv. tematických bloků. Tyto bloky se zabývají vždy stejnou problematikou a dále je můžeme rozčlenit na obsahově pragmatické jednotky. S mluveným projevem je úzce spjata zvuková segmentace. V tomto případě dělíme text podle intonace a melodie. Na základě této segmentace rozlišujeme repliky (promluvy). (Kořenský, 1987)

1.4. Komunikační kontext

DeVito (2001) upozorňuje, že je nutné posuzovat komunikační signály v rámci kontextu situace, neboť právě kontext zásadně utváří význam verbálního či neverbálního sdělení. Jako příklad uvádí otázku „*Jak se máš?*“, která může být při běžném setkání vnímána jako formalita, avšak při návštěvě v nemocnici je tato otázka považována za projev zájmu o zdraví nemocného.

Každá komunikační situace se odehrává ve specifickém prostředí, které je vždy charakterizováno čtyřmi typy kontextů, jež se navzájem ovlivňují. Časový kontext zařazuje signál či sdělení na určité místo v časové posloupnosti. Fyzický kontext zahrnuje konkrétní prostředí, v němž dochází ke komunikaci (škola, park, autobus,...). Dále rozeznáváme kulturní kontext, jenž určuje pravidla chování, životní styl, způsob komunikace atd. určité skupiny společnosti. S postavením a vztahy mezi účastníky komunikace souvisí sociálně- psychologický kontext.

1.5. Negativní jevy v komunikaci

Během každé komunikace se setkáváme s tzv. šumy, které nikdy nemůžeme zcela odstranit, ale lze je redukovat např. přesnějším vyjadřováním, zlepšováním schopnosti porozumět neverbálním signálům apod. Komunikace většinou probíhá několika komunikačními kanály (např. při konverzaci jsou aktivní zrakové a sluchové kanály, často také hmatové a čichové), jimiž jsou přenášena sdělení. Šumy jsou jakési bariéry,

které brání přenosu signálu. Mohou mít rozličnou podobu (viz Tabulka 1 Typy šumu a jejich definice).

„ Užitečný pojem pro porozumění úlohy šumu v komunikaci je poměr signálu k šumu. V tomto pojetí signál znamená informace, které považujeme za užitečné, a šum, to jsou informace, které jsou pro nás bez užitku.“ (DeVito 2001, s. 27)

Typy šumu	Definice	Příklady
Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení	Jekot projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle
Fyziologické	Vlastní fyziologické bariéry mluvčího nebo posluchače	Vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti
Psychologické	Kognitivní nebo mentální interference	Předpojatost a klamné úsudky o druhém (vysílajícím i příjemci sdělení), uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek)
sémantické	Rozdílně pochopené významy	Lidé hovořící odlišnými jazyky, používání žargonu ⁴ , složitých termínů, kterým příjemce nerozumí

Tabulka 1Typy šumu a jejich definice (DeVito 2001, s. 27)

Kohoutek (1998) uvádí, že k úbytku nebo deformaci informací může dojít v každé z následujících šesti fází komunikace:

1. Ideová geneze- vznik myšlenky
2. Zakódování- vyjádření myšlenky v symbolech, slovech, znacích, pohybech
3. Přenos- pohyb symbolů od vysílajícího k příjemci
4. Příjem- okamžik, kdy symboly dojdou k příjemci

⁴ Žargon-ne zcela srozumitelné výrazivo, popř. i způsob jeho užití určitou sociální skupinou lidí (srov. argot) nebo skupinou profesní (slang), hantýrka (Lotko 2000, s. 128)

5. Dekódování- proces příjemcova výkladu, interpretace přijatých symbolů
6. Akce- chování, činnost příjemce vyvolaná přijatou zprávou

Müllerová (2002) dělí komunikační bariéry na horizontální, vertikální, kulturní a jazykové a bariéry vyplývající z odlišných postojů. Mezi horizontální bariéry řadí např. haló efekt (vliv prvního dojevu na další hodnocení osoby), favoritismus (preferování osoby), stereotypizaci (přisuzování vlastností např. podle rasy) či projekci (připisování svých vlastností druhým). Tyto bariéry tvoří skupiny problémů, pro které je typické, že jejich základem je chyba v percepci. Vertikální bariéry vycházejí ze vztahu dominance - submise. Příkladem je podceňování pečlivého předávání informací, kdy žák získává pouze útržkovité informace. Jazykové bariéry vznikají při nedostatečném osvojení jazyka. Vznik komunikačních bariér může být podmíněn několika faktory např. odlišnou vzdělaností kultur, odlišnou interpretací neverbálních signálů. Müllerová (2002) dále upozorňuje, že je velmi důležité, aby se učitel vyvaroval tzv. dvojné vazbě, tedy situaci, kdy svými neverbálními projevy popírá to, co vyjadřuje verbálně.

1.6. Pedagogická komunikace

Mareš, Křivohlavý (1995) uvádějí, že pedagogickou komunikaci nelze omezovat pouze na školní prostředí. Odehrává se na mnohých jiných místech, např. v rodině, zájmových skupinách. V těchto skupinách dochází k výchovně vzdělávacímu působení. Ve školním prostředí jsou hlavními aktéry sociální komunikace zejména žáci (vychovávaní) a učitelé (vychovávatelé). Jejich komunikace může mít různé podoby v závislosti na kulturním a sociálním kontextu. Nelešovská (2002) připomíná, že pedagogická komunikace probíhá také navzájem mezi žáky.

Aby komunikace byla efektivní, koncipoval H. P. Grice (Logic and Conversation in Syntax and Semantics 3, 1975) pod vlivem Kantovy filosofie pět zásad, kterými bychom se měli řídit při komunikaci. Čtyři zásady tvoří tzv. konverzační maxima: maximum kvantity (říkat pouze to, co je nutné), kvality (říkat to, co je dostatečně podložené), relevance (říkat to, co je vhodné vzhledem k okolnostem) a způsobu (je nutné vyjadřovat se srozumitelně a jednoznačně). Pátou zásadou je princip kooperace, který spočívá ve spolupráci mezi komunikujícími.

1.6.1. Specifika komunikace mezi žákem a učitelem

Pedagogická komunikace je považována za zvláštní druh sociální komunikace. Gavora (2003) hovoří o specifickém charakteru komunikace žáka s učitelem, jenž je dán čtyřmi faktory:

1. Charakter komunikace ve třídě je ovlivněn zejména skutečností, že komunikace slouží jako prostředek výuky. Během komunikace dochází k předávání informací. Ve školním prostředí chápeme pod slovem „informace“ nejen holá fakta, ale také názory či domněnky. Bez komunikace, ať už verbální či neverbální, by nemohlo dojít k zamýšlenému výchovně vzdělávacímu působení. Cíl výchovně vzdělávacího působení není totožný s komunikačním záměrem. Odlišnost je zejména v tom, že výchovně vzdělávací cíle jsou předem definovány, např. v rámcovém vzdělávacím programu, kdežto komunikační cíl má implicitní charakter a vychází z předešlé komunikace. Výchovně vzdělávacího cíle se snažíme dosáhnout prostřednictvím komunikačních záměrů. Další odlišnost můžeme vidět v připravenosti. Cíl výchovně vzdělávacího procesu je na rozdíl od komunikačního cíle vždy připravený.
2. Charakter komunikace je také ovlivňován vztahy mezi komunikujícími. Ve školní třídě, která je ze sociologického hlediska popisovaná jako malá sociální skupina, se vyskytují asymetrické a symetrické vztahy. Symetrické vztahy vznikají v případě, že spolu komunikují žáci. Může se jednat o komunikaci žák - žák, žák - skupina žáků či jinak kvantifikovanou množinu žáků. Tento symetrický vztah mezi spolužáky se může proměnit v asymetrický vztah. Typickým příkladem asymetrického vztahu je komunikace mezi učitelem a žákem. Učitel má v komunikaci dominantní postavení (rozhoduje). Stejně tak toto postavení může získat žák, kterého si např. žáci pracující ve skupině zvolí za vedoucího skupiny. Tyto vztahy nejsou ve třídě jediné. Běžné jsou také tzv. preferenční vztahy, které ve většině případů vytváří učitel, a zahrnují výběr komunikačního partnera. Problém může nastat v případě, že učitel vybírá pouze některé žáky (např. podle výkonů, sympatií), což negativně ovlivňuje klima třídy.

3. Komunikace je také nepostradatelným nástrojem pro tzv. skryté kurikulum⁵, které nelze realizovat jiným způsobem. Skrze skryté kurikulum se žák učí principy sociálního chování. Učitel k tomu využívá jak neverbální projevy (např. gestem upozorní žáka), tak verbální (např. napomenutí).
4. Stejně tak, jako je komunikace nástrojem realizace skrytého kurikula, umožňuje také sociálně konstruovat život ve třídě. Znamená to, že učitel i žáci dávají různým neverbálním projevům významy (např. zatleskání je signálem k utišení třídy). Méně časté je připisování významu verbálním signálům. Nejčastěji se jedná o specifika gramatiky (např. učitel místo genitivu plurálu používá nominativ plurálu „hlásíme se“). Takto připsané významy signálům si nejen žák, ale i učitel osvojí, což přispěje k rychlejší a srozumitelnější komunikaci ve třídě.

2. Neverbální komunikace

2.1. Charakteristika neverbální komunikace

„ Neverbální komunikace zahrnuje veškeré komunikační projevy, které nesignalizujeme pomocí slov. Komunikujeme, i když nemluvíme.“ (Černý 2007, s. 17).

Neverbální komunikace, taktéž nazývaná jako nonverbální komunikace, má důležitou roli v našem životě. Je zřejmé, že neverbální komunikace je prvotní, ať už z hlediska ontogenetického⁶, či fylogenetického (viz kapitola 1.3. Vývoj sociální komunikace). Neverbální projevy bychom mohli z hlediska teorie komunikace označit jako analogově kódované symboly, protože jimi můžeme vyjádřit řadu proměňujících se kvalit jevu. Křivohlavý (1988b, s. 136) toto tvrzení dokládá na příkladu:

„ Úsměvem je možno vystihnout nejen dva extrémní stavy (zasmušilost a úsměv), ale i celou plynulou řadu přechodových fází těchto mimických projevů. Proto je možno pomocí neverbálních projevů velice přiměřeně sdělovat to, co se děje, i to, co se děje v člověku.“

⁵ Skryté kurikulum zahrnuje poznatky a dovednosti, jejichž osvojení není naplánované v rámci učebních plánů a osnovách

⁶ Ontogeneze- vývoj jedince od početí po smrt

Jedna z nejvýznamnějších funkcí neverbálních projevů je tzv. transakční čili řídící funkce. Tato funkce je označovaná také jako meta-transakční. Jde o neverbální řešení komunikačních konfliktů (např. mávnutí ruky). Dále mohou neverbální signály také dovysvětlovat a naznačovat správné chápání sdělení. Takováto funkce je nazývána metakomunikační funkcí. (Křivohlavý, 1988b)

U většiny neverbálních projevů si člověk neuvědomuje, co jimi svému okolí sděluje. Některé projevy probíhají mimo naši vůli. Jedná se podvědomé projevy. Křivohlavý (1988b) nevědomé projevy, kterými může být např. zčervenání či třes rukou, označuje jako symptomatické projevy. Z hlediska neverbální komunikace jsou ale důležitější tzv. signály. Oproti symptomatickým projevům je možné signály alespoň částečně kontrolovat (např. gesta). Skutečnost, že některé signály probíhají nevědomě, může být jednou z příčin toho, proč v některých případech nejsme schopni plně porozumět neverbálním signálům. Lewis (1989) uvádí jako další možné příčiny nedorozumění také přítomnost velkého množství informací. Každý jedinec se zaměřuje na základě svých zkušeností a preferencí na určité informace, vybírá si. Významnou roli hraje také skutečnost, že neverbálním signálům není věnována taková pozornost i přesto, že jsou takto získané informace velmi užitečné. O důležitosti neverbálních signálů svědčí také skutečnost, že během raného dětství jsou pro každého jedince důležité zejména neverbální signály. V průběhu osvojování verbální komunikace se schopnost porozumět neverbálním signálům odsouvá do pozadí. S tvrzením o „ztrátě“ schopnosti porozumět neverbálním signálům v dospělosti nesouhlasí Müllerová (2002), která naopak považuje neverbální komunikaci i v dospělosti za významný prostředek komunikace, na nějž mnohdy čekáme i verbální odpověď.

Při zkoumání neverbálních projevů je také nutné rozlišovat tzv. primární a sekundární data. Primární data mají popisný charakter (zaznamenání určitého projevu osoby), kdežto sekundární data obsahují hodnotící složku, která se může individuálně lišit. (Křivohlavý, 1988b)

V životě se můžeme setkat s tím, že odlišné druhy neverbální komunikace informují o totéž, ale výjimkou nejsou ani protichůdná sdělení. Vávra (1990) hovoří o tzv. malé a velké relaci, které zachycují vztah mezi gesty, mimikou a tělesnými pozicemi. V případě velké relace, někdy také označované jako makrokompozice, se jedná o vztah

mezi mimikou, gesty a pozicemi u dvou a více osob. U malé relace se zkoumají tyto vztahy pouze u jedné osoby. Příkladem malé relace, v níž neverbální signály poskytují opačné informace, je smějící se muž s rukama v pěst. Pěst, která značí obranu či útok, je v rozporu s úsměvem, jenž signalizuje pozitivní emoční ladění. Analogicky získáváme informace i u velké relace. U té je užitečné všimnout si, jaký je vztah mimiky jedné osoby s gesty či pozicemi druhé osoby. Není nutné, aby se čtení informací omezovalo pouze na vztah mimika-mimika apod.

2.2. Informace sdělované neverbálně

Křivohlavý (1988a) uvádí, že neverbální komunikace je nejpřirozenějším způsobem, jak sdělit informace o svém emočním stavu. Během života se učíme rozpoznávat a chápat komplexní obrazce neverbálních projevů emočních stavů. Nejvíce informací o emočním stavu lze vyčíst z obličeje (viz dále kapitola 2.6.1. Mimika). Významným zdrojem informací je také modalita řeči a paralingvistické prostředky. Také podle frekvence pohybů končetin lze vyčíst míru vzrušení či napětí. Obdobně lze také získat informace díky očnímu kontaktu. Křivohlavý (1988b) předpokládá zkušenost každého jedince s psychickými stavy, které jsou považovány za výchozí při pochopení neverbálních projevů druhých, jež jsou vždy přítomny při prožívání emocí. Neverbálními projevy můžeme také vyjádřit touhu po intimnějším sblížení. Tuto náklonnost můžeme nejčastěji vyčíst z délky a frekvence tělesných doteků a očních pohledů. Při utváření partnerského či přátelského vztahu hraje významnou roli vztah mezi neverbálními projevy osob. Pokud jsou neverbální projevy shodné nebo podobné, je osoba hodnocena kladněji a je tudíž považována za vhodnou k navázání užšího kontaktu (similarita). Obtížněji lze vyčíst charakterové vlastnosti osobnosti. Mnohdy při jejich interpretaci dochází k odlišným výkladům. Dále se snažíme neverbálně ovlivnit postoj druhých, vytvořit u nich dojem o tom, kdo jsme, nebo skrze neverbální projevy řídit chod vzájemného styku (např. pokud vyhodnotíme, že bližší kontakt s novou neznámou osobou není žádoucí, odvrátíme od ní oči a tím zaujmeme postoj tzv. civilní nevšímavosti).

Podle Křivohlavého (1988b) jsou z hlediska evoluce velmi významné neverbální signály, které informují o stavu bezpečí. V dnešní době je významnější tzv. monitorování, které hraje roli v mezilidských vztazích. Při kontaktu s druhými

máme předem určitou představu o tom, jak se budou druzí chovat. Pokud naše očekávání není naplněno, vyšleme o této odchylce od očekávání informaci prostřednictvím neverbálního varování (např. upřený pohled, svraštění čela), které má charakter negativní zpětné vazby. Všeobecně platí, že negativní zpětná vazba vede téměř vždy k eliminaci nežádoucího jevu.

Mezi další informace sdělované neverbálně patří např. hrozba, naznačení způsobu interpretace jevu (tzv. transkontextové neverbální projevy). Mareš, Křivohlavý (1995) ale upozorňují, že existuje i řada případů, kdy danou skutečnost nelze vyjádřit jiným způsobem než verbálně. Jako příklad uvádějí neschopnost neverbálně vyjádřit nutnost volby mezi dvěma prvky, které se navzájem vylučují. Další úskalí neverbální komunikace spočívá v nejednoznačnosti neverbálních signálů. Černý (2007) hovoří o struktuře situace, která zahrnuje základní vztahy a motivační faktory účastníků komunikace. Znalost této struktury nám umožňuje lépe pochopit význam neverbálních signálů a předcházet tak různým nepřesnostem a nedorozuměním.

2.3. *Obsah neverbální komunikace*

Jak upozorňuje Tegze (2003) chápání významu neverbální komunikace prošlo ke konci 80. let významnou proměnou. S pádem komunistického režimu vzrostl zájem o kurzy komunikace. Tento zájem ale nepřinesl zlepšení komunikace, naopak přinesl mnohá nedorozumění. Došlo k redukci obsahu v souvislosti se ztotožněním pojmů „neverbální komunikace“ a „řeč těla“. Byla také potřena individuální situace člověka při interpretaci neverbálních signálů a naopak se začala prosazovat určitá šablonovitost.

Černý (2007) přichází s odlišným pojetím obsahu neverbální komunikace než Tegze. Tegze (2003), který vymezuje pět oblastí zájmu neverbální komunikace:

1. Komunikace činy- ty poukazují na soulad, nebo nesoulad prožívání, chování a jednání člověka s postoji, názory apod.
2. Oblast vlastních produktů člověka- výpovědní hodnota o autorovi uměleckého nebo tvořivého počínu
3. Konzumace cizích produktů- výpovědní hodnota výběru předmětů a aktivit, které přicházejí z vnějšku (oblékání, četba)

4. Řeč těla- analýza tělesných projevů je považována za stěžejní a nejzajímavější oblast, ale zároveň je nejkomplikovanější
5. Studium vztahů mezi individuálním a obecně sdíleným pohledem na život, míra jejich souladu a nesouladu, míra synergičnosti účastníků procesu nebo antagonismus jednotlivce a celku ve větších časových úsecích- (řadíme sem kulturu, malířství, literaturu, hudbu apod. – jedná se o jakési dokumenty vývojových etap lidstva a civilizace)

Černý (2007, s. 18) ale uvádí: „ *Podle některých názorů patří mezi neverbální komunikační prostředky i artefakty (umělé prostředky, příklad oděv a kosmetika). Spíše je ale sociální psychologie považuje za odvozené od verbální, případně masové komunikace.*“

Někdy je neverbální komunikace ztotožňována s mimikou. Podle Mareše a Křivohlavého (1995) je toto pojetí zcela chybné. Neverbální komunikaci nelze omezovat pouze na projevy v oblasti obličeje. Rozsah neverbální komunikace je výrazně širší. Zahrnuje projevy celého těla.

2.4. Teorie neverbální komunikace

Teorie neverbální komunikace je tvořena třemi významnými modely, které se navzájem doplňují. Těžiště první teorie spočívá v komunikační rovnováze osob. Pro počáteční fázi komunikace je většinou typické, že jedna z komunikujících osob chce být osobnější. Vždy je nutné vytvořit určitý kompromis (kompenzace vztahů), k němuž komunikující dospějí také prostřednictvím neverbální komunikace (např. zvětšením vzdálenosti, mimikou).

Druhá teorie je rozšířená o složku emocí a zdůrazňuje kognitivní zpracování signálu. V některých případech není reakcí na přítomnost druhé osoby kompenzace, ale tzv. reciprocita, která se projevuje totožnou odpovědí komunikujícího. Pro slovo reciprocita lze použít synonymum „vzájemnost“. Reciprocita vždy vede k větší intimitě komunikujících. Kognitivní hodnocení probíhá vědomě, jedinec během něho musí vyhodnotit podnět a rozhodnout, zda je subjektivně hodnocen pozitivně, nebo negativně. Na základě tohoto posouzení se rozhoduje, jestli zareaguje kompenzačně, nebo reciprocitně. Tato teorie také pracuje s tzv. podprahovým podnětem, který

nezpůsobí změnu emocionálního stavu (změní se např. pouze průměr zornic). Kritika teorie reciprocit pracuje dále s prvkem očekávání, který má velký význam při vzniku emocionálního vzrušení. V případě, že se naše očekávání o neverbálním projevu neodlišuje od skutečnosti, nemá toto chování vliv na naše emocionální vzrušení. Podle míry odlišnosti očekávání a skutečnosti reaguje jedinec opět buď reciprocitou (odlišnost je malá), nebo kompenzací, při níž vznikají negativní emoce (velká odlišnost).

Třetí teorie uchopuje teorii nonverbální komunikace nejkomplexněji. Vychází z několika různých prvků. Jedním z nich jsou funkce neverbální komunikace. Zcela zřejmá je informační funkce, jež se skládá z komunikativní a indikativní funkce. Tyto funkce se navzájem odlišují. Křivohlavý (1988a, s. 109) charakterizuje komunikační funkci takto: „[...] má zcela určitý vědomý záměr (intenci). Jakmile je tohoto záměru dosaženo, příslušný nonverbální projev mizí (příkladem může být letmý pohled na hodinky, který končí, jakmile bylo účelu dosaženo).“ Naopak indikativní funkce je bez určitého záměru. Další funkce, pro něž je charakteristické, že probíhají nezávisle na vůli člověka, jsou funkce řídicí a sjednocovací. V životě se s řídicí funkcí můžeme setkat např. při regulaci vzdálenosti mezi lidmi. Na základě sjednocovací funkce můžeme určit, do jaké míry je vztah k určité osobě intimní nebo cizí. „*Nápadná je zvláště tam, kde jde o vmlouvání se v přízeň nebo o snahu vzbudit pozornost, případně i zalíbení u někoho, udělat dojem atp. Intimita vyjadřuje otevřenost jednoho člověka k druhému a tzv. stupeň sjednocení,*“ (Křivohlavý 1988a, s. 110)

Zejména skrze paralingvistické prostředky je realizována tzv. mocenská funkce, která je např. přítomná při udělování rozkazů, ovlivňování ostatních. Tato funkce není výhradně záležitostí dominantního jedince, ale lze ji spatřit i u osob v submisivním postavení (např. hraná zkroušenost). Poslední funkce, se kterou tato teorie pracuje, je tzv. předmětná funkce. „*Nonverbální projevy je možno sledovat i tam, kde mají zcela neosobní charakter. Tak se například lékař „intimně“ blíží tělu pacienta, když prohlíží bolavé místo.*“ (Křivohlavý 1988a, s. 110)

Dalším prvkem, se kterým tato teorie pracuje, je sociální pozadí, které se skládá ze situačních faktorů (vztahy mezi lidmi), osobnostních faktorů (věk, povaha, pohlaví aj.) a z předcházející zkušenosti s osobou, se kterou komunikujeme. Posledním prvkem jsou tzv. zprostředkující mechanismy. Jedná se o zvyky, automatické způsoby chování,

kognitivní pojetí situace, ale také o emociální indukci (analogická změna vzrušení u dvou osob). (Křivohlavý, 1988a)

2.5. Multikulturní společnost a neverbální komunikace

Dnešní společnost lze bezesporu charakterizovat slovem multikulturní. Tato společenská různorodost je vidět zejména ve Spojených státech, které jsou v tomto směru velmi otevřené a dokážou z této rozmanitosti profitovat. Přesto je nutné si uvědomit, že mezi kulturami jsou určité rozdíly, které je třeba znát, a vědět, že tyto rozdíly mají vliv na průběh komunikace. Tím lze předcházet mnohým nedorozuměním. Průcha (2010) uvádí, že velikost komunikační bariery závisí především na tom, jak velké jsou odlišnosti mezi kulturami. Platí pravidlo, že čím odlišnější jsou kultury, tím můžeme předpokládat větší výskyt komunikačních bariér. Charakter bariery také ovlivňuje fakt, zda je v komunikaci užít jazyk mateřský či nikoli.

Podle DeVita (2001) je velkým problémem společnosti egocentrismus, který máme každý v sobě. Lidé mají tendenci vidět ostatní kultury skrze optiku své kultury, která se stává jakýmsi měřítkem pro hodnocení. Je důležité uvědomit si, že lidé vždy považují svoji kulturu za lepší. S tímto problémem úzce souvisí tzv. etnofaulismy⁷, které jsou podle Průchy (2010) projevem kulturních stereotypů a vyskytují se v každé kultuře.

Mnoho neverbálních projevů je závislých na kultuře, a proto mohou mít odlišnou podobu. Takovéto projevy jsou označovány jako kulturně vázané neverbální vzory. V odborné literatuře se můžeme setkat také s označením emické projevy. (Křivohlavý 1988b)

Některé projevy mohou být i přes odlišnost kultur shodné. Tyto projevy jsou označovány jako kulturně nevázané neverbální projevy (tzv. etogramy). Příkladem takového projevu je například vítání přátel, při němž dochází v každé kultuře ke stejným změnám (např. vytáhnutí obočí, široké rozevření očí, povytažení úst). (Křivohlavý, 1988b).

⁷ Etnofaulismy-slova, kterými příslušníci určité kultury označují příslušníky jiné kultury. Pojmenování vzniká na základě mentality, zvyku, odívání apod. (např. Vietnamci- rákosníci, Rusové- Ivani). (Průcha 2010, s. 65)

2.6. Součásti neverbální komunikace

Neverbální komunikaci můžeme rozčlenit na základě dvou kritérií. Častěji používaným kritériem pro třídění je podle Černého (2007) prostředek, kterým se sdělení předává. Na základě toho rozeznáváme proxemiku, posturologii, kineziku a gestiku, mimiku, haptiku, paralingvistiku, komunikaci očním kontaktem a vzezřením člověka. Ve své práci budu dále vycházet z tohoto dělení.

Jako další možné hledisko, podle něhož lze dělit neverbální komunikaci, uvádí Černý (2007, s. 19): „[...] *druh komunikačního spojení, kanálu, jímž neverbální sdělení probíhá, tj. druh smyslového orgánu, jímž příjemce neverbální sdělení dekoduje. Ty mohou být povahy optické, taktilní, akustické, ale také čichové a chuťové [...]*“

2.6.1. Mimika

Tegze (2003) označuje mimiku jako samostatný „orgán“ sociálního kontaktu. Nejenom, že zejména podle obličeje rozpoznáváme druhé, ale obličej je také velkým zdrojem informací o prožitcích osob. V dnešní době se setkáváme s imitací mimických výrazů také v psaném textu. Jedná se o smajlíky (tzv. emoticons, smile faces), kteří pomáhají čtenářům správně pochopit smysl sdělení. Křivohlavý (1988a, s. 34) doplňuje: „*Nejsou to jen emoce, co je možno pozorovat v obličeji. Pravdou je, že mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (například tzv. zdvořilostní úsměv) a tzv. instrumentální pohyby (např. výrazy v obličeji při kýčání).*“ Při čtení výrazu obličeje je nutné vnímat i pohyby nejmenších mimických svalů. Mimický projev je také ovlivněn postavením obličejových kostí a také funkčními vlastnostmi pokožky (např. pružnost). Tegze (2003) připomíná, že mimické projevy ovlivňují také charakter komunikace. Pokud komunikujeme s člověkem, který nepoužívá mimiku, může to vést k pocitu nejistoty, protože nám jedinec skrze ně neposkytuje zpětnou vazbu a pro nás je proto takováto komunikace nepřehledná. V každé situaci je nutné vnímat mimické projevy ve vztahu k obsahu verbálního sdělení a vyvarovat se interpretace izolovaných projevů, vždy je nutné vnímat situaci komplexně. Vávra (1990) hovoří o tzv. obličejových formulích, které zachycují části obličejového projevu. Každý projev se skládá z funkčních jednotek. Jednotkou může být jednak projev jednoho či více mimických svalů, ale také části mimického svalu. U každého výrazu můžeme určit, která funkční jednotka je dominantní. Význam vedlejších funkčních jednotek ovšem není

zanedbatelný. Také může změnit význam mimického výrazu. Vždy se v různých mimických projevech, které mají stejný význam, objevuje alespoň jedna společná funkční jednotka. Tento jev označujeme jako mimický paralelismus. Jako příklad uvádí Vávra (1990, s. 85) mimický projev hněvu: *„Za hněv se zpravidla považuje jak výraz s pevně se přimykajícími rty, tak výraz s vyceněnými zuby. Co je jim ovšem podle formulí společné, to jednoznačně spočívá v oblasti nosního kořenu.“* Pojem mimické homologie naopak označuje mimický projev, v němž nenajdeme žádnou dominantní funkční jednotku. Takovýto projev má několik různých interpretací.

2.6.1.1. Funkce obočí a nosu v neverbální komunikaci

Při každém setkání lidí dochází během prvního očního kontaktu také k pozvednutí obočí. Černý (2007) uvádí, že se jedná o vrozený pohyb, jehož funkcí je upoutat pozornost druhého a koncentrovat ji právě do oblasti obličeje, zejména očí. Dokládá to tvrzením, že se s tímto velmi rychlým pohybem, který probíhá mimo naše vědomí, setkáváme u všech kultur a také u primátů. Pohyby obočí používáme k vyjádření mnoha skutečností. Například k vyjádření souhlasu, navázání kontaktu, zdůraznění či neúměrného tlaku zvenčí. Tegze (2003) doplňuje, že s pohyby obočí se setkáváme ve velkém množství situací, např. pláč, obrana z nespravedlivého nařčení, snaha někoho ovlivnit. Povytažení nosu má vcelku jednoznačný výraz. Ve většině případů se jedná o projev nelibosti, ale můžeme se setkat se situacemi, v nichž tento projev souvisí s projevem agrese.

2.6.1.2. Emoce

Mimika nás nejčastěji informuje o emočním naladění člověka. Žádný jiný druh neverbální komunikace nám nepřinese tolik informací o emočním stavu člověka. Ty nás většinou informují spíše o intenzitě emocí. Mareš a Křivohlavý (1995) vymezují několik zón, v nichž jsou určité emoce snadno čitelné. Například oči nás informují o strachu a smutku, dolní část obličeje zase o prožívaném štěstí. Je zajímavé, že s výjimkou rozčilení můžeme emoce zaznamenávat v jedné zóně. Rozlišujeme pravé emoce, které jsou autentickými projevy, a hrané emoce, v nichž se snažíme stylizovat (např. předstíráme, že jsme smutní).

2.6.1.2.1. Vybrané emoční projevy

Tegze (2003) upozorňuje, že úsměv a smích mají v sociálním kontaktu významnou roli, avšak mnohdy mohou mít rozdílné důsledky. Úsměv funguje jako prostředek redukce napětí, které vzniká při kontaktu. Mimo to je také signálem úspěšného navázání kontaktu. Smích může ale vést naopak k nárůstu napětí, protože v některých situacích může být interpretován jako pobídka ke kontaktu, který nemusí být pro druhého příjemný.

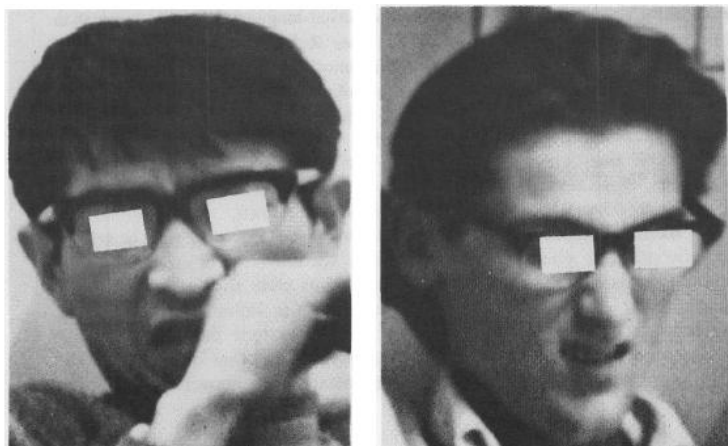
Lewise (1989) rozlišuje tři typy úsměvů, prostý, horní a široký. Tyto úsměvy jsou společností hodnoceny pozitivně, avšak setkáváme se i s falešnými, nepřátelskými a úzkostnými úsměvy, jejichž hodnocení je negativní. Prostý úsměv může dosahovat různé intenzity. V závislosti na jeho intenzitě můžeme vyčíst různé významy úsměvu. Projevem nervozity a nejistoty je prostý úsměv nižší intenzity, proto je dobré snažit se tento úsměv eliminovat v případě, že chceme na někoho zapůsobit. S jeho pozitivním vlivem se můžeme setkat v učitelské praxi. Pokud je ve třídě žák, který neverbálně dává najevo svoji nejistotu, právě prostřednictvím prostého úsměvu nižší intenzity z něj můžeme tuto nejistotu částečně sejmout. Prostý úsměv vyšší intenzity je již projevem důvěry a bližších vztahů k druhým (např. sousedský vztah). Je zajímavé, že pokud člověk přimhouří oči, je tento úsměv vnímán jako intenzivnější. Podstatná u horního úsměvu není skutečnost, že při úsměvu jsou poodhaleny horní zuby, ale právě skutečnost, že spodní zuby jsou zcela ukryty. To souvisí s evolučním vývojem. U šimpanzů jsou odkryté spodní zuby signálem agrese, naopak jejich zakrytí, jako je tomu u člověka, vyjadřuje vstřícnost a přátelskost. Horní úsměv nižší intenzity vyjadřuje větší přátelskost než prostý úsměv. Pro tento typ úsměvu je typické, že zuby jsou při úsměvu sevřeny a odkryta je pouze část zubů horního patra. Při horním úsměvu vyšší intenzity jsou koutky více povytaženy, oči jsou přivřené a úsměv je širší. Lze říci, že význam tohoto úsměvu, který je ze všech úsměvů nejčastěji předstíraný, je multifunkční. Nejenom že jeho prostřednictvím vyjádříme přátelskost a potěšení, ale také pochybnost či úžas. Radost a štěstí lidé vyjadřují širokým úsměvem. Jedná se o úsměv s největší intenzitou, který se velmi snadno přenáší na druhé. Vždy je nutné zvážit, který úsměv je vhodný vzhledem k dané situaci. Volba nevhodného úsměvu by mohla vést ke zmatení druhých a zanechat v nich špatný dojem o osobě.

Jedním ze signálů agrese je zamračené čelo. Tegze (2003) připomíná, že tento projev může být i reakcí na neúměrný vnější tlak, jenž je na jedince kladen.

2.6.1.3. Ekmanovy výzkumy

Paul Ekman (2003) provedl výzkum, během kterého osobám předložil fotografie lidí, kteří prožívali různé emoce, a oni museli určit, co právě osoba prožívá. Lidé měli k dispozici seznam emocí, z něhož mohli vybírat. Použití tohoto seznamu však nebylo povinné. Následně se zjišťovalo, u kterých emocí se popisek shoduje prožívaná emoce s označením osob. Výsledkem této studie bylo zjištění, že lidská tvář dokáže vyjádřit pouze šest základních emocí- štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv a znechucení. U ostatních emocí, které nejsou pevně zakotvené a vznikají kombinací těchto základních emocí, docházelo často k záměně. Křivohlavý (1988a) tyto sekundární emociální výrazy, které více podléhají kulturním a společenským vlivům, označuje jako tzv. mnohomodální. Ke změně výrazu v obličeji dochází ve velmi krátké době (1/8-1/5 vteřiny). Tento děj se nazývá fúze (splnutí) výrazů.

Ekman (2003) se také ve svých výzkumech zabýval otázkou, zda jsou výrazy v obličeji univerzální. Americkým a japonským vysokoškolákům byl promítnut film. Část filmu sledovali studenti sami a část v přítomnosti výzkumného asistenta, s nímž mluvili o jeho zkušenostech. Jejich obličejové výrazy byly nahrávány a následně analyzovány. Bylo zjištěno, že v době, kdy sledovali film sami, byly projevy amerických i japonských studentů totožné. V přítomnosti asistenta se Japonci snažili více zakrýt své pocity, které v nich film vyvolával. Závěrem této studie je tvrzení, že výraz pro každou primární emoci je univerzální, avšak rozdíl je v tom, co každá kultura vštípí jedinci o řízení a kontrole svých emocí.



Obrázek 1- Projevy japonského a amerického studenta během sledování filmu (zdroj: Ekman 2003)

2.6.1.4. Lhaní a techniky ovlivňování mimiky

Ve společnosti se můžeme setkat s mnoha situacemi, kdy je žádoucí, aby jedinec uměl předstírat emoce a oklamal druhé. Nejznámějším případem je hra pokeru, od níž se odvozuje psychologické označení pro jedince, kteří umí ovládat zejména mimické projevy, tedy „a poker-faced person“.

DeVito (2001) vymezuje čtyři základní techniky, s nimiž můžeme ovlivňovat naše mimické projevy. Tyto techniky úzce souvisí s tím, jaké nároky na nás klade společnost v oblasti projevování emocí. V životě se dostáváme do situací, kdy se snažíme naše projevy zesílit či zeslabit (např. skrývání škodolibých úsměvů či výrazné povytažení obočí při překvapení). Toto jsou dvě nejčastěji používané techniky. Třetí technikou je snaha o neutrální projev. Nejzajímavější technikou z hlediska psychologie je ovšem maskování pocitu opačným pocitem.

2.6.1.5. Dítě a mimika

Schopnost mimických projevů můžeme pozorovat již u novorozeňat. Během vývoje se zlepšuje schopnost tyto projevy interpretovat a také se s rostoucím věkem začíná objevovat více strojených výrazů. V případě některých vývojových poruch nejsou však tyto schopnosti plně vyvinuty. Příkladem může být např. autismus, který postihuje zejména sociální sféru života. Autistické dítě není interpretovat tyto výrazy. Mnohdy ani neodlišují živé bytosti od neživých věcí.

Zpočátku se dítě orientuje podle postavení zubů, rtů a jazyka při řeči. U novorozenců se objevuje tzv. nesociální úsměv. Je zajímavé, že tento reflexní typ

úsměvu se objevuje ve spánkové fázi REM⁸. Ve třech měsících se objevují první úsměvy, které nejsou reflexní, ale jsou již reakcí na nějaký významný podnět. Tím je nejčastěji lidský hlas. O tomto úsměvu stále nelze mluvit jako o sociálním. Vyvolávají ho jakékoli kontrastní předměty. Zhruba ve čtyřech měsících věku dítěte se repertoár dětských projevů výrazně rozšiřuje. Ve dvou letech je už dítě schopné orientovat se ve výrazech lidí. Významným obdobím je pozdní školní věk. V tomto období se dítě přestává orientovat podle tzv. externích rysů (např. účes, barva vlasů) a začíná se orientovat podle tzv. interních rysů (např. postavení nosů a očí). (Doherty-Sneddon, 2005)

2.6.2. Proxemika

Proxemika je část neverbální komunikace, která se zabývá uspořádáním, pohybem a také orientací jedince v prostoru. Černý (2007) proxemiku také nazývá jako tzv. sympatickou vzdálenost. Pojmem proxemita označujeme konkrétní měřitelnou vzdálenost mezi lidmi. Každý jedinec má svoji individuální hranici, která je ovlivňována kromě osobní charakteristiky člověka, také rasou a kulturou. V evropském prostředí se doporučuje dodržovat odstup zhruba jednoho metru. Tato vzdálenost, která je nazývaná jako tzv. osobní zóna, je menší u jižanských národů. Lewis (1989) se snažil v jednom svém pokusu dokázat, že znalost osobních zón ostatních kultur může ovlivnit naše hodnocení danou kulturou. Pokus byl zcela jednoduchý. Jedné skupině anglických studentů byly sděleny informace o velikosti osobní zóny u Arabů, druhá skupina tyto informace nedostala. Po seznámení obou skupin s Araby byla skupina, která byla informovaná o velikosti osobní zóny u Arabů, hodnocena jako sympatičtější.

Překročení osobní zóny vede k nepříjemnému pocitu či dokonce k pocitu nebezpečí. Křivohlavý (1988a) považuje toto tvrzení za ne zcela pravdivé. Překročení osobní zóny může být interpretováno jako projev agrese v případě, že ji překročí osoba stejného pohlaví. Avšak pokud ji překročí osoba opačného pohlaví, jedná se o snahu o navázání bližšího kontaktu. Lewis (1989) upřesňuje, že ženy nemají tak velkou obavu z bližší přítomnosti osoby stejného pohlaví jako muži, takže v nich toto překročení hranice nevyvolává tak silný pocit agrese, ale spíše pouze nepříjemný pocit. Odlišnou

⁸ REM (Rapid Eye Movement) v této části spánku, během které dochází k rychlým pohybům očí za víčky, se většinou lidem zdají velmi živé sny

potřebu prostoru můžeme vidět také při běžném gestu podání ruky při seznámení. Je také patrný vztah mezi velikostí prostředí, v němž žijeme, a potřebou prostoty při tomto gestu seznámení. Lidé, žijící na vesnici si udržují větší odstup a při podání ruky se mírně natáhnou a předkloní, kdežto vzdálenost u městských lidí je při seznamování menší (viz obrázek č. 2). Lewis (1989) dále upozorňuje na mylnou představu, že hranice osobní zóny mají podobu bubliny. Za vhodnější připodobnění považuje tvar válce, v jehož středu se nachází člověk, a směrem od pasu dolů se válec mírně zužuje. Důležité je, že okraj válce je proměnlivý v závislosti na charakteru vztahu, který máme s danou osobou (viz obrázek č. 3).

Podle Černého (2007) lze hodnotit proxemitu různými způsoby. Nejčastěji ji hodnotíme prostřednictvím zrakového kanálu, méně často např. skrze čichový nebo sluchový kanál. V případě, že spolu komunikují lidé s navzájem odlišnou potřebou vzdálenosti mezi komunikujícími, dochází k tzv. proxemickému tanci, během něhož se každý komunikující snaží dosáhnout své optimální vzdálenosti. Řešením tohoto proxemického konfliktu spočívá v nalezení vzdálenosti, která je kompromisem a je příjemná pro oba. Vzdálenost mezi lidmi však nelze chápat pouze jako vzdálenost v horizontální rovině, tedy jak daleko od sebe lidé stojí, ale také ve vertikální rovině, tedy jak vysoko je osoba nad ostatními (např. zda oba komunikující stojí či sedí, terénní nerovnost). Rozhodujícím bodem je vzdálenost očí. Příkladem může být řečník, který stojí na vyvýšeném místě, a ještě před sebou má řečnický pultík. Ten funguje jako bariéra a umocňuje jeho pocit bezpečí. Křivohlavý (1988a) upozorňuje, že odlišné vertikální postavení má jiný efekt u dospělých než u dětí. Zatímco u dospělých vyvolává odlišná úroveň očí pocit klidu, u dětí naopak nejistotu. S odlišným vertikálním postavením se často setkávají lékaři či učitelé. Pro děti je vždy přínosné, když dojde k vyrovnání úrovně očního kontaktu.

Velmi důležitou součástí proxemiky je také postavení v prostoru. Postavení při komunikaci závisí na pohlaví a vztahu ke komunikačnímu partnerovi. Pokud komunikujeme s osobami, k nimž máme kladný vztah, je postavení u žen a mužů odlišné. Muži většinou zaujmají čelní postavení, ale ženy se staví mírně od čelní pozice. Odlišné je také postavení při prvním setkání. Pokud se poprvé setkáváme s ženou, je vhodné zaujmou nejprve postavení čelem, poté mírně uhnout do boku.

U mužů je nejdůležitější, abychom nezaujímali v žádném případě postavení čelem. Postupujeme opačným způsobem než u žen. Tedy nejprve zaujmeme boční pozici a postupně se přesouváme do čelní pozice (viz obrázek č. 4, č. 5, č. 6). (Lewis, 1989)

2.6.2.1. Druhy osobních zón

Stuart Hall rozlišil v polovině 20. století čtyři druhy zón- intimní, osobní, společenskou a veřejnou vzdálenost (viz obrázek č. 7). U Vávry (1990) se můžeme setkat s označením distanční okruhy. Nejmenší vzdálenost, 15-30 cm, je u intimní zóny, do níž pouštíme jen nejbližší. Pro tuto zónu je typický partnerský a rodičovský vztah. Osobní zónu můžeme vymezit ve dvou různě velikých oblastech. První oblast je do 45-75 cm a lze ji považovat za „intimnější“. Druhá oblast je od 75 cm do 1,2 m a v tomto rozmezí se pohybují osoby (jednak přátelé, jednak cizí osoby), s nimiž se setkáváme během dne. V sociální zóně se vzdálenost zvětšuje na 1,2- 2,1 metru. Tato vzdálenost navazuje pocit bezpečí (např. při jednání, diskuzi). Ve školství se můžeme setkat s veřejnou zónou. Jako minimální vzdálenost jsou obvykle uváděny necelé 4 metry, ale můžeme se setkat i s 8 metry. Podmínkou je, aby byla postava bez obtíží vidět (např. učitel, herec v divadle). Uvedené vzdálenosti je nutné vnímat pouze jako orientační. Každá publikace vymezuje vzdálenosti trochu odlišně. Není pravidlem, že se komunikace odehrává pouze v jedné zóně. V životě se setkáváme se situacemi, v nichž se lidé snaží proniknout jak do bližší, tak do vzdálenější zóny. Snaze dostat se do bližší zóny se můžeme bránit technikou tzv. odhlížení, tedy odvracení tváře. Je vhodné, abychom kontrolovali, v jaké jsme vzdálenosti od druhých, a vyvarovali se narušení jejich osobní zóny.

2.6.2.2. Teritoriální chování

S proxemikou souvisí také teritoriální chování, jehož funkcí je chránit majetek a území. Impulsem ke studiu proxemiky bylo právě teritoriální chování zvířat. Ačkoli jsme na vyšším vývojovém stupni, musíme řešit obdobné problémy, jako mají zvířata (např. lepší podmínky pro život, vhodný partner). Vito (2001) hovoří o třech druzích značkování teritoria, které provádějí také lidé. Nejrozšířenějším druhem značkování jsou znaky, které mají podobu např. různých ochranných známek či monogramů. Dáváme jimi najevo, že nám něco patří. Příkladem tzv. centrálního značkování je např. položení knihy na lavici. Dalším typem je tzv. hraničního značkování, které vymezuje

určitý prostor. Běžně se s hraničním značkováním setkáváme v podobě např. parkovacího místa nebo plotu domu. Pease (2001) uvádí jako jeden z nejčastějších teritoriálních signálů opírání se o předmět, který vlastníme. Pokud se ale o náš majetek opře někdo cizí, jedná se o zastrašování majitele. Tento druh chování je nejvíce patrný u partnerských dvojic (např. vedení za ruku) a u osob zastávajících vedoucí pozice (např. ve filmech je často záběr na vedoucího, který má nohy na stole). Dobrá znalost teritoriálního chování mnohdy usnadňuje např. vyjednávání obchodních zástupců. Pokud přijde zástupce na jednání a zeptá se „čí je ta židle“, předchází tím narušení cizího teritoria a vytváří pozitivní první dojem.

2.6.3. Haptika

Termínem haptika označujeme tělesný kontakt⁹, který je vnímán prostřednictvím smyslových receptorů. Dnes je hmat vnímán jako komplex jednotlivých receptorů v kůži, nikoli jako jeden smyslový orgán, jak tomu bylo dříve. Tělesný kontakt rozlišujeme přímý, během něho dojde ke vzájemnému kontaktu kůže komunikujících (např. podání rukou), a nepřímý, při kterém se kůže navzájem nedotýkají (např. pohlazení člověka po rameni, který má na sobě svetr). Doteky můžeme dělit také podle jejich významu na přátelské (např. pohlazení) a nepřátelské (např. facka). (Křivohlavý, 1988a)

Doherty- Sneddon (2005) uvádí, že oproti primátům se navzájem mnohem méně dotýkáme. Příčinou je skutečnost, že k vyjádření emocí a vzájemných vztahů používáme spíše slova, která nahrazují vyjádření tělesným kontaktem. Intenzita a délka dotyku závisí na vztahu mezi komunikujícími. Důležitým faktorem je také pohlaví. U každého pohlaví existují partie, v nichž je vhodné vyhnout se kontaktu. Lewis (1989) pro snazší orientaci v těchto oblastech vytvořil schéma, v němž jsou zakresleny různé stupně obezřetnosti v jednotlivých partiích (viz obrázek č. 8).

2.6.3.1. Dítě a haptika

Pro vývoj dítěte je dotyk velmi důležitý. Je zdrojem tělesné, emoční, sociální a intelektuální pohody dítěte a není také pochyb o jeho terapeutických účincích. Pokud je dítěti odepřen tělesný kontakt, může být citově deprivované. Kontakt dítěte

⁹ Někdy se setkáme s označením taktilní dotek (Křivohlavý 1988a)

s matkou po porodu je velmi důležitý nejen pro dítě, ale také pro matku. Pokud nedojde do několika hodin ke kontaktu s dítětem, hormonální předpřipravenost matky plnit svoji roli klesá. Během vývoje dochází k poklesu frekvence tělesných kontaktů. Snižuje se také vnímaná intenzita doteku. Během vývoje se dítě učí pravidla, ve kterých situacích je dotyk žádoucí a ve kterých ne. To závisí na několika faktorech. V některých situacích může být dotyk vnímaný jako ohrožující, v jiných jako neutrální nebo příjemný (např. strčení v metru je vnímané jako nutný důsledek situace, ale bezdůvodné strčení je chápáno negativně). U dětí je v podstatě tolerováno jakékoli chování, ovšem pouze do určitého věku. Poté je dítě nuceno, aby přijalo pravidla společnosti. (Doherty-Sneddon, 2005)

Vávra (1990) nesouhlasí s tvrzením, že tzv. dotykového dialogu, jinak řečeno vzájemné komunikace prostřednictvím dotyků, nejsou novorozenci schopni. Dítě je od svého narození bezesporu příjemce doteků, ale také i jejich strůjcem (např. přitiskne se k matce, reflexivně uchopí prst).

2.6.4. Posturologie

S tzv. analytickou posturologií je spojeno jméno F. Deutsche, který se zasadil o to, aby posturologie byla plnoprávným oborem. Deutsche vytvořil tzv. posturogramy, které zachycují postavení těla, a byly primárně určeny zejména psychologům pro psychoterapii. Z postavení těla můžeme také vyčíst míru zaujetí či postoj partnera k předmětu komunikace. V posturologické terminologii jsou důležité zejména termíny kompozice, konfigurace a pozitura. Termínem konfigurace označujeme postavení těla v jedné ze třech základních poloh (stoj, klek, leh). Počet konfigurací není pevně určený. Každý odborník zastává jiný názor na tuto problematiku. Termín kompozice zahrnuje pouze vzájemný vztah dvou částí těla v jedné ze základních pozic. Křivohlavý (1988a, s. 61) definuje pozituru jako: *„[...] celek, který udává jednak základní tělesnou polohu, jednak polohovou konfiguraci všech částí těla.“* Poloha těla je ovlivňována společností. Ve společnosti je po nás vyžadováno, abychom např. seděli vzpřímeně s rameny dole, ale takováto pozice nám nemusí být příjemná, tudíž ji zaujímáme, pouze pokud je to vzhledem k okolnostem nutné. Dalším důležitým faktorem je temperament, kultura, charakter vztahu mezi lidmi a také momentální psychický stav. (Křivohlavý, 1988a)

Tzv. kongruencí poloh dáváme najevo, zda souhlasíme s účastníky interakce či nikoliv. Příkladem ze života je např. spor, v němž každý komunikující zaujme jinou konfiguraci částí těla. Souhlas vyjádříme zaujmutím stejné pozice. Křivohlavý (1988a) však upozorňuje, že je třeba brát v úvahu také osobní zvyk, tudíž se konfigurace může drobně lišit. Lewis (1989) doplňuje, že zaujmutím shodné polohy jako náš komunikační parter zvyšujeme sympatie, které u něj vyvoláme. Toto tvrzení dokládá svými výzkumy, z nichž vyplynulo, že napodobením polohy zvyšujeme naše šance na úspěch až o 50%. Tato pozice je označována jako tzv. poziční odezva.

2.6.5. Kinezika

Kinezika, jinak nazývaná také jako kineziologie nebo kinetika, která se zabývá studiem pohybů, vznikla ke konci 60. let 19. stol. Za základní jednotku kineziky je považovaný tzv. kin. Několik kinů tvoří tzv. kinemorf. Kinemorfická konstrukce představuje nejvyšší jednotku kineziky. K zaznamenání sledovaných pohybů byly vyvinuty různé systémy značek (např. SCAN). Chironomie, nebo také chiologie, je část kineziky zabývající se pohyby rukou. Pro život hluchoněmých je chironomie obzvlášť velmi důležitá. Její součástí je totiž znaková řeč. Pohyby dělíme na pravé a nepravé, které jsou označovány jako tzv. parakinetické projevy. Křivohlavý (1988a, s. 66) popisuje funkci parakinetických projevů těmito slovy: *„Jde v nich v podstatě o nonverbální signály, které určují, jak mají být jiné, pravé pohyby interpretovány.“* Kinezika zkoumá nejenom jaká končetina a jak dlouho se pohybuje, ale všímá si také, kdy pohyb dosáhl vrcholu, jaká byla jeho rychlost a zrychlení. Takto analyzovány nejsou pouze pohyby jednotlivce, ale také pohyby celé skupiny. Stejně tak, jako jsou napodobovány pozice těla, jsou napodobovány také pohyby. Studie napodobování pomáhá psychologům lépe rozpoznat vyčlenění jedince ze skupiny. Podle délky pohybů rozeznáváme bodové činnosti, jejichž délka se pohybuje v řádu sekund, a pohybové pozice, ty trvají max. 20 minut a pohybové prezentace, které trvají několik hodin. (Křivohlavý, 1988a)

2.6.6. Gesta

Gesta, jež tvoří část kineziky, mají vysokou vypovídající hodnotu. Ve společnosti vládne představa, že se gesta týkají pouze rukou, ale není tomu tak. Gesta mohou být vyjádřena pomocí různých částí těla, ovšem ve většině případů jsou vyjádřena právě

rukama. Gesta mají většinou doprovodnou funkci verbálního projevu, ale mohou také sama o sobě vyjadřovat určitá sdělení. V porovnání s verbálním projevem lze říci, že jsou gesta důraznější a také jimi často vyjádříme sdělení rychleji a efektivněji (např. zjednání pořádku bouchnutím do stolu). Gesta dělíme na vědomá a nevědomá. Jak již bylo řečeno v kapitole 1. 7. Negativní jevy v komunikaci, dostávají se gesta do rozporu se slovy. Tato desynchronizace se stala předmětem zájmu psychologů, kteří se zaměřují zejména na vliv gest na atmosféru komunikace a na hledání vztahu k účastníkům komunikace. Gesta jsou nejvíce kulturně závislá. Můžeme se u nich setkat s celou řadou specifik. Například Arabové při gestikulaci používají celé tělo, ale konzervativní Angličané gesta omezují pouze na oblast dlaní. (Křivohlavý, 1988a)

2.6.6.1. Vybraná gesta

Znamením pravdivosti a upřímnosti je ukázání dlaní. Tento počín je nevědomý, ale můžeme se setkat také s vědomým odkrýváním dlaní, jehož cílem je manipulace s komunikujícím. Proto je vždy nutné pečlivě sledovat všechny neverbální projevy, které na toto falešné gesto upozorní. Podle orientace dlaně rozpoznáváme také nadřazenost (dlaň směřuje dolů), podřízenost (dlaň směřuje nahoru) a také agresivitu (dlaň je sevřená v pěst, pouze ukazováček je natažená jako by na něco ukazoval). Pokud je člověk nervózní, zkříží ruce na prsou. S tímto gestem se v různých modifikacích setkáváme během života. V dětství se schováváme za předměty. V určitém věku je toto chování nepřipustné a dítě si osvojuje gesto zkřížených rukou. Toto gesto se postupem věku naučíme skrývat, aby nebylo tak nápadné (např. chytíme se před tělem za loket nebo spojíme ruce před tělem, čímž vytvoříme částečnou bariéru- viz obrázek č. 9, č. 10). Zkřížení rukou může být také projevem nesouhlasu. Vždy také záleží na provedení gesta. Pokud má člověk zkřížené paže a zaťaté ruce v pěst, jedná se o jasný útočný postoj. V případě, že se při tomto gestu chytíme nad lokty, interpretujeme toto gesto jako signál přesvědčení o platnosti našeho stanoviska a neochotě jej měnit. Zaujmutí gesta je člověku příjemné a vyvolává u něj pocit bezpečí. Některé profese vyžadují, aby prožívaná nervozita nebyla na člověku znát (např. politici, moderátoři, učitelé). K tomu se používá gesto zkřížených paží, při němž se nedotkneme přímo druhé ruky, ale např. kabelky či knihy. Velmi často se setkáváme také s tzv. sbíráním smítek. Toto gesto signalizuje, že člověk má jiný názor, ale nechce jej vyjádřit. O původu běžně používaných gest horizontálního a

vertikálního pohybu hlavy se vedou spory. Vertikální kývnutí hlavy na znamení souhlasu je považováno za vrozené, ale názory na původ znamení nesouhlasu se liší. Přesto je tento horizontální pohyb spíše považovaný za vrozený. Pokud člověk verbálně vyjadřuje souhlas, ale pohybuje přitom horizontálně hlavou, jsou jeho slova málo věrohodná. Čtení významů z postavení hlavy je ve společnosti méně známé. Pokud je hlava mírně nakloněná na stranu, značí to zaujetí. U žen má toto gesto ještě další konotaci- sexuální přitažlivost pozorované osoby. Mírně skloněná hlava je signálem odmítání, nezaujetí nebo dokonce odsuzování. (Pease, 2001)

U žen se vyskytuje tzv. vydávání pevnosti. Vávra (1990, s. 219) jej popisuje těmito slovy: *„Ruka se pozdvihne k vlasům, ale těsně před splývajícími kadeřemi se zastavuje a začne se v zápěstí protáčet uvolněnou dlaní vpřed.“* Vysvětlení tohoto na první pohled nejasného gesta je jednoduché. Jedná se o gesto sloužící k námluvám, protože dlaň je orientována vždy směrem, kde se nachází muž.

2.6.6.2. Podání rukou

Pease (2001) uvádí, že gesto podání rukou má své kořeny již v pravěku, kdy jím chtěli jeskynní lidé ukázat, že nemají v rukou zbraň. Toto gesto se po staletí vyvíjelo až do dnešní podoby potřesení rukou. Podle intenzity stisku ruky rozlišujeme dva typy lidí, tzv. drtiče kloubů a leklé ryby. Na základě stylu podání ruku můžeme usuzovat o dominanci či submisi osoby. Také podle charakteru a směru pohybu ruky při stisku můžeme vyčíst dominanci (dlaň směřuje dolů), submisivitu (dlaň směřuje nahoru) a rovnost mezi komunikujícími (viz obrázek č. 11). Pokud nechceme být v submisivním postavení, použijeme techniku, která nám umožní vstoupit do partnerova intimního prostoru, čímž dojde k narušení jeho dominantního postavení. Podstatou této techniky je vykročení levou nohou směrem k partnerovi, nikoli pravou jak je tomu v životě běžné, a následné ukročení pravou nohou (viz obrázek č. 12). Je důležité vykročit levou nohou, protože v případě, že bychom vykročili pravou nohou, neměli bychom dostatek prostoru k dokončení pohybů. Tímto způsobem můžeme proniknout do intimní zóny partnera. Tato technika však není jediná. Jednodušší je technika zvaná politikovo potřesení rukou či rukavice, při níž položíme druhou ruku na spojené ruce, tím zaujmeme nadřazené postavení my (viz obrázek č. 13). Přátelské vztahy můžeme vyjádřit např. položením ruky na rameno nebo na ruku.

2.6.6.3. Gesta a dítě

V životě se setkáváme s gesty, která mají většinou jednotný význam, ale zvláště děti užívají gesta, jejichž význam je vázán pouze na určitou situaci. Doherty-Sneddon (2005) se domnívá, že se lidé rodí předpřipravení porozumět gestům. Odpověď na otázku, jak probíhá osvojování komunikace u dětí, není jednotná. Obecně se pracuje se dvěma teoriemi. Podle první teorie dospěje dítě na určitou úroveň v ovládnutí gestikulace, která umožní osvojit si řeč. Druhá teorie odmítá jakýkoli vztah mezi verbální a neverbální komunikací. Tato teorie je podporována např. představiteli psychoanalýzy, kteří tvrdí, že neverbální projevy jsou důsledkem diktátu podvědomí. Na vztah mezi verbální a neverbální komunikací ukazuje také skutečnost, že pokud děti častěji používají neverbální signály, jejich slovní zásoba se rychleji vyvíjí. Lze předpokládat, že nově naučený pojem dítě vyjádří dříve gesty než slovy. U kojenců se během prvních měsíců života objevuje vrozené gesto pokrčení ramenou. Do konce období předškolního věku používají děti zejména tzv. pantomimická gesta, která zobrazují konkrétní stavy či situace. Tyto gesta se postupně začínají vytrácet a začínají převládat symbolická gesta. Gesta dětem také usnadňují proces učení (např. s gesty lépe pochopí pohyby vesmírných těles) a slouží jako prostředek vyjádření emocí. Nejednoznačnost panuje také v otázce původu ukazování. Vávra (1990) zastává názor, že se ukazování nevyvinulo s tzv. kleštičkového úchopu, ale že jde o samostatný jev. Podle napnutí ukazováčku rozlišujeme přímé a nepřímé ukazování. U nepřímého ukazování není prst napnut a ruka je výše.

2.6.7. Paralingvistika

Paralingvistika leží na pomezí mezi verbální a neverbální komunikací a zabývá se zvukovými projevy, které nelze zaznamenat. Tyto projevy rozděluje Křivohlavý (1988a) do čtyř skupin. Každá skupina bude stručně charakterizována v následujících podkapitolách.

2.6.7.1. Hlasová dimenze akustického projevu

Hlas je nedílnou součástí naší osobnosti. Zejména jeho zabarvení, které je dáno vrchními tóny řeči, dotváří naši individualitu. Prostřednictvím hlasu dostáváme poměrně jednoznačné signály o psychickém stavu jedince. Hlasový projev je cenným

indikátorem např. u maniodepresivní psychózy¹⁰. Bez problému rozeznáme, zda se pacient nachází v manické, nebo depresivní fázi. Emoční stav ovlivňuje zejména hlasitost a zabarvení hlasu. Ke zkoumání hlasu jsou používány tzv. akustické spektrometry, které zaznamenávají skladbu různě vysokých tónů našeho hlasu.

2.6.7.2. Časové charakteristiky řečového projevu

Délku hlasového projevu neovlivňuje pouze rozsah sdělení, ale také tempo řeči. Vždy je nutné, aby bylo zvoleno vhodné tempo řeči, protože v opačném případě může dojít u příjemce ke špatnému dekódování. V životě se můžeme setkat také s jedinci, kteří mají zvýšené tempo řeči. Je jím diagnostikována tzv. tachyfemie. Jejím opakem je bradyfemie, tedy zpomalené tempo řeči.

2.6.7.3. Interakční vztahy v jazykovém skupinovém projevu

Z hlediska rozhovoru ve skupině je sledovaná relativní délka řeči jednotlivých účastníků. Neméně důležité je sledování pauz hovoru. K zaznamenání délky a frekvence projevu jednotlivých účastníků komunikace slouží tzv. interakční registrátory. S jejich pomocí zkoumáme několik typů časů. Tzv. reakční čas zachycuje dobu, která uběhla od konce promluvy jednoho komunikujícího, do doby, kdy svou promluvu začne další komunikující. Dále je zjišťován tzv. iniciační čas. Tento čas se měří od doby, kdy komunikující ukončí svoji promluvu a očekává, že začne svoji promluvu někdo jiný, ale není tomu tak. Komunikující je nucen pokračovat v hovoru. Tím dochází k tzv. re-take, tedy k znovupřevzetí iniciativy v hovoru. Dalším typem je tzv. čas souběžného hovoru, v němž se zkoumá, kdo začal hovořit v době, kdy hovořil někdo jiný. Dále se také sleduje, kdo přestal v tomto souběžném hovoru dříve hovořit. Posledním typem je čas využitý k rozhovoru, který je obvykle vyjadřován v procentech. Pokud má hodnotu např. 80%, znamená to, že z celkové délky hovoru 20% času komunikující mlčeli a po zbytek doby hovořili. (Křivohlavý, 1988a)

2.6.6.4. Mimoslovní složky akustické projevy

O psychickém stavu jedince nás mohou informovat různé zvuky, které je obtížné zaznamenat. V některých případech tyto projevy ani zaznamenat nelze (např. hlasité

¹⁰ Maniodepresivní psychóza je dušení onemocnění, kdy se u pacienta střídají manické fáze, v nichž je pacient společenský a veselý, s fázemi depresivními, pro které je typická uzavřenost, ztráta zájmu o okolí a o komunikaci s ním

dýchání). Prostřednictvím tzv. fenomenologické analýzy¹¹ bylo zjištěno, že tyto zvuky mají své opodstatnění. Mohou vyjadřovat např. neschopnost pokračovat, pocit zoufalství či studu. Poměrně často se setkáváme s tzv. parazitickými slovy, která v projevu nemají žádné opodstatnění, ale hovořící má nutkavou potřebu tato slova neustále vyslovovat (např. slova jako *tedy*, *takže*). Dalšími mimoverbálními složkami, které ovlivňují projev, jsou pauzy, u nichž si všímáme zejména dvou základních kritérií, která vždy modifikují význam pauzy. Velmi zřetelná je délka pauzy a její umístění. Paralingvistika rozlišuje pomlky naplněné a nenaplněné. I přesto, že naplněné pomlky obsahují nějaký hluk či blíže neurčitý zvuk, nemají ani tyto pomlky žádný významový charakter. Délka pomlky má vliv na srozumitelnost sdělení. Např. větná pomlka by neměla být kratší než půl sekundy. Tzv. pomlky váhání se vyskytují v jiných místech, než je spoj vět. I přes jejich velmi krátkou délku (zhruba 1/3 sekundy) je bez obtíží postřehneme a uvědomíme si je. (Křivohlavý, 1988a)

2.6.8. Komunikace očními pohledy

Komunikace očními pohledy je jedním z nejdůležitějších způsobů neverbální komunikace. Psychologové se zaměřují zejména na vizuální sociální percepci. Tedy na to, co oči prozrazují o osobě nebo jaký je její vztah k ostatním. Nadměrné množství očního kontaktu, ale také jeho absence, vyvolávají negativní pocity (zejména pocit zvláštnosti a ignorace). Křivohlavý (1988a) uvádí několik kritérií, kterých je vhodné si při studiu pohledů všimnout. Nejdůležitější je sledovat zacílení pohledu. Objekt, případně část objektu, na který se díváme, je označován jako tzv. terč. U něj zkoumáme, kolik sekund, jak často a v jakém sledu jsme se na něj dívali. Na základě těchto údajů vypočítáme objem pohledů (sečteme délku všech pohledů). Obecně platí, že déle se díváme na přátele, známé, služebně starší, na osoby, kterých si vážíme, a také na partnera, a to zejména v první fázi navazování kontaktu. Dále si všímáme vzdálenosti mezi očními víčky. Je zajímavé, že dovedeme poměrně velmi přesně rozeznávat různé polohy víček u druhých, ale sami nedokážeme vzdálenost svých víček vědomě regulovat. Důležitá je také frekvence mrkacích pohybů a pohybů obočí. U obočí se hodnotí také jeho tvar. I taková zdánlivě nevýznamná věc, jako jsou vrásky kolem očí,

¹¹ Křivohlavý (1988a, s. 140) vysvětluje tzv. fenomenologickou analýzu těmito slovy: „...rozhovor s řečníky nad magnetofonovým záznamem jejich řeči.“

mají svoji vypovídací hodnotu. Posledním kritériem je rozdíl mezi úhlem pohledu a úhlem hlavy. Z hlediska určení emočního stavu člověka je velmi důležitá velikost zorničky¹². Pokud je člověk emočně vzrušený, jsou zorničky roztažené. Naopak úzký průměr zornic je signálem agrese. Vávra (1990) doplňuje, že stejně jako napodobujeme pozice, snažíme se napodobit také velikost zorničky druhých. Podle Pease (2001) lze podle délky pohledu určit, zda člověk mluví pravdu. Pokud člověk lže, tvoří pohledy necelou 1/3 z celkové délky hovoru. Pokud pohledy představují 2/3 délky hovoru, je třeba pro správnou interpretaci významu pohledu zjistit, jaký průměr mají zorničky. Pokud jsou úzké, jedná se o agresivní pohled. Široké zorničky naopak značí zájem a atraktivitu.

Schopnost dosáhnout svého cíle za pomoci pohledů nacházíme již u dětí. Lewis (1989) toto tvrzení opírá o svá pozorování, při nichž sledoval vzájemnou interakci mezi dětmi. Situace, kdy dítě donutilo pohledem druhé udělat to, co chce, nebyla ojedinělá. Lewis (1989) také uvádí, že vnímání a užívání pohledů závisí na pohlaví. Ženy častěji používají oční kontakt, ale poměrně záhy od jeho zachycení druhými ho přeruší, zejména pokud jde o muže. Těm jsou naopak dlouhé oční kontakty příjemné. Výjimkou jsou oční kontakty, které k nim vysílají muži. Pohledy od stejného pohlaví vyvolávají v mužích agresivitu. Ženy jsou tolerantnější a oční kontakt se stejným pohlavím v nich nevyvolává agresi.

Pease (2001) rozlišuje několik typů pohledů. U obchodního pohledu si vymezíme rovnoramenný trojúhelník, jehož základna je tvořená vzdáleností očí a vrchol je orientovaný doprostřed čela. Do tohoto prostoru směřujeme při komunikaci pohled. Tím získáme kontrolu nad rozhovorem. U společenského pohledu vytvoříme trojúhelník, jehož vrchol tvoří rty. Pokud budou naše pohledy soustředěny do této oblasti, vytvoříme během rozhovoru přátelskou atmosféru. Pro důvěrný pohled jsou vymezeny dvě oblasti v závislosti na vzdálenosti od pozorované osoby. Pokud je osoba blízko, vrchol trojúhelníku se nachází na hrudníku. V případě, že je osoba vzdálená, vrchol trojúhelníku je v oblasti pánve (viz obrázek č. 14).

¹² V odborných publikacích je často užitě označení pupila. Dalšími synonymy jsou zřítelnice, panenka

2.6.8.1. Oční kontakt u dětí

Již od narození je pohled druhých pro děti nejen lákavý, ale je také velmi důležitý pro jejich duševní i kognitivní vývoj. Zvláště u kojenců je pohled indikátorem jejich vědění. To dokládá pokus, při němž je hračka ukryta pod látkou. Kojenec pod ní hračku objeví. Poté je hračka před dítětem ukryta pod látku jiné barvy. Dítě však hledá hračku pod první látkou. Doherty- Sneddon (2005, s. 94) takto vysvětluje příčinu neúspěchu: *„Děti, které v tomto pokusu neuspějí, se však často dívají správným směrem, jako by věděly, kde hračka je, ale nemohly si pomoci a musely hledat tam, kde dříve uspěly.“* Zpočátku dítě nechápe společenská pravidla, která určují, jaké pohledy jsou a jaké naopak nejsou ve společnosti přístupné. V předškolním věku si tato pravidla děti začínou osvojovat. Podle Doherty- Sneddon (2005) se zhruba v pěti letech děti naučí uhnout pohledem, pokud se na ně někdo upřeně dívá. V šesti letech si děti uvědomují existenci vztahu mezi četností pohledů a sympatiemi. V tomto věku také dochází k nárůstu frekvence pohledů. To je dáno větším zájmem o druhé, než tomu bylo v předešlých letech. Vávra (1990) uvádí, že zhruba v deseti letech dítě pochopí vztah mezi velikostí zorniček a mimikou. Tuto znalost můžeme otestovat tím, že dáme dětem dva obrázky s obličejem (jeden se směje a druhý mračí). Dítě je posléze vyzváno, aby doplnilo zorničku oka.

3. Praktická část

Praktická část bakalářské práce zkoumá připravenost budoucích pedagogických pracovníků na využití neverbální komunikace v praxi. Pro zkoumání neverbální komunikace je nejvhodnější metodou pozorování. Ale ani tato metoda není zcela objektivní, protože přítomnost pozorovatele vždy ovlivňuje chování i neverbální signály druhých. Vzhledem ke zkoumané problematice jsem se rozhodla použít metodu dotazování.

Prostřednictvím deskriptivního výzkumu zmapuji postoj budoucích pedagogů k neverbální komunikaci. Dotazník je koncipován do dvou částí. První část obsahuje otázky zaměřené na zjištění názorů recipienta na danou problematiku. Druhá část dotazníku je tvořená několika otázkami, v nichž jsou zkoumány znalosti respondentů o neverbální komunikaci. Výzkumný vzorek tvoří budoucí pedagogičtí pracovníci, tedy studenti oboru Učitelství na PF JU, oboru Pedagogika volného času na TF JU a studenti oboru Speciální pedagogika na ZSF. Protože k výchovně-vzdělávacímu procesu dochází nejen během výuky, ale také ve volném čase dětí, rozhodla jsem se do šetření zajít i budoucí vychovatele a pedagogické asistenty. Také na těchto pracovních pozicích musí pedagogičtí pracovníci rozumět tomu, co jim děti říkají. Mnohdy prostřednictvím neverbálních signálů vyčteme i to, co dítě verbálně nechce říci (např. lež, problémy).

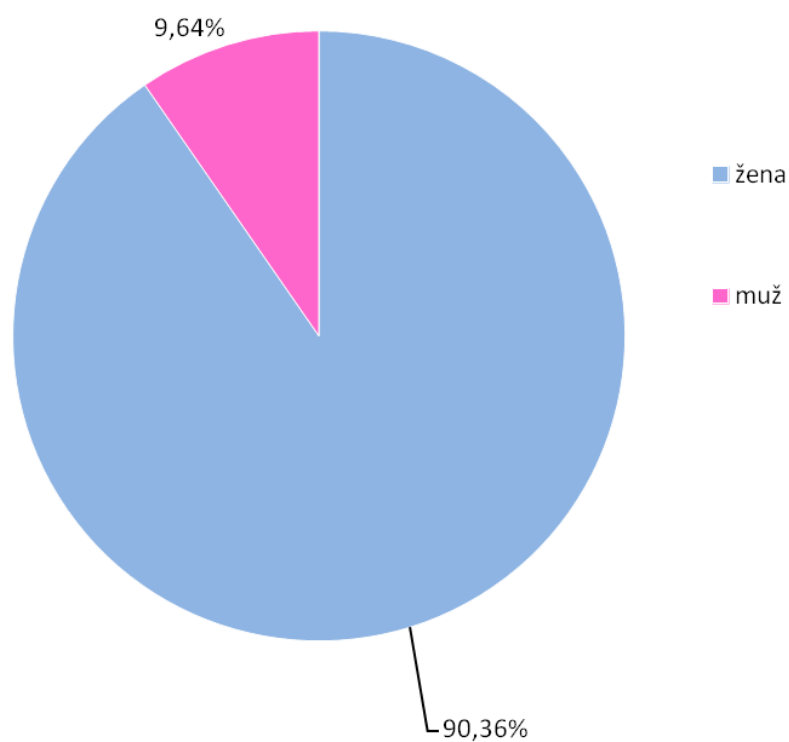
Vzhledem k věkové kategorii respondentů jsem se rozhodla provést šetření formou internetových dotazníků. Jedná se o velmi rychlou metodu a vzhledem k tomu, že osoby, které představují výzkumný vzorek, každodenně pracují s internetem, je tato forma dotazování také všem lehce přístupná. K získání respondentů stačí pouze rozšířit odkaz na vytvořený dotazník. Tento způsob umožňuje sebrat velké množství dat za relativně krátkou dobu. Další výhodou internetového dotazníku je jednodušší vyhodnocení odpovědí. Systém automaticky vygeneruje procentuelní zastoupení odpovědí. Cílem praktické části je určit, do jaké míry se cítí být připraveni v oblasti vnímání a adekvátní interpretace neverbální komunikace studenti tří různých fakult.

Dotazník, který je koncipovaný do dvou částí, obsahoval celkem 15 uzavřených otázek. První část byla zaměřena teoreticky. Otázky č. 1-10 zjišťovaly názor respondentů na využití neverbální komunikace a záměr respondentů věnovat se této oblasti. Úvodní tři otázky sloužily k charakteristice respondentů (zjištění pohlaví,

ročníku studia na VŠ a studovaného oboru). U otázek bylo možné zvolit pouze jednu z nabízených odpovědí. Výjimku tvořily otázky č. 8 a č. 9, v nichž respondenti vybírali 3 nebo 2 odpovědi, které považovali za nejvhodnější. Varianta s více možnými odpověďmi je vzhledem k charakteru otázek nejvhodnější. Je obtížné označit pouze jednu oblast neverbální komunikace jako nejdůležitější. Druhá část byla tvořena pěti otázkami. Otázky č. 10- 15 byly zaměřeny na konkrétní znalosti z oboru neverbální komunikace. U každé otázky byly nabídnuty tři odpovědi, z nichž pouze jedna byla správná.

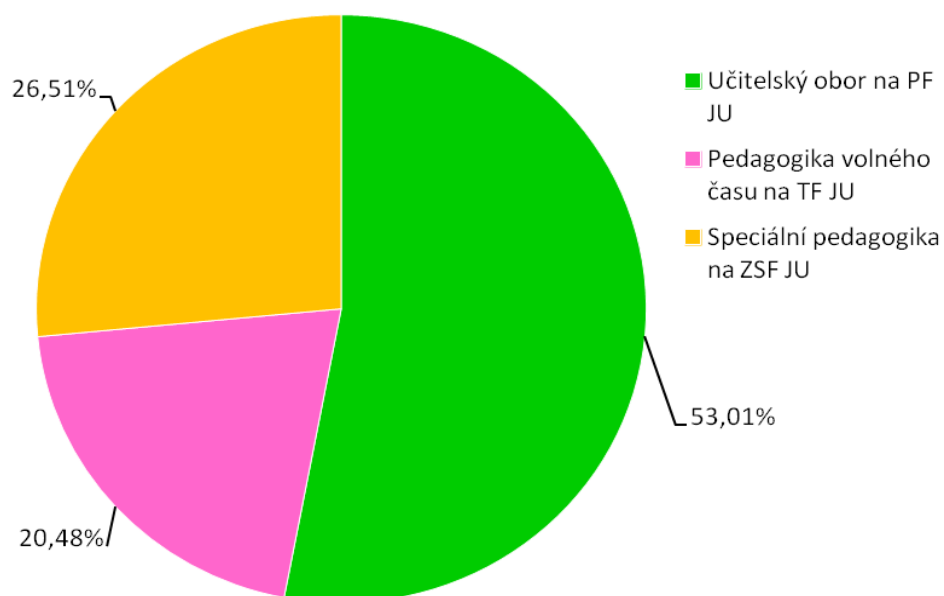
3.1. Výsledky dotazníkového šetření

1. Jaké je Vaše pohlaví?



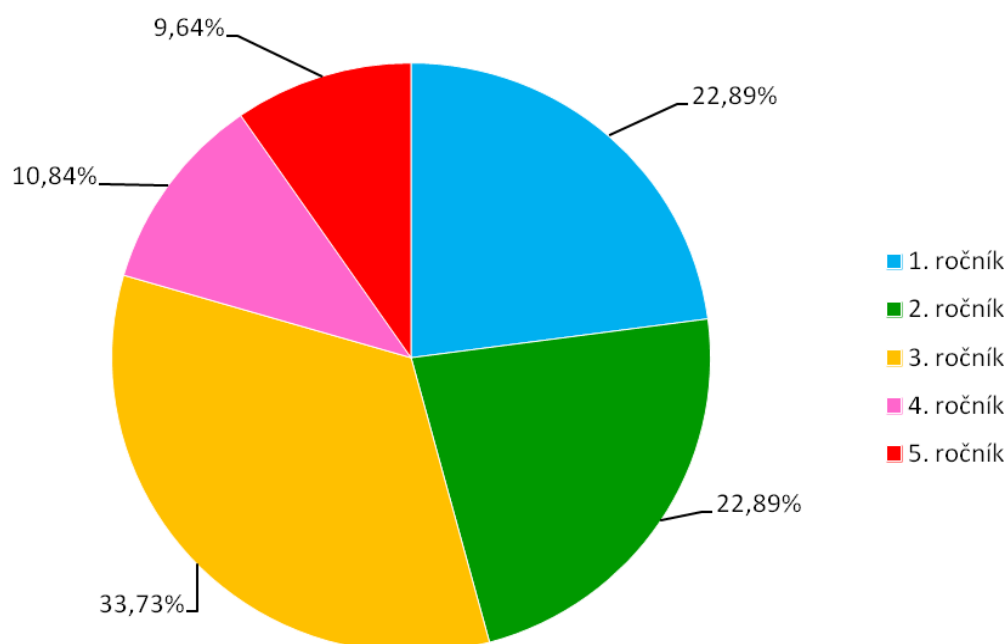
Graf 1- Pohlaví respondentů (zdroj: vlastní)

2. Jaký obor studujete?



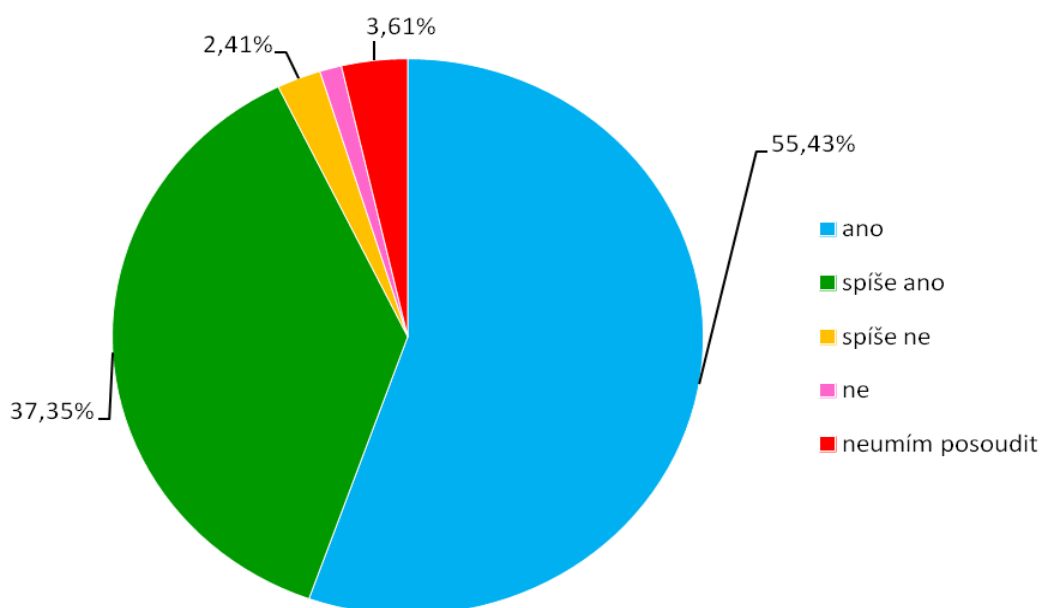
Graf 2- Vysokoškolský obor respondentů (zdroj: vlastní)

3. Ve kterém ročníku studia na VŠ jste?



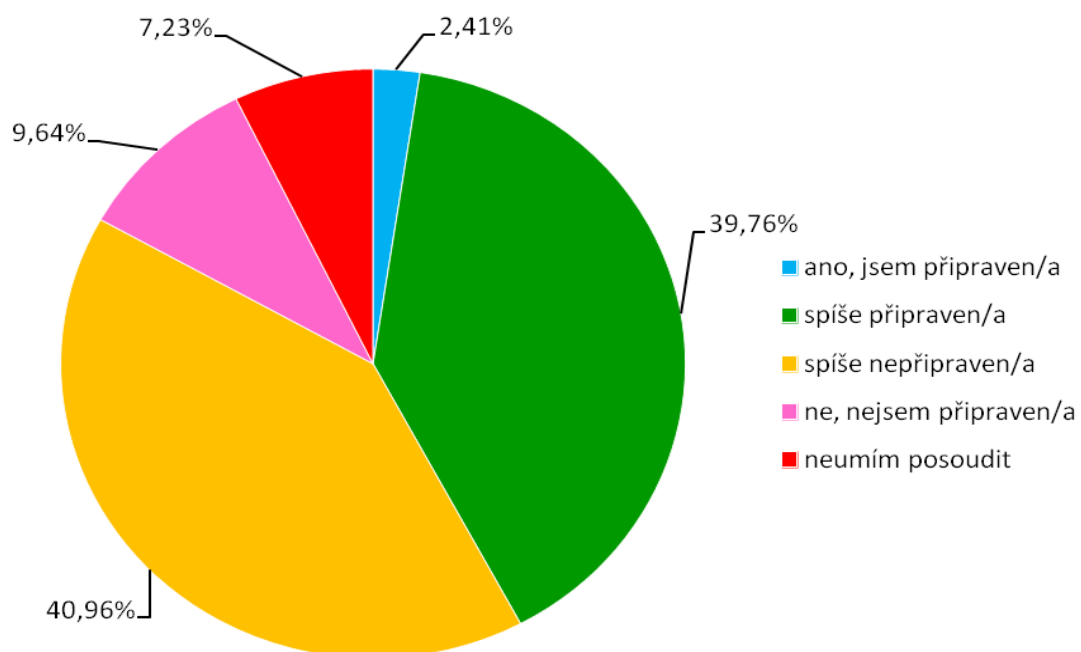
Graf 3- Ročník vysokoškolského studia (zdroj: vlastní)

4. Považujete znalosti z oblasti neverbální komunikace za přínosné pro Váš obor?



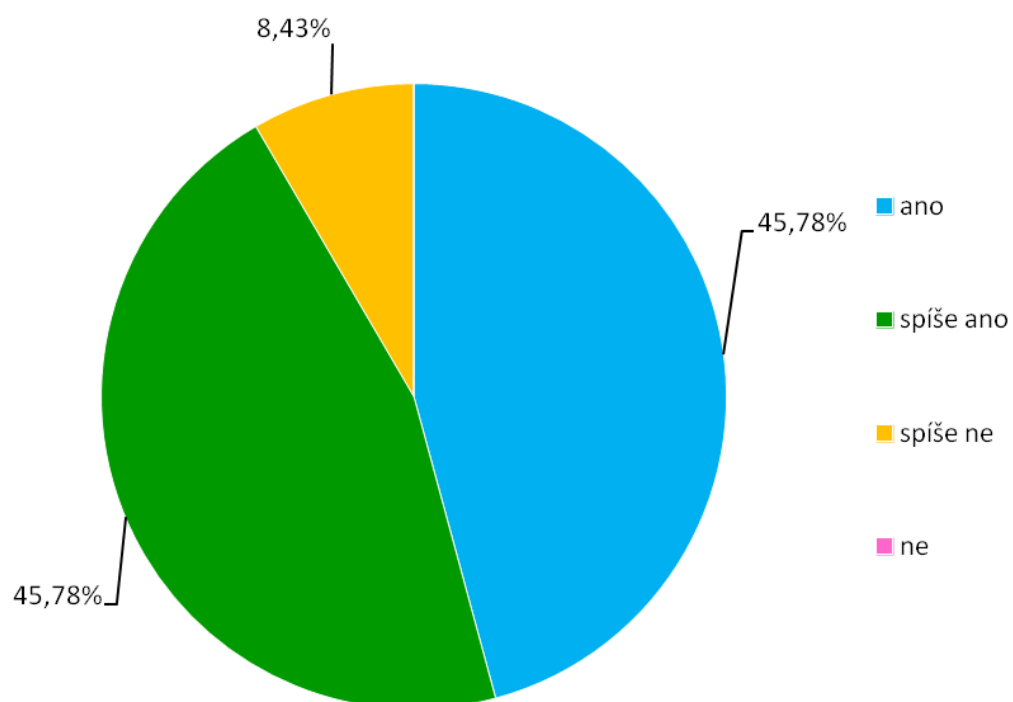
Graf 4- Graf vyjadřující názory respondentů na přínosnost neverbální komunikace v praxi (zdroj: vlastní)

5. Domníváte se, že jste v této oblasti dostatečně připraven/a pro praxi?



Graf 5- Hodnocení připravenosti respondentů na využití neverbální komunikace v praxi (zdroj: vlastní)

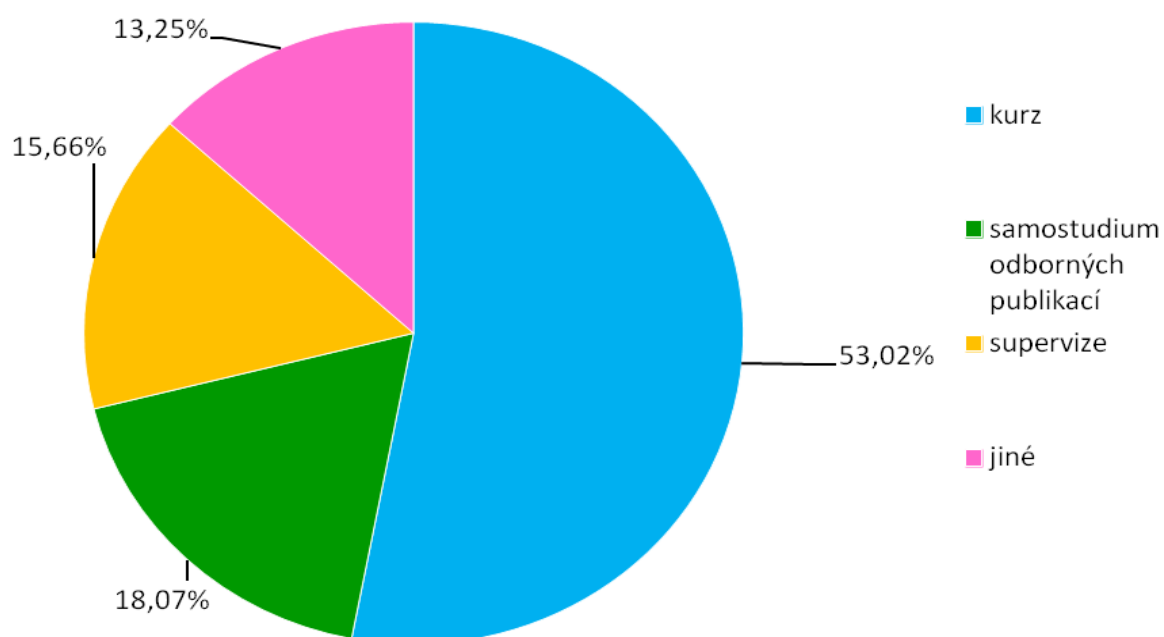
6. Plánujete zlepšovat své znalosti a dovednosti v této oblasti?



Graf 6- Vyjádření plánu respondentů dále se vzdělávat v neverbální komunikaci (zdroj: vlastní)

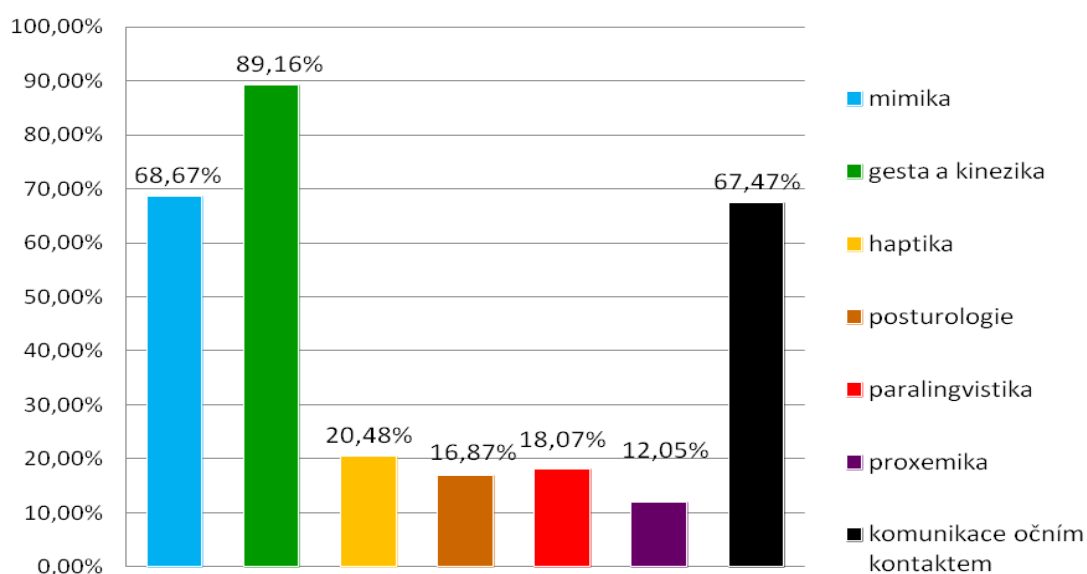
7. Na následující otázku uvedou odpověď pouze ti, kteří odpověděli na předchozí otázku *ano, spíše ano*.

Jaký způsob zlepšení znalostí a dovedností v této oblasti považujete za nejvhodnější?



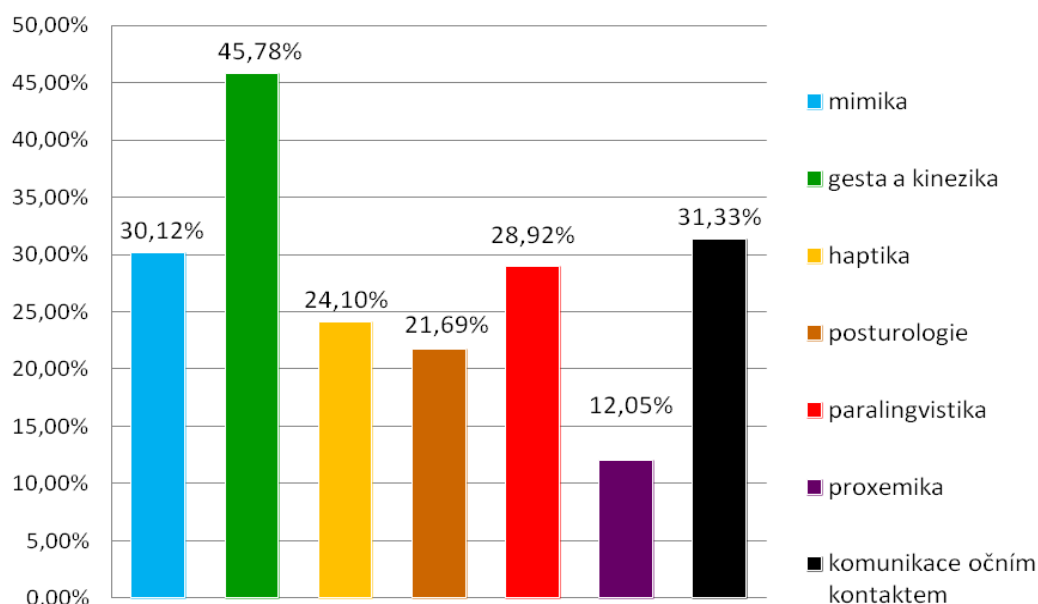
Graf 7- Preferované možnosti zlepšení znalostí v neverbální komunikaci (zdroj: vlastní)

8. Kterou oblast neverbální komunikace považujete za nejdůležitější pro Vaši budoucí profesi? (Vyberte 3 nejdůležitější)



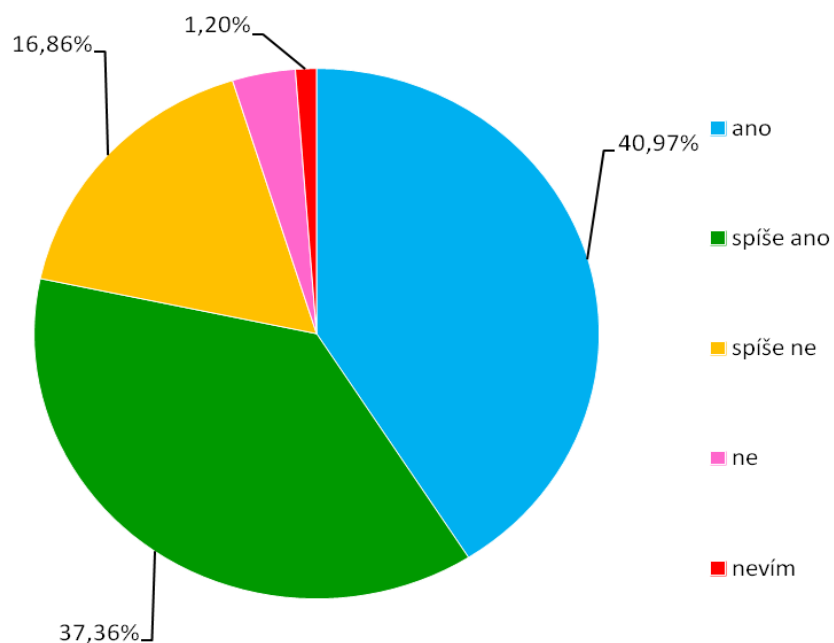
Graf 8- Nejdůležitější oblasti neverbální komunikace pro praxi (zdroj: vlastní)

9. Kterou oblast neverbální komunikace byste u sebe chtěli zlepšit (vyberte max. 2 oblasti)



Graf 9- Oblasti neverbální komunikace, ve kterých by chtěli respondenti zlepšit znalosti (zdroj: vlastní)

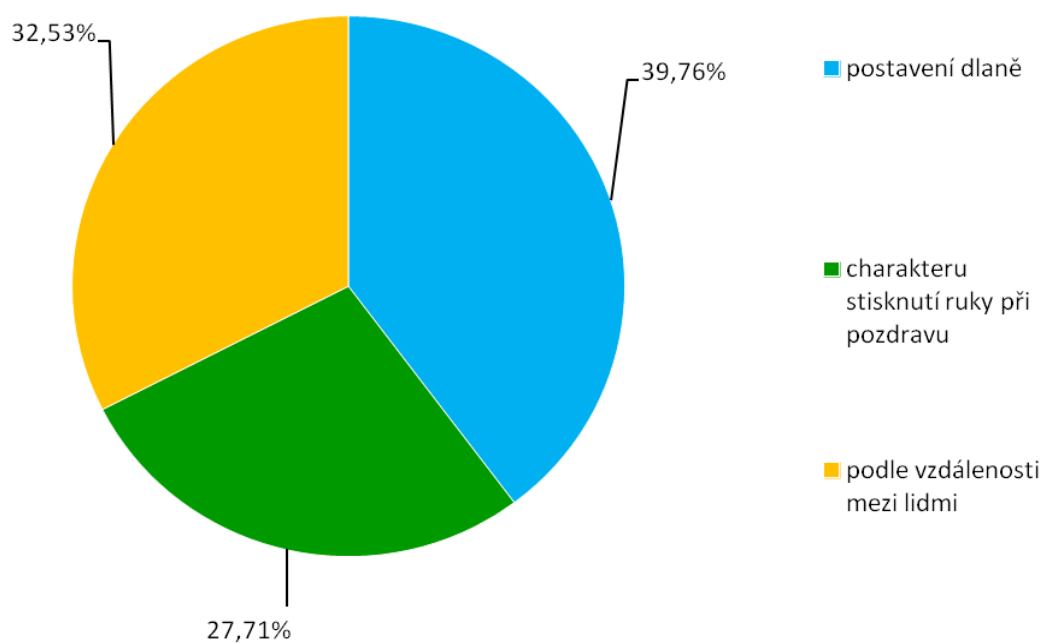
10. Pokud byste měli možnost osvojit si znakovou řeč, využili byste ji?



Graf 10- Zájem o osvojení znakové řeči (zdroj: vlastní)

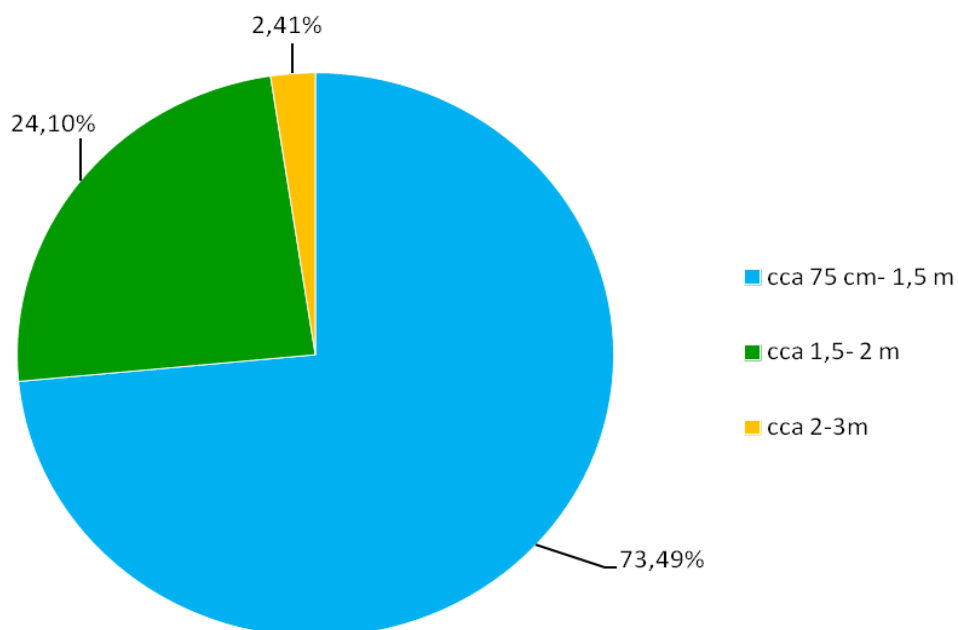
Znalostní část dotazníku:

11. Podle kterého signálu nemůžeme vyčíst dominanci osoby? (správná odpověď: podle vzdálenosti mezi lidmi)



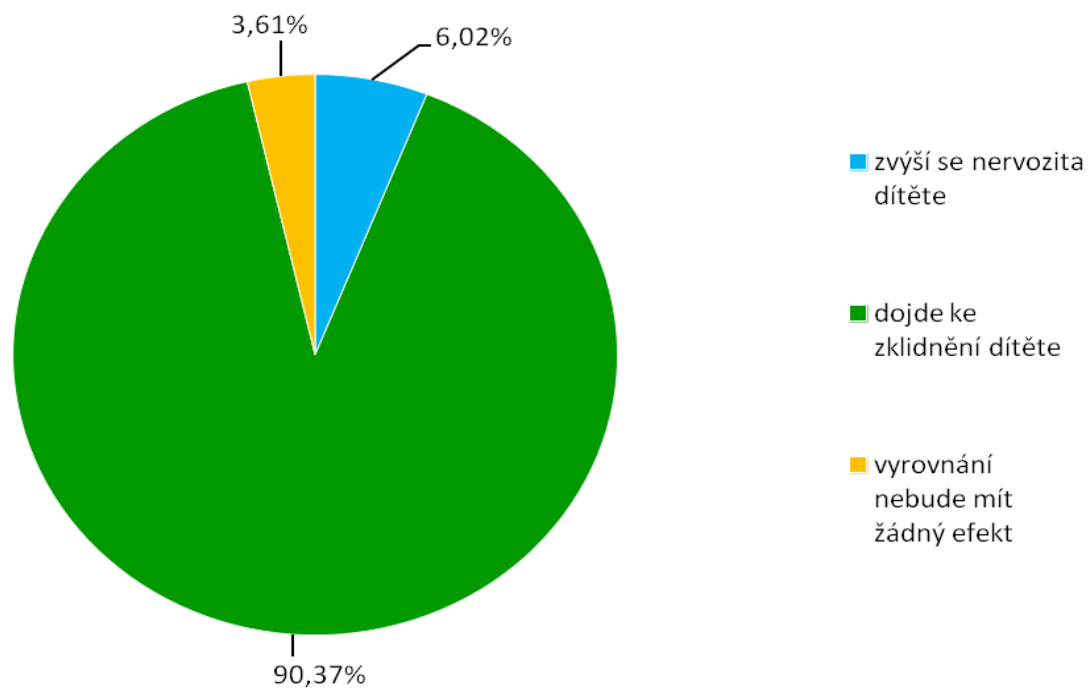
Graf 11- Signály dominance osoby (zdroj: vlastní)

12. Velikost osobní zóny je obecně vymezena: (správná odpověď: cca 75 cm-1,5 m)



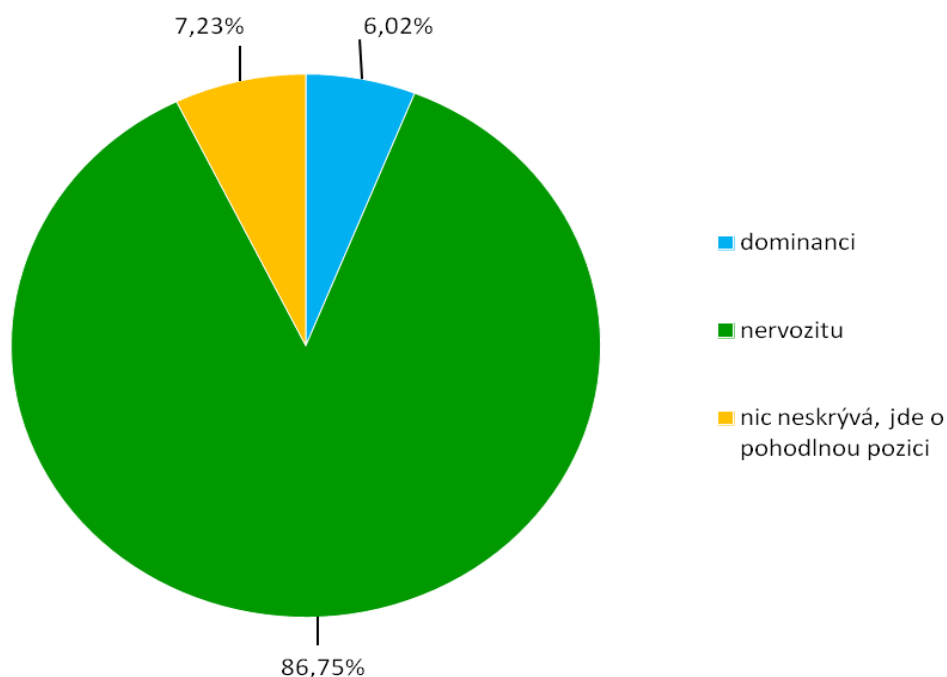
Graf 12- Velikost osobní zóny (zdroj: vlastní)

13. Jaký efekt bude mít vyrovnaní úrovně očí mezi dítětem a dospělým?(správná odpověď: dojde ke zklidnění dítěte)



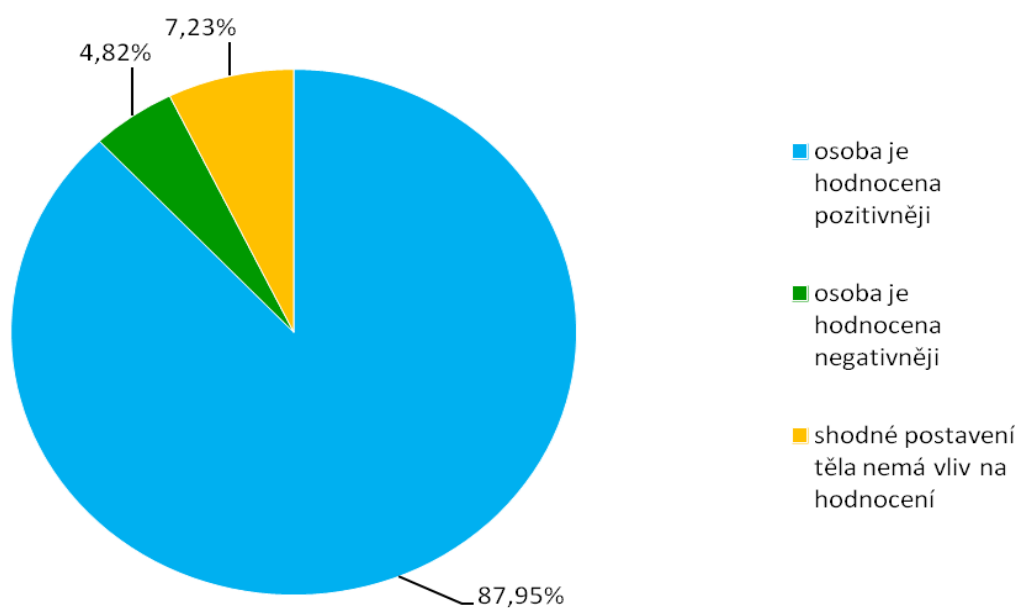
Graf 12- Vliv shodné oční úrovně mezi dítětem a dospělým (zdroj: vlastní)

14. Pokud např. pedagog drží před tělem učenici či jiný předmět, co se snaží tímto gestem skrýt? (správná odpověď: nervozitu)



Graf 13- Význam gesta, při němž osoba drží před tělem předmět (zdroj: vlastní)

15. Jak ovlivňuje shodné postavení těla hodnocení druhých? (správná odpověď: osoba je hodnocena sympatičtěji)



Graf 14- Vliv shodné pozice těla na hodnocení (zdroj: vlastní)

3.2. Interpretace výsledků a shrnutí dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 83 respondentů, z toho 8 mužů. Tento nepoměr mezi pohlavími není pro účely práce podstatný, protože se práce zaměřuje nikoli na pohlaví, ale na určitou věkovou kategorii. Podle absolutních čísel lze říci, že nejvíce se cítí být připraveni budoucí učitelé a naopak nejméně studenti Pedagogiky volného času. Tato čísla ale nejsou relevantní, protože z celkového počtu respondentů tvoří studenti Pedagogické fakulty 53%. Objektivnější je procentuální vyjádření, v němž stanovíme procento respondentů, kteří se cítí být připraveni, z celkového počtu respondentů z dané fakulty. Z takto vypočtených údajů vyplývá, že nejvíce se cítí být připraveni studenti Pedagogiky volného času (47%), dále studenti oboru Speciální pedagogika (45,4%) a nejméně studenti Pedagogické fakulty (38,6%). Lze také říci, že procentuální vyjádření připravenosti u žen je shodné jako u mužů (ženy 46,7%, muži 50%). Je nutné brát samozřejmě v úvahu skutečnost, že šetření se zúčastnilo malé množství mužů, tudíž nelze toto tvrzení považovat za plně validní.

Dále z výsledků můžeme vyčíst, že studenti mají o neverbální komunikaci zájem. Přesto, že respondenti považují znalosti neverbální komunikace za přínosné (pouze čtyři respondenti se vyjádřili negativně), necítí se být v této oblasti dostatečně připraveni. Až 91 % respondentů plánuje své znalosti a dovednosti zlepšit a to nejlépe formou kurzu. Z výsledků lze také vyčíst zájem o znalosti znakové řeči. Je zajímavé, že více respondentů považuje haptiku za důležitější pro budoucí povolání než proxemiku a paralingvistiku.

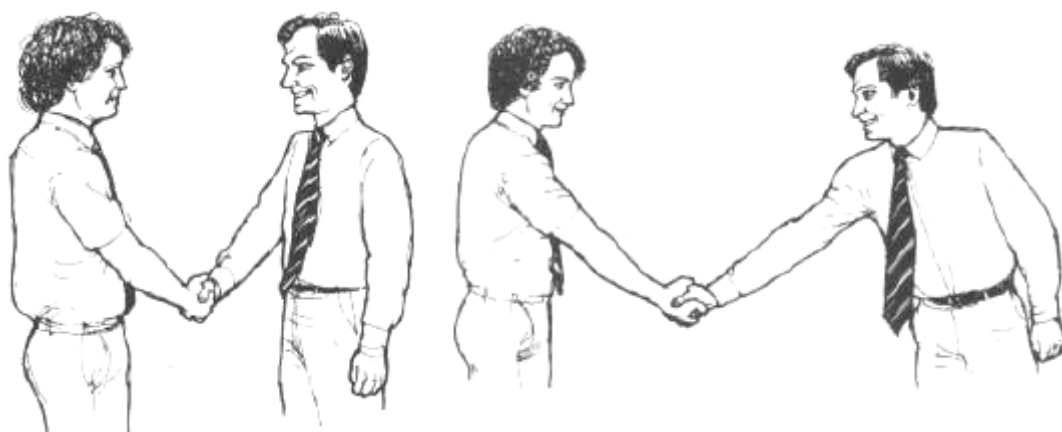
Ve znalostní části respondenti nejvíce chybovali v otázce zaměřené na signály, podle kterých lze poznat dominanci osoby. V praktických otázkách, které ověřovali znalost základních poznatků z neverbální komunikace, prokázali respondenti velmi dobré znalosti.

Závěr

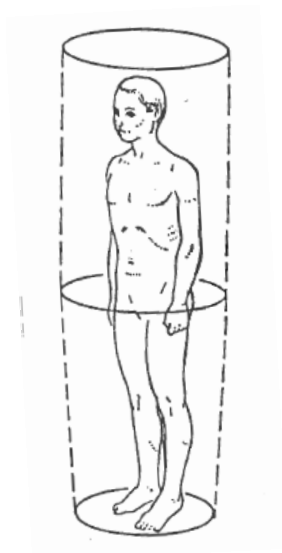
Cílem mé bakalářské práce bylo, jak bylo naznačeno v úvodu, podat přehled o neverbální komunikaci a zaměřit se zejména na ty části neverbální komunikace, se kterými se budoucí pedagog v praxi běžně setkává. Na úvod jsem se zabývala obecně komunikací. Informace jsou platné jak pro verbální, tak pro neverbální komunikaci a umožňují lépe pochopit problematiku. Velkou pozornost jsem věnovala zejména mimice a gestům. Tyto oblasti považuji za nejdůležitější. Čerpala jsem zejména z publikací Jara Křivohlavého, na něhož se mnozí další autoři odkazují (např. Černý). Je nutné poznamenat, že téma neverbální komunikace je velmi rozsáhlé, a proto není možné zabývat se komplexněji a podrobněji celou problematikou. Vzhledem k cílu práce jsem se nezabývala komunikací prostřednictvím vzhledu. Důvodem není pouze omezený rozsah práce, ale také skutečnost, že někdy tato oblast nebývá považována za součást neverbální komunikace.

Praktická část zmapovala, jak se studenti pedagogických oborů různých fakult cítí být připraveni po stránce neverbální komunikace pro praxi. Zkoumat neverbální projevy lidí s sebou přináší vždy určité problémy a nelze jej považovat za zcela objektivní. Přesto šetření přineslo zajímavé výsledky, které ukazují na zájem studentů o tuto problematiku a zároveň na jejich pocit nedostatečné připravenosti.

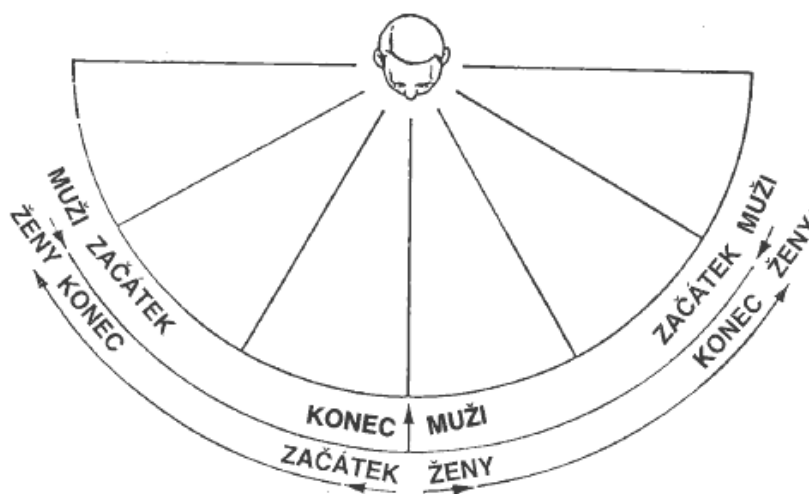
Přílohy



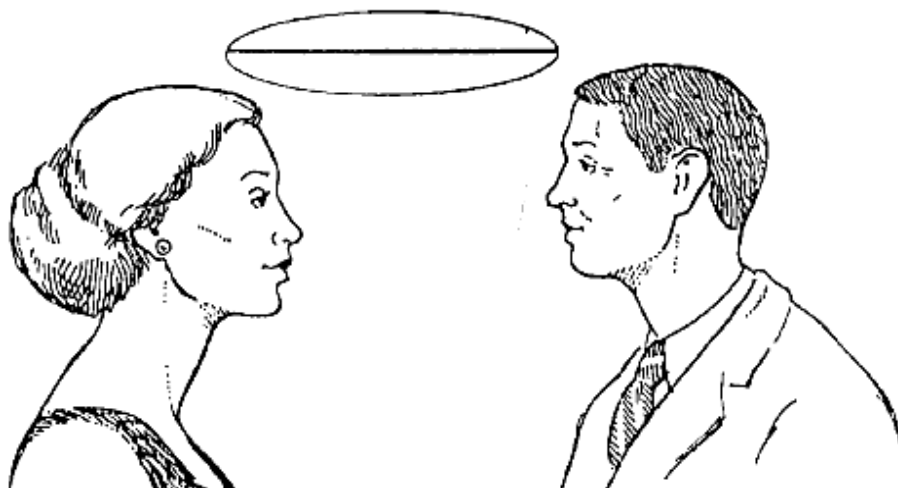
Obrázek 2- Rozdílné pozdravy mužů z města a vesnice (zdroj: Pease 2001)



Obrázek 3- Schéma osobní zóny (zdroj: Lewis 1989)



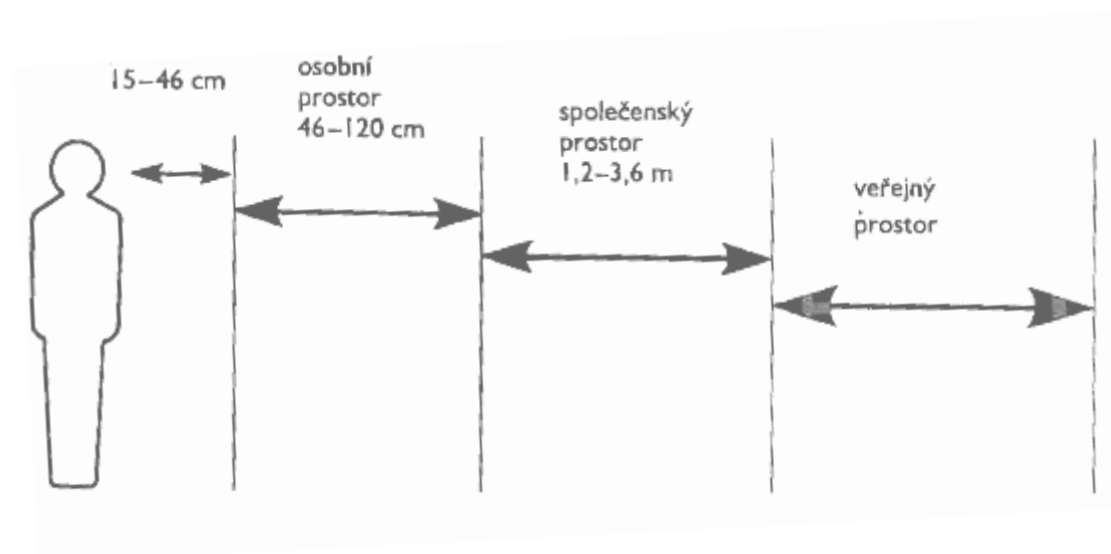
Obrázek 4- Schéma pohybu mužů a žen při komunikaci (zdroj: Pease 2001)



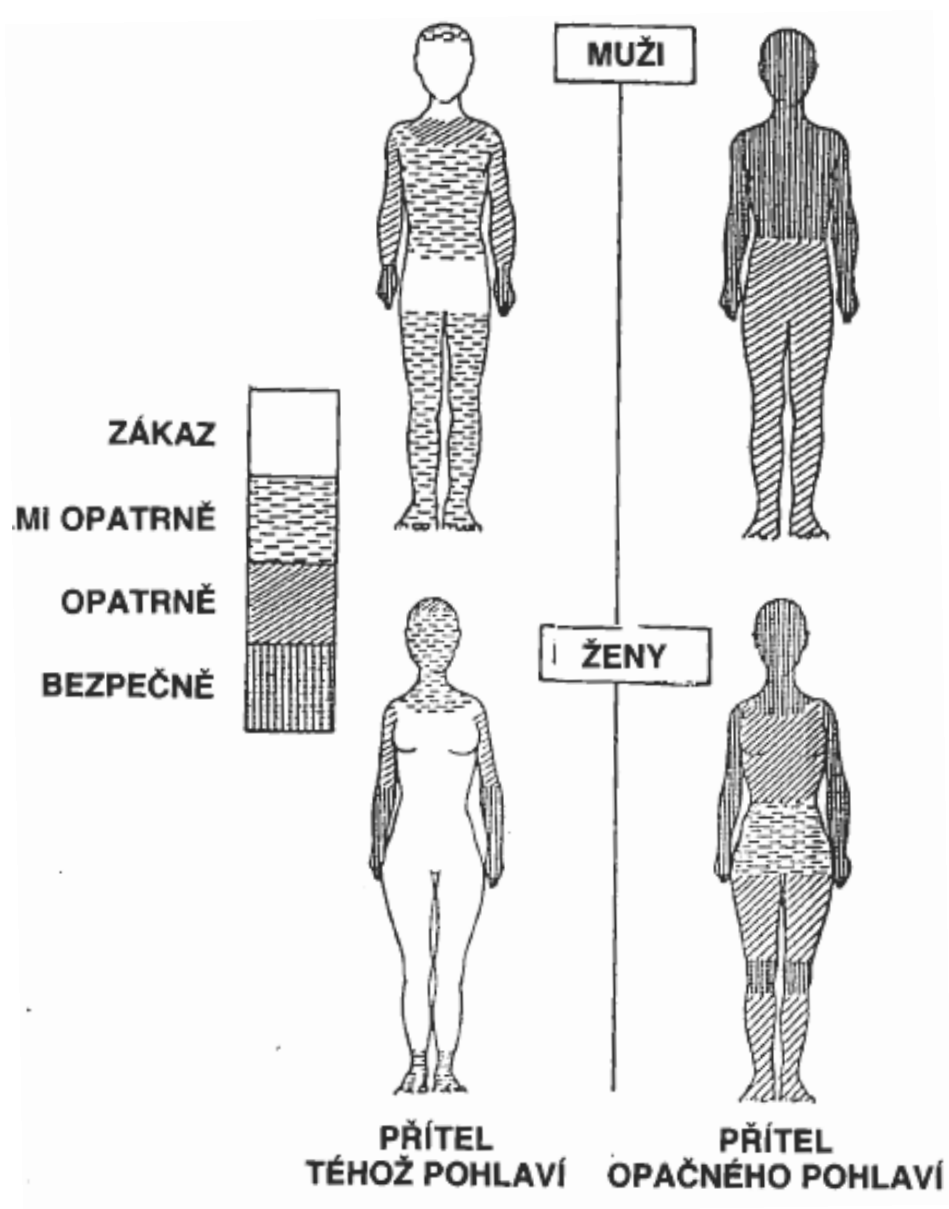
Obrázek 5- Vhodná pozice při setkání muže a ženy (zdroj: Lewis 1989)



Obrázek 6- Vhodná pozice při setkání dvou mužů (zdroj: Lewis 1989)



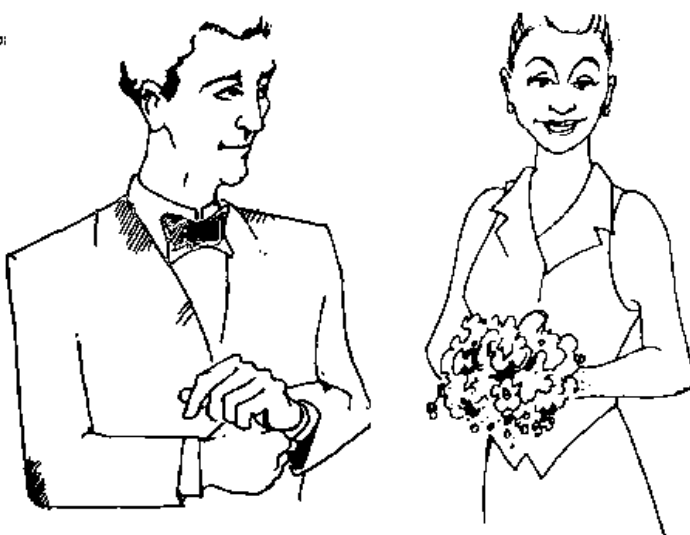
Obrázek 7- Zóny (zdroj: Pease 2001)



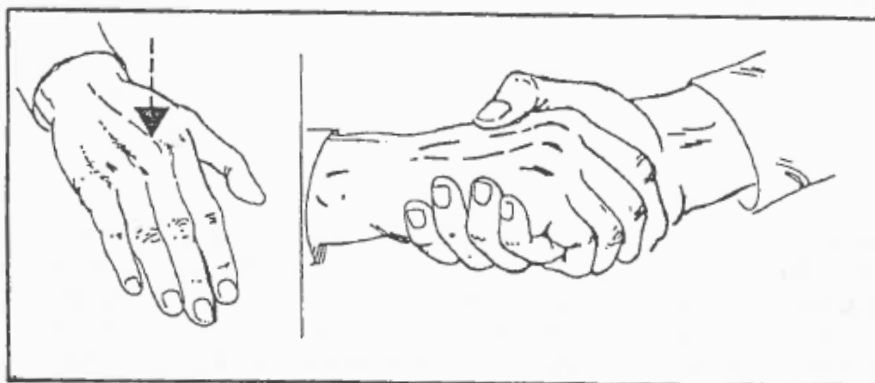
Obrázek 8- Zóny lidského těla podle míry obezřetnosti při kontaktu (zdroj: Lewis 1989)



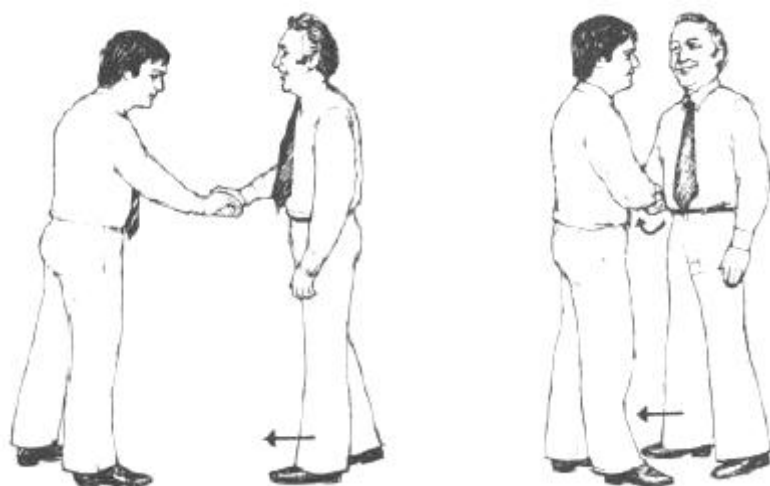
Obrázek 9-Částečná bariera (zdroj: Pease 2001)



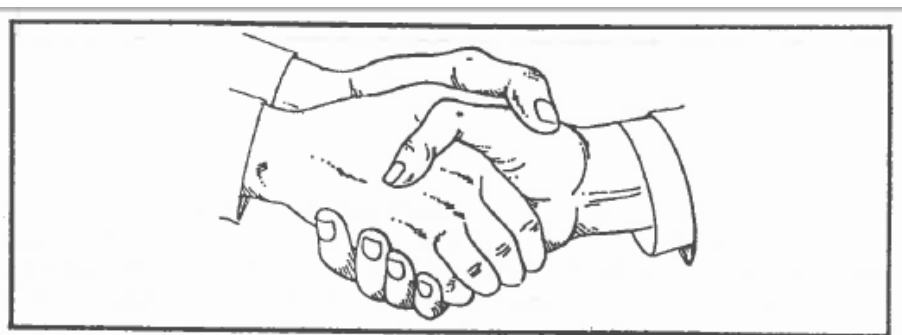
Obrázek 10 Zastíraná nervozita u muže a kytice jako bariéra u ženy (zdroj: Pease 2001)



Obrázek 11- Stisk významného muže (zdroj: Lewis 1989)



Obrázek 12- Postup "odzbrojení" dominantního člověka (zdroj: Pease 2001)



Obrázek 13- Rukavice (zdroj: Lewis 1989)



Obrázek 14- Obchodní, důvěrný a společenský pohled (zdroj: Pease 2001)

Seznam použité literatury

1. ČECHOVÁ, Marie a kol. *Čeština- řeč a jazyk*. Praha: ISV nakladatelství, 2000. 407 s. ISBN 80-85866-57-9
2. DEFLEUR, Melvin L. a BALLOVÁ-ROKEACHOVÁ, Sandra J. *Teorie masové komunikace*. Praha: Karolinum, 1996. 363 s. ISBN 80-7184-099-8
3. DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8
4. EKMAN, Paul a FRIESEN, V. Wallace. *Unmasking the face*. A guide to recognizing emotions from facial clues. Cambridge: Malor Books, 2003. 212 s. ISBN 1-883536-36-7
5. GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. 165 s. ISBN 80-7315-104-9.
6. GRICE, Paul Herbert in COLE, Peter a MORGAN, Jerry. *Syntax and Semantics*. Speech acts, svazek 3. New York: Academic Press. 1975. 406 s.
7. JANOUŠEK, Jaroslav. *Sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1968. 172 s.
8. KOHOUTEK, Rudolf. *Základy sociální psychologie*. Brno: CERM, 1998. 181 s. ISBN 80-720-4064-2
9. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Kapitoly z psychologie sociální komunikace. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
10. KOŘENSKÝ, Jan a kol. *Komplexní analýza komunikačního procesu a textu*. České Budějovice: Pedagogická fakulta v Českých Budějovicích, 1987. 149 s.
11. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Neverbální komunikace*. Řeč pohledů, úsměvů a gest. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1988. 197 s.
12. LAMSER, Václav. *Komunikace a společnost*. Úvod do teorie společenské komunikace. Praha: Academia, 1968. 298 s.

13. LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha: East Publishing, 1989. 229 s. ISBN 80-7219-004-0
14. LINHART, Jiří a kol. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 2004. 412 s.
15. LOTKO, Edvard. *Slovník lingvistických termínů pro filology*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. 128s. ISBN 80-244-0123-1
16. MAREŠ, Jiří a KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Komunikace ve škole*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3
17. MÜLLEROVÁ, Stanislava. *Komunikace ve škole*. Vybrané kapitoly. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. 73 s. ISBN 80-7083-618-0
18. NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2005. 171 s. ISBN 80-247-0738-1
19. PEASE, Allan. *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001. 137 s. ISBN 80-7178-582-2
20. PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2010. 199s. ISBN 978-80-247-3069-1
21. TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003. 482 s. ISBN 80-7226-429-X
22. VÁVRA, Vlastimil. *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama, 1990. 380 s. ISBN 80-7038-128-0

Seznam obrázkové přílohy

Obrázek 1- Projevy japonského a amerického studenta během sledování filmu (zdroj: Ekman 2003)	29
Obrázek 2- Rozdílné pozdravy mužů z města a vesnice (zdroj: Pease 2001)	55
Obrázek 3- Schéma osobní zóny (zdroj: Lewis 1989)	55
Obrázek 4- Schéma pohybu mužů a žen při komunikaci (zdroj: Pease 2001)	55
Obrázek 5- Vhodná pozice při setkání muže a ženy (zdroj: Lewis 1989)	56
Obrázek 6- Vhodná pozice při setkání dvou mužů (zdroj: Lewis 1989)	56
Obrázek 7- Zóny (zdroj: Pease 2001)	56
Obrázek 8- Zóny lidského těla podle míry obezřetnosti při kontaktu (zdroj: Lewis 1989)	57
Obrázek 9-Částečná bariéra (zdroj: Pease 2001)	58
Obrázek 10 Zastíraná nervozita u muže a kytice jako bariéra u ženy (zdroj: Pease 2001)	58
Obrázek 11- Stisk významného muže (zdroj: Lewis 1989)	58
Obrázek 12- Postup "odzbrojení" dominantního člověka (zdroj: Pease 2001)	59
Obrázek 13- Rukavice (zdroj: Lewis 1989)	59
Obrázek 14- Obchodní, důvěrný a společenský pohled (zdroj: Pease 2001)	59

Seznam grafů

Graf 1- Pohlaví respondentů (zdroj: vlastní)	45
Graf 2- Vysokoškolský obor respondentů (zdroj: vlastní)	45
Graf 3- Ročník vysokoškolského studia (zdroj: vlastní)	46
Graf 4- Graf vyjadřující názory respondentů na přínosnost neverbální komunikace v praxi (zdroj: vlastní).....	46
Graf 5- Hodnocení připravenosti respondentů na využití neverbální komunikace v praxi (zdroj: vlastní).....	47
Graf 6- Vyjádření plánu respondentů dále se vzdělávat v neverbální komunikaci (zdroj: vlastní)	47
Graf 7- Preferované možnosti zlepšení znalostí v neverbální komunikaci (zdroj: vlastní)	48
Graf 8- Nejdůležitější oblasti neverbální komunikace pro praxi (zdroj: vlastní)	49
Graf 9- Oblasti neverbální komunikace, ve kterých by chtěli respondenti zlepšit znalosti (zdroj: vlastní).....	49
Graf 10- Zájem o osvojení znakové řeči (zdroj: vlastní)	50
Graf 11- Signály dominance osoby (zdroj: vlastní).....	50
Graf 13- Vliv shodné oční úrovně mezi dítětem a dospělým (zdroj: vlastní)	51
Graf 14- Význam gesta, při němž osoba drží před tělem předmět (zdroj: vlastní).....	52
Graf 15- Vliv shodné pozice těla na hodnocení (zdroj: vlastní).....	52