

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ

Institut mezioborových studií Brno

Nonverbální komunikace

BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce:
PaedDr. Lenka Rogožanová**

**Vypracoval:
Svatopluk Pěček**

Brno 2006

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Nonverbální komunikace – projevy a jejich význam“ zpracoval samostatně a použil jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Břeclav 21. 11.2006

.....
Svatopluk Pěček

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Lence Rogožanové za užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Dále bych chtěl poděkovat paní PhDr. Marii Jandové za podnětné připomínky ze své bohaté a dlouholeté praxe klinické psycholožky v Břeclavi.

Svatopluk Pěček

OBSAH

ÚVOD	11
1. VÝZNAM KOMUNIKACE VE SPOLEČNOSTI	12
1.1 Pojem komunikace	12
1.2 Pojem sociální komunikace	13
2.ODLIŠNOSTI NONVERBÁLNÍ A VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	16
2.1 Význam obou složek komunikace	17
2.2 Počátky nonverbálního komunikování	18
2.3 Kritická reflexe obrazu mimoslovní komunikace v literatuře	18
2.4 Funkce nonverbální komunikace	19
3.PARALINGVISTIKA – SPECIÁLNÍ SLOŽKA SLOVNÍ	
KOMUNIKACE	21
4. OBLASTI NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	24
4.1 Kinezika	26
4.2 Gestika	27
4.3 Mimika	44
4.4 Vizika	52
4.5 Posturika	56
4.6 Haptika	63
4.7 Proxemika	68
4.8 Drivika	71
4.9 Komunikace prostřednictvím předmětů	74
ZÁVĚR	77
RESUMÉ	78
ANOTACE	79
ANNOTATION.....	79
KLÍČOVÁ SLOVA	79
KEYWORDS	79
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	80
LITERATURA A PRAMENY	80
PŘÍLOHA.....	80

ÚVOD

Nelze nekomunikovat. Člověk v dnešním světě nedostane od druhých to, co si spravedlivě zaslouží, ale právě a pouze to, co si vyjedná, co zvládne svou komunikací. Výměna informací s okolím tj. komunikace, je přesně to, co odlišuje živé organismy od neživých. U tvora homo sapiens je pak na nejsložitější úrovni. Mezi žádnými jinými tvory neplatí to, co platí u člověka. Rozdíl mezi dobře komunikujícím a špatně komunikujícím, rozdíl v životní úrovni, pohodě, míře rozvoje osobnosti, v celkové kvalitě života je obrovský. V žádné oblasti kromě komunikace neplatí tak ostře tento rozdíl. Znalost komunikace posiluje, podtrhuje, znásobuje všechno ostatní, co znáte. Veškerou vaši odbornou kvalifikaci, vzdělání, lidské kvality. Neznalost komunikačních dovedností, amatérismus v komunikaci toto všechno znehodnocuje, decimuje výsledek vašeho mnohaletého úsilí při vzdělávání na všech stupních. Český duševně pracující člověk, od začínajícího studenta po vrcholového vědce či manažera, znovuobjevil užitečnost a kouzlo komunikačních dovedností v devadesátých letech dvacátého století. Najednou uviděl, jak se tyto dovednosti vyplatí, najednou nutně potřeboval je umět také, aby využil nových příležitostí. Ale hlavně – aby se vyhnul mnoha problémům a stresům, aby měl život jednodušší, méně upracovaný, ustaraný a komplikovaný, více zvládaný a pohodový.

V minulosti se školství a pracovní praxe zabývala pouze komunikací slovní. Mimoslovní (nonverbální) komunikace byla zanedbávána. V současném, rychle se měnícím světě, se nonverbální komunikace stále více stává oblastí zájmu psychologů, sociologů, ale i dalších profesí, jejichž posláním je být v trvalém styku s lidmi. Vzdávající pozornost o otázky nonverbální komunikace není jen snahou o příspěvek ke zlepšení vzájemného lidského porozumění, je to i narůstající společenská objednávka směřovaná na odhalení skrytých úmyslů lidí, přetvářky i lži, i úsilí o zvládnutí a ovlivnění vlastní nonverbální komunikace v osobním, pracovním i společenském životě.

Oblast nonverbální komunikace je velmi rozsáhlá a v dostupných, odborných publikacích je tato tematika rozpracovaná velmi podrobně a dle mého názoru ne příliš přehledně, pro praktické využití. Cílem této bakalářské práce bylo proto vytvořit

základní přehled pro příslušníky Hasičského záchranného sboru (dále jen HZS) tak, aby se snáze v této problematice lépe orientovali a mohli využít výhody znalostí nonverbální komunikace přímo v praxi. Zároveň jsem si vědom toho, že tato oblast je tak specifická, že ji může člověk obsáhnout jen do určité míry.

Oblast nonverbální komunikace má také přímou souvislost s oborem studia sociální pedagogika, o čemž svědčí skutečnost, že byla probírána v 1.ročníku, v předmětu sociální komunikace.

Při zpracování bakalářské práce jsem si byl vědom skutečnosti, že rozsáhlá fotodokumentace by měla být uvedena v příloze. Avšak vzhledem ke specifčnosti zadání bakalářské práce (nonverbální komunikace – projevy a jejich význam) jsem záměrně uvedl fotodokumentaci projevu společně s vysvětlením jeho významu tak, aby nebyla odtržena podstata a zároveň nebyla narušena celá koncepce bakalářské práce.

1. VÝZNAM KOMUNIKACE VE SPOLEČNOSTI

1.1 Pojem komunikace

Tento význam je uváděn ve slovníku spisovné češtiny - komunikační = dopravní. Naznačuje však, že tento termín může znamenat i „*dorozumívání*“.

V latinském jazyce slovo „*communicare*“ znamená spolupodílet se s někým na něčem, mít podíl na něčem společném, činit někoho spoluúčastným.

Komunikovat tedy znamená něco si navzájem sdělovat, druhému něco předávat, dávat a přijímat, tj. navzájem sdílet. Rozšířením o termín **sociální** jde o odlišení od tzv. technické komunikace, jde tedy o sdělování ve skupině lidí.

Komunikace je jistým druhem sociální interakce, jež slouží buď k jednosměrnému, nebo vzájemnému přenosu informací. J.W.Zanden (1987) komunikaci definuje jako:

„*Proces, jímž lidé předávají informace, ideje, postoje a emoce jiným lidem*“. Navíc předpokládá tzv. common sense, což je společné sdílení znaků, které jsou prostředkem komunikace (In Nakonečný 2004: str. 157-158).

1.2 Pojem sociální komunikace

Sociální komunikace - vyplývá z potřeby člověka vyměňovat si informace s jinými lidmi a integrovat se s nimi. Je to vlastně podmínka sociální existence člověka. Přerušování komunikace, izolace od informací, může vyvolat psychickou deprivaci, vykojení nebo až chorobu. Sociální komunikace je prostředkem a současně základním aspektem sociálního styku. Dochází při ní k výměně představ, idejí, nálad, pocitů, postojů apod. V sociálně komunikační činnosti musí být aktivita nejen na straně hovořící osoby, ale i na straně naslouchajícího. Jejich vlivem se rozvíjí a mění vztah mezi účastníky sociálního styku.

Sociální styk - představuje složitý společenský jev, ve kterém se projevují tři navzájem spjaté stránky:

- Komunikační - výměna informací;
- Interakční - výměna aktivit;
- Percepční - vzájemné vnímání, poznávání a pochopení účastníků styku.

Žádná z těchto stránek neexistuje izolovaně, odděleně od ostatních. Je tomu tak proto, že sdělování informací, výměna aktivit i vzájemné poznávání a chápání je neoddělitelnou součástí a nutnou podmínkou vzájemných mezilidských vztahů osobních i společenských.

Sociální komunikaci musíme tedy chápat v rámci výše uvedených širších vztahů, aby nedocházelo k oddělování sociální komunikace od sociální interakce a sociální percepce. Případně aby nevymizel kontext sociální komunikace se sociálním stykem.

Specifikace společenských vztahů - je dána tím, že se v nich nesetkávají individua jako taková, ale jako představitelé určitých společenských skupin, profesí, politických stran apod. Nejedná se tedy o vztahy mezi jednotlivci, ale o vztahy mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, učitelem a žákem, poslancem a občanem, vyšetřovatelem HZS a poškozeným nebo potencionálním pachatelem apod. Takové vztahy se netvoří na základě sympatie a antipatie, ale existují na základě určitého

objektivního postavení ve společenském systému. Tyto vztahy mají neosobní charakter a konkrétní lidé v nich vystupují jako členové určité sociální skupiny. Člověk je současně členem různých skupin a v podstatě nemůže uniknout vlivům své skupinové příslušnosti.

Zapojení do skupinového dění - pro zapojení do skupinového dění je důležité na přijatelné úrovni komunikovat s ostatními a být schopen a připraven převzít určité sociální role. K tomu je třeba zaměřovat se na potlačování negativních vlastností, projevů chování a snažit se chovat a komunikovat co nejpřirozeněji a nejlépe. Převažující je tendence vytvářet osobní, přátelské vztahy. Předpokladem k tomu je schopnost přizpůsobování se a kompromisu.

Pojem sociální komunikace

Základem sociální komunikace je sdělování:

Ke sdělování dochází všude tam, kde se lidé setkávají. Při setkání vždy mezi nimi dochází k výměně informací. I tam kde nic verbálně neřekneme sdělujeme právě to, že nechceme nic oznámit, nebo nevíme anebo taktizujeme. Přitom současně platí obousměrnost procesu sociální komunikace mezi účastníky setkání.

Sociální komunikace má svou základní strukturu, která je tvořena:

komunikátorem – osoba sdělující,

komunikantem – osoba přijímající sdělení,

komuniké – vlastní obsah sdělení.

V personální interakci se role komunikátora (osoby sdělující) a komunikanta (osoby přijímající sdělení) střídá a komuniké má povahu procesu, v čase se odehrávajícího děje.

Obsahem komunikace při setkání jsou:

1. Zprávy a informace

- zpráva vychází z odlišných znalostí,
- informací se stává co je neznámé, nové.

2. Postoje k problému i posluchači

- nesdělujeme pouze holá fakta, ale z tónu hlasu, váhavosti, pauz a nonverbálního sdělení je možné vyčíst i náš postoj, jak k tomu o čem hovoříme, tak i s kým hovoříme.

3. Svě sebepojetí, za koho se považujeme

- naznačujeme, že jsme informovaní a zkušení nebo naopak,
- chceme, aby druhá strana toto pojetí uznala. Toto vzájemné uznání patří k základním procesům sociální komunikace.

4. Náznak dalšího proběhu vzájemných vztahů a pravidla vzájemného styku.

5. Co si přejeme. Říkáme to nejen slovně ale i mimoslovně.

Formy komunikace:

1. **Slovy** (verbálně)

Je specifickým a výhradně lidským způsobem komunikace, která má formu mluvené, nebo psané řeči. Na rozdíl od mimoslovní komunikace je tato daleko více úmyslná a ovládaná našim vědomím.

1a. **Mimoslovní složka slovní komunikace**

Jedná se o jakýsi hybrid, míšenec. Tj. něco, co je vlastně mimoslovní, ale přímo vázané na slova. Samozřejmě nikoliv na slova psaná – tam by to nešlo, ale na slova mluvená. Jde o tempo řeči, intonaci, časování promluv a přestávek, rychlost, melodii, míru spisovnosti, zřetelnosti, hlasitosti apod. Odborníci tomu říkají jevy paralingvistické neboli **paralingvistika**.

2. **Mimoslovně** (nonverbálně)

Je negativně vymezeným pojmem k pojmu verbální komunikace. Slovo má původ v lat. verbum = slovo, non = ne, tedy komunikace nevyužívajících slov. Jako ekvivalenty pojmu lze také použít neverbální, či mimoslovní komunikace. Někteří autoři používají jako český ekvivalent výraz „řeč těla“ (německy psaná literatura mluví nejčastěji o tzv. Körpersprache – tedy řeči těla), či jeho obdobu – somatická komu-

nikace. Jelikož drtivá většina aspektů mimoslovní komunikace vychází z projevu těla, lze i tyto pojmy akceptovat.

3. Činy

Důsledkem je hodnotový dopad činu. Způsobem jednání se mnohá slovní sdělení mohou stát činem, který působí kladně nebo záporně.

Toto dělení slouží pouze pro potřebu pochopení a zvládnutí sociální komunikace. Ve společenské praxi se všechny druhy komunikace – slovní, mimoslovní i činy prolínají a tvoří nedílný celek. K tomu se ještě pojí komunikace prostřednictvím obrazů a symbolů.

Ze vztahového hlediska lze rozlišit ještě další formy komunikace:

1. intrapersonální (např. získávání informací z počítače a archivu),
2. interpersonální (komunikace mezi dvěma a více osobami),
3. masová komunikace (zprostředkovaná masmédií, jako jsou rozhlas, televize, tisk, internet apod.).

Interpersonální (mezi osobní) komunikace probíhá nejméně ve dvou významových liniích. Jednak je to linie tématická, to co se sděluje nebo přijímá, jednak linie interpretační – jaký význam tématu komunikující lidé přiřkládají. Tyto linie můžeme sledovat u každého sdělení. Vyžadují ke svému vyjádření různé paralelní prostředky, které mohou být, jak již bylo zmíněno, buď verbální nebo nonverbální, nebo obojí.

2.ODLIŠNOSTI NONVERBÁLNÍ A VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Zatímco verbální komunikace je výhradně lidským způsobem vyjadřování, nonverbální komunikace je vlastní všem živým bytostem, tedy i zvířatům.

2.1 Význam obou složek komunikace

U různých autorů a psychologů se různí postoj k tomu, zda je důležitější složkou komunikace její verbální, či neverbální aspekt. I když ve většině publikací jsou kapitoly o slovní a mimoslovní komunikaci odděleny, tak je zřejmé, že tyto dva způsoby dorozumívání jdou ve většině případů ruku v ruce.

Při běžné mezilidské komunikaci jsou tedy obě složky propojeny a jedna podporuje druhou. Příkladem může být běžná komunikace, kdy jsou naše slova doplněna posunky, gesty, či výrazy obličeje. Existuje mnoho lidí, o kterých by se dalo s nadsázkou říci, že pokud by měli svázané ruce, tak se nedomluví. Na druhou stranu by bylo velmi obtížné, ba i nemožné sdělit někomu složitější informace a abstraktní pojmy bez mluvení, jen pomocí neverbální komunikace.

Ovšem existují případy, a není jich málo, kdy komunikujeme pouze prostřednictvím jedné složky komunikace. Příkladem je celá řada: můžeme poslouchat projev řečníka, či hlasatele, kterého z různých důvodů nemusíme vůbec vidět, a nemáme přehled o neverbálních projevech (poslech rádia či komunikace s někým za tmy). Ovšem pro přesnost je třeba podotknout, že v těchto případech zaznamenáváme řečnickovy paralingvistické projevy (vokálně – hlasové projevy na pomezí mluvené řeči a neverbálních prostředků např. intonace hlasu), které se již řadí k neverbální komunikaci, tudíž příklady nelze chápat absolutně.

Opačných případů je snad ještě mnohem více a nastávají v momentě, kdy není možné navázat sluchový kontakt, ale pouze zrakový: posunková komunikace v hlučném prostředí, komunikace v prostředí, kde není možno mluvit (mezi potápěči, mezi vojáky za nepřátelskou linií), či komunikace na takovou vzdálenost, že bychom se již neslyšeli (např. v horách, při řízení dopravního prostředku – dorozumívání se s ostatními řidiči).

Nonverbální komunikace – řeč těla zahrnuje nejenom komunikační pohyby těla, ale i výrazy obličeje, držení těla, jeho polohu v prostoru, dotyky a tělesný kontakt. Tento druh komunikace prozradí mnohem víc než mluvená řeč, protože se často řídí

podvědomím. Řeč těla ostatních lidí nám nabízí hlubší a pravdivější náhled do jejich duševních rozpoložení, povahy a dokonce i úmyslů, než to umožní běžná mluva. Dobře zvládnout tuto formu komunikace je tedy nejen zajímavé, ale i užitečné.

2.2 Počátky nonverbálního komunikování

Nonverbální komunikace je nejstarší a nejpůvodnější formou sociální interakce a sociálního chování. Z toho vyplývá, že se jedná zároveň o nejstarší způsob komunikace vůbec. Někteří autoři považují za úplný prázáklad sociální interakce a komunikace dotyk. (Argyrea M. 1969 In Nakonečný M., 2004, s.167)

Nonverbální komunikace se tedy vyvíjela mnohem dříve než komunikace slovní. Je obsáhlejší ve formě projevů a navíc nám v určitých ohledech může sdělit mnohem více, než by se dalo pouhou řečí.

„Řeč těla prozradí mnohem více než mluvená řeč, protože se často řídí podvědomím. Lze ji tedy považovat za dokonalejší způsob pravdivého odhalení skutečných myšlenek a pocitů zmíněné osoby“ . (Vernerová P., 2002, s.9)

2.3 Kritická reflexe obrazu mimoslovní komunikace v literatuře

Určitá část autorů a psychologů přikládá mimoslovní komunikaci velký význam z toho pohledu, že se jedná do značné míry o podvědomé a jistým způsobem nepřetržité sdělování našich emocí, pocitů a stavů k okolnímu světu, aniž bychom si to uvědomovali. V různých publikacích věnujících se neverbální komunikaci se dá dočíst mnoho informací typu *„říkat můžeme co chceme, ale řeč těla nás vždy odhalí“*, či *„lež se pozná z mimiky a gest“* a zajisté tam nalezneme spoustu návodů, jak z konkrétních gest, či mimických výrazů zjistit mnoho o člověku (nervozitu, strach).

A dle mého názoru se přes tuto nevědomou stránku mimoslovní komunikace poněkud zapomíná na obdobně důležitou stránku, tedy vědomou, která se skládá z celé řady kulturně, společensky, či profesně zažitých a naučených gest, grimas a signálů, které patří ke každodenní komunikaci v různých aspektech lidského konání. Tímto chci upozornit na fakt, že sice v běžné komunikaci je pro zkušeného pozorovatele mimoslovní sdělování velkou zásobárnou *„nevyřčených informací“*, ale při některých

specifických činnostech, jako je např. řízení motorového vozidla, slouží hlavně k vědomému komunikování s okolím, kdy za pomoci naučených gest a posunků jsou předávány konkrétní informace a nevědomá složka je posunuta do ústraní.

„ Vědomě neverbálně komunikujeme v předem plánovaných, připravených a promyšlených vystoupeních (herec, mim, tanečnice, přednášející, politik) tam, kde se vědomě jedinec ovládá a snaží se mít projevy těla pod kontrolou. Nevědomá signalizace je běžná při každém spontánním reagování a ve chvílích relaxace (ve stavu „ vypnuté cenzury“).“ (Vybíral Z., 2000, s.70)

2.4 Funkce nonverbální komunikace

Víme že nonverbální komunikace plní tyto funkce:

- podpory řeči (regulace jejího tempa, podtržení a zdůraznění vyslovovaného),
- náhrady řeči (ilustrace, symbolizace),
- vyjádření emocí a jejich zvládnání,
- vyjádření interpersonálního postoje (naléhavost při přesvědčování, pochybování),
- pomáhá uskutečnit sebevyjádření či sebe prezentaci.

Nonverbální komunikace je oproti verbální komunikaci:

1. vývojově starší,
2. bohatší, košatější,
3. vlastní i zvířatům,
4. bez jazykových bariér,
5. emotivnější,
6. méně určitá a méně přesná,
7. více ovlivněná vedlejšími vlivy,
8. méně modifikovaná, méně civilizovaná,
9. pravdivější (při rozporu se slovy),
10. má méně tabu,
11. je výraznou doménou žen,

12. většinou se na školách soustavně neprobírá,
13. při standardní situaci „*face to face*“ představuje většinu (až 85%) výměny informací,
14. méně kontrolovatelná,
15. méně kontrolovaná.

Člověk znalý „**tajné řeči těla**“ může mít značnou komunikační výhodu. Protože celková úroveň chápání mimoslovní komunikace v jeho okolí bude pravděpodobně o hodně nižší.

Jak by se asi změnil náš život, kdybychom dokázali z neverbálních signálů druhého přesně poznat, co si myslí a co cítí? Jak by se změnil život našich přátel, spolupracovníků, naší rodiny? Co kdyby všichni dokázali poznat totéž na nás? Jak by vypadal náš osobní a profesionální život, kdyby každý mohl přecíst naše myšlenky a pocity pouhým pozorováním našich neverbálních signálů? Takový způsob čtení myšlenek je očividně nemožný. Přesto se však o neverbálních signálech a o jejich využití v komunikaci ví poměrně dost.

V praxi asi každý z nás tento druh komunikace dobře zná, vždyť cca 80% informací o světě člověk získává očima: kdykoli hovoříme s druhým člověkem, díváme se na jeho tvář, zaznamenáváme jeho mimiku, gesta, celkový postoj, a tím vším dokresluje řeč, pomocí níž s námi onen člověk komunikuje verbálně.

I znaková řeč neslyšících je založena především na odezírání, dále na prstové abecedě a výrazových schopnostech mimiky. Vedle národních znakových řečí se dnes vytváří i mezinárodní znakový jazyk **gestuno**. Jeho zrod byl iniciován Světovou organizací neslyšících. V této souvislosti se užívá i pojmu **surdopedie** - tj. komunikace neslyšících, která je mimořádným důkazem o možnostech nonverbální komunikace.

3.PARALINGVISTIKA – SPECIÁLNÍ SLOŽKA SLOVNÍ KOMUNIKACE

Mimoslovní složka slovní komunikace

Jedná se o jakýsi hybrid, míšenec, tvořící určitý přechod od mimoslovních ke slovním způsobům sdělování. Nejde však o to co říkáme, ale jak to říkáme. Např. mlčení je sice absencí zvuku, ale není absencí komunikace. Je to něco, co je vlastně mimoslovní, ale přímo vázané na slova. Samozřejmě nikoliv na slova psaná – tam by to nešlo, ale na slova mluvená.

Hlas je velice bohatým a obsažným projevem lidské komunikace. Netlumočí jen obsah sdělení, je rovněž velice účinným sdělovačem psychického stavu hovořící osoby. Tento psychický stav se přitom zvlášť výrazně odráží na zbarvení hlasu, v tónině, ve které je hovor veden, a v hlasitosti slovního projevu. Jde o tempo řeči, intonaci, časování promluv a přestávek, rychlost, melodii, míru spisovnosti, zřetelnosti, hlasitosti apod. Odborníci tomu říkají paralingvistické jevy neboli **paralingvistika**.

Patří sem také vokalizace – zvuky, které vydáváme, když pláčeme, šeptáme, řháme, zíváme nebo ječíme. Tyto hlasové prvky také něco sdělují.

Například když mluvíme rychle, sdělujeme něco jiného, než když mluvíme pomalu. I když slova jsou naprosto shodná, při změně rychlosti nebo hlasitosti, rytmu řeči nebo výšky tónu se změní významy, které budou druzí vnímat.

Hlas má několik důležitých parametrů:

- výšku,
- sílu, zvučnost,
- barvu, odstín,
- tempo,
- modulaci.

Výška hlasu

Může představovat u některých řečníků problém. Výška se dá měnit jen částečně (do značné míry je vrozená), a přitom ve vytváření dojmu hraje velkou roli. Hluboký hlas uklidňuje. Poradenský tým proto každému politikovi poradí v rámci jeho možností pár hertzů ubrat. Např. Margareta Thatcherová měla na prohloubení svého hlasu údajně desítky poradců a Miloš Zeman, dle tvrzení odborníků, také svůj hlas v průběhu své veřejné, politické činnosti také zklidnil a prohloubil.

Vzpomínám si velmi dobře na své dětství, když v šedesátých letech minulého století zavibroval na plátnech nabitých kin z úst Old Shatterhanda hluboký hlas Vladimíra Ráže, mrazilo nás z toho příjemně v zádech. To Vinnetou už musel vyniknout něčím jiným – jeho dabér Stanislav Fišer měl hlas vyšší, avšak s neopakovatelnou melodií. A kdo patří dlouhá léta k nejžádanějším spíkrům reklamních sloganů? No přece Vladimír Moravec – bručoun přímo exelentní.

Síla hlasu, zvučnost

„*Basisté*“ to mají poněkud těžší než lidé se střední a vyšší hlasovou frekvencí. Basové tóny rozeznávají ve vnitřním uchu menší část bazální membrány hlemýžďe. Aby byly basové tóny (kolem 100 hertzů) subjektivně vnímány jako hlasité, musí být jejich intenzita (tj. amplituda vzduchového vlnění) objektivně větší než u tónů vyšších. Subjektivně nejostřeji vnímáme zvuky 1000 hertzů – tj. asi dvouapůlnásobek komorního **a**.

Barva hlasu , odstín

Nejlépe lze vystihnout tento parametr hlasu činností profesionálních imitátorů (např. Faltus, Jablonský). Napodobení cizího hlasu k nerozeznání není jen záležitostí výšky, modulace, typických obsahových frází a pohybových gest, ale hlavně zabarvení hlasu. Zabarvení je to, co činí imitátora mistrem.

Příkladem odstínu hlasu je například i nahrávka v magnetofonu. Jistě si vzpomenete na situaci, když jste se slyšeli z nahrávky. Člověk má pocit že svůj hlas z magnetofonu nepoznává. Tyto pocity má totiž každý z nás. Svůj vlastní hlas přímo z hlasivek

vnímáme totiž jednak vzduchem, vnějškem, jednak přes kosti a svaly, vnitřkem hlavy. Vnitřní cesta více pohlcuje vyšší tóny. Subjektivně tedy vnímáme svůj vlastní hlas jako níže položený (a jinak zbarvený) než naše okolí. Na své okolí ječíme více, než si myslíme. Většina reakcí lidí na poslech vlastního hlasu z magnetofonu je proto špatně skrývaným zklamáním. „*To je opravdu můj hlas?*“

Tempo řeči

Tempo rychlejší než průměr nelze interpretovat jednoznačně. Může svědčit o negativěch i pozitivěch.

Negativa: Rychlý řečník je zbrklý, má trému, možná lže, je nejistý.

Pozitiva : Rychlý řečník o tématu hodně ví. Chce toho v daném čase co nejvíce sdělit.

Neplýtvá časem svých posluchačů.

Obdobně je to i z tempem pomalejším než průměr.

Negativa: Řečník je unylý, pohodlný, lenivý, při placení od hodiny chce „*vykázat*“ co nejvíce odpracované doby, nemá toho moc co říci.

Pozitiva : Řečník je zkušený, klidný, sebejistý, má vše v hlavě dobře srovnáno, není zbrklý, dá si čas na správné promyšlení toho, co říká.

Modulace hlasu

Modulací hlasu se rozumí změny všech výše uvedených veličin v čase. **Zvýšení hlasu** přitahuje pozornost. Jednak z důvodu přilákání pozornosti v pravý okamžik, nebo kvůli střídání výšky jako obecného udržovače pozornosti.

Pozornost přitahuje paradoxně i náhlé **citelné snížení intenzity hlasu**. V lidech je vnitřně zakódovaná reakce: „*Co je šeptané, to je spíše důvěrné, to bych asi měl slyšet. Co bych neměl slyšet, to mě tím víc zajímá*“. Na obsahově důležitých místech je proto někdy pro změnu dobré přiměřeně ztišit hlas.

Barvu moduluje člověk v řeči automaticky, pokud uvádí příklady z různých prostředí, pokud v řeči cituje někoho živého, nebo všeobecně známého např.z filmu.

Stejně pozitivní účinek má i **střídání tempa**. Lidem do třiceti až pětatřiceti let lze většinou doporučit častější zpomalení. Padesátníkům a starším většinou už věk a zkušenost přiměřeně zpomalily tempo samy. Tam je občasné zrychlení v očích posluchačů naopak příjemně omladí.

4. OBLASTI NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Oblast mimoslovního sdělování autoři odborných publikací doposud členili do sedmi oblastí – podle toho, která část těla zrovna něco sděluje. I když je toto roztrídění u většiny autorů zabývající se touto problematikou do značné míry striktní a jednoznačně ohraničené, tak je nutno zdůraznit, že v běžné praxi se jednotlivé složky prolínají a vzniká jistý celkový dojem nonverbálního projevu. Ovšem pro popisnou charakteristiku je toto rozdělení jednotlivých druhů komunikace vhodné, jelikož je navzájem můžeme velmi dobře odlišit na základě konkrétních částí těla, či na jeho specifických projevech, které o nás vypovídají určité informace:

Kinezika - se zabývá tím, co sdělují pohyby našeho těla;

Gestika - se zabývá tím, co sdělují pohyby a postavení paží – tedy část našeho těla od ramen po konečky prstů;

Mimika - se zabývá prací obličejových svalů;

Vizika - se zabývá tím, co sdělují oči – a jim nejbližší svaly a oblasti – víčka, obočí;

Posturika - se zabývá tím, co sdělují postoje, pozice celého našeho těla;

Haptika - se zabývá tím, co sdělují dotyky;

Proxemika - se zabývá zaujímáním vzdálenosti člověka vůči člověku – tedy významy přibližování se a vzdalování se;

Drivika - se zabývá tím, co člověk mimoslovně sděluje při řízení automobilu;

Komunikace prostřednictvím předmětů – jedná se o signály, vyrobené nebo připravené lidskýma rukama.

Ještě předtím, než se ve své práci budu těmto jednotlivým druhům mimoslovního sdělování věnovat podrobněji, bych chtěl uvést stručný přehled toho, co vše si navzájem sdělujeme nonverbálně - tedy beze slov. Jsou to především: **emoce** - pocity, nálady, afekt.

Nonverbální sociální komunikace je "*nejpřirozenějším*" komunikačním kanálem pro sdělování citových stavů a emocí, **zájem o sblížení** - navázání intimnějšího styku.

Ze všech emocionálních stavů je to, jak se zdá, právě kladný emocionální stav charakterizovaný jako náklonnost, přitažlivost či touha po užším, intimnějším sblížení, co je nejzřetelněji sledováno mimoslovními projevy, **snaha vytvořit dojem o tom "kdo jsem já"**.

Jsme-li s někým v osobním styku, pak můžeme pozorovat i slyšet mnohé. Některé nonverbální projevy ovlivňují naši představu o něm automaticky - aniž si toho jsme vědomi. **Můžeme se však snažit záměrně ovlivnit postoj partnera.**

Hovoříme-li o ovlivňování v pojednání o nonverbální sociální komunikaci, jedná se nejčastěji o sledování vlivu vzezření - například úpravy zevnějšku, výrazu obličeje, bezprostředního dotyku, zaměření pohledu, naklonění, gest a paralingvistických charakterů řeči apod. - na představu adresáta o to, zda ten, kdo tato mimoslovní sdělení vysílá, je důvěryhodný a zda je mu možno věřit. Je to tedy „*uvěřitelnost*“, co je zde nejdůležitější. Jde o to, „*udělat dobrý dojem*“, avšak nejen o sobě, ale i o tom, co je sdělováno. Cílem je dosáhnout u adresáta určité změny v postoji, případně přímo ovlivnit to, co on dělá.

4.1 Kinezika

Charakteristika:

Oblast nonverbální komunikace, která se zabývá pohyby těla a jeho částí, se nazývá obecně kinezika. Používá se též termínů kineziologie nebo kinetika. Kinezika zahrnuje všechny druhy pohybů.

Pohyby každého člověka vyjadřují a odrážejí:

- a) celkové zaměření, zejména temperament,
- b) momentální dispozici – emoční, ba i fyzický zdravotní stav.

Praktický projev je pak výslednicí působení temperamentu a momentální dispozice jedince. Člověk s prudšími pohyby bude nejspíše prudší a razantnější ve všem. V řeči, jednání, v činění rozhodnutí. A naopak – v případě klidnějších pohybů.

Příklady projevů a jejich význam:

Odhad typu člověka podle chůze

- kroky rychlé, směřující výrazně kupředu, poněkud však nervózní, upachtěné, jakoby v obavách. Ramena spíše dopředu a dolů – „*Chci všechno stihnout, ale nestíhám*“;
- kroky rychlé a přitom uvolněné. Postava při chůzi vzpřímená, razantní a zároveň klidná, vyrovnaná. Ramena vzpřímeně spíše dozadu – „*Chci mnohé stihnout a také stíhám*“;
- kroky prezidenta při přehlídce na oficiální mezinárodní návštěvě. Kroky pana faráře při sloužení mše v kostele. Kroky ředitel na chodbě vlastní firmy se signálem „*porada začne, až JÁ přijdu*“ – „*Nemusím chodit rychle*“;

- kroky neměníci jednou naplánovaný směr, pokud se do cesty nepostaví překážka
 - „*Jednou vytyčený směr dodržím*“;
- kroky často mění směr. Jsou zmatečně nerozhodné – „*Skáču v životě v názorech ode zdi ke zdi*“;
- přílišná asertivita až agresivita. Dobře rozeznatelné v úzkých místech, kde k vyhnutí je třeba, aby jeden nebo oba trochu ustoupili stranou – „*Já jdu, vy uhněte*“;
- nedostatečná asertivita, neboli pasivita. Opět to poznáte na úzkých místech a odvodíte si chování takového člověka i v jiných situacích – „*Někdo jiný jde proti mně a já tedy přechoťně uhnu*“;
- váhavé šourání vpřed. Jako by ten člověk musel, ale nechtěl – „*Bojím se, co přijde*“.

Při této příležitosti bych se chtěl krátce zmínit o zcela novém oboru – **BIOMECHANICE**, který skýtá možnosti využití např. v kriminalistice. Dle tohoto oboru lze podle pohybů identifikovat člověka např. v záznamech průmyslové kamery. Dle odborníků neexistují totiž, obdobně jako v daktyloskopii, dvě osoby, které by měly stejný způsob pohybu.

4.2 Gestika

Charakteristika:

Gesta patří do kineziky, do nauky o pohybové činnosti člověka v sociální interakci. Gesty se rozumí pohyby, které mají výrazný sdělovací účel, které doprovázejí slovní projevy nebo je zastupují. Jde přitom o pohyby kterékoliv části těla - nejen rukou, i když je pravda, že většina gest je záležitostí právě rukou.

V historickém pohledu jsou gesta starší formou lidské sociální komunikace než řeč. Gesto jako sociálně komunikační prvek předchází zrodu jazyka téměř o jeden milión let. Přes obrovský komunikační pokrok verbální formy sdělování zpráv v mezilidském styku, hrají gesta v sociální komunikaci dosud mimořádnou roli. Gesta naznačují určitou ideu, která má být v sociálním styku sdělena. Sdělují to přitom řečí velice srozumitelnou - souborem nonverbálních projevů, které je možno pozorovat při různých projevech emocí a v afektech.

V řadě případů gesto obrazně naznačuje to, co by bylo možno říci slovem, ale co je přece jen výraznější, když se to ukáže. Například: v přeplněné místnosti, kde se lidé spolu hádají, vystoupí najednou silnější muž, uhodí pěstí do stolu a zvolá: "*Tady bude ticho!*". Tímto gestem velice srozumitelně naznačí, co je ochoten udělat, aby své přání prosadil.

Z tohoto příkladu vyplývá, že gesta mají určitou tvořivou sílu, kterou nemají slova. Zdá se, že gesta jako určitá sdělení uvádějí do chodu jinou než jen myšlenkovou sféru sociálního dění. U řady gest je možno zjistit, že jich bylo použito záměrně. Ten, kdo gesto použil, byl si přitom vědom toho, že to gesto dělá. Například: znak O.K., palec a ukazovák spojené do tvaru písmene o – „*všechno v pořádku*“, palec vzhůru – „*dobrá práce*“, ukazovák a prostředním do V – „*vítězství*“.

Častokrát se však přistihneme, že uděláme určité gesto a nejsme si toho nikterak vědomi. Zjistíme to například, když se díváme na filmový či videový záznam našeho vlastního chování. Nechceme pak věřit vlastním očím, jak hluboce podvědomě jsme některé gesto udělali. Například: jemné pohlazení partie obličej pod nosem je považováno za projev rozpaků. Setkáváme se s ním především tam, kde daná osoba neví, co by měla dělat. Je zmatena a neví, co říci. Častokrát však toto gesto uděláme, aniž bychom si toho byli vědomi. I když později uznáme, že jsme si v té chvíli skutečně nevěděli rady.

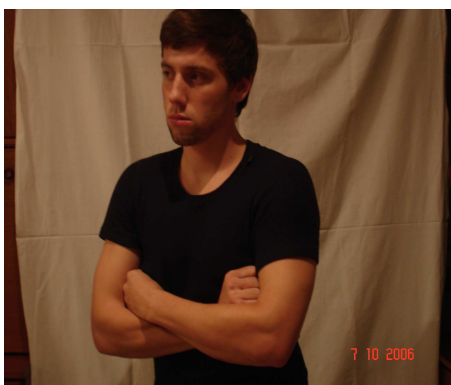
Příklady projevů a jejich význam:

Ruce zkřížené na prsou

Běžně toto gesto vidáme u lidí, kteří se ocitnou mezi neznámými osobami např. na veřejné schůzi, ve frontě, ve výtahu a všude tam, kde se lidé cítí nejistě. Většinou se v odborných publikacích uvádí význam: bariéra, tendence být od toho druhého dále – kvůli vzrůstajícímu nesouhlasu, vzrůstající averzi.



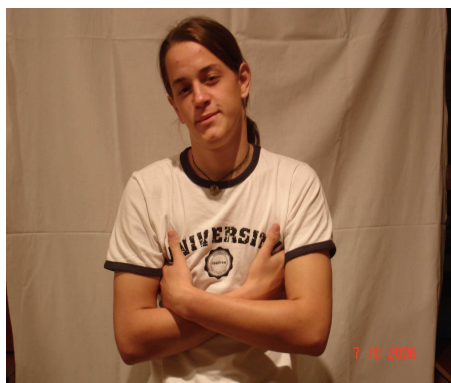
Jestliže člověk se založenými pažemi drží ruce sevřené v pěst, naznačuje tím nepřátelský a obranný postoj. Často pak hrozí bezprostřední slovní nebo fyzický útok.



Jestliže člověk zkříží paže a současně je pevně uchopí nad loktem, jedná se o zdůrazněný postoj vyjadřující neochotu uvolnit sevření a odhalit tělo. Popsanou polohu paží tak často vidáme například v čekárnách u lékaře nebo či u zubaře nebo u lidí, kteří poprvé cestují letadlem a čekají na vzlet. Gesto vyjadřuje potlačovaný negativní postoj.



Gesto zkřížených rukou na prsou s vystrčenými palci směřujícími vzhůru. Jedná se o dvojitý signál naznačující obranný a odmítavý postoj (založené ruce) a současně nadřazený postoj (naznačený postavením palců).



Ruce se dotýkají jedna druhé. Toto gesto znamená že ruce vzájemně hledají oporu. Jsou-li prsty propletené do sebe na maximum, je to znak největší jistoty v této opoře.



Dotýkají-li se při napjatých a roztažených prstech jen konečky prstů(všech pěti), znamená to „*mám to v hlavě dobře srovnáno*“. A často též „*vím to lépe než jiní*“. Někdy se tomu také říká „*advokátské gesto*“.



Naznačené gesto tzv. „*skloněná věžička*“ se objevuje tehdy, když člověk spíše naslouchá.



Prsty bubnují na stůl nebo ruka čmárá na papír různé obrazce. Tato gesta signalizují netrpělivost, nudu, vyzařování nervózní energie. Člověk by chtěl být již někde jinde, někde dále, chtěl by už nečekat a dojít konečně k nějakému výsledku.



Ruce za hlavou, prsty propletené na zátylku, plus vzpřímený posez až záklon. Toto gesto značí „*já jsem tady šéf, já se tady mohu roztahovat*“.



Ruce zaklesnuté svými prsty do sebe jen minimálně možnou měrou – nehtíček za nehtíček. Toto gesto charakterizuje potřebu něhy.



Při připažených rukách lokty do stran. Příklad typického gesta agresivity.



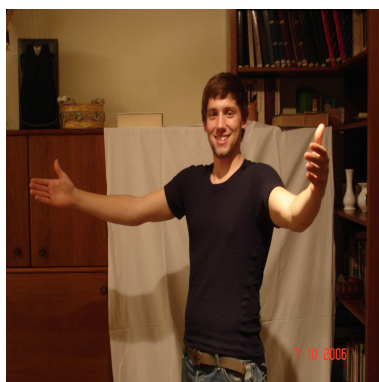
Ruce v kapsách. Toto gesto značí buď nezdvořilost, nebo signál „*mám co skrývat a chci to skrývat*“.



Ruce v kapsách jen palci, jinak čtyři ostatní prsty venku na kalhotách. Gesto značí sebevědomou (i erotickou) výzvu (zejména když je to podpořeno vysazením pánve).



Ruce roztažené před tělem, dlaně nahoru. Gesto značí „*buďte vítáni, chci být k vám milý, upřímný, otevřený*“. Tak zvané „*papežské gesto*“.



Zaťaté pěsti. Gesto značí vztek a agresivitu.



Natažená paže vůči druhému, dlaň zvednutá do pravého úhlu ke směru předloktí a tedy natočená kolmo k zemi, prsty mírně roztažené, jako by chtěly zaujmout co největší plochu a co nejvíce něčeho zadržet. Toto gesto znamená „*stop, přestaň. Přestaň mluvit, nepřibližuj se, vyčkej*“.



Gesto, kdy jedna ruka spočívá za zády v dlani druhé ruky, naznačuje nadřazenost a sebedůvěru. Člověk tímto gestem vlastně odhaluje zranitelné části břicha, srdce, hrdla a neuvědoměle tím dává najevo neohroženost.



Člověk jednou rukou za zády uchopí vlastní předloktí. Toto gesto je známkou neklidu a snahy získat sebeovládání. Jedna ruka velmi pevně svírá druhou za předloktí, jako by jí chtěla zabránit v útoku.



Čím výše je ruka za zády položená, tím větší hněv prozrazuje. Člověk se snaží získat sebevládu usilovněji.



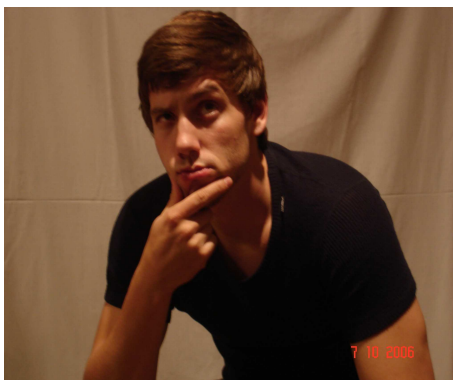
Ruce zasunuté v zadních kapsách. Člověk se snaží tímto gestem poněkud skrývat svůj dominantní postoj.



Ruka se snaží přikrýt ústa. Toto gesto znamená „*proboha, co jsem to řekl*“, „*chci to vtáhnout zpět, ale už to nejde*“.



Ruka si mne bradu. Gesto znamenající přemýšlení, náročnější rozhodování.



Ruka si mne čelo, nebo se po něm celou plochou plácá. Gesto značící upřímný projev trapasu.



Ruka si zakrývá oči. Gesto znamenající „*to nechci vidět, to nerad vidím*“.



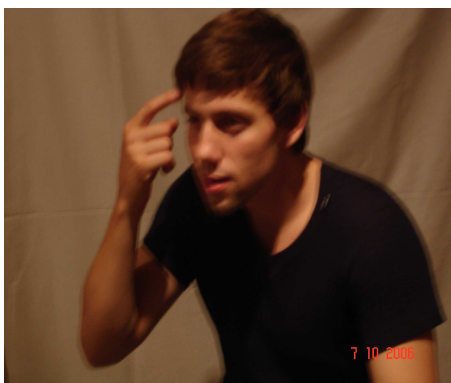
Ruka si mne zátylek. Gesto znamenající neupřímný trapas, který daná osoba chce utulnat.



Ukazováček mířící na druhého člověka, jako by jej chtěl propíchnout. Jedná se o jedno z nejagresivnějších gest. Natažený ukazováček se stává symbolickou holí, jíž mluvčí obrazně dostává druhou osobu do podřízeného postavení.



Ukazováček jako jediný prst se dotýká čela. Gesto znamenající „aha, už to vím“.



Ukazováček si opakovaně si opakovaně ťuká na spánek. Gesto znamenající „*ty jsi praštný, duševně nemocný*“.



Ukáže-li člověk palcem na někoho jiného, může to být známkou výsměchu a neúcty. Palec v tomto případě slouží jako ukazovátko na kritizovanou osobu.



Toto gesto používá člověk, který se ocitl pod tlakem. Jedná se o podvědomý pokus o návrat k jistotám dítěte sajícího z matčina prsu. Prsty v ústech jsou neklamnou zárukou nejistoty a vnitřní potřeby uklidnění.



Mnutí dlaní je gesto, jímž lidé beze slov dávají najevo svá pozitivní očekávání. Rychlost s níž si daný člověk mne ruce naznačuje, kdo bude mít podle jeho názoru prospěch z očekávaných výsledků.



Toto gesto charakterizuje spokojenost s dosaženým výsledkem jednání „ *dobře to dopadlo*“, „ *podářilo se*“.



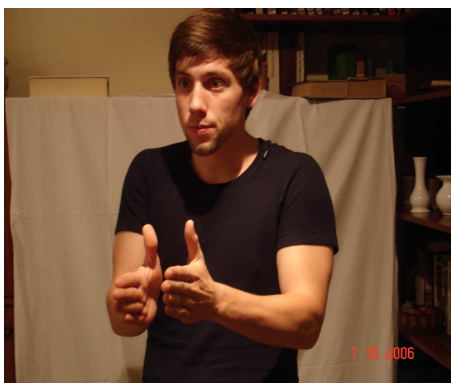
Mnutí palce a ukazováčku nebo konečků prstů vyjadřuje očekávání zisku. Často ho používají prodejci a obchodníci.



Pohyb rukou přesně „*popisuje*“ tvar daného předmětu. V daném případě gesto charakterizuje velmi úzký předmět.



Gesto charakterizující stav „*vaše manévrovací možnosti jsou malé*“ „*prostor je úzký*“.



Typické gesto charakterizující něco velkého.



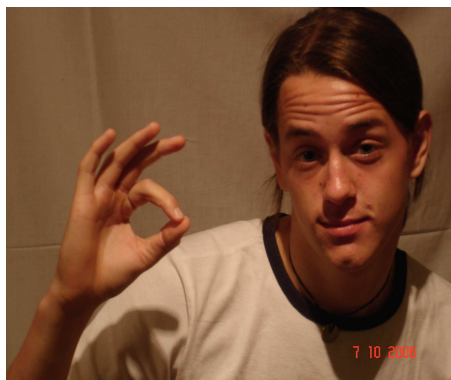
Pokud chce být někdo naprosto upřímný a otevřený, obrátí jednu nebo dvě otevřené dlaně ke svému protějšku se slovy: „*budu k vám naprosto upřímný*“. Jedná se o naprosto neuvědomělé gesto, které v pozorovateli vzbudí dojem, že dotyčný člověk skutečně mluví pravdu.



Pokrčení ramen je dobrým příkladem všeobecně platného gesta, které naznačuje, že člověk neví o čem druhý hovoří, nebo že to nechápe.



Všeobecně známé gesto OK „*všechno v pořádku*“ (anglicky all correct, chybně psáno oll korect).



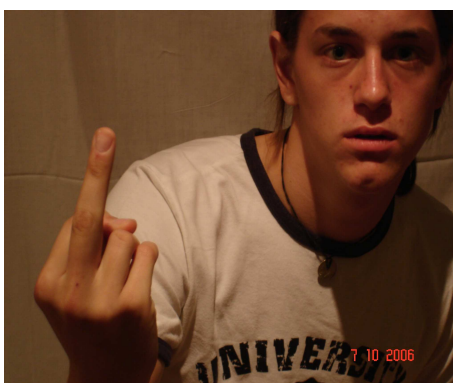
Další gesto, které se používá jako znamení, že je všechno v pořádku. Běžně jej také používají stopaři při zastavování aut.



Pro většinu obyvatel Evropy toto gesto značí „vítězství“. Za druhé světové války ho zpopularizoval britský premiér Winston Churchill (Victory). Hojně bylo využíváno také při sametové revoluci v listopadu 1989 viz. Václav Havel.



Leckoho zde napadnou další neslušná gesta. Vztyčený prostředník apod. Nechci je zde však dále rozpitvávat. Už proto, že patří k nejjasnějším a nejzřejmějším – že je prostě každý pozná.



Upozornění na závěr kapitoly:

Nesuďme ukvapeně a zbrkle na základě pouhého gesta. Mějme v sobě při posuzování trochu zdravé nejistoty. Větší jistotu hledejme v doprovodných projevech mimoslovních i slovních a v okolnostech nastalé situace.

4.3 Mimika

Charakteristika:

Mimika je zjednodušeně souborem výrazů obličeje, kterými jsou sdělovány informace okolí. Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál, Je v první řadě důležitým sdělovačem emocionálních stavů, odráží vzájemné postoje lidí, poskytuje neverbální zpětnou vazbu na ostatní.

Je tedy patrné, že s pomocí mimiky budeme nejčastěji vyjadřovat informace založené na emotivním základě. Důležité je rozdělit emoce v mimickém podáním na ty pravé, které se vyluzují automaticky, a ty hrané, či záměrně vytvářené, kdy se pouze stylizujeme do určité role za účelem klamat. Mimické projevy jsou tvořeny obličejovým svalstvem a v odborné literatuře se uvádí, že je možno vytvořit až tisíc různých výrazů obličeje. K základním patří výrazy smíchu a pláče, dále pak výrazy štěstí, neštěstí, strachu, smutku, radosti, zájmu, nezájmu, a klidu, či rozčílení. Nutno podotknout, že obličejová oblast je rozdělena na tři hlavní mimická pásma: partie čela a obočí, oči a dolní část obličeje. Každá z nich je vhodnější na sdělování různých druhů emocí a zároveň se uvádí, že oční částí se komunikuje nejvíce.

Základní mimickou zbraní je úsměv. Upřímný úsměv. Přiměřený – nepřehnaný, prostě přívětivě mírný. Není snad jiný komunikační nástroj, který by s tak malou investicí (roztážení úst do měsíčku a lehké přivření očí) přinášel tolik zisku. Smířlivý úsměv je první zbraní každého člověka při jakémkoliv nedorozumění, chybě nebo trapasu. Úsměv hravě překonává bariéry všech cizích jazyků. Není na zeměkouli kmen, ani v tom nejdivočejším pralese, kde by měl úsměv opačný signál. Jsou-li ovšem při úsměvu ústa pootevřená a oči nepřivřené, ba agresivně zabodnuté do druhého člověka,

znamená to spíše pohrdání. Je-li úsměv doprovázen úkradkovitým pohledem (nesměle z boku) a klopením očí, může znamenat nesmělý a tajený obdiv.

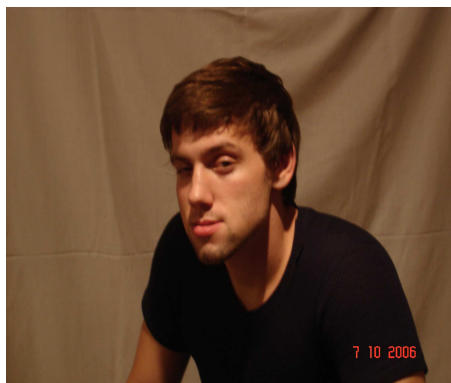
I při komunikaci na internetu se dnes běžně používají grafická znázornění emocí - tzv. "smajlíky" (emoticons, smile faces), jako např. :-(:-) ;-) apod.

Příklady projevů a jejich význam:

Dolní čelist dolů a ústa pootevřená – značí údiv.



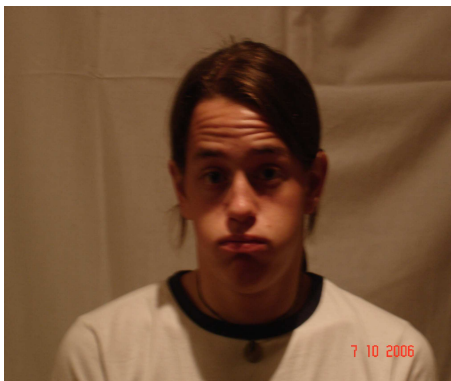
Brada dopředu – signalizuje zvýšené sebevědomí.



Brada na prsa – charakterizuje menší sebevědomí, stud.



Svraštělé čelo u obočí – je příznakem nevole nebo nepochopení.



Silně sevřené rty – značí pocit trapnosti nebo bezcitnosti.



Zakrytá ústa – dlaň kryje ústa a palec se tiskne ke tváři, zatímco mozek dává ruce pokyn, aby potlačila neupřímná slova. Někdy člověk pokládá na ústa jen několik prstů nebo dokonce sevřenou pěst, ale význam zůstává stejný.



Tření oka – jedná se o gesto, jímž se mozek pokouší vytěsnit klam, pochybnost nebo lež, které vidí, nebo jímž se chce vyhnout pohledu do tváře člověku, jemuž lže.



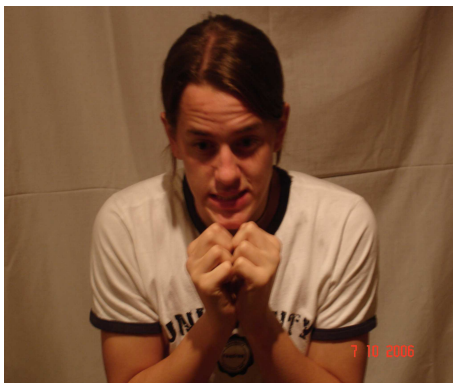
Jedná se vlastně o snahu „*nic neslyšet*“, zakrýt si uši a tak zastavit tok nežádoucích slov. Gesto je zdokonalenou a dospělou podobou dětského gesta, kdy si dítě zacpává uši, aby neslyšelo výtky rozezlených rodičů.



Toto gesto je známkou pochybnosti nebo nejistoty a je typické pro člověka, který si říká „ *nejsem si jist, že budu souhlasit*“. Je velmi nápadné v situaci, kdy je v rozporu se slovním sdělením.



Gesto charakterizuje stav „ *aby to vyšlo* “. Celé tělo, nejen ruce pomáhají toto přání splnit. Příklad viz. fandění.



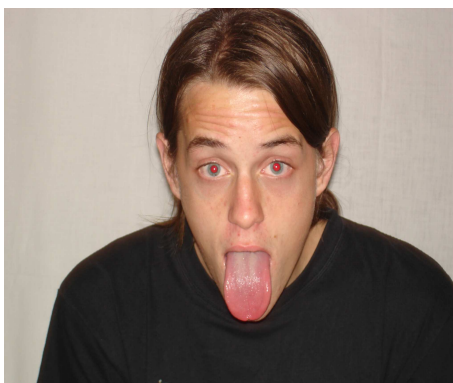
Gesto charakterizující stav „ *to je příšerné! Je možné, že se něco tak hrozného mohlo stát ?*“



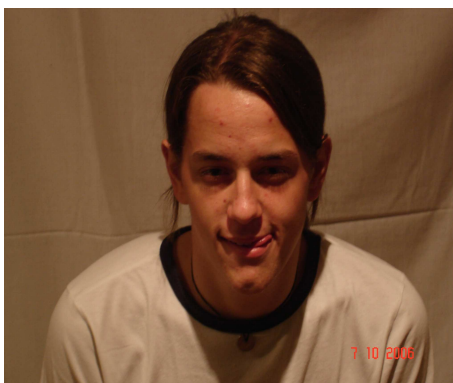
V daném případě se jedná o tzv. autostimulační aktivitu, která aktivuje čich.



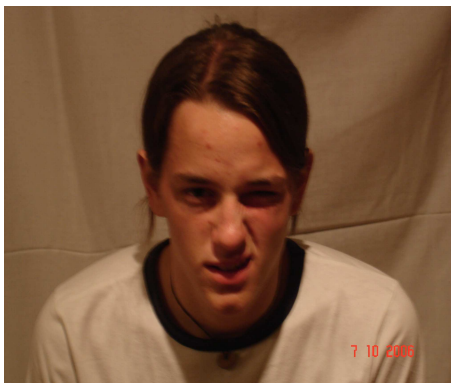
Vypláznutím jazyka vyjadřujeme rychlý nesouhlas, odmítnutí až „zavržení osoby“.



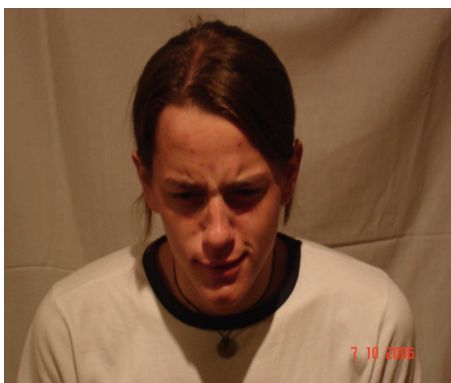
Kontakt jazyka s horním patrem charakterizuje nejen příjemný chuťový zážitek, ale i vychutnání příjemného pocitu ze situace (příjemná osoba, příjemný rozhovor).



Povytažení nosu signalizuje odmítavou reakci na působící podnět.



Charakteristický projev před zahájením pláče tzv. „*natahování*“, kdy dochází ke stažení svalů mezi obočím a jejich povysunutí u kořene nosu směrem nahoru.

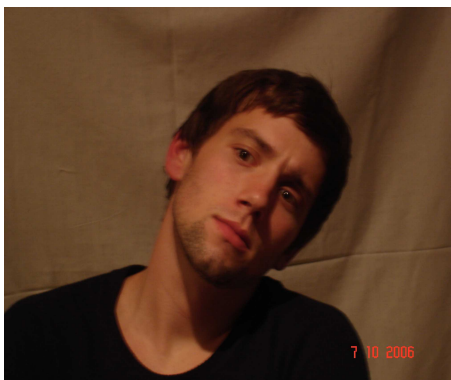


Pohyby hlavy:

Vzpřímená hlava je charakteristická pro člověka, který zaujal neutrální postoj k tomu, co slyší. Hlava zůstává obvykle v klidu, tu a tam nepatrně pokývne.



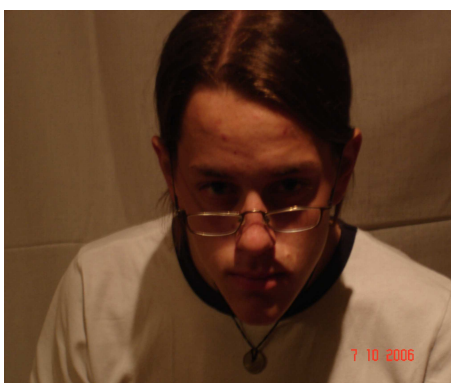
Skloněná hlava na stranu značí zvýšený zájem.



Hlava skloněná dolů je známkou odmítavého a někdy dokonce i odsuzujícího gesta.



Při pohledu přes okraj brýlí si protějšek připadá, jako by byl podroben zkoumanému a kritickému posouzení.



Jedním z nejčastějších gest lidí nosících brýle je vložení raménka brýlí do úst. Jedná se o tzv. v zásadě uklidňující gesto.



Hlava padne do dlaní, které jí skýtají podporu unést silný prožitek. Ruce převezmou nejen tíhu hlavy, ale jakoby i část prožívané bolesti.



4.4 Vizika

Charakteristika:

Jedná se o tzv. „řeč očí“ - pohledů druhých lidí na nás a našich pohledů na ně, co tvoří vlastní jádro mimoslovní sociální komunikace.

Oči nám říkají mnoho o osobnosti člověka, na něhož se díváme. Podle obrazu v očích můžeme odhadovat nejen psychický stav člověka, ale i jeho vlastnosti a také jeho vztah k nám. A jaké vlastně můžeme vidět oči? Pozorné, těkavé, přísné, nejisté, ústupné, dětsky jasné, rozzářené, vzrušené, usazené, rozzlobené, zoufalé, koketující.

A tento výčet není zdaleka úplný. Jde jen o to si všimnout, že oči jsou skutečně zrcadlem duše.

Signály sdělené očima se liší v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu. V každé kultuře existují dost striktní, i když nepsaná pravidla vhodné délky zrakového kontaktu. Při jednom výzkumu prováděném v Anglii bylo zjištěno, že průměrná délka pohledu byla 2,95 vteřiny. Průměrná délka vzájemného zrakového kontaktu ("*pohledu z očí do očí*") byla 1,18 vteřiny. Když zrakový kontakt nedosáhne této délky, lidé (z určité kultury) mohou mít dojem, že druhý nemá zájem, stydí se nebo je duchem nepřítomný. Když je naopak přiměřená délka pohledu překročena, mohou ho vnímat jako nevhodný projev zájmu nebo dokonce jako nepřátelský.

Také směr pohledu komunikuje. Ve Spojených státech se pokládá za vhodné během celé konverzace střídat pohledy do obličeje druhého a mimo něj. Řečníkům na veřejnosti se doporučuje, aby se rovnoměrně dívali po celém obecnstvu, nevěnovali větší pozornost některým místům a jiné nevynechávali. Pokud tato pravidla porušíme, vysíláme tím odlišné signály - abnormálně velkého nebo malého zájmu, rozpaků, nervozity a tak dále. Charakter pohledu je také důležitý. Rozšířené nebo zúžené zorničky vyjadřují zejména intenzitu zájmu a emoce jako překvapení, strach nebo znechucení.

Je nutno vědět, čemu je třeba věnovat pozornost, při pozorování řeči očí:

- zaměření pohledu - sledování směru, kam je pohled zaměřen,

- doba trvání bodového zaměření pohledu - jak dlouho "*stojí*" oči, které se "*zabodly*" do určitého terče,
- četnost pohledů na různé terče,
- sled pohledů - sekvence,
- celkový objem pohledů,
- úhel pootevření očních víček,
- průměr zornice,
- odklon směru pohledu od normály zornice,
- mrkací pohyby,
- tvary a pohyby obočí a tvary vrásek kolem očí.

Svámi pohledy můžeme předávat celou řadu sdělení. Například jimi hledat zpětnou vazbu. Při rozhovoru se na druhého soustředěně díváme, jako bychom chtěli říci: „*No tak, co si myslíte?*”

Můžeme jimi druhého informovat, že komunikační kanál má otevřený a že by měl promluvit. Příklad lze vidět ve školní třídě, když učitel vysloví otázku a upře pohled na některého žáka. Aniž by bylo o tom cokoli řečeno, učitel očekává, že žák na otázku odpoví, a žák to ví.

Pomocí očního kontaktu tedy řídíme průběh konverzace podle poměrně složitého systému společenských pravidel. Osoba, která hovoří, se například očním kontaktu vyhýbá, ale na konci své promluvy vzhledne, jako by "*předávala*" hovor svému partnerovi. Osoba, která naslouchá, naopak oční kontakt většinou udržuje. Když vidíme, že člověk, s nímž mluvíme, se na nás delší dobu nedívá, usoudíme, že nás asi neposlouchá.

Vzhledem k odlišnostem používaných signálů při zrakové komunikaci s příslušníky jiných kultur vzniká riziko porušení důležitých pravidel. Američané například považují přímý zrakový kontakt za výraz poctivosti a otevřenosti, zatímco Japonci na něj často pohlížejí jako na signál nedostatečného respektu. Japonci se dívají druhému do očí jen nepřilíš často a pohled trvá jen velmi krátkou dobu.

Ženy navazují a udržují zrakové kontakty (když mluví, i když naslouchají) častěji a déle než muži. Platí to jak v případě komunikace ženy se ženou, tak v případě komunikace ženy s mužem. Tato odlišnost může být způsobena větší tendencí žen projevovat své emoce.

Jestliže se vyhneme zrakovému kontaktu nebo odvrátíme pohled, pomáháme tím druhému udržet soukromí. Tuto "*občanskou nevšímavost*" můžeme uplatnit např. tehdy, když vidíme hádku mezi manžely někde na veřejnosti. Odvrácením pohledu říkáme: „*Nemíním se vnucovat, respektuji vaše soukromí.*”

Vyhýbání se pohledům může také signalizovat nezájem . O osobu, o konverzaci nebo o nějaký přijatý zrakový podnět. Člověk si někdy zakrývá nebo zavírá oči,

aby blokoval nějaké nepříjemné podněty nebo aby vyloučil úplně všechny zrakové podněty, a tak zesílil vjemy všech ostatních smyslů. Například můžeme poslouchat hudbu se zavřenýma očima.

Základní pravidlo zní:

Oči dělají to, co by dělaly ruce a nohy, kdyby mohly – kdyby nebylo konvencí a zábran.

Příklady projevů a jejich význam:

Oči se na jiného upínají a nemohou odtrhnout:

- při pevně zatážených víčkách - silná agresivita,
- při něžném uvolnění zbytku obličeje - obdiv a zamilovanost.

Přistihnete někoho, jak se na vás dívá:

- a on se dívat nepřestane – a potvrdí svůj pohled přívětivou mimikou. Pak o vás smýšlí kladně a netají se tím,
- a on uhne pohledem. Pak na vás myslí, ale způsobem, který by rád před vámi utajil. Možná vás tajně miluje, ale spíše proti vám kuje něco, co nemáte vědět.

Oči někoho na vás hledí úkradkem – z boku.

Význam: „*Já tě chci pozorovat tajně, já tě chci vidět, ale nechci, abys ty viděl, že já tě vidím*“.

Oči někoho vás naprosto ignorují, přehlížejí vás, jako byste byli vzduch.

Znamená to vysokou nadřazenost, pohrdání vámi, znamená signál „*já jsem NĚKDO a ty jsi nula*“.

Oči mají skelný, nepřítomný, rozostřený výraz.

Daný člověk přemýšlí. Dívá se jakoby dovnitř své hlavy, na své myšlenky. V té chvíli je třeba tohoto člověka nerušit hovorem.

Při vzájemném pohledu:

- oči druhého uhnou po přirozené době (1-2 vteřiny) přirozeným směrem (nejspíše bokem k něčemu jinému konkrétnímu) – vyrovnaná osobnost,
- oči uhnou vzhůru – pohrdání vámi, nadřazenost (zejména je-li to spojeno s pohrdavým povzdechem),
- oči uhnou dolů – podřízenost, ústupnost,
- oči se vykulí – buď překvapení, nebo lišácké spiklenectví (zejména zdvihá-li se obočí a pohne-li se celá hlava trochu nahoru a dolů).

4.5 Posturika

Charakteristika:

V posturice jde o tělesné postoje a polohy, jejich různou konfiguraci a o celkové držení těla. Základními polohy jsou poloha vestoje, vsedě a vleže, ke kterým se přidávají různé konfigurace pozic jednotlivých částí těla jako je trup, hlava, končetiny atd.

Čím vzpřímenější postoj, tím větší znamená hrdost a optimismus. Čím shrbenější, tím větší pesimismus, beznaděj, možná dlouhodobá nemoc.

Zajímavá je situace, když hovoří tři lidé při společenské příležitosti. Je-li mezi kterýmkoliv dvěma zachován rovnocenný úhel 120 stupňů, jsou si i svým společenským postavením a momentální oblibou všichni rovni. Je-li však jeden z těch tří k druhému více čelem a ke třetímu více bokem, pak ten třetí je u něj méně oblíbený a respektovaný. Je-li ten třetí takto „*vybokován*“ oběma dvěma, je v této trojici outsiderem. Krajiní pohrdlivá nezdvořilost se projevuje otočením se k vám zády nebo téměř zády.

V tomto směru je viditelně čitelná posturika na večírcích. Různé rauty manažerů, politiků, sportovců, modelek a jiných hvězd. Zde se třeba i beze slov a pod maskou neutrálního úsměvu tvrdě posturicky soupeří, kdo je vyšší VIP, kdo se více přiblíží těm největším hvězdám, kdo se smí pohybovat v „*předsednictvu vyvolených*“ a kdo spíše

jen „*v plénu obyčejných řadových*“, kdo si smí či nesmí sednout k tomu či onomu stolu. Kdo se jak ke komu natočí, kdo koho poctí delším a konkrétnějším pohledem nebo jím pohrdne okázalejším ignorováním a přehlížením.

Lze nemluvit, nelze však nezaujmout žádnou polohu těla, žádný postoj.

Z posturiky přítomných poznáte bezpečně, jak si vás skutečně cení a považují, jak férově spravedlivě či podraznicky sobecky by se k vám zachovali, kdyby se mezi vámi „*lámal chleba*“.

Příklady projevů a jejich význam:

Stání s překříženýma nohama a pažemi zaujímá člověk v prostředí kde nikoho dobře nezná. Postoj naznačuje, že se člověk necítí pohodlně a sebejistě.



Tento postoj značí připravenost k činu. Pozvednutím rukou se opticky zvětší plocha, kterou postava zabírá.



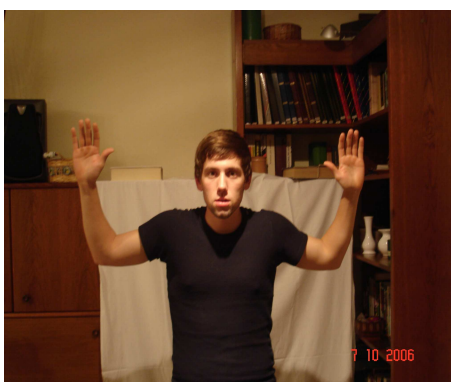
Postoj charakterizující upřímnost a otevřenost k protějšku.



Typický postoj policistů při silniční kontrole.



Postoj signalizující konec aktivního odporu, uznání porážky.



Vztyčený prst charakterizuje vyšší autoritu, která hlídá, trestá a tváří se, že je spravedlivá.



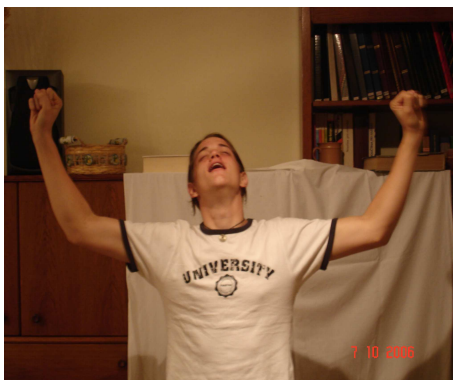
Postoj charakterizující snahu o zastavení nebo zpomalení pohybu druhé osoby. V duchu „zadržte, zůstaňte kde jste“.



Postoj spontánní reflexní reakce na potencionální útok. Vystřelení rukou před sebe podporuje aktivně obranu.



Postoj vystihující pocit vítězství. Ruce vystřelí nahoru, aby všichni viděli jak jsme silní.



Všeobecně platný postoj, který naznačuje, že člověk neví, o čem druhý hovoří, nebo že to nechápe.



Jedna noha přeložená přes druhou. Popsané postavení nohou může být známkou nervozity nebo rezervovaného a obranného postoje. Lidé si často také přehazují nohu přes nohu během přednášky, nebo musí-li dlouhou dobu sedět na nepohodlné židli.



Tzv. americký způsob přeložení nohou připomínající číslici 4 naznačuje hádavý nebo soutěživý postoj (v duchu polemizující s řečníkem).



Přeložená noha přidržená jednou nebo oběma rukama. Charakterizuje neměnný a nekompromisní postoj v rozhovoru či sporu. Svědčí také o neústupné a tvrdošijné povaze.



Postoj značící kritické hodnocení. Jeho hlavní součástí je ruka přiložená k obličeji s ukazováčkem směřujícím vzhůru, zatímco další prst přikrývá ústa a palec podpírá bradu. Dalšími známkami kritického postoje posluchače jsou pevně překřížené nohy a paže položená před tělem (obranný postoj), zatímco hlava a brada jsou svěšeny (nepřátelský postoj). Význam postoje: „*to, co říkáte, se mi nelíbí a nesouhlasím s vámi*“.



Sezení obkročmo na židli charakterizuje agresivní naladění. Muži, kteří mají ve zvyku sedat na židli obkročmo, jsou většinou dominantní osobnosti. Pokouší se tímto nepřímo ovládnout protějšek a opěradlo židle jim poslouží jako dobrá ochrana před každým „útokem“ zvenčí.



Obě ruce složené za hlavou je typické gesto pro člověka, který překypuje sebedůvěrou a cítí se být nadřazen. Toto gesto používají také lidé, kteří „*všude byli a všechno viděli*“. Někdy jím také člověk projevuje své teritoriální zájmy a dává najevo, že si činí nárok na dané území. Ve spojení s přeložením nohy přes sebe dává člověk najevo nejen svou nadřazenost, ale také ochotu a připravenost jít do sporu.



4.6 Haptika

Charakteristika:

Haptika se zabývá tělesným kontaktem mezi jedinci. Rozhodujícím smyslem u tohoto druhu neverbální komunikace je hmat. Způsob a četnost kontaktu závisí na charakteristikách každého jedince, na situaci, na sociálních a geografických aspektech (např. v naší kultuře tak samozřejmá a zažitá věc jako je podání ruky může být v jiných kulturách chápána negativně).

Má-li člověk hlad, mluvíme o neuspokojené potřebě – frustraci. Je-li delší dobu zbaven potravy, hovoříme o deprivaci. Člověk však může být zbaven nejen potravy. O sociální deprivaci hovoříme tam, kde je člověk zbaven možnosti styku s druhými lidmi. O sensorickou deprivaci jde tam, kde je člověk zbaven možnosti něco vidět, nebo slyšet. O taktilní sensorickou deprivaci jde tehdy, když je člověk zbaven možnosti něčeho se dotýkat.

Významy dotyků jsou tady veliké, a zde uvádím několik nejdůležitějších z nich:

- dotyk může vyjádřit pozitivní emoce jako podporu, ocenění, sexuální zájem a náklonnost,
- dotyk často vyjadřuje hravost ve smyslu náklonnosti nebo také agresivity,
- dotyk může ovládat nebo usměrňovat chování, postoje nebo pocity druhého. Vyžadujeme-li například pozornost, dotkneme se druhého, jako bychom chtěli říci „*podívej se na mne*“,
- rituální dotyky se týkají pozdravů a loučení, například podání rukou, objetí nebo položení ruky kolem ramen druhého,
- funkční dotyky jsou takové, které provádíme za účelem určitého úkonu, například při odstranění smítka z obličeje nebo oděvu druhého, nebo pomáháme-li někomu vystoupit z auta.

Dotyková komunikace je pravděpodobně nejprimitivnější formou neverbální komunikace. Hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly, dokonce ještě v děloze dítě přijímá hmatové podněty. Brzy po narození dítě zažívá mazlení, hlazení nebo popleskávání. Dítě vnímá a zkoumá svůj svět a rychle se učí prostřednictvím dotyků sdělit celou řadu signálů.

Dotyky mohou být buď přímé - typu „*kůži na kůži*“, nebo nepřímé, jako je tomu například při poplácání partnera po rameni holou rukou, přičemž partner má na sobě kabát. Doteky - taktilní kontakty v sociální interakci - mohou být interpretovány jako projevy přátelství či nepřátelství a můžeme je dělit do několika skupin:

- údery nebo uhození - v hrubé formě jako projev agrese,
- pohlazení, líbání a přidržování, případně objímání,
- při zdavení a loučení vystupuje potřásání rukama, líbání nebo jiné komplikovanější tělesné kontakty,
- držení se např. za ruce vyjadřuje přátelství,
- směr pohybu druhého lze ovlivnit, když je veden za ruku nebo za loket, a ve spojení s agresí, když je tahán nebo postrkován.

Doteky jsou většinou intimní záležitostí. Společensky přijatelné mezi cizími lidmi je zde vlastně jen podání ruky.

Podání ruky má několik parametrů:

- sílu stisku,
- délku stisku,
- natočení dlaně,
- pokrčení či napnutí loktu podávané ruky,
- rozkmit potřesu,
- místo uchopení – od zajetí ruky partnera až po kořen vašeho palce po stisknutí pouhých článků prstu.

Vyrovnaná osobnost vám podává ruku s prvními dvěma parametry středními, dlaní natočenou kolmo k zemi, loktem mírně pokrčeným, potřesem žádným nebo jedním až dvěma kyvy, zajištěním ruky až po kořen palce. Odchytky znamenají určité nevyrovnanosti.

Příklady projevů a jejich význam:

Malá síla stisku – tzv. „*leklá ryba*“ signalizuje člověka unylého, bez zájmu, apatického, lhostejného, možná i povýšeného.



Velká síla stisku – tzv. „*Harry svěrák*“ značí snížené sebevědomí, kompenzované nadprůměrnou silou. Také těžko skrývanou agresivitu. Někdy ale též srdečnou radost ze setkání.



Natočení dlaně horní palcovou hranou doleva a dolní malíkovou doprava – značí povýšenost.



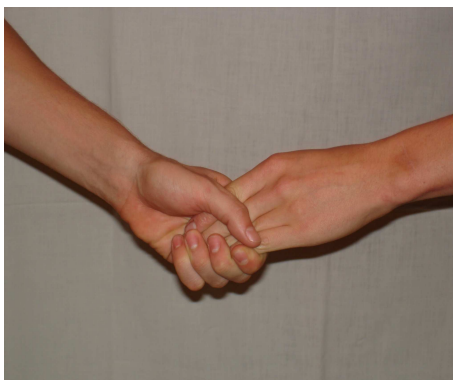
Natočení opačné – značí podřízenost.



Velmi napjatý loket – signalizuje potřebu většího odstupu od vás.



Místo uchopení za vaše pouhé články prstů plus silnější sevření – značí zbrklou sobeckost.



Smyslem „*obouručního podání*“ je dát najevo upřímnost , důvěru nebo hloubku citu k příjemci.



Uchopení za předloktí vyjadřuje vřelejší cit než uchopení za zápěstí. Iniciátorova levá ruka představuje vpád do příjemcova intimního prostoru. Všeobecně lze říci, že podržení zápěstí nebo předloktí je přijatelné pouze mezi blízkými přáteli a příbuznými.



Stisk paže a ruka položená na rameno pronikají do nejužšího intimního prostoru příjemce a mohou znamenat skutečný tělesný kontakt. Měli by je používat pouze lidé, které váže velmi těsné citové pouto.



4.7 Proxemika

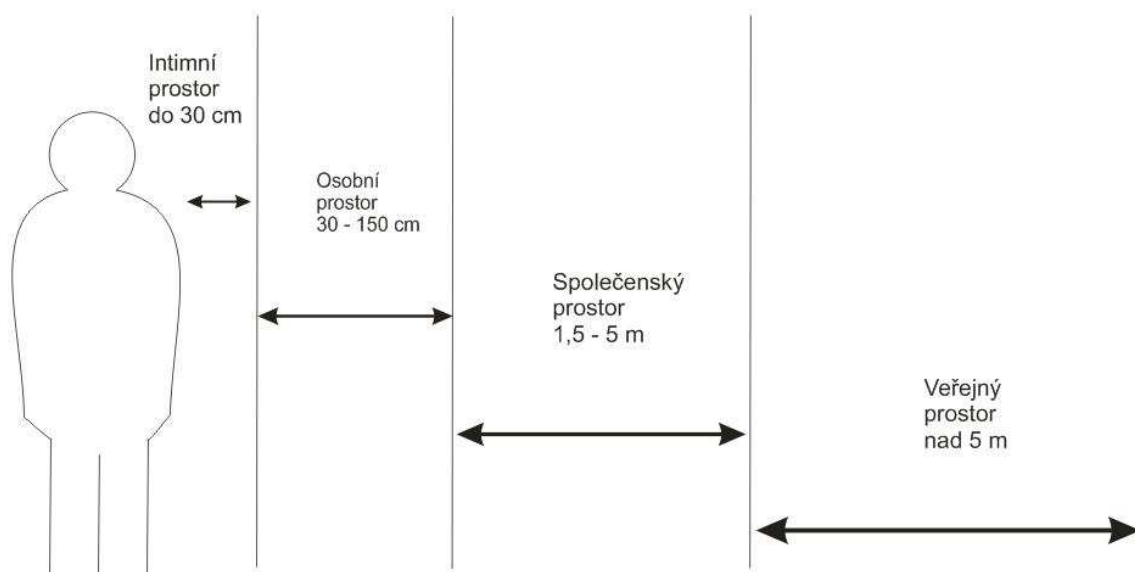
Charakteristika:

Proxemikou rozumíme nonverbální sdělování na základě přiblížování, oddalování a vzájemné polohy mezi lidmi. Pokud hovoříme o vzájemné poloze a vzdálenosti mezi jedinci, máme na mysli jak vzdálenost vertikální (např. blízkého člověka si necháme připustit k tělu, naopak člověka, kterého neznáme, či nám připadá nepříjemný, si budeme držet od těla), tak vzdálenost horizontální (např. při určitých společensky zažitých rituálech je osoba na vyšší úrovni jistým způsobem nadřazena, např. sportovci na stupních vítězů). Důležitým pojmem je tzv. **proxemická osobní zóna**, což je jistý imaginární kruh, který si buduje každý člověk kolem sebe a za jeho hranici nechce pouštět ostatní osoby. Její velikost je ovlivněna především psychosociálními charakteristikami každého jedince, situačním faktorem a také vztahem k lidem, kteří se pokoušejí k němu přiblížit. Pro rozšíření lze uvést, že proxemických zón je více a dochází k jejich stupňování. Např. ženy všeobecně stojí blíže k sobě než muži. Se zvyšováním věku lidé mají tendenci používat větší proxemické vzdálenosti. Děti stojí mnohem blíže k sobě než dospělí, což by se dalo považovat za určitý důkaz, že udržování odstupů je naučené chování. Lidé stejného postavení udržují menší odstup než lidé nestejného postavení. V případě nerovného postavení se člověk výše postavený může přiblížit k druhému blíže, než se níže postavený může přiblížit k němu.

Velikost osobní zóny je u každého člověka jiná. Působí na ni mnoho vlivů, např. kultura, prostředí, ve kterém člověk žije, jeho osobnostní charakteristiky apod. Obecně lze říci, že podstatně širší osobní zónu mají introverti.

Setkají-li se dva lidé s rozdílnými představami o svých osobních zónách, je možno pozorovat jev, kterému se v sociologii říká **proxemický tanec**. Tento "*tanec*", při němž je hledána míra vzájemného oddálení vyhovující oběma partnerům, připomíná do určité míry pohyb boxerů v ringu.

Nauka o nonverbální komunikaci rozeznává čtyři osobní zóny, čtyři myšlené prostorové slupky člověka:



Význam jednotlivých osobnostních zón:

1. Intimní zóna

Do vzdálenosti cca 30cm. Člověk dovolí vstup do této zóny jen svým nejbližším: intimnímu partnerovi, dětem, zvířecímu mazlíčkovi. Výjimkou je zdvořilostní polibek uvítací nebo rozlučkový, kdy dáma pánovi jednak prokazuje čest, jednak se ubezpečuje, že je stále mladá a pro políbení žádoucí. Nastavení jedné tváře k polibku bývá častější u zajímavých, ale začínajících známostí, nastavení obou tváří pak rituálem akcentujícím tradici staré zaběhané trvalé známosti. Nastavení úst pak projevem obdivu dámy k pánovi.

2. Osobní zóna

Ve vzdálenosti cca od 30 do zhruba 150cm. Je-li jednání vedeno v této vzdálenosti, jde o jednání osobní.

3. Společenská zóna

Vzdálenost od cca 150cm do zhruba 5 metrů. Lidé uvnitř této zóny se nejspíše všichni navzájem znají – anebo se hledí urychleně vzájemně představit.

4. Veřejná zóna

Ve vzdálenosti nad 5 metrů. Lidé takto vzdálení si mohou zůstat cizí, nepoznaní.

Tyto oblasti společenského styku lidí jsou velmi důležité, a je velmi nevhodné a netaktní je podceňovat.

Z dlouhodobé praktické zkušenosti policie bych chtěl ještě upozornit na zajímavou reakci osob v davu a mimo dav. Rozhněvaný dav nebo skupina demonstrantů bojující za své cíle nereaguje stejně jako jednotlivci, je-li narušen jejich osobní prostor. V takové situaci se děje něco naprosto jiného. Hustota davu vzrůstá a každý člověk má kolem sebe stále méně osobního prostoru a zaujme tedy nepřátelský postoj. Se vzrůstající velikostí a hustotou davu roste také jeho hněv a podrážděnost a může dojít i ke rvačkám. To dobře vědí policisté, kteří se snaží dav roztrhnout, aby každý člověk opět získal svůj osobní prostor a uklidnil se.

A ještě jeden příklad z policejní praxe. Policejní vyšetřovatelé používají metodu narušení osobního prostoru, aby zlomili odpor vyslychané osoby. Posadí vyslychanou osobu na pevnou židli bez opěrek pro ruce, která stojí uprostřed místnosti. Vyšetřovatel potom při kladení otázek vstupuje do intimního prostoru vyslychané osoby a setrvává tam tak dlouho, dokud nedostane odpověď na svou otázku. Vnitřní odpor vyslychané osoby se často láme již po krátkém teritoriálním obtěžování.

4.8 Drivika

Jedná se o novou oblast, která se vyvinula v důsledku bouřlivého rozvoje fenoménu dnešní doby – motorismu. Pro ilustraci uvádím následující údaje ze zdrojů ministerstva dopravy a ministerstva vnitra. Počet obyvatel České republiky je v současné době cca 10.300.000. Počet registrovaných automobilů je cca 6.000.000, z toho 4.000.000 osobních automobilů. Počet vydaných řidičských průkazů je cca 7.500.000 ks a ročně přibývá cca 500.000 ks nově vydaných řidičských průkazů – prakticky to znamená, že v dospělém věku je skoro každý občan České republiky držitelem řidičského oprávnění.

Charakteristika:

Drivika je v podstatě o tom, co člověk mimoslovně sděluje při řízení automobilu. Jak se projevuje svým chováním na silnici v duchu platné zásady „*Jak řídíme, tak žijeme*“.

Příklady projevů a jejich význam:

Porušování rychlostního limitu:

- charakterizuje sobectví v duchu: „*já spěchám, takže zákony mě nezajímají*“
„*slušnost je slabost, se slušností tě všichni předběhnou*“,
- ale také: „*zde je toto omezení rychlosti nesmyslné, byl bych hlupák, kdybych mařil svůj čas a ztrácel tak peníze – když navíc zvýšenou rychlostí nikoho neohrozím ani neomezím*“.

Nedodržení bezpečné vzdálenosti (za bezpečnou vzdálenost se považuje: drž se za druhým autem v takové vzdálenosti, jakou rychlostí asi jede):

- charakterizuje lehkomyšlnost v duchu: „ *nepřipouštím si, že by se mohlo něco stát, že by předjezdec mohl prudce zabrzdit*“,
- ale také: snaha zbytečně neprodlužovat kolonu jedoucích aut, ale také ekonomická snaha zbytečně neopotřebovávat si brzdy.

Přibližování se zezadu větší rychlostí až těsně za nárazník a setrvávání v této těsné blízkosti:

- charakterizuje lehkomyšlnost jako v předchozím případě v duchu: „ *mně se nemůže nic stát, já do předjezdce tůknout nemohu, on má povinnost prudce nebrzdit*“,
- ale také: snaha předjet. Pokud jedete nejvyšší povolenou rychlostí a řidič za vámi nepřestává jet, ve velmi těsné blízkosti, pak se jedná o signál „ *uhni z cesty, můj styl je stoupat po hřbetech jiných bez ohledu na zákony a pravidla, hlupák je ten, kdo je dodržuje*“,
- vrcholem nelegálnosti je situace, kdy přitom ještě bliká dálkovými světly nebo dokonce troubí, to se pak jedná o signál „ *veškeré zákony, předpisy, uzavřené dohody, ústní i písemné jsou pro mne zbytečným cárem papíru. Dělán jen to, co já chci a co je pro mne výhodné. Lež a podraz je mou životní filozofií. Nenávidím slušné pro jejich slušnost – stavějí do nechtěného upřímného zrcadla mé zločiny*“.

Z obdobné nejdrsnější kategorie je i předjíždění zprava (např. po odstavném pruhu dálnice), různé riskantní myšky a troubení tam, kde to vyhláška nepovoluje (např. u nemocnic).

Vynucování si uhnutí do levého pruhu, když z vedlejší silnice najíždí řidič nájezdovým pruhem na hlavní vícepruhovou silnici:

- charakterizuje následující signál: „ *přednost slušného před neslušným a ukázněného před neukázněným neuznávám. Všichni ať mají stejná práva a stejné výhody – dodržující i porušující. Takže porušující jsou vlastně chytřejší a dodržující hloupější. Slušnost je slabost*“.

Předjetí za každou cenu i s překročením povoleného rychlostního limitu:

- charakterizuje následující signál: „ *kvůli kompenzaci svého komplexu méněcennosti musím co nejvíce jiných pokořit předjetím. Jestli jiní kradou trochu, tak já rozhodně kradu více. Životní úroveň člověka je dána jeho mírou kradení. Silnější auto = větší zloděj. Prvotní není můj nedostatek času – možná neušetřím předjetím skoro nic. Ale hlavně že jsem někoho pokořil. Můj životní styl je výhra – prohra*“,
- ale možná také: „ *já jsem prostě nejlepší*“.

Předjetí vozidla, které dodržuje bezpečnou vzdálenost od dalšího vozidla. Řidič se chce za každou cenu vejít do mezery mezi tato vozidla, protože ji ze svého hlediska považuje za příliš velkou:

- charakterizuje lehkomyšlnost filozofií: „ *slušnost je slabost a má být potrestána*“.

Kamion na dálnici se na konci stoupání zařazuje z pravého pruhu pro pomalá vozidla do průběžného pruhu bez dání přednosti v jízdě, ani bez sebemenšího zpomalení:

- charakterizuje následující signál: „ *v mezilidských vztazích rozhoduje jedinež hrubá síla. A já jsem silnější ať tedy osobní auto uhne z mé cesty*“,
- ale také: „ *víš jak je obtížné takový kolos, který řídím, v kopci hodně zbrzdit a pak se zase rozjet? Buď rád, že jsem do toho pruhu pro pomalá vozidla před kopcem vůbec vjel*“.

Moderní osobní auto jede po vícepruhové rychlostní komunikaci v pravém pruhu, Najednou se přibližuje k velmi pomalému vozidlo. Kousek za ním jede trochu rychleji v levém pruhu stejným směrem druhé moderní osobní auto. Kdyby žádné z osobních aut nepřibrzdilo došlo by při předjíždění pomalého vozidla ke kolizi osobních aut. Rychlejší osobní auto v levém pruhu ubere plyn, zpomalí a trochu přibrzdí:

- charakteristika signálu brzdícího řidiče: „ *předpokládám automaticky u druhých, že budou porušovat předpisy. Já bych také udělal myšku doleva před pomalým vozidlem, takže to nejspíše udělá každý jiný v rychlém moderním autě. Náš svět už je prostě takový: co je psáno to dodržují jen hlupáci a slaboši“*,
- ale také: „ *jsem ohleduplný, nechci nechat někoho citelně brzdit, i když jsem v právu a mám přednost a tudíž právo nebýt omezen. A také se nechci nabourat, neboť druzí lidé jsou často darebáci neukáznění“*.

Piráti silnic si často ani neuvědomují, jak jasnou řečí hovoří o svém chování i mimo silnici – v práci, v rodině a v občanském životě.

4.9 Komunikace prostřednictvím předmětů

Jedná se o signály vyrobené nebo připravené lidskýma rukama. Patří sem barva, dekorace prostoru, naše oblečení, šperky, parfémy, které používáme, a dokonce i dárky, které dáváme.

Komunikace barvami

Bylo prokázáno, že barvy mají vliv na naši psychiku a zcela jistě ovlivňují naše vnímání a chování. Významy připisované barvám se v jednotlivých kulturách značně liší.

Např. bílá barva - v Thajsku symbolizuje čistotu, v mnoha muslimských a hinduistických kulturách představuje čistotu a mír. V Japonsku a v dalších asijských státech je symbolem smrti a smutku.

Oblečení, ozdoby, vůně

Lidé si dělají úsudek o tom, kdo jsme, částečně i podle našeho oblečení. Ať jsou takové dedukce správné nebo chybné, ovlivňují jejich názory a reakce na naši osobu. Podle způsobu, kterým se oblékáme, mohou druzí posuzovat - přinejmenším zčásti - například naše společenské zařazení, naši serióznost, naše postoje (např. konzervativní nebo liberální), náš zájem o konvenci, smysl pro styl, dokonce i naši kreativitu. Vždyť už Voskovec s Werichem v Osvobozeném divadle zpívali: „*Je to pravda odvěká, že šaty dělají člověka...*“.

Např. ve známém experimentu s přecházením chodců na červenou na křižovatce elegantně oblečený muž zlákal významně více chodců než ošuntělý, když jako první vkročil do jízdny dráhy.

O svůj zevnějšek, jak je všeobecně známo, více pečují ženy než muži, protože je u nich silnějším zdrojem sebecítění, a muži také přisuzují zevnějšku žen větší hodnotu než ženy mužskému zevnějšku. Pokud se obličej týče, v západní kultuře vyvolává pozornost především pleť, oči, řasy a rty.

Šperky, které člověk nosí, rovněž vyjadřují určité signály. Běžnými příklady takových specifických signálů jsou snubní nebo zásnubní prsteny. Podobně i odznaky politických stran nebo zájmových organizací vyjadřují svá specifická sdělení. Jestliže nosíme například hodinky Rolex nebo velké drahé kameny, druzí o nás pravděpodobně usoudí, že jsme bohatí. Muži, kteří nosí náušnice, bývají posuzováni jinak než ti, kteří je nenesí. Také piercing a tetování něco o člověku vypovídají.

Způsob úpravy účesu je dalším prostředkem komunikace, kterým vysíláme signál o tom, kdo jsme, ať je to úsilí o udržení kroku s poslední módou, snaha šokovat své okolí nebo projev nezájmu o svůj zevnějšek. Jako jeden z příkladů mohou sloužit dlouhé vlasy u mužů, které signalizují menší konzervativnost než vlasy krátké.

Dekorace prostoru

Způsob, kterým zdobíme své soukromé prostory, o nás také mnoho vypovídá. Podle výzdoby našeho domu či bytu si o nás lidé mohou udělat mnoho úsudků. Nákladnost vybavení může vyjadřovat naše postavení a bohatství, jeho sladěnost, náš smysl pro styl. Časopisy, které máme v bytě, odrážejí naše zájmy. Uspořádání křesel kolem televize, nebo mimo ni, může naznačovat, co televize pro nás znamená. Knihovny lemující stěny prozrazují, jak důležitá je pro nás četba. V našem domově vlastně existuje jen velmi málo věcí, které by neposkytovaly druhým informace o nás. Například počítače, televizory, zařízení kuchyně, olejové portréty prarodičů, to vše vypovídá o lidech, kteří v domě žijí.

Čichová komunikace

Čichová neboli olfaktická komunikace hraje velmi důležitou roli v obrovském počtu situací a nyní se z ní stal "*velký byznys*". Existují určité, i když ne úplně přesvědčivé důkazy, že například vůně citronu vyvolává pocit zdraví, vůně levandule nebo eukalyptu zřejmě zvyšuje bdělost apod. Podobná zjištění vedla ke vzniku a rozvoji aromaterapie. Lidé mají hustší koncentraci kožních pachových žláz než převážná většina ostatních savců, a proto se tvrdí, že je jen na nás, jak dovedeme využít čich ke komunikaci široké škály signálů. Dva nejdůležitější čichové signály jsou signály přitažlivosti a identifikace.

Dary

Obdarovávání je jen málo vnímaným aspektem neverbální komunikace, ale ve skutečnosti vysílá velmi významné signály. Dar může naznačovat stupeň intimnosti, který připisujeme určitému vztahu. Pokud jej vnímáme jako velmi důvěrný, můžeme druhého obdarovávat osobními věcmi, jako jsou pyžama nebo spodní prádlo, což by například v období navazování známosti bylo velmi nevhodné. Dar také může vyjadřovat stupeň závazku. Drahý dar jako šperk signalizuje mnohem větší sílu závazku než šála nebo deštník.

Je samozřejmé, že obdarovávání je zvyk, který má v každé kultuře poněkud odlišná pravidla. I dobře míněný dar, který je zvolen bez vnímavosti ke kulturním normám, může selhat.

ZÁVĚR

Zatímco verbální komunikace je výhradně lidským způsobem vyjadřování, nonverbální komunikace je vlastní všem živým bytostem, tedy i zvířatům.

Nonverbální komunikace je nejstarší a nejpůvodnější formou sociální interakce a sociálního chování. Z toho vyplývá, že se jedná zároveň o nejstarší způsob komunikace vůbec.

Nonverbální komunikace se tedy vyvíjela mnohem dříve než komunikace slovní. Je obsáhlejší ve formě projevů a navíc nám v určitých ohledech může sdělit mnohem více, než by se dalo pouhou řečí.

Nonverbální komunikace – řeč těla zahrnuje nejenom komunikační pohyby těla, ale i výrazy obličeje, držení těla, jeho polohu v prostoru, dotyky a tělesný kontakt. Tento druh komunikace prozradí mnohem víc než mluvená řeč, protože se často řídí podvědomím. Řeč těla ostatních lidí nám nabízí hlubší a pravdivější náhled do jejich duševních rozpoložení, povahy a dokonce i úmyslů, než to umožní běžná mluva. Dobře zvládnout tuto formu komunikace je tedy nejen zajímavé, ale i užitečné.

Na závěr je třeba si položit otázku jak důležité jsou tedy neverbální aspekty komunikace. Zdá se, že mají veliký význam. Výzkumy ukazují, že pokud se setkáme s neverbálním sdělením, které není v souladu s verbálním sdělením, je pravděpodobnost, že uvěříme neverbálnímu sdělení pětkrát větší! Neverbální signály jsou často nevědomé, a snad proto je lidé často považují za závažnější indikátory "skutečných" postojů mluvčího než to, co právě říká.

Vzrůstající pozornost o otázky nonverbální komunikace není jen snahou o příspěvek ke zlepšení vzájemného lidského porozumění, je to i vzrůstající společenská objednávka směřovaná na odhalení skrytých úmyslů lidí, přetvářky i lži, i úsilí o zvládnutí a ovlivnění vlastní nonverbální komunikace v osobním, pracovním i společenském životě.

V bakalářské práci jsem se proto pokusil systematicky sestavit, pomocí obrázků s doprovodným textem, nejvýznamnější projevy nonverbální komunikace.

Těchto získaných poznatků při zpracovávání bakalářské práce bych chtěl využít i ve své praxi vyšetřovatele příčin vzniku požárů u HZS, kdy se bezprostředně na místě požáru jedná s mnoha emocionálně ovlivněnými osobami, včetně potencionálních pachatelů. Následně také využít získané poznatky i pro potřeby dalších příslušníků HZS v rámci výkonu státního požárního dozoru a případného jejich zařazení i do osnov vzdělávání příslušníků HZS krajskými psychology viz. příloha.

RESUMÉ

V úvodní kapitole jsem zhodnotil důležitost zvládnání komunikace v současné společnosti.

Ve druhé kapitole jsem se pak zabýval odlišností nonverbální (mimoslovní) komunikace od komunikace verbální (slovní).

Ve třetí kapitole jsem zhodnotil zvláštní skupinu složky slovní komunikace – paralingvistiku (tempo řečí, intonace, časování promluv a přestávek, rychlost, melodie, míra spisovnosti, zřetelnost, hlasitost).

Ve čtvrté kapitole jsem se podrobně zabýval jednotlivými oblastmi nonverbální komunikace.

V závěrečné kapitole, jsem provedl shrnutí získaných poznatků, včetně zhodnocení jejich praktického využití při osobním styku s různorodými zástupci naší společnosti při provádění úkonů spojených s výkonem státního požárního dozoru, vykonávaného HZS.

ANOTACE

V bakalářské práci na zadané téma „Nonverbální komunikace - projevy a jejich význam“ jsem se nejprve zaměřil na důležitost zvládnutí komunikace v současné společnosti. Dále jsem provedl zhodnocení odlišností nonverbální a verbální komunikace. Poté jsem se podrobně zabýval jednotlivými oblastmi nonverbální komunikace tak, aby získané poznatky byly srozumitelné v praxi případně i pro příslušníky HZS.

ANNOTATION

In my dissertation on the given subject of „Nonverbal Communication – Its Manifestations and Their Meaning“, I first focused on the importance of knowing how to communicate in today’s society. I also evaluated the differences between nonverbal and verbal communication. Then I described the specific areas of nonverbal communication in detail so that it would be useful in practice perhaps even for members of a fire brigade.

KLÍČOVÁ SLOVA

Komunikace, sociální komunikace, verbální komunikace, nonverbální komunikace, paralingvistika, kinezika, gestika, mimika, vizika, posturika, haptika, proxemika, drivika.

KEYWORDS

Communication, social communication, verbal communication, nonverbal communication, paralinguistics, kinesics, gestics, mimics, oculusics, posturology, haptics, proxemics, drivics.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

HZS	Hasičský záchranný sbor
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
SPD	státní požární dozor

LITERATURA A PRAMENY

- GIDDENS, A. *Sociologie*. 1. vyd. Praha: Argo, 1999, dotisk 2004
- GRUBER, D. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vyd. Ostrava: Repronis, 2005
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: 2000, dotisk 2004
- LOWEN, A. *Bioenergetika*. 1992, zájmový výtisk
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1998, dotisk 2004
- PEASE, A. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001
- SÝKORA, F. *Úvod do studia předmětu Sociální komunikace – sylabus*, IMS Brno, 2003
- TEGZE, O. *Neverbální komunikace*, 1. vyd. Brno: Computer Press, 2003
- VERNEROVÁ, P. *Řeč těla*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Fragment, 2002
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000

<http://www.mvcr.cz>

<http://www.mdcz.cz>

PŘÍLOHA

Organizační řád HZS Jihomoravského kraje SIAŘ částka 80 z 30.9.2004
(schéma organizační struktury krajského ředitelství)

**Krajské
ředitelství**

**Ředitel
HZS kraje**

