# Neverbální komunikace

**10.1 Analogové vyjádření**

Některé teorie říkají, že celkové sdělení, které vnímáme, se skládá ze tří částí: 55 % připadne na řeč těla (postoj, pohyby, mimika, gestikulace), 38 % připadne na tzv. paralingvální jevy (intonace, tempo, rytmus řeči, výška hlasu, barva hlasu) a pouhých 7 % zbývá na vlastní slovní sdělení (Mehrabian, 1971, 1972). Toto pravidlo však nelze vztahovat na všechny komunikační situace, existují kontexty, kdy je důležitější verbální, slovní sdělení – např. vědecká přednáška, instruktáž. V situacích, kde se více projevují emoce a vztahy mezi lidmi, je důležitější stránka neverbální (např. při intimní schůzce). Ale i při kontaktu s klientem, žákem, kolegou máme tendenci vnímat spíše neverbální než verbální sdělení – je to starší forma vnímání (zvířata ostatně nemají jinou možnost komunikace).

Obecně se lidská komunikace dělí na dva typy: komunikaci *analogovou* a *digitální* (Watzlawick; Bavelasová; Jackson, 1999.). *Digitální komunikace* zhruba odpovídá komunikaci slovní – je založena na symbolech (písmena, hlásky), je snadněji interpretovatelná. Pomocí tohoto typu dorozumívání můžeme druhému předávat alespoň do jisté míry jednoznačná sdělení. Tento typ komunikace nám také umožňuje lhát a naše tvrzení popírat. V neverbální (analogové) oblasti lze popření vyjádřit protichůdným gestem (*úředník se usmívá na klienta a přitom dozadu vysílá úšklebek*).

*Analogová oblast* (neverbální vyjadřování) nám sice umožňuje dávat najevo celou škálu emocí, není však uzpůsobena k předávání jednoznačných informací. Zároveň zde nemůžeme přímo lhát, ale pouze předstírat. Nemůžeme předvídat, jak naše chování budou interpretovat druzí. Nemůžeme zde ani užít negace (záporu). Např. jednoduchou promluvu *Nezabiju tě* je téměř nemožné vyjádřit analogově. Jedinou možností zůstává daný čin nevykonat, i tady je však interpretace značně nejasná.

**10.2 Proxemika**

To, jakou vzdálenost od komunikačního partnera zaujímáme, je do jisté míry ovlivněno prostředím, ze kterého pocházíme, i našimi osobními charakteristikami. Studenti budou schopni některé tyto charakteristiky správně odhadnout na základě osobní zkušenosti.

# Aktivita 10.1: Vzdálenost komunikujících při rozhovoru

*Který typ lidí bude mít tendenci stát u sebe při rozhovoru blíže?*

Ženy, nebo muži? Lidé introvertní, či lidé extrovertní? Lidé starší, nebo mladší? Lidé z jižních zemí, či lidé ze severských zemí? Lidé z města, nebo z vesnice? Lidé, kteří k sobě mají pozitivní vztah, nebo lidé, kteří mají k sobě negativní vztah?

# Komentář k aktivitě 10.1

Zpravidla platí následující: blíže budou stát ženy, extroverti, mladší lidé, lidé z jižních kultur, lidé z města, pozitivní, či negativní vztah sice vzdálenost ovlivní, ale různými způsoby (viz níže).

Studenti často chybují v posledních dvou oblastech. Mylně se domnívají, že lidé z vesnice jsou přátelštější a bodřejší, tudíž budou k sobě mít blíže – což ovšem neznamená, že budou k sobě stát blíže i fyzicky. Lidé z měst jsou zvyklí mít kolem sebe méně prostoru, tísnit se často s ostatními v dopravních prostředcích a na přeplněných chodnících, budou tedy vyžadovat i menší osobní prostor v komunikaci.

Lidé, kteří k sobě mají pozitivní vztah, budou mít tendenci stát k sobě blíže, pokud jednomu z nich není blízkost příjemná, dává odstoupením najevo, že ještě nechce takto blízký vztah. Na druhou stranu existují situace, kdy jeden z komunikačních partnerů používá blízkosti k zastrašení protivníka, vniká do jeho osobního prostoru, čímž ho znervózňuje, to je také jeden z prostředků tzv. přesilových her.

Po provedení úvodní aktivity můžeme shrnout princip teritoriality, na kterém je proxemika založena. Každý jedinec potřebuje určitý prostor, který mu poskytuje soukromí a který není narušen ostatními. Teritorialita funguje i u zvířat; ta si označují svá teritoria různými způsoby. Lidé si taktéž označují svá soukromá území.

# Aktivita 10.2: Teritorialita

Nechte studenty metodou brainstormingu najít co nejvíce způsobů, jakými lidé označují svá soukromá teritoria a jak brání své soukromí. Potom tyto metody shrňte.

# Komentář k aktivitě 10.2

Příklady způsobů, jakými lidé označují svá soukromá teritoria a jak brání své soukromí: oplocení domu, zámek na dveřích, jmenovka na dveřích. Dále např. fakt, že na pláži se deky, na kterých opalující se lidé leží, nepřekrývají. Kabáty na věšáky rozvěšujeme v určité vzdálenosti od sebe. V dopravních prostředcích, kde jsme nuceni k nedobrovolnému tělesnému kontaktu, se alespoň vyhýbáme očnímu kontaktu, čímž dáváme najevo nezájem o komunikaci. Ve škole a kanceláři si vlastní stůl označujeme pomocí svých věcí. V divadle či na přednášce si rezervujeme své místo např. položením svetru či tašky.

Pro evropskou a americkou kulturu do jisté míry platí dělení prostoru na čtyři specifické zóny (Lewis, 2000):

1. *Zóna intimní.* Tato zóna se pohybuje v rozmezí do 45 centimetrů. Do této zóny mají přístup jen naši nejbližší – děti, rodiče, partner či partnerka. Čím blíže k sobě druhou osobu pustíme, tím se stáváme zranitelnějšími (doslova i obrazně). Při velmi blízkém fyzickém kontaktu se ostrost zrakových vjemů zamlžuje, vnímáme zkresleně. Na místo zraku se dostává čich (olfaktorika) a hmat (haptika).
2. *Zóna osobní.* Pohybuje se v rozmezí 45 až 120 centimetrů. Do této zóny mohou bez obav vstoupit naši příbuzní, přátelé, kolegové. Častým fyzickým kontaktem je zde podání ruky.
3. *Zóna společenská.* Pohybuje se v rozmezí 120 centimetrů až 3,7 metru. V rámci této zóny nedochází k fyzickému kontaktu. Této vzdálenosti využíváme při neosobních setkáních s cizími lidmi, při pracovních schůzkách, diskusích, ale i při kontaktu učitele s menší skupinou studentů.
4. *Zóna veřejná.* Jedná se o vzdálenost přesahující 3,7 metru. Této vzdálenosti dávají přednost přednášející a řečníci. Tato vzdálenost zvyšuje prestiž těch, kteří si ji dokáží udržet. Dávají tak najevo, jak velký nenarušený prostor mají k dispozici. K tomu může sloužit i ochranka, která nikoho do určité vzdálenosti od hlídané osoby nepustí. Prestiž osoby se dále zvyšuje i tím, že zpravidla řečník stojí na vyvýšeném pódiu, tribuně apod.

Při jednání s osobou s jinými kulturními zvyklostmi je vhodné se přizpůsobit (k tématu kulturních odlišností viz kapitola *Kulturní specifika ve vyjadřování zdvořilosti*). Zvláště pronikání do osobního prostoru může být chápáno jako velmi nezdvořilé. Důležitá je nejen sama vzdálenost, ale i místo, kde komunikanti stojí. Zvláště patrné jsou zde rozdíly mezi preferencemi mužů a žen (Lewis, 2000). Lze zobecnit, že naprosto nepřijatelné je postavit se čelem proti neznámému muži. Postavení tváří v tvář signalizuje agresivitu, připravenost k boji, soutěživost. Toto konfrontační postavení je dovoleno pouze dobrým známým.

Ženy se naopak cítí ohroženy, postaví-li se k nim cizí člověk z boční pozice. Toto uspořádání vyvolává strach z intimního setkání. Při kontaktu s blízkými přáteli je ovšem tato pozice přijatelná a dokonce preferovaná.

Do proxemiky řadíme i vzájemnou polohu očí partnerů: vyšší poloha jednoho z komunikujících má vždy vliv na průběh komunikace. Výškový rozdíl má na komunikaci nepříznivý vliv, proto např. matka, lékař nebo známý se při rozhovoru s dítětem sehne. Taky učitel se často přiblíží k žákům, jde mezi lavice. Naopak řečníkovi se lépe hovoří z vyvýšeného pódia. S vyšší či nižší polohou souvisí i známé fráze typu *vytahovat se na někoho, někoho shodit, mluvit s někým svrchu, klopit oči, držet hlavu nahoře*.

# 10.3 Posturika a gesta

Posturika / posturologie se týká postojů, které komunikanti v rozhovoru zaujímají. Gesta rukou jsou neodmyslitelnou součástí postojů, nelze je tedy oddělovat od polohy celého těla. Oblast neverbální komunikace je pro studenty velmi atraktivní, zvláště v této oblasti se nabízí velký prostor pro jejich invenci.

# Aktivita 10.3: Gesta a postoje

V úvodu je dobré začít např. brainstormingovou metodou, kdy studenti graficky znázorní gesta a postoje, které často zaujímají. Každý student jeden z postojů / gest předvede. Ostatní jej interpretují. Zde je důležité říci, že ani pro neverbální projevy neexistuje jedna jediná správná interpretace. Není tedy důležité, zda interpretace spolužáků souhlasí s učebnicovou, ale spíše je zajímavé, zda takto vnímá svůj postoj / gesto sám aktér.

Existuje mnoho typologií gest a postojů, existuje množství publikací, ze kterých lze fotografie a obrázky převzít (Lewis, 2000; Pease 2001, Darwin, 1964, Tegze, 2003). Studenti rádi pracují s kartičkami, na kterých jsou zobrazeni lidé v různých pozicích; přiřazují k obrázkům emoce (např. zlost, radost, překvapení apod.) Přesto je nutné si uvědomit, že ve skutečnosti vnímáme gesta v kontextu, nelze tedy provádět interpretaci jednání pouze na základě jednoho gesta (Tegze, 2003, Křivohlavý, 1988, Lepilová, 1998).

# Aktivita 10.4: Fotografie gest a postojů

Studenti dostanou za úkol vytvořit vlastní fotografie emocí – připraví sady fotografií, na kterých komunikanti vyjadřují pomocí gest, postojů a mimiky určité emoce. Fotografie mají další využití ve výuce, jsou náročnější alternativou k aktivitě, kdy studenti emoce předvádějí přímo ve třídě. Fotografie lze rovněž vyhledat v časopisech a přinést do výuky. Mezi fotografiemi, které studenti vytvoří, by neměly chybět postoje agresivní, postoje pasivní a tzv. bariéry.

Při agresivním postoji se mluvčí snaží zaujmout co největší část prostoru. Jeho tělo je napjaté, strnulé, mírně se naklání dopředu. Tento postoj bývá spojen s výraznou gestikulací, mluvčí může rukama mířit přímo na posluchače. Tento postoj často doprovází upřený pohled. Mezi agresivní gesta patří i ruce v bok, ruce založené nad hlavou.

Při typickém pasivním postojipůsobí mluvčí nesebevědomě, má sklopenou hlavu, shrbená záda. Vyhýbá se očnímu kontaktu. Vzdálenost mezi mluvčím a jeho komunikačním partnerem je větší, mluvčí couvá dozadu. Paže mohou být zkřížené, ale často se pohybují, mluvčí neví, co s rukama. Tento postoj může doprovázet prostý úsměv nižší intenzity.

Nechce-li osoba komunikovat, ale je k tomu vnějšími okolnostmi nucena, může si vytvářet různé bariéry. K vytváření bariér mohou sloužit různé předměty (kniha, desky, tašky), ale především končetiny. Časté je překřížení paží na hrudi, překřížení nohou při sezení, kombinace překřížení rukou a nohou. Zmocní-li se člověka nervózní a obranné pocity, založí ruce na hrudi. Jakmile posluchač překříží ruce, zaujme odmítavé stanovisko vůči řečníkovi. Z projevu si zpravidla také méně pamatuje, protože jeho vnímání je ochromeno.

# Aktivita 10.5: Nácvik uvolněného postoje

Všechny výše zmiňované postoje jsou spolukomunikanty vnímány negativně. Studenti by ale měli ovládat především vstřícný, otevřený, asertivní postoj. Důležité je nacvičit, nebo alespoň ukázat správné držení těla. Následující cviky je dobré provádět alespoň jednou denně, prvotní nácvik proběhne ve třídě.

1. Postavte se vzpřímeně, ramena uvolněná, paže volně visí podél těla.
2. Celkově uvolněte svaly.
3. Zatáhněte břicho a hýždě.
4. Držte ramena rovně.
5. Mírně povytáhněte tělo do výšky.

Osvobodíte-li svaly od přebytečného napětí, budete vyjadřovat nenucenost, sebedůvěru a autoritu. Plynulé a dobře koordinované pohyby působí sebejistě a otevřeně. Naproti tomu strnulý či ochablý postoj a špatně koordinované pohyby působí jako náznak nedostatečné sebedůvěry a nečestnosti.

Existuje množství gest a postojů, užívaných ve specifických situacích. Patří sem např. postoje a gesta namlouvací. Pro muže i ženy existuje celý repertoár gest, která jsou pro partnery identifikovatelná. Ženy dovedou tato gesta interpretovat lépe, právě tak jako ostatní neverbální projevy.

### Genderové rozdíly v neverbálním chování a ve schopnosti dekódovat neverbální chování

|  |  |
| --- | --- |
| **Míra** | **Průměrná d hodnota** |
| Dekódovací schopnost | **0.43** |
| Schopnost rozeznat tváře | **0.34** |
| Schopnost vyjadřovat emoce | **0.52** |
| Expresivnost tváře | **1.01** |
| Usmívání | **0.63** |
| Upřený pohled | **0.68** |
| Udržování vzdálenosti při přistupování k ostatním v přirozeném prostředí | **-0.56** |
| Udržování vzdálenosti od ostatních v přirozeném prostředí | **-0.95** |
| Tělesný neklid | **-0.72** |
| Expanzivnost | **-1.04** |
| Tělesná expresivita | **0.58** |
| Chyby v řeči | **-0.70** |
| Slovní vycpávky | **-1.19** |

Pozitivní d hodnota v tabulce znamená, že ženy mají vyšší výsledky než muži, a negativní hodnota znamená, že muži mají vyšší výsledky než ženy (Lippa, 2009).

Při flirtování se muž snaží ovládnout co největší část prostoru. Agresivní sexualita je vyjadřována jakýmkoliv gestem rukou, které přitahuje pozornost k dolním oblastem. Časté je zaháknutí rukou za opasek, doteky stehen, roztažení nohou. Mezi decentnější způsoby patří zrakový kontakt spojený s úsměvem, který je přerušován a znovu obnovován.

Ženy mají širší a jemnější repertoár těchto signálů. Vedle očního kontaktu sem patří rozevláté vlasy, pootevřená vlhká ústa, gesta úpravy vlasů, pohrávání si s předmětem válcového tvaru, přehazování nohy přes nohu, rozkročený postoj.

Jiné typy postojů a gest mohou mít funkci získat převahu nad komunikačním partnerem. Silně nadřazeným gestem je založení rukou za hlavu, ale i stříška z prstů (prsty jsou roztaženy, jejich špičky přitisknuty k sobě, dlaně dále od sebe). Nadřazeně působí i osoba, která stojí, zatímco ostatní sedí. Čím výše stojíme, tím větší status signalizujeme – řečník stojí výše než jeho publikum, učitel stojí, zatímco žáci sedí.

Považuje se za společenský přestupek nechat při dialogu druhého stát a sám zůstat sedět. Zvláště nevhodné je toto chování při komunikaci s nadřízeným. Ale i v kanceláři při jednání s klienty raději naše komunikační partnery pobídneme, aby se posadili. Teprve pak může nastat komunikace tváří v tvář.

Výklad ohledně gest a postojů je lépe nahradit praktickými ukázkami, či alespoň diskusí se studenty (*Jaká gesta a postoje působí agresivně? Jaká gesta a postoje naopak působí pasivně? Znáte nějaká gesta, která slouží jako signál k flirtu?)*

# 10.4 Mimika

Při komunikaci zpravidla vnímáme pohyby obličejových svalů velmi výrazně. Obličej našeho komunikačního partnera zkoumáme systematicky, podle určitých pravidel. Lze říci, že nejdůležitější partií obličeje je trojúhelník mezi očima a ústy. Teprve jsme-li bližší přátelé, může pohled sklouzávat i níže. Při prvním kontaktu trvá průzkum obličeje přibližně tři sekundy.

Při vedení dialogu, ale i při veřejném vystoupení je velmi důležitý oční kontakt. Mnoho lidí se právě zde dopouští zásadních chyb, které u komunikačních partnerů vyvolávají špatný dojem. Správná délka očního kontaktu se pohybuje kolem tří sekund. Pohled trvající déle než sedm sekund už může působit agresivně a vyvolávat u ostatních nepříjemné pocity. Příliš krátká délka očního kontaktu a vyhýbání se pohledu do očí rovněž nepůsobí dobře – mluvčí je patrně nervózní, snaží se zatajovat jisté skutečnosti, má strach z kontaktu s partnerem.

Při přerušení očního kontaktu sklopte pohled dolů. Pohled dolů znamená podřízenost, je tedy určitou formou zdvořilosti. Mluvčí tak dává najevo, že se nebude pokoušet získat převahu. Upření pohledu jiným směrem může signalizovat nezájem – pohled je přitahován jinou, zajímavější věcí, než je posluchač.

Dobrý řečník umí udržovat zrakový kontakt i s širokým publikem. Postupně panoramaticky obhlédne celý sál, posléze během projevu sklouzává očima po tvářích jednotlivých posluchačů. Samozřejmě není vždy možné dohlédnout až do posledních řad, tehdy musí řečník zrakový kontakt alespoň předstírat.

Řada studií prokázala, že ženy používají zrakového kontaktu ve větší míře než muži. Zrakový kontakt však rychle přeruší a posléze ho opět navazují. Snaží se tak vyhnout agresivnímu upřenému pohledu, ale zároveň dávají najevo zájem. Působí tak také jako lepší posluchačky (Lippa, 2009).

Nácvik očního kontaktu ve třídě zpravidla není třeba provádět, protože studenti se začnou při delším zrakovém kontaktu smát. Lze ovšem zařadit oční kontakt do hodnocení mluveného projevu žáků – neměli bychom na něj jako hodnotitelé zapomínat.

Se zrakovým kontaktem souvisí pozdvihnutí obočí. Účelem pozdvihnutí obočí je upoutání pozornosti druhého na obličej. Obecně je pozdvihnuté obočí při pozdravu pokládáno za pozitivní signál, vyjadřující radost. Lze ho využít i k vyjádření souhlasu a uznání, poděkování, ale i při flirtu.

Velmi silným neverbálním signálem je úsměv. Zuby mohou sloužit, tak jako u zvířat, jako velmi účinná zbraň. Odhalením zubů dáváme najevo, že přicházíme s přátelskými úmysly, nehodláme partnera kousnout. Úsměv je také jedním z nejpozitivněji vnímaných signálů – na úsměv odpoví většina lidí zase úsměvem. Úsměv může pozitivně ovlivnit psychický stav usmívající se osoby, uvolní se endorfiny, nálada se zlepší.

Někteří vědci zabývající se neverbální komunikací nehodnotí příliš pozitivně úsměv hraný, úsměv vynucený při profesionálním kontaktu s klientem. Tuto předstíranou pozitivní náladu hodnotí jako přetvářku a nedostatek osobní svobody. Je možné se však na tuto problematiku prodívat i z druhé strany. Mnozí zaměstnanci, kteří mají v pracovní náplni kontakt s lidmi a povinný úsměv, nechápou tento požadavek jako narušení osobní svobody. Naopak, k práci mají pozitivní vztah a úsměv je jen jeho vnější reprezentací. Nelze přece říci, že se učitelé, letušky a prodavači usmívají vždy jen na povel, bez upřímných pohnutek. Přitom úsměv je ve většině situací velmi pozitivním signálem, vyvolávajícím kladnou odezvu.

Kdy je tedy vhodné raději se neusmívat? Jsou situace, kdy jste například kritizováni za špatně odvedenou práci. Zde není úsměv namístě, spíše byste svého komunikačního partnera jen proti sobě popudili. Právě tak by dítě, které je rodiči či učitelem káráno, nemělo uplatňovat nervózní úsměv. V těchto případech je možné úsměv pokládat za provokaci. Zůstaňme ale u nekonfliktních situací.

Setkáváme se s třemi typy přátelských úsměvů (Lewis, 2000):

1. Úsměv prostý: vzniká stažením koutků ústa dozadu a jejich mírným zdvižením. Nižší intenzita může naznačovat nejistotu, vyšší intenzita signalizuje důvěru, srdečnost. Tento úsměv je vhodný při setkáních s kolegy v práci či známými, ale i při oficiálních příležitostech. Pro kontakt s klienty je ze všech tří typů nejvhodnější.
2. Horní úsměv: je odhalena horní řada zubů. Dolní zuby zůstávají ukryty. Tento úsměv je lépe používat v kontaktu s osobami bližšími. Často ho používají osoby, které chtějí vytvořit přátelský dojem a předstírají tak potěšení. Při kontaktu s klienty může působit až přehnaně.
3. Široký úsměv: odkryty jsou horní i dolní zuby. Tento úsměv je znakem velmi dobré nálady, používá se pouze v zábavných situacích. Pro pracovní příležitosti je nevhodný.

Upřímný úsměv se zračí v celém obličeji – vedle úst zasáhne i oči a oční partie. Podívat se druhému na vějířky vrásek kolem očí je jedna z možností, jak rozlišit skutečný úsměv od předstíraného.

# 10.5 Haptika

Hmat je po zraku druhým nejdůležitějším smyslem člověka, je důležitější než sluch. Děti mají šestinásobně vyšší citlivost než dospělí. Muži se častěji dotýkají, ženy doteky častěji přijímají. Ženy také více uplatňují autohaptiku, dotýkají se svého obličeje, vlasů. Časté upravování oblečení, vlasů, doteky vlastního obličeje však může prozrazovat i nervozitu. Bylo zjištěno, že se nervózní lidé často dotýkají právě těch částí obličeje, se kterými nejsou spokojeni (Lewis, 2000)

Jiné typy dotyků patří k obranným mechanismům, které nám umožňují uklidnit se ve stresové situaci. Patří sem např. mnutí bříšek prstů nebo mnutí ušních lalůčků. Na těchto místech jsou velmi citlivé receptory a sebedotýkáním je nahrazován kontakt s druhým člověkem (např. matkou).

Extroverti se rádi dotýkají druhých lidí a mají radost z doteků. U lidí, kteří doteky rádi nemají, převládá úzkost.

Doteky mohou být pozitivní, ale i negativní. Mezi pozitivní patří podání ruky, poplácání po rameni, polibek. Mezi negativní doteky patří např. facka, kopanec a další typy fyzického napadení.

Mezi nejdůležitější formy fyzického kontaktu patří podání ruky. Toto gesto dříve znamenalo, že mluvčí nemá v ruce zbraň – přichází s přátelskými úmysly. V kontaktu s druhými využíváme podání ruky běžně jako formu pozdravu. Přesto mnoho lidí při této činnosti chybuje. Známou chybou je tzv. leklá ryba – podání studené, vlhké, ochablé ruky. Protikladem je drtivý a agresivní stisk.

**Aktivita 10.6: Podání ruky**

Každý student si podá ruku s několika dalšími studenty. Ti ho oznámkují v konkrétních oblastech – délka stisku, síla stisku, vlhkost podávané ruky, směr stisku. Každý student tak získává zpětnou vazbu, jak působí na ostatní. Na závěr učitel shrne informace o působení podání ruky na příjemce:

1. Délka stisku. Průměrně trvá stisk ruky asi dvě vteřiny. Pozor si dávejte zvláště na příliš krátkou délku stisku – to může signalizovat nezájem a nedostatek entuziazmu. Příliš dlouhý stisk také nepůsobí pozitivním dojmem – vyvolává u druhé osoby pocit nemožnosti úniku.
2. Síla stisku. Snažte se vyvarovat obou extrémů – příliš pevný stisk ruky může být pro druhého i bolestivý, a tedy velmi nepříjemný. Nesnažte se působit za každou cenu jako dominantní osobnost. Ochablý a nepevný stisk působí velmi negativně, prezentuje nesebevědomou a nevýraznou, submisivní osobnost.
3. Vlhkost podávané ruky. Ruce, na rozdíl od ostatních částí těla, nereagují pocením jen na teplo, ale i na stres. Podáváte-li ruku vlhkou, dáváte najevo pocit nejistoty a úzkosti. Je lépe si ruku před podáním zahřát a osušit.
4. Směr stisku. Chcete-li působit spíše dominantním dojmem, obraťte svou ruku tak, aby dlaň směřovala dolů. Při podřízeném podání ruky naopak směřuje dlaň nahoru. Tento styl podání ruky je vhodný při styku s nadřízeným. Signalizujete tak ochotu podřídit se příkazům. Podáváte-li ruku s dlaní ve vertikální poloze, naznačujete, že se bude jednat o rovnocenný vztah. Za rameno a za zápěstí byste měli uchopovat pouze své bližní a přátele.

**10.6 Darwinův popis výrazů emocí u člověka**

Darwin se snažil vysledovat principy, na nichž jsou některé výrazy emocí (postoje, gesta, mimika) založeny (Darwin, 1964). Není třeba zde zmiňovat všechny principy, které autor podrobně popisuje, zastavím se jen u základních popisů a jejich interpretací, které mohou být pro studenty užitečné. Většina publikací věnujících se neverbální komunikaci je zaměřena prakticky, nabízí soupisy gest a výrazů, pomáhá čtenářům dekódovat určité chování a ovládat vlastní tělo. Naším cílem ovšem není jen získat dovednost, klademe si vyšší cíl – naučit studenty přemýšlet, hledat příčiny, pohlížet na problémy z různých hledisek. Není pak překvapivé, že se při rozboru komunikačních situací dostáváme od lingvistiky k psychologii, sociologii a filozofii. Nyní bude třeba vzít si na pomoc biologii a fyziologii.

Darwin tvrdí, že kdykoliv se navodí určitý duševní stav, existuje sklon vykonat silou zvyku tytéž pohyby, i když budou v dané situaci bez užitku. Složité pohyby se častým opakováním stávají snadnějšími, vyžadují méně úsilí. Dle fyziologů vodivá síla nervových vláken vzrůstá s četností jejich podráždění. I když jsou některé sklony instinktivní, zvyk je v mnoha případech také účelný a žádoucí. Např. při slyšeném popisu hrozné podívané lidé zavírají oči, jako by nechtěli nic vidět, i když si to jen představují. Osoba, která si zkouší na něco vzpomenout, zdvihá oči, jako by se na to chtěla podívat.

Darwin dále hovoří o přebytku nervové energie, která se uvolňuje při vzrušení a je ji třeba vybít tělesnou aktivitou – proto vzniká spousta bezděčných pohybů.

# Aktivita 10.7: Projevy emocí

Tato aktivita vyžaduje od učitele jisté vstupní znalosti o neverbální komunikaci – získané v této publikaci, či ještě raději přímo prostudováním Darwinových tezí (Darwin, 1964). Aktivita je sice náročnější, ale u studentů velmi oblíbená; byla testována u studentů prvního ročníku učitelství pro základní školy na Pedagogické fakultě UK a v maturitním ročníku gymnázia.

Nejprve připravíme soupis emocí, kterým se budeme věnovat. Je vhodné začít s emocemi, které jsou snadno identifikovatelné: smutek, úzkost, radost, uvažování, nenávist, hněv, hnus, pohrdání, strach, překvapení, rozpaky….

Rozdělíme studenty do skupin, každá skupina pracuje s jednou emocí. Studenti danou emoci předvedou, pak popíší, jak se projevuje navenek. Poslední, nejobtížnější fází je interpretace těchto externalizací. Studenti se pokusí vymyslet, proč se daná emoce projevuje daným způsobem. Poté jejich domněnky porovnáme s Darwinovými postřehy.

Musíme si ovšem také uvědomit určité limity Darwinových pozorování, ne vždy lze jeho tvrzení jednoznačně potvrdit – na druhou stranu je nelze ani vyvrátit. Stručné popisy a interpretace emocí dle Darwina následují níže.

Utrpení a pláč

Děti v útlém věku neprolévají slzy, ale dovedou už křičet. Pláč se objevuje až kolem tří měsíců věku, někdy dříve. Po záchvatu křiku zrudne kůže na hlavě, obličej i oči, protože prudké vydechování brání, aby krev odtékala z hlavy. U dospělých pláč nebývá způsoben tělesnou bolestí, ale spíše psychickou bolestí.

Při křiku se smršťují svaly kolem očí, oční koule je pevně stlačena vlákny kruhového svalu. Kdyby oko nebylo stlačeno, mohly by být tkáně poškozeny. Kdykoliv se svaly smršťují, aby chránily oči, vyměšují se i slzy. To se děje při různých emocích, i při smíchu, bolesti, ale i při dušení či kašli. Hlavní funkcí vyměšování slz je učinit povrch oka slizkým a vymývat částečky prachu. Vyměšování slz při podráždění oka je reflexní činnost.

Autor nabízí následující vysvětlení evoluce pláče: děti při utrpení či hladu křičí, aby zavolaly své rodiče. Křik vede k překrvení očních cév, což způsobuje smršťování svalů kolem očí, aby je chránilo. Tlak na povrch oka pak působí na slzné žlázy. Tak se vyvinulo, že utrpení působí na slzné žlázy, aniž by předcházel křik.

Skleslost, úzkost, zármutek, sklíčenost, zoufalství

Při náhlém zoufalství si člověk ulevuje prudkými pohyby, avšak je-li utrpení poněkud zmírněno, ale nadále trvá, dostavují se odlišné projevy: krevní oběh se uvolňuje, obličej bledne, svaly ochabují, oční víčka klesají, hlava se sklání, dolní čelist poklesá. Odtud pramení i rčení, že někdo udělal protažený obličej. Vnitřní konce obočí se zvedají, což způsobí, že se obočí zešikmí. Ústní koutky se stahují. Původ zešikmení obočí autor vysvětluje analogií se zešikmením obočí při pohledu na jasné světlo, nebo opět stahováním svalů při křiku, aby byly oči chráněny. I když se při zármutku vždy nemusí objevit pláč a křik, svaly se stahují, aby chránily oči, a obočí se tak zešikmí. Poklesnutí ústních koutků může souviset s přípravou na pláč. Uvedené činnosti lze považovat za stopy záchvatů pláče, které jsou tak časté v dětství.

Radost, veselá nálada, láska, něžné city

Smích původně vyjadřuje štěstí nebo radost, smích vyvolaný lechtáním je pravděpodobně reflexní činností. Zvuk smíchu je vytvářen hlubokým vdechem, za nímž následuje přerušované stahování hrudníku a bránice. Ústa jsou otevřena, horní ret je zdvižen. Tím se táhnou tváře nahoru a tvoří se vrásky pod očima a kolem očí. Oči jsou při radostné náladě jasné. Při přílišném smíchu tečou slzy. Při všech radostných emocích se obočí, oční víčka, chřípě a ústní koutky zdvihají. U skličujících emocí je tomu naopak. Radost obličej rozšiřuje, sklíčenost prodlužuje.

Pro lásku a něžné city je charakteristická touha dotýkat se druhé osoby. Pravděpodobně to pramení z prvních dotyků matky a dítěte. Něžné city se zdají být složeny z náklonnosti, radosti a ze soucítění.

Uvažování, hloubání, špatná nálada, rozmrzelost, odhodlanost

Lidé při přemýšlení vraští čelo. Původ můžeme hledat u malých dětí, které při pociťování něčeho nepříjemného křičí a přitom vraští čelo. Při špatné náladě lidé vraští čelo a poklesají jim koutky úst. Na kořeni nosu se vytvářejí příčné vrásky. Nevrlost se také projevuje špulením dolního rtu. Děti ústa špulí proto, aby vytvářely různé zvuky vlastní určitým duševním stavům.

Odhodlanost a rozhodnost se projevuje zavřenými ústy. Malá a slabá dolní čelist naznačuje, že ústa nejsou nikdy pevně zavřena, a působí dojmem povahové slabosti. Pevně sevřená ústa naopak působí dojmem rozhodnosti a pevnosti v povaze. Když má člověk provést nějaký nesnadný úkol, zavírá ústa a přestává na chvíli dýchat. Tím se zpomalí krevní oběh, což je nutné pro déle trvající úsilí a svalovou námahu (rychlý oběh je naopak nutný pro rychlé pohyby). Vytvořil se tak zvyk zavírat ústa před každým větším úsilím. Sevření úst se pak stalo výrazem rozhodnosti povahy.

Nenávist a hněv

U dětí je příznakem blížící se zlosti nával krve do kůže na hlavě. U dospělých zlost někdy tlumí činnost srdce, takže obličej zesiná. Zlost působí i na dýchání, hrudník se dme, rozšiřuje se chřípí. Ústa se pevně sevřou, zuby se zatnou nebo skřípou. Oči mohou vylézat z důlků a rudnou, což je také důsledkem překrvení hlavy. Pěsti mohou být zaťaty. Hněv a rozhořčení se liší od zlosti pouze stupněm projevů. U rozzuřených lidí se tělo a hlava naklánějí kupředu.

Při výsměchu lidé často odhalují špičák na jedné straně. Přítomnost jiných známek zlosti není nutná. Tohoto posuňku se však užívá zřídka. Pravděpodobně naši předkové cenili špičáky, když se připravovali k boji. Dnes tento výraz symbolizuje pouze výzvu a výsměch, aniž bychom chtěli druhého napadnout zuby.

Přezírání, pohrdání, hnus

Přivření víček a odvracení celého těla jsou charakteristické pro opovržení. Tento výraz naznačuje, že daná osoba není hodna pohledu nebo že není příjemné se na ni dívat. Právě tak ohrnujeme nos, jako kdyby nám procházely myslí představy odporného zápachu. Krčení nosu a přivírání víček byly činnosti vykonávané při vnímání něčeho nepříjemného a užívá se jich nyní za podobného duševního stavu. Silné asociace odpornosti jsou vázány zejména na jídlo. Krajní hnus je vyjádřen pohyby kolem úst totožnými s těmi, které předcházejí zvracení. Ústa se široce rozevřou, horní ret se odhrne, dolní ret se vyšpulí. Naši předkové měli snad schopnost úmyslně vyvrhnout potravu, která jim nesvědčila, my dnes máme jen sklon pociťovat nucení k dávení. Plivání se všeobecně považuje za známku hnusu, znázorňuje vyvrhování něčeho odporného z úst. Vyplazení jazyka také znázorňuje vyvrhování něčeho z úst.

Překvapení, údiv, strach a hrůza

Pozornost se projevuje zdvižením obočí. Jak se tento stav stupňuje v překvapení, zdvihá se obočí mnohem více a oči a ústa se rozevírají. Objevují se příčné vrásky přes čelo. Překvapení je vyvoláno něčím neočekávaným, přejeme si tedy objevit jeho příčinu. Proto otevíráme oči co nejvíce. Každá emoce zrychluje činnost srdce a dýchání, proto je výhodnější mít ústa otevřena. Otevřená ústa a zdvižené obočí jsou typické také pro zděšení. Při velkém strachu člověk bledne, protože se stahují tepny. Zrychluje se dýchání, na těle vyráží studený pot. Slinné žlázy fungují nedokonale, ústa vysychají. Někdy se ježí vlasy. Mnoho choromyslných vykazuje trvale drsnější kvalitu vlasů. Zornice jsou při zděšení enormně rozšířeny.

Otevření očí a úst nám umožňovalo vidět a slyšet každý pohyb a zvuk v okolí. Snaha o útěk vede ke zrychlené činnosti srdce a dýchání. Tato činnost je vyčerpávající, vede ke zblednutí, ochablosti a pocení. Dnes cítíme při strachu tytéž projevy, přestože se k útěku nepřipravujeme. Ježení vlasů autor vysvětluje jako snahu nahnat strach nepřátelům divočejším vzezřením.

Sebepozorování, stud, plachost, skromnost: rdění

Červenání pochází od uvolňování svalových stěn malých tepen. Ruměnec nelze vyvolat žádnými fyzickými prostředky, jen pomocí psychického působení. Ženy se rdí více než muži, rdít se mohou i černoši, přestože na jejich kůži nelze nic zpozorovat. Většinou se červená obličej, uši a krk, tedy viditelné, odhalené části těla. Při rdění člověk často klopí oči, dívá se úkosem.

Rdění vyvolávají pocity studu, plachosti a skromnosti. Příčinou je pozornost obrácená k vlastnímu zjevu, hlavně pozornost opačného pohlaví. Děti ve velmi raném věku se nerdí. Část, která zčervená, bývá částí, kterou bychom chtěli v danou chvíli skrýt. Člověk se rdí i při pocitu viny, a to spíše tehdy, když přemýšlí o názoru druhého člověka, než když se provinil beze svědků. Rdít se ovšem můžeme i ve tmě a bez přítomnosti druhých, vědomí o vině nevyvolává rdění.

# 10.7 Olfaktorika

Olfaktorika se týká čichových vjemů. Přestože lidé nemají čich zdaleka tak vyvinutý jako zvířata, hraje v životě důležitou úlohu. Při intimních kontaktech, kdy dochází ke zkreslení vjemů zrakových, převezme úlohu zraku hmat a čich. Čichové vjemy jsou i spolehlivými indikátory sexuální přitažlivosti – podle tělesného pachu si vybíráme partnery, kteří mají odlišné genetické vybavení, což by mělo zaručit zdravější potomstvo.

Samozřejmě předpokládáme dodržování hygienických návyků, problémy může představovat spíše nemírné užívání kosmetických přípravků. Alergie na určité typy vůní nejsou vůbec ojedinělé. Je nutné se vyvarovat situací, kdy parfém vyvolává alergickou reakci nadřízeného či člena přijímací komise při přijímacím pohovoru do zaměstnání. Příliš ostrá vůně parfému v kombinaci s formálním oblečením u žen dokonce vyvolává představu chladnosti a neženskosti (Lewis, 2000). U studentek je použití silného parfému nežádoucí.

**10.8 Prostor**

Velmi mnoho o člověku vypovídá i místo, ve kterém žije či pracuje. Jedná se o celkový ráz zařízení místnosti, zda upřednostňuje moderní či starodávný nábytek, zda má v oblibě světlé či tmavé barvy, zda jsou linie zařízení strohé či naopak zdobené. Důležité je i množství předmětů a jejich materiální i citová hodnota. Zařízení bytu je ryze osobní záležitostí, při zařizování kanceláře je lépe dodržovat jistá osvědčená pravidla.

Ve velkých společnostech bývá hierarchie zaměstnanců naznačena velmi výrazně. Už podle typu kanceláře si může klient udělat obrázek, s kým má tu čest. Kanceláře výše postavených zaměstnanců bývají často v blízkosti centra moci – to znamená čím blíže je vaše kancelář ke kanceláři vedení, tím máte u společnosti lepší postavení. Samozřejmě velmi důležitou roli hraje rozměr kanceláře. Lze zjednodušeně říci, že čím větší prostor má pracovník k dispozici, tím je na tom co se postavení týče lépe. Výše postavení zaměstnanci a management mívají kancelář pro sebe. Ti ostatní zpravidla sdílí místnost s dalším lidmi.

U některých společností je zvykem nezařizovat oddělené kanceláře, pracovníci mají k dispozici pouze přepážkami oddělené pracovní stoly. Pro mnoho lidí je velmi těžké zvyknout si pracovat v prostředí, které poskytuje tak málo soukromí, v naší zemi takovéto uspořádání nebylo donedávna zvykem. Někteří manažeři ale vyzdvihují výhody tohoto systému – větší možnost kontroly práce, vyšší míra spolupráce, možnost týmové práce. Pro doby přestávek jsou v takto zařízených budovách společenské místnosti, které umožňují kontakty mezi lidmi, kteří by se jinak těžko setkali. Informace tak mohou proudit více směry.

Pracovní stůl je ve většině kanceláří situován tak, aby jeho majitel viděl na dveře. Vidět na dveře znamená být připraven k akci. Výhled na dveře je důležitější než výhled z okna.

**Aktivita 10.8: Uspořádání pracovního prostoru**

Veďte se studenty diskusi na téma výhody a nevýhody uspořádání kanceláře / pracovního prostoru určitým způsobem. Pravděpodobně budou studenti tolerantnější k novějším modelům uspořádání, kdy nemá pracovník tolik soukromí, ale informace proudí více směry. Výhody a nevýhody sepište na tabuli.

Podobně lze probrat i výhody a nevýhody různého uspořádání školní třídy – jinak působí klasické frontální uspořádání, jiné je uspořádání lavic do kruhu či do podkovy, které umožní komunikaci více směry a rovněž přispěje k neformálnosti atmosféry.

**10.9 Chronemika**

Čas je jednou z nejdůležitějších věcí, kterými disponujeme. Říká se, že čas jsou peníze. Je tedy možné volný čas považovat do jisté míry za majetek. To, jak člověk nakládá s časem, je součástí image. To, jak tráví svůj volný čas, o něm hodně vypovídá (při seznámení je tato otázka jednou z prvních). Čas je zároveň i záležitostí prestiže – lidé, kteří mají málo času, jsou považováni za zaměstnanější, tedy i za důležitější a nepostradatelnější. Čas výše postavených lidí je natolik vzácný, že se schůzka s nimi musí zpravidla domluvit daleko předem. Ale tato hierarchie neplatí jen ve světě obchodu. Dobrým příkladem je i akademická půda – studenti jsou dle výzkumů zvyklí čekat déle na příchod profesora než docenta či odborného asistenta (Lewis, 2000). Pokud chcete působit jako člověk s určitým postavením, neměli byste být každému k dispozici na první zavolání, na první termín.

**Aktivita 10.9: Chronemika**

Metodou brainstormingu nechte studenty vymyslet situace, kdy je lépe chodit včas, a naopak situace, kdy je malé zpoždění tolerovatelné / žádoucí.

**Komentář k aktivitě 10.9**

Co se týče času příchodu, zde se musíme spoléhat na vlastní úsudek. Jsou instituce, kam je třeba chodit včas (škola, úřad, soud). I na schůzku s klientem bychom měli dorazit bez zpoždění. Naopak u osobních schůzek se ženám malé zpoždění (kolem pěti minut) doporučuje. Právě tak na návštěvu chodíme s mírným zpožděním (v žádném případě ne předčasně, uvedli bychom hostitelku do trapné situace, nemá-li ještě všechno přichystáno). V každém případě je však vhodné omluvit se, přijdeme-li pozdě. V dnešní době se rozmáhá omluva předem mobilním telefonem (*omlouvám se, jsem tam za dvacet minut, jsem v autobuse*).

Necháte-li ovšem někoho čekat příliš dlouho, váš partner se pravděpodobně urazí a ztratí zájem. Je jen na vás, určit ten správný čas.

**10.10 Oblékání**

Stylem oblékání nereprezentuje jedinec jen sám sebe, ale často také dává najevo příslušnost k určité skupině (v extrémních případech punk, skinheads, hippies). Podle oblečení lze rozpoznat i profesi (uniformy, lékařský plášť, číšnický oblek). Velké firmy vyžadují od svých zaměstnanců, aby se přizpůsobili v oblékání imagi firmy – časté jsou firemní uniformy, někde se mužům zakazuje nosit vousy, ženy musí dodržovat určitou délku vlasů a sukní. I u učitele není výstřední oblékání žádoucí, může odvádět pozornost od práce.

Někteří lidé dávají neupraveným zevnějškem najevo svůj vztah ke společnosti – odpor ke konvencím či rezignaci.

Učitel by měl studenty upozornit na fakt, že příliš nápadné, drahé oblečení může vyvolat negativní odezvu. Naopak levné oblečení někdy vede k šikaně, záleží na konkrétním třídním kolektivu.

# Aktivita 10.10: Funkce oblečení

Metodou brainstormingu shrňte se studenty funkce oblečení. Co všechno můžeme oblečením vyjádřit? Blíže se problematikou oblečení zabývá E. Sampson (1996).

**Komentář k aktivitě 10.10**

Oblékáním lze vyjádřit příslušnost k zájmové či profesní skupině, sourozenectví (stejně oblečená dvojčata), sociální status (značkové oblečení), světonázor, náladu, momentální činnost (oblek na ples, sportovní oblečení) atd.

**10.11 Paralingvální prostředky**

Do neverbálního sdělení patří i tzv. paralingvální prostředky. Touto problematikou se zabývá blíže rétorika. Aktivity na procvičení jednotlivých paralingválních prostředků viz např. Hájková; Říhová, 2005. Mezi paralingvální prostředky patří:

* 1. Timbre – barva hlasu – je vrozená, nelze ji měnit.
  2. Tempo řeči a rytmus – pro češtinu je typické tempo 97 až 105 slov za minutu, jižní národy hovoří rychleji, severské pomaleji. Příliš rychlé tempo může být v komunikaci na závadu, partner ztrácí souvislosti.
  3. Intonace – zvláště významný rys komunikace. Pokud je sdělení proneseno ironickým či podrážděným tónem, téměř jistě bude výpověď přijata negativně.
  4. Síla hlasu – příliš tichý či příliš hlasitý projev působí v komunikaci taktéž rušivě. Nevýrazný hlas je spojován s pasivitou, naopak přílišná hlasitost budí dojem agresivity.
  5. Přízvuk větný – pokud chceme nějaké slovo ve větě zdůraznit, umístíme na něj přízvuk. Tak je možné i měnit smysl sdělení.
  6. Do neverbální komunikace patří i další projevy: smích, pokašlávání, zámlky.
  7. Pragmatickou funkci má i ticho (mlčení): funguje jako významný komunikační prostředek. Může naznačovat celou škálu emocí: hněv, strach, přemýšlení, ale i sounáležitost s komunikačním partnerem (Vaňková, 1996). Pauzy v řečovém projevu mají důležitou funkci, napomáhají orientaci posluchače v mluveném textu.

# Odkazy

DARWIN, CH. *Výraz emocí u člověka a u zvířat.* Praha: Československá akademie věd, 1964.

HÁJKOVÁ, E.; ŘÍHOVÁ, A. *Praktická rétorika pro pracovníky státní správy.* Praha: PedF UK, 2005.

KŘIVOHLAVÝ J.: *Neverbální komunikace. Řeč pohledů, úsměvů a gest.* Praha: SPN, 1988.

LEPILOVÁ, L.: *Řečová komunikace verbální a neverbální pro tlumočníky a průvodce ve* *sféře podnikání a cestovního ruchu.* Ostrava: Ostravská univerzita, 1998.

LEWIS, D. *Tajná řeč těla.* Praha: Vicotria Publishing, 2000.

LIPPA, R. A. *Pohlaví – příroda a výchova.* Praha: Academia 2009.

MEHRABIAN, A. *Silent messages.* Belmont: Wadsworth, 1971.

MEHRABIAN, A. *Nonverbal communication.* Chicago: Aldine-Atherton, 1972.

PEASE, A. *Řeč těla.* Praha: Portál, 2001.

SAMPSON, E. *Jak si vytvořit působivý image.* Praha: Management Press, 1996.

TEGZE, O. *Neverbální komunikace. Co vám prozradí lidské chování a jednání a jak* *toho využít.* Praha: Computer Press, 2003.

VAŇKOVÁ, I. *Mlčení a řeč v komunikaci, jazyce a kultuře.* Praha: ISV, 1996.

WATZLAWICK, P.; BAVELASOVÁ, J.B.; JACKSON, D.D. *Pragmatika lidské* *komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.