

**Univerzita Karlova v Praze
Pedagogická fakulta
Katedra francouzského jazyka a literatury**

Bakalářská práce

KOMPLEXNÍ ASPEKTY KOMUNIKACE – GESTIKA A MIMIKA

vedoucí práce: Mgr. Jiří Jančík

autor bakalářské práce: Eliška Růžičková

obor studia: Specializace v pedagogice: anglický jazyk, francouzský jazyk

rok dokončení práce: 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci s názvem ***Komplexní aspekty komunikace – gestika a mimika*** jsem vypracovala samostatně. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury.

V Praze dne 26. června 2013

.....
Eliška Růžičková

Poděkování:

Tímto bych chtěla poděkovat svému vedoucímu práce Mgr. Jiřímu Jančíkovi za pomoc a podporu, kterou mi poskytl a také své rodině, která mi umožnila dělat to, co mě baví.

Anotační list

Abstrakt

Název bakalářské práce: Komplexní aspekty komunikace – gestika a mimika

Klíčová slova: Nonverbální komunikace, emoce, gestika, mimika, interpretace

Abstrakt: V své práci jsme se zabývali mezinárodní srozumitelností komplexních aspektů komunikace, zejména nonverbální složky. Z této nonverbální složky jsme se zabývali zejména gestikou a mimikou. Vzhledem k tomu, že domény nonverbální komunikace spolu úzce souvisí, jsou v naší práci zmíněny všechny domény, avšak nejvíce prostoru je věnováno mimice a gestice. Pro výzkum jsme zvolili formu dotazníku, kdy respondenti měli za úkol se identifikovat a následně interpretovat námi zvolené mimické výrazy a gesta. Výzkum ukazuje situace, kdy komunikace vedena pouze na nonverbální rovině může selhat. Dále jsme se zabývali možnostmi uplatnění nonverbální komunikace v práci pedagogů.

Abstract

Title of the thesis: Complex aspects of communication – gestures and facial expressions

Key words: Nonverbal communication, emotions, gestures, facial expressions, interpretation

Abstract: The thesis focuses on the international comprehensibility of the complex aspects of communication, especially the nonverbal components. Of these nonverbal components we have pursued the gestures and facial expressions in particular. The domains of nonverbal communication are related, therefore the thesis mentions them as well. However our primary focus rests on the gestures and facial expressions. We researched through a questionnaire. The responders identified themselves and after that they were asked to identify and interpret facial expressions and gestures that we had chosen. The research indicates situations, when a communication is expressed only by the use of nonverbal means and may fail to convey the information. Furthermore, we looked into the possible advantages of knowledge of the nonverbal communication for teachers.

Obsah.....	
Úvod.....	1
1. Metodologie.....	4
2. Nonverbální komunikace a její členění.....	8
2.1 Mimika.....	8
2.2 Kinezika (Gestika).....	9
2.3 Haptika.....	9
2.4 Proxemika.....	10
2.5 Posturika.....	10
2.6 Vizika.....	11
2.7 Paralingvistika.....	11
3. Mimický projev šesti základních emocí.....	12
3.1 Smutek.....	15
3.2 Hněv.....	15
3.3 Strach.....	16
3.4 Znechucení.....	17
3.5 Překvapení.....	17
3.6 Radost.....	18
4. Posturika a kinezika.....	19
4.1 Nohy.....	21
4.2 Tělo.....	23
4.3 Ruce.....	23
5. Substitute nonverbální komunikace.....	25
6. Dotazníkový výzkum.....	28
6.1 Analýza osobních údajů.....	29
6.2 Analýza fotografií.....	30
6.2.1 Emoce.....	31
6.2.2 Gesta.....	33
6.2.2.1 Symboly.....	33
6.2.2.2 Adaptéry – gesta prozrazující pocity.....	39
Závěr.....	41
Seznam použité literatury.....	45

Úvod

Nonverbální komunikace nás obklopuje neustále, je všudypřítomná, není dne kdybychom se s ní nesetkali. Je součástí umění, kdy malíř dokáže svým stětcem vdechnout svým postavám výraz, který následně vyvolá patřičnou reakci u diváka, stejně jako sochař ztvární emoce svého díla. Nonverbální komunikace je součástí i náboženství, jehož vyobrazení předávají určitá sdělení. Sochy Buddhů a jejich specifická poloha těla a rukou jsou pro buddhisty jasným symbolickým vyrozuměním. Obdobně gesta používaná při náboženských rituálech, jako je například pokřizování se, jsou standardně srozumitelná pro příslušníky daného náboženství.

Nonverbální komunikace je součástí nejen osobního každodenního života, ale hraje významnou a nenahraditelnou roli při práci mnoha lidí. Přistání na letadlové lodi by nebylo možné bez lidí, kteří stojí na palubě a mávají, čili sdělují, kam má pilot směřovat. Úplně stejně si můžeme představit dopravní situaci, kdy nefunguje světelná signalizace a na křižovatce stojí příslušník policie a dopravu řídí pomocí rukou. Tuto nonverbální komunikaci se každý z nás učí v autoškolě. Taktéž mají vojenské nebo zásahové jednotky speciální dorozumívací gesta, symboly, kterými si předávají informace beze slov a tím sníží riziko svého prozrazení nepříteli. Úplně stejně má každý národ či skupina lidí jim příslušná specifická gesta. Proto se může velmi snadno stát, že po příjezdu do zahraničí dojde k nedorozumění i přes znalost jazyka, kvůli neznalosti tamějších gest. Například jako by cizinec narazil, chtěl-li by si objednat jedno pivo zdviženým prostředníčkem nebo dvě piva v Anglii pomocí ukazováčku a prostředníčku ve tvaru V, hřbetem ruky směrem k posluchači.



Scéna z filmu Inglourious Basterds ukazuje, že neznalost gest může mít nepříjemné následky.

Je patrné, že nonverbální komunikace hraje významnou roli v životě nejen každého z nás, ale i zvířat. Zvířata jsou omezená neschopností verbální komunikace, avšak přes tento rozdíl můžeme pozorovat jistá podobenství mezi lidmi a zvířaty a to zejména díky komunikaci nonverbální. Tak jako malé štěně nadšeně skáče kolem hračky, podobně malé děti při hře poskakují radostí. Nebo páv, který rozhrne svá krásná pera jako vějíř ve snaze uchvátit potencionální partnerku, tak i lidé mají tendenci při střetu s někým, kdo se jim zamlouvá si uvědomit vlastní držení těla a případně se tedy narovnat v ramenu, zatáhnout břicho, zkrátka vypadat co nejlépe.

Toto téma jsme si vybrali z osobního zájmu o nonverbální komunikaci a protože věříme tomu, že kolikrát může napomoci komunikaci verbální, nebo v některých případech ji i nahradit, například pomocí symbolů, které vysvětlujeme v teoretické části. Vzhledem k tomu, že při výuce jazyků se žáci a studenti učí fonetickou stránku jazyka, ať už se týká správné výslovnosti slov nebo celkové intonace a rytmu, proč vynechávat komunikaci nonverbální? Jednak může rozšířit znalosti o kultuře národa, jehož jazyk se učíme, a stejně tak univerzálně platná gesta a jejich porozumění můžeme aplikovat i v každodenním životě. Ideálem je takzvaně „nevyčnivat“ v komunitě lidí cílového jazyka, a proto by výuka měla pokrýt všechny komunikační roviny.

Joe Navarro ve své publikaci cituje Bugoonovu definici nonverbální komunikace.

„Nonverbální komunikace, která se může nazývat také nonverbální chování nebo jazyk těla, je prostředek k předávání informací – stejně jako mluvené slovo – s výjimkou toho, že k přenosu dochází skrze výrazy tváře, gesta, dotyk, pohyb, držení těla, tělesné ozdoby a také hlasitostí, tónem a barvou hlasu.“ (Navarro 2-4).¹

Tento druh sdělování informací může být vědomý a nevědomý. To tedy znamená, že jsou případy, kdy můžeme gesta použít účelově, ať už jako symbol (například zvednutý palec) nebo k oklamání. Podobně i mimické výrazy mohou být vytvořeny uměle, avšak některé svaly obličeje nedokážeme ovlivnit vůlí a díky tomu můžeme poznat, zda daný výraz je upřímný nebo ne. Některé prvky nonverbální komunikace jsou nám dány geneticky, což prokazují od narození nevidomí lidé, kteří jejími prostředky disponují, ač jim je zcela odepřena možnost tuto rovinu komunikace imitací získávat ze svého okolí. Oproti tomu některé prvky získáváme v průběhu života.

Na základě tohoto si své práci si položíme otázku, do jaké míry je nonverbální komunikace srozumitelná mezinárodně a zda existují případy či situace, kdy komunikace selže. Učení se cizím jazykům je způsob, jak se naučit komunikovat s širším spektrem osob, je tedy důležité zařadit nonverbální komunikaci do výuky? Může nonverbální komunikace přispět nejen žákům, ale i pedagogům k jejich práci?

1. Metodologie

Pro výzkum jsme zvolili formu dotazníku, kde jsou respondenti nejprve vyzváni aby uvedli údaje o jejich osobě, aby mohly jejich odpovědi být náležitě posuzovány. V této části dotazníku získáváme informace, u kterých existuje možnost, že mají přímý vliv na počet správně identifikovaných nonverbálních projevů – tedy pohlaví, zaměstnání, věk, vzdělání a podobně.

Prvním faktorem, který jsme zvažili, je pohlaví respondenta. Existuje předpoklad, že ženy jsou citlivější a empatie jim není cizí, proto zkoumáme, zda se toto projeví v dotazníku větším počtem správně identifikovaných výrazů a gest.

Dále nás zajímá věk respondentů a v souvislosti s ním otázka, zda na vnímání a porozumění řeči těla má pertinentní vliv životní zkušenost.

Třetím zvažovaným faktorem je zaměstnání respondenta. Předpokladem je, že lidé, kteří pracují s druhými lidmi či v kolektivu budou úspěšnější v rozeznání a rozpoznání vybraných gest. Pokud je respondent studentem, ptáme se na obor studia, kde nás zajímá, jestli studenti humanitně orientovaných oborů dosáhnou vyššího počtu pozitivních identifikací v dotazníku. Z tohoto důvodu byla zařazena otázka po nejvyšším dosaženém vzdělání.

Následující položkou dotazníku je vymezení osobní zkušenosti s nonverbální komunikací, konkrétně skrze dotaz, zda respondenti sledují němé filmy. Například filmy s Charliem Chaplinem jsou téměř výhradně založené na nonverbální komunikaci, kdy herec musí pomocí těla a mimických výrazů umět říci vše, co je nezbytné k porozumění ději nebo situaci.

Druhou otázkou, skrze níž stanovujeme míru zkušenosti s nonverbální komunikací je dotaz k elektronické komunikaci, třeba pomocí mailu, SMS, Skype chat a podobně, která představuje modalitu komunikace s naprostým vyloučením nonverbální složky²

Vzhledem k tomu, že intonace a celkově zvuková stránka promluvy spadá do jedné z disciplín nonverbální komunikace, paralingvistiky, zajímá nás tedy, jestli vůbec lidé takto komunikují a hlavně, zda dochází k nedorozumění (nepochopení ironie a podobně), v jakých situacích k nim nejčastěji dojde (formální nebo neformální) a jak často.

Důležité je také zvážit vztah k cestování a cizím jazykům, proto jsme v dotazníku zjišťovali, jak často lidé cestují, jakými jazyky mluví a jestli jezdí do zemí, kde se těmito jazyky mluví.

Zkoumáme také obecné mínění a zkušenosti respondentů s nonverbální komunikací. Požádali jsme respondenty o seřazení: slova a jejich význam, intonace a hlasový projev, gesta, mimika sestupně dle důležitosti, v závislosti na tom, kolik si myslí že daný aspekt komunikace přináší informací. Dle výzkumu víme, že pro člověka tvoří 7% slova, 38% parajazyk (jak to říkáme) a 55% je nonverbální komunikací, čili gesty, mimikou, postojem těla a podobně (Borg 33).

Zajímá nás také názor na první dojem. Berou-li ho lidé jako něco, co poznamená vztah s danou osobou nezvratně, nebo dá-li se překonat.

Finálním dotazem je, zabýval-li se respondent někdy nonverbální komunikací. Tato informace by mohla ovlivnit výsledky, protože už by zde existovala zkušenost se čtením řeči těla.

Následně je respondentům předložen materiál k identifikaci či interpretaci neverbálních sdělení vyjevených na fotografiích, na základě vlastní zkušenosti. Zvolili jsme Ekmanových šest základních emocí. Dále jsme vybrali symboly. Symboly jsou gesta, která jsou specifická pro každý národ, jazyk či kulturu. Finálně jsme se rozhodli pro adaptéry, které jsou také univerzální, ale vzhledem k tomu, že mnoho lidí se tímto oborem nezabývá, očekáváme spíše negativní odpovědi.

Druhá část dotazníku je tedy praktická. K identifikaci jsme zvolili již zmíněných 6 základních mimických emočních výrazů, které dále rozebíráme v teoretické části, a 15 gest. Z těchto 15ti gest jsou dva symboly (co je symbol podrobněji vysvětlujeme v teoretické části), kdy k přenosu informace slouží pouze ruce a zvolili jsme jeden, který je čistě francouzský a druhý má obdobnou variantu také v České Republice. Dalších devět symbolů zahrnuje už také obličej a tělo, dva symboly mají podobné varianty i u nás. Poslední čtyři gesta jsou adaptéry, které děláme mimoděk a vyjadřují nálady a pocity. Dva z toho se týkají pouze rukou a jedná se o gesta, která podtrhují úroveň sebevědomí. Tudíž jedno máme tendenci udělat v momentě sebejistoty a druhé v okamžiku nervozity.

Třetí adaptér se týká situace při telefonátu, kdy nevědomky vysíláme signál druhým, že slyšíme dobré zprávy a poslední je takzvané gesto uklidňující (Navarro 35), kterým se, v tomto případě většinou ženy, utěšují. Jednotlivé významy námi použitých gest, symbolů a jejich dělení dále rozebíráme v teoretické části.

Z důvodu rozsáhlosti tématiky nonverbální komunikace jsme se rozhodli zasvětit větší prostor zkoumaným gestům a jejich vysvětlení.

Ačkoliv Ekman popisuje a rozeznává větší množství emočních výrazů a lidská tvář je schopná jich udělat více než tisíce, rozhodli jsme se vybrat právě těchto šest výše zmíněných, protože se v tom shoduje více zdrojů (například James Borg v publikaci *Řeč těla*. 2012, 72).

Symbole jsme vybrali od Desmonda Morrise a následně jejich platnost a pravdivost ověřili u rodilé mluvčí.

Doprovodná gesta jsme čerpali z publikace Joe Navarra. Všechny fotografie použité v dotazníku i v celé práci jsme pořizovali my za pomoci dobrovolníků, kteří se nechali zaznamenat. Vzhledem k tomu, že některé výrazy není snadné uměle vytvořit, protože některé svaly v obličeji nedokážeme ovládat vůlí, je možné, že identifikace bude v tomto pro respondenty stížená.

Ke každé fotografii je udán popis, co osoba na obrázku dělá a v případě pohybu částí těla je naznačen pohyb pomocí šipek. Jedná-li se o dvě na sebe navazující situace (jako v případě jednoho symbolu rukou), je onen přechod mezi situacemi naznačen oboustrannými šipkami.

Praktická část dotazníku má celkem tři části. V první části zkoumáme identifikaci daných emocí, v druhé pak symbolických gest, kdy gesta zapojující pouze ruce jsou uvedena první, gesta spojená s hlavou následují a nakonec jsou gesta, která zahrnují více prostoru. Ve třetí praktické části dotazníku jsou gesta adaptéry. Jakékoliv řazení v rámci jednotlivých částí může být zaměněno dle osobních preferencí autora dotazníku, protože řazení na výsledky vliv nemá, neboť gesta ani výrazy mezi sebou nemají žádnou návaznost ani nejsou vázány k nějakému kontextu. Pokud si obrázek žádá modelovou situaci, je vždy uvedena pomocí popisu u příslušné fotografie.

Respondenty jsme vybírali zcela náhodně, abychom zajistili co nejobecnější a nejpestřejší vzorek. Využili jsme vlastních kontaktů a dotazovali se svých známých a přátel a zároveň využili zaměstnání rodinného příslušníka, který je lékař, díky čemuž jsme mohli oslovit pacienty v čekárně.

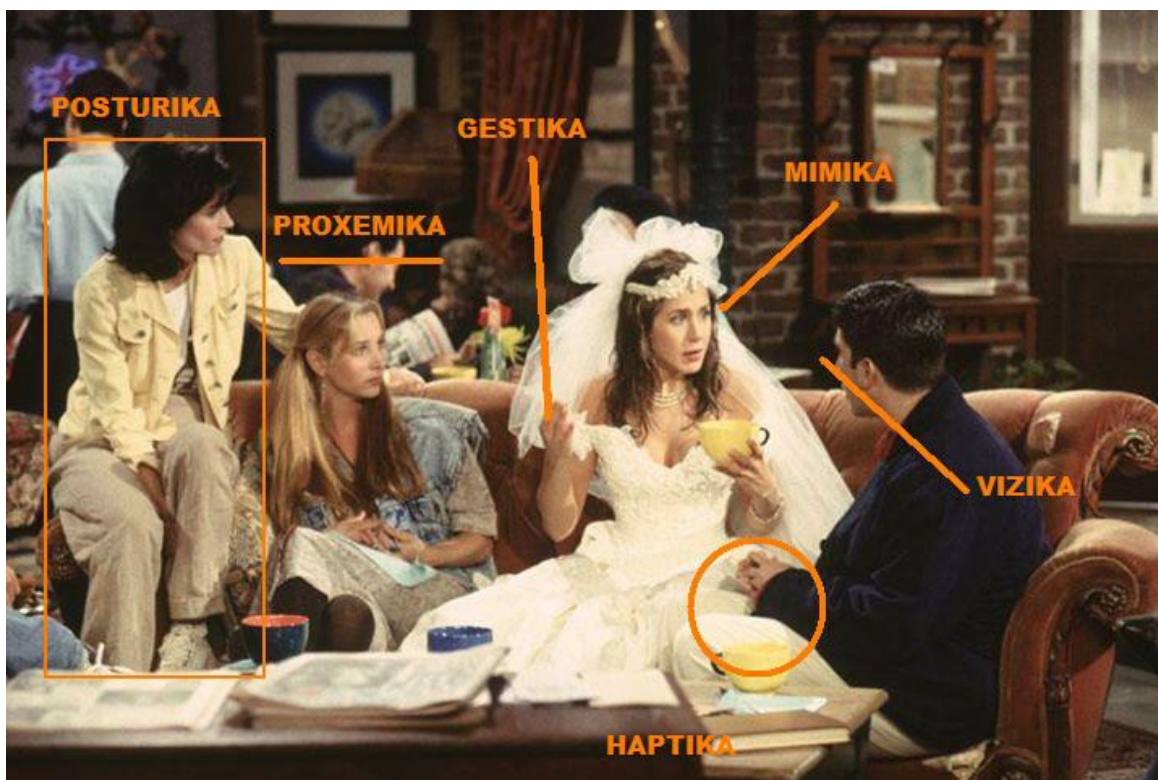
K finálnímu zpracování jsme odpovědi v některých případech zobecnili. Například v případě povolání jsme se rozhodli brát i některá pracovní zařazení, jako například asistenty prodeje, jako zaměstnání, která jsou v každodenním styku s lidmi, ačkoliv jejich kontakt s lidmi je kratšího trvání, oproti lékařům a podobně.

Dále jsme rozdělili věkové kategorie v závislosti na počtu respondentů v každé z kategorií, tak aby nevznikla žádná kategorie o jedné osobě. V našem případě jsme tedy kategorie uvedli 3 (20-29 let, 30-49 let, 50 let a více). V našem průzkumu nebyl respondent mladší dvaceti let. Pokud by se průzkumu účastnili lidé s větším věkovým rozptylem, dané hranice bychom mohli eventuelně podrozdělit.

Vyhodnocování pertinence výzkumu jsme hodnotili poměrem počtu správných identifikací či interpretací vůči celkovému počtu respondentů. V některých případech (vzdělání a pod.) jsme vybrali 10 dotazníků s nejvyšším počtem správných interpretací a hodnotili výsledky poměřováním.

2. Nonverbální komunikace a její členění

Domény nonverbální komunikace jsou spolu úzce spjaty a zároveň jsou propojeny s disciplínami komunikace verbální, v případě paralingvistiky se již této verbální roviny dotýkáme.



Scéna ze seriálu Přátelé

2.1 Mimika

Do této domény spadá obličej a jeho výrazy. Paul Ekman stanovil šest základních emocí které projevujeme skrze mimiku obličeje (smutek, radost, znechucení, hněv, překvapení, strach). Tyto emoce můžeme signalizovat úmyslě či podvědomě, ovšem některé pohyby svalů není snadné ovlivnit bez spontánních podnětů, a proto při pozorném sledování můžeme rozlišit, zda je daný výraz upřímný nebo ne.

2.2 Kinezika (Gestika)

Kinezika interpretuje informace předávané pomocí pohybů těla, zejména gesty. Paul Ekman rozvinul kinetický model a rozdělil jej do pěti kategorií.

1. Ilustrační gesta, která doprovázejí výpověď a obvykle slouží k posílení informace a jsou podvědomá. Pokud třeba popisujeme jak klesají ceny, náš pohyb ruky bude shora dolů.
2. Symboly nahrazují slova, mohou a nemusí být doprovázeny verbálním projevem.
3. Projevy citů jsou vyjadřovány držením těla, výrazem obličeje a gesty.
4. Adaptéry jsou činnosti spojené s prozrazením nálady. Například při nervozitě může být tento stav doprovázen okusováním tužky.
5. Regulátory jsou pohyby, které souvisí s rolemi mluvčího a posluchače. Zajišťují plynulost komunikace, například pomocí přikývnutí.

(Borg 38-39)

Frekvence zařazování gest závisí na kultuře, národnosti a také na povaze mluvčího. Introvertní lidé gestikulují méně než extrovertní.

2.3 Haptika

Haptika se věnuje komunikaci předávané pomocí dotyku, který může být přímý (podání ruky) či nepřímý (poplácání někoho po rameni). Dotyk může tlumočit jak pozitivní emoce, tak negativní, a jejich rozlišení není tak složité, jako třeba u výrazů obličeje. Zvyklosti se mění v závislosti na osobnosti jedince a také na jeho kulturním zázemí, odkud pochází. Jak uvádějí Peasovi, podání ruky se liší u různých národů a někdy tyto rozdíly mohou způsobit zmatek. Například francouzi potřesou rukou jednou až dvakrát a američané třeba až sedmkrát (Peasovi 110). Podobně jako zóny v proxemice, tak i intenzita a forma dotyku je závislá na vztahu k osobě, s níž komunikujeme. Některé způsoby držení ruky jsou běžné mezi přáteli, jiné zase u mileneckých párů. Dalším faktorem je kulturní příslušnost. V Evropě je zcela běžné hladit malé děti rukou po hlavě, jako projev starosti, utěšení nebo náklonnosti. Avšak třeba v Thajsku je to velkou urážkou, neboť Thajci považují ruce za nečisté a proto je takový kontakt pro ně zcela cizí a nepřipustný.

2.4 Proxemika

Proxemika popisuje potřebu lidí mít kolem sebe určitý prostor v závislosti na tom, s kým mluví. V každodenním životě existují zóny, které odrážejí vztah k osobě pomocí prostoru. Rozpětí těchto zón se může lišit v závislosti na osobnosti jedince, stupni důvěrnosti vztahu, hierarchii (nadřazený a podřazený), kultuře a podobně.

1. Velmi intimní (cca do 15ti centimetrů) zóna je vyhrazena pro nejbližší.
2. Intimní (cca 15 – 45 centimetrů), do které mohou vstoupit dobří přátelé.
3. Osobní (cca 45 – 120 centimetrů), což je přibližně vzdálenost na délku paže. Jedná se například o pracovní vztahy, občasná rozhovory se známými osobami.
4. Společenská (cca 1,20 – 3,60 metru), pro komunikaci s lidmi, které příliš neznáme
5. Veřejná (3,60 metrů a více)

(Heilmannová 68-69)

Pokud dojde k narušení některé z těchto zón (například osobní při cestování přeplněnou tramvají), dojde v nonverbálním projevu, kdy se většinou osoba s narušenou zónou uzavře a snaží se vytvořit alternativní bariéry (kabelkou, knížkou a podobně). V okamžiku, kdy se nacházíme v blízkosti pevně zasazených předmětů, naše nároky na prostor se snižují, protože jako bariéra nám v tu chvíli slouží ony předměty. V případě vstupu cizího člověka do naší intimní zóny, dochází k fyziologickým změnám. Srdeční rytmus se zrychlí, zvýší se množství adrenalinu a tímto se prokrvuje mozek a svalstvo, které nás připravují na možný útěk nebo napadení (Peasovi 184).

2.5 Posturika

Posturika zkoumá signály předávané tělem jako celkem. Zajímá se o postoj, držení těla, pohyb končetin a hlavy a zohledňuje také mimiku a gestiku. Pomocí těla můžeme ovlivňovat také komunikační vzdálenost od dané osoby, tedy proxemiku. Oddálením, odkloněním těla zvětšíme vzdálenost od negativního podnětu a naopak předkloníme-li se, přiblížíme se. Postojem vyjadřujeme celkový stav mysli. Například smutní lidé budou mít svěšená ramena, skloněnou hlavu a pokud půjdou, bude to pomalým krokem.

2.6 Vizika

Oči jsou klíčový objekt tváře. Spolu s mimickým výrazem sdělují nejvíce informací. Význam očního kontaktu je ovlivněn několika faktory: délka kontaktu, zaměření na jeden objekt či přechod mezi vícero objekty, frekvence mrkání, rozšíření zornic, pohyb obočí, pozice očních víček a podobně. Rozšíření zornic je spojené se zájmem a vzrušením.

Směr pohledu může prozradit na co v danou chvíli osoba myslí. James Borg (62) uvádí, že díváme-li se vpravo dolů, snažíme se vyvolat v sobě nějaký pocit. Pokud pohled míří vlevo dolů, mluvíme k sobě samým ve formě monologu. Oči zvednuté nahoru a vlevo nám pomáhají zpřístupnit vzpomínku ve vizuální formě. Snažíme-li se něco si představit, zaměříme náš pohled nahoru a vpravo. Pokud se díváme pouze doleva, chceme si vybavit zvuk a naopak při pohledu doprava se snažíme zvuk vymyslet.

2.7 Paralingvistika

Paralingvistika je hraniční disciplínou mezi verbální a nonverbální komunikací. Verbální proto, že se soustřeďuje na hlasový projev a nonverbální kvůli nedůležitosti sdělované informace v podobě slov. Parajazyk tedy zkoumá ostrost, výšku a barvu hlasu, intonaci, frázování, tempo, rytmus, plynulost projevu a podobně.

Výše uvedené domény se navzájem prolínají a překrývají a téměř nikdy se samy neaplikují výhradně. Tak jako jsou oči důležité k interpretaci mimického výrazu, jsou předmětem zkoumání viziky, nebo ruce a jejich pohyb pro gestiku, kineziku a posturiku. Komunikovat je možné nejen pomocí těla a hlasu, ale třeba také způsobem oblékání, ať už se jedná o výběr barev či střihů, nebo volbou věcí, které si kupujeme (luxusní auto, přepychový dům, značkové oblečení atd.)

3. Mimický projev šesti základních emocí

Dle Ekmana, je lidská tvář schopna více než deseti tisíc výrazů (Ekman 14), tomu napomáhají mimické svaly obličeje, kterých je celkem 22. Pět svalů klenby lebeční způsobuje svým natažením či uvolněním pohyb obočí směrem nahoru a dolů a tah ušního boltce. Tři svaly štěrbiny oční svým stažením způsobí tah kůže obočí ke střední čáře a zužování oční štěrbiny. Dvanáct svalů štěrbiny ústní zužuje ústní štěrbinu, umožňuje tah ústního koutku zevně, zdvih horního rtu a nosního křídla, vysunuje dolní ret. Dva svaly zevního nosu zužují a rozšiřují nosní dírky a táhnou nosní přepážku dolů (Sinělnikov 288-291) Různým počtem stahů různých svalů vzniká obrovské množství kombinací a tím pádem obrovské množství variací výrazu tváře.

Již Charles Darwin tvrdil, že emoce jsou vrozené a tudíž jsou univerzální a mezinárodně srozumitelné. Paul Ekman toto potvrdil a dalším důkazem jsou také lidé s vrozenou slepotou, kteří mají mimiku jako lidé vidoucí, aniž by někdy někoho viděli a tím pádem se daný výraz naučili.

Emoce, které dáváme najevo pomocí výrazů obličeje, jsou automaticky vyhodnocovány a ovlivněny evolucí a zároveň osobní minulostí. Každá emoce má svůj spouštěč, tedy *trigger*, jak jej nazývá Ekman (18). Tyto spouštěče jsou formovány dvěma faktory – kulturou, osobností či osobní minulostí. Co je v jedné kultuře považováno za delikatesu, může u jiné kultury vyvolat znechucení a totožně co je například děsivé pro jednu osobu, nemusí být nutně pro osobu druhou. Tyto spouštěče se tedy člověk může naučit na základě nějaké minulé zkušenosti a naučený spouštěč se postupně stává automatickou reakcí na daný podnět. Emoce jsou reakcí na vnější podnět a vrozené spouštěče pro moderní dobu nestačí, proto ty naučené mohou třeba i zachránit život. Máme již naučené z filmů, novinových článků a podobně, že muž s pistolí je nebezpečný. Proto on v nás vyvolá strach oproti muži bez pistole, naše tělo reaguje na hrozbu a připravuje nás k možnému útěku. Při hrozící srážce s autem nám strach vyplaví do těla adrenalin a spustí zautomatizované pohyby, jako například dupnutí na brzdu. Z této okamžité podvědomé reakce vyplývá, že člověk „musí mít automatické hodnotící mechanismy, které průběžně snímají svět okolo nás a zaznamenávají cokoli co se odehrává okolo nás a souvisí s naším bezpečím či přežitím.“ (Ekman 21). Doba reakce na podnět se může lišit. Psycholog Robert Lazarus navrhl termín *motiv* pro obecné situace,

kteřé vyvolají jednu ze základních emocí bez ohledu na národnost či původ proživatele. Tyto motivy mohou mít potom své variace (*variation*). Čím více se daná variace liší od motivu (*theme*), tím déle může trvat, než se daná emoce spustí. V krajním případě může dojít k uvědomělému vyhodnocení (*reflective appraising*), kdy pomocí kognitivních procesů sami zhodnotíme situaci a následkem toho něco prožíváme (Ekman 24). Motivы a emoční reakce na ně jsou dané evolucí, pouze reakce na variace mohou být získané uměle. Charles Darwin popisuje experiment, díky kterému prokázal, že reakce na motiv nelze překonat racionálním uvažováním.

„V Zoologických Zahradách jsem svou tvář přiblížil k tlustému sklu, které za sebou ukrývalo zmiji útočnou. Byl jsem pevně rozhodnutý se nevylekat v případě, že by na mě zmije zaútočila. V okamžiku, kdy tak skutečně učinila, bylo mé odhodlání zbytečné a s neuvěřitelnou rychlostí jsem alespoň dva yardy uskočil. Má vůle a rozum byly k ničemu proti vidině dosud nezažitého nebezpečí.“ (Darwin 43).

Tento pokus ukazuje, že ač se Darwin s podobným útokem hada nikdy předtím nesetkal, jeho jednání bylo automatické a tím pádem šlo o motiv zakódovaný geneticky evolucí.

Vztah mezi prožíváním pocitů a mimikou (popřípadě postojem celého těla) je reciproční. Richard Davidson spolu s Paulem Ekmanem toto potvrdili během výzkumu, který se zaměřil na zkoumání mozku. Výsledkem bylo, že procesy v mozku vyvolaly úsměv a naopak (Ekman 37). Stějně tak se člověk posadí uzavřeným způsobem (překřížené nohy a složené ruce), cítí-li se sklíčeně, odmítavě. Pokud bychom si v tu chvíli uvědomili v jaké pozici sedíme a vědomě bychom pozici změnili otevřeně (například si ruce položili na opěrky křesla a neměli bychom překřížené nohy), mohli bychom na sobě pozorovat přechod pocitů ze chmurných na pozitivnější a jisté uvolnění. Heilmannová toto rozděluje jako dva směry. Onomasiologický směr označuje situaci, kdy je příslušná emoce vyvolána vnější skutečností a tedy naše emoce je reakcí. Oproti tomu stojí sémasiologický směr, kdy na základě vlastní předchozí skutečnosti vytvoříme příslušný mimický výraz. (Heilmannová 40)

Emoce zároveň filtrují či omezují informace a podněty, které vnímáme. Nikdy nehledáme důvod proč některou z emocí necítit, naopak se snažíme si odůvodnit, proč ji prožíváme a tím ji ospravedlnit a udržet. V tuto chvíli se nacházíme ve vzdorovitém stavu, což Ekman (40) nazývá *refractory state*,

kdy jsme ochotni naslouchat pouze argumentům, které obhájí například náš hněv. Tento stav může trvat okmažiky i hodiny.

Rozdíl mezi emocí a náladou je dle Ekmana hlavně v délce trvání. Emoce mohou přijít a odejít během sekund nebo minut, kdežto nálady zůstávají třeba celý den či více. Nálady mohou aktivovat specifické emoce. Například při podrážděnosti máme tendenci vyhledávat příležitosti k rozčilení se a dokážou nás rozhněvat události, které by nás za obvyklých okolností vůbec nevyvedly z míry. Nálady se neprojevují skrze signály (ať už hlasové či mimické) a na rozdíl od emocí, ve většině případů nevíme, kdy nálada začala a proč. Jistě se každý z nás někdy probudil a už od okamžiku, kdy jsme otevřeli oči, jsme byli rozčilení. Pro rozlišení emoce od nálady, uvádíme deset charakteristik emoce z Ekmanovy publikace:

1. Pocit, který prožíváme a většinou jsme si ho vědomi.
2. Emocionální epizoda může být krátká i delší. Pokud přetrvá hodiny, jedná se o náladu.
3. Je to něco, na čem osobě záleží.
4. Emoce se nám dějí, my si je nevybíráme.
5. Během prožívání emoce procházíme vzdorovitým stavem (*refractory period*), která nám filtruje vnímání.
6. Emoci si uvědomíme hned jak započne.
7. Existují univerzální emoční motivy, které odrážejí náš evoluční vývoj.
8. Automaticky vyhodnocujeme a pozorujeme okolí.
9. Snaha zažít nebo se vyhnout některé z emocí motivuje naše chování.
10. Emoce má nějaký signál, prostřednictvím kterého ji sdělujeme okolí.

(Ekman 217)

Identifikujeme-li tedy na základě výše zmíněných kritérií pocit jako emoci, můžeme její charakteristiku rozšířit také o její intenzitu. Heilmannová (40) formuluje tři dimenze, které popisují intenzitu emocí: valenci, aktivaci a dominanci. Valence udává, zda je emoce pozitivní či negativní. Aktivace popisuje vznik emoce, byla-li vzbuzena náhle a prudce nebo poklidně. Pomocí dominance určujeme, zda je emoce výrazná a do jaké míry.

V následujícím textu funkčně představíme šest základních emocí, které jsou jakýmsi prototypem pro skupinu příbuzných pocitů.

Mohou se lišit ve své síle, délce trvání a také v tom, co je vyvolalo.

Jelikož jsme si přáli předložit pro všechny emoce stejně parametrálně vystavěné definice, rozhodli jsme se je čerpat z jednoho zdroje, Paula Ekmana. Emoce jsou seřazeny dle polarity, kdy jako první jsou zmíněny emoce negativní, poté překvapení, které je neutrální a může se následně v závislosti na kontextu a situaci přesunout z kategorie neutrální do pozitivní či negativní, a nakonec emoce pozitivní.

3.1 Smutek

Smutek může být spuštěn různými událostmi. Neúspěch, odmítnutí či ztráta. Intenzivní zármutek může přerůst až v agonii. Žal se projevuje spíše jako odevzdání a bezmoc, agonie se snaží se aktivně vyrovnat s příčinou. Smutek je jednou z emocí, které mohou mít dlouhodobější trvání.

Každý z výrazů vysílá sdělení okolním lidem. V tomto případě se jedná o potřebu blízkosti další osoby, útěchy a pomoci. Málokdo je imunní vůči nutkání upokojit plačící dítě. Je to přirozená reakce, i novorozeně k sobě strhává pozornost pláčem ve snaze získat pomoc. Smutek poznáme podle několika symptomů. Vnitřní konce obočí směřují nahoru, mezi obočím se vytvoří vertikální rýha, pohyb obočí vytvaruje horní víčka do trojúhelníku, rty jsou obvykle natažené horizontálně a ztenčené. V případě velmi intenzivního smutku či agonie mohou být ústa rozevřená. Dále se tváře mírně zdvihnou a mezi bradou a spodním rtem může dojít k mírnému zvlnění kůže. Pokud dojde k pláči, obočí je spíše stažené dolů a k sobě a na čele se objeví rýhy ve tvaru podkovy. Doprovodným projevem je hlas, který je v tu chvíli jemnější a hlubší, a postoj těla, kdy ramena jsou spíše svěšená a celková pozice spíše uzavřená (Ekman 84-110). S mimickým projevem této emoce se setkáváme už od pradávna, spolu s radostí tvoří rovněž starobylý symbol divadla v podobě dvou vedle sebe umístěných masek.

3.2 Hněv

Hněv je způsoben několika spouštěči. Primárně se jedná o zásah do cesty ať už fyzické nebo pomyslné jiným jedincem, věcí, událostí. Každý z nás si vytyčuje drobné až velké cíle. Jakákoliv komplikace vyvolá hněv a nezáleží na tom,

zda se jedná o dopravní zácpu, která nás brzdí na cestě do práce, kamínek o který jsme zakopli nebo snížení platu, které nám znemožnilo dovolenou. Dalším spouštěčem může být útok, ať fyzický, nebo verbální nebo hněv samotný. Hněv jedné osoby vyvolá totéž u druhé. V tomto ohledu je hněv velmi nebezpečný, protože může cyklicky eskalovat. Intenzita této emoce je různá, může se jednat o mrzutost až po zuřivé běsnění. Sdělení této emoce je snaha zbavit se překážky a vyjádřit stížnost o narušení cesty k cíli. Nebezpečí hněvu také tkví v agresivitě, kterou může vyvolat. Jelikož je hněv způsoben nějakou překážkou a pravěké překážky byly jen fyzické, je tato emoce spojena s několika fyziologickými změnami. Tepová frekvence se zvýší, krev se soustřeďuje v rukách v očekávání konfrontace překážky a aktivita potních žláz je také vyšší. Charakteristické rysy v obličeji jsou semknuté čelisti, případně spodní čelist může být mírně předsunutá, rty mohou být buď pevně sevřené nebo otevřené do tvaru obdelníku či čtverce, obočí je stažené dolu a k sobě, oči jakoby bodaly pohledem, horní oční víčka jsou vyvýšená a spodní víčka jsou napjatá (Ekman 111-147).

3.3 Strach

Strach je vyvolán prvotně nebezpečím fyzického ublížení. Tento motiv má i variace, které se týkají možného ohrožení i po psychické stránce. Pro strach máme vrozené spouštěče, například když uklouzneme a najednou nemáme pevnou půdu pod nohama. Švédský psycholog Arne Ohman pomocí výzkumu zjistil, že máme biologické předpoklady mít strach z tvarů podobných plazům spíše než třeba ze zbraní nebo běžných věcí jako například houby nebo stromy (Ekman 27). Pestrost naučených spouštěčů je takřka neomezená, můžeme se naučit obav prakticky z čehokoliv. Strach přesměruje krev zejména do největších svalů na nohou, čímž nás organismus připravuje na útěk. Ruce se stávají chladnějšími, dýchání se prohloubí a zrychlí, dochází k zesílenému pocení a svaly na nohou a rukou se chvějí a napínají. Napjatá spodní oční víčka doprovází nadzdvihnutá víčka horní, zbytek obličeje nese takzvaný prázdňový výraz. Rty se natáhnou směrem k očím (Ekman 148-171)

3.4 Znechucení

„Znechucení je pocit averze....Nejen chuťové, pachové, zrakové, hmatové či sluchové podněty mohou tuto emoci vyvolat, ale také myšlenky nebo činy a vzhled ostatních...“. Takto definoval znechucení Ekman (173). Motivem pro tuto emoci je ve většině případů tedy něco, co se nám zdá odporné k možnému konzumování. Motivy se mění v závislosti na kultuře. Co jedna považuje za delikatesu, jiná vnímá jako odpudivé. Ovšem společnými univerzálními spouštěči jsou tělesné produkty, které opustí tělo, jako krev, sliny a jiné. Psycholog Paul Rozin výzkumem prokázal, že tato emoce se u lidí vyvine mezi čtvrtým a osmým rokem života a postupem času se stává u dětí a dospívajících fascinací. Proto jsou například horory populární zejména u adolescentů. Dále Rozin rozlišuje interpersonální a core (*jádro, vnitřní*) znechucení. Dospělí jako nejohavnější považují právě interpersonální příčiny (činy druhých například) spíše než core příčiny (orální požití něčeho zkaženého a podobně) (Ekman 175). Intenzita této emoce se mění také se vztahem k osobám, práh se snižuje (například při přebalování potomků). Znechucení vyvolá několik tělesných reakcí: dávicí reflex a cit v horním rtu a nosních dírkách je zesílený. Horní ret je vytažený nahoru, od nosních dírek se směrem dolů ke rtům vytvoří rýha, nos se nakrabatí, tváře se nadzdvihnou a obočí se sníží (Ekman 172-190).

3.5 Překvapení

Překvapení je nejkratší z emocí. Nejčastěji je předvojem pro další emoce. V momentě prvotního šoku musíme nejdříve vyhodnotit situaci, která jej způsobila. Poté překvapení splyne například se strachem, pobavením, hněvem a podobně. Je důležité rozlišit překvapení a vylekání. Překvapení je emoce, kdežto vylekání se liší ve třech aspektech. Je ještě kratší než překvapení, prakticky okamžité. Dále je nevyhnutelné, takže pokud nám někdo oznámí, že se nás chystá vylekat, tak sníží míru reakce, která ovšem stejně proběhne. Kdežto pokud nám někdo již sdělí co nás čeká, těžko nás to potom překvapí, ve chvíli kdy to nastane. Vylekání nemůže být úplně eliminováno, jedná se tedy spíše o fyzický reflex. Překvapení poznáme díky poklesnuté čelisti, nadzdvihnutému obočí a rozšířením očních víček, díky čemuž nám do oka proniká více světla,

zúží se nám zornice a následkem toho se nám zostří vidění (Ekman 148-171).

3.6 Radost

Na pozitivní emoce moc výzkumů doposud neproběhlo. Většina z nich se soustředila na emoce negativní, neboť jejich pochopení může přispět k řešení konfliktů či problémů, které vyvolají. Radost může být vyvolána sensoricky. Tak jako znechucení je vyvoláno střetem smyslu s něčím, co je člověku odporné, tak může radost vzniknout počítkem něčeho příjemného. Paul Ekman smyslová potěšení nezařazuje k emocím. Radost zahrnuje mnoho dalších pocitů, které bychom mohli zařadit jako určité odstíny radosti.

Pobavení je jedním z nejjednodušších forem radosti. Dále můžeme rozlišit třeba spokojenost, vzrušení, úlevu, údiv, extázi, fiero, naches, pozdvižení, vděk a další. Spokojenost nemá výrazný mimický projev. Vzrušení se týká zájmu a bývá často v blízkém vztahu se strachem. Úleva bývá doprovázena prohloubeným dýchaním. Údiv je spojen s událostmi, které máme problém uchopit a necítíme se jimi ohroženi. Čatokrát jej provází husí kůže. Extáze je intenzivní směs údivu a vzrušení. Terminologicky se Ekman, jak to sám uvádí ve své knize, inspiroval v terminologii italské školy či jidišského jazyka. My sami ho budeme v této terminologické volbě následovat. Pocit fiero vyvolá například úspěšné pokoření náročné překážky, čili pocit určitého vítězství a hrdosti. Naches cítíme třeba jako rodiče, když naše děti dosáhnou nějakého úspěchu, tedy bychom mohli říci, že se jedná o rodičovskou pýchu. Pozdvižení je vřelý pocit, který v nás vyvolá třeba neočekávaná dobrota druhých. Vděk je ocenění altruistického činu nebo daru. Radost a jiné pozitivní emoce nás motivují k životu a snaha je vyhledávat patří k přirozenému chování lidí (Ekman 191-200)

Všechny výše zmíněné mají částečně společnou charakteristiku: jedná se o příjemné a pozitivní pocity, jejich častým projevem je úsměv, který se liší ve své intenzitě, rychlosti, délce trvání. K rozlišení výše zmíněných pozitivních emocí nám pomáhá i hlas, tedy parajazyk.

Abychom identifikovali upřímnost výrazu, pomůže nám výzkum francouzského neurologa Duchenne de Boulogne, který pomohl odhalit znaky upřímného a falešného úsměvu. Na počest jeho objevu se upřímný úsměv nazývá Duchennův. Úsměv je ovládán dvěma skupinami svalů. Svaly tváře, lícní vedou ke koutkům úst. Pomocí nich se ústa mohou roztáhnout a koutky se mohou zvednout, odhlalit zuby a zároveň posunout tváře

směrem vzhůru. Tyto svaly můžeme ovládat vědomě, avšak kruhové oční svaly nikoliv. Pohybem těchto svalů se úží oči, díky čemuž se potom kolem očí vytvoří charakteristické vrásky. Proto upřímný úsměv zapojuje i svaly kolem očí, které nemůžeme ovlivnit vůlí. Mimo tyto charakteristiky, doprovází upřímný úsměv také další dva symptomy. Výraz zaujmeme a opustíme pomalu a zároveň tvář je oboustranně symetrická (Borg 75).

Smích neodmyslitelně patří k projevům radosti a jí příbuzných pocitů. Smíchem vzroste hladina kyslíku v krvi a následkem toho se zlepší krevní oběh a tím tedy prokrvení celého organismu. Spolu s tím se do oběhu vypouští endorfiny, které mají zklidňující účinky na organismus (Peasovi 80).

4. Posturika a kinezika

Protože se jedná o komplementární část nonverbální komunikace, mluvmе o nich společně

Heilmannová (14) zmiňuje primární tělesné parametry, které zahrnují naši schopnost signály druhých přijímat pomocí smyslů a také signály produkovat a vysílat. Sekundární tělesné parametry jsou procesem, kdy na základě předchozí zkušenosti nebo domněnky interpretujeme signály, které přijímáme a snažíme se je dekodovat.

Správnost interpretace se odvíjí od předchozích zkušeností, znalosti zkoumané osoby, kontextu či situace a také na typu gesta. S jistotou můžeme interpretovat motorické pohyby pokud jsou, jak je nazývá Heilmannová (19), konvencionalizované. Konvencionalizované pohyby jsou srozumitelné pro určitou skupinu lidí či národ, kdy si daný pohyb spojí se stejným významem. Například většina Evropanů si vyloží zavrtění hlavou jako nesouhlas. Toto úzce souvisí se sémiotickým trojúhelníkem. Pokud je jeden ze vztahů v něm narušen, komunikace selhává.

Heilmannová (21-24) převzala Schererovu koncepci čtyř funkcí tělesných pohybů

1. Syntaktická funkce, která funguje na podobném principu jako interpunkce v psaném textu.
2. Pragmatická funkce se stará o interpretaci pohybů, kdy každému přisoudí nějaký význam v závislosti na situaci. Jedno gesto může mít vícero výkladů v závislosti na kontextu a podnětu.

3. Sémantická funkce se přímo vztahuje k obsahu sdělení. Gesta mohou posilovat obsah sdělení nebo jej upravovat. Zároveň gesto může nahradit verbální komunikaci, je-li konvencionalizované.
4. Dialogická funkce napomáhá plynulosti komunikace. Můžeme předat slovo, ukázat na předmět a jiné.

Postoje a s nimi spojená gesta můžeme vnímat jako doprovodná ke stavu pohody a nepohody a postoje uzavřené nebo otevřené. Stav pohody označuje Navarro (34) jako *comfort*, námi nabízený překlad tedy odpovídá stavu klidu, bez přímého ohrožení či stresu a nikoliv lhostejnosti, jak by moderní užívání slova *pohoda* mohlo naznačovat

Pokud se cítíme v bezpečí, nacházíme se v příjemném prostředí, pak zaujímáme otevřenou řeč těla, která je uvolněná a vstřícná. Komunikaci nestojí v cestě žádné bariéry, jako třeba složené ruce nebo eventuelně kabelka v klíně, případně jiné dostupné předměty. Tato pozice dává najevo zranitelnost, která nám ovšem nevadí, protože se nacházíme v blízkosti známých osob.

Uzavřená řeč těla sestává z gest a držení těla, kterými se chceme bránit nepříjemné situaci či prostředí nebo nervozitě. Náš limbický systém, který se stará hlavně o pudy a tím pádem také o podvědomé chování nás tímto připravuje na situaci kdy budeme muset utéci nebo se bránit. Tím pádem je přirozené se snažit působit menší, čili máme tendenci se spíše schoulit do sebe a svést ramena a hlavu a také ochránit naše zranitelné části bariérou. Jako bariéry nám mohou sloužit části těla: zkřížené nohy, složené paže, vyhýbání se očnímu kontaktu.

Nacházíme-li se ve stavu pohody, doprovází nás gesta vyjadřující sebevědomí. Jedná se o adaptéry a jsou podvědomá. V případě změny situace, například když se při pohovoru zeptáte aplikanta na něco co neví, dojde ke změně postoje i gest. Stav událostí se změnil k horšímu a proto se začnou objevovat gesta spojená s ukázkou nedostatku sebevědomí, gesta, která Navarro (35) nazývá *pacifying*, čili uklidňující a samotné ukázky toho, že je nám situace nepříjemná (odklonění se, zamračení se...).

Uklidňující gesta jsou rozlišná u mužů a u žen, což ale neznamená, že se v některých případech nemohou překrývat. Muži častěji sahají rukou na obličej, hrají si s kravatou nebo si dají ruku na týl, ale ženy mají tendenci si spíše hrát se šperky nebo si přiložit dlaň na spodní část krku, kde se střetávají klíční kosti.

Mezi další uklidňující gesta týkající se hlavy a krku, bez ohledu na pohlaví, je například mnutí čela, kousání rtů, mnutí brady popřípadě vousů (u mužů samozřejmě), pohrávání si s vlasy nebo napomáhají i zvuky, ať už hvízdání nebo samomluva.

K uklidnění se snažíme vybrat si části těla, ve kterých je mnoho nervových zakončení. Pokud toto místo mneme, sníží se nám krevní tlak, srdeční frekvence a tím nás uklidní (Navarro 42).

Zajímavým úkazem je *isopraxis* (Navarro 90), tedy v českém jazyce zrcadlení. Při setkání s lidmi a navazování vztahu s nimi máme tendenci napodobovat řeč těla. Napodobení má funkci souhlasu. Tedy pokud s někým hovoříme a jeho argumenty a výpověď se nám bude zamlouvat a budeme s ním souhlasit, zaujmeme postoj těla podobný mluvčímu, kterého posloucháme. Ženy mají lepší schopnost zrcadlení než muži, ženy dokážou vystřídat během deseti sekund až šest výrazů (Peasovi 229-233). Z tohoto důvodu jsou ženy častěji vyhledávány jako posluchačky, kterým se jdeme svěřit se svým problémem než muži. Jejich schopnost měnit výrazy rychle za sebou nabízí dojem větší empatie a každý z nás se raději svěří někomu, u koho má pocit, že mu rozumí.

Postupujme tedy v následujícím textu v logice propojení částí těla a způsobu, jak těmito částmi těla komunikujeme. Nohy nám umožňují vymezení rovnováhy a pomyslné zakotvení, tělo toto zakotvení drobně modifikuje, koriguje a ruce nabízejí nadstavbu a jemnější nuance nastavení tělem a nohama.

4.1 Nohy

Při komunikaci si nejčastěji všímáme změn ve výrazu obličeje a pohybů rukama. Čím dále od mozku se nachází část těla, tím hůře se nám ovládá při nonverbální komunikaci. Takže hovoříme-li s někým, kdo nám není příjemný, jsme schopni se na něho usmívat, ale naše nohy náš pravý vztah k osobě prozradí, protože na nohy se nesoustředíme. Pohyb a pozice nohou může prozradit mnohé.

Radost obvykle vyvolá pohyby směrem vzhůru. Pokud sedíme, máme nohu přes nohu a slyšíme pozitivní zprávy, s největší pravděpodobností se budeme usmívat a chodidlo, které je ve vzduchu se bude pohybovat, jakoby kopat. Obdobnou situací je vyslechnutí příjemných zpráv skrze telefon.

V případě, že při něm stojíme, zvedneme špičku chodidla. Tento projev radosti pomocí nohou je zahrnut v našem dotazníku.

Stav nepohody či nervozity se na nohou projeví jejich překřížením, popřípadě si můžeme nohy třít rukama. Tento pohyb jednak masíruje nohy a tím uklidňuje a zároveň zbavuje ruce potu, který nás v nepříjemných situacích vždy doprovází.

Stojíme-li rozkročeně, vysíláme okolí signál dominance a teritorialismu. Rozkročení nohou je automatické při hádkách či závažnější argumentaci. Tato pozice nohou nám umožňuje zabrat kolem sebe více prostoru a zároveň nás připravit na možnou konfrontaci, neboť právě v této pozici nohou máme rovnováhu a jsme připraveni na případný útok. Postoj s nohama u sebe je znakem submisivity a tím můžeme sledovat, kdo má převahu. Tak jak nám rozkročení nohou dává rovnováhu, překřížení nohou nás z ní vyvede. Na tento postoj existuje více interpretací. Peasovi (199) uvádějí, že daná osoba zaujímá uzavřenou řeč těla a snaží se se ochránit. Navarro (69) naopak tvrdí, že překřížení nohou je známkou pohodlí a takto stojíme pouze pokud jsme si jisti bezpečností svého okolí, protože v daný okamžik nemáme dobrou rovnováhu. Je zjevné, že obě vyložení jsou možná, co daný postoj znamená závisí na kontextu, ve kterém se vyskytne. A toto platí pro všechna gesta i postoje. Nelze univerzálně říci, že tato interpretace je absolutní. Je nutné sledovat, co tuto nonverbální reakci vyvolalo a následkem toho analyzovat význam.

Dalším faktorem, který musíme zohlednit v naší analýze, je normální stav osoby, kterou zkoumáme. Jsou lidé, kteří kopají chodidlem zcela běžně, aniž by slyšeli dobré zprávy a v případě, že jim někdo pozitivní zprávu sdělí, tento pohyb se může umocnit a osoba tak bude kopat celou nohou od kolene až k chodidlu.

Důležitou roli také hraje směr chodidel. Podvědomě směřujeme chodidla k tomu, co chceme a pryč od toho co se nám nelíbí. Pokud s někým hovoříme a daná osoba má jedno nebo obě chodidla nasměřovaná k nejbližšímu východu i přesto, že se na nás usmívá, je to jasný signál, že tato osoba by nejraději diskusi ukončila. V situaci, kdy se diskuse účastní více osob, je možné ze směřování jejich chodidel určit, kdo je zaujal, kdo by rád odešel a koho do diskuse případně nechtějí zapojit (Navarro 60-62)

4.2 Tělo

Naše tělo odráží vztah k situaci a osobě pomocí vzdálenosti. V případě, že je situace nebo osoba nám nepříjemná, automatickou reakcí je, se odklonit. Takto nás náš limbický systém chrání před hrozbou. S tím také souvisí pozice rukou a nohou. Přední, ventrální, část těla je zranitelná a ukrývá v sobě životně důležité orgány. Z tohoto důvodu, v případě nebezpečí nebo nepříjemnosti, zkřížíme ruce a odkloníme tělo a popřípadě zkřížíme i nohy. Pomocí těchto bariér a pohybů chráníme jedno z nejzranitelnějších míst našeho těla. V souvislosti s tímto se také může zvětšit objem hrudníku, protože tělo se snaží co nejvíce se okysličit v očekávání útoku či útěku a proto zvýší dýchací frekvenci. Naopak cítíme-li se pohodlně a situace nebo osoba se nám líbí, necháme ventrální část odkrytou bez bariér a zároveň se směrem k příjemnému podnětu nakloníme. Příkladem je třeba objetí. Obejmeme pouze osobu nám blízkou a dovolíme jí se přiblížit k přední části trupu bez jakýchkoliv bariér.

Chránit se můžeme různými způsoby. Ženy mají větší tendenci užívat tohoto způsobu obrany a využívají gest či předmětů – složení paží do sebe, kabelkou, deskami. Muži se většinou chrání subtilněji – hrají si s hodinkami, upraví si kravatu, zapnou si sako.

4.3 Ruce

Ruce zastávají v komunikaci různé funkce. Již v kapitole 2. jsme zmínili jejich rozdělení v rámci kineziky. Náš výzkum zahrnoval zejména adaptéry a symboly, proto je zde rozebereme podrobněji.

Ruce ve funkci bariéry jsme již zmínili v předchozích kapitolách, proto přejdeme rovnou k adaptérům, gestům prozrazujícím náladu a symbolům, které byly v našem výzkumu a proto jim budeme věnovat více pozornosti.

Obdobně jako u projevů radosti pomocí nohou, i ruce se pohybují směrem nahoru. Pokud pocítíme strach, může dojít k *arm freeze* (Navarro 112), čili ztuhnutí nebo zamražení rukou. Ty zůstávají strnulé blízko těla. Tato reakce je daná geneticky. Při střetu s predátorem je nejsnazší buď utéci nebo ztuhnout ve snaze na sebe neupoutat pozornost.

Adaptéry jsou pohyby rukou či rukama, které informují okolí o naší náladě nebo rozpoložení. Adaptéry mohou signalizovat úroveň našeho sebevědomí.

Jedním z gest, které toto mohou reprezentovat a které je zahrnuté v našem dotazníku, je například takzvaná stříška, kdy prsty obou rukou se spojí k sobě svými posledními články prstů a směřují nahoru. Sebedůvěru také můžeme projevit položením dlaní s konečky prstů daleko od sebe na stůl nebo jiný objekt.

Se sebedůvěrou souvisí také dominance a autorita. Spojené ruce za zády jsou typické pro vůdce. Takové osoby dávají najevo odhalením zranitelných míst svou sebejistotu a moc. Dominanci také můžeme projevit pomocí teritoriálních gest. Ruce v bok nebo složené ruce za hlavou nás opticky zvětší, podobně jako když kobra roztáhne svůj límec nebo dikobraz naježí bodliny (Navarro 124). Důležité je zvážit také směr dlaně. Směřuje-li hřbet ruky nahoru, jedná se o autoritativní gesto a v posluchači vyvolá nepříjemné pocity, z toho důvodu se současní politici učí nonverbální komunikaci a jak ji efektivně využít při projevu.

Nervozita se může ukázat pomocí různých poloh rukou. Jako je sebedůvěra doprovázena stříškou, nervozitu naopak provází propletení prstů na ruku, případně tření rukou at' o sebe nebo o stehna a podobně. Dalším projevem stresu či frustrace je spojení rukou za zády, ale v tomto případě se jednou rukou držíme za předloktí druhé, jakobychom jí bránili v pohybu. Dále se jedná o takzvaná uklidňující gesta, která jsme již zmínili v úvodu této kapitoly.

Symboly jsou gesta, která jsou konvencionalizovaná pro určitou sociální skupinu, národ. Častokrát se mohou prolínat mezinárodně a jejich srozumitelnost sahá i za hranice skupiny či národa. Náš výzkum žádal identifikaci několika symbolů typických pro francouzský národ, přičemž některá z nich mají obdobnou variantu v České Republice. Symboly nahrazují slovo nebo i víceslovný výraz. V určitých případech se může jednat o gesto založené na vnější podobnosti, jako například námi zkoumané „*sklapni*“ (*záklopka*), které se podobá zavření úst.

Výše zmíněné části těla se navzájem doplňují ve vysílání signálů. Pro zpřehlednění si můžeme vytvořit tabulku. Z důvodů omezeného rozsahu formátového jsme se rozhodli ji uvést jako příklad pouze pro jeden případ pozice nohou a omezené množství doplňujících signálů pomocí těla a rukou.

Pozice nohou	Pozice těla	Pozice rukou	Signifikace
--------------	-------------	--------------	-------------

Nohy rozkročené, váha rovnoměrně rozložená, chodidla směřují směrem k posluchači	Tělo natočené směrem k posluchači	Ruce uvolněné, případně používáné k gestikulaci	Zájem, aktivní zapojení se do hovoru
	Tělo natočené směrem k posluchači, mírný záklon	Ruce spojené za zády	Autoritativní postoj
		Ruce složené na prsou	Mluvčí chce setrvat v rozhovoru, ale nesouhlasí s něčím, co bylo řečeno

Tabulka kombinací pozic těla

5. Substituce nonverbální komunikace

Heilmannová také komentuje vliv médií na komunikaci. Její koncept jsme rozšířili.

V dnešní době telefonů, mailů a chatů vysoké procento komunikace probíhá elektronicky. Elektronická forma komunikace znemožňuje použití parajazyka a všech nonverbálních složek. Z tohoto důvodu se používá grafických zvláštností jako náhrada.

Paralingvistickou rovinu nahrazujeme pomocí interpunkce, opakováním písmen nebo jejich velikostí.

Modelová situace:

- I. A: *Jak si dopadl?*
- II. B: *Ja nevim.*
- III. A: *Ty nevis?! Jak tooo?*
- IV. B: *Proste NEVIM!!*

První dvě repliky jsou neutrální, na diakritiku se nesoustředíme. Ve třetí replice A pomocí „?!“ vyjadřuje své překvapení a snaží se naléhat. Protážením hlásky „o“ toto naléhání podpoří, ale snaží se jej zmírnit. B toto naléhání vycítí a reaguje podrážděně, protože se očividně jedná o téma o kterém se nechce dále bavit a proto zdůrazní slovo nevím zvětšením písmen, čímž chce naznačit, že při konverzaci tváří v tvář by toto slovo zdůraznil silnějším hlasovým projevem.

Nonverbální rovinu můžeme nahradit pomocí emotikonů, citoslovcí v psané podobě nebo akronymem.

Emotikony v kasické formě tvoříme pomocí znaků (například :), :-), :-O a podobně), avšak dnes již existují aplikace a programy, které mají vlastní smajlíky a obohatili svou nabídku také o jiné obrázky. Například o gesta rukou jako je třeba zdvižený palec, obrázky zvířat nebo rostlin, takže můžeme někomu poslat pomyslnou růži, dále vlajky, dopravní prostředky a řada dalších.

Psaná citoslovce typu „*fuj*“, „*blé*“ a podobně vnášejí do elektronické komunikace i s nimi spojený mimický projev a příslušný postoj těla. Jak jsme již popsali u znechucení, tendencí je se co nejvíce vzdálit od odpudivé věci i tělům, takže užití citoslovcí může vyvolat představu, že se někdo vzdaluje od nás (pokud jsme dali podnět k tomuto pocitu my) nebo od dané věci.

Vizuální představu nějaké činnosti můžeme také navodit pomocí hvězdiček:

*A: Budu muset končit, měj se hezky, *mává*.*

Výpověď uvedená mezi hvězdičkami popisuje pohyb autora a v příjemci této zprávy vyvolá představu, že onen autor opravdu mává.

Akronyma vznikají zkrácením slovního spojení nebo výrazu na jeho počáteční písmena a následně se chová jako slovo. Převážně vyjadřuje pocity nebo názory a nejrozšířenějšími akronymy jsou ty, které vznikly z anglického jazyka. Například:

<i>LOL – laughing out loud</i>	<i>[nahlas se směji]</i>
<i>ROFL – rolling on the floor laughing</i>	<i>[válím se na zemi smíchy]</i>
<i>BTW – by the way</i>	<i>[mimoходом]</i>

Užívané zkratky se liší v závislosti na prostředí, ve kterém se uživatelé nacházejí. Je pravděpodobné, že ženy dopisující si na fóru o módě nebudou se zkratkou *GG*, což znamená *good game (dobrá hra)*. Podobně hráči počítačových her si budou lámat hlavu nad tím, co znamená *DH* a *darling husband (miláček manžel)* je nenapadne. Nebo zkratka *DG* (Dolce Gabbana) bude pro většinu mužů neznámá.

Heilmannová se domnívá, že v tomto internetovém žargonu není zahrnuta proxemika, gestika a kinezika. My jsme ovšem na základě naší vlastní zkušenosti došli k závěru, že skrze elektronickou komunikaci lze vyjádřit i pohyby příslušné výše zmíněným disciplínám. Téměř kterýkoliv program sloužící k tomu to způsobu komunikace nabízí různé možnosti volby statusu – *online*, *away* (případně *AFK* což znamená *away from keyboard* – pryč od klávesnice), *N/A* (*not available* – nejsem k dispozici) nebo *DND* (*do not disturb* – prosím nerušte). Takto je možné vyjádřit ostatním lidem jakou máme náladu, kde se nacházíme, zkrátka jaké držení těla a jakou vzdálenost od osob bychom měli při reálném setkání.

Z počítačových her, zejména onlinových, se postupně šíří fenomén podobný sdělování činnosti mezi hvězdičkami. V takovýchto hrách máme možnost ovládat postavu, svého avatara, kterému můžeme dát pokyn k nějaké činnosti, většinou pomocí lomítka a onoho příkazu. Tedy pokud napíšeme */bow*, naše postavička se pokloní. Naznačování pohybu se přeneslo i do jiných her, kde hráči nemají k dispozici vlastního avatara, ale mohou spolu komunikovat, a také zcela mimo hry.

<i>A: Udělal jsem zkoušku /dance</i>	<i>[tanec]</i>
<i>B: Jsi dobrej /clap!</i>	<i>[potlesk]</i>
<i>A: Dík, jdu to oslavit, tak /wave</i>	<i>[mávat]</i>

Tímto způsobem lze předat jakoukoliv informaci o pohybu či gestu. Za předpokladu, že účastníci rozhovoru jsou oba znalí jazyka (z velké většiny anglického) a této zvláštní formy komunikace, je nepravděpodobné, že by došlo k nedorozumění.

Na závěr si tedy shrneme přehledně do tabulky jakými prostředky můžeme nahradit nonverbální rovinu v komunikaci elektronické. V některých případech dochází k překrývání. Akronyma mohou být zkratkou pro vyjádření pohybu, dotyku a podobně, stejně tak jako konstrukce za lomítkem (*/dance* - tanec, */pat* - pohlázení, poplácání, */afk* - mimo klávesnici)

Doména	Její nonverbální projev	Substituce projevu
--------	-------------------------	--------------------

Mimika	Obličejové výrazy	Emotikony
Gestika (Kinezika)	Ruce	Některé emotikony, /aktivita, *aktivita*, akronyma
Haptika	Tělesný dotyk	/aktivita, *aktivita*
Proxemika	Vzdálenost	Status (DND, N/A...)
Posturika	Postoj těla	/aktivita, *aktivita*
Vizika	Oční kontakt	Některé emotikony (O.o a pod.)
Paralingvistika	Hlasový projev	Interpunkce, zvětšení písmen, protažení hlásek opakováním, akronyma

Tabulka substitucí

6. Dotazníkový výzkum

Jak jsme již nastínili v metodologii, výzkum jsme prováděli formou dotazníku. Volbu otázek jsme provedli na základě našeho vlastního uvážení. Volbu symbolů jsme založili na publikaci Desmonda Morrise *Řeč těla bodytalk* a rozhodli jsme se dodržet jeho terminologii s případnou dílčí modifikací. Vybrali jsme taková gesta, která autor považuje za nejčastěji používaná právě ve Francii a následně jsme ověřili jejich platnost a srozumitelnost za pomoci rodilé mluvčí. Pro gesta, která jsou doprovodná a vyjadřují nějaký pocit či náladu jsme hledali inspiraci u Navarra a šest základních mimických projevů emocí jsme převzali od Paula Ekmana a upravili je k našim potřebám. Ekman zařazuje k znechucení také pohrdání, které jsme do výzkumu nezařadili, protože spolu souvisí a proto jsme se rozhodli pouze pro jednu z těchto emocí. Vzhledem k tomu, že výzkum byl z velké části založen na interpretaci gest, rozhodli jsme z důvodu usnadnění orientace začlenit příslušné ilustrace ve formě fotografií do této části. Budeme analyzovat odpovědi v logice dotazníku, začneme tedy vyhodnocováním dotazníku podle respondentů.

6.1 Analýza osobních údajů

Průzkumu se celkem účastnilo 50 respondentů, z čehož žen bylo 30 a mužů 20. Výrazné rozdíly na základě pohlaví jsme nezaznamenali. Jediný rozdíl byl znatelný u výše zmíněného gesta, kdy ženy uvedly jako možnost flirtování.

Věk respondentů jsme rozdělili do tří kategorií:

20 – 29 let, 15 respondentů

30 – 49 let, 28 respondentů

50 a více, 7 respondentů

Tento faktor se neprojevil jako vlivný na počet správně identifikovaných výrazů a gest.

Zaměstnání, která jsou v každodenním kontaktu s lidmi, uvedlo 74% respondentů obou pohlaví, různého věku i vzdělání. Mezi těmito lidmi byli ti, kteří dosáhli nejvyššího počtu korektních výkladů. Vzhledem k tomu, že šlo o poměr 37:8, není snadné soudit zda výsledek je relevantní a v příštím zkoumání by bylo dobré tento počet vybalancovat, abychom mohli vyvodit přesnější závěry a potvrdit, zda opravdu zkušenosti z práce s lidmi ovlivňují schopnost správné interpretace.

Nejvíce respondentů (54%) dosáhlo středního vzdělání, následovali vysokoškolsky vzdělaní (36%) a lidé vyučení či se základním vzděláním (10%). Vybrali jsme skupinu lidí s největší nonverbální sensibilitou a u nich jsme zkoumali ještě detailněji predeterminovanost jejich odpovědí. U ostatních jsme nedisponovali dostatečným množstvím informací. Pro provnání jsme tedy vzali 10 dotazníků s nejvyšším počtem správně identifikovaných gest a interpretovaných výrazů. Šest z nich bylo vysokoškolsky vzdělaných osob a čtyři středoškolsky. Z tohoto usuzujeme, že dosažené vzdělání vliv má. Studujících respondentů bylo pět a pouze jeden studoval humanitní obor.

Frekvence cestování do zahraničí výsledky neovlivnila. Ani jednou do roka jede 6%, jedenkrát 42%, dvakrát 18% a třikrát 34% respondentů. Nejčastěji uváděným cizím jazykem, kterým respondenti mluví, byl anglický (70%) dále ruský, francouzský, německý a v jednom případě holandský. Pouze 16% respondentů jezdí do země, kde je jimi uvedený jazyk úředním. Při srovnání jejich dotazníků s ostatními, nebyly znatelné rozdíly. Vzhledem k tomu, že náš výzkum se zaměřuje na gesta používaná ve Francii a žádný z těchto respondentů neuvedl jako cílovou zemi Francii, není překvapením, že výsledky dopadly takto.

Překvapením byl počet respondentů, kteří sledují němé filmy. Celkem jich bylo 17, tedy 34%. V oněch 10ti nejlepších dotaznicích právě 4 sledovali němé filmy alespoň nepravidelně.

Z celkového počtu padesáti respondentů 48 (96%) z nich komunikuje elektronicky, tedy pomocí SMS, chatu a podobně. Z těchto 48 právě 45 uvedlo, že zřídka, případně občas dochází v jejich elektronické komunikaci k nedorozumění v neformálních případech. V neformální komunikaci spíše předáváme vlastní pocity a volba slov se liší od formální, kdy úkolem komunikace je sdělení faktů spíše než komunikace osobních stavů nebo pocitů.

Žádali jsme respondenty, aby seřadili tři aspekty komunikace: slova a jejich význam, hlasový projev (intonace a podobně), gestika a mimika, v závislosti na tom, kolik informací nám příslušný aspekt, dle jejich názoru, předává informací. Na první místo 86% respondentů postavilo slova a jejich význam, druhé místo respondenti střídavě řadili gestiku a mimiku proti hlasovému projevu, tím pádem třetí pozice byla také vyrovnaná, neboť se o ni dělily opět tyto dva aspekty. Dle Hailmannové (13) nejsou výsledky původního výzkumu Alebrta Mehrabiana objektivní. Údajně zkoumaným slovem bylo anglické *maybe* (*možná*), kdy mluvčí opakoval toto slovo s rozličnými gesty a jiným hlasovým projevem. Z tohoto výzkumu pak vyplynulo, kolik informací přijímáme skrze který prostředek komunikace (verbální 7%, parajazyk 38%, nonverbální 55%).

Názory na sílu prvního dojmu byly také rozličné. Někteří uvedli, že první dojem pro ně silný je a změnit se v průběhu času nemůže, ale někteří i přes sílu prvního dojmu po čase mohou svůj názor pozměnit. Nicméně 82% respondentů první dojem označuje jako silný.

Zkušenost v různých podobách (školení, vlastní zájem a jiné) s nonverbální komunikací mělo 26% dotazovaných a na počtu správně interpretovaných gest se tento faktor neprojevil.

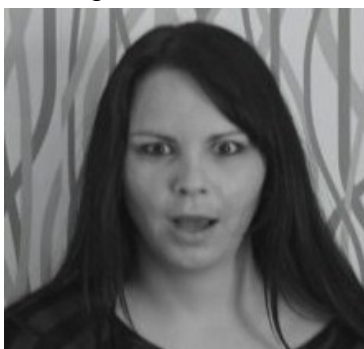
6.2 Analýza fotografií

V druhé části respondenti měli interpretovat fotografie. Opět budeme postupovat v logice našeho dotazníku a začneme mimickými výrazy, následují symboly a nakonec se budeme věnovat adaptérům.

6.2.1 Emoce

Emoce jsou řazené dle pořadí v dotazníku. V případě některých výrazů jsme měli problém dosáhnout úspěšné imitace, zejména u smutku.

Překvapení



Analyzování této emoce bylo spojeno s problematikou použitých výrazů. Vysoké procento respondentů (92%) identifikovalo tento výraz jako překvapení nebo údiv. Ekman přiřazuje údiv k pozitivním emocím, konkrétně k radosti. Mnoho dotazovaných uvedlo oba výše zmíněné výrazy, neboť v českém jazyce jsou významy těchto dvou slov bližší než v jazyce anglickém. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli považovat za správné obě možnosti. Námí poskytnutá fotografie splňuje kritéria. Čelist je poklesnutá, oči rozšířené pomocí oddálením očních víček a obočí mírně zdvihnuté.

Hněv



Na fotografii je dodrženo sevření čelisti, stažení obočí směrem k sobě a ztenčení rtů. I přesto, že pohled je pronikavý a bodavý, pnutí očních víček není precizní. Z průzkumů uvedených v publikaci Jamese Borga (72) vyplývá, že tuto emoci rozpoznalo asi 80% respondentů. V našem výzkumu došlo ke správné identifikaci v 76% případů.

Strach



Úspěšnost rozpoznání strachu bylo 60%. Osoba na fotografii má prázdný výraz, napjaté rty a oči jsou rozšířené. I v tomto případě je imitace dle kritérií. Nižší procento úspěšnosti si vysvětlujeme nižší medializací výrazu. Překvapení, radost, hněv jsou emoce, které se často objevují v reklamách. Představme si billboard s nápisem “*Šokující ceny*”. Takovouto reklamu bude doprovázet fotografie modela či modelky, kteří se budou tvářit překvapeně. Při sledování reklam v televizi, jsme nezaznamenali jedinou reklamu, kdy by aktér měl projevit strach a bylo by mu dobře vidět do tváře. Příkladem je třeba televizní reklamu na jednu limonádu, ve které aktéry honí divočák. Aktéři sice strachy utíkají, ale záběr na mimický výraz se v ní neobjevuje.

Radost



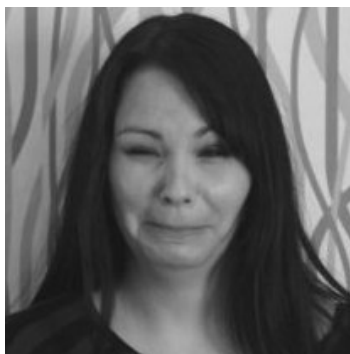
Radost byla identifikována ve 100% případů. Je to jediná emoce, kde jedním z charakteristických rysů je úsměv. Nami použitá fotografie ukazuje pravý, Duchennův úsměv, protože osoba na ní se směje i očima.

Znechucení



Mimické projevy doprovázející znechucení byly dodrženy i zde. Osoba na fotografii má horní ret vytažený nahoru a u nosních dírek se vytvořila charakteristická rýha sahající až ke koutkům rtů a obočí je stažené dolů. K pozitivní identifikaci došlo v 78% případů.

Smutek



Tuto emoci bylo náročné imitovat, protože některé svalstvo obličeje nedokážeme ovládat vůlí. Fotografie nespĺňuje určité charakteristiky, jako například tvar obočí a očí, ale spodní část obličeje už normám odpovídá, kdy mezi bradou a spodním rtem dochází k zakrabacení. Úspěšnost byla 60%. Toto nižší číslo si vysvětlujeme nepřesností výrazu v horní polovině obličeje.

Celkově tedy byla tato část dotazníku ve vysoké míře správně interpretována. Radost poznalo 100% respondentů, překvapení 92%, znechucení 78%, hněv 76%, strach 60% a smutek také 60% respondentů.

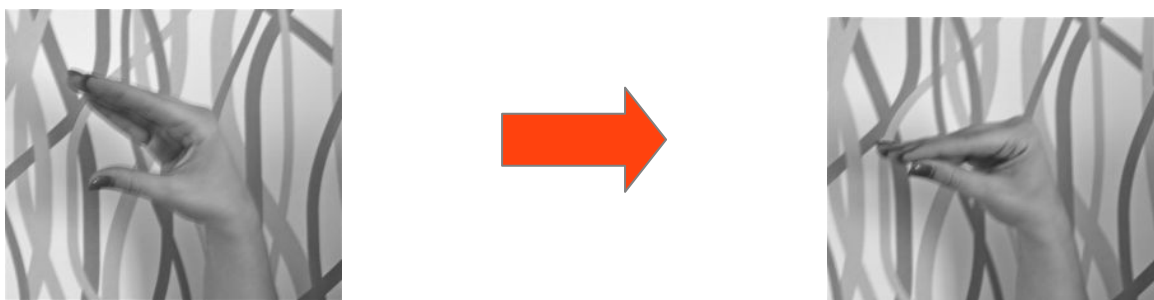
6.2.2 Gesta

Naše hypotéza předpokládala, že v některých případech, zejména u identifikace symbolů, bude úspěšnost nulová a také se výzkumem potvrdila. V případě adaptérů napomáhají respondentům k interpretaci některého z jevů také zbylé domény, tedy postoj těla, výraz obličeje a podobně.

6.2.2.1 Symboly

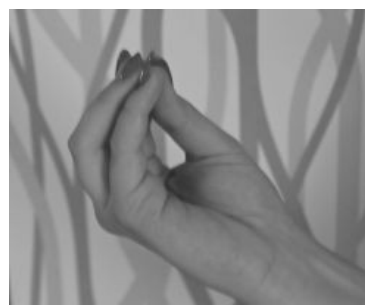
Zkoumali jsme celkem 11 symbolů. Šest z nich nebylo ani v jednom případě korektně identifikováno. U zbylých pěti se počet korektních identifikací lišil v závislosti na možné české variantě gesta téhož významu. Pořadí symbolů je totožné v dotazníku, kdy první jsou symboly spojené pouze s rukama, následují gesta v okolí hlavy a nakonec gesta, která zasahují do prostoru těla.

Záklopka



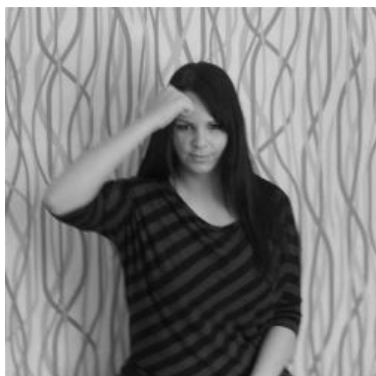
Záklopka se používá v situacích, kdy někdo přespříliš mluví a my se mu tímto gestem snažíme naznačit, aby sklapl (Morris 140). Pohyb ruky je založen na vnější podobnosti s pohybem spodní čelisti v okamžiku, kdy někdo přestane mluvit. Při průzkumu mimo dotazník jsme zkoumali, zda existuje obdoba tohoto gesta i v České Republice. Setkali jsme se s protichůdnými názory, ale většina uvedla, že obdobnou variantu zná. Identifikace tohoto gesta byla jednou z nejúspěšnějších v počtu správných interpretací. Správně interpretovalo 44 respondentů, což odpovídá 88%.

Váček



Významem tohoto symbolu je sdělení *mám strach*. Pohyb ruky odráží pohyb konečnicku při stresových nebo panických stavech a situacích (Morris 162). Úspěšnost interpretace tohoto gesta byla nulová. Nejčastěji se objevujícími odpověďmi byly výklady spojené s uchopením a přidržením, popřípadě množstvím (hrst).

Klepání na čelo



Zde se rozchází interpretace Desmonda Morrise a rodilé mluvčí. Morris gesto vykládá jako tvrdohlavost, kdy se mluvčí klepáním do hlavy snaží ukázat, že má někdo tvrdou hlavu (Morris 19). Naše konzultantka to však interpretovala spíše jako hloupost či bláznovství. V České Republice existují dvě obdobné variace. Při jedné si mluvčí klepe doprostřed čela jedním prstem, ukazováčkem a vidáme je spíše u dětí. Dospělí ťukají na čelo více prsty, nemají žádné složené v dlani. Právě díky této interkulturní podobnosti byla správná identifikace gesta úspěšná a rozpoznalo jej 43 respondentů, což činí 86%. Žádný z nich však toto gesto nevyložil jako tvrdohlavost.

Tvář třená hřbetem prstů



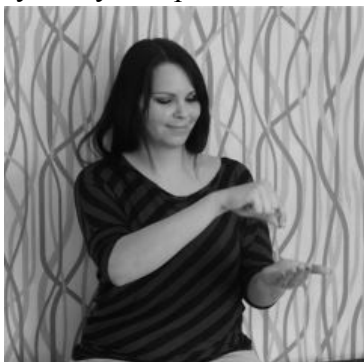
Francouzské slovo *barbe* znamená vousy, ale tímto slovem také můžeme označit nudu. Proto pomyslným třením tváře narážíme na fakt, že je někde nebo s někým taková nuda, že bychom skoro zarostli vousy (Morris 203). Nikdo z respondentů nespojil význam gesta s nudou, ale nejčastějšími odpověďmi byly výklady týkající se něhy nebo jemnosti, kdy s největší pravděpodobností došlo k asociaci s hlazením tváře, jakožto intimnímu či familiárnímu projevu.

Šroubování



Šroubováním označíme člověka, o němž s myslíme, že již přesáhl hranici vypitého alkoholu, která je společensky tolerovaná a která ještě neovlivnila chování konzumenta (Morris 83). V tomto případě také žádný z respondentů neidentifikoval gesto korektně. Někteří přiznali, že nevědí a v případě, že respondent odpověděl, interpretace se lišili, uvedeme pár příkladů: škodolibost, odmítnutí (ve formě *trhni si*), kolik je hodin nebo zaostří.

Vytržený chlup



Významem tohoto gesta je poukázání na lenost někoho druhého. Myslíme si o něm, že je tak líný, že by mu mohl růst z dlaně chlup (Morris 28). Taktéž v tomto případě nikdo z respondentů neznal správný význam. Nejčastější odpovědi se týkaly množství (trochu, maličko) popřípadě dávání něčeho někomu.

Kartáč



Pomocí tohoto gesta dáváme najevo nezájem. Gesto naznačuje kartáčování vousů a adresátovi naznačujeme, že nás ani v nejmenším nezajímá. Správně interpretovat gesto zvládlo 6 respondentů což činí 12%. Zbylí buď neodpověděli vůbec a nebo si jej vyložili jako přemýšlení či svrchovanost (Morris 9).

Palec zakleslý pod bradou



Význam tohoto gesta je podobný gestu kartáč, ačkoliv tato varianta je běžná spíše u dětí a dnes se již příliš často nevyskytuje (Morris 11). Interpretace byla o něco úspěšnější než u gesta předchozího. Zajímavostí je, že těch 6 respondentů, kteří identifikovali kartáč, identifikovali i toto gesto. Celkem jsme tedy získali 11 korektních výkladů čili 22%.

Kolmý řez



Interpretace Desmonda Morrise (18) a rodilé mluvčí se opět liší. Morris uvádí, že významem je *už nic nemám*, naopak naše konzultantka toto interpretovala jako *mám (toho) dost*.

Úspěšnost interpretace byla v tomto případě opět téměř nulová. Pouze jeden respondent správně identifikoval význam symbolu a sice jako *mám toho dost*. Výklady se opět lišily, avšak několikrát se objevil motiv spojený s výškou (takhle vysoký, takhle malý).

Flétna



Významem tohoto gesta je nuda, spojená s posloucháním někoho, o jehož slovech si myslíme, že jsou prázdná a je jich moc (Morris 186). V českém jazyce bychom to asi nejlépe mohli popsat jako situaci, kdy se s někým bavíme, ale jeho slova nám jdou *jedním uchem dovnitř a druhým ven*. Jakékoliv interpretace, které označovali nudu či

žvanění jsme tedy považovali za správné. Celkem tedy 3 respondenti byli s to jej správně vyložit, 6% úspěšnost.

Hod pomyslným předmětem



Házíme něco za sebe, čímž se snažíme dát najevo, že zahazujeme něco nepodstatného, tedy se o to již dále nestaráme. V České Republice existuje varianta mávnutí rukou, kdy ale ruka mávne před tělem, směrem shora dolů. 32 respondentů uvedlo odpovědi v rozsahu: *je mi to jedno*, *hod' to za hlavu* a podobně, tedy úspěšnost interpretace byla 64%.

Výsledky této části dopadly dle našeho očekávání, které předpokládalo takřka nulový počet korektních identifikací v případě symbolů, které nemají obdobnou variantu v českém jazyce.

6.2.2.2 Adaptéry – gesta prozrazující pocity

V této části dotazníku jsme žádali respondenty, aby uvedli jak se dle jejich názoru cítí osoba, která takové gesto případně pozici zaujímá a zároveň aby se pokusili vymyslet situaci, která toto gesto vyvolala nebo jej doprovází. Pouze případy, kdy obě otázky byly zodpovězeny k našemu uspokojení, jsme považovali za správně interpretované. Pokud respondent zodpověděl alespoň jednu správně, zohlednili jsme to jako druhotný výsledek.

Stříška



Stříška je gesto spojené se sebejistotou a její význam jsme popsali již v teoretické části. 18 respondentů uvedlo, že takovéto gesto v nich vyvolává pocit dominance či suverenity a jako modelovou situaci si většina představila jednání s nadřízeným, kdy právě jejich nadřízený zaujme tuto pozici rukou. Úspěšnost činí 36%.

Propletení prstů



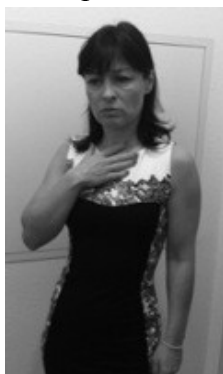
Obdobně jako u stříšky, jsme tento způsob zaklesnutí prstů do sebe objasnili v teoretické části. Deset respondentů (20%) správně určilo, že se jedná o projev nervozity, nepohodlí. Sedm (14%) uvedlo, že situace, ve které udělají toto gesto, nebude pro ně příjemná, ale nebyli s to profilovat pocity. Například *je to hrozné*. Z takovéto odpovědi víme, že respondent správně interpretoval polaritu situace, ale zda je to hrozné pro nás a cítíme se nervózně, nepříjemně nebo smutně, už neodvodíme. Proto jsme výsledky takto pro přesnost rozdělili.

Zvednutá špička chodidla při telefonování



Jak zmiňuje Navarro (63), jakékoliv pohyby směrem proti gravitaci jsou vždy spojeny s pozitivními pocity. Úspěšnost byla poměrně vysoká, 28 respondentů (56%) uvedlo, že se jedná o příjemné zprávy a tím pádem je situace příjemná. Variantou byla také situace spojená s flirtováním a tento případ uvedlo 7 respondentů (14%), z nichž všechny byly ženy.

Ruka přiložená na spodní část krku



Funkcí tohoto gesta, což je uklidnění se, nikdo nezodpověděl. Avšak 39 respondentů správně určilo, že se jedná o nepříjemnou situaci, ať už se jednalo o špatné zprávy, nervozitu a jiné. Úspěšnost byla tedy opět vysoká a sice 78%.

Celkově byla interpretace adaptérů úspěšná. Adaptéry jsou gesta, která děláme mimoděk a proto jsme s nimi seznámenější blíže než se symboly, neboť my sami je používáme, ačkoliv si to neuvědomujeme.

Závěr

Vraťme se nyní k otázkám, které jsme si položili.

V našem výzkumu se potvrdilo, že existují situace, kdy nonverbální komunikace bez verbální složky zcela selže. Vzhledem k tomu, že do výzkumu jsme zařadili gesta specifická pro Francii a všichni naši respondenti byli české národnosti, v některých případech nedošlo ke správné identifikaci ani v jednom případě. Ačkoliv někteří z respondentů, dle jejich tvrzení, uměli francouzsky, očividně se s některými gesty nikdy nesetkali. I přes jejich znalost jazyka, existuje konkrétní aspekt v komunikaci v cizím jazyce, kdy by nebyli schopni porozumět sdělované informaci. Z tohoto zjištění vyplývá, že některé složky komunikace, tedy v našem případě složka nonverbální, konkrétně symboly, jsou mezinárodně nesrozumitelné, neboť jsou kodifikované pouze pro určitou skupinu lidí, tedy Francouze. Vezmeme-li například gesto váček, tedy *mám strach*, a představíme si situaci, kdy sedíme v podniku a naši přítelkyni osloví muž, se kterým se dá do řeči. Po chvíli nás vyhledá pohledem a gestem váček se nám snaží sdělit, že muž ji není příjemný a snaží se u nás vyhledat pomoc. U tohoto gesta respondenti uváděli jako možnou interpretaci uchopení nebo i peníze. V takovémto případě tedy komunikace selže, protože Čech by případně vyrozuměl, že onen muž je asi bohatý a že nemáme jejich rozhovor vyrušovat.

Zahrnutí nonverbální komunikace do výuky jazyků, zejména francouzského, by mělo bez pochyb mnoho výhod. Seznámení se s gesty by vedlo k přesnějšimu vyhodnocování řečových aktů může zabránit trapným situacím a celkově pozvednout komunikaci na vyšší úroveň. Mimo to, v dnešní době je významným fenoménem amerikanizace gest. Jsme zahlceni filmy a seriály americké produkce, kde samozřejmě herci, kteří jsou primárně američané, užívají tedy gesta jim přirozená a známá. Tímto způsobem se šíří cizí gesta. Tendence dnešní doby je snaha o univerzální jazyk (v tomto postavení univerzálního jazyka je dnes jazyk anglický) a tato tendence se zdá být rozšířena i na rovinu nonverbální. Vezmeme-li si příklad gesta nazvané *kroužek* z publikace Peasových (114-115). Provedeme jej spojením ukazováčku a palce, zbylé prsty jako by se rozvinuly do vějíře. Američané toto gesto používají ke sdělení, že vše je v pořádku (*OK all correct*, úmyslně psáno jako *oll korrekt*) naopak ve Francii či Belgii toto gesto znamená nula.

Právě z důvodu záplavy amerických filmů se bude postupně francouzský význam tohoto gesta vytrácet a bude jej nahrazovat význam americký. Tedy dalším důvodem, proč by se měl tento aspekt komunikace zahrnout do výuky, je zachování tradice a pestrosti.

Když se zamyslíme, kolik idiomů a ustálených slovních spojení se přímo týká lidského těla a tím pádem nonverbální komunikace, budeme překvapeni. *Otočit se k někomu zády, moci se opět zhluboka nadechnout, jít si po krku, udělat někomu něco za zády, dýchat někomu na krk, nedokázat něco strávit, být zmrzlý na kost, zobat někomu z ruky, být něčí pravá ruka, láska je slepá...* Například úsloví *láska je slepá* je opravdu založené na fyziologických změnách. V případě, že sledujeme někoho, kdo se nám líbí, rozšíří se nám zornice a tedy obraz (tedy partner a okolí), který vnímáme se tedy mírně rozostří. Nonverbální komunikace se tedy už svým způsobem v jazyce vyskytuje, avšak pouze ve slovní rovině. Rozšířit jej o fyzickou rovinu je pouze otázkou přechodu k aktivnímu aplikování. Mimo jiné, proložit výuku aktivitou spojenou s tělem napomáhá ke uvolnění a koncentraci.

Významy některých postojů těla jsme nastínili v teoretické části. Právě znalost významu určitého držení těla může pomoci pedagogům v jejich práci. Nonverbální komunikace by se tedy měla zařadit i do výuky pro pedagogy, neboť jim je umožní interpretovat signály od žáků. Týrané děti se obvykle nesvěřují s těmito problémy, a proto možné změny v chování, například vyhýbání se očnímu kontaktu s jedním z rodičů, když si jdou vyzvednout dítě před školu, celková uzavřenost řeči těla jako náhlá změna, mohou indikovat případné problémy, se kterými se žák potýká ať už ve škole ve formě šikany, nebo doma v podobě týrání nebo zneužívání. Tak jako každý z nás má své vlastní charakteristické rysy osobnosti, tak i naše držení těla se liší u každého člověka. Introverti budou méně gestikulovat a celkově spíše setrvávat v uzavřenějších pozicích těla. Důležité je detekovat změnu v obvyklém chování jedince a snažit se zjistit, co tuto změnu mohlo zapříčinit. Pedagog je jedním z mála lidí, kteří jsou ve styku s těmi samými dětmi prakticky každý den. Pokud by tedy dítě trpělo domácím týráním, jeho učitel je jeden z mála lidí, kteří by mohli toto zpozorovat (v případě, že by se ovšem nejednalo o fyzické násilí, které se může projevovat také podlitinami a podobně).

Pedagog také může během svého výkladu vyčíst z postojů a držení těla zájem studentů. Pokud by vyučující zaznamenal u svých žáků zrudnutí,

mohl by se pokusit hodinu oživit hrou, zábavnějším podáním výkladu a podobně. Peasovi ve své knize uvádějí několik výzkumů, které mají přímý vliv na množství informací, které si studenti pamatují na konci hodin. Zaujme-li student uzavřenou pozici těla, tedy si třeba složí ruce, snižuje se množství informací, které si potom z učebny odnese. V případě, že v učebně nejsou k dispozici židle s opěrkami, studentům často nezbyvá nic jiného než si ruce složit. Proto i taková zdánlivě malicherná věc, jako je opěrka na ruce v učebně se najednou může stát důležitou. Dalším faktorem, který přímo úměrně ovlivňuje množství zapamatovaných vědomostí, je dynamika vyučujícího, tedy jeho gestika a mimika. Pokud tedy pedagog doprovází svůj výklad ilustračními gesty, jeho posluchači potom odchází s větším počtem zapamatovaných informací.

Nonverbální komunikace může tedy přispět studentům, zejména k tomu, aby dosáhli ideálu „nevyčínat“ a byli schopni komunikovat na všech rovinách a tím snížili počet možných situací, kdy dojde k nedorozumění. Může být zároveň pomocníkem v práci učitele, kdy si učitel může ze studentů pomyslně vyčíst jejich zájem a následně uzpůsobit svou hodinu tak, aby své žáky zaujal, a nebo schopnost dekodovat nonverbální signály může odhalit případy šikany a podobně.

Seznam použité literatury

Anglicky psaná literatura

Ekman, Paul. *Emotions Revealed*. London: Phoenix, 2003.

Darwin, Charles. *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. New York: Oxford University Press, 1998.

Navarro, Joe. *What Every Body Is Saying*. New York: Harper Collins, 2003.

Pozn. Překlady všech citací a parafrází z výše zmíněných publikací v bakalářské práci provedeny Eliškou Růžičkovou

Česky psaná literatura

Borg, James. *Řeč Těla*. Praha: Grada, 2012 (Překlad Jan Podzimek).

Heilmann, Christa M. *Řeč Těla gesta – mimika – emoce*. Praha: Grada, 2013 (Překlad Jana Bílková).

Morris, Desmond. *Řeč Těla Bodytalk*. Pohořelice: Levné knihy a.s edice Československý spisovatel, 2009 (Překlad Karla Korteová).

Pease Allan a Barbara. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2011 (Překlad Hana Loupová).

Sinělnikov R.D. *Atlas Anatomie Člověka*. Praha: Avicenum, 1980 (Redakce překladu prof. MUDr. R. Čihák, DrSc., doc. MUDr. L. Lemež, CSc.).

Sekundární zdroje

Tarantino, Quentin. *Inglourious Basterds*. Universal Pictures, 2009.

Bright, Kevin. *Friends*. Warner Bros 1994, season 1, episode 1.