

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2014–2017

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Miroslav Koželuh

Neverbální komunikace ve vzdělávání dospělých

Praha 2017

Vedoucí diplomové práce: Prof. PhDr. Jan Barták, DrSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER FULL-TIME STUDIES

2014 - 2017

MASTER THESIS

Miroslav Koželuh

Nonverbal communication in adult education

Prague 2017

The Master Thesis Work Supervisor: Prof. PhDr. Jan Barták, DrSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jméno autora

Poděkování

Chtěl bych poděkovat především mému vedoucímu diplomové práce Prof. PhDr. Janu Bartákovi, za jeho podněty, cenné rady a trpělivost. V neposlední řadě bych chtěl poděkovat všem respondentům (lektorům), kteří mi poskytli potřebné informace.

Anotace

Diplomová práce se zabývá významem neverbální komunikace ve vzdělávání dospělých. Rozebírá cíle, obsah, formy, způsoby a významy v souvislosti s řečí těla. Dále se zabývá souladem a nedostatky verbální a neverbální komunikace. Nahlíží na neverbální komunikaci z hlediska profesního vzdělávání a speciální pedagogiky. Rozebírá vztah neverbální komunikace mezi lektorem a studentem. Teoretické poznatky jsou využity v praktické aplikaci dotazníku a jsou zaměřené na lektorský kolektiv. Na závěr je popsáno zhodnocení projektu, přínosy a návrhy na jeho zlepšení a možné rozšíření.

Klíčová slova

Verbální a neverbální komunikace, mimika a pohledy, gestika, haptika, kinezika, posturologie, proxemika, andragogika, pedagogika, sociální pedagogika, profesní vzdělávání.

Annotation

Diploma thesis deals with the importance of nonverbal communication in adult education. It analyzes the objectives, content, forms, methods and meanings in relation with body language. It also deals with the compliance and deficiencies in verbal and nonverbal communication. It explores the nonverbal communication in terms of vocational education and special education. It analyzes non-verbal communication between a teacher and a student. Theoretical knowledge is practically applied in the survey focused on a team of lecturers. Finally, it brings the assessment of the project, and presents its benefits and suggestions for its improvement and possible extension.

Key words

Verbal and nonverbal communication, facial expression and glances, gestures, haptics, kinesics, posturology, proxemics, andragogy (adult education), education, social education, vocational training.

OBSAH

ÚVOD	8
TEORETICKÁ ČÁST	
1 PROFESNÍ ROLE ANDRAGOGA	10
2 VZNIK A VÝZNAM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	18
2.1 Mimika a pohledy.....	19
2.2 Gestika.....	28
2.3 Haptika.....	33
2.4 Kinezika.....	38
2.5 Posturika (posturologie).....	39
2.6 Proxemika.....	41
3 SOULAD A NEDOSTATKY VE VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI	44
4 MODERNÍ POJETÍ NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	49
4.1 Profesní vzdělávání ve firmách.....	49
4.2 Profesní vzdělávání v pedagogických vědách.....	52
5 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE VE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	58
5.1 Neverbální komunikace mezi lektorem a studentem.....	59
PRAKTICKÁ ČÁST	
6 VÝZKUM	66
6.1 Cíl šetření, hlavní výzkumné otázky a parametry výběru respondentů.....	66
6.2 Hypotézy.....	67
6.3 Vyhodnocení výsledků průzkumu.....	68
ZÁVĚR	89
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	94
SEZNAM PŘÍLOH	97
SEZNAM OBRÁZKŮ	100
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	101
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	102

ÚVOD

Diplomová práce se zabývá neverbální komunikací a jejími druhy (mimika a pohledy, gestika, haptika, kinezika, posturika, proxemika), souladem a nedostatky verbální a neverbální komunikace v každodenní komunikaci (verbální komunikace by měla být v souladu s komunikací neverbální) a využitelností neverbální komunikace z praktického hlediska v oboru vzdělávání dospělých, z hlediska profesního vzdělávání (jak ve firmách, tak ve vzdělávacích institucích) a sociální pedagogiky. Na příkladech komunikace lektora a studenta (i hendikepovaného) následně autor poukazuje na důležitost neverbální komunikace v jakémkoliv kolektivu (neverbální komunikace se neobejde bez verbální komunikace, pokud chceme spolehlivě a správně řídit jakýkoliv kolektiv).

V praktické části se autor za pomoci výzkumu (dotazníku) snaží zjistit, zda je neverbální komunikace považována za stejně významnou jako verbální komunikace. Dále jestli neverbální komunikaci lektori využívají záměrně a spontánně (případně jaké), měli nebo mají možnost projít nějakým kurzem neverbální komunikace a jsou-li nebo nejsou schopni ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla a případně jakým způsobem.

Hlavním cílem této práce je motivovat jak studenty, tak lektory (andragogy) ke komplexnějšímu pohledu na neverbální komunikaci. Navodit tvůrčí přístup k chápání neverbální komunikace (neverbální komunikace je často podceňována, je dobré se na ni proto zaměřit), jak v oblastech vzdělávání, tak i například v práci, ve volnočasových aktivitách. Přinést podnětné informace a rady pro ty, kteří mají o existenci neverbální komunikace jen malé povědomí a nevědí, jakým způsobem se dá v praxi úspěšně aplikovat.

TEORETICKÁ ČÁST

1 PROFESNÍ ROLE ANDRAGOGA

Na začátek je dobré si vysvětlit základní rozdíl mezi andragogikou a pedagogikou, než se budeme věnovat problematice andragoga.

Co je to andragogika a co pedagogika? Jak v praxi chápeme činnost andragoga a pedagoga? Jaký je mezi nimi rozdíl? Jaké jsou jejich role? Tyto pojmy jsou si podobné. Andragogika má historicky mladší původ. Podle Beneše 2014 byl pedagog (z řečtiny – paidagógos, ten kdo vede chlapce) v antickém Řecku původně člověk, který doprovázel jednotlivé chlapce do školy. Tedy nejednalo se o učitele, ale o sloužícího, otroka. (Beneš, 2014, s. 11)

Je nutné dodat, že pedagogika je:

„Věda zabývající se zkoumáním jevů a procesů vzdělávání v různých oblastech života společnosti. Není tedy omezena pouze na vzdělávání ve školských institucích (i když to je hlavní orientace pedagogiky) a jen na populaci dětí a mládeže. Současná pedagogika je rozvětvena do více než dvaceti disciplín, zejména obecná pedagogika, srovnávací pedagogika, didaktika, teorie výchovy, sociální pedagogika, teorie výchovy, etnopedagogika, a další. Významné jsou hraniční disciplíny jako je pedagogická psychologie, speciální pedagogika, sociologie výchovy, ekonomie vzdělávání aj.“ (Veteška a Průcha, 2014, s. 212)

Pedagog je učitel na jakémkoli stupni a druhu školy (tedy i na vysoké škole). Do této kategorie spadá i odborník v pedagogické teorii nebo výzkumu.

Veteška a Průcha 2014 také vysvětlují pojem „pedagogický pracovník“: v běžné mluvě se pedagogický pracovník nahrazuje výrazem učitel, což je nepřesné. Pojem je vymezen přesně podle zákona č. 563/2005 Sb., § 2: *„Pedagogickým pracovníkem je ten, kdo koná přímou vyučovací, přímou výchovnou, přímou sociálně pedagogickou nebo přímou pedagogicko-psychologickou činnost přímým působením na vzdělávaného, kterým uskutečňuje výchovu a vzdělávání na základě zvláštního pracovního předpisu“.*

Přímou pedagogickou činnost provádějí profese, jako jsou: učitel, vychovatel, speciální pedagog, psycholog, pedagog volného času, asistent pedagoga, trenér, vedoucí pedagogický pracovník. Za pedagogické pracovníky lze z andragogického hlediska považovat ty pracovníky, kteří vykonávají pedagogickou činnost ve vzdělávání dospělých: lektor, mentor, tutor, kouč atd. (Veteška a Průcha, 2014, s. 211)

U andragogiky podobně jako u pedagogiky jde z přeneseného překladu také o odborné vedení studentů. Studenty (chlapce nebo dospělé muže) ve starověku vedl otrok. Podle Beneše 2014 pojem „andragogika“ vznikl později než první organizované formy vzdělávání dospělých. Za tímto pojmem stojí pravděpodobně **Alexandr Kapp**, který v roce 1833 napsal dílo *Platonova nauka o výchově jako pedagogika pro jednotlivce a jako státní pedagogika*. V tomto dílu se ve třetím oddílu zabývá andragogikou, tedy vzdělávání v dospělém věku. Zde Platon zdůrazňoval nutnost vzdělávání dospělých. (Beneš, 2014, s. 11-12)

„Andragogika je vědní a studijní obor zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých. Existují rozdílné koncepce andragogiky. V našem pojetí je andragogika specifická součást věd o výchově, vzdělávání a vyučování.“ (Beneš, 2014, s. 11)

Původně se andragogika nezaměřovala jen na vzdělávání dospělých, ale i na vzdělávání dospívajících.

Podle Beneše (2003) se v nynějším pojetí **andragog** „mění v kouče, trenéra, skupinového a individuálního supervizora, poradce pro praxi, apod..., stává se „terapeutem“, který odstraňuje blokády učení u jednotlivců, kolektivů a organizací.“ Z andragoga postupně vzniká specialista, jehož kompetence přesahují tradiční výuku a vzdělávání. Nejde jen o zprostředkování informací, ale musí s nimi umět i efektivně zacházet. (Beneš, 2003, s. 147)

Jak konstatuje Mužík (2005), tak dospělí byt' možná nevědomky vytěsňují z paměti informace, které přímo nesouvisí s rozvojem jejich profesní dráhy. V tomhle směru spatřuji velikou míru zodpovědnosti, jež na svých „bedrech“ nese vzdělávající. Protože je umění dokázat, aby si lidé odnesli informace, o kterých jsou přesvědčení, že pro ně nejsou uplatnitelné. (Mužík, 2005)

Hartl (1999) ve své publikaci stanovil pořadí důležitých požadavků učitele dospělých:

a) **odborné znalosti**,

b) **pedagogické mistrovství**,

c) **charakterové vlastnosti** jako smysl pro zodpovědnost, optimismus, sebekritičnost, zdravé sebevědomí a mnoho dalších.

U andragoga bychom očekávali vlastnosti jako přirozenou autoritu, přesvědčivost, zaujetí pro obor, schopnost zajímavě podat látku a pomocnou ruku při studiu.

Pokud by osoba zabývající se vzděláváním dospělých disponovala všemi uvedenými požadavky, bylo by to jenom ku prospěchu učících se, a zvýšilo by to atraktivitu a úroveň kurzů. Ale pochybuji, že u všech osob, které se věnují vzdělávání dospělých, se dají najít tyto předpoklady, neboť mnoho osob je spíše mistry ve svém oboru a postrádají pedagogické atributy. (Hartl, 1999)

„Užší pojetí chápe profesi andragoga jako odborníka působícího v oblasti edukace dospělých, tj. uskutečňuje vzdělávací a výchovné procesy jak ve školním, tak mimoškolním prostředí. Širší pojetí vychází zejména z integrální andragogiky a zahrnuje celou škálu praktických činností a aktivit přesahujících tradiční androdidaktický proces. Mluvíme-li o rolích andragoga, nejčastěji jsou zmiňovány následující: vzdělavatel dospělých, školitel, instruktor, sportovní instruktor, poradce, konzultant, metodik, lektor, manažer vzdělávání, trenér, mentor, facilitátor, kouč, mediátor, animátor, moderátor, tutor, vychovatel a probační úředník..., andragog musí učení dospělého jedince celistvě chápat jako individuální, biologický a společensko-historický proces. Pro andragogickou práci z toho plyne, že jednou z andragogických úloh je umožňovat a udržovat komunikaci za účelem předávání a ujasňování si osobních a společenských norem, hodnot, postojů a cílů.“ (Veteška a Průcha, 2014, s. 32)

K této citaci si pojd'me v krátkosti vysvětlit některé pojmy, které mluví o **rolích andragoga** blíže:

Vzdělavatel dospělých

Je odborník a pracovník, který vede edukační proces dospělých a přímo ovlivňuje přípravu, průběh a výsledky (hodnocení) vzdělávacího procesu. Nejčastěji jde o vysokoškolsky vzdělané odborníky, kteří se věnují samotné realizaci vzdělávání dospělých. Pro tento by měl mít pracovník určité kompetence, pokud je nemá, může si je doplnit za pomoci rekvalifikace. Vzdělavatelé dospělých mohou být zaměstnanci nějaké instituce, nebo osoby samostatně výdělečně činné. Vzdělavatel dospělých zastává plno dalších rolí jako jsou: lektor, trenér, kouč, tutor, mentor, instruktor, moderátor, facilitátor, konzultant, mediátor, poradce, metodik vzdělávání a manažer vzdělávání. (Veteška, Průcha, 2014, s. 305)

Školitel

Je též odborníkem. Je to nejčastěji akademický pracovník, který vede studenta v průběhu doktorského studia na vysoké škole či univerzitě. Je schvalován oborovou radou a jeho povinnosti jsou následovné: každoročně hodnotí doktoranda (kterého vede), provází ho studiem a poskytuje mu různé konzultace např. ohledně disertační práce (doktorandské práce). (Veteška, Průcha, 2014)

Instruktor

Instruktor bývá zpravidla zaměstnanec podniku, ve kterém probíhá praktické vyučování dospělých, jeho povinnosti jsou řídit učební činnost ve vzdělávání dospělých. Řídí učební činnosti svých studentů (dospělých). Na role instruktorů jsou vybíráni odborně zdatní pracovníci se zkušenostmi, ochotou pracovat s lidmi, trpělivostí, pochopením a nadhledem. Instruktor motivuje, seznamuje své studenty s používanou terminologií, učebním plánem, učební osnovou a zpracovaným tematickým plánem předmětu, spolupracuje s dalšími andragogy a lektory (předkládá jim například návrh na hodnocení žáků), sleduje docházku, kontrolují přípravu studentů. Instruktor by měl být pro své žáky „přívětivou autoritou“, měl by jim radit, psychicky je podporovat a pomáhat jim.

Poradce

Je poskytovatelem poradenských služeb spolu s dalšími lektory. Pomáhá při rozhodování o další vzdělávací a profesní cestě svých studentů, poskytuje služby kariérového poradenství a podobně. Pomáhá jedinci v oblastech jeho zájmů, také má snahu podpořit jejich profesní růst a rozvoj a lepší uplatnění jedince pro efektivnější orientaci ve světě a v každodenním životě.

Konzultant

Je poradcem, odborníkem, který radí ve vzdělávání, vysvětluje, doporučuje, dává návod ke studiu atd. Podobně jako u kouče je jeho snahou dovést skupiny nebo jednotlivce k tomu, aby rozvinuli a využívali svůj potenciál.

Metodik

Pomáhá zvládat svým studentům metodologii ve vzdělávání (metody vyučovací vzdělávací v jednotlivých oborech). Pomáhá jim v otázkách studijních materiálů, je v podstatě poradcem při studiu i ve studiu.

Lektor

Podle Vetešky 2014 je lektor vzdělavatel dospělých, který působí v oblasti *dalšího vzdělávání*. Vede vzdělávací proces a pomáhá naplnit učebnicové cíle v andragogické interakci. „*Metodicky se podílí i na přípravě vzdělávacího projektu, včetně stanovení adekvátních forem a metod vzdělávání. Vybírá nejvhodnější didaktické pomůcky a techniky, rovněž zajišťuje evaluaci. Vedle kvalifikačních nároků by měl disponovat andragogickým vzděláním, případně akreditovaným rekvalifikačním vzděláním pro pracovní činnost lektor/lektorka.*“ (Průcha, Veteška, 2014, s. 172)

Manažer vzdělávání

Je odborníkem ve vzdělávání. Plánuje, organizuje a vyhodnocuje různé formy vzdělávání. Manažer vzdělávání se spíše objevuje ve sféře managementu, přesněji managementu vzdělávání (zaškolovatel nových pracovníků, rekvalifikátor atd.).

Trenér

Zjišťuje, kde má daný student „mezery“ ve vzdělání, ve studijní látce a pomáhá je vyřešit, doučit. Pomáhá s odbornou přípravou (odborném vzdělávání) nebo profesním vzdělávání (při rekvalifikaci).

Kouč

Pomáhá usměrňovat své studenty v činnosti vzdělávání (je něco jako konzultant, poradce). Své studenty neučí, ale pomáhá jim objevit profesní potencial a správně je nasměrovat. Jinak řečeno: používá různé techniky, díky kterým si může koučovaný nacházet sám své vlastní odpovědi a svá vlastní nová řešení pro jednotlivé životní situace.

Animátor

Je v podstatě metodik výchovné práce s dospělými (především s dospívajícími a problémovými skupinami, snaží se je motivovat, vést, povzbuzovat při jejich studijní cestě a cestě životem. Podle Vetešky (2014) je animace toto: „*V andragogickém kontextu se jedná o oduševnění, humanizaci a kultivaci jedince. Animace probíhá na základě těchto vývojových fází: enkulturace, socializace a personalizace.*“ (Veteška a Průcha, 2014, str. 42)

Mentor:

Podle J. Průchy (2003) je slovo mentor odvozeno od vlastního jména *Mentór*, hrdiny v Homérově spisu *Odyssea*. Mentór byl Odysseův přítel, kterého pověřil péčí, vedením, výchovou a ochranou svého syna Telemacha. Mentór se tak stal prototypem loajálního, moudrého přítele, ochránce a učitele, který pomáhá překonat překážky a vyhnout se nebezpečí. (Průcha, 2003)

Jinými slovy: bývá většinou starší kolega a pomocník méně zkušeného svěřence. Může být i pomocník lektora. Je to zkušená kompetentní osoba, která poskytuje profesní i studijní podporu (osobnostní a profesní rozvoj).

Facilitátor:

Pojem je odvozen od slova *facilitace* neboli usnadnění (proces, který nemá pevně dané osnovy). Facilitátor je povzbuzovačem a mistrem v komunikaci, odborník na řízení diskuze. Prostřednictvím naslouchání, dotazování a usměrňování se zaměřuje zejména na změnu postoje nebo vzorce chování. Měl by umět své svěřence motivovat.

Mediátor:

Mediátor je nestranná osoba (vázaná mlčenlivostí) většinou s právním či psychologickým vzděláním, která pomáhá řešit nějaký konflikt, spor. Mediátor umožňuje stranám lépe komunikovat a vede je za pomoci specifických komunikačních technik a strategií k řešení (nejlepším řešením je dohoda – kompromis obou stran).

Tutor:

Je v podstatě lektor distančního vzdělávání na vysoké škole. Tutor bývá rádcem pro studenta. Hodnotí jeho úspěšnost a motivuje k další aktivitě (podobně jako mentor či kouč). Tutor může pracovat s jednotlivcem (individuálně) nebo s malou skupinou a moderuje tzv. tutoriály. Tutor pomáhá připravovat studenta často v průběhu celého ročníku nebo i celého roku. (Palán a Langer, 2008)

Podle Beneše 2014 andragogika převzala od pedagogiky mnoho metod. Zásadní rozdíl mezi těmito dvěma obory je jinakost v pohledu na učícího se. Dospělý není v andragogice většinou izolován od svých pracovních, společenských rolí ve svém privátním životě, není tedy redukován na „žáka“. Vzdělávání mu pomáhá zvládat nároky života, ale již nevytváří jeho osobnost. Ta se vytvářela v prvotním procesu socializace (začleňování do společnosti). Dále

se liší prostředím, kde se vzdělávání odehrává. V případě andragogiky se vzdělávání neodehrává jen organizovaně, ale i individuálně podle zájmu jedince.

Předmětem andragogiky je celoživotní vzdělávání a učení dospělých v celé jeho šíři. Dělíme jej na **intencionální** učení a **incidentní** učení:

Intencionální učení je organizované někým druhým (**další vzdělávání**) nebo organizované samotným dospělým (**autodidaktika**). Intencionální učení obsahuje vždy i nějaké neplánované učení. (Beneš, 2014)

Incidentní učení je neplánované sebevzdělávání, přichází se zkušenostmi spojenými například s cestováním, životními událostmi, dospíváním a věkem.

Jaké byly důvody pro rozvoj andragogiky jako vědy a samostatné vědní disciplíny?

„Andragogika jako věda a oblast výzkumu nevznikla jen v důsledku rozvoje nebo diferenciací stávajících vědeckých disciplín, nedá se tedy považovat jen za odnož pedagogiky, filosofie, sociologie či psychologie. Hlavním důvodem jejího vzniku byla společenská poptávka po nových druzích znalostí a kvalifikací. V USA to byla konkrétně potřeba vzdělávat kvalifikované andragogy, která vedla již v roce 1930 k založení oddělení pro vzdělávání dospělých na Teachers College of Columbia University..., za podpory Edwina L. Thorndika..., potřeba profesionalizace andragogické práce pomocí vědecky podloženého vzdělání vznikla v Evropě v širší míře až v sedmdesátých letech.“ [Beneš, 2014, str. 40]

U nás v ČR (dříve v Československu) vzniklo studium andragogiky – vzdělávání dospělých nejprve na Univerzitě Karlově v Praze, později v Olomouci, Bratislavě a Prešově.

Z hlediska rozvoje vzdělávání dospělých platí tato citace:

„Člověk, i dospělý, se vždy učil, protože musel reagovat jak na své vlastní biografické a vývojové změny, tak i na měnící se společenské situace. Největší nutnost učení vzniká vždy v období společenských změn a krizí. Institucionální podpora tohoto učení byla dříve jenom výjimkou. Dnešní systémy vzdělávání dospělých mají svůj počátek v přechodu od feudálních k liberálně konstituovaným společnostem. Emancipace buržoasie a později i ostatních společenských tříd neproběhla ve všech zemích podle stejného vzorce a časově synchronně. Proto mají dnešní systémy vzdělávání dospělých různou historicky danou podobu. Existují země se silnými andragogickými tradicemi, především v západní, severní a částečně střední Evropě, a země s tradičně méně rozvinutými systémy. Vedle zemí s nepřerušovanými tradicemi

(Velká Británie, Švédsko) stojí systémy, jejichž vývoj byl vystaven často velmi násilným zvrátům (ČR, Německo). Přesto analýza historických a sociálních souvislostí vzniku a rozvoje andragogiky jako specifické součásti celospolečenské praxe moderní epochy umožňuje nalézt určité společenské znaky.“ (Beneš, 2014, s. 22)

„Tyto změny jsou nejenom důsledkem společenského vývoje, čili měnících se nároků na lidi, ale i změn ve vzdělanostní úrovni a hodnotovém zaměření současného člověka. Vzdělávání dospělých musí tedy reagovat nejenom na společenské změny, zrovna tak, možná i zásadněji, se mění i potencionální účastník. Lidé jsou náročnější, kritičtější, vzdělanější a vybíravější.“ (Beneš, 2014, s. 36)

Současná situace ve vzdělávání dospělých je podle Beneše (2014) taková:

Hodnota vzdělání v dnešní době roste tak jako prestiž. Stále více lidí má zájem o vzdělávání se. Učení je pro část obyvatelstva součástí kultivace životního stylu. Nastává tak problém: dostupná nabídka není pro všechny stejná. Vzdělávání dospělých se stalo součástí personální politiky v různých organizacích. Nejde jen o vzdělávání zájmové a všeobecné, ale i o vzdělávání záměrné (k získání profesních kvalifikací a kompetencí). (Beneš, 2014)

2 VZNIK A VÝZNAM NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikace je stará jako lidstvo samo. Člověk, než se naučil mluvit, musel se nějakým způsobem dorozumět, jak ve smečce, tak v rodině nebo ve společenském kruhu. Jak se vyvíjel člověk, s ním i mozek, začaly se rozvíjet jeho komunikační schopnosti. Stejně tak se vyvíjela řeč a s ní i neverbální komunikace.

Člověk je tvor zvědavý. V podstatě od samého začátku chtěl přijít věcem na kloub. Chtěl si usnadnit práci a vše si kolem sebe zjednodušit nebo vylepšit. Díky této zvědavosti se historicky vyvíjel. Musel kolem sebe najít další schopné jedince, kteří by mu pomohli zrealizovat jeho plány. Bylo tedy potřeba naučit se s ostatními lidmi domluvit, umět s nimi komunikovat. Umět přesvědčit ostatní není lehké.

Komunikace je proces. Slovo komunikace znamená vzájemnou výměnu informací, vedenou přes komunikační kanál (komuniké, přenášené informace) mezi komunikátorem a komunikantem.

„V užším smyslu se komunikací míní sdělování významů mezi lidmi pomocí jazyka (verbální komunikace) nebo prostřednictvím nejazykových prostředků (neverbální komunikace pomocí gest, mimiky, pohybů těla, obrazů, schémat, hudby, hmotných artefaktů aj.). Zkoumání lidské komunikace je velmi rozvinuté a zaměřuje se na objasňování parametrů, které se týkají nejen obsahu a forem komunikace, ale také jejími efekty (důvěryhodnost komunikátora, přesvědčování a manipulace lidí pomocí komunikace aj.)“ (Veteška a Průcha, 2014, s. 159)

„Traduje se, že při komunikaci získáváme jen část informací prostřednictvím slov. Z toho můžeme odvodit, jak významný a pro komunikaci podstatný je vizuální vjem. Vnímáme, jak a v jakém prostoru se řečník pohybuje, jaká užívá gesta a jak využívá mimiky, působí na nás i svým oblečením a celkovou úpravou svého zevnějšku..., všechny tyto projevy považujeme za prostředky nonverbální (extralingvální) komunikace, jež využívá poznatků posturiky a kineziky (vyhodnocujících způsoby pohybu při komunikaci, polohu postoje a držení těla), haptiky (vzájemného nebo jednostranných dotyků komunikantů při řeči), proxemiky a teritoriality (sledujících vzájemnou vzdálenost účastníků komunikace a jejich vymezování „svého“ prostoru), vyhodnocuje pohyby očí komunikantů.“ (Hájková, 2011, s. 149)

Všemi těmito neverbálními prostředky, jak vědomě či nevědomě komunikující jedinec doplňuje svůj verbální projev, a dodává mu tak celkový význam. Joe Navarro, bývalý expert

FBI (2010) tvrdí, že jako jeden z mnoha přistěhovalců do USA použil informace o neverbální komunikaci na základě své dřívější zkušenosti ze školních let k tomu, aby mohl rychle vyhodnocovat a rozvíjet přátelství, komunikovat navzdory zřejmé jazykové bariéře, vyhýbat se nepřátelům a rozvíjet prospěšné vztahy. O mnoho let později již používal stejné neverbální reakce očí k řešení trestních činů jako zvláštní agent amerického Federálního úřadu pro vyšetřování (FBI). (Navarro, 2010)

„Neverbální komunikace, často označovaná jako neverbální chování nebo řeč těla, je způsob předávání informací – stejně jako u mluveného slova, ale s tím rozdílem, že je ho dosaženo pomocí výrazů obličeje, gest, doteků (haptika), pohybů těla (kinezika), postoje, ozdob těla (oblečení, šperky, účes, tetování atd.), a dokonce i tónu, zabarvení a síly hlasu příslušné osoby (a nikoli vyslovením daného obsahu). Neverbální chování tvoří přibližně 60 až 65 procent veškeré mezilidské komunikace“. (Burgoon, 1994, s. 229 - 285)

Podle Vetešky je neverbální komunikace sdělování, které je uskutečňováno v meziosobním styku jinými prostředky, než jsou slova. Jsou to především tón a síla hlasu, gesta rukou, pohyby hlavy a jiných částí těla, výrazy v obličeji, pohledy očí, dotýkání se druhého, zaujímání určité vzdálenosti od druhého komunikujícího, způsob oblékání aj. (2014, s. 195)

Zajímavé je, že lidé si ne vždy uvědomují, že neverbálně komunikují, podle Navarry (2010) to znamená, že je řeč těla často poctivější než jejich slovní projev, který je vědomě vytvářen tak, aby dosáhl cílů mluvcího. (2010, s. 21)

Důležité je podotknout, že k neverbální komunikaci patří i **hlas (paralingvistika)** přesněji řečeno síla hlasu, jeho hloubka, tempo, frázování a pauzy, intonace.

2.1 Mimika a pohledy

Lidská tvář. Nejvíce používaná a zkoumaná část našeho těla. Mimika neboli výrazy tváře vyjadřují nejrůznější rozpoložení člověka; jeho stavy a postoje. Americký psycholog, antropolog a sociolog **Paul Ekman**, proslavený především studiem emocí lidské tváře tvrdí, že lidský obličej dovoluje vyjádřit až 1000 emocí a v tváři jsou tzv. mikro-projevy (trvajících 1/25-1/15 sekundy), které není člověk schopen ovládnout, a které prozrazují i takové emoce, jaké se člověk snaží skrýt. Mohou pomoci například při rozpoznání lži.

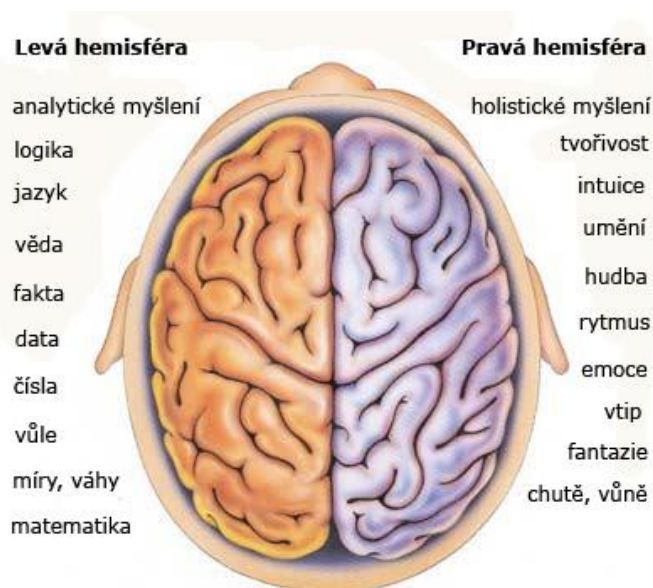
„Kdo by si nepřál být schopen „odhadnout lidi“ na první pohled, aby věděl, jsou-li poctiví či nepoctiví, pracovití, líní, zlí nebo dobří, velkomyslní, chytrí nebo tupí. Aniž si to uvědomíme, snažíme se to každý den v mezilidském kontaktu..., lidská tvář nám může prozradit mnohé o lidské povaze, v tváři se zrcadlí aktuální fyzický stav i slabiny a dispozice k nemocem.“ (Katyš, 2013, s. 9)

T. Katyš (2013) také ve své knize *Čtění z tváře* tvrdí, že když rozdělíme náš obličej pomyslnou svislou čarou ve středu na dvě části: pravou a levou, zjistíme, že nejsou totožné. Čím je obličej symetričtější, tím daná osoba vypovídá o upřímnějších emocích. Naopak čím jsou obě půlky obličeje navzájem rozdílnější, vypovídá to o nevyváženosti a nevyrovnanosti osobnosti daného člověka. Levá strana obličeje představuje charakter osobnosti (vnitřní stránku), pravá strana představuje tu část, kterou chceme ukázat světu – společenské a ekonomické postavení a emoce (jak na tom skutečně jsme).

Položíme-li komukoliv otázku nutící k zamyšlení, pravděpodobně se předtím než odpoví, podívá jinam. Ta osoba, která pohlédne doprava, má talent na přírodní vědy, hudbu, matematiku. Osoba, která pohlédne doleva, má vlohy na humanitní vědy. (Katyš, 2013)

Tato teorie souvisí s funkcí hemisfér mozku.

„V roce 1981 získal neurochirurg Roger W. Sperry za výzkum mozkových hemisfér Nobelovu cenu. Díky jeho výzkumu víme, že každá mozková hemisféra zpracovává informace zcela jiným způsobem.“



Zdroj: Böhm (2017)

LEVÁ hemisféra. Ovládá pravou polovinu těla. Kromě toho je sídlem logiky, řeči a vůle. Díky ní dokážeme pracovat s fakty, daty a čísly, dokážeme vyřešit matematické úlohy, zda máme smysl pro míry a váhy. Odpovídá za naše analytické myšlení, či pro pořádek a za systematický přístup.

PRAVÁ hemisféra. Ovládá naši levou polovinu těla a vegetativní nervový systém, odpovědný za radosti i úzkosti, trávení, pocení...je sídlem naší tvořivosti a fantazie. Umožňuje nám vnímat obrázky, barvy a také hudbu a rytmus. Sídlí zde i naše emoce, chutě a vůně. Díky ní se umíme zasmát vtipu..., pravá hemisféra odpovídá za syntetické (spojující) myšlení. Všechny významné objevy a vynálezy vědy a i všechna významná umělecká díla se zrodila nejprve v naší pravé hemisféře.“ (ONLINE, Böhm, 2017, pouzivate-vice-pravou-ci-levou-mozkovou-hemisferu-udelejte-si-jednoduchy-test)

Tvar obličeje nám naznačuje povahové rysy. Například kostnatý obličej je charakteristický pro osobu disciplinovanou, přísnou k sobě i ostatním, méně sdílnou, kterou není snadné si získat. Získáme-li její přízeň, bývá to většinou na dlouhou dobu. Mluvíme o člověku spolehlivém a zodpovědném.

Obličej kulatý jako měsíček je typický pro rodinný typ – jeho nositelem je člověk komunikativní, vlídný, bystrý a diplomatický.

Čelo vypovídá o způsobu a kvalitě myšlení (zda je to osobnost cílevědomá, či nikoliv). Ploché čelo prozrazuje o člověku jeho nerozhodnost, se sklony ke konfliktosti, zatímco nízké čelo má osoba skromná, málo ambiciózní, s nižším sebevědomím. (Katyš, 2013)

„Lidé se středně vysokým čelem a s očima a ústy ve středové poloze jsou většinou hodnoceni jako krásní a také jako dobří a inteligentní. Ti s nízkým čelem a krátkým nosem jsou dávání do souvislosti s přívlastky šťastný, důvěryhodný a velkorysý.“ (Beck, 2007, s. 214)

Z osobních zkušeností ale víme, že tuto teorii bohužel nelze aplikovat u všech dospělých jedinců. Dalo by se vysledovat, že svou podobu – tvar obličeje a fyziognomii dědíme především po předcích. Je to záležitost genetiky. Dalšími faktory, které ovlivňují náš vzhled, je etnický původ a také zdravotní stav. Člověk, který prodělal například obrnu lícního nervu nebo mozkovou mrtvici, bude mít obě poloviny obličeje diametrálně odlišné, aniž by se tam zobrazovaly jeho charakterové vlastnosti nabyté věkem, zkušenostmi, prožitky nebo chováním.

„Čelo představuje část těla, na níž lze velmi snadno odhalit příznaky napětí, zmatenosti, pochybností či nedůvěry, ale také úzkosti či možných problémů“ (Navarro, 2013, s. 25)

Navarro (2013) také dále popisuje, že čelo slouží i jako prostor, kde napětí zmírňujeme (třením, masírováním). Lidé mají sklon masírovat si čelo, když je bolí hlava, dělají si z něčeho starosti, něco nebo někdo je trápí. Jde o typický znak uklidňující formy chování. Daná osoba se cítí pod tlakem nebo se necítí zcela uvolněně. (Navarro, 2013)

*„Z přirozeně rostlého **obočí** se dá vyčíst životní energie, způsob myšlení a důkladnost k přístupu k práci, případně možný úspěch v životě, ať už v práci či v partnerství.“ (Navarro, 2013, s. 27)*

Například husté obočí vypovídá o velké energii a vitalitě, prudkosti, někdy i žárlivosti. Řídké nebo úzké obočí naopak vypovídá o malé energii a vitalitě. Mají ho osoby, které se lépe soustředí jen na jednu věc. Obočí posazené daleko od sebe je typické pro lidi přátelské, komunikativní, se sociálním cítěním.

Oči. Podle očí poznáme inteligenci, duševní rozpoložení, upřímnost, či faleš. Říká se, že oči nikdy nelžou.

I když je každý z našich smyslů velice důležitý a nepostradatelný, bez zrakového vjemu není snadné žít. Pokud porovnáme sluch a zrak, ucho je vysoce účinné zhruba do 5-6 metrů. Komunikace je možná přibližně do třiceti metrů, pokud je hovor značně zpomalen a zesílen.

„Okno dokáže rozeznat obrovské množství detailních informací asi do třiceti metrů a je stále účinné pro lidskou komunikaci i v kilometrových vzdálenostech. Relativní rychlosti, kterou zvuk a světlo cestují, je 335 metrů za vteřinu v nadmořské výšce 0 m pro zvukové vlny v porovnání s 300 000 km za vteřinu u světelných vln. A zatímco rozsah zvukové frekvence, kterou je ucho schopno zachytit, je mezi 50 a 15 000 kmitů za vteřinu, oko může rozeznat světlo v rozsahu až 10 000 000 000 000 000 kmitů za vteřinu. Výsledkem toho je, že informace podávané naším zrakem jsou daleko preciznější a jednoznačnější než ty, které jsou dodávány sluchem. Z toho plynou závěry mnoha výzkumných pracovníků, že naše oči jsou jako sběratelé informací tisíckrát účinnější než naše uši. Z toho dále vyplývá, že řeč těla by podobně měla být v dominantní pozici před mluveným slovem.“ (Lewis, 2015, s. 19 – 20)

D. Lewis k této problematice dále uvádí: *„Jeden z důvodů důležitosti vizuálních informací při jakémkoli rozhovoru a příčina, proč úspěchy všech druhů tak často závisí na řeči těla než na verbální výmluvnosti, vychází z poměru důležitosti zrakového a sluchového systému.“*

Postaveno před hypotetickou volbu buď ohluchnout, nebo oslepnout, více než 95 procent lidí volí ohluchnutí.“ (2015, s. 21)

Oko je tedy pro nás velice důležité. Zajímavé je, že podle očí se dá poznat také temperament. Podle T. Katyš (2013) obecně platí, že introverti (ti, co se ve větší společnosti cítí nesví, jsou tišší, rezervovanější) mají menší oči zpravidla zešikmené dolů. Extroverti (společenšší, lépe přizpůsobiví, samotářští, impulsivní) mají větší oči zpravidla zešikmené nahoru.

Jak je již známo, podle výrazu očí poznáme mnohdy jádro člověka, podle **pohledu**, má-li nás daná osoba ráda, či ne atd.

Joe Navarro, bývalý expert FBI, již ve studijním věku, předtím než se začal problematikou neverbální komunikace zabývat z profesionálního hlediska, si všiml, že ti studenti nebo učitelé, kteří ho měli opravdu ze srdce rádi, když vcházel do třídy, pozvedli nebo povytáhli obočí. Naproti tomu ti, kteří ho příliš rádi neměli, spíše přimhouřili oči:

„Zakrývání očí je neverbální chování, které může nastat, když se cítíme ohroženi nebo když se nám nelíbí, co vidíme. Přimhouření očí (jako ve výše uvedeném příkladě mých spolužáků) a jejich zavření nebo zaclonění je akt, který se vyvinul k ochraně mozku, aby „neviděl“ nežádoucí scény, a k vyjádření našeho opovržení vůči druhým.“ (Navarro, 2010, s. 20)

Obrázek 1: mimika a náznak nelibosti



Zdroj: autor práce

Na tomto obrázku si můžeme všimnout zakrývání očí, které naznačuje nějakou nelibost, neochotu něčemu nebo někomu uvěřit.

K citaci: Jinak řečeno, zvětšením a rozšířením zornice dáváme najevo nějakou libost, zájem, překvapení. Naopak přimhouřením očí nebo zakrýváním zraku nelibost, opovržení, nesouhlas, obavy, nedostatečnou sebedůvěru.

„Suggestivním pohledem byl obdařen ruský zázračný léčitel Grigorij Jefimovič Rasputin, který prý svým pohledem mocně působil na druhé lidi, zvláště prý na ženy. Výrazný pohled mohou mít tedy i fanatici.“ (Katyš, 2013, s. 39)

Podle Navarra (2013) dlouhý pohled znamená, že daný člověk o něčem hluboce přemýšlí a odmítá veškeré vnější podněty či informace. Pokud je dlouhý pohled příliš upřený až agresivní, snaží se nás daná osoba zastrašit, o něčem přesvědčit (například, že zrovna nelže nebo že my nemáme pravdu). (Navarro, 2013)

„Při projevu v menší skupině je třeba pohledy různě střídat, aby v podstatě všichni účastníci hovoru měli intenzivní pocit, že mluvíte právě teď a právě k nim. Ve větším auditoriu se doporučuje hledět přibližně do první třetiny hloubky auditoria, nikdy ne jen do prvních řad. Pátrové řečnickovy pohledy po stropě (nebo naopak po podlaze) prozradí nejistotu, řečnickou nezkušenost, ale mohou být interpretovány i jako znuďenost a nezájem o posluchače. V našem sociokulturním prostředí je v osobních rozhovorech slušností dívat se posluchači do očí. Úhyby očima stranou prozrazují neupřímnost nebo lež, obracení očí v sloup nechť komunikovat, nudu i pohrdání posluchačem.“ (Hájková, 2011, s. 157-158)

„Dle Číňanů je nos „středem života“, ukazatelem schopnosti v mnoha směrech – vitality, rozumu, citlivosti, moci, bohatství a velikosti. Nos nám naznačí intenzitu fyzické aktivity a schopnost či úsilí vydělat peníze. Často slyšíme rčení „má na to nos“ ..., má-li osoba plochý kořen nosu, určitě bude dobromyslná, ustoupí v konfliktních situacích. Někdy je příliš poddajná a nechá sebou „orat“.“ (Katyš, 2013, s. 49)

Joe Navarro (2013) tvrdí, že pokud se dotazovaný kradmo dotýká nosu, jde o jasný signál, že se snaží uklidnit a zároveň tento neklid zamaskovat. Může to znamenat za a) že dané osoby nejsou zcela přesvědčené o tom, co zrovna řekly, za b) téma se dotýká něčeho, co se jim nelíbí, za c) v něčem lžou, za d) daná osoba se nudí (zvyk). (Navarro, 2013, s. 42 - 43)

Obrázek 2: mimika a náznak pochybnosti



Zdroj: autor práce

Na obrázku 2 daná osoba pochybuje o tom, co slyší, nebo je neupřímná v tom, co říká. Je možné, že lže.

Ústa prozrazují citový život a charakter osoby.

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

(T. Bruno a G. Adamczyk, 2005, s. 32)

Podle T. Katyš (2013) platí, že introverti mají podobně jako svoje oči, ústa malá a extroverti velká. Například ústa velká s plnými rty má osoba vášnivá, otevřená. Chybí ji však empatické citění k druhým. Ráda ventiluje své problémy, nebojí se říct svůj názor. Hodí se k filmu nebo divadlu. Úzké rty má zase osoba paličatá, často sobecká, chladná. Neumí vyjadřovat své pocity. Má ráda peníze a umí dobře argumentovat. (Katyš, 2013)

„Vodorovně krátká ústa říkají: „Dávám přednost rozhovoru ve dvou – chci mluvit jen s tebou,“ – má je například herec Michael Keaton, velká ústa prozrazují „svěřím se ti“..., silné rty naznačují vášnivost..., široká ústa dobrou náladu..., úzký horní ret naznačuje vtipálka nejspíš s nedostatkem peněz, úzký spodní ret nespolehlivost, ale i ekonomické myšlení.“ (Katyš, 2013, s. 67-68)

Pokud je daná osoba ve stresu, může se to projevit např. vydechnutím s nafouklými rty, nervózním úsměvem (snažíme se své publikum přesvědčit o tom, že je vše v pořádku). K tomu může sloužit i „falešný úsměv“, který značí, že má daná osoba nějaký problém (s něčím nebo někým), či nedostatek sebedůvěry.

Nesouhlasí-li daná osoba s něčím, něco se jí nelíbí – našpulí nebo pokříví rty. Předstíráním, že žvýkáme, se obvykle snažíme snížit určité napětí. Pozitivní emoce můžeme naopak vyjádřit třením jazyka o horní ret atd. (Navarro, 2013, s. 52 – 55)

Zuby: nepravidelné zuby má náladová osoba, dlouhé zase nerozhodná. Pravidelné zuby má osoba otevřená, emotivní. Mezery mezi zuby má osoba nestálá, bez názoru. Člověk se škvírou mezi řezáky je velkorysý, často k někomu vzhlíží. (Katyš, 2013)

*„Pokud dotazovaný tře jazyk o zuby nebo dásně (s otevřenými či zavřenými ústy), pokouší se snížit napětí. Někdy se tato forma chování logicky objevuje po jídle, obecně jde ovšem o snahu snížit hladinu stresu pomocí opakovaných pohybů a zvlhčování rtů..., pokud se dotazovanému sevře koutek úst nebo pokud mu začne cukat či se pohybovat mírně vzhůru, jedná se o signál napětí a obav. Podle Paula Ekmana jde o tzv. **mikrovýrazy**, které velmi přesně naznačují, co daný jedinec zakouší, zejména pak v případě negativních emocí.“*

(Navarro, 2013, s. 53 – 55)

Tváře: Podle Katyš (2013) jsou pěkně formované tváře o štěstí a silné vůli. Kulaté, vysoko položené tváře naznačují moc, odvahu, silnou vůli. Dolíčky u děvčete zajistí obdiv zejména opačného pohlaví. Široce posazené lící kosti naznačují silnou osobnost, výrazně vystouplé lící kosti naznačují úspěšnost ve sféře podnikatelské.

„K nafouknutí tváře bez následného vydechnutí často dochází v případě pochybností, přemýšlení či úzkosti..., škrábání na tváři představuje další uklidňující formu chování, může ovšem také poukazovat na snahu zbavit se pochyb či nejistoty..., pevné sevření nebo štípání představuje další způsob zmírnění napětí. Jen zřídka k němu dochází, jsme-li spokojeni a uvolnění.“ (Navarro, 2013, s. 60 – 61)

Uši: ucho naznačuje podle Katyš (2013) životní možnosti. Je znakem naslouchání druhým. Ucho můžeme rozdělit na 3 pásma (části):

- 1) horní pásmo: jedná se o intelekt. Je-li horní pásmo větší než ostatní dvě, prozrazuje citlivou osobu (většinou má horní část ucha odklopenou)
- 2) střední pásmo: je považováno za komunikaci, jsou-li tedy uši nejširší ve středu, daná osoba se o sebe umí dobře postarat a je vysoce komunikativní.
- 3) dolní pásmo: dobré živobytí. Říká se, že osoba s většími lalůčky má více peněz. Není to ale vždy podmínkou. (Katyš, 2013)

„Dlouhé uši = „vyslechnu tě“, krátké uši = „rychle mi to řekni“, velké uši = intelektuál, malé = empatická osoba, výrazné uši = delší než širší = nepraktičnost, širší než delší = praktičnost, „elfí“ - zašpičatělé = rafinovanost, odstávající = originální způsob myšlení, pěkně tvarované = srdečnost.“ (Katyš, 2013, s. 82)

Brada: může nám napovědět, jaký jsme typ osobnosti, jaký máme charakter. Výrazná, silná brada naznačuje průraznost, vysunutá a pozvednutá brada naznačuje zase zvýšenou sebedůvěru, je znakem narcismu a arogantních jedinců. Osoba se skoro žádnou bradou naznačuje slabost, dokáže se soustředit jen na jednu věc.

Hranatější brada s dolíčkem má veselá, atraktivní, značně nevyzpytatelná osoba s touhou po dobrodružství. Nesnáší přetvářku. Má-li osoba vyloženě rozpůlenou bradu, bude diplomatická, ale domýšlivá atd. (Katyš, 2013)

Obrázek 3: mimika a nezáměr



Zdroj: autor práce

Podpřená brada a znužený pohled naznačují skepsi, nedostatečný zájem komunikanta.

2.2 Gestika

Gesta spolu s mimikou jsou považovány za nejdůležitější a nejpoužívanější prostředky neverbální komunikace: zdůrazňujeme jimi naše sdělení. Gesta tvoří tzv. **gestikulaci**: posunky a pohyby (nejčastěji rukama), které jsou používány často proto, aby doprovázely řeč. Časté gestikulace si můžeme všimnout například u politiků, řečníků, kněží nebo herců. Řadu gest používáme záměrně a spolu s mluveným slovem dotváří řečníkův projev.

Podle Bruna a Adamczyk (2005) jsou gesta velmi individuální, přesto se člověk může ve vnímání gest zdokonalit a zařadit do vlastního repertoáru nová gesta. Některá gesta vás mohou při rozhovoru podpořit, některá uškodit. Je potřeba dbát na to, aby se kvalita gest přizpůsobila situaci. Je rozdíl, mluvíte-li s kolegou, na schůzi, nebo před davem posluchačů.

Platí takové nepsané pravidlo, že čím je větší prostor nebo počet zúčastněných, tím energičtější a rozmáchejší mohou gesta být. (Adamczyk, 2005)

Neverbální signály v oblasti gestiky můžeme rozdělit do 4 skupin:

Symboly:

Tzv. **komunikační symboly** jsou signály, které mohou být přeloženy do slov nebo významů. Symboly se snažíme napodobit určitou činnost, kterou děláme, nebo chceme udělat. Např. napodobení pití nebo jídla za pomoci klasického gesta a výrazu, znamená žízeň nebo hlad. (Mikuláščík, 2003, s. 30-31)

Lewis 2015 chápe komunikační signály takto:

„Jsou to signály, které mohou být přímo přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti..., vztyčený palec, dvěma prsty natažené V (vítězství), palec a ukazovák tvořící O, vyjadřují OK – potápěči používají tento signál pro sdělení, že je vše v pořádku. Napodobení jídla nebo pití znamená hlad nebo žízeň, přiložení obou rukou k obličejí znamená únavu. Mnohé symboly jsou specifické pro určitou kulturu nebo oblast a nemohou být mimo ni přesně interpretovány. Pro naznačení sebevraždy například na Nové Guineji si sevřou krk jednou rukou, Američané zamíří jedním nebo dvěma prsty na svůj spánek symbolizující pistoli, zatímco Japonci mocně pohybují paží se sevřenou pěstí.“
(Lewis, 2015, s. 26)

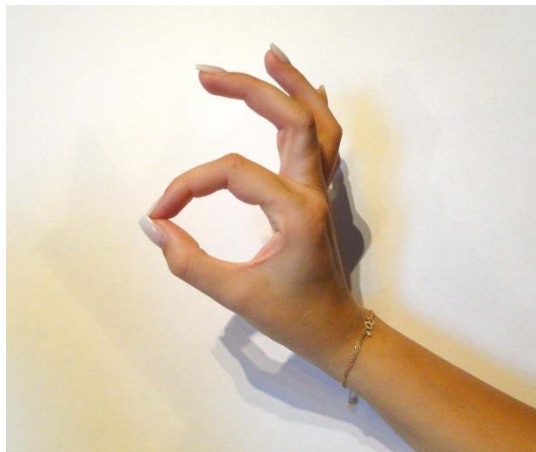
Obrázek 4: gestika a náznak „vše v pořádku“ 1



Zdroj: autor práce

Vztyčený palec znamená, že je vše ok, stejně jako gesto na obrázku 5.

Obrázek 5: gestika a náznak „vše v pořádku“ 2



Zdroj: autor práce

Na základě našich zkušeností a poznání jsou symboly uloženy v našem vědomí. Při vzájemné komunikaci je dokážeme používat a porozumět jim. Pro naši společnost jsou komunikační symboly podobné. Naznačením zmáčknutí spouště fotoaparátu nám porozumí i cizinec, stejně tak jako našpulení rtů, které chápeme jako symbol polibku. Aby nedocházelo k nedorozuměním, je dobré znát příslušnou symboliku například v zemi, kam se chystáme jet na dovolenou. I když jsou komunikační symboly podobné, v různých kulturách mohou mít rozdílný význam. Co se týče problematiky *komunikačního šumu* ve verbální a neverbální komunikaci, více v kapitole 3: Soulad a nedostatky ve verbální a neverbální komunikaci.

„V Itálii naznačení symbolu paroháče namířením malíčku a palce jedné ruky na jiného muže bude pokládáno za tak urážlivé, že postižená strana se bude cítit oprávněna k použití násilí.“
(Lewis, 2015, s. 29)

Nemravná gesta se mohou objevit jako tzv. **mikrogesta**: je to velmi krátké neverbální chování, které člověk dělá, když se pokouší potlačit normální reakci na negativní podnět (Ekman, 2003, s. 15).

Navarro k tomuto tématu:

Mikrogesta rukou mají mnoho podob, Někteří lidé například sklouznou rukama dolů po noze a pak zvednou prostředník v okamžiku, kdy se dlaně dotknou kolen. Takovéto chování bylo

pozorováno u mužů i žen. Opět platí, že mikrogesta se probíhají velmi rychle a snadno mohou být upozaděny jinými činnostmi. Všimněte si těchto projevů, a když je zaznamenáte, nepodceňujte je. Mikrogesta by měla být vnímána v širším kontextu, mohou signalizovat nenávisť, averzi, opovržení či pohrdání. (Navarro, 2010)

Lewis dále rozděluje komunikační symboly do osmi různých typů:

Nejsnadněji rozpoznatelné jsou symboly, které:

1. **OBSAHUJÍ POKYNY:** „Jděte tamhle“, „Pojďte sem“, „Sedněte si tam“.
2. **VYDÁVAJÍ PŘÍKAZY:** „Buďte zticha“, „Zůstaňte v klidu“, „Pojďte za mnou“.
3. **VYJADŘUJÍ FYZICKÝ STAV:** „Je mi horko/zima“, „Je to hlupák/blázen“.
4. **OBSAHUJÍ URÁŽKU:** „Kašlu na tebe“, „Jdi k čertu“.
5. **ZNAMENAJÍ ODPOVĚĎ:** „Ano“, „Ne“, „Slibuji“, „Beru to“.
6. **VYJADŘUJÍ CITY:** „Hněvám se“, „Jsem smutný“.
7. **NABÍZEJÍ POPIS:** „...“, „Štíhlá postava“.
8. **ŽÁDAJÍ LASKAVOST:** „Svezte mě“, „Peníze, prosím“, „Dejte mi najíst“.

(Lewis, 2015, s. 28)

Ilustrátory:

tzv. **ilustrativní gestikulace**, má pomáhat zdůrazňovat, naznačovat, co chce člověk při mluvení vyjádřit.

„Ilustrátory (doprovodná – ilustrativní gestikulace) jsou spojeny s řečí a mohou být považovány pro zdůraznění slov nebo frází, naznačení vztahů, nakreslení obrazu ve vzduchu, udávání tempa událostí a rytmu mluveného slova. Ačkoli jsou většinou vyjadřovány pomocí rukou a paží, může být jako ilustrátor označen každý druh pohybu těla, který hraje roli ve vztahu k verbální komunikaci. Lidé používají ilustrátory v obrovském rozsahu počtů a typů, některé národnosti jsou přitom na jejich používání více závislé než ostatní. Například lidé žijící kolem Středozevního moře pokládají tyto gestikulace za nezbytné pro každou konverzaci.“ (Lewis, 2015, s. 30)

Typickou ukázkou výrazné gestikulace jsou Italové, kteří používají ilustrativní gesta neustále. Pro nás Čechy to v každodenní konverzaci není až tak časté, proto, když začneme rukama příliš „máchat“, působí to značně komicky. Ilustrativní gestikulace si můžeme všimnout například u našich politiků, herců, zpěváků či dabérů, kteří si tak pomáhají se do dané role či příběhu dostatečně vcítit.

Obrázek 6: ilustrační gesto a náznak mluveného slova



Zdroj: autor práce

Na tomto obrázku je typický příklad ilustračního gesta. Můžeme si všimnout zvednutého pravého předloktí s nataženým ukazováčkem v náznaku mluveného slova (osoba chce na něco upozornit, dát danému slovu větší důraz).

„Zvýšená synchronizace mezi dvěma lidmi je znamením rozvíjející se náklonnosti a důvěrnosti. Nejsou-li ilustrátory synchronní, bude konverzace pro jednoho nebo oba účastníky stresující a nepříjemná, i když nebudou schopni vysvětlit, v čem je chybná. Toho můžete podle svého přání záměrně využít, chcete-li druhou osobu vyvést z míry během vzájemné konverzace. Stejně tak dosažením synchronizace můžete navodit příznivou atmosféru a ovládnout tak situaci.“ (Lewis, 2015, s. 32)

Regulátory: pomáhají usměrňovat komunikaci. Regulátory mají důležitou roli „na začátku“ nebo při ukončení komunikace. Typickým příkladem regulátoru je podání ruky (O podání ruky více v podkapitole 2.3 haptika).

„Regulátory mohou být též použity pro urychlení nebo zpomalení řečníka, pro naznačení, že má pokračovat, nebo pro vyjádření žádosti, aby předal slovo druhému. Nejvíce používané regulátory jsou kývání hlavou a pohledy. Rychlé kývání hlavou vyjadřuje sdělení: pospěšte si a ukončete svou řeč, zatímco pomalejší, rozvážné pokyvování hlavou žádá řečníka, aby pokračoval, a naznačuje, že posluchače zajímá a líbí se mu, co je mu sdělováno..., když chce řečník předat slovo druhému, nejen klesne hlasem, zpomalí tempo řeči a případně protáhne poslední slabiku, ale také obvykle pohlédne dolů, sklopí buď oči nebo hlavu, nebo oboje.

V tom okamžiku použití regulátorů ustává.“(Též, 2015, s. 33)

Dalším typickým regulátorem je zdvižení prstu nebo jen ruky, když se chceme dostat ke slovu. Nebo chceme-li někoho umlčet, použijeme gesto pro zavření pusy přiložením ukazováčku svisle na rty a použitím citoslovce „pšššš“ nebo letmým dotykem pro upozornění, aby dál nepokračoval.

Adaptéry: jsou gesta, pohyby, které jsou používány proto, abychom dokázali zvládnout naše pocity a danou situaci. *„Tyto úkony..., slouží k našemu uklidnění poté, co jsme zažili něco nepříjemného nebo vyloženě odporného.“* (Knapp, Hall, 2002, str. 41-42)

Více o adaptérech v kapitole 2.3 Haptika.

2.3 Haptika

„Nejvýraznějším smyslem našeho těla je hmat...jeho pomocí zjišťujeme hloubku, sílu a tvar, pocítujeme, milujeme a nenávidíme, jsme citliví a vnímáme dotyky hmatovými tělisky naší pokožky.“ (J. Lionel Taylor, The Stages of Human life)

Doteky těla, ač se z prvního pohledu „nezdá“, jsou pro nás velice důležité. Internetový server onlinezena.cz tvrdí:

„Mnohdy terapeutové slyší: „...ale mí rodiče mě nikdy neobjali....“ Ano, byť si jako dospělí myslíme, že už je všechno v pořádku, tak nás to stále ještě podvědomě bolí a bohužel to v nás

už zůstává celý život. Dotyk je z jednou největších potřeb lidí. Potřebujeme ho a toužíme po něm stejně jako po vodě a jídle..., ne každý samozřejmě může mít rád dotyk. Jsou lidé, kteří nemají rádi, když se k nim příliš přiblíží někdo druhý. Hlídkají si svůj osobní prostor a vstup do něj považují za ohrožující..., pro všechny z nás je tedy nejdůležitější to, kdo se nás dotýká a s jakým úmyslem. Dotek by pro nás měl být pohlazením nejen na těle, ale i na duši. Má nám přinést radost a příjemný zážitek. Ne navozovat úzkost a obavy. Samozřejmě, že každý z nás má snahu udržet si nedotknutelnou svou intimní zónu.“ [ONLINE, onlinezena.cz, Gabka: Proč je dotek pro nás tak důležitý]

K této citaci by bylo dobré si říci, co je to osobní prostor, jaké jsou osobní zóny (více v podkapitole Proxemika). Hovoříme-li dále o dotycích, měli bychom být opatrní. Především mezi lektorem a studentem by nemělo docházet ke spontánnímu dotýkání například na paži nebo na rameni (spíše vůbec, nehodí se to), i když se oba dobře a dlouho znají. Může docházet k nedorozumění, i když je to míněno třeba jen přátelsky.

„Komunikačního partnera se dotýkáme, abychom ho na něco upozornili (poklepání na rameno) nebo abychom vyjádřili cit (pohlazení, přátelské nebo uznalé poplácání po zádech). Přijatelné je to však jen mezi komunikanty, kteří se navzájem dobře znají. Ve veřejné komunikaci haptické projevy převážně nevyužíváme (mohly by být i dezinterpretovány). Jedinou výjimkou doteku i mezi lidmi osobně neznámými je podání ruky. Stisk rukou má být krátký a pevný, nikoli však drtící. Zcela nevhodné (i urážející) je podat protějšku ruku ochablou, nehybnou – je leklou rybou, jak se říká. Zásadně podáváme ruku dlaní kolmo k zemi. Napřažená ruka hřbetem vzhůru vyjadřuje povýšenost, dlaň vzhůru předem oznamuje podřízenost, ochotu k ústupkům.“ (Hájková, 2011, s. 157)

V předchozí kapitole autor psal o regulátorech (usměrňujících a řídicích signálech), kam patřilo i podání ruky. Pojďme se na toto téma podívat blíže.

„Už podle způsobu stisku ruky lze odhadnout vztah mezi dvěma lidmi. Kdo podává ruku první? Má někdo při pozdravu ruku „navrch“? Pokud ano, pak je to on, kdo ovládá situaci. Délka potřásání rukou naznačuje vřelost vztahu: potřást jednou je zdvořilé a distancované, dvakrát až třikrát je přátelské, přibližně sedmkrát je srdečné a vřelé.“ (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 37)

Obrázek 7: haptika a korektní podání rukou



Zdroj: autor práce

Na obrázku 7 je příklad toho, jak by se měly správně podávat ruce.

Určitě si každý z nás dokáže vzpomenout na někoho, kdo podal ruku takovým nevýrazným beztvarym způsobem (příliš pevně „až drtivě“), a že jsme z toho měli nepříjemný pocit.

„Nepodceňujte schopnost, kterou podání ruky má pro zanechání určitého dojmu. Má velký význam..., vzhledem k tomu, že podáním rukou se obvykle dva lidé poprvé doopravdy vzájemně dotknou, může to být určujícím momentem jejich vztahu. Kromě použití k přivítání a pozdravu je stisk rukou některými lidmi využíván k získání převahy.“ (Navarro, 2010, s. 132)

Podle Lewise 2015 je podání ruky způsobem, kdy je vaše dlaň při stisku ruky směřována dolů dominantním způsobem. Tuto dominanci používají například vysoce postavení manažeři. Když se střetnou dva stejně průbojní lidé, často nastává skutečný boj o získání nadvlády a dokázání si, kdo je víc. Příklad dominantního podání ruky je dobře patrný na obrázku 8:

Obrázek 8: haptika a podání ruky v náznaku dominance



Zdroj: autor práce

„Tyto ruční souboje o získání převahy rozhodně nedoporučuji, neboť naším záměrem při setkání s druhými lidmi by mělo být zanechání pozitivních, a nikoliv negativních dojmů. Pociťujeme-li potřebu získat dominantní postavení, ruce k tomu nejsou tou nejlepší cestou. Existují jiné účinnější taktiky, včetně narušení osobního prostoru a upřeného pohledu do očí, které jsou mnohem decentnější.“ (Navarro, 2010, s. 132)

V předchozí kapitole se autor zmiňoval o **adaptérech**. Spíše než v gestice jsou adaptéry využívány v haptice. K adaptérům se uchylujeme vždy, když se dostáváme do stresujících situací nebo určité nejistoty, nervozity.

„Zklidňující chování není specifické pro lidský druh. Například psi a kočky se olizují navzájem i sami sebe, aby se uklidnili. Lidé používají mnohem pestřejší škálu zklidňujícího chování. Některé projevy jsou dost očividné, zatímco jiné jsou decentnější..., většina lidí si nenápadných adaptačních projevů nevšimne nebo si neuvědomí jejich význam při odhalování myšlenek a pocitů druhých. To je ale bohužel špatně..., adaptační chování dokáže odhalit spoustu poznatků o aktuálním stavu mysli.“ (Navarro, 2010, s. 47 – 48)

Mezi adaptéry může patřit například: drbání se na hlavě (na obrázku 9), tření ušních lalůčků, nebo čela, chytáme se za hlavu v okamžiku, když jsme něco pokazili nebo zapomněli. Dále to mohou být letmé doteky na bradě, v oblastech nosu, očí, tření nohou, utahování si kravaty, tahání si za límec (obrázek 10). Může tam patřit také drbání se ve vlasech, olizování nebo kousání rtů nebo jen pískání si, žvýkání či oddechování.

Obrázek 9: haptika a náznak rozpaků



Zdroj: autor práce

Obrázek 10: haptika a příznaky stresu



Zdroj: autor práce

Na Obrázku 9 si můžeme všimnout poškrábání v týlu, které znamená, že je daná osoba v rozpacích (někdy gesto vyjadřuje obavy, ale ne v tomto případě).

Na vedlejším obrázku 10 si všimněte upravování límečku nebo utahování kravaty, které většinou neznamena, že by se daná osoba chtěla neustále upravovat, aby vypadala hezky. Je to příznak nervozity, stresu. Necítí se dobře.

„Pro naše účely považujeme za adaptační chování jakýkoliv dotyk obličeje, hlavy, krku, ramen, paží, rukou či nohou v reakci na negativní podnět (například těžkou otázku, nepříjemnou situaci nebo stres v důsledku něčeho, co daná osoba slyšela, viděla nebo si pomyslela). Odstranit problémy nám tyto chlácholivé dotyky nepomohou, ale pomohou nám zůstat v klidu při jejich řešení. Jinými slovy, zklidní nás. Muži dávají přednost dotykům tváří. Ženy preferují dotyky krku, oblečení, šperků, paží a vlasů.“ (Navarro, 2010, s. 51)

2.4 Kinezika

Kinezika se zabývá pohyby těla. Sleduje koordinovanost a sladěnost pohybů. Do kineziky patří například gestika, tedy pohyby paží, rukou, které doprovázejí slovní projev. Kinezika rozeznává pohyby pravé (autentické) a nepravé (parakinetické). U nepravých pohybů se vlastně jedná o nonverbální signály k interpretaci pravých pohybů. Tentýž pohyb může v různých situacích vyvolat odlišnou interpretaci a naopak - tentýž obsah může být sdělen různými druhy pohybů (člověk může např. ukázat směr hlavou, rukou, prstem, nohou atp.) (Křivohlavý, 1988)

Tak jako posturologie, která se zabývá jednotlivými postoji těla, tak kinezika zkoumá příbuzný obor a to jsou pohyby těla. Má za úkol sledovat mluvený projev v souladu s pohyby řečníka, všímá si způsobu pohybu a jeho dynamiky. Kinezika se zabývá i pohyby určitých částí těla a někdy je možno se setkat s označením chironomie, která popisuje pohyby rukou. Zkoumá stav těchto pohybů a jejich nepřírozenosti, podle kterých jsme schopni vydedukovat informace o jeho stavu. (KŘIVOHLAVÝ, 1988).

Do kineziky patří i řeč hluchoněmých, která obsahuje nejrůznější malé pohyby, tzv. adaptéry (více v podkapitole 2.2 Gestika a 2.3 Haptika).

Pro kineziku jsou typické pohyby typu ukázání směru hlavou, rukou, prstem nebo napodobování pohybů druhého jedince. Kinezika sleduje pohyby těla v závislosti na čase, počtu pohybů a kombinaci jednotlivých pohybů v určitém ději (například při oblékání, mytí, vystupování před lidmi).

Tak jako v posturologii je možné vyčíst v komunikaci stav osoby, se kterou komunikujeme, její otevřenost či uzavřenost, v jakém rozsahu má tato osoba zájem o komunikaci i citové, vnitřní rozpoložení. Pokud budeme sledovat jednotlivou škálu pohybů, je dobré se zaměřit nejen na to, co pohyb naznačuje, ale i na to v jaké šíři je tento pohyb vykonáván i do jakého prostoru ten jaký pohyb zasahuje. Důležitá je i četnost těchto pohybů, které nám vyjádří stav napětí osoby, se kterou komunikujeme.

Při komunikaci, která nastává buď v každodenní horizontální, či vertikální rovině nebo v obecném hovoru, který probíhá v komunikačním styku, je potřebné se zaměřit na jednotlivé pohyby trávající řádově pár až několik desítek vteřin. Je možné seskupovat jednotlivé sekvence v ucelený obraz - například poklepávání rukou o pracovní desku, popřípadě kmitavý pohyb

rukou u těla až ke sledování a analýze celistvých pohybových sekvencí, u kterých je doba trvání v délce minut. Tyto sekvence se skládají například z podání ruky, koordinace končetin či vstávání nebo usedání. Tyto části se dají seřadit do celých pohybových prezentací, jejichž délka může být až několik hodin. Tyto prezentace jsou velice důležité v objemu svého sdělení, kdy se sleduje celá pohybová aktivita v komunikaci, například od vstupu osoby do kanceláře přes průběh jednání až po ukončení komunikace a odchod osoby. (Thiel, 1993)

V kinezice se nemusíme pouze odvolávat na analýzu jedince, ale je možno poukázat na pohybové interakce dvou či více lidí při komunikaci, kdy je možné posuzovat stav situace dle chování každého z nich či posuzovat situaci jako celek. Při komunikaci dvou a více osob je z pohledu kineziky možné sledovat, že pohyby osob se mění synchronně a že jsou neustále v určité koordinaci. Jedním z jevů kineziky je samozřejmě také napodobování („zrcadlení“), to znamená imitace pohybů jednoho člena skupiny jiným členem skupiny. (KŘIVOHLAVÝ, 1988)

2.5 Posturika (posturologie)

Neboli postoj, držení těla. Za posturiku můžeme považovat i komunikaci fyzickými postoji vyjádřené jednotlivými částmi těla (např. nakročení, naklonění hlavy na stranu, pohledy shora, chůze). Mnoho signálů posturologie, jako jsou například nakročení, či chůze, mohou být považovány i za část kineziky (pohyby těla). Podle Křivohlavého (2009) obdobně jako u proxemiky i zde sehrává svou roli celá řada faktorů, např. temperament, momentální psychické rozpoložení, kulturní vliv, aj. Lze říci, že poloha, kterou osoba zaujímá k okolnímu světu a lidem, vyjadřuje do jisté míry také její postoj k okolnímu dění. (Křivohlavý, 1988, s. 65)

„Chůze a držení těla jsou dva základní, ale obvykle opomíjené aspekty nutné pro vytvoření vašeho působivého image. Sledujte někoho, kdo umí správně stát a pohybovat se, například při tanci, pantomimě, a okamžitě na vás zapůsobí silné signály řeči těla jeho perfektního držení těla a harmonických pohybů. Takových lidí si v davu shrbených a šourajících se mužů a žen povšimnete, jako by na ně někdo posvítíl reflektorem. Ale nemusíte chodit do baletní nebo divadelní školy, abyste si osvojili působivé a zároveň zdravé držení těla.“ (Lewis, 2015, s. 62)

U mladistvých bývá „hrbení se“ častým jevem. Je to obvykle důsledek rychlého růstu, špatného držení těla způsobeného vadami páteře. U dospělých proto dochází k bolestem zad a jiným zdravotním problémům. Dlouhé sezení v jedné pozici u počítače na pracovišti či doma těmto problémům ještě přidává. Přitom někdy stačí opravdu málo. Napomoci může více přestávek a protažení, pravidelné cvičení, i snaha chodit vzpřímeně.

Jak už bylo řečeno, podle držení těla můžeme rozpoznat, v jakém emocionálním rozpoložení se člověk právě nachází. Podle Bruno a Adamczyk (2005) hovoříme o **příliš napjatém** nebo **příliš uvolněném** držení těla a o **otevřeném** či **uzavřeném**.

Napjaté držení těla: Pokud jsme pod silným tlakem a chceme navenek ukázat, že vše zvládneme, naše tělo je napnuté a přehnaně vyrovnané, mění se po nějaké chvíli v křeč.

Obrázek 11: posturika a teritoriální chování



Zdroj: autor práce

Na obrázku 11 si všimněte rukou v bok, které jsou projevem teritoriálního chování (nastal nějaký problém, osoba má napjaté držení těla).

Příliš uvolněné držení těla: Naopak při příliš uvolněném držení těla signalizujeme lhostejnost a pohodlnost, protože jsou naše svaly zcela ochablé. Samozřejmě záleží na dané situaci. Někdy nás okolí nezajímá nebo se bráníme možnému konfliktu, či nemáme vlastní názor a snažíme se to zamaskovat lhostejností. Je také možné, že jsme zrovna v klidu a prostě jen odpočíváme.

Otevřený postoj: Pokud jsme svému okolí otevření, jsme vzpřímení, soustředění a přítom uvolnění. Otevřený postoj naznačuje vnímavost a suverenitu, „zdravé“ sebevědomí. Dáváme tím okolí najevo, že jsme si jistí sami sebou.

Naopak **uzavřený postoj** jsou všechny postoje a uzavřená gesta, které tělo chrání. Dochází k pravidlu tzv. 3U neverbálních projevů: ustrnutí, útek a útok (více v kapitole *5.1 Neverbální komunikace mezi lektorem a studentem*). Typickými znaky pro uzavřený postoj jsou: sklopená hlava, zdola nahoru směřující zkoumavý upřený pohled, sehnutý trup. (Bruno, Adamczyk, 2005)

Na první pohled má člověk z dané osoby pocit, že se bojí. Ale Pozor! Toto gesto (postoj) může být ale také velice nebezpečným gestem. Může znamenat agresivní postoj, čili přípravu k útoku. Zástupci různých bojových sportů (box, kickbox, thai-box, mma – smíšené bojové umění) mají přesně tento postoj jako základní pozici (útočící, bránící se), která se učí již tehdy, když s bojovým sportem začínají a předtím než se začnou učit základní techniku boxování.

Dále máme například **postoje ponížené** (ramena pokrčená nahoru, tělo nakloněno, hlava přikrčená) **nadřazené** (ruce založené na prsou, nebo do pasu, nohy rozložené dál od sebe, koukání se svrchu).

2.6 Proxemika

Dalším druhem neverbální komunikace. Spočívá v tom, jakou mezi sebou zaujímají komunikující subjekty vzdálenost. Zda se distance v průběhu komunikace mění, dochází-li k odstupu, přiblížení a podobně. Do proxemiky patří také jednotlivé zóny odstupu.

„Každý z nás ví, jak je nepříjemné stát těsně namačkaný ve výtahu společně s ostatními, pro nás cizími lidmi. V tomto případě se snažíme distancovat tím, že se vyhýbáme očnímu kontaktu.“ (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 52)

Obrázek 12: proxemika a náznak nelibosti



Zdroj: autor práce

V případě pronikání do teritoria jiné osoby může dojít k rozpačité reakce, při níž se druhá osoba odtahuje, je-li jí to nepříjemné. Ve vztahu lektor – posluchač to není příliš vhodné. (obrázek 12)

Další možnou obranou proti narušení osobního prostoru, nebo chceme-li narušení čelit, může být setrvání na místě a přímý pohled do očí druhé osoby, případně ústup stranou, ne dozadu, což by signalizovalo podřízenost.

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

V západní kultuře rozdělujeme podle Bruno a Adamczyk 2005 jednotlivé **zóny odstupu** podle vzdálenosti komunikujících takto:

- **intimní zóna** - 15 až 46 cm
- **osobní zóna** - od 46 cm až 1,2 m
- **společenská zóna** - od 1,2 m až 3,6 m
- **veřejná zóna** - od 3,6 m do 7,6 m (i více)

Měli bychom brát v potaz to, že tyto zóny jsou u každého člověka zcela individuální. Uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Podle Křivohlavého 1988 tyto zóny záleží na temperamentu, národnosti atd. Je obecně známé, že bližší vzdálenosti zaujímají lidé ve větších městech, zatímco na vesnicích je často tato proxemická vzdálenost považována za nepříjemnou a svým způsobem *agresivní*. Obdobně introverti zaujímají v komunikaci větší vzdálenosti a blízký kontakt je jim často nepříjemný. Muži obecně naopak zaujímají bližší vzdálenosti, a to překvapivě jak k mužům, tak i ženám. (Křivohlavý, 1988, s. 43-44)

Je-li narušena intimní zóna, může to navodit pocit ohrožení a vyvolat agresí. Vnikneme-li do této zóny někomu jinému, než důvěrně známému, může se stát, že toto znamení bude brát jinak než důkaz důvěry. Může ho brát jako hrozbu.

„Pokud se váš partner při rozhovoru opírá nebo dělá krok dozadu, možná se právě snaží získat místo nebo nabrat dech, protože jste se k němu příliš přiblížili.“ (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 53)

Zajímavým příkladem je tzv. **proxemický tanec**. Podle Křivohlavého 1988 lze proxemický tanec pozorovat při setkání dvou či více lidí s rozdílnými velikostmi svých osobních zón. Tento jev (popsaný sociální psychologií) se projevuje neustálým oddalováním a přibližováním se zúčastněných osob. Do jisté míry připomíná pohyb boxerů v ringu, osoba s menším průměrem své zóny se snaží přiblížit k člověku, jehož osobní zóna zabírá více prostoru a on ustupuje či podniká úhybné manévry do stran. Proxemický tanec končí většinou kompromisem - nalezením vzájemně vyhovujícího postavení. (Křivohlavý, 1988, st 50)

3 SOULAD A NEDOSTATKY VE VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI

Neverbální komunikace se neobejde bez té verbální, pokud chceme spolehlivě a správně řídit jakýkoliv kolektiv.

„Aby komunikace byla skutečně kvalitní a přínosná pro všechny zúčastněné strany, musí splňovat určitá pravidla: ..., jestliže s někým komunikujeme, neměli bychom odkládat výsledek rozhovoru na pozdější dobu, ale případné otázky nebo problémy vyřešit ihned..., při komunikaci tváří v tvář je zejména důležitý kontakt z očí do očí...“ (Barták, 2007, s. 193)

Je všeobecně i prakticky známo, že časté odkládání reakcí, odpovědí, mlčení a únikové tendence vedou k poruchám kontaktu a problémům ve vztazích. Vyhýbáme-li se očnímu kontaktu, ztrácíme tím důvěryhodnost. Když se nedíváme svému kontaktu do očí, může mít dojem, že se o téma hovoru nezajímáme. Působí to neslušně.

Při komunikaci každodenně využíváme gesta a různé posunky. Pro zdůraznění mluveného slova se používají ilustrativní gesta, tzv. **ilustrátory** (více v kapitole 2.1 Gestika).

Zvýšená synchronizace mezi dvěma lidmi, nebo-li odraz postoje druhého, tzv. **poziční odezva** či jinak *zrcadlení*, je znamením rozvíjející se náklonnosti a důvěrnosti.

„Má-li druhý založené paže, měli byste se také opřít. Napodobení druhého připadá přirozené lidem, kteří se navzájem důvěrně znají.“ (Lewis, 2015, s. 157)

Pokud se budeme nějakou chvíli dívat na zamilovaný pár, sedící a komunikující spolu na lavičce, můžeme si tohoto znamení rozvíjející se náklonnosti po chvíli všimnout. Má-li jeden z páru nohu přes nohu, druhý ji bude mít také („zrcadlení“).

Obrázek 13: haptika a zrcadlení



Zdroj: autor práce

Obrázek 14: soulad v komunikaci a „zrcadlení“



Zdroj: autor práce

Na obrázku 13 a 14 je dobře patrné zrcadlení, dotyky a vysoká míra pohody. V oblasti neverbální komunikace ve vzdělávání dospělých se týká obrázek 14 (haptika by se zde neměla využívat).

„Dosažením synchronizace můžete navodit příznivou atmosféru a ovládnout tak situaci.“
(Lewis, 2015, s. 32)

Znáte se s někým kratší dobu a chcete na danou osobu zapůsobit, více se jí přiblížit? Synchronizace může pomoci. Příkladem navození příznivější atmosféry je moment, kdy vám protějšek něco vypráví, vy ho posloucháte, reagujete a lehce se nahnete horní částí těla směrem k němu či nakloníte mírně hlavu na stranu. Tato gesta (jako např. stojíte-li a máte překřížené nohy a hlavu mírně na stranu) naznačují, že vám je s danou osobou příjemně. Jste zaujati tím, co vám v daný moment říká.

Hovoříme-li o **verbální komunikaci**, měla by být určitě konkrétní, jasná a srozumitelná. Není-li tomu tak, může dojít ke zkreslení informace, k tzv. **„komunikačnímu šumu“**: *„Komunikační šum jsou okolnosti, které zkreslují a narušují přenos informace. Tyto rušivé vlivy způsobují, že může být vysílaná zpráva nesprávně přijata. Šum může být chápán pouze jako rušivé vlivy komunikačního kanálu, nebo v širším významu jako veškerá zkreslení ať už k nim dochází v kterékoli fázi komunikačního modelu“* (Vymětal, 2008, s. 121)

Jinak: šumem je míněno cokoli, co znemožňuje rozeznat význam slov, to co zhoršuje kvalitu komunikačního kanálu. To znamená, že řečník mluví potichu, příliš rychle, špatně vysvětluje, hovor ruší další zvuky, jiné dialogy.

De Vito uvádí druhy komunikačního šumu. Patří mezi ně: **fyzický šum, fyziologický šum, psychologický šum** a **sémantický šum**:

Fyzický šum

Fyzický šum jsou vlastnosti vnějšího prostředí, mimo mluvčího (komunikátora) a posluchače (komunikanta), rozptylující posluchače od získání informace, kterou se mu mluvčí snaží sdělit, nebo fyzicky omezující přenos signálu. Jinými slovy: Fyzický šum pochází odjinud, než je mluvčí a posluchač. Mezi původce fyzického šumu můžeme zařadit například zvuky v pozadí konverzace, zvuky projíždějících aut, ruch v restauraci, zvuky lesa, špatný televizní signál, silný vítr, oslepující světlo, nesnesitelné horko či nepříjemný chlad.

Fyziologický šum

Fyziologický šum je výsledkem tělesných vlastností, vad a stavu komunikanta a komunikátora, fyziologický šum prezentuje vlastní fyziologické bariéry mluvčího nebo

posluchače. Mohou to být vady sluchu, výslovnosti (např. koktání, špatná artikulace), ztráta paměti, fyzická nepohoda posluchače jakou je únava, pocit hladu apod.

Psychologický šum

Je typ mentálního rušení. Je zapříčiněn očekáváními, se kterými ke komunikaci přistupujeme, jako jsou předsudky, stereotypy, záporný postoj k přijatému sdělení nebo přímo k dané osobě (předpojatost), plané naděje, uzavřenost, nedůvěra, předjímání myšlenek druhého, extrémní uzavřenost, expresivita, odmítání daného sdělení, kterému dotyčný nevěří.

Všechny informace, které poskytujeme nebo přijímáme, přitom procházejí určitým *filtrem*. Ten je založen na kombinaci znalostí, kulturních zákonitostí, postojů, emočních proměnných atp. V různých situacích na základě filtrování volíme různé tzv. **řečové registry**.

Sémantický šum

Rušení na úrovni významové, k němuž dochází následkem srovnání rozdílných jazykových, zkušenostních a dalších vnitřních systémů mluvčího a posluchače. Jinak: k sémantickému šumu dochází, pokud komunikátor mluví jazykem, kterému komunikant nerozumí. Kromě komunikace mezi cizinci nastává tento druh informačního šumu při používání dialektu, žargonu, slangu nebo složitých technických termínů, abstraktních pojmů, které nemusí komunikační partner pochopit. (De Vito, 2001)

Zajímavé je, že jak ve verbální komunikaci, tak i v neverbální komunikaci může docházet také ke komunikačnímu šumu, nepochopení. Třeba sluneční brýle, které nám brání ve čtení výrazu tváře druhého, protože zakrývají oči, ze kterých vychází velké množství neverbálních signálů, může někoho, kdo k nám právě hovoří urazit. Neznalost některých symbolů (viz kapitola 2.2 Gestika, symboly) může znamenat vyslání chybného sdělení.

„Šroubovací pohyb prstu přiloženého ke spánku, naznačující potrhlost, je v mnoha zemích jen o málo více než zcela mírnou urážkou. Avšak v Německu je tentýž symbol pokládán za tak urážlivý, že lidé, kteří ho použijí, mohou být uvězněni pro výtržnictví..., znalost neverbálních symbolů může také zmírnit stresy a odvrátit nedorozumění při cestách do zahraničí.“ (Lewis, 2015, str. 29)

Pro zdůraznění mluveného slova se používají gesta ilustrativní, u kterých také může docházet k určitým chybám v komunikaci, pokud:

..Nejsou-li ilustrátory synchronní, bude konverzace pro jednoho nebo oba účastníky stresující a nepříjemná, i když nebudou schopni vysvětlit, v čem je chybná. (Těž, 2015, str. 32)

Pravdou je, že ne všichni umí správně vnímat neverbální komunikaci.

„Studie ukazuje, že jen 1 ze 100 dospělých lidí má nějaký vyšší stupeň schopností. Dále dobré verbální schopnosti ještě nezaručují mimoverbální výmluvnost. Vskutku často jsou profesionální řečníci mezi těmi neverbálně nejméně schopnými. Můžete si to ověřit prostým vypnutím zvuku u televizoru, když sledujete politiky nebo jiné osobnosti s pověstí dobrých řečníků. Jakmile je odstraněn účinek jejich slov, to, co zbývá, je pravidelně daleko vzdáleno působivosti. Většina lidí nejen neumí vysílat a přijímat mimoverbální signály, ale sotva ví o tom, že takový subtilní spletitý systém komunikace vůbec existuje.“ (Lewis, 2015, s. 15)

4 MODERNÍ SMĚRY VÝZKUMU NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

4.1 Moderní pojetí neverbální komunikace v profesní vzdělanosti

V této kapitole, než se dostaneme k dalším příkladům neverbální komunikace, je třeba si vymezit základní pojmy v dané problematice. Co je to **profesní vzdělávání**?

„Pojem profesní vzdělávání je obsáhlý a zahrnuje veškerou přípravu na povolání, tedy jak přípravu školskou, tak i všechny formy vzdělávání dospělých, obsahově spjaté s výkonem povolání či zaměstnání.“ (Palán, 2002, s. 9)

Jan Barták (2007) zmiňuje pojem **další vzdělávání** (vzdělávání dospělých): *„Komplexní systém institucionálně organizovaných i individuálních vzdělávacích aktivit, které nahrazují, doplňují, nebo jinak obohacují počáteční vzdělání dospělých osob, které záměrně rozvíjejí znalosti a dovednosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné osobní a sociální aktivity, potřebné pro plnohodnotnou práci i mimopracovní život.“*

*Součástí dalšího vzdělávání je další **profesní vzdělávání** (bez ohledu na to, kdo jej poskytuje, zda jde o vzdělávání **formální, neformální** či **informální**..., dále **občanské vzdělávání, periodická školení a rekvalifikační vzdělávání**.“* (Barták, 2007, s. 7)

Zde si zmíníme některé z nich:

Vzdělávání formální:

Vede k příslušnému stupni vzdělání, které může být ukončeno výučním listem, vysvědčením, diplomem. Je hierarchicky strukturované.

Neformální vzdělávání:

Nevede oproti formálnímu vzdělávání ke školskému vzdělávání. Je zaměřené na určité populace a realizuje se ve firmách, vzdělávacích institucích, kulturních zařízeních, nadacích, klubech atd.

Informální vzdělávání:

Jde o vzdělávání, které je získáváno mimo instituce. Jedná se v podstatě o spontánní proces získávání vědomostí, osvojování dovedností a postojů z každodenních zkušeností (pracovního i soc. života, prostředí, kontaktů).

Podnikové vzdělávání

J. Mužík uvádí pojem **podnikové vzdělávání**: „Vzdělávání považujeme za celoživotní proces. Stále více se hovoří o koncepci učící se jedinec – učí se podnik – učí se společnost.“ (Mužík, 1998, s. 76)

Přikročíme-li k příkladům neverbální komunikace, v profesním vzdělávání dospělých v podniku podle J. Mužíka (1998) mezi kritérii požadavků na profil pracovních míst v německých podnicích patří i vysoké požadavky na zdravotní způsobilost, profesní vystupování (**posturika** - držení těla).

Obrázek 15: posturika v procesu profesního vzdělávání



Zdroj: autor práce

Na obrázku 15 je Osoba je nepatrně nervózní, nesvá. Tohoto typu sezení (postoje) si můžeme všimnout např. ve škole (při hovoru s profesorem) nebo při pracovním pohovoru apod.

V jakékoliv formě přípravy na budoucí povolání, tedy jak v přípravě školské, tak i ve všech formách vzdělávání dospělých, by mělo docházet k **souladu verbální i neverbální komunikace**.

„Lektor může úspěšně využívat diskusních metod nejen k povzbuzení zájmu účastníků o diskutovaný problém a k posílení jejich aktivity při rozvíjení problémového myšlení a při řešení konkrétních úkolů, ale také k vytváření či upevňování postojů, názorů a mínění účastníků a ke zpětné vazbě, ověřování stupně pochopení probrané učební látky apod.“
(Barták, 2007, s. 198)

Každý zkušený lektor by měl být i dobrým rétozem, který umí pracovat s hlasem (**paralingvistika**). Měl by se zaměřit na sílu hlasu, jeho intonaci, tempo, frázování a pauzy.

„Musíme udělat vše pro to, abychom se mohli soustředit jen na sebe, posluchače a předmět řeči..., co udělat můžeme a vlastně musíme, je, že se seznámíme s prostředím, ve kterém máme vystoupit..., zkusíme jaká je zde akustika..., každá příležitost vyžaduje odpovídající oblečení. To by mělo být neutrální. Oděv nemá upoutat víc než projev sám. A také nemá být v kontrastu s tím, co říkáte.“(Hájková, 2011, s. 171)

Tato citace byla příkladem pro zásady, přípravy a realizaci veřejného vystoupení. Neměli bychom zapomínat, že součástí neverbální komunikace je i styl oblékání, kterým se řečník prezentuje.

„Naučte se suverénně přijít, pozdravit a oslovit publikum. Suverénní, ale zdvořilý příchod a jistota při zahájení projevu upoutá pozornost posluchačů..., zvolte vhodný postoj při projevu, umírněnou gestikulaci a mimiku..., navažte oční kontakt s posluchači, využijte pohledu pro zpětnou vazbu...“(Hájková, 2011, str. 172)

Jak už bylo řečeno, dalšími důležitými využívanými prvky řeči těla při vystupování jsou **kinezika** (souhrn pohybů počínaje příchodem až po závěr vystoupení) **posturika** (postoj těla), **mimika a oční kontakt**.

4.2 Moderní pojetí neverbální komunikace v pedagogických vědách

Jako budoucí lektori bychom měli mít opravdu všeobecný rozhled. Znáť jazyky, umět počítat, poradit si i s hudební nebo tělesnou výchovou. Ale také umět pomoci svým žákům vytvořit dobrý a silný kolektiv. Začlenit do něj všechny studenty ve třídě (i hendikepované) a postarat se, aby se každý cítil co nejlépe.

Autor mezi moderní směry výzkumu neverbální komunikace vybral záměrně i speciální pedagogiku, aby ukázal, do jaké míry neverbální komunikace hraje významnou roli v životě zdravých, ale i v životě hendikepovaných.

V první řadě by bylo dobré si upřesnit a definovat, co je to **speciální pedagogika** a kdo jsou **hendikepovaní**, znevýhodnění jedinci. Než se zaměříme na problematiku moderního pojetí neverbální komunikace, autor by rád nastínil, jak se pohled na speciální pedagogiku, tedy vzdělávání lidí s nějakým druhem postižení a jejich socializaci, v průběhu historie měnil.

V současné době je v ČR aktuální téma inkluze: Inkluzi se rozumí zařazování všech dětí do běžné školy (do tzv. hlavního vzdělávacího proudu), která je na to příčinně připravena. V inkluzivní škole se neoddělují děti se speciálními vzdělávacími potřebami od dětí bez nich. V jedné třídě se tak spolu vzdělávají děti zdravotně postižené, nadané, dětí cizinců, děti jiného etnika i většinové společnosti. Pedagog se všem dětem věnuje rovnocenně. Na školu, která je inkluzivní, jsou ovšem kladeny vyšší nároky spojené s širokou heterogenitou složení jejich žáků.

V České republice to předpokládá radikální změnu filozofie celého školství a realizaci systémových opatření a dalších změn v legislativě. (ONLINE Pedagogická fakulta MU začne studenty cíleně připravovat na inkluzi. Brno: Masarykova univerzita. Rektorát. Tiskový odbor, 2016-05-27, cit. 2016-05-27.)

Co je to **speciální pedagogika**? Jak bychom jí mohli definovat?

„Speciální pedagogiku můžeme definovat jako vědní obor, který se zabývá zákonitostmi výchovy a vzdělávání, a rozvojem jedinců, kteří jsou znevýhodnění vůči většinové populaci v oblasti fyzické, psychické nebo sociální, a mají speciální výchovně vzdělávací potřeby. Předmětem speciální pedagogiky a objektem jejich cílů jsou jedinci, kteří mají vzhledem ke svému znevýhodnění specifické (speciální) potřeby v oblasti fyzické, psychické či sociální.

K dosažení uspokojování specifických potřeb, jejichž specifičnost je determinována charakterem konkrétního znevýhodnění, je pak nutné stanovovat a aplikovat speciální metody a postupy..., základní cíl speciální pedagogiky bychom mohli vymezit jako dosažení maximální možné míry socializace znevýhodněného jedince s ohledem na charakter, rozsah a závažnost (stupeň) jeho znevýhodnění v některé, či některých z výše uvedených oblastí. S tímto obecným cílem souvisí nutnost vytváření podmínek a předpokladů, nezbytných k jeho dosažení.“ (Fisher, 2014, s. 14)

Podle Vetešky (2014) je **speciální pedagogika** vědním oborem, který se zabývá teorií a praxí výchovy a vzdělávání dětí, mládeže a dospělých se speciálními vzdělávacími potřebami, jedná se o jednotlivce zdravotně znevýhodněné (se sociálním hendikepem). (2014, str. 256)

Kdo je to znevýhodněný jedinec, co je to hendikep?

Zdravotní postižení je určitá odchylka ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje v určité činnosti (pohyb, kvalita života, uplatnění ve společnosti).

Podle druhu postižení lze zdravotně postižené dělit do několika skupin:

- Tělesné postižení
- Mentální postižení
- Osoby s kombinovaným postižením
- Duševní nemoce

Nejčastějšími příčinami zdravotních postižení jsou:

- Dědičnost
- Nehoda
- Úraz
- Nemoc
- Příčiny vzniklé v prenatálním období (způsobené léky, drogami, alkoholem)
- Příčiny způsobené komplikovaným porodem

(Pipeková, 2010)

Když slovo hendikep budeme brát jako nevýhodu, můžeme říci, že každý má svůj hendikep. Každému "něco jde a něco nejde". Každý něco postrádá. Jako příklad hendikepu zdravých

jedinců může být i to, že někdo není sportovně nadaný, nemá výtvarné citění, hudební sluch, vlohy na přírodní vědy, nedaří se mu v humanitních oborech a podobně.

Hovoříme-li o znevýhodněných jedincích, jakým způsobem ke svému problému přišli? Snadno. Autonehodou, jiným zraněním, vlastním zapříčiněním, genetickými předpoklady.

Podle Fishera 2014 se přístup společnosti k hendikepovaným jedincům v historickém vývoji formoval a vyvíjel. Jednotlivé přístupy ve společnosti ovlivňovaly vlivy, jako jsou například míra socioekonomické vyspělosti společnosti a s ní související životní úroveň, prosazující se náboženský koncept, míra vědeckého poznání, atd. (Fisher, 2014)

Postoje a přístupy k lidem s postižením se v průběhu našich tisíciletých dějin měnily stejně rychle, jako se měnily postoje a přístupy společnosti k člověku samému, k lidské bytosti jako takové. Růst a zdokonalování oboru speciální pedagogika započal ruku v ruce s růstem a zdokonalováním lidské civilizace.

Miloš Sovák rozlišil stádia vývoje péče o osoby s postižením podle převažujících tendencí chování většiny zdravé společnosti k této menšině a rozděluje je do sedmi fází:

1. Represe (snaha o potlačení problému)
2. Zotročování
3. Charitativní přístup
4. Renesanční a humanistický přístup
5. Rehabilitace
6. Prevence
7. Integrace

Podle Jesenského (2000) se tyto fáze podrobněji specifikují takto:

1. Represivně lhostejný postoj
2. Výběrově utilizační postoj (využívání poruchy jedinců ke speciálním účelům)
3. Charitativní postoj
4. Humánně filantropický postoj (lidský přístup a snaha o pomoc slabším)
5. Altruisticko-segregační postoj (lidumilný, nezištný přístup a separace)

6. Rehabilitačně emancipační postoj (zrovnoprávnění těchto osob)
7. Preventivně integrační postoj
8. Nevyřazování, inkluзивita (začlenění do společnosti)

K bodu 1: Běžně je tento přístup definován termíny: opuštění, vyloučení či zabití. Jedinci s postižením byli ve starověku považováni za neschopné jedince (viz starověká Sparta), za neschopné jedince bez životní perspektivy, tudíž nemělo smysl podporovat jejich existenci. Křesťanství přineslo lidem s postižením jednoznačně právo na důstojný život, ovšem nebylo vždy důsledně aplikováno (Lechta, 2010).

První organizovaná společenství lidí s postižením vznikala již koncem středověku. V roce 1454 bylo založeno např. Bratrstvo tělesně postižených, slepých aj. (Kudláčová a Lechta, 2010)

Počátek období humánně filantropických postojů souvisí se zvýšeným zájmem o člověka, o lidskou důstojnost. Představitelé renesančního humanismu staví do popředí nutnost pomáhat jiným – potřebným, tedy lidem se speciálními potřebami. V osvícenství péče o jedince s hendikepem již směřuje k uspokojování vyšších lidských potřeb. Zakládají se nové instituce, ústavy a zařízení pro osoby se smyslovým postižením (postižením zraku a sluchu). Ve 20. století majoritní část zdravé dětské populace navštěvovala školy běžného typu a dětská populace se speciálními potřebami pak speciální školy.

Autismus je hendikep a musíme si říci, že ne malý. S tímto typem postižení se člověk buď rodí, nebo jej získává v dětství. Jedná se o hendikep celoživotní, který je podmíněn zejména geneticky a projevuje se odlišným fungováním určitých mozkových center. Jde o komplikovanou vadu, která narušuje vývoj komunikace od nejútlejšího dětství a zanechává jedince neschopného vytvořit si normální mezilidské vztahy. Život je pro autistu zmatek bez řádu, a proto si vytvoří svá vlastní pravidla, jejichž logice rozumí jen on sám. Je to postižení, které mu brání přizpůsobit se prostředí, ve kterém žije. Projevuje se v oblasti komunikace, chování a sociálních vztahů. „*Děti s autismem mají v oblasti komunikace velké problémy. Typická je například manipulace s rukou dospělého za účelem dosažení vlastního přání.*“ (Richman 2006, s. 77)

Lidé s poruchami autistického spektra mají potíže s chápáním neverbálních symbolů a jejich rozlišováním, což ovlivňuje celou jejich osobnost. „*Autismus je chorobná zaměřenost*

k vlastní osobě spojená s poruchou kontaktu s vnějším světem.“ (Vocilka, 1995, s. 6)

Postižení autismem nejsou schopni využívat komunikaci na takové úrovni, jak je to běžné u zdravých jedinců, mají velké problémy porozumět komunikaci mezi lidmi, neumějí číst z očí, gest, postojů nebo výrazů obličeje. Většinou nechápou, že pomocí komunikace mohou ovlivnit své okolí. Autor tento jev pozoroval u svého kamaráda Jakuba, který trpí Aspergerovým syndromem.

U lidí s Aspergerovým syndromem se komunikace zcela nevyvinula. U zdravých jedinců se dříve objevuje neverbální komunikace a následně verbální. Podle Vetešky 2014 je z ontogenetického hlediska neverbální komunikace starší, než komunikace verbální, tedy: vyvíjí se u dítěte dříve než zvuková řeč. (2014, s. 195)

Pro osoby mající Aspergerův syndrom je obtížné správně si vyložit neverbální signály, které jsou pro většinu z nás samozřejmé. Následkem toho je pro ně obtížné dorozumět se a pohybovat se mezi ostatními lidmi.

Aspergerův syndrom je druhem autismu – postižení, ovlivňující způsob, jakým se osoba dorozumívá, a jak reaguje na jiné osoby. Aspergerův syndrom a autismus mají mnoho společných rysů, např:

- potíže v komunikaci
- potíže ve společenských vztazích
- nedostatek představivosti a tvořivé hry
- neuvědomělost následků

Nicméně lidé s Aspergerovým syndromem mají obvykle méně potíží s řečí než osoby s autismem a rádi navazují kontakt. Často mluví plynule, avšak jejich mluva může znít stroze. Lidé s Aspergerovým syndromem také nemívají přidružené mentální opoždění, spojené často s autismem, naopak mají průměrnou až nadprůměrnou inteligenci. Díky tomu mnoho dětí s Aspergerovým syndromem navštěvuje běžnou školu a se správnou podporou a pedagogickým vedením mohou dobře prospívat a později dosáhnout vyššího vzdělání i získat odpovídající zaměstnání. (ONLINE, dobromysl.cz)

U lidí s Aspergerovým syndromem rozlišujeme pět typů sociálního chování: osamělé, pasivní, aktivní, formální a smíšené. V případě autorova kamaráda Jakuba bychom ho mohli zařadit mezi aktivní typy: *„Aktivní děti kontakt rády a často iniciují, neumějí posoudit přiměřenost svého konání, a proto se často chovají nevhodně: dotýkají se cizích lidí, vstupují*

do jejich osobního prostoru, oslovují neznámé lidi a povídají jim o svých specifických zájmech a podobně. Toto chování odolává pokusům o změnu, protože tyto děti mají problém porozumět pravidlům sociálního chování i kontextu situace. Rádi pořád mluví o své zálibě, bez ohledu na zájem posluchače. Mají neobvyklou mimiku, bizarní řeč těla a nepřiměřený oční kontakt („civí“ druhým do očí). U těchto dětí se často vyskytuje i ADHD.“ (Thorová 2006, s. 70)

Pro bližší vysvětlení je ADHD porucha pozornosti doprovázená vnitřním neklidem s hyperaktivitou v oblasti komunikace (nutnost neustále mluvit), v oblasti motoriky (nadbytečné pohyby), oblasti chování (vztahovačnost, problém s porozuměním svých pocitů).

Podle Tonyho Attwooda (2008) lidé s Aspergerovým syndromem rádi dlouze mluví o svých oblíbených tématech, bez ohledu často skáčou druhému člověku do řeči, protože neumí odhadnout, kdy nastane vhodný okamžik, aby vstoupili do rozhovoru. Nevědí, jak začít nebo ukončit rozhovor nebo změnit téma. Mnozí mají problém porozumět symbolům nebo příslovím, sarkasmu, ironii nebo metaforám (2008).

5 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE VE VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

*„Z andragogického hlediska je významná **didaktická komunikace** probíhající mezi vzdělávajícími se dospělými a jejich vzdělavateli (instruktory, pedagogy, tutorů aj.), mezi učícími se subjekty a didaktickými prostředky učení (textová učebnice, informace prezentované počítačem a jinými prostředky ICT).“ (Veteška, 2014, s. 159)*

A co je to didaktická neboli **pedagogická komunikace**? Podle Vetešky a Průchy (2014) je to specifický typ komunikace, ke kterému dochází v jakémkoliv edukačním procesu. Může to být komunikace mezi učitelem a žáky ve třídě, komunikace mezi lektorem a účastníky školení, mezi rodičem a dítětem při neformální výuce doma nebo například komunikace mezi výukovým programem počítače s jejím uživatelem. (Průcha, Veteška, 2014)

Při vzdělávání dospělých pochopitelně dochází ke komunikaci verbální i neverbální. Každý lektor, nejen lektor vzdělávání dospělých, by měl mít dobré komunikační dovednosti. K doplnění těchto dovedností slouží nejrůznější kurzy.

Podle internetového serveru „Centrum vzdělávání všem.cz“ či Institutu pro neuro-lingvistické programování s. r. o. by náplní kurzů mohla být následující: účel a smysl verbální a neverbální komunikace, komunikační techniky, prezentační dovednosti, organizování a provádění přednáškové činnosti v oblasti verbální a neverbální komunikace (duševní hygieny atd), psychologická stránka prezentace a zapojení posluchačů, komunikace mezi lektorem a zadávací organizací, procvičení a nácvik komunikačních technik atd.

„Jistě není bez zajímavosti zkušenost, která praví, že čím výše někdo stojí na společenském žebříčku, tím jsou jeho gesta jaksi menší, skromnější, méně okázalá. Totéž platí i naopak. Podobně má vliv na neverbální komunikaci člověka jeho věk - čím jsme starší, tím více se snažíme o to, aby naše řeč těla byla "zabrzděnější", snažíme se o to, aby naše gesta nebyla tolik "rozmáchlá", snažíme se prostřednictvím těla nedávat tolik o sobě najevo.“ (Thiel, 1997)

5.1 Neverbální komunikace mezi lektorem a studentem

Neverbální signály se objevují všude kolem nás, i ve vzdělávacích procesech. Civilizace tu je nějakých 5000 let, to je jen malý úsek vývoje člověka. Tyto projevy jsou v nás zakódované jako „**atavismus**“. Podle F. A. Hayeka (1978) je to rys nebo znak, biologickou nebo kulturní evolucí už překonaný a vymizelý, který se však výjimečně může znovu objevit. V širším slova smyslu se atavismem označuje nečekaný návrat dávno zapomenutých způsobů chování, které v současné společnosti ztratily svůj původní význam. S jistou nadsázkou lze třeba rybářskou nebo houbařskou vášeň pokládat za atavismus, pozůstatek chování dávných lovců a sběračů. (Hayek, 1978)

K tomuto tématu by se hodil tento příklad: *„Jedním z klasických způsobů, jak limbický mozek zajistil naše přežití jako druhu – a přitom vytvořil celou řadu neverbálních signálů, je řízení našeho chování, ocitneme-li se tváří v tvář nebezpečí, ať už se jedná o pračlověka čelícího dravé šelmě z doby kamenné, nebo o soudobého zaměstnance tváří v tvář nemilosrdnému šéfovi. V průběhu tisíciletí jsme si zachovali výkonné, život zachraňující pudové reakce zděděné po našich zvířecích předcích. Aby se zajistilo naše přežití, zformoval mozek velmi elegantní reakce na nebezpečí či ohrožení do tří podob: **ustrnutí, útek a útok**. Stejně jako zvířata, která jejich limbický mozek takto chránil, lidé s těmito limbickými reakcemi přežili a dále se rozmnožovali, neboť toto chování již bylo napevno zakódováno do našeho nervového systému.“* (Navarro, 2008, s. 38)

Pro přiblížení pojmu limbický mozek: Jedná se o seskupení části koncového mozku, mezimozku a středního mozku. Podílí se na podpoře mnoha funkcí, například emocí, chování, dlouhodobé paměti a čichu.

A tak máme určité projevy, které nemůžeme ovládat vůlí a které pocházejí z dávnověku, kdy se například naši předkové zachraňovali před predátory útekem nebo strnutím. Toto chování můžeme pozorovat například u studentů na přednáškách, když mají špičky bot natočené ke dveřím. Může to znamenat, že by nejraději utekli, a tudíž to může být signál k tomu, aby lektor svoji přednášku nějakým způsobem oživil.

Ideální lektor pozoruje studenty při svých hodinách a patří k těm pedagogům, kteří od svých studentů dostávají zpětnou vazbu. Měl by působit profesionálním dojmem, že je vždy perfektně připravený na každou přednášku. Co je pro studenty motivující, je ten fakt, že lektor

oceňuje jejich aktivitu a připravenost. Jeho výklad je srozumitelný, poutavý, doplněný o různé vtipné historky a zkušenosti z praxe.

Neverbální signály, které vedou ke změně řeči těla jsou tzv. **náznakům úmyslu**. Podle Navarry (2010) je to chování, které odhaluje, co určitý člověk plánuje udělat, a zkušenému pozorovateli poskytuje dostatečný čas k tomu, aby se připravil na očekávanou akci před jejím uskutečněním. (2010, s. 31)

Bývalý expert FBI na neverbální komunikaci a lektor na Univerzitě Saint Leo, Joe Navarro tvrdí, že již od svých studentských let nějakým způsobem řeč těla vnímá: „*Naučil jsem se používat řeč těla k rozpoznání, co se mi moji spolužáci a učitelé snaží sdělit a co si o mně myslí. Jedna z prvních věcí, které jsem si všiml, bylo to, že spolužáci nebo učitelé, kteří mě měli opravdu rádi, pozvedli nebo povytáhli obočí, když mě viděli vcházet do třídy. Naproti tomu ti, kdo mi příliš přátelsky nakloněni nebyli, při mém příchodu oči mírně přimhouřili. Jakmile takové chování jednou rozpoznáte, už je nikdy nezapomenete.*“ (Navarro, Joe 2010, str. 19)

Nejen zkušený pedagog a odborník na řeč těla Joe Navarro si všímá, jakým směrem jsou natočená chodidla.

„*Náš člověk si dělá poznámky, hlásí se o slovo. Zjevně má co říci. Jedna noha předsunutá dopředu také svědčí o sympatii pro přednášejícího. Rovněž udržování očního kontaktu je pro nás důležité. Jakmile ho definitivně zrušíme, končí i náš zájem a náš partner si toho všimne.*“ (Bělohávková, Věra 2001, str. 7)

Je praktické udržovat se svými studenty oční kontakt, mají tak pocit a) že jsou pozorováni a měli by spolupracovat s dotyčným pedagogem b) cítí se být důležitými. Jsou zapojeni do dialogu a je o ně zájem. Zájem je hnací motor k tomu, se svým učitelem spolupracovat, udržet s ním krok a komunikovat s ním.

„*Ruce za hlavou značí ztrátu zájmu, často je vidáme v závěrečných minutách nudných školení nebo před očekávanou přestávkou. Také mohou znamenat únavu, tělo signalizuje, že se chce protáhnout. S tím úzce souvisí houpání na židli, tento člověk se vůbec nesoustředí, možná jen mechanicky poslouchá, ale patrně myslí na něco jiného. Také roztěkaný pohled z okna naznačuje absolutní ztrátu zájmu. Někteří lidé se zaujetím studují svou manikúru, jiní sledují let mouchy či pohyb za oknem. Na tato gesta by si přednášející měl dát pozor a okamžitě zařadit jinou metodu nebo udělat pauzu.*“ (Bělohávková, 2001, s. 8)

Podle Hájkové (2011) může lektor v menším auditoriu nebo v menší skupině posluchačů i sedět, čímž se propojí prostor mezi ním a skupinou a vytvoří se přátelštější atmosféra:

„Na židli ve volném prostoru sedíme uvolněně, ale relativně zpříma – po židli se neválíme. Dámy mohou přehodit nohu přes nohu, pánům se to ovšem někdy nedoporučuje..., své nohy také nikterak nevyplétáme do nohou židle (to nejčastěji signalizuje nejistotu, obavy), ani se na židli nehoupáme. Ne snad proto, že bychom mohli spadnout (i když i to se může přihodit), ale takový posed vyjadřuje povýšenost a aroganci, nezáměr na partnerovi v rozhovoru nebo na posluchačích, nebo dokonce záměr ponížít nebo alespoň znervóznit komunikačního partnera..., zkřížené nohy nebo ruce svědčí o odmítavém nebo obranném postoji. Zkřížení končetin u kotníků vyjadřuje snahu jedince ovládnout své negativní pocity (nervozitu, strach), ale i projev emocí nebo nerozhodnost, jak něco říct, popř. jestli vůbec něco říci.“ (Hájková, 2011, s. 154 – 155)

Obrázek 16: náznak kritického naslouchání



Zdroj: autor práce

Obrázek 17: posturika a podřízený postoj



Zdroj: autor práce

Obrázek 18: neverbální projev nesouhlasu s lektorem



Zdroj: autor práce

Obrázek 16 je typickým příkladem kritického naslouchání lektora při zkoušení, říkáte-li něco špatně. Pedagoška na obrázku má zkřížené paže a též nohy, což svědčí o nesouhlasu, mírném

pohrdání, lehké přezíravosti či znuďenosti. Na obrázku 17 zaujímá stojící osoba nižší status než osoba sedící. Z toho vyplývá, že stojící by mohla být studentka (podřízený postoj) a sedící bude lektor (je otevřený a sebejistý). Odklánění osoby sedící napravo může znamenat nesouhlas. Přesněji řečeno : osoba nesouhlasí s tím, co je jí sdělováno. (obrázek 18)

PRAKTICKÁ ČÁST

6 VÝZKUM

Autor v rámci své výzkumné práce na šetření tématu ověřoval problematiku neverbální komunikace v procesu vzdělávání dospělých u lektorů z vysokých škol, dálkového studia, kombinovaného nebo večerního studia v Praze a Středních Čechách.

6.1 Cíl šetření, hlavní výzkumné otázky a parametry výběru respondentů

Cílem šetření bylo analyzovat a porovnat přístupy k problematice neverbální komunikace a to:

- zda je neverbální komunikace při výkladu andragoga dostačující,
- zda může fungovat i bez verbální komunikace,
- využívají-li neverbální komunikaci lektori záměrně, nebo spontánně (případně jakou formou)
- zda měli možnost projít si nějakým kurzem neverbální komunikace,
- jsou-li nebo nejsou schopni ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla,
- případně jakým způsobem.

Autor šetření se přitom snažil získat odpověď na hlavní **výzkumnou otázku**:

Jaký má význam neverbální komunikace pro lektory v procesu vzdělávání dospělých a jaký druh neverbální komunikace využívají pro zefektivnění svého výkladu nejvíce.

Výběr vzorku je pro proces výzkumu nepostradatelný, protože špatně zvolený vzorek respondentů může zkoumaný problém zkomplikovat nebo zcela znehodnotit. Pokud hledáme odpovědi na konkrétní otázky, týkající se určitých oblastí, vždy bychom měli zkoumat skupiny osob, které s nimi souvisí.

Pro výběr vzorku si autor určil systematický náhodný výběr. Cílenými otázkami se autor zaměřil na lektory z vysokých škol, dálkového studia, kombinovaného nebo večerního studia

v Praze a Středních Čechách. Respondentů bylo 55. Pro šetření byl využit kvantitativní výzkum a metoda standardizovaného dotazníku. Anonymní Dotazník byl lektorům předán v tištěné podobě či (online) elektronicky formou e-mailu během podzimu 2015. Obsahuje 19 otázek, které jsou podrobně zkoumány níže.

6.2 Hypotézy

Byly stanoveny tyto hypotézy:

Hypotéza č.1: Většina lektorů považuje neverbální komunikaci za stejně významnou jako verbální komunikaci.

Hypotéza č.2: Většina lektorů považuje oční kontakt za nejvýraznější stránku neverbální komunikace.

Hypotéza č.3: Většina andragogů si je přesně vědoma, jakým způsobem je schopná ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla.

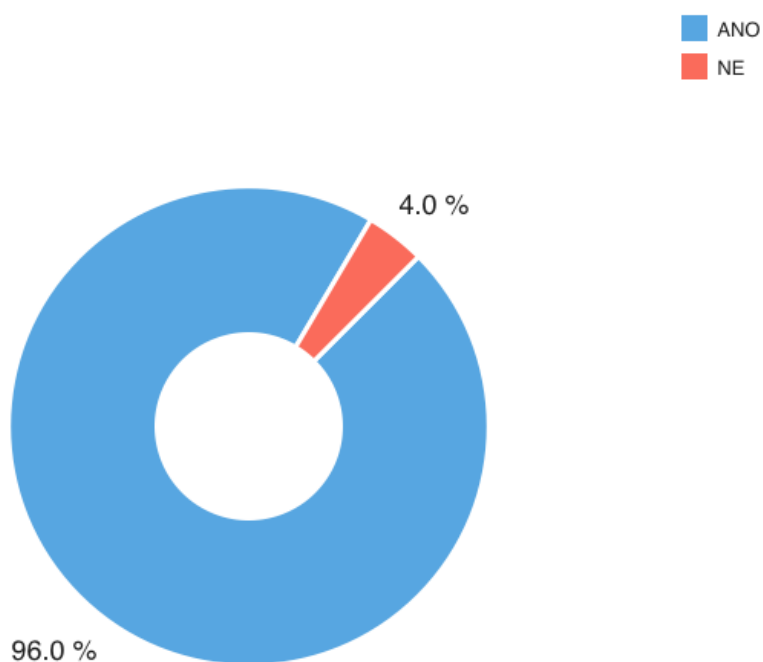
Hypotéza č. 4: Většina andragogů posiluje efektivitu výkladu (aby byl správně pochopen) na základě zpětné vazby.

6.3 Vyhodnocení výsledků průzkumu

1. otázka: **Používáte při výuce neverbální komunikaci?**

Graf 1:

Používáte při výuce neverbální komunikaci?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

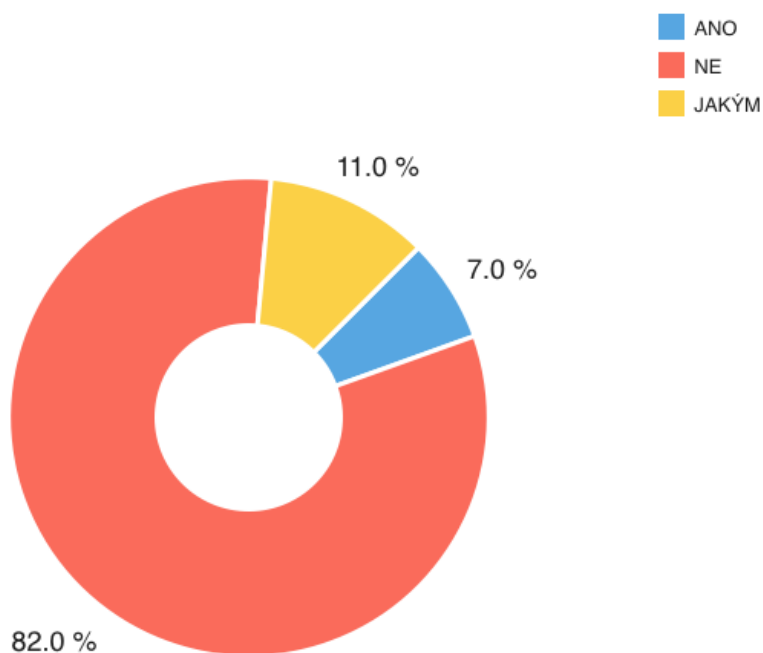
Možnosti odpovědí	Počet respondentů	Podíl v %
ano	53	96,4%
ne	2	3,6%

Tato otázka byla skoro úplně jednoznačná. Celkem 96,4% respondentů odpovědělo kladně. Dalších 3,6% odpovědělo ne.

2.otázka: **Máte nebo měli jste možnost projít nějakým kurzem neverbální komunikace?**

Graf 2:

Máte, nebo měli jste možnost projít nějakým kurzem neverbální komunikace?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
ano	4	7,3%
ne	45	81,8%
Jakým:	6	10,9%

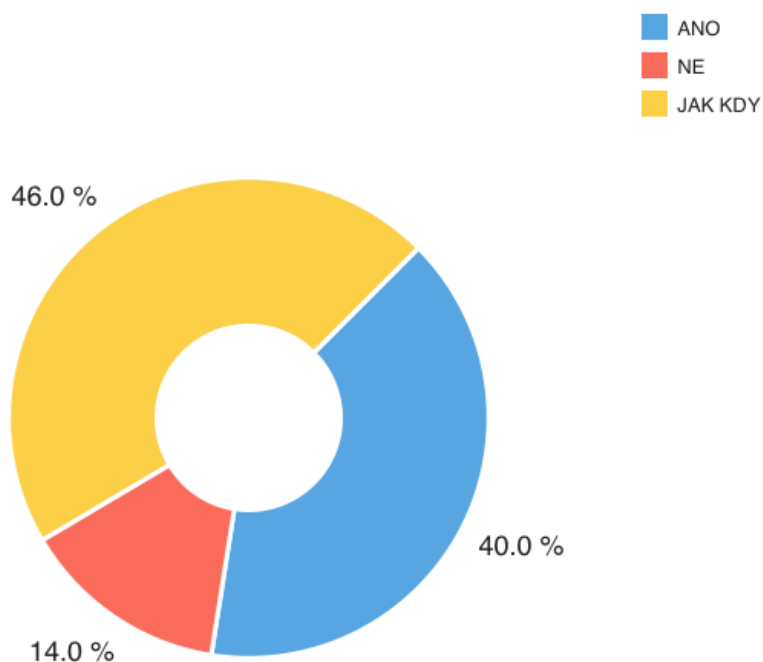
Celkem 82% respondentů na otázku, jestli měli možnost projít nějakým kurzem neverbální komunikace odpovědělo, že neprošli. 4 respondenti (7,3%), že ano, ale nespecifikovali jakým kurzem prošli a 6 respondentů (10,9%) odpověděli také ano a doplnili za c.) jakým:

1. respondent: „*Tak částečně jsme se tím zabývali na jednom předmětu v Německu na ERASMU, ale ne příliš moc.*“
2. respondent: „*20 let přednáším komunikaci zdrav. sestrám a lékařům, sociálním pracovníkům, pečovatelkám.*“
3. respondent: „*NEUROLINGVISTICKÝ INSTITUT*“
4. respondent: „*Dramatická výchova na VŠ*“
5. respondent: „*V rámci výuky na SŠ, VŠ*“
6. respondent: „*Na VŠ*“

3. otázka: Využíváte neverbální komunikaci záměrně?

Graf 3:

Využíváte neverbální komunikaci záměrně?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

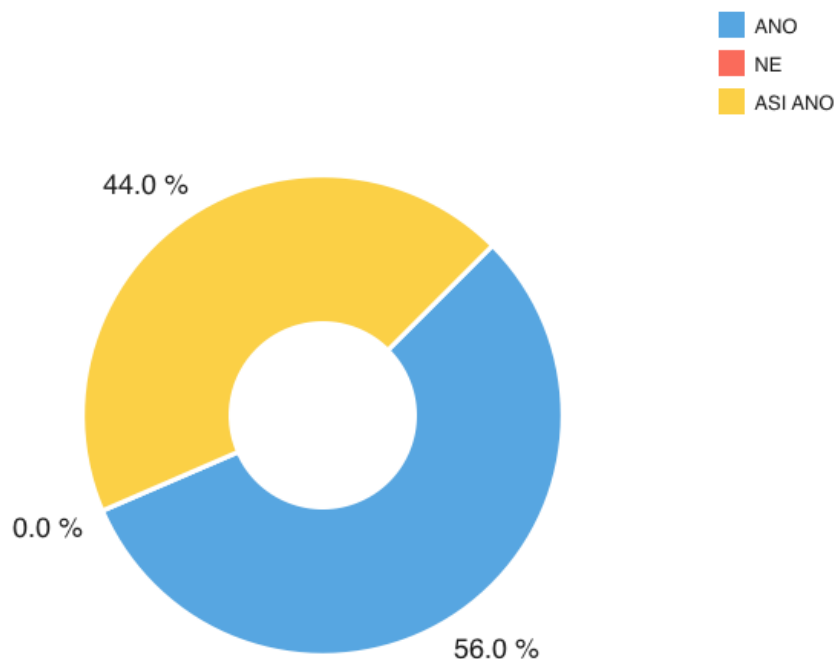
odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
ano	22	40%
ne	8	14,5%
jak kdy	25	45,5%

Méně než polovina respondentů na otázku, jestli využívá neverbální komunikaci záměrně, odpověděla: jak kdy a 40%, že ano. Dá se z toho usuzovat, že v podstatě většina respondentů neverbální komunikaci využívá záměrně.

4.otázka: **Využíváte neverbální komunikaci spontánně (intuitivně)?**

Graf 4

Využíváte neverbální komunikaci spontánně (intuitivně) ?



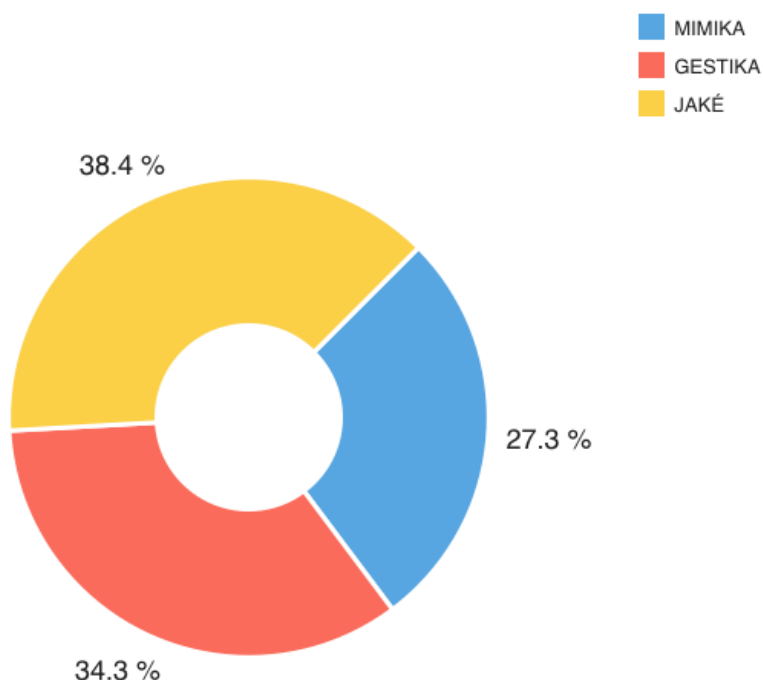
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
ano	31	56,4%
ne	0	0%
asi ano	24	43,6%

Téměř všichni respondenti odpověděli kladně na otázku, jestli využívá neverbální komunikaci intuitivně. 24 respondentů (43,6%) odpověděla, že asi ano. Záporná odpověď nebyla žádná. Můžeme se domnívat, že většina pedagogů využívá neverbální komunikaci opravdu spontánně.

5. otázka: **Jaké druhy neverbální komunikace používáte záměrně?**

Graf 5:
Jaké druhy neverbální komunikace používáte záměrně?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
Mimiku	15	27,3%
Gestiku	19	34,5%
Jaké jiné:	21	38,2%

Na otázku, jaké druhy neverbální komunikace pedagogové využívají, odpověděli různě. 15 respondentů odpovědělo, že mimiku. 19 odpovědělo, že gestiku. 21 (38,2%) jich odpovědělo

za **c.) jaké jiné:**

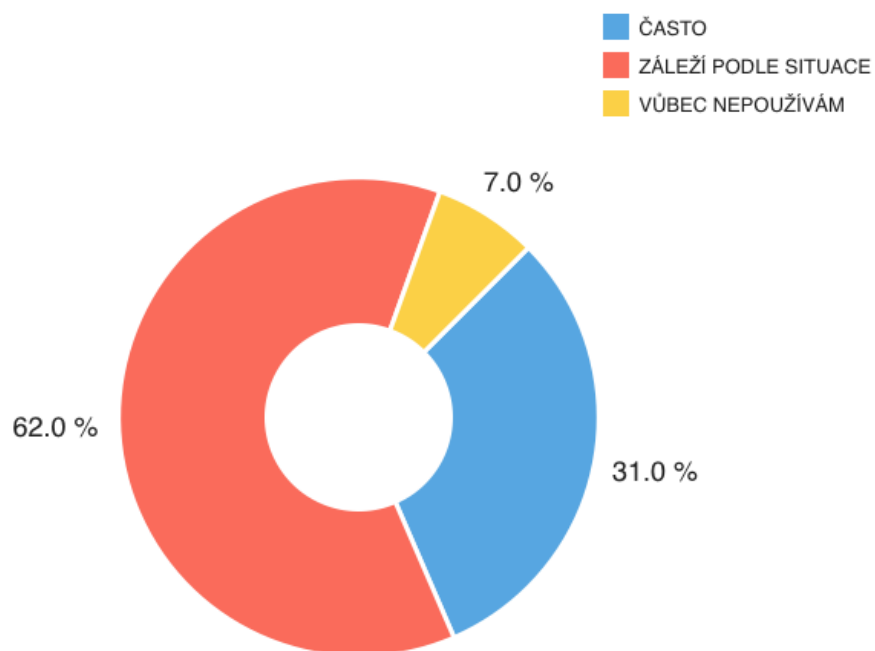
1. respondent: „*Používám jak mimiku, tak gestiku, ale často i haptiku, viziku a částečně i posturiku a proxemiku.*“

2. respondent: „*Používám jak mimiku, tak gestiku, ale i viziku a částečně i posturiku a proxemiku.*“

3. respondent: „*Vzdálenost od objektu, pozici vůči objektu např. sestoupení na úroveň očí žáka.*“
4. respondent: „*Mimiku, gestiku, haptiku, proxemiku, postoj těla.*“
5. respondent: „*Mimiku, gestiku, oční kontakt.*“
6. respondent: „*Mimika, gestika a proxemika.*“
7. respondent: „*Mimiku i gestiku i haptiku.*“
8. respondent: „*Gestiku, mimiku a pohledy.*“
9. respondent: „*Mimiku, gestiku, haptiku.*“
10. respondent: „*Mimiku, postoje, gestiku.*“
11. respondent: „*Oboje, dle potřeby.*“
12. respondent: „*Všechny dohromady.*“
13. respondent: „*Výrazy a pohledy.*“
14. respondent: „*Mimiku i gestiku.*“
15. respondent: „*A, B, proxemiku.*“
16. respondent: „*Mávání rukama.*“
17. respondent: „*Všechny možné.*“
18. respondent: „*Pohledy.*“
19. respondent: „*Obojí.*“
20. respondent: „*Oboje.*“
21. respondent: „*Dotyk.*“

6. otázka: **Jak často vědomě využíváte mimiku?**

Graf 6:
Jak často vědomě využíváte mimiku?



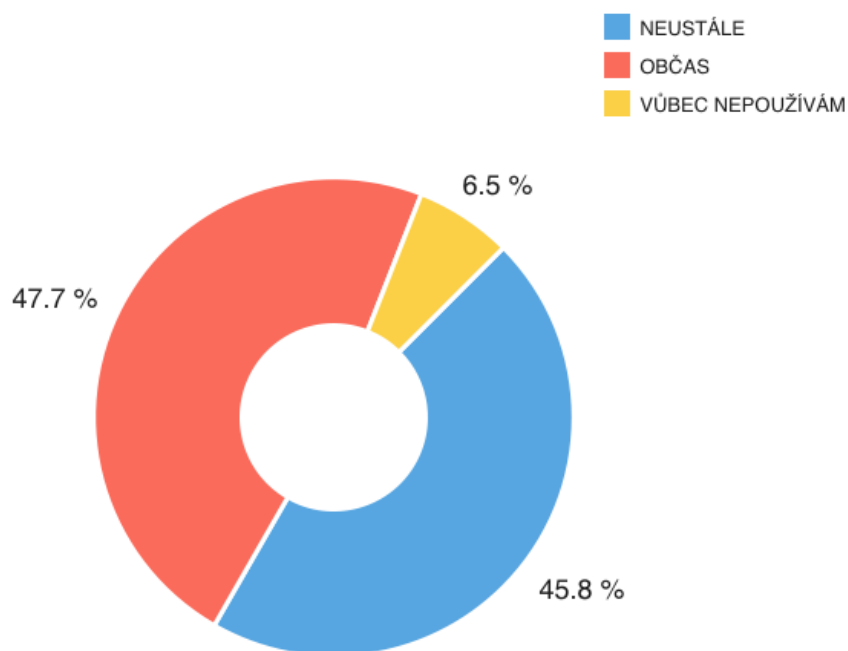
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
Často	17	30,9%
záleží na situaci	34	61,8%
vůbec nepoužívám	4	7,3%

Většina respondentů uvedla, že mimiku využívá často.

7. otázka: **Jak často vědomě využíváte gestiku?**

Graf 7:
Jak často využíváte gestiku?



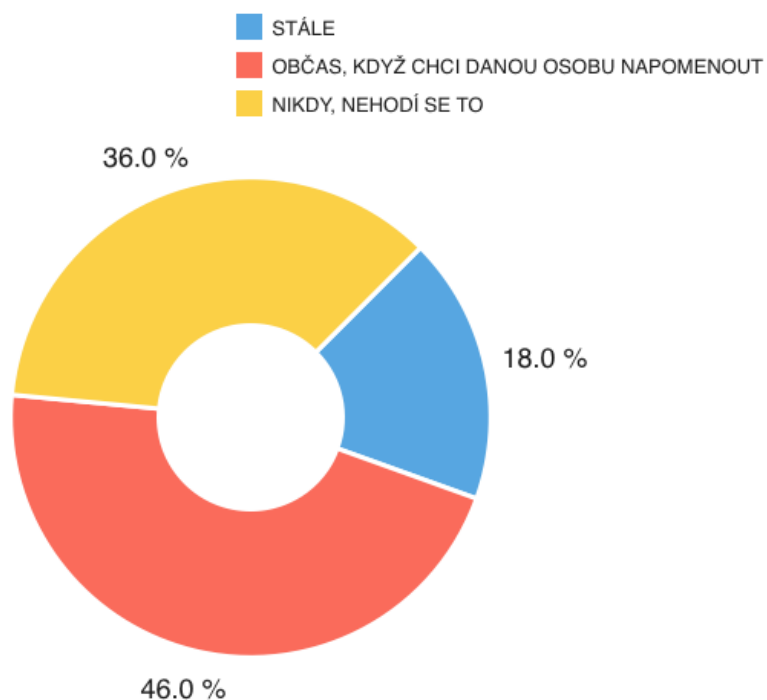
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v %
Neustále	25	45,8%
Občas	26	47,7%
vůbec nevyužívám	4	6,5%

26 respondentů odpovědělo, že gestiku využívá jen občas, 25, že neustále. Zajímavé je, že za c) vůbec nevyužívám, odpověděli 4 z 55 respondentů, ze šetření je jasné, že gestiku považuje většina dotázaných za velice důležitou součást komunikace.

8. otázka: Jak často vědomě využíváte haptiku?

Graf 8
Jak často využíváte haptiku?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

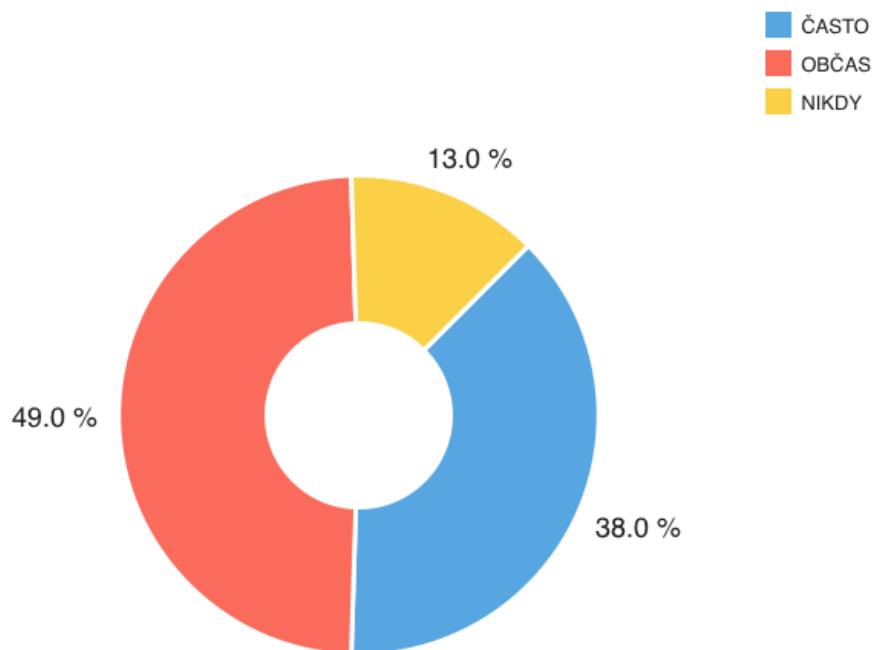
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Stále	10	18%
občas, když chci danou osobu napomenout	25	45%
nikdy, nehodí se to	20	36%

Na otázku, jak často využívají pedagogové haptiku, odpovědělo 46% respondentů, že jen občas, když chtějí danou osobu napomenout. 36% odpovědělo, že se to nehodí a zbylých 18 procent odpovědělo, že stále.

9. otázka: **Jak často využíváte proxemiku (vzdálenost v prostoru při setkání minimálně 2 a více lidí)?**

Graf 9:

Jak často využíváte proxemiku (vzdálenost v prostoru při setkání min. 2 a více lidí) ?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

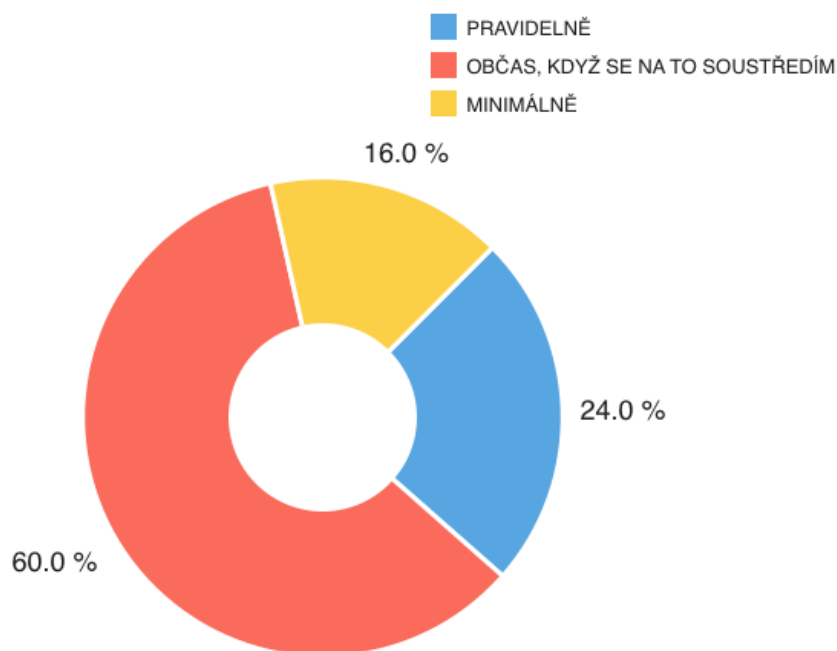
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech %
Často	21	38%
Občas	27	49%
Nikdy	7	13%

Necelá polovina respondentů odpověděla, že využívá vzdálenost v prostoru při setkání minimálně 2 a více osob aktivně. 21 (38,2%), že často, jen 7 z 55 ji nevyužívá vůbec.

10. otázka: **Jak často využíváte posturiku (postoj, držení těla)?**

Graf 10:

Jak často využíváte posturiku (postoj, držení těla)?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

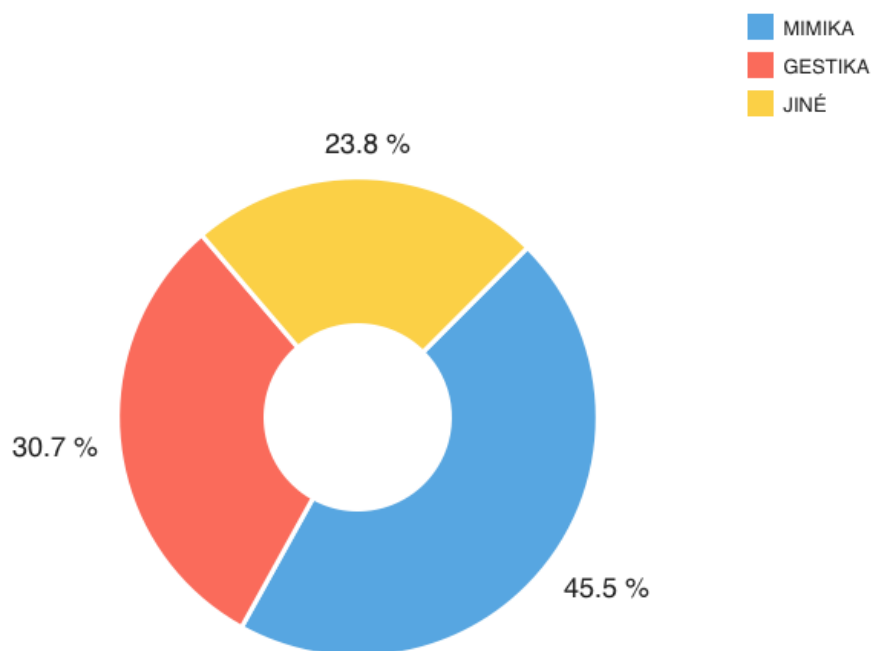
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Pravidelně	13	23,6%
Občas, když se na to soustředím	33	60%
Minimálně	9	16,4%

Více než polovina respondentů na otázku, jak často využívají posturiku (postoj, držení těla) uvedla, že ji využívají občas, když se na to zrovna soustředí. 23,6 procenta dotázaných uvedlo, že ji využívají pravidelně a jen 9 z 55 uvedlo, že ji moc nevyužívá a když, tak minimálně.

11. otázka: **Jaké druhy neverbální komunikace používáte spontánně?**

Graf 11:

Jaké druhy neverbální komunikace používáte spontánně?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Mimiku	25	45,5%
Gestiku	17	30,9%
Jiné	13	23,6%

25 respondentů (45,5%) odpovědělo, že mimiku používá nejčastěji spontánně. Následně 17 odpovědělo, že gestiku využívá spontánně nejvíc a 13 respondentů zvolilo jiné varianty. Zde jsou jejich odpovědi:

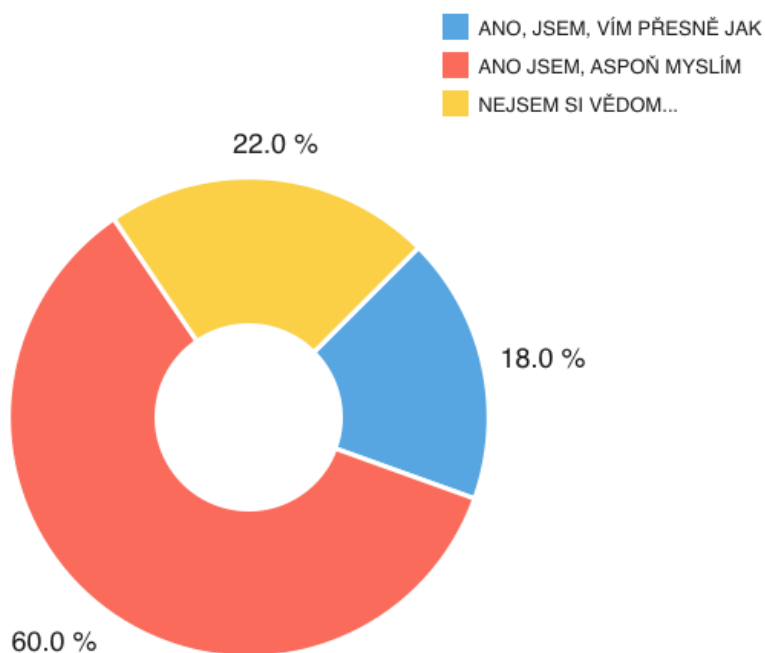
1. respondent: „*Používám spontánně jak mimiku, tak gestiku.*“
2. respondent: „*Mimiku, gestiku, oční kontakt.*“
3. respondent: „*Všechny dohromady.*“
4. respondent: „*Prakticky všechny.*“

5. respondent: „*Asi všechny druhy.*“
6. respondent: „*Gestiku i mimiku.*“
7. respondent: „*Gestiku, postoje.*“
8. respondent: „*Dotyk a gestiku.*“
9. respondent: „*Mimiku ,gestiku.*“
10. respondent: „*Všechny.*“
11. respondent: „*Haptika.*“
12. respondent: „*Obojí.*“
13. respondent: „*Gestiku, mimiku a posturiku.*“

12.otázka: **Jste schopen/na ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla?**

Graf 12:

Jste schopen/na ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

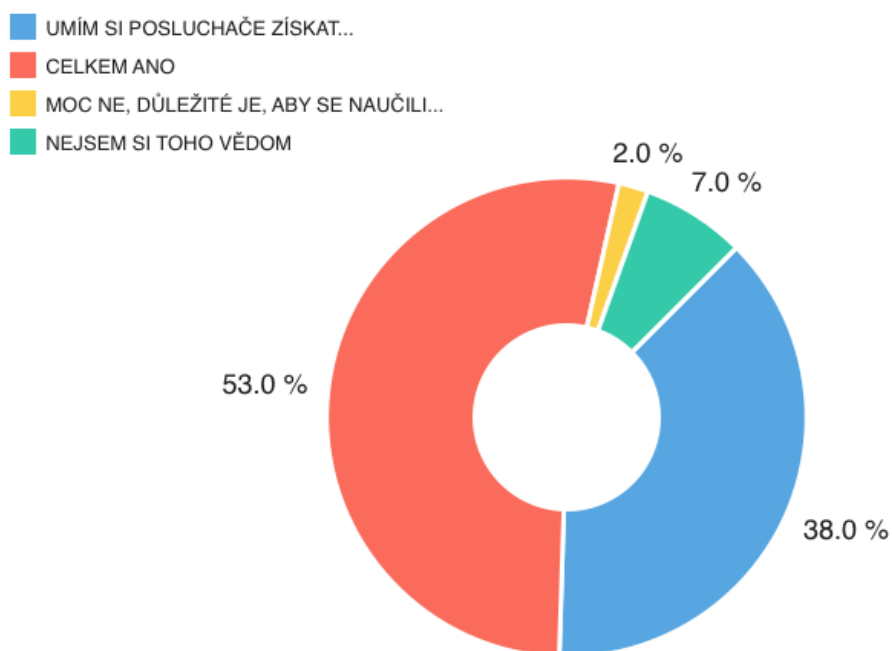
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Ano, jsem, vím přesně jak	10	18,2%
Ano jsem, aspoň myslím	33	60%
Nejsem si vědom, že bych posluchače neverbálními prostředky nějak výrazně ovlivňoval	12	21,8%

Nejvíce respondentů si myslí, že je schopno ovlivnit své studenty pomocí řeči těla. Přesně řečeno 33 z 55 resp. Dále 12 z 55 respondentů (21,8%) si není vědomo, že by posluchače neverbálními prostředky nějak zvlášť výrazně ovlivňovalo a jen 10 respondentů (18,2%) ví přesně, jakým způsobem je možné ovlivnit posluchače pomocí řeči těla.

13.otázka: **Do jaké míry si myslíte, že dokážete posluchače zaujmout?**

Graf 13:

Do jaké míry si myslíte, že dokážete posluchače zaujmout?



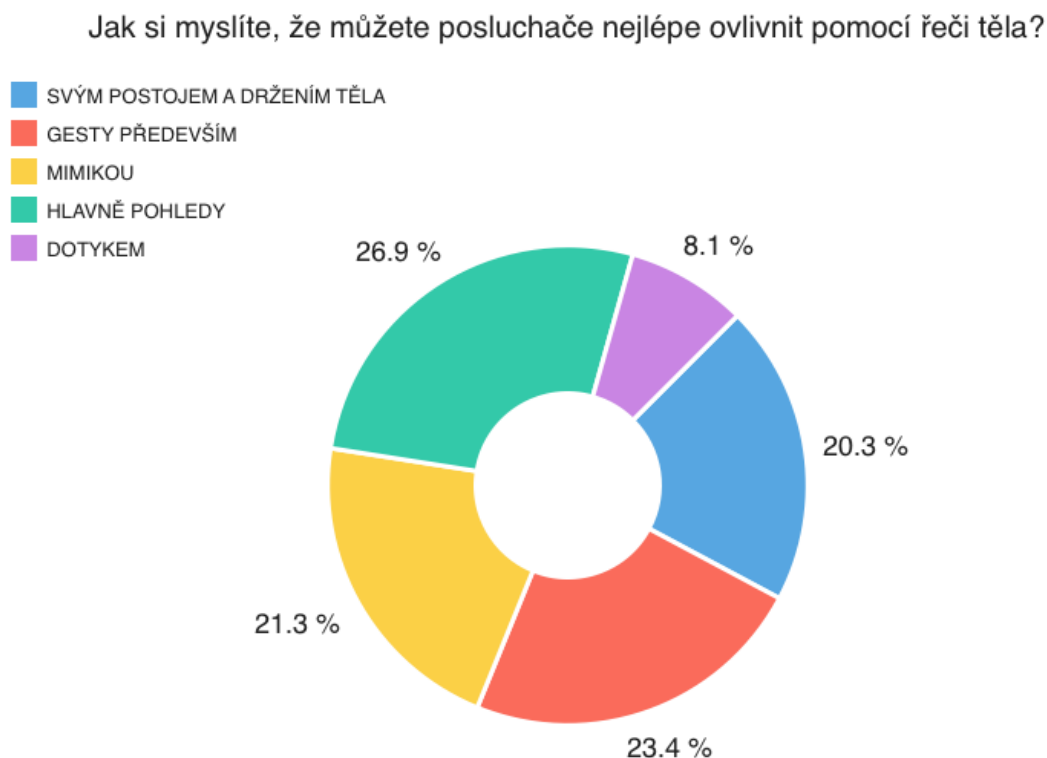
Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Umím si posluchače získat, dostávám zpětnou vazbu	21	38,2%
Celkem ano	29	52,7%
Moc ne, důležité je, aby se naučili požadovanou látku	1	1,8%
Nejsem si toho vědom	4	7,3%

Na otázku číslo 13 respondenti odpověděli různě, avšak nejvíce z nich odpovědělo, že posluchače dokážou zaujmout. 38, 2% si dokonce umí posluchače získat a dostávají zpětnou vazbu. 7% si toho není vědomo a jen jeden respondent odpověděl, že je pro něj důležitější, aby se posluchači naučili požadovanou látku.

14.otázka: **Jak si myslíte, že můžete posluchače nejlépe ovlivnit pomocí řeči těla?**

Graf 14:



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

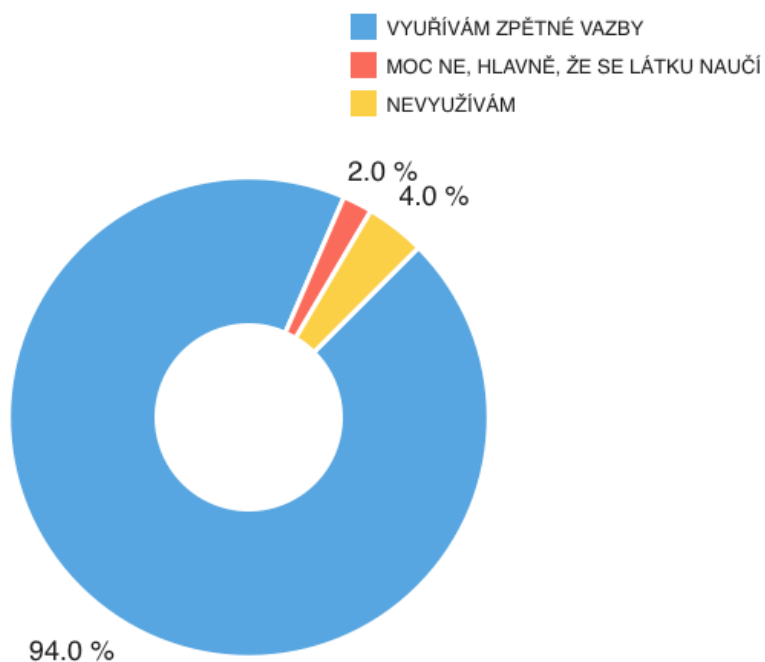
Odpovědi	Počet odpovědí
svým postojem a držením těla	22
gesty především	25
Mímkou	23
hlavně pohledy	29
Dotykem	9

V této otázce bylo možno vybrat více než 1 správnou odpověď. V podstatě každý zvolil více než 1 správnou odpověď, k dané otázce odpovědělo 55 respondentů a zaslalo 108 odpovědí. Za d) hlavně pohledy, zvolilo nejvíce respondentů: 29 z 55 (52,7%). Procenta v grafu znázorňují počet odpovědí.

15.otázka: **Jak posilujete efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen?**

Graf 15

Jak posilujete efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

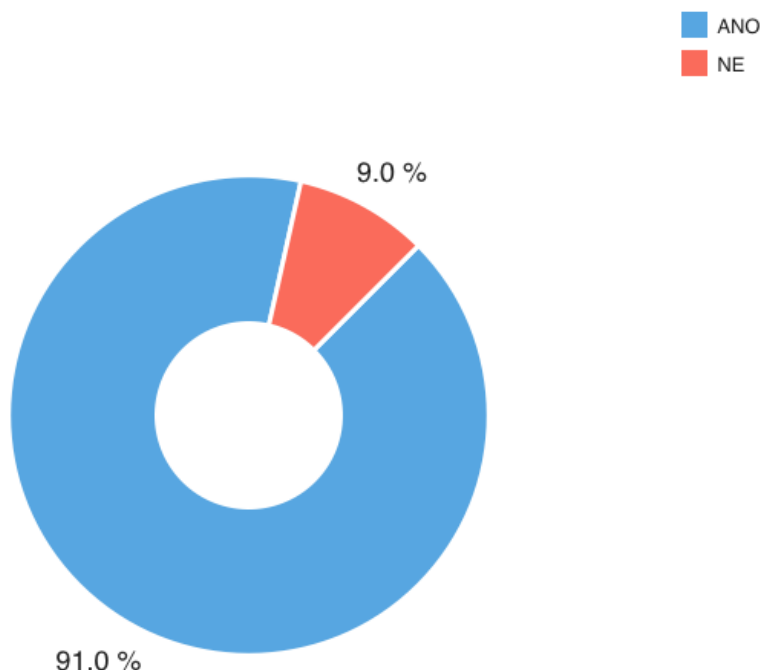
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Využívám zpětné vazby	52	94,5%
Moc ne, hlavně, že se látku naučí	1	1,8%
Nevyužívám	2	3,6%

Na otázku č. 15: 94 procent dotazovaných posiluje efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen tím, že využívá zpětné vazby.

16. otázka: **Považujete znalost neverbální komunikace za samozřejmou součást komunikace s žáky/studenty?**

Graf 16:

Považujete znalost NK za samozřejmou součást komunikace s žáky/studenty?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

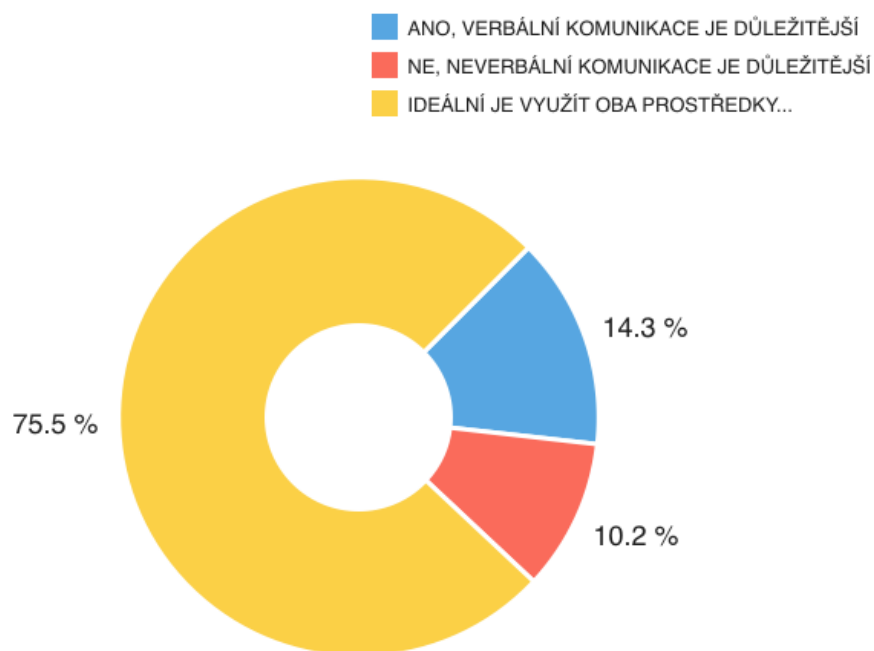
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Ano, považuji	50	90,9%
Ne, nepovažuji	5	9,1%

Většina respondentů uvedla, že považují znalost neverbální komunikace za samozřejmou součást komunikace se žáky/studenty. 5 z 55 (9%) respondentů označilo za b) ne, nepovažuji. To znamená, že dávají přednost komunikaci verbální a znalost řeči těla v komunikaci s žáky jim nepřijde důležitá.

17. otázka: **Myslíte si, že je verbální komunikace důležitější než neverbální komunikace?**

Graf 17:

Myslíte si, že je verbální komunikace důležitější, než komunikace neverbální?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

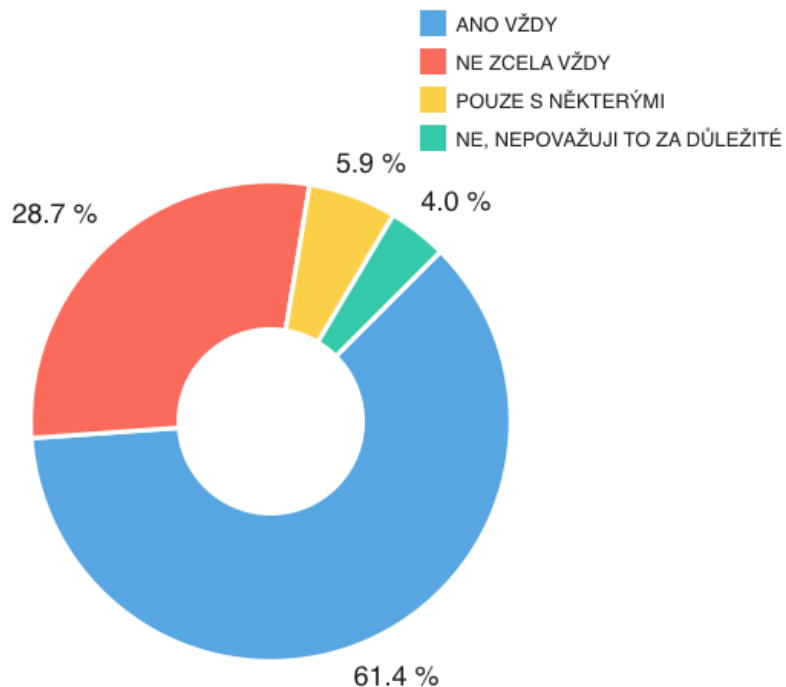
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
ano, verbální komunikace je důležitější	8	14,5%
ne, neverbální komunikace je důležitější	6	10,9%
ideální je využít oba prostředky komunikace	41	74,5%

41 z 55 respondentů, tzv. v 75% na otázku, jestli si myslí, že je verbální komunikace důležitější než neverbální odpovědělo, že je ideální využít kombinaci obou prostředků komunikace.

18. otázka: **Snažíte se při vyučování nebo přednášce se svými žáky/posluchači udržovat oční kontakt?**

Graf 18:

Snažíte se při vyučování nebo přednášce se svými žáky udržovat oční kontakt?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

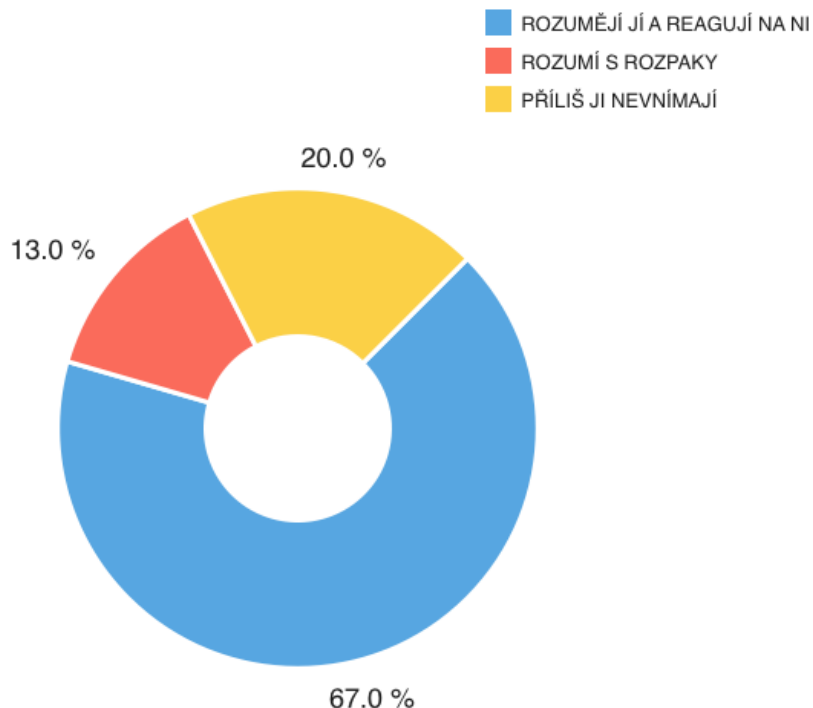
Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
Ano, vždy	34	61,8%
Ne zcela vždy	16	29,1%
Pouze s některými	3	5,5%
Ne, nepovažuji to za důležité	2	3,6%

Většina respondentů odpověděla, že se snaží při vyučování nebo přednášce se svými žáky/studenty udržovat oční kontakt. 16 z 55 označilo odpověď ne zcela vždy.

19.otázka: **Jakým způsobem si myslíte, že vnímají vaši neverbální komunikaci žáci/studenti?**

Graf 19:

Jakým způsobem si myslíte, že vnímají vaši neverbální komunikaci žáci/studenti?



Zdroj: autor práce (vlastní šetření)

Odpovědi	Počet respondentů	Podíl v procentech
rozumějí jí a reagují na ni	37	67,3%
rozumí s rozpaky	7	12,7%
příliš ji nevnímají	11	20%

Většina respondentů (37 z 55) uvedla, že studenti chápou výklad podpořený NK tím, že na ní reagují. 20% uvedlo, že neverbální signály příliš nevnímají, což může být jejich únavou či je výklad nezaujal. Tato otázka je spíše doplňující. Autor se tak snaží zjistit, jaké mínění o sobě lektori mají, jsou-li o své řeči těla přesvědčeni.

ZÁVĚR

Tento výzkum je analýzou zkušeností a názorů náhodně vybraných andragogů na oblast mimoslovního dorozumívání při vzdělávání dospělých. Výsledek výzkumu přináší tudíž jejich subjektivní postoje a názory. Hlavním cílem práce bylo zjistit, zda tito lektori považují neverbální komunikaci za stejně významnou, jako je komunikace verbální. Dále jestli neverbální komunikaci využívají záměrně nebo spontánně (případně jakou), zda měli možnost projít si nějakým kurzem neverbální komunikace, a jsou-li nebo nejsou schopni ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla.

Pro kvantitativní výzkum byla zvolena metoda dotazníku. Dotazník byl rozeslán a předán lektorům, kteří odpovídali anonymně. Výzkumu se zúčastnili lektori různých vysokých škol a vzdělávacích zařízení pro dospělé v oblasti Prahy a Středních Čech, celkový počet respondentů byl 55. Autor se snažil otázky pro respondenty formulovat srozumitelně a cíleně. Při vyhodnocování autor vycházel z předpokladu, že respondenti odpovídali pravdivě. Byly stanoveny 4 hypotézy:

Hypotéza č. 1: Většina lektorů považuje neverbální komunikace za stejně významnou jako komunikaci verbální.

Hypotéza č. 2: Většina lektorů považuje oční kontakt za nejvýraznější stránku neverbální komunikace.

Hypotéza č. 3: Většina lektor si je přesně vědoma, jakým způsobem je schopen ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla.

Hypotéza č. 4: Většina lektorů posiluje efektivitu výkladu (aby byl správně pochopen) na základě zpětné vazby.

Hypotéza č. 1:

Byla potvrzena. Na otázku, zda-li pedagogové využívají neverbální komunikaci, odpověděla většina, to znamená 53 dotázaných z 55 (96,4%), že ano. Následně 90% odpovědělo, že považují NK za samozřejmou součást komunikace se studenty. Na otázku č. 17, zda si myslí,

že je verbální komunikace důležitější než neverbální komunikace, odpovědělo necelých 11% respondentů, že je neverbální komunikace důležitější, 8 respondentů (14,5 %) si myslí, že je důležitější verbální komunikace a nejvíce 74,5 %, (41 z 55 respondentů), že je ideální využít oba prostředky komunikace.

Hypotéza č. 2:

Nebyla zcela potvrzena. Na otázku č. 14, jak si pedagogové myslí, že mohou posluchače nejlépe ovlivnit pomocí řeči těla, bylo sice odpovězeno, že hlavně pohledy, ale vzhledem k tomu, že v této otázce bylo možné vybrat více než 1 odpověď, respondenti tak kombinovali různé odpovědi a téměř nikdy nevybrali jen jednu variantu. Nejvíce respondentů – 29 – zvolilo za d) hlavně pohledy, jako další následovala gestika s mimikou. Na otázku č. 5, která byla nakonec rozhodující a zněla: Jaké druhy NK používají pedagogové záměrně odpovědělo nejvíce respondentů – a to 21, což odpovídá 38,2% za c) a specifikovali, jaké jiné prostředky NK záměrně používají. Shodli se nejvíce v odpovědi „mimika a gestika“. Dále 19 z 55 dotázaných (34,2%) odpovědělo za b) gestika. V celkovém vyhodnocení nejvíce lektorům pomáhá gestika, potom mimika, potom teprve vizika a oční kontakt a méně významné jsou prostředky posturiky, proxemiky a haptiky.

Je však možné, že kdyby byla otázka položena jinak, či v odpovědích by bylo na výběr možnost „pohledy“, hypotéza by byla potvrzena.

Hypotéza č. 3:

Nebyla potvrzena, protože na otázku č. 12, zda si je pedagog přesně vědom, jakým způsobem je schopen ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla, odpovědělo jen 10 respondentů z 55, že si jsou přesně vědomi jak. Za b) „ano jsem, aspoň myslím“ odpovědělo 33 dotázaných (60%) a za c) „Nejsem si toho vědom, že bych posluchače neverbálními prostředky nějak výrazně ovlivňoval,“ odpovědělo 12 respondentů.

Hypotéza č. 4:

Hypotéza č. 4 byla potvrzena. Na otázku č. 15: Jak posilujete efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen, odpovědělo 52 respondentů z 55 (95 %), že využívá zpětné vazby. Na tuto otázku odpověděla skoro většina kladně. Z toho vyplývá, že se průzkumu zúčastnili zkušení lektoři, kteří umějí efektivně řídit svůj výklad, aby byl správně pochopen.

Dotazník byl zaslán do škol a vzdělávacích institucí, které se věnují vzdělávání běžné populace bez zdravotních omezení, ve smyslu fyzického i psychického zdraví. Z dotazníku je zřejmé, že lektoři považují znalost neverbální komunikace za samozřejmou součást komunikace s posluchači, řeč těla využívají intuitivně, spontánně a záměrně podle situace. Nejčastěji využívají gestiku a mimiku – spontánně s ní pracuje 25 respondentů, 46 % následně viziku, haptiku využívá necelá polovina a jen ve specifických případech, 20 (35 %) respondentů odpovědělo, že se tato metoda v rámci kolektivu dospělých příliš nehodí. Další druhy neverbální komunikace jako posturiku, proxemiku, kineziku respondenti příliš nevnímají.

Na doplňující otázku, zda měli dotázaní možnost si projít nějakými kurzy, odpovědělo 6 respondentů, že tuto možnost měli a jmenovali například: Neuro-lingvistický institut, odborné přednášky v rámci programu Erasmus a studia v zahraničí, dále zmínili dramatickou výchovu na vysokých školách.

Při běžném průzkumu, jaké jsou možnosti studia NK ve specializovaných kurzech, autor zjistil, že existuje poměrně pestrá nabídka, která se ovšem netýká jen andragogů, ale ve většině případů hlavně vedoucích pracovníků a personalistů. Zájemci se mohou zapsat například do rychlých, 3-hodinových individuálních kurzů, vedených specializovanými lektory, kde školení probíhá formou interaktivního sdílení zkušeností, filmových klipů, sebezobnavacích technik, nácviku interpretace mimoslovních signálů a praktických doporučení.

Dále existují akreditované rekvalifikační kurzy (které nabízí Česká andragogická společnost) zaměřené na lektory dalšího vzdělávání. Tyto kurzy probíhají formou přednášek, seminářů, interaktivních workshopů a cvičení. Obsahují samostatné a skupinové úlohy, andragogové si zde prakticky procvičí své dovednosti, mj. za pomoci video tréninku. Po skončení kurzů účastníci získají dovednosti s využitím lepší orientace v mezilidské komunikaci, dokáží využívat neverbální a verbální komunikaci pro optimalizaci vzdělávacího procesu, znají principy práce s emocemi a umí je využívat v praxi, mají přehled o didaktických technologiích a umí je efektivně využívat, zvládají práci s různými skupinami účastníků a jsou připraveni řešit možné problémové situace. Kurz je zakončen písemným testem a ústní zkouškou před tříčlennou komisí.

Další možností jsou krátké 1-denní otevřené kurzy zaměřené na řeč těla a komunikaci v praxi, které využívají metody teorie a vysvětlení, video projekce příkladů a modelových situací, ukazují příklady z praxe a zpětnou vazbu.

Díky internetu je možné ušetřit čas a prostředky na dopravu a vyzkoušet si praktické e-learningové semináře určené stávajícím i budoucím manažerům, kteří chtějí zvýšit své komunikační schopnosti nebo personálním manažerům, kteří se zabývají tréninky řídicích a komunikačních schopností zaměstnanců.

Vzhledem k tomu, že neverbální komunikace znamená proces dorozumívání se neslovními prostředky, je samozřejmé, že při práci andragoga funguje jako doprovodný prostředek při vzdělávacím procesu. Z výzkumu ale vyplývá, že neverbální komunikace je při výuce velmi důležitá, i když samozřejmě nemůže nahradit komunikaci verbální. Jedním z podstatných aspektů ovlivňujících výsledek zkoumání bylo, na jaké škole daný lektor vyučuje a jakou cílovou skupinu vzdělává. Podstatné je také množství frekventantů, se kterými andragog pracuje. V menším kolektivu se lépe daří navázat kontakt se studenty pomocí viziky, případně střídme a opatrně lze využít haptiky, dále přichází na řadu mimika, která pomáhá umocnit význam sdělení. Ve velkých přednáškových sálech naopak lépe funguje gestika, dále získává na významu kinezika, posturika, ve všech případech hraje svou roli proxemika.

Zajímavým jevem v rámci zkoumané oblasti bylo zjištění, že čím je lektor vybaven vyšší odborností, tím častěji při výkladu a pedagogické činnosti podceňuje didaktiku. To znamená, že se soustředí výhradně na verbální projev a nevěnuje příliš pozornosti dalším výukovým metodám, vhodných ke vzdělávání dospělých, jejich formě a postupům, opomíjí význam mimoslovních prostředků komunikace.

Zmíníme-li studijní oblasti, které si bez mimoslovních sdělení nedokážeme představit, jsou to samozřejmě všechny obory dramatické. Prostředky NK a řeči těla zde významnou měrou umožňují předat ostatním pocity, mohou vyvrátit, či potvrdit pravdivost slovního vyjádření. Práce s tělem a výrazem umožňuje přenést sdělení pomocí pohledů, výrazu obličeje, pohybem, fyzickým postojem, výraznými gesty, dotykem, vzájemným přiblížením či oddálením, svou roli sehrává i úprava zevnějšku. Zaměříme-li se na lektory vyučující dramatické obory, dalo by se předpokládat, že budou odborníky na řeč těla, vzhledem k jejich specializaci.

Dalším takovým studijním oborem, který řeč těla s úspěchem aplikuje je oblast mezinárodní politiky a diplomacie, politologie, mezinárodních vztahů, ale také studium psychologie, psychiatrie, bezpečnostně-právní nebo mediální studia či žurnalistika. To jsou oblasti, kde je nutné umět analyzovat komunikační tok, ovládat a rozpoznat mimoslovní signály, verbální manévrování, či manipulaci.

Oproti tomu vzdělávání odborníků technicky, vědecky zaměřených nebo specializovaných na

exaktní přírodní vědy patří do kategorie, kde se mimoslovní prostředky komunikace při vzdělávacím procesu takovou měrou nezužítávají.

Autor vnímá jako pozitivum, že většina lektorů si uvědomuje, co je neverbální komunikace a úspěšně s ní pracují. Jsou vnímaví, mají intuici i schopnost číst neverbální signály během vzdělávacího procesu a srovnávají je se signály verbálními. Autorovi se podařilo svými anketními otázkami probudit v respondentech větší zájem o problematiku neverbální komunikace, což vnímá jako oboustranné profesní obohacení, protože zvolená oblast skýtá velké možnosti využití s přesahem do pracovního i osobního života.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BARTÁK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. Vyd., 2007. ISBN 978-80-86723-34-1
- BECK, G., 2007. *Zakázaná rétorika: 30 manipulativních technik*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-1743-2.
- BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. Vyd. Praha: Eurolex Bohemia, 2001. ISBN 80-86432-23-8.
- BENEŠ, M. *Andragogika*. 2. Vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4824-5.
- BĚLOHLÁVKOVÁ, V. *Řeč těla*. 1.vyd. Praha: Computer Press., 2001. ISBN 80-7226-492-3.
- BRUNO, Tizian, ADAMCZYK, Gregor, *Řeč těla: Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 978-80-247-1313-7.
- ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Dotisk prvního vydání Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1658-6.
- DeVITO, Joseph A.,. *Základy mezilidské komunikace*. 1. Vydání. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- FISHER a kolektiv. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se spec. Potřebami v oblasti somatické, psychické a sociální*. Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-792-7.
- HÁJKOVÁ, E. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-1990-0.
- JESENSKÝ, J. *Andragogika a gerontogogika handicapovaných*. Praha Karolinum, 2000. 354 s. ISBN 80-7184-823-9.
- KATYŠ, T. *Čtení z tváře*. Praha Epoque, 2013. ISBN 978-80-7425-185-6.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Nakladatelství Svoboda, 235s.
- LECHTA, V. a kol. *Základy inkluzivní pedagogiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-679-7.
- LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. 3. dotisk. Praha: Nakladatelství Antonín Boraň – Bondy, 2015. 255 s. ISBN 978-80-904471-7-2.

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

MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Codex, 1998. ISBN 80-85963-93-0.

MUŽÍK, J., 2005. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. Fraus. ISBN 80-7238-220-9

NAVARRO, J. *Jak prozkoumat druhé lidi*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3350-0.

NAVARRO, J. *Jak poznat, když vám někdo lže*. Praga: Grada Publishing, 2013. 112 s. ISBN 978-80-247-5065-1.

PALÁN, Z. *Profesní vzdělávání*. Katedra andragogiky a personálního řízení Univerzita Karlova v Praze, Filosofická fakulta MJF Praha, 2002. ISBN 80-86284-29-8.

PALÁN, Z., LANGER, T. *Základy andragogiky*. 1. Vyd. Praha: UJAK, 2008. 184 s. ISBN 978-808-672-358-7

PIPEKOVÁ, J. et al. 2010 *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 3., přeprac. a rozšířené vydání. Brno : Paido. ISBN 978-80-7315-198-0

PRŮCHA, J.; WALTEROVÁ, E. ; MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha : Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7117-8772-8.

RICHMAN *Výchova dětí s autismem: speciální pedagogika*. Portál, 2006. ISBN 80-7169-614-5.

THIEL, E. *Řeč lidského těla*. Plasma servis bratislava, 1993. ISBN 80-901412-1-8.

THOROVÁ, K. *Poruchy autistického spektra*. Praha: Portál, 2006. ISBN 213-854-452-6.

VETEŠKA J. a PRŮCHA J. *Andragogický slovník – 2.*, aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014., 320s. ISBN 978-80-247-4748-4.

VOCÍLKA M. *Autismus a možnosti výchovné praxe*. Praha: Septima, 1995. 84s. ISBN 80-85801-58-2.

VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4

Seznam použitých zahraničních zdrojů

ATTWOOD, T. *The Complete guide to asperger's syndrom*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2008. ISBN 903-245-752

BURGOON J.K. *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. Columbus, OH: Greyden press, 1994. ISBN 970-802-055-250-03

EKMAN, P. *Emotions revealed: Recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. New York: Times Books, 2003.

HAYEK, F. A. *The atavism of social justice*. In: *New Studies in Philosophy, Politics, Economics and the History of Ideas*. Chicago, 1978.

THIEL, E. *Die Körpersprache verrät mehr als tausend Worte*. Knižní klub, 1997. ISBN 80-7176-511-2

Seznam použitých internetových zdrojů

SPECIALIZOVANÝ PORTÁL PRO ZAČÍNAJÍCÍ PODNIKATELE. *Portál pro podnikatele*. (online). © 2011 (cit. 2011-2-2). Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Komunikacni-dovednosti/rec-tela-mluvi-za-vas.html>

<http://vladimirbohm.cz/2013/10/pouzivate-vice-pravou-ci-levou-mozkovou-hemisferu-udejte-si-jednoduchy-test/>

<http://www.onlinezena.cz/sex-a-vztahy/proc-je-dotyk-pro-nas-tak-dulezity>

Pedagogická fakulta MU začne studenty cíleně připravovat na inkluzi [online]. Brno: Masarykova univerzita. Rektorát. Tiskový odbor, 2016-05-27, [cit. 2016-05-27]

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1

Dotazník

Neverbální komunikace pedagogů

Dobrý den,

věnujte prosím několik minut svého času vyplnění tohoto dotazníku týkajícího se užívání neverbální komunikace při práci pedagogů. Je to pro studijní účely, děkuji.

Miroslav Koželuh

1. otázka: **Používáte při výuce neverbální komunikaci?**

- a) ano
- b.) ne

2. otázka: **Máte, nebo měli jste možnost projít nějakým kurzem neverbální komunikace?**

- a) ano
- b) ne
- c) jakým:

3. otázka: **Využíváte neverbální komunikaci záměrně?**

- a) ano
- b) ne
- c) jak kdy

4. otázka: **Využíváte neverbální komunikaci spontánně (intuitivně)?**

- a) ano
- b) ne
- c) asi ano

5. otázka: **Jaké druhy neverbální komunikace používáte záměrně?**

- a) mimika
- b) gestika
- c) jaké jiné:

6. otázka: **Jakým často vědomě využíváte mimiku?**

- a) často
- b) záleží podle situaci

c) vůbec nepoužívám

7. otázka: **Jak často využíváte gestiku?**

- a) neustále
- b) občas
- c) vůbec nepoužívám

8. otázka: **Jak často využíváte haptiku?**

- a) stále
- b) občas, když chci danou osobu napomenout
- c) nikdy, nehodí se to

9. otázka: **Jak často využíváte proxemiku (vzdálenost v prostoru při setkání minimálně 2 a více lidí)?**

- a) často
- b) občas
- c) nikdy

10. otázka: **Jak často využíváte posturiku (postoj, držení těla)?**

- a) pravidelně
- b) občas, když se na to soustředím
- c) minimálně

11. otázka: **Jaké druhy neverbální komunikace používáte spontánně?**

- a) mimika
- b) gestika
- c) jiné

12. otázka: **Jste schopen/na ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla?**

- a) ano, jsem, vím přesně jak
- b) ano jsem, aspoň myslím
- c) nejsem si vědom, že bych posluchače neverbálními prostředky nějak výrazně ovlivňoval

13. otázka: **Do jaké míry si myslíte, že dokážete posluchače zaujmout?**

- a) umím si posluchače získat, dostávám zpětnou vazbu
- b) celkem ano
- c) moc ne, důležité je, aby se naučili požadovanou látku
- d) nejsem si toho vědom

14. otázka: **Jak si myslíte, že můžete posluchače nejlépe ovlivnit pomocí řeči těla?**

- a) svým postojem a držetím těla

- b) gesty především
- c) mimikou
- d) hlavně pohledy
- e) dotykem

15. otázka: **Jak posilujete efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen?**

- a) využívám zpětné vazby
- b) moc ne, hlavně, že se látku naučí
- c) nevyžívám

16. otázka: **Považujete znalost neverbální komunikace za samozřejmou součást komunikace s žáky/studenty?**

- a) ano, považuji
- b) ne, nepovažuji

17. otázka: **Myslíte si, že je verbální komunikace důležitější než neverbální komunikace?**

- a) ano, verbální komunikace je důležitější
- b) ne, neverbální komunikace je důležitější
- c) ideální je využít oba prostředky komunikace

18. otázka: **Snažíte se při vyučování nebo přednášce se svými žáky/posluchači udržovat oční kontakt?**

- a) ano vždy
- b) ne zcela vždy
- c) pouze s některými
- d) ne, nepovažuji to za důležité

19. otázka: **Jakým způsobem si myslíte, že vnímají vaši neverbální komunikaci žáci/studenti?**

- a) rozumějí jí a reagují na ni
- b) rozumí s rozpaky
- c) příliš ji nevnímají

SEZNAM OBRÁZKŮ

U všech obrázků je Zdrojem autor práce

Obrázek 1: mimika a náznak nelibosti.....	23
Obrázek 2: mimika a náznak pochybnosti.....	25
Obrázek 3: mimika a náznak nezájmu.....	28
Obrázek 4: gestika a náznak „vše v pořádku“.....	29
Obrázek 5: gestika a náznak „vše v pořádku“ 2.....	30
Obrázek 6: ilustrační gesto a náznak mluveného slova.....	32
Obrázek 7: haptika a korektní podání rukou.....	35
Obrázek 8: haptika a podání ruky v náznaku dominance.....	35
Obrázek 9: haptika a náznak rozpaků.....	37
Obrázek 10: posturika a příznaky stresu.....	37
Obrázek 11: posturika a teritoriální chování.....	40
Obrázek 12: proxemika a náznak nelibosti.....	42
Obrázek 13: haptika a „zrcadlení“.....	45
Obrázek 14: soulad v komunikaci a „zrcadlení“.....	45
Obrázek 15: posturika v procesu profesního vzdělávání.....	50
Obrázek 16: náznak kritického naslouchání.....	62
Obrázek 17: posturika a podřízený postoj.....	62
Obrázek 18: neverbální projev nesouhlasu s lektorem.....	63

SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Seznam grafů souhlasí se seznamem tabulek (jsou vždy na stejné stránce)

Graf 1: Používáte při výuce neverbální komunikaci?.....	67
Graf 2: Máte nebo měli jste možnost projít si nějakým kurzem neverbální komunikace?.....	68
Graf 3: Využíváte neverbální komunikaci záměrně?.....	69
Graf 4: Využíváte neverbální komunikaci spontánně (intuitivně)?.....	70
Graf 5: Jaké druhy neverbální komunikace používáte záměrně?.....	71
Graf 6: Jak často vědomě využíváte mimiku?.....	73
Graf 7: Jak často využíváte gestiku?.....	74
Graf 8: Jak často využíváte haptiku?.....	75
Graf 9: Jak často používáte proxemiku?.....	76
Graf 10: Jak často využíváte posturiku?.....	77
Graf 11: Jaké druhy neverbální komunikace používáte sponntáně?.....	78
Graf 12: Jste schopen/na ovlivnit své posluchače pomocí řeči těla?.....	80
Graf 13: Do jaké míry si myslíte, že dokážete posluchače zaujmout?.....	81
Graf 14: Jak si myslíte, že můžete posluchače nejlépe ovlivnit pomocí řeči těla?.....	82
Graf 15: Jak posilujete efektivitu výkladu, aby byl správně pochopen?.....	83
Graf 16: Považujete znalost NK za samozřejmou součást komunikace se studenty?.....	84
Graf 17: Myslíte si, že je verbální komunikace důležitější než neverbální komunikace?.....	85
Graf 18: Snažíte se při vyučování nebo přednášce se svými žáky/posluchači udržovat oční kontakt?.....	86
Graf 19: Jakým způsobem si myslíte, že vnímají vaši neverbální komunikaci žáci/studenti?.....	87

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Miroslav Koželuh

Obor: Andragogika

Forma studia: Prezenční

Název práce: Neverbální komunikace ve vzdělávání dospělých

Rok: 2017

Počet stran textu bez příloh: 95

Celkový počet stran příloh: 5

Počet titulů českých použitých zdrojů: 30

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 5

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Jan Barták, DrSc.