

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2013-2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BÜŞRA KURU

Neverbální komunikace: teorie a praxe

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: Prof. PhDr. Kamiš Karel, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2013-2016

BACHELOR THESIS

BÜŞRA KURU

Nonverbal Communication: theory and practice

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Prof. PhDr. Kamiš Karel, CSc.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Büşra Kuru

.....

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce Prof. PhDr. Kamiš Karelovi, CSc. za poskytnuté informace, rady a připomínky, jež mi velice pomohly při zpracování této práce.

Büşra Kuru

Anotace

Práce se zabývá neverbální komunikací a jejím dopadem na obecnou komunikaci mezi subjekty.

Její hlavním cílem je na základě analýzy dat z dotazníkového šetření zhodnotit interkulturní rozdíly ve vnímání neverbální komunikace u studentů a studentek české a turecké národnosti.

Ve své teoretické části práce seznamuje se základními pojmy o komunikaci, jejím významem a funkcemi. Definiuje také jednotlivé druhy komunikace. V práci je rozlišena komunikace verbální a neverbální. V další části už práce směřuje k detailnějším současným poznáním oblasti neverbální komunikace. Jsou zde popsány jednotlivé její funkce a také druhy jako je gestika, mimika atd. Následně je v práci věnována pozornost také interkulturní komunikaci a vlivu jednotlivých komunikačních bariér na průběh sdělení, především pak bariéry kulturní.

Praktická část řeší problematiku odlišnosti neverbální komunikace mezi tureckými a českými studenty a vede k zodpovězené výzkumných otázek.

V závěru práce jsou vyhodnocena získaná data a jsou z nich vyvozeny závěry. Neverbální komunikace u tureckých a českých studentů je odlišná a v některých svých druzích poměrně výrazným způsobem.

Klíčová slova

Interkulturní komunikace, komunikace, komunikační bariéry, kultura, neverbální komunikace.

Annotation

The thesis deals with nonverbal communication and its impact on general communications among entities.

Its main objective is to assess, on the base of the questionnaire survey data analysis, the intercultural differences in the perception of nonverbal communication among students of Czech and Turkish nationality.

The theoretical part introduces the basic concepts of communication, its meaning and its functions. It also defines the different types of communication. The work distinguishes between verbal and nonverbal communication. In next part, the thesis aims at a more detailed understanding of the current field of nonverbal communication. All the features and species such as gestures, facial expressions and so on are described here as well. Subsequently, the work pays attention to intercultural communication and the influence of communication barriers on the course of communication, especially cultural barriers.

The practical part deals with the issue of differences in nonverbal communication between the Turkish and Czech students and leads to the answer to the research questions.

Finally, the findings are evaluated and the conclusions are drawn from them. Nonverbal communication of Turkish and Czech student is divergent and this divergence is quite significant.

Keywords

Intercultural communication, communication, communication barriers, culture, nonverbal communication,.

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 KOMUNIKACE V JEJÍM ZÁKLADNÍM POJETÍ.....	11
1.1 Proces porozumění v komunikaci.....	13
1.2 Funkce komunikace.....	16
1.3 Druhy komunikace.....	18
1.3.1 Verbální komunikace.....	19
1.3.2 Neverbální komunikace.....	20
2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE.....	21
2.1 Kinezika.....	22
2.2 Gestika.....	22
2.3 Posturika.....	23
2.4 Haptika.....	23
2.5 Proxemika.....	24
2.6 Mimika.....	25
2.7 Oční kontakt.....	25
2.8 Vizáž a image a barvy.....	26
2.9 Chronemika.....	26
3 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE.....	27
3.1 Kultura jako komunikační bariéra a její význam v interkulturní komunikaci....	28
3.2 Přístupy ke klasifikaci kultur.....	30
3.2.1 Lewisova klasifikace kultury.....	30
3.2.2 Geert Hofstedovy kulturní dimenze.....	33
3.3 Neverbální projevy v rámci interkulturní komunikace.....	37
PRAKTICKÁ ČÁST.....	38
4 METODIKA A CÍLE PRÁCE.....	38
4.1 Cíl práce.....	38
4.2 Metody použité při zpracování práce.....	38
5 ROZDÍLY V NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI V ZÁVISLOSTI NA KULTUŘE A POHLAVÍ.....	41

6	SHRNUTÍ ZÍSKANÝCH POZNATKŮ O NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI V ZÁVISLOSTI NA KULTUŘE A POHLAVÍ.....	57
	ZÁVĚR	60
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	62
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	65

ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá neverbální komunikací, jejími teoretickými aspekty a praktickými projevy. Komunikace je jeden z nejvíce zkoumaných fenoménů současnosti, kterému se věnuje velká pozornost.

I přes velké množství výzkumů věnovaných této oblasti stále existují komunikační problémy, se kterými se lidé potýkají. Na jedné straně je teoretické poznání důležité a přináší zajímavé výsledky, které napovídají, že by měl komunikační proces podle nich zvládnutý probíhat hladce a bez komplikací. Na straně druhé stojí komunikační praxe, která dokládá, že k chybám stále dochází, že komunikace není, i přes množství dostupných zdrojů, zdaleka jednoduchým tématem a odnaučit se některá navyklá schémata komunikačního chování může být mnohem těžší, než jak se tento proces zdá být při studiu teorie.

Tato práce se navíc zabývá neverbální komunikací v mezinárodním prostředí, kde k běžným bariérám ještě přibývá bariéra kultury a jazyka.

Cílem práce je na základě analýzy dat z dotazníkového šetření zhodnotit interkulturní rozdíly ve vnímání neverbální komunikace u studentů a studentek české a turecké národnosti. K dosažení cíle byla zpracována teoretická část práce, jejímž úkolem bylo poskytnout současný stav poznání ve zkoumané oblasti.

První kapitola teoretické části se zabývá komunikací obecně. Charakterizuje, jak je v pojetí této práce komunikace vnímána a popisuje její význam a jednotlivé druhy. Speciálně zde definuje dva druhy komunikace a to verbální a neverbální.

Druhá kapitola se již detailněji věnuje neverbální komunikace a jejímu významu v rámci komunikace obecné. Jsou zde obsaženy také funkce neverbální komunikace. Dále kapitola popisuje charakteristiky jednotlivých forem neverbální komunikace od gest až po komunikace pomocí image a vizáže.

Třetí kapitola práce se zaměřuje na interkulturní komunikaci. Zmiňuje jednotlivé bariéry, které působí jako překážky při komunikování a zvýšenou pozornost věnuje kultuře

a jejímu vlivu na verbální i neverbální komunikování. Kultura je zde klasifikována podle některých hlavních kulturních teorií. Dále kapitola zmiňuje vliv kultury na neverbální komunikace.

Dále práce pokračuje stanovením metodiky. Jsou zde popsány cíle a také metody, které byly využity k jejich dosažení. Tato kapitola je jednou z nejdůležitějších částí výzkumu. Na základě stanoveného cíle existuje očekávání, že práce bude přínosem pro oblast interkulturní komunikace speciálně při komunikaci českých a tureckých studentů a srovnání jejich neverbálních projevů.

Pátá kapitola obsahuje analytickou část výzkumu a jsou zde podrobně rozepsány jednotlivá zjištění učiněná během sběru a vyhodnocování získaných dat. V závěrečné kapitole jsou pak poznatky vyplývající z výzkumu, založeném na dotazníkovém šetření mezi českými a tureckými studenty, shrnuty a diskutovány.

TEORETICKÁ ČÁST

1 KOMUNIKACE V JEJÍM ZÁKLADNÍM POJETÍ

Mezilidský komunikace je pojem, který je předmětem výzkumu mnohých autorů a na který je možné pohlížet z celé řady aspektů. To je zřejmě jeden z důvodů, proč je počet výzkumů věnujících se komunikaci tak rozmanitý.

Schopnost lidí komunikovat je jim dána od počátku jejich existence a lidé nejsou schopni přestat komunikovat, ani kdyby sami chtěli. Jiřincová uvádí, že komunikace je podstatnou složkou každého člověka.¹ Je tedy základní složkou tvorby mezilidských vztahů a jejich vývoje. Proto také existuje celá řada přístupů ke komunikaci. Prolíná totiž všechny lidské aktivity a je jejich součástí.

V poslední době je také stále více obohacována o nové technologie, které zcela mění původní komunikační rámce a přetváří je na jiné.

Definic komunikací existuje velmi pestrá škála, což je samozřejmě zapříčiněno i pozorností, která je jí věnovaná. Existují autoři, kteří ji vnímají velmi jednoduše a stejně tak ji i definují. Schatz² například definuje komunikaci jako prvek procházející všemi lidskými strukturami a doprovázející každý subjekt od jeho vzniku celým životem až po zánik.

Komunikace je také fenomén, který se podílí na tvorbě lidských vztahů a propojuje je. Plamínek dokonce tvrdí, že komunikace prostupuje osobností člověka a v průběhu života s ní srůstá.³ Je to tedy strategická součást existence všech subjektů, které se ve společnosti vyskytují.⁴

¹ JIŘINCOVÁ, B. *Efektivní komunikace pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a.s., 2010. 144 s. ISBN: 978-80-247-1708-1. s. 19.

² SCHATZ, R. *CEO společnosti Media Tenor Bonn*. Bonn: Přednáška na konferenci International Agenda Setting Conference. 15. září 2000.

³ PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace- Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 198 s. ISBN: 978-80-247-4484-1. s. 10.

⁴ GOODMAN, B. M.; HIRCH, P. B. *Corporate communication*. 1. vyd. New York: Library of Congress Cataloging, 2010. 238 s. ISBN: 978-1-4331-0621-7. s. 14.

Další definice popisují komunikaci jako základní předpoklad vzniku a existence jakékoliv živé společnosti.⁵ Komunikace totiž propojuje jedince ve společnosti, podílí se na sociálních interakcích mezi individuálními lidmi a propojuje je v jeden společenský celek tím, že jim umožňuje sdělovat si své postoje, potřeby a názory.

Z rozmanitosti definic komunikace je patrné, že existuje skutečně mnoho pohledů na to, co komunikace je a jak se projevuje v mezilidských vztazích stejně jako v životě člověka.

Při množství výzkumů a autorů, kteří se věnují této tématice je až pozoruhodné, jaké množství neustálých komunikačních konfliktů a nedorozumění mezi lidmi existuje. Plamínek⁶ komentuje tento fakt myšlenkou, že problematika komunikace nespočívá v samotném teoretickém poznání pojmu, bariér komunikace nebo správného komunikačního postupu. Spočívá především v pochopení komunikace jako procesu, který vyžaduje změnu naučeného chování a navyknutých způsobů vyjadřování tak, aby byly srozumitelné pro ostatní.

Problémem je, že v reálném životě skutečně lidé komunikují neustále (například lze komunikovat i tichem). Neustále opakované postoje a postupy, které mají lidé zažitě, jsou natolik osvojené, že se jen těžce mění a napravují.

Druhým důvodem tohoto problému jsou dvě složky komunikace.

První je forma. Ta označuje, jakým způsobem je sdělené podáváno např. formou žádosti, nařízení, otázky atd. Forma je důležitá pro společenskou interakci a její zvážení hraje důležitou roli při snaze o dosažení srozumitelnosti v komunikaci. Dalším důvodem pro správnou formu komunikace je i zamezením některým komunikačním bariérám jako jsou například emoce nebo status, kde by špatně zvolená nezdvořilá forma mohla zcela zničit komunikační proces i ochotu komunikovat u všech komunikantů.

⁵ URBAN, L., DUBSKÝ, J., MURDZA, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 240 s. ISBN: 978-80-247-3563-4. s. 17.

⁶ PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace- Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 198 s. ISBN: 978-80-247-4484-1. s. 11.

Druhou složkou komunikace je samotný obsah sdělení. Ten musí být srozumitelný a důvěryhodný.⁷ Jen tak může být nositelem informací a znalostí, které mají být předány.

Plamínek tyto dvě složky hodnotí a zmiňuje, že v popředí zájmu člověka je především forma komunikace - způsoby prezentování sdělení, jejich předávání, prostředky komunikace atd., což je špatně. Hlavním zájmem by měl zůstat obsah komunikace. Prostředek by neměl dominovat nad účelem.

Z aktuální dostupné literatury je skutečně patrné, že v současné době není kladena pozornost na srozumitelnost, a pokud ano tak je srozumitelnost spojována většinou s vhodně zvolenou formou předávání zprávy, ale na způsob prezentace a formu, ve které je sdělení poskytováno.

Ještě méně je v aktuálních výzkumech autorů zmiňován pojem důvěryhodnosti sdělení. To je skutečně škoda, neboť důvěra v předávané skutečnosti je klíčová, stejně jako reálná pravdivost sdělení.

1.1 PROCES POROZUMĚNÍ V KOMUNIKACI

Je sice pravda, že komunikace a její chápání se mění v průběhu času, ovšem základní charakteristické prvky zůstávají stejně. Není tedy vhodné, aby prostředek převažoval nad účelem komunikace, protože hlavním účelem komunikace je přenášet sdělení mezi jednotlivými subjekty takovým způsobem, aby jim porozuměli.

Porozumění v komunikaci někdy brání komunikační bariéry, které mohou být skutečným problémem.⁸ Mezi hlavní bariéry jsou zařazeny emoce, znalosti, kultura, také například sociální status, postoje nebo jazyk. Je zde tedy většina prvků, které obsahuje lidská osobnost.

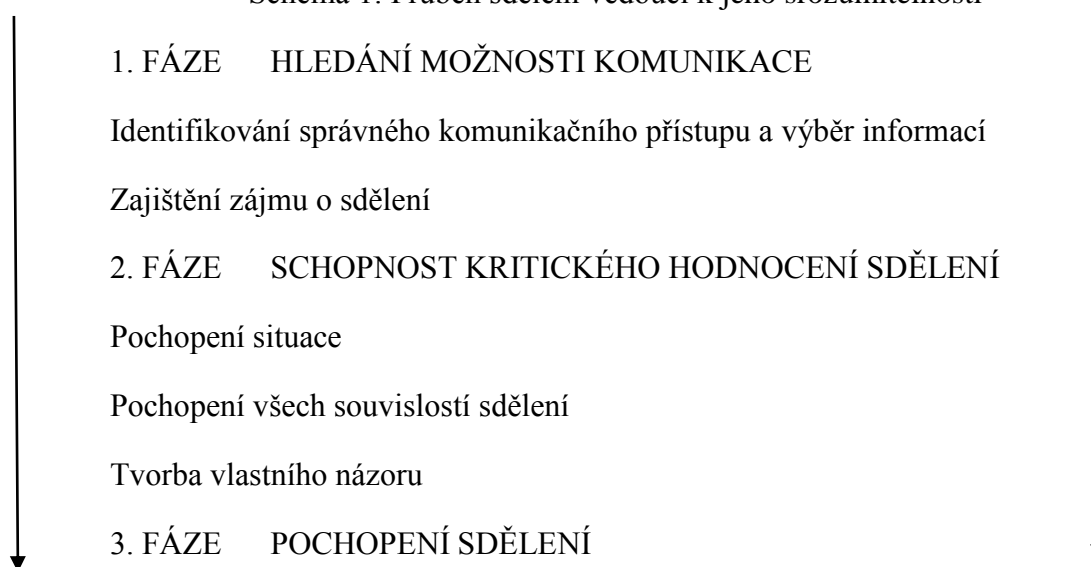
⁷ PORVAZNÍK, J. a kol. *Holistic management. Pilars of Competence in Management*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2008. 447 s. ISBN: 978-80-89256-11-2. S. 192-193.

⁸ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 36.

Osobnost člověka svým subjektivním vnímáním a chápáním reality může ovlivnit každé jednotlivé sdělení, které se v rámci komunikace přenáší, a to ať už na straně příjemce nebo odesílatele. Například nedostatek znalostí může vést ke špatné interpretaci komunikace jen proto, že jeden z komunikujících nemá dostatek vědomostí o probíraném tématu. Není schopen vhodně reagovat, ani správně dekodovat přijímané sdělení. Neznalost v oblasti neverbální komunikace vede k nevhodným společenským situacím, které v žádném případě nepřispívají k hladkému komunikačnímu procesu.

Kulturní bariéry zase přináší řadu jiných očekávání, zvláště v oblasti neverbální komunikace. Postoje mohou vést k celkové neochotě komunikovat s druhým partnerem a emoce, které jsou přirozenou součástí každé osobnosti, zatemňují racionální úsudek, což vede k dezinterpretaci sdělení. Proto je v komunikaci tak důležitý faktor srozumitelnosti, neboť výše zmíněné vlivy působí na komunikační proces neustále. Pro správné pochopení přijímaných sdělení existuje komunikační schéma, které tento proces popisuje krok po kroku až k úplnému pochopení. V každém bodu následujícího schématu, je třeba věnovat pozornost druhému partnerovi a jeho schopnostem dekodovat informace, které má přijmout.

Schéma 1: Průběh sdělení vedoucí k jeho srozumitelnosti



Zdroj: Převezato a upraveno⁹

⁹ NĚMEC, P. *Integrovaná komunikace korporací*. 1. vyd. Praha: VŠE, Fakulta podnikohospodářská, 2006. 168 s. ISBN 80-245-1027-8. s. 43.

Schéma je poměrně snadné, protože obsahuje na sebe logicky navazující kroky. Je z něj patrné, jakými různými komunikačními bariérami musí každé sdělení projít, než se dostane k cíli. Nejedná se přitom jen o bariéry na straně příjemce sdělení, ale rovněž také na straně jeho odesílatele, protože i jeho osobnost je v tomto procesu stejně důležitá.

V první fázi musí existovat možnost komunikovat. Ta existuje, pokud jsou subjekty komunikace ochotny spolu komunikovat. V této fázi je pak důležité identifikovat správný přístup ke komunikaci s ohledem na obě strany a jejich přístup.

Dále je potřeba, vybrat relevantní informace, které mají být sděleny, aby nedošlo k informačnímu přehlcení. Pokud je zvolena správná forma a zajímavý obsah, je možné počítat se zájmem druhé strany o komunikaci a o nové informace.

Ve druhé fázi hraje důležitou roli pozice posluchače, neboť ten je v komunikačním procesu stejně důležitý, jako osoba, která sdělení odesílá. Každý posluchač by měl po obdržení sdělení kriticky ohodnotit jeho obsah podle svých možností.

Minimálním standardem by měl být ověření srozumitelnosti, čili zda posluchač informace chápe a je schopen s nimi pracovat a dále hodnocení aspektů důvěryhodnosti sdělení. K tomu přispívá pochopení situace, zasazení sdělení do kontextu znalostí a jeho konfrontace s reálným stavem věci tak, jak byl posluchačem poznán. Dále následuje tvorba vlastního názoru, která vyplývá z předešlých kroků. V závěru pak dochází k jasnému pochopení sdělení.

Přesvědčit se o tom, že posluchač skutečně pochopil obsah sdělení, dopomáhá jeho odesílateli zpětná vazba. Ta umožňuje ověření funkčnosti celého procesu. Ověření pochopení sdělení pomocí zpětné vazby pomáhá omezovat vliv komunikačních bariér, předcházet konfliktům a také rovněž celý proces urychluje, protože se mohou případné problémy vyřešit ihned.

Na základě těchto faktů je také sestavováno běžně akceptovatelné komunikační schéma. Je možné jej znázornit následujícím způsobem:

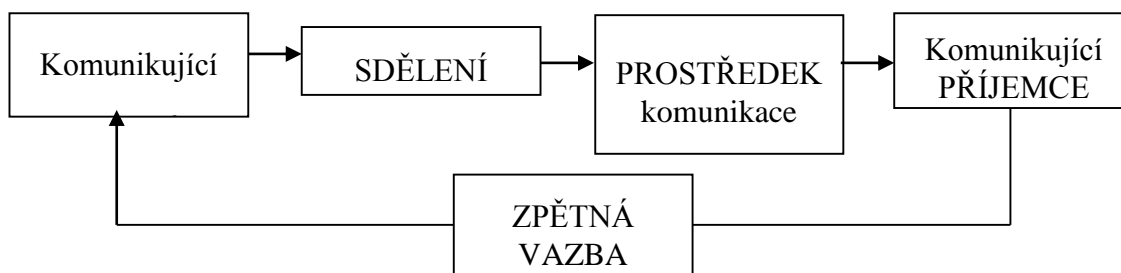


Schéma 2: Komunikační schéma
Zdroj: Převzato a upraveno ^{10 a 11}

Komunikační schéma musí vždy obsahovat dvě strany, které komunikují. Jedna sdělení odesílá, druhá jej přijímá. Mezi nimi existuje konkrétní sdělení, které odesílatel při odesílání kóduje a posluchač pro přijímání dekóduje. K tomu slouží vhodně zvolené prostředky komunikace.

Celkovou úspěšnost tohoto procesu pak ověří zpětná vazba, kterou dá posluchač najevo odesílateli, že jeho zprávu porozuměl a odesílatel se tak ujistí, že jí posluchač pochopil správně. Takto se tedy dá charakterizovat standardní obecný komunikační postup, který se dá aplikovat na různé druhy situací.

1.2 FUNKCE KOMUNIKACE

Komunikace, tak jako ostatní aspekty mezilidských vztahů, má svou vlastní funkci a význam. Několik funkcí je základních a řadí se mezi ně především tyto:¹²

- Funkce informativní

Tato funkce je slouží k tomu, aby byla předávána data, informace a znalosti mezi jednotlivými účastníky komunikace.

- Funkce instruktivní

¹⁰ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 26.

¹¹ HORÁKOVÁ, I. *Marketing v současné světové praxi*. 1. vyd. Praha: Publishing, spol. s r.o., 1992. 365 s. ISBN 80-85424-83-5.

¹² MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 21.

Je funkcí, podle níž se subjekty dozívádají správné postupy v dosahování jejich cílů a získávají konkrétní znalosti o konkrétní problematice.

- Funkce přesvědčovací

Tato funkce komunikace slouží k tomu, aby byl komunikující schopen ovlivnit jiného člověka. Může být charakterizována i jako mírně manipulativní. Jde především o způsob jak změnit něčí názor, přednést mu logické argumenty, ovlivnit jeho emoční stránku a získat jej na svoji stranu.

- Funkce posilovací a motivační

Hlavním účelem této funkce je posílení sebevědomí, posílení vztahů mezi lidmi, motivace člověka k dosahování jeho cílů a potřeb. Motivační funkce komunikace je velmi významná především pro využití v managementu, ale i v běžném praktickém životě.

- Funkce zábavná

Tato funkce komunikace má tvořit zábavu, vtip a poštovní emoce. Jejím úkolem je navodit příjemné vztahy mezi lidmi a uvolnit atmosféru. Zábavná funkce je v komunikaci podstatná, protože pomáhá překonávat některé komunikační bariéry.

- Funkce výchovná a vzdělávací

Tato funkce získává svůj význam především v prostředí vzdělávacích institucí. Dále je podstatná také pro management a rozvoj člověka.

- Funkce socializační a společensky integrační

Komunikace je především základním prvkem při tvorbě mezilidských vztahů. Její hodnota spočívá v tom, jak dokáže propojovat individuální jedince ve společnost a vytvářet společenské struktury. V této oblasti tedy spočívá důležitost integrační funkce.

- Funkce souvztažnosti

Tato funkce je jednou z nejdůležitějších. Jejím hlavním účelem je propojit jednotlivá komunikovaná sdělení tak, aby společně souvisela a dávala smysl.

Pokud by tato funkce komunikace neexistovala, mohlo by se stát, že sdělení ztratí svoji vnitřní integritu.

- Funkce osobní identity

Tato funkce umožňuje člověku, aby si ujasnil své názory a upevnil postoje. Pomocí ní člověk získává sebedůvěru, uvědomuje si svoji osobnost a její úroveň. Umožňuje tedy vytvořit reálný obraz sebe pojetí každého člověka.

- Funkce poznávací

Je velmi úzce spjata s funkcí informativní. Zatímco je ale informativní funkce vnímána spíše z pohledu odesílatele komunikace, funkce poznávací reprezentuje spíše pohled posluchače. Prostřednictvím komunikace přijímané od jiných lidí, je možné získávat nové informace a poznatky, které by člověk sám v některých případech nemohl získat nebo prožít.

- Funkce svěřovací

Funkce má smysl v poskytování podpory a emocionálního klidu. Umožňuje sdílet pocity, problémy a starosti komunikujícím subjektům.

- Funkce úniková

Je důležitá pro emocionální vyrovnanost lidí. Umožňuje jim, aby se ve chvíli, kdy přestávají zvládat své problémy, mohli vypovídat. Zbavili se přetížení a odreagovali se popovídáním si s někým jiným. Hlavním jejím účelem je přijít na jiné myšlenky odpočinout si a vést nenáročnou neutrální konverzaci.

1.3 DRUHY KOMUNIKACE

Komunikace je rozdělována podle několika různých aspektů. Je možné hovořit například o členění na psanou a mluvenou komunikaci, nebo osobní a elektronickou. Pro účely této práce je ale důležité členění, které rozpoznává komunikaci verbální a neverbální.¹³

¹³ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 97.

Mezi těmito druhy je zásadní rozdíl a každý druh má svá specifika a základní charakteristiku. Zároveň se také liší jejich významnost ve významu jejich podílu na celkové komunikaci člověka. Pakliže takto práce stanovuje, že důvěryhodnost je jednou ze základních složek komunikace, pak se možné zabývat se také otázkou, který z těchto dvou druhů je důvěryhodnější a jak je možné si toto tvrzení ověřit v praxi.

1.3.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Představuje slovní vyjádření sdělení, které je přenášeno během komunikačního procesu. Verbální komunikace je vyjádřena používáním znaků abecedy, které spojená dohromady tvoří slova, a popřípadě číslicemi. Verbální komunikací je také možné označit skutečnosti, které jsou ukazovány gesty, ale zároveň je nezbytné je také popsat a vysvětlit slovně.¹⁴

Verbální komunikace je ve své podstatě velmi nedůvěryhodná. Uvádí se, že důvěryhodnost se zde pohybuje na hranici 7 %¹⁵. Z toho vyplývá, že je poměrně snadné lhát. Na druhé straně nízká důvěryhodnost verbální komunikace plyne také z faktu, že některé subjekty komunikace neumí správně slovně vyjádřit své myšlenky. Poskytují tak nepravdivá a zkreslená sdělení, což ovšem nemůže být požadováno za vědomé lhaní, neboť se jedná pouze o jejich neschopnost správných formulací¹⁶.

Neschopnost správné formulace sdělení v komunikaci je dána schopnostmi a charakteristikami komunikujících. Velmi významnou roli zde hrají znalosti člověka, stejně jako jeho sociální zázemí¹⁷. Každá sociální skupina komunikuje jiným způsobem, který je mnohdy ještě komplikován kulturním rámcem konkrétního člověka a jeho postoji a emocemi.

¹⁴ KAMIŠ, K. *Řečová a jazyková komunikace spisovné češtiny*. 1. vyd. Praha: UJAK. 2012. 216 s. ISBN 978-80-7452-023-5. s. 105-106.

¹⁵ PORVAZNÍK, J. a kol. *Holistic management. Pilars of Competence in Management*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2008. 447 s. ISBN: 978-80-89256-11-2. s. 196.

¹⁶ KLIMOVÁ- FRYDRICHOVÁ, B. a I. SEMRÁDOVÁ. Barriers to Communication. *Elsevier. Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012. 31. ISSN: 1877-0428. s. 207–210.

¹⁷ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 21.

1.3.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Tento druh komunikace je definován využíváním tělesných pohybů, výrazů tváře, barev a dalších znaků, které nejsou reprezentovány písmeny a číslicemi. Jedná se tedy

o vizuální komunikaci a pozorování lidských projevů bez použití slov. Tento druh komunikace má nejvyšší míru důvěryhodnosti a to 55 %¹⁸. Tento fakt je dán skutečností, že ovládat některé neverbální projevy je velmi obtížné až nemožné. Donelly a kol.¹⁹ uvádí, že i kdyby subjekty komunikace chtěly svoji neverbální komunikaci zcela ovládat, nejsou toho schopny. Proto je neverbální komunikace upřímnější a důvěryhodnější než verbální.

¹⁸ PORVAZNÍK, J. a kol. *Holistic management. Pilars of Competence in Management*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2008. 447 s. ISBN: 978-80-89256-11-2. s. 196.

¹⁹ DONNELLY, J. H. jr., J. L. GIBSON a J. M. IVANCEVICH. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing s r.o., 1997. 824 s. ISBN 80-7169-422-3. s. 329.

2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neverbální komunikace je ve své podstatě vizuální komunikací, protože je uskutečňována pomocí pozorování tělesných projevů člověka. Způsoby, jakými je možné vyjádřit a odeslat sdělení je celá řada. Obecně se dají seřadit do jednotlivých kategorií podle toho, které části těla se daný projev týká, případně podle prostorem, oblečením a celkovou udržovanou image. Základní projevy neverbální komunikace budou dále popsány jakou součástí této kapitoly.

Tělesné projevy při komunikaci a jejich zvládnání přináší několik základních výhod. Ovládnání neverbální komunikace přináší lepší schopnost přijímat a vysílat signály během komunikování. Takový člověk je pak ve výhodě. Zvyšuje se jeho emocionální pohoda, klid a rozvahu. Je pak pouze logické, že v této situaci je člověk schopen dosahovat svých komunikačních cílů mnohem efektivněji a rychleji než v případě špatného emocionálního rozpoložení a neznalosti významu tělesných projevů jeho komunikačního partnera.

Neverbální komunikace funguje výrazně ve spolupráci s verbální komunikací.²⁰ Má však několik funkcí, které jsou pro ni specifické. Mezi takové funkce patří například zdůrazňující funkce. Jak uvádí DeVito²¹, nejčastějším případem komunikování ten, kde se verbální a neverbální komunikace propojuje a vzájemně doplňuje. To znamená případ, kdy jsou oba druhy komunikace používány souběžně.

V tomto případě pak zdůrazňující funkce neverbální komunikace funguje jako prostředek k potvrzení verbálně sdělených skutečností. Dále může mít funkci doplňující a připojit jemné nuance usnadňující pochopení sdělení (například použití úsměvu při konstatování, které je míněno jako vtip atd.). V některých fázích neverbální komunikace nahrazuje verbální zcela a sdělení jsou signalizována pouze pomocí tělesných pohybů a vyjádření.

²⁰ BIRDWHISTELL, R. L. *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. 1. vyd. Philadelphia: University of Pennsylvania, 2010. 352 s. ISBN: 978-0-8122-1012-5. s. 173.

²¹ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. ISBN: 978-80-247-2018-0. s. 153.

Uvědomění si funkce neverbální komunikace spočívá ve schopnosti tvořit a řídit dojmy. Lze si takto vytvořit dojem o důvěryhodnosti komunikujícího, která může mít rozhodující vliv na to, zda jeho sdělením partneri uvěří, sympatičnosti, jež je významná při rozhodování komunikujících o tom, zda budou ochotni navázat kontakt. Dále se zde projevuje faktor přitažlivosti, který má podobný efekt jako sympatičnost a v poslední řadě se ukazuje, jakou moc má druhý komunikující a jak je dominantní.

Je tedy jasné, že pohyby těla a výrazy tváře, stejně jako další nástroje neverbální komunikace mohou ovlivnit emoce a tvorbu vztahů stejně jako slova, která jsou pronášena. Existuje celá řada možností, jak neverbálně komunikovat. Jednotlivým možnostem se věnuje následující text práce.

2.1 KINEZIKA

Kinezika představuje základní pohyby lidského těla. Její hlavní charakteristikou je, že tyto pohyby musí být spontánní. Pokud nejsou, jsou zařazeny do oblasti gestiky, neboť se jedná o gesta a ne specifické pohyby těla komunikujícího.

Každý člověk má jistou sadu pohybů, kterých se dopouští mimovolně. Jsou natolik specifické, že je možné podle nich poznat člověka na dálku a do určité míry jej charakterizují. Prozrazují i to, co chce někdy komunikující skrýt. Na druhé straně je potřeba se při jejich určování držet celkového kontextu situace. Mohou, ale nemusí znamenat to, co je obvyklé, což je dáno právě jejich individuální povahou spojenou s osobností komunikujícího.²²

2.2 GESTIKA

Jedná se o velmi podobný způsob komunikace jako je kinezika. Na rozdíl od ní jsou ovšem pohyby těla kontrolovány a komunikující si jich je zcela vědom a provádí je záměrně. Většinou také za nějakým účelem. Tímto účelem může být například doplnění verbální komunikace, nebo podpoření některých svých tvrzení.

²² MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 128.

Gesta mají v sociálním měřítku domluvený význam tak, aby lidé byli schopni během používání chápat jejich význam. Gesta lze rozdělit do několika kategorií. Mikuláščík²³ rozlišuje tři. Jsou jimi:

- Ilustrace- to jsou gesta, která mají dokreslit nějaké verbální sdělení, aby bylo pro posluchače ještě srozumitelnější. Například při vysvětlování, že se něco přemístilo nahoru je možné rukou ukázat pohyb vzhůru.
- Regulátory chování- gesta, která poukazují na něco nebo na někoho v chvíli, kdy je třeba jeho chování společensky regulovat.
- Znaky- tato gesta představují konkrétní pohyb nebo znak, který vyjadřuje sdělení. Očekává se, že posluchač jeho význam rozpozná a správně dekóduje.

Ve společnosti s multikulturním prostředím je mnohdy těžké a rizikové využívání gest. K jejich správnému vyjádření sdělení je totiž zapotřebí, aby všichni komunikující sdíleli znalosti o interpretaci gest, což je vzhledem k různorodosti kulturních rámců obtížné.

2.3 POSTURIKA

Posturika je dalším ze způsobů neverbální komunikace, kdy je něco vyjadřováno pomocí tělesných pohybů. V tomto případě se jedná o polohu těla, jeho držení, náklon a směr natočení. Dále postupka zahrnuje způsob natočení a držení hlavy, rukou a pózy. Všechna tato skutečnosti vyjadřují emocionální rozpoložení obou komunikujících, neboť z polohy jejich těla, rukou a pohybů hlavy lze usuzovat o jejich sympatiích, pocitech a ochotě komunikovat.

2.4 HAPTIKA

Tento způsob neverbální komunikace je vyjadřován pomocí tělesného kontaktu. Jedná se tedy o doteky. V rámci formální komunikace se doteky vyskytují v komunikaci minimálně. Například se jedná o potřesení rukou při pozdravu, nebo stvrzení domluvy.

²³ Tamtéž, s. 127.

Osobnost komunikujících zde hraje také určitou roli, nebo i z pouhého potřesení rukou se dá částečně usuzovat o jeho dominanci, sebedůvěře, způsobu vyjadřování, atd.

V neformální komunikaci je samozřejmě možné zařadit více fyzického kontaktu mezi komunikujícími. V multikulturním prostředí je pak nutné si pečlivě nastudovat, jaká forma haptiky je přijímána a společensky tolerována mezi komunikujícími partnery. Některé druhy doteků běžně společensky akceptované v jednom druhu kultury mohou být zcela nepřijatelné v jiné. Naopak například nepotřesení rukou, které může být v jednom společenství normou, je považováno za výraz nezdvořilosti v druhém.

Existují ale také výzkumy, které hovoří o tom, že vyhýbání se dotekům nemusí být spojeno pouze s kulturním rámcem. Může to být spojeno také s osobností jedince a jeho celkovou nechutí komunikovat. Lidé, kteří nemají rádi častou verbální komunikaci a nevyhledávají ji, se budou pravděpodobně také vyhýbat dotekům jako formě neverbální komunikace. Dále se projevuje rozdíl v pohlaví, kdy se častěji dotýkají ženy než muži.²⁴

2.5 PROXEMIKA

Jedná se o komunikace prostorem. Zachování vzdálenosti, či naopak blízkost mohou přinést do komunikace komfort a příjemné emocionální naladění s ochotou ke sdílnosti. Naopak mohou ale také vyděsit, způsobit nepříjemné pocity a neochotu jakkoliv komunikovat. Platí zde obecné pravidlo, že čím bližší je nám osoba, tím více je možné zkrátit vzdálenost mezi komunikujícími. To znamená, že do svého blízkého osobního prostoru lidé nechávají vstoupit pouze ty, které dobře znají a důvěřují jim. Naopak neznámého člověka, nebo nesympatického si komunikující udržují ve společenské zóně, která je mnohem vzdálenější.

Proxemiku lze využít i při přípravě nábytku k usazení jednotlivých subjektů komunikace tak, aby nebyli k sobě umístováni v blízkosti lidé, kteří k sobě chovají

²⁴ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. ISBN: 978-80-247-2018-0. s 168.

negativní emoce. Zbytečně by tak byly podporovány některé komunikační bariéry a mohlo by to zcela narušit dosahování komunikačního cíle.²⁵

2.6 MIMIKA

Mimika představuje komunikaci pohyby v oblasti obličeje. Její význam je nesmírný především proto, že se komunikující na obličej soustředí ve zvýšené míře. Mimikou je možno vyjádřit celou řadu emocí a to i těch velmi jemných, které ostatní části těla nejsou gesty a pohyby schopny tak jasně vykreslit.

Vědci rozlišují v základě 8 emocí, které mohou být pomocí mimiky vyjádřeny. Jsou jimi štěstí, překvapení, zájem, hněv, strach, smutek, znechucení a opovržení. Některé jednotlivé emoce byly zkoumány s ohledem na přesnost jejich dekódování pozorovateli. Například emoce štěstí byla správně rozpoznána s přesností až 100 %. Naproti tomu emoce překvapení dosáhla maxima na 86 % a emoce smutku byla rozpoznatelná na škále od 19 do 88 %. Existuje také hypotéza mimické zpětné vazby. Jedná se o výsledek vědeckého výzkumu, který ukázal, že mimika člověka neovlivňuje pouze úsudek a názor jeho pozorovatele, ale také kvalitu vlastního emocionálního prožitku odesílatele.²⁶

2.7 OČNÍ KONTAKT

Signály a sdělení mohou být přenášeny pomocí očního kontaktu. Oči fungují jako přijímače sdělení i jako jeho odesílatelé. V neverbální komunikaci je oční kontakt důležitý, protože lze s jeho pomocí vyčíst mnoho důležitých skutečností. Nedostatečný oční kontakt vede k nejistotě v komunikaci. Mikuláščík²⁷ uvádí, že byla provedena celá řada výzkumů, která důležitost očního kontaktu potvrdila. Byly porovnávány různé komunikační situace, kdy spolu řečníci udržovali i neudržovali oční kontakt.

²⁵ WARREN, J. T.; FASSET, D. L. *Communication- A Critical/Cultural Introduction*. 1. vyd. Thousand Oaks: SAGE Publishing, 2011. 232 s. ISBN 978-1-4129-5942-1. s. 112.

²⁶ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. ISBN: 978-80-247-2018-0., s. 158.

²⁷ MIKULÁŠČÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6. s. 128.

Při jeho neudržování poklesl dojem z komunikace až o 50 %. Bylo také prokázáno, že lidé udržují jiný oční kontakt, pokud chtějí svého komunikačního partnera ovlivnit a změnit jeho názor. Intenzita očního kontaktu v těchto chvílích dosahuje až 50 % komunikace. Když ale jde v komunikaci o pouhé neutrální sdělení informací, podíl zrakového kontaktu k celkové časové délce projevu poklesne na 35 %.

2.8 VIZÁŽ A IMAGE A BARVY

Oblečení a celková image je opět jedním z vyjádření neverbální komunikace, neboť z nich může komunikující partner usuzovat o osobnosti a stylu druhého a bude s ním podle toho také komunikovat. Je třeba si uvědomit, že oblečení a celková image mohou také působit jako velmi silná bariéra a odrazovat od komunikace. Image může vzbuzovat dobrý dojem, ale i předpojatost vůči osobě mluvčího.

2.9 CHRONEMIKA

Představuje způsob, jakým vyjadřujeme, strukturujeme a využíváme čas ve vztahu k ostatním komunikujícím. Pomocí času je možné vyjádřit, že jsou lidé důležití a komunikující má o ně zájem (např. včasný příchod na schůzku), nebo naopak, že obtěžují a je třeba jim jen rychle sdělit nejnnutnější informace. Čas je teda velmi důležitým prvkem v neverbální komunikaci a umožňuje rovnoprávnost obou partnerů v rozhovoru.

3 INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

Kolman uvádí, že název interkulturní komunikace vychází z anglického názvu intercultural communication, ale lze ji nazvat také jako mezikulturní komunikaci, nebo komunikaci mezi kulturami.²⁸

Interkulturní komunikace je zajímavý jev, který se vyskytuje v běžném lidském životě. Nejedná se zde o pouhou standardní komunikaci. Ta je v tomto případě rozšířena o prvek kultury. Definice interkulturní komunikace říká, že se jedná o standardní komunikační proces, ovšem obohacený o rozdílné kulturní systémy individuálních i neindividuálních komunikujících subjektů. Podstata obtížnosti interkulturní komunikace je spatřována ve zcela jiných emočních strukturách, kulturně definovaných kognitivních schopnostech, odlišných způsobech vnímání a hodnocení přijímaných sdělení subjektů komunikace, které tyto vlastnosti čerpají ze svého kulturního rámce. Ten však může být u všech zúčastněných komunikujících naprosto rozdílný.²⁹ Outi k tomuto tématu konstatuje, že čím více vzdálené jsou kulturní základy a očekávání, tím větší jsou selhání komunikačního procesu.³⁰

Průcha uvádí, že interkulturní komunikace je předmětem velmi intenzivního zájmu výzkumů, teoretických i praktických. Dosažené výsledky těchto výzkumů jsou pak aplikovatelné do praxe a přínosné.³¹

Důvod zvyšování zájmu o interkulturní komunikaci přinesl proces globalizace. Propojení světa a jednotlivých společností v něm žijících představovalo pro komunikaci velkou výzvu. Stále častější stýkání lidí z odlišných prostředí a se zcela jinými společenskými očekáváními dodnes tvoří složitou oblast pro diversity management i pro odborníky z komunikační praxe. Z odborného hlediska je komunikace řazena jako jedna z funkcí managementu. A v managementu není žádná

²⁸ KOLMAN, L. *Komunikace mezi kulturami. Psychologie interkulturních rozdílů*. 1. vyd. Praha: ČZU, 2001. 200 s. ISBN 80-213-0735-8.

²⁹ LEHMANOVÁ, Z. *Kulturní dimenze mezinárodních vztahů*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1999. 137 s. ISBN 80-7079-850-5. s. 21.

³⁰ OUTI, A. *Diversity Management and Corporate Communication*. 1. vyd. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG, 2008. 93 s. ISBN: 978-3-639-03293-2. s. 21.

³¹ PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 204 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 17.

jiná oblast, která by vyžadovala větší pozornost v rámci interkulturní interakce, než je právě komunikace³².

Jestliže je komunikace chápána jako vztah, pak je možné se i na interkulturní komunikace dívat jako na tvorbu vztahů na mezinárodní úrovni. Zde je komunikace ovšem ztížena kulturními a jazykovými bariérami, které patří mezi jedny z nejsilnějších komunikačních bariér vůbec.

Kultura je tedy hlavním tématem souvisejícím s interkulturní komunikací. V podstatě celý rámec interkulturní komunikace determinuje nad rámec standardního procesu.

3.1 KULTURA JAKO KOMUNIKAČNÍ BARIÉRA A JEJÍ VÝZNAM V INTERKULTURNÍ KOMUNIKACI

Kultura a její chápání představují velmi rozsáhlý fenomén. Už pouhá definice kultury a jejích jednotlivých atributů je složitý proces. Zdůvodněním tohoto tvrzení je skutečnost, že existuje velké množství pohledů na to, co lze pod pojem kultura zahrnout. Existuje více než 164 různých definic toho, co je vlastně kultura a jak široký objem aspektů pokrývá.³³

Zatímco někteří autoři se spokojují s jednoduchou obecnou definicí kultury jako souboru základních hodnot, které lidem v jedné společnosti slouží jako vzor chování a hodnot, podle kterých žijí a hodnotí základní životní otázky³⁴, jiní dávají přednost minimalistické definici kultury jako způsobu života.³⁵

Jiní autoři jsou ve svých poznatcích více komplexní.

³² DOLPHIN, R. R. *The fundamentals of Corporate Communication*. 1. vyd. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999. 240 s. ISBN: 9780750641869. s. 196.

³³ OUTI, A. *Diversity Management and Corporate Communication*. 1. vyd. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG, 2008. 93 s. ISBN: 978-3-639-03293-2. s. 19.

³⁴ SPENCER, O. *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*. 1. vyd. London: ECE, 2000. 381 s. ISBN 978-0304704378. s. 13.

³⁵ SALO-LEE, L. In A. Outi. *Diversity Management and Corporate Communication*. 1. vyd. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG, 2008. 93 s. ISBN: 978-3-639-03293-2. s. 19.

Bhawuk a Triandis definovali, že kulturní odlišnosti obnáší komponenty, které ovlivňují lidské vnímání především v oblasti etnicity, chápání různorodosti lidských ras, náboženské víry, sexuální orientace, hodnocení lidských schopností, postojů ke starším členům společnosti, společenského postavení obou pohlaví a osobnostních kvalit člověka.³⁶

Chápání kultur a jejich rozdělení prochází neustálým vývojem spojeným s mnoha situacemi, jako je například globalizační proces atd. Nejedná se tedy v žádném případě

o statický stav věci, ale o neustále se vyvíjející dynamický proces, který obsahuje celou řadu významných proměnných ovlivňujících jeho průběh. Velkým problémem v této části lidského vnímání kultury je fakt, že mnohé vzdělávací systémy neučí společnost učit se z jiných kultur a přijímat výhodná a pokročilá řešení z jiných odlišných rámců. Seznamování s jinými kulturami tak probíhá systémem učení se o odlišné kultuře, ale ne poučením se z ní. Odlišná kultura je tedy jakýsi objekt analýzy a ne neustále se vyvíjející živý organismus s množstvím nových podnětů.

Takový přístup pak klade základy pro chápání jiných kulturních uskupení z pohledu vlastního kulturního zázemí, podléhání nekritickému prosazování vlastní kultury a zavírání očí před jejími slabými stránkami. Obecně se jsou proto kultury mnohem více vnímány jako hierarchicky postavené, kde je jedna kultura nadřazena druhé, než jako rovné a vzájemně se ovlivňující. Celkový pohled na jiné kultury je tedy více méně centrický. To znamená, že jejich příslušníci se na zástupce odlišných kultur striktně dívají z pohledu vlastního kulturního rámce v přesvědčení o jeho správnosti.³⁷ Asante přinesl myšlenku, že v rámci diverzifikace kultur to, co přináší konflikty a nepochopení například i v komunikaci, nejsou odlišnosti samotné, ale hierarchické přiřazování důležitosti jednotlivým odlišnostem.³⁸

³⁶ BHAWUK, D. P. S., TRIANDIS, H. C. *Diversity in the workplace: Emerging corporate strategies*. In: G.R. Ferris a M. R. Buckley. *Human Resources management: Perspectives, context, functions and outcomes*. 3. vyd. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1996. 84-95 s. ISBN: 978-0130608543. s. 85.

³⁷ SAMOVAR, L. A., PORTER, R. E.; McDANIEL, E. R. *Intercultural Communication*. 13. vyd. Boston: Wadsworth, 2009. 518 s. ISBN 978-0-495-89831-3. s. 66.

³⁸ ASANTE, M. K. *Education for liberation: On campus with a purpose*. In: V. L. Farmer. *The Black student's guide to graduate and professional school success*. 6. vyd. Westport: Greenwood Press, 2003. 162-169 s. ISBN: 978-1593113773. s. 162.

3.2 PŘÍSTUPY KE KLASIFIKACI KULTUR

Existuje mnoho klasifikací a rozdělení kultur podle různých aspektů zvolených autory. Mezi nejdůležitější osobnosti, které věnovaly svůj výzkum oblasti kulturní klasifikace

a specifík patří Geert Hofstede a Richard Donald Lewis.

3.2.1 LEWISOVA KLASIFIKACE KULTURY

Lewisova klasifikace rozděluje kultury do tří základních skupin podle toho, jak se orientují na komunikaci a zvládání úkolů.

Klasifikace podle Lewise je tato³⁹:

- *Lineárně aktivní kultura*- v tomto druhu kultury je důležitý explicitní způsob vyjadřování v komunikaci spojený s nízkým kontextem. Při zvládání úkolu se příslušníci této kultury koncentrují na výkon při přesném dodržení časového plánu. Každý proces zvládnutí činnosti nebo úkolu je zahájen pečlivou analýzou a rozčleněním činnosti na jednotky s pevně stanovenými termíny podle časové osy. Dodržováním postupu v jednotlivých časových úsecích je pak dosahováno plnění činností, úkolů kvalitním způsobem. Příslušníci tohoto typu kultury jsou orientováni na čas, plánování, vnitřní organizaci a přesné dodržování postupů. Jedná se o kulturu, která se orientuje na ověřená fakta a v rámci komunikace shromažďuje spolehlivé údaje.
- *Multiaktivní kultury*- komunikace v této kultuře je velmi živá. Zástupci se vyjadřují velmi emotivně, komunikace má rychlý spád často založený na dialozích. Neverbální komunikace je významným doplňkem verbální komunikace a obsahuje množství výrazných gest. Tato kultura je zaměřena obecně na lidi a mezilidské vztahy. Jelikož je komunikace také vztahem, zaujímá důležité místo ve společenských interakcích.

³⁹ LEWIS, R. D. *When Cultures Collide. Managing successfully across cultures*. 1 vyd. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 462 s. ISBN: 1-85788-087-0. S. 38-39.

Veškeré aktivity jsou velmi pružný, vnímání času pak benevolentní. Nejdůležitějším aspektem při zvládnání úkolu jsou dobré mezilidské vztahy, časový rozvrh je ale více méně nepředvídatelný. Převládá zde také družné, extrovertní chování a nechuť k přerušování nebo nedokončování hovorů. Multiaktivní kultura čerpá informace ze společenských dialogů a osobních společenských struktur.

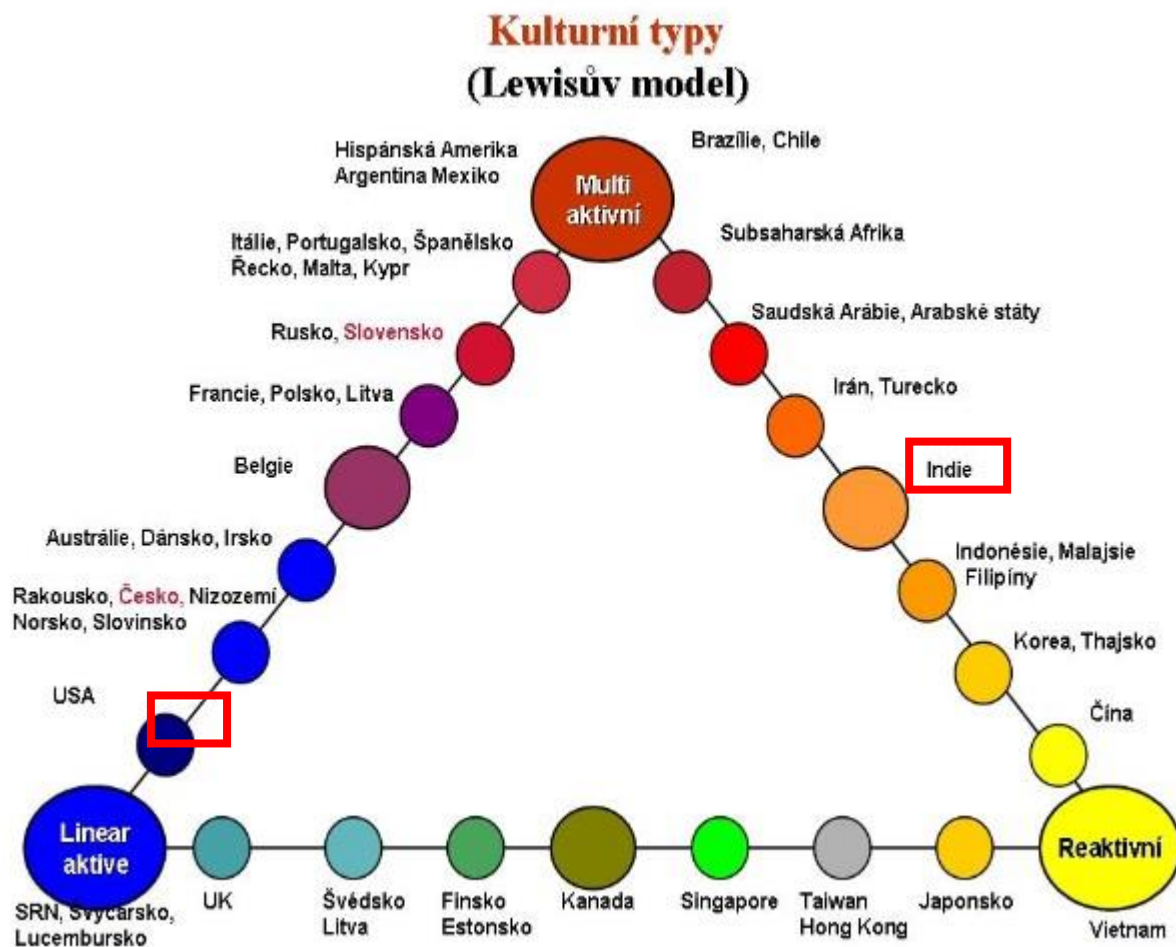
- *Reaktivní kultury*- v rámci komunikace jsou jedinci náležející to tohoto typu kultury spíše introvertní a naslouchající. Není pro ně typické, aby vedli dlouhé dialogy, a málokdy je také iniciují. Komunikace je klidná, mírná, nepřerušují se sdělení jednotlivých mluvčích. Běžně jsou také sdělovány základní nutné informace. Není běžným standardem vést výrazný hovor strhávající pozornost. Neverbální komunikace je velmi utlumena. Její znaky jsou co nejvíce ovládnuty ve snaze i klid a mírnost projevu. Při verbální i neverbální komunikaci jsou příslušníci této kultury velmi trpěliví a zdvořilí. Ze všech tří typů kultury jsou nejvíce naslouchající a vyhýbající se, pokud je to možné, komunikační konfrontaci a emocionálním projevům.

Kulturní typy jednotlivých států zobrazuje následující model⁴⁰:

V modelu je patrné, jak se vzájemně liší kulturní zázemí Turecka a České republiky, s ohledem na zaměření této práce. Podle klasifikací jednotlivých kultur je patrné, že česká kultura se přibližuje lineárně aktivním kulturám. Komunikace je více explicitní a zaměřená na ověřené informace. Turecko z tohoto pohledu směřuje spíše k multiaktivním kulturním uskupením. Více se zaměřuje na dialogičnost. Komunikační proces je více emotivní a přímý. Komunikace neslouží pouze jako prostředek k dosahování stanovených cílů, ale především jako nástroj tvorby komunikačních vztahů a sociálního propojování společnosti.

⁴⁰ LEWIS, R. D. *When Cultures Collide. Managing successfully across cultures*. 1 vyd. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 462 s. ISBN: 1-85788-087-0. s. 41

Z tohoto pohledu je pak v teorii jasně zakotvena kulturní odlišnost české a turecké kultury, která se bude podílet i na následném hodnocení neverbální komunikace.



Obr. 1: Lewisův model kulturních typů
Zdroj: ⁴⁰

Miike uvádí, že základem pro každou „nezápadní“ kulturu, která chce skutečně efektivně a seriózně komunikovat a spolupracovat se západní kulturou je přistupovat k ní z postoje rovnosti a pochopení vzájemného působení a vlivu.⁴¹

⁴¹ MIIKE, Y. *Towards an alternative metatheory of human communication: An Asiatic vision*. In M. K. Anate, Y. Miike, J Yin. *The global intercultural communication reader*. 2. vyd. New York: Routledge, 2008. 57-72 s. ISBN: 978-0-415-52145-1.

3.2.2 GEERT HOFSTEDOVY KULTURNÍ DIMENZE

Hofstede⁴² v základě definoval pět hlavních dimenzí, které určují chování příslušníků určité kultury a jejich mentální naprogramování. Těchto pět dimenzí zahrnuje:

- Individualismus versus kolektivismus

Individualismus se projevuje ve společnosti, která má velmi volné společenské svazky. Individualita se projevuje především ve vztahu k ostatním členům společnosti, kde primárním zájmem každého jedince je péče o sebe nebo své nejbližší rodinné příbuzné. Ostatní příslušníci společenského spektra jsou odsunuti na pokraj zájmu a není jim poskytována péče a pozornost nad rámec nezbytné nutnosti. Směřování výchovy v individuální společnosti míří k uvědomění si hodnoty vlastního „já“ a jejím rozvoji. Vztahy ve společnosti jsou velmi křehké, neustále se vyvíjí a jedinec musí vynakládat úsilí na jejich péči.

Kolektivní společnosti naproti tomu jedincům zajišťuje velmi silnou míru integrace do silných soudržných skupin zahrnujících širokými sociálními skupinami. Jedinec je do společnosti integrován automaticky, společnost jej chrání a očekává jeho věrnost. Na druhé straně vztahy jsou zde velmi silné a příslušnost ke konkrétní skupině je jasně stanovena podle společenských pravidel. O vztahy není nutno hluboce pečovat, chování jedinců je výrazně determinováno zvyky a zažitými pravidly.⁴³

- Maskulinita versus feminista

Oba druhy společnosti se liší podle toho, jaká očekávání a odpovědnosti kladou na obě pohlaví a jakým způsobem rozdělují role a očekávají jejich plnění.

Maskulinní společnost má role obou pohlaví jasně determinovány. Existují zde striktně dané odpovědnosti a požadavky kladené na muže a na ženy. Očekává se, že muž bude ve své podstatě orientován na materiální zisk a žena bude věnovat pozornost

⁴² HOFSTEDE, G. *Culture's, consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. 2. vyd. Beverly Hills: Sage Publication, 2001. 328 s. ISBN: 978-0803973237.

⁴³ SLAVÍKOVÁ, J. *Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce*. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/individualismus_vs_kolektivismus_idv/0-65.

kvalitě života. Role muže zde spočívá v jeho průbojnosti, postupování na společenském žebříčku a dosahování vysokých cílů. Žena zde má naopak vystupovat jako jemná podpora, která věnuje své úsilí zlepšování životních podmínek a zvyšování jejich kvality a péčí o vztahy. Jednotlivé role se nepřekrývají, jejich porušování je velmi nežádoucí. Zároveň je jejich nedodržování považováno většinovou společností za selhání.

Femininita se naopak v kultuře projevuje nejasně vytyčenými společenskými úlohami mužů a žen. Existují jen rámcová očekávání kladená na obě pohlaví, jejich naplnění není striktně vyžadováno. Role se často překrývají podle preferencí jednotlivců a většinovou společností je takový postup zcela akceptován. U obou pohlaví se očekává, že budou orientováni na zvyšování kvality života, je zde také potlačována agresivní snaha vyniknout. Vztahy a role mezi příslušníky kultury zde tedy nejsou tak jasně předurčeny a jejich promíchávání je více časté i z toho důvodu, že není stigmatizováno společenským míněním.⁴⁴

- Dlouhodobá versus krátkodobá orientace

I zde se velmi výrazně střetávají dva druhy různě orientovaných kulturních přístupů k plánování a životnímu stylu. Krátkodobá a dlouhodobá orientace se projevuje především

ve vztahu k očekávaným výsledkům a přispění jednotlivců k celkovému úspěchu všech zástupců dané kultury.

Dlouhodobě orientované kultury se zaměřují především na osobnostní stabilitu svých jedinců. Panuje v nich přesvědčení, že základem je postupné a pečlivé dosažení dlouhodobě vytyčených cílů. Orientace je zaměřena především na budoucnost. Společensky jsou pak oceňovány ty ctnosti, které vedou k šetrnosti a vytrvalosti vedoucím k dlouhodobě udržitelnému růstu a rozvoji. Vysoce ceněna je přizpůsobivost a adaptace jedince na měnící se podmínky v dlouhodobém horizontu. Příslušníci těchto kultur jsou dobře připraveni na precizní dosahování cílů, které jsou jasně definovány a na řešení formálních problémů.

⁴⁴ SLAVÍKOVÁ, J. *Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce*. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/maskulinita_vs_femininita/0-66.

Krátkodobě orientované kultury se liší už v pohledu na časovou osu, která je pro ně klíčová. Zajímá je především minulost a přítomnost. Klíčové je zde zachování historických tradic, udržování společensky uznávaných ctností a to jak jednoho člena skupiny vidí ostatní. Klasifikace dobře splněného úkolu záleží na tom, jak rychle přinese jeho dokončení požadované výsledky. Cíle jsou stanovovány jako krátkodobé až střednědobé.⁴⁵

- Vyhýbání se nejistotě

Pojem vyhýbání se nejistotě může být definován jako ochota příslušníků konkrétní kultury podstupovat nejisté situace. Jde o stupeň pocitu ohrožení nejistotou pramenící v neznámých situacích.

Některé kultury jsou charakteristické svojí velkou nechutí k neznámému a jejich příslušníci pocítují velkou nejistotu, pokud se do takové situace dostanou. Jejich chování se tím pak stává více nepokojné. Komunikace se změní a je více expresivní a rychlá. Lidé často hovoří zvýšeným hlasem a jsou agresivnější ve snaze zakrýt své obavy. Projevuje se citová nestálost, nepokoj, neustálá zaneprázdněnost a podezřívavé chování vůči odlišnostem všeho druhu.

Naopak kultury, které vykazují větší ochotu k nejistotě a neznámému nemají tak vysokou potřebu dodržování společenských psaných i nepsaných pravidel ani předvídatelnosti. Zástupci těchto kultur jsou při setkání s novými situacemi klidnější a lépe se ovládají. Nebojí se víceznačnosti a rychle se přizpůsobují novým situacím pomocí tvorby nových struktur. Někdy mohou působit až lhostejně, neboť neprojevují výrazné obavy z neznámého. Nejistota se zde nedostavuje v tak velkém měřítku jako u kultur, které se neznámému vyhýbají a stigmatizují jej, protože neobsahuje potřebnou míru předvídatelnosti.⁴⁶

- Požitkářství versus zdrženlivost

⁴⁵ SLAVÍKOVÁ, J. *Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce*. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/dlouhodobá_vs_kratkodoba_orientace_lto/0-68.

⁴⁶ SLAVÍKOVÁ, J. *Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce*. [online] 2016 [cit. 2016-05-06]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/vyhybani_se_nejistote_uai/0-67.

Tato dimenze ukazuje, jak jednotlivé kultury přistupují k uspokojování základních potřeb a jakou volnost v životních rozhodnutích poskytují svým příslušníkům.

Obecně lze říci, že požitkářské kultury mají mnohem volnější morální i životní náhled na základní potřeby člověka. V požitkářské kultuře není kladen důraz na dodržování stanovených přísných pravidel. Připouští volnost a svobodné rozhodnutí člověka. Stejně tak je i dovoleno užívání si života ve všech jeho sférách a zábava různých druhů. Nejsou kladeny společenské limity v míře přípustnosti zábavy a přijímání požitků, a pokud se nějaké vyskytují, jsou tančeny velmi široce a jejich dodržování není striktně hlídáno.

Na druhé straně u zdrženlivého druhu kultury panuje přesvědčení, že volné uspokojování potřeb a zábava mají být potlačovány. Uspokojování potřeb, stejně jako nejrůznější podoby zábavy podléhají přísnému dohledu společnosti, která jasně určuje hranice přípustnosti a je regulováno přísnými společenskými normami, jejichž porušení je považováno za přímý společenský prohřešek. Takové osoby pak mohou být v rámci konkrétní kultury stigmatizovány a společensky vyloučeny z komunity.⁴⁷

Hofstede shrnuje rozdílnosti mezi požitkářskou a zdrženlivou společností do několika charakteristických bodů⁴⁸:

Požitkářská kultura je reprezentována: vyšším procentem šťastných osob, neboť mají větší pocit kontroly nad svým životem, existuje zde méně morální disciplíny a více volnosti, proto volný čas a přátelé nabývají na významu, převládá pozitivní přístup, optimismus a nízký důraz na veřejný pořádek, role mužů a žen jsou velmi volné a nejasně definované.

Zdrženlivá kultura je charakteristická: nižším procentem šťastných lidí, kteří mají pocit frustrace z dění kolem sebe, neboť jej nemohou ovlivnit, ale jsou nuceni podle něj žít, přísnou společností, která vyžaduje přísná morální pravidla, lidé nemohou využívat svůj volný čas podle svých přání, tudíž jeho význam, stejně jako význam

⁴⁷ SLAVÍKOVÁ, J. *Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce*. [online] 2016 [cit. 2016-05-07]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/pozitkarstvi_vs_zdrzenlivost_ivr/0-69.

⁴⁸ HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., MINKOV, M. *Cultures and Organizations. Software of the mind*. 3. vyd. New York: McGraw-Hill Education, 2010. 576 s. ISBN: 978-0071664189. s. 291-297.

přátel, klesá, lidé se stávají cyničtějšími, úsměv vyvolává podezření na nevhodné chování a role mužů a žen jsou nezlomně rozděleny, hlavním zájmem není svoboda jedince, nýbrž zachování veřejného pořádku.

3.3 NEVERBÁLNÍ PROJEVY V RÁMCI INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE

Jak je z předešlého textu patrné, kultura a její projevy hrají velkou roli v rámci komunikace. Tato problematika vyžaduje hlubší poznání od každého, kdo hodlá komunikovat s příslušníkem odlišné kultury. Během interkulturní komunikace se projevují nejen vlivy využívání komunikace verbální, ale také i neverbální. Neverbální komunikace je záležitostí často i podprahovou. Některé její projevy jsou jen velmi těžce kontrolovatelné. Zároveň mohou mít ale fatální projevy.

V kontextu kulturních odlišností může neverbální komunikace působit jako elementární prvek porozumění. Je odlišné, jak se projevují emoce u jednotlivých příslušníků různých etnik během jejich neverbální komunikace, tedy jak jsou vyjadřovány pomocí gest, mimiky atd. Vždy je výhodné mít přehled o základních poznacích týkajících se neverbální komunikace a jejich projevů, aby se vliv této komunikační bariéry alespoň zmírnil, pakliže je téměř za hranicí nemožného jej eliminovat zcela.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODIKA A CÍLE PRÁCE

Tato část práce shrnuje cíl, pro který byla tato práce vytvořena a také metody, které byly použity k jejímu zpracování a dosažení stanoveného cíle.

4.1 CÍL PRÁCE

Cílem práce je na základě analýzy dat z dotazníkového šetření zhodnotit interkulturní rozdíly ve vnímání neverbální komunikace u studentů a studentek české a turecké národnosti.

4.2 METODY POUŽITÉ PŘI ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Pro splnění cíle této práce bylo stanoveno několik výzkumných otázek, na které mají získaná data poskytnout odpověď.

Výzkumné otázky jsou následující:

- 1) Jsou rozdíly v neverbální komunikaci mezi tureckými a českými studenty výrazné?
- 2) Ve kterém typu neverbální komunikace jsou rozdíly mezi tureckými a českými studenty největší?
- 3) Existují oblasti neverbální komunikace, kde hraje pohlaví významnější roli než národnost respondentů?

Pro zpracování této práce vyvstala otázka získání primárních dat tak, aby jejich zpracování přispělo k naplnění stanoveného cíle. V závislosti na povaze výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum, protože jeho zaměření lépe odpovídá nárokům tohoto šetření. Je to dáno především důvodem toho, že je třeba pochopit spojitosti jednotlivých jevů a popsat je v jejich reálné podobě.

Dotazník byl vybrán jako metoda sběru dat z důvodu toho, že zájmem této práce je měření názorů a postojů a nikoliv vzorců chování. Proto je dotazník vhodnou metodou získání primárních dat k této práci.

Vzorek respondentů pro zodpovězení tohoto dotazníku byl vybrán dvěma různými způsoby. První částí respondentů byli vybraní studenti turecké národnosti, kteří v době zpracování práce studovali na území České republiky, nebo pobývali na území Turecka. Druhá část respondentů, která reprezentovala české zástupce, byla vybrána metodou convenience sampling z důvodu jejich dostupnosti pro výzkum.

Dotazování proběhlo elektronickou cestou pomocí nástroje Google Analytics. U některých, především tureckých respondentů vyskytujících se momentálně na území České republiky, proběhlo dotazování osobní cestou.

Pro účely získání dat byl vytvořen dotazník s názvem Rozdíly v neverbální komunikaci v závislosti na kultuře a pohlaví. Dotazník byl konstruován tak, aby se skládal z uzavřených i otevřených otázek, které jsou sice složitější pro následnou interpretaci vyhodnocení dotazníkového šetření, ovšem na druhé straně umožňují pokrýt celou škálu možných odpovědí respondentů tak, aby docházelo k co nejmenšímu zkreslení skutečnosti způsobené hodnotitelovým subjektivním postojem k řešené problematice.

U několika málo uzavřených otázek dotazníku bylo použito škálování založené na standardní pětistupňové Likertově škále (souhlasím, spíše souhlasím, neutrální, spíše nesouhlasím, nesouhlasím) doplněné o možnost, aby si respondent vybral, že nechce na konkrétní dotaz odpovídat.

Většina otázek dotazníku ale tvořily otázky otevřené, které umožňovaly respondentům, aby se plně vyjádřili ke všem aspektům zadané otázky.

Dotazníkové šetření proběhlo v období od dubna 2016 do 10. května 2016. Celkově bylo s dotazníkem osloveno 95 respondentů. Z toho 60 respondentů bylo turecké národnosti ve složení 5 studentů žijících na území České republiky a 55 respondentů na území Turecka. Zbývající počet respondentů byli studenti české národnosti.

Návratnost dotazníků byla 80 % (5 tureckých studentů žijících na území České republiky, 40 tureckých studentů žijících v Turecku, 31 českých studentů žijících v České republice), což lze hodnotit jako velmi nadprůměrnou návratností. Byla

způsobena osobní angažovaností autora výzkumu na tom, aby respondenti zaslané dotazníky vyplnili, což se ve většině případů povedlo splnit.

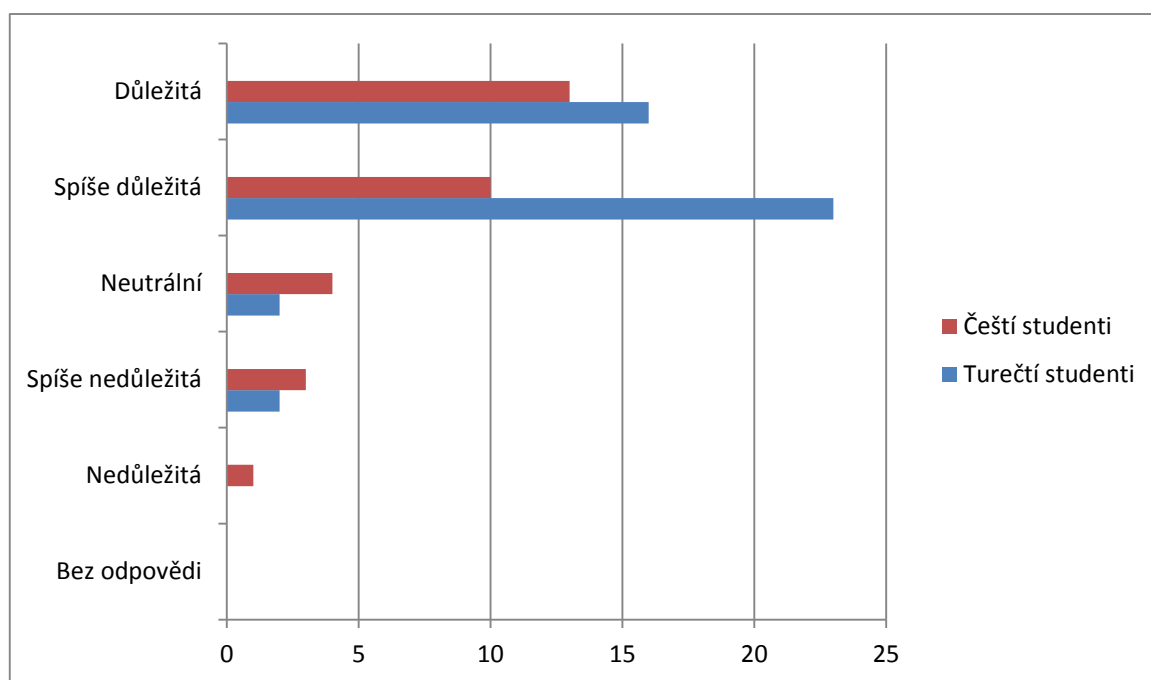
Následně byla data analyzována, aby mohla být vyhodnocena. Z důvodu zásadního počtu otevřených otázek v dotaznících a nesmírně vysoké rozmanitosti jejich odpovědí nebylo možné v této fázi využít statistického softwaru a data musela být analyzována pomocí metody kódování, kdy se jednotlivé jevy kategorizovaly a hledaly se mezi nimi souvislosti a odlišnosti. Tyto kategorie pak odpovídaly jednotlivým možnostem neverbální komunikace tak, jak jsou definovány ve druhé kapitole této práce.

Následně byla data interpretována, byly zodpovězeny výzkumné otázky a získané poznatky byly shrnuty v závěrečné části práce.

5 ROZDÍLY V NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI V ZÁVISLOSTI NA KULTUŘE A POHLAVÍ

Výsledky dat získaných v rámci dotazníkového šetření byly rozděleny podle jednotlivých forem neverbální komunikace. Nejdříve byly shrnuty odpovědi získané v oblasti jednotlivých odpovědí, kde lze pozorovat rozdíly mezi názory tureckých a českých studentů.

Z obecných otázek je důležitá komparace odpovědí na to, za jak důležitou oba druhy studentů považují neverbální druh komunikace vůči celkové uskutečňované komunikaci.

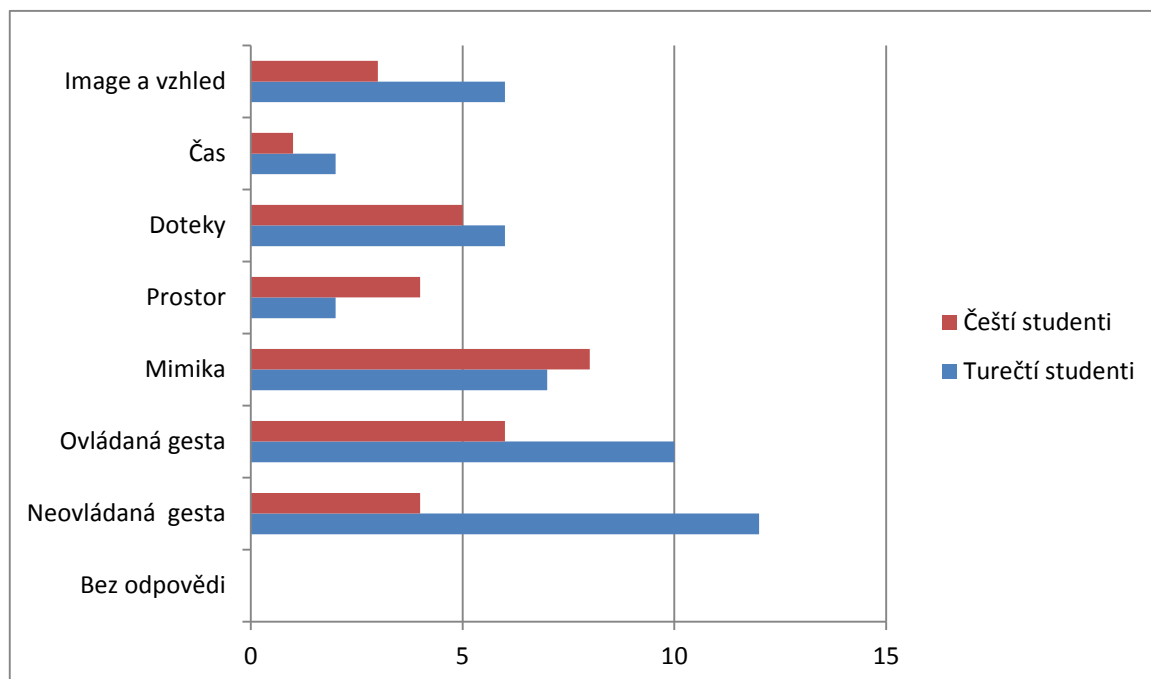


Graf 1: Důležitost neverbální komunikace
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že respondenti vnímají neverbální komunikaci jako důležitou součást komunikace obecně. Jsou zde pouze velmi malé rozdíly mezi názory tureckých a českých studentů. Obě skupiny se shodují na jejím významu a síle.

Další obecné otázky se týkaly znalosti respondentů jednotlivých forem neverbální komunikace. Účelem těchto otázek bylo zjistit, které její formy si

respondenti při projevu uvědomují nejvíce a se kterými jsou nejvíce obeznámeni. Tyto otázky jsou důležitá proto, aby ukázaly nejen znalosti respondentů týkající se neverbální komunikace, ale také aby do určité míry odhalily, jestli si uvědomují alespoň její základní projevy.



Graf 2: Významnost jednotlivých forem neverbální komunikace
Zdroj: vlastní zpracování

Graf zobrazuje, jak jednotlivé skupiny respondentů vnímají důležitost jednotlivých forem neverbálních projevů v komunikaci. Zajímavým zjištěním je, že turečtí studenti mnohem více zmiňovali jako projev neverbální komunikace neovládaná gesta, která přirozeně používají. Také neovládaná gesta jsou i tureckých studentů zmiňována častěji. Následná část dotazníků pak tato gesta rozebírá v kontextu jejich četnosti používání v komunikaci.

Čeští studenti se více soustředí na mimiku při projevu s komunikujícím partnerem. Vzhled a image také hraje mírně důležitější roli u tureckých studentů než u českých.

Tato otázka byla dále doplněna dalším dotazem, kde mohli respondenti odpovědět v rámci otázky typu multiple choice, jakou formu neverbální komunikace

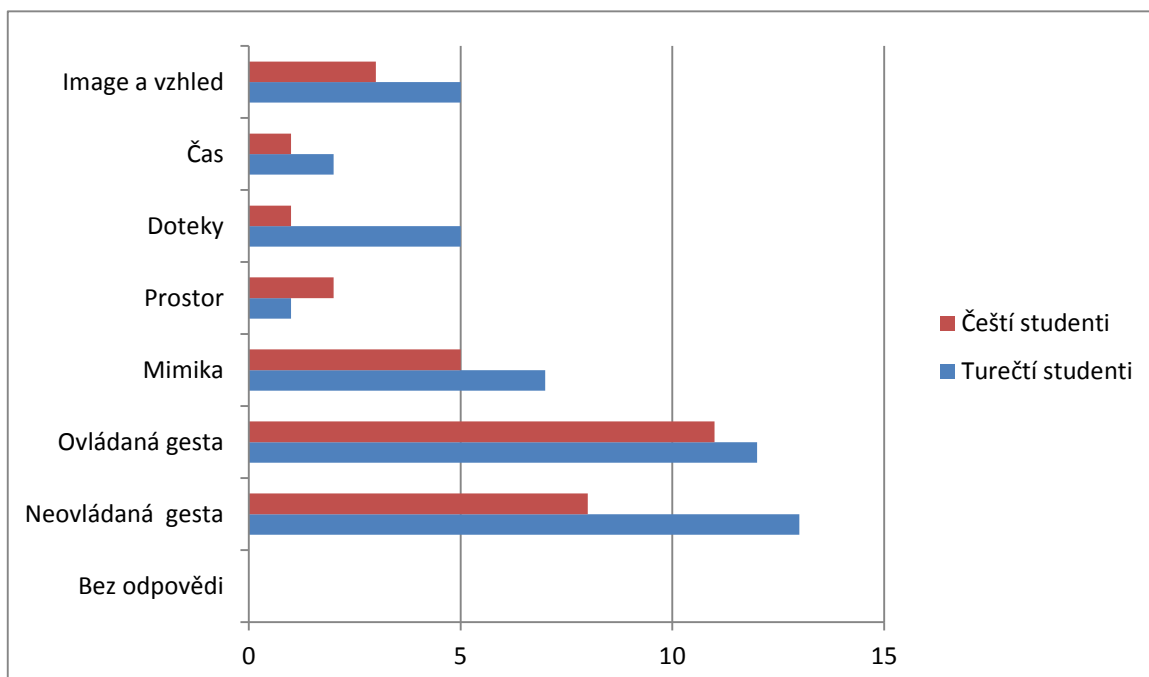
během hovoru obecně používají nejčastěji oni. Úkolem respondentů bylo, aby se zamysleli nad neverbální komunikací, kterou používají ve svém životě a identifikovali jednotlivé formy, které si při komunikaci uvědomují nejvíce.

Výsledky ukázaly, že většina respondentů se zaměřuje na svá gesta bez ohledu na to, z jaké země studenti pochází. Zatímco u tureckých studentů se tato odpověď shoduje s jejich odpovědí na to, jakou formu neverbální komunikace vnímají jako nejvýznamnější, u českých studentů se výsledky mírně liší. Jako nejvýznamnější považovali formu projevů pomocí mimiky. Ovšem u svých projevů vnímají jako nejvýraznější gesta, ať už uvědomělá nebo ne. Zde je pak rozdíl mezi uvědomělými gesty a neuvědomělými. Čeští studenti uvádí, že používají více uvědomělých gest a u tureckých mírně převyšují gesta neuvědomělá.

Dále se také několik jak tureckých, tak i českých vyjádřilo, že komunikují pomocí své image a oblečení. Zde nebyly identifikovány výrazné rozdíly mezi oběma pohlavími. V budoucnu by bylo zajímavé tuto otázku rozdělit na dvě samostatné sekce oblečení a image a pozorovat, jestli existuje vztah mezi pohlavím jedince a jeho vůlí komunikovat se společností pomocí pouze oblečení, nebo celkové image.

Chronemika a optika nebyly identifikovány jako významné formy neverbální komunikace. Zde opět nebyly pozorovány výrazné rozdíly mezi tureckými a českými studenty. Zde je ale nutné brát v úvahu fakt, že komunikace dotyky a časem nejsou tak notoricky známé jako jeden z projevů neverbální komunikace jako například gesta, pohyby a mimika. Je proto možné, že je z tohoto důvodu studenti tolik nezahrnují do svých představ o komunikaci, ačkoliv je v reálném životě používají. Jak již bylo řečeno výše, jsou některé projevy neverbální komunikace podvědomé a dochází k nim, aniž by si to někdy subjekt komunikace uvědomoval.

Komunikace prostorem je také méně zmiňovanou formou neverbální komunikace. Čeští studenti sice tuto formu zmiňovali častěji, než turečtí, ale rozdíly ve výsledcích jsou v podstatě zanedbatelné.



Graf 3: Využívání jednotlivých forem neverbální komunikace respondenty
Zdroj: vlastní zpracování

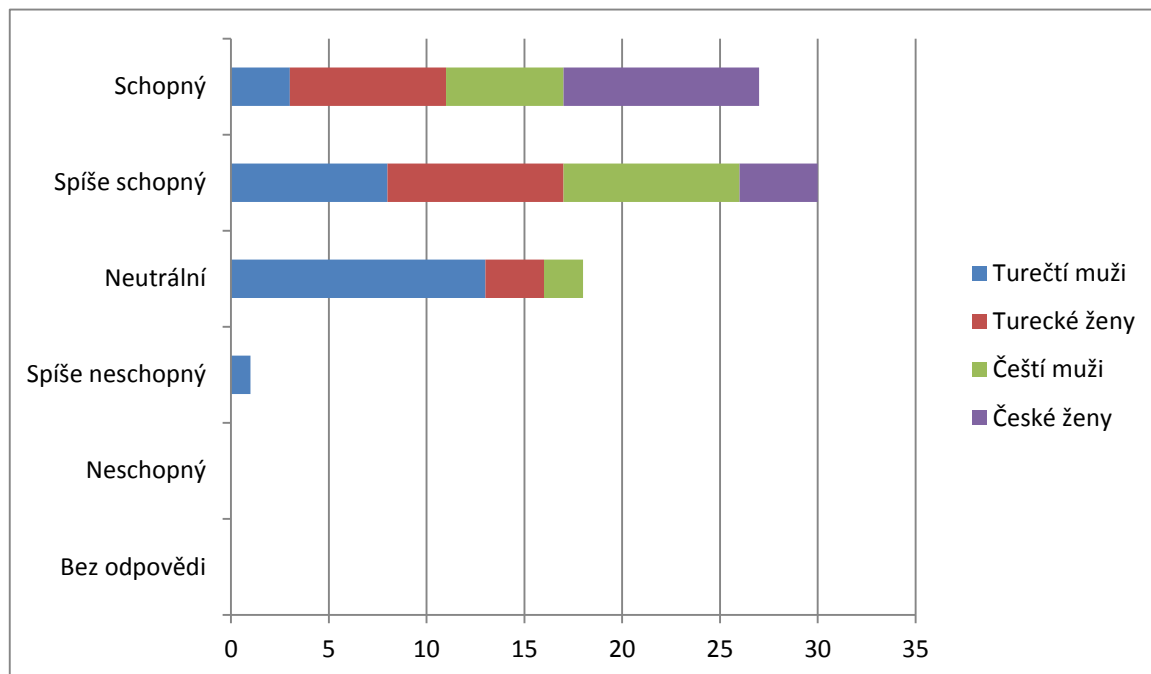
Následně se otázka zaměřila na oblast, jak moc se respondenti domnívají, že jsou schopni ovládat svoji neverbální komunikaci během libovolných komunikačních projevů.

Většina respondentů uváděla, že jsou více či méně schopní svoji neverbální komunikaci ovládat. V této části byli čeští studenti sebevědomější a identifikovali sami sebe jako více schopny svoji neverbální komunikaci ovládat. V grafu jsou také ukázány rozdíly mezi oběma pohlavími, protože u této otázky se pohlaví ukázalo jako významný faktor.

V další části se respondenti soustředili na to, co nejvíc ovlivňuje jejich schopnost ovládat jejich neverbální komunikaci. Úkolem respondentů bylo v rámci otevřené otázky popsat situace, které je nejvíce ovlivňují a při kterých jsou nejhůře a nejlépe schopni ovládat svoji neverbální komunikaci.

Respondenti nejdříve uváděli situace, při kterých jsou schopni se na svoji neverbální komunikaci soustředit nejlépe. Výsledky ukázaly, že jsou to situace, když mají možnost si komunikaci dopředu připravit. Jsou to například prezentace, které si připravují

a prezentují během svého studia na vysoké škole. Dále byly uváděny situace jako důležitý rozhovor, na který se dopředu připravují. Rozhovor, kdy chtějí získat výhodu na někom jiném a rozhovor, kterým chtějí dosáhnout nějakého cíle.

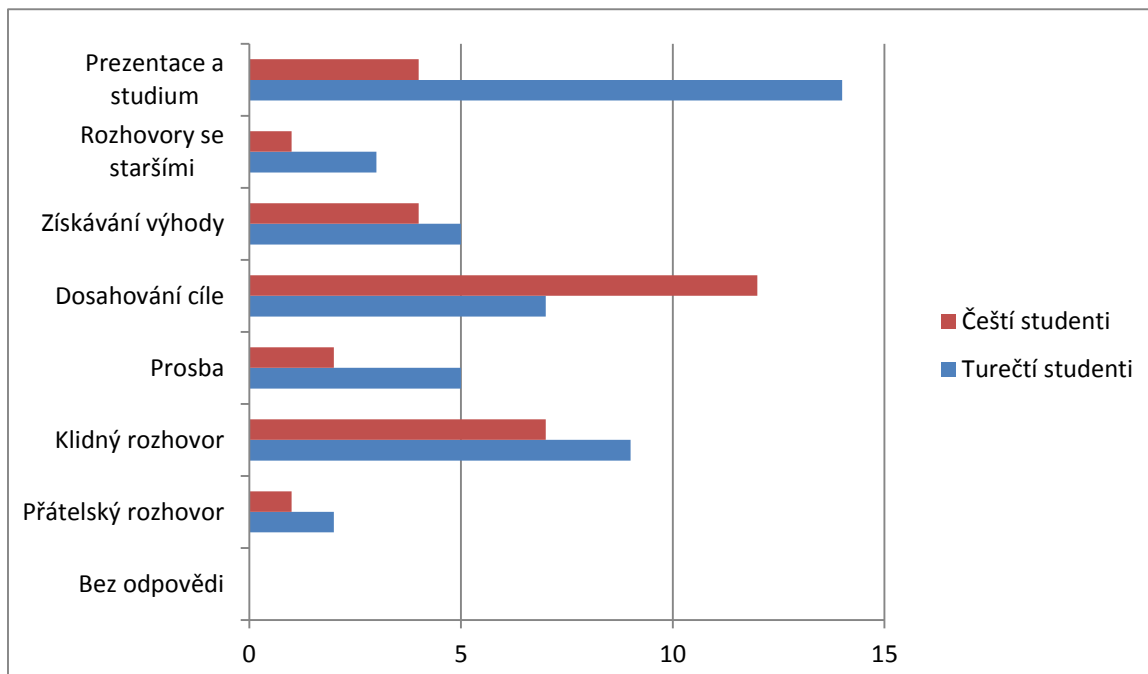


Graf 4: Schopnost respondentů ovládat svoji neverbální komunikaci
Zdroj: vlastní zpracování

Svoji roli zde také hrají emoce. Studenti obou skupin zmiňovali jako příznivou situaci pro dobré zvládnutí neverbální komunikace klidný rozhovor. Značí to, že pokud nejsou ve stresu a ovládají svoji komunikace klidně a s rozvahou, mají i větší sebedůvěru ve svá gesta a projevy. Tyto odpovědi pak podporují běžnou praxi a poznání.

U jednotlivých národností studentů se získané odpovědi diametrálně nelišily. Čeští studenti více zmiňovali situace rozhovorů, kdy chtějí dosáhnout nějakého konkrétního cíle. U tureckých studentů mírně převyšovaly odpovědi spojené s přípravou prezentace během studia. Získané odpovědi se ale neliší významně, což poukazuje na fakt, že čeští a turečtí studenti se v této oblasti poměrně podobají.

Další oblast reprezentovala naopak popis situací, kdy se měli respondenti vyjádřit, které situace a příležitosti jim naopak vnímají jako těžké pro kvalitní zvládnutí verbální komunikace.



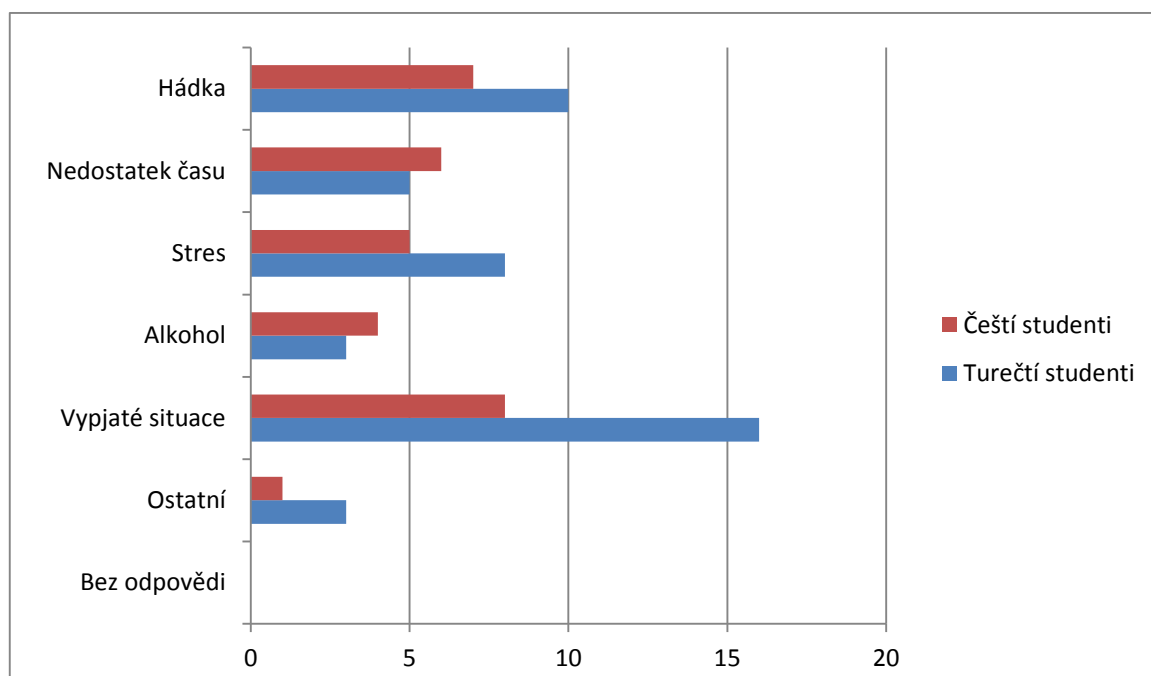
Graf 5: Příznivé situace pro ovládání neverbální komunikace
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že existují rozdíly mezi vnímáním krizových situací, kde je těžké ovládat neverbální komunikaci, mezi tureckými a českými studenty. Pro turecké studenty jsou nejobtížnější fázi vypjaté rozhovory. Pod tímto kódem jsou shrnuty všechny odpovědi, které se potýkají s emocionálním vypjetím během dialogů, kromě hádky, která je zde uvedena zvlášť, neboť byla respondenty často zmiňována zvlášť. Mezi tyto vypjaté hovory patří situace typu rozhovorů o rozchodu, oznamování nesplnění nějaké povinnosti, ale také pozitivní situace jako nové radostné zprávy atd. Turečtí studenti také častěji než čeští zmiňovali stres jako jeden z faktorů příznivě ovlivňující jejich schopnost ovlivňování neverbální komunikace.

Naproti tomu čeští studenti více zmiňovali nedostatek času, který je nutí jednat rychleji a bez rozmyslu. Mezi těmito situacemi byly zmiňovány i případy, kdy například neměli dostatek času se připravit na zkoušku a pak v jejím průběhu museli přemýšlet

nad odpovědí a vůbec neměli čas se soustředit na to, jaká používají gesta a jak se tváří. Je patrné, jak se jednotlivé vlivy (zde například stres a faktor času) prolínají a jejich společným působením vzniká další pro komunikaci nepříznivý synergický efekt, který celou situaci ještě zhoršuje.

V procentuálním vyjádření poměru studentů, kteří uvedli situace spadající pod kód „nedostatek času“ k celkovému počtu českých studentů a jeho prostým porovnání ke stejnému procentuálnímu poměru u tureckých studentů, je tento faktor času jako původce stresu vedoucího k nekontrolované neverbální komunikaci ještě výraznější, než jak je patrné z níže uvedeného grafu.



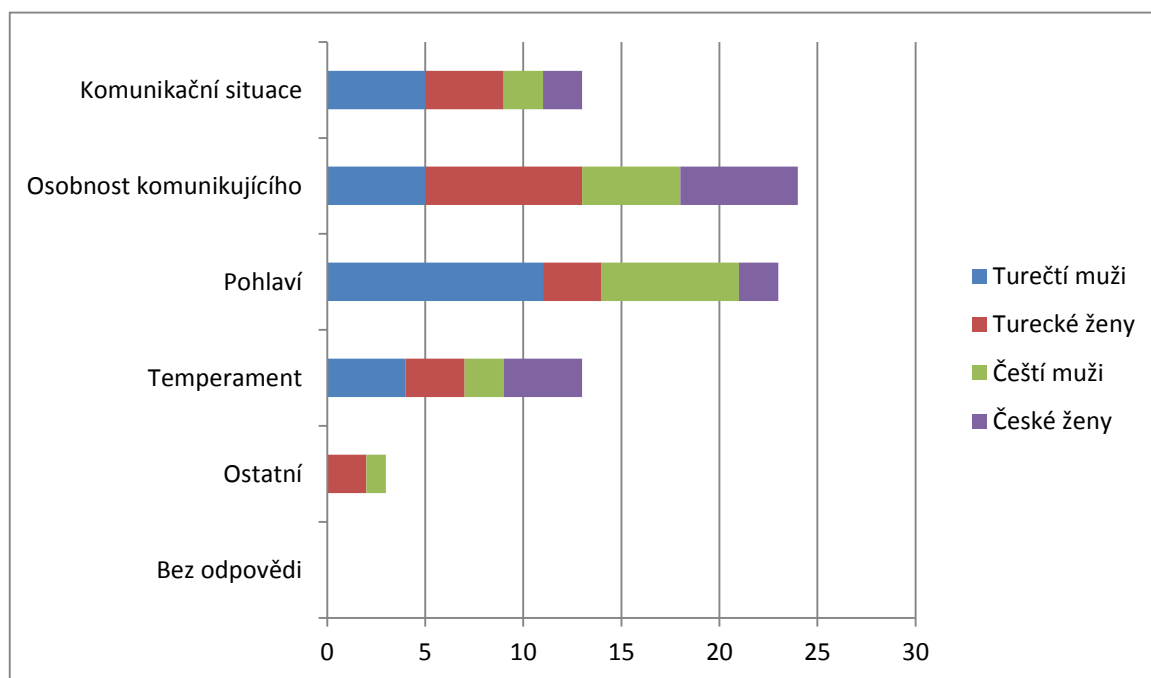
Graf 6: Nepříznivé situace pro ovládnutí neverbální komunikace
Zdroj: vlastní zpracování

Další dotaz směřoval do oblasti vztahu mezi pohlavím a ovládnutím své neverbální komunikaci. Respondenti se měli vyjádřit k otázce, zda se domnívají, že jejich pohlaví ovlivňuje styl jejich neverbální komunikace a měli identifikovat další vlivy.

V odpovědích na tuto otázku se ukázalo, že v názorech respondentů v tomto případě nehraje významnou roli, zda je jejich národnost turecká nebo česká, ale je to právě pohlaví, které ovlivňuje jejich vnímání neverbální komunikace.

Ženy i muži obou skupin označili pohlaví za jeden z hlavních faktorů. Ženy nebyly v tomto směru tak vyhraněny jako muži, z nichž významná část se domnívala, že ženy zvládají ovládání neverbální komunikace lépe než muži.

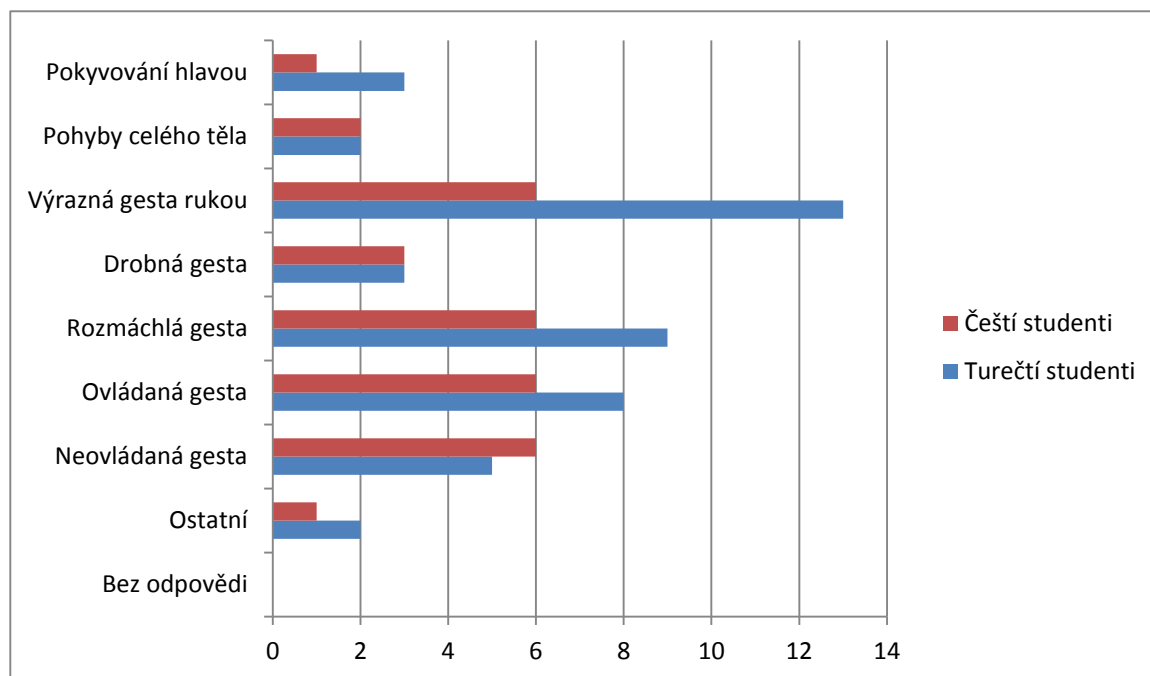
Obecně studenti určili i další faktory vlivu na neverbální komunikace jako je osobnost komunikujícího, temperament. Zajímavým vyjádřením byla také odpověď jednoho respondenta, že neverbální komunikace je ovlivněna mírou kreativity každého komunikujícího člověka. Čím více kreativní je člověk, tím více rozmanitá je, podle jeho názoru, i neverbální komunikace člověka. Tato odpověď je shrnuta pod kódem ostatní.



Graf 7: Vztah mezi pohlavím a vlivy na neverbální komunikaci
Zdroj: vlastní zpracování

Dále se dotazník věnoval jednotlivým formám neverbální komunikace. Respondenti se vyjadřovali k tomu, jak vnímají jednotlivé faktory, které lze k formám neverbální komunikace přiřadit a jakou mají tyto faktory významnost v rámci jedné konkrétní formy.

První otázka této sady se týkala gest. Zde jsou shrnuta gesta spadající do oblasti kineziky i gestiky. V otázce měli respondenti vyjádřit, jaká gesta a tělesné pohyby jsou nejvíce, podle jejich názoru, nejvíce zastoupena v jejich neverbální komunikaci.



Graf 8: Gestika a kinezika v neverbálním projevu
Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků je patrné, jak jednotliví respondenti vnímají své neverbální projevy v rámci kineziky a gestiky. Otázka byla otevřená, tudíž jednotlivé odpovědi jsou zakotveny podle rozklování. Ty odpovědi, které neodpovídaly ani jednomu kódu a byly uvedeny pouze jedenkrát v rámci odpovědí, byly shrnuty pod kód ostatní.

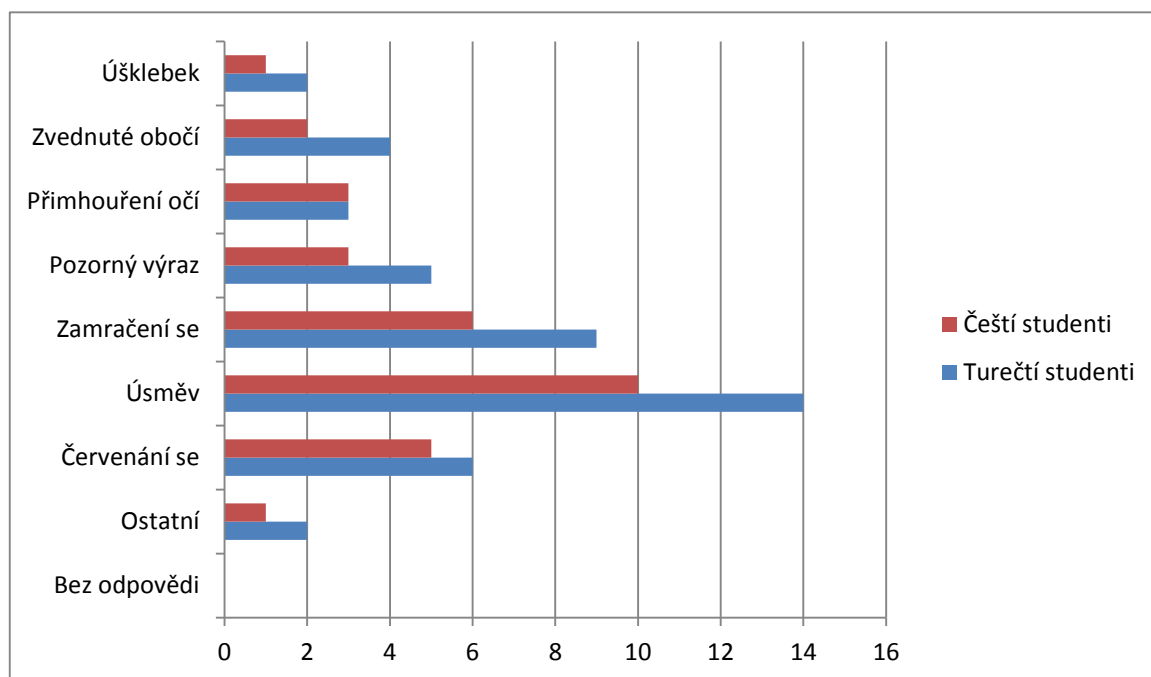
Je možné si všimnout, že existují určité rozdíly ve vnímání gest mezi tureckými a českými studenty. Turečtí studenti častěji uváděli rozmáchlá gesta a výrazná gesta pomocí rukou jako jednu z častých forem své neverbální komunikace. Čeští studenti také, ale poměr těchto gest vůči ostatním gestům není tak významný jako u tureckých studentů.

U českých studentů se více projevuje vliv mimiky. Vyjadřování pomocí obličeje u nich představuje významnější faktor než gestikulace pomocí rukou.

Dalším zajímavým faktorem, který čeští studenti zmiňovali, byla neovládaná gesta. Zdá se, že podle tohoto vyjádření hraje kinezika větší roli pro české studenty než gestika. Neovládaná gesta podle nich představují důležitý prvek neverbální komunikace. Je zajímavé, že si studenti uvědomují práce používání nevědomých gest a před těmi, které provádí vědomě.

Následující otázka se týkala jednotlivých faktorů mimické formy neverbální komunikace. Respondenti měli identifikovat, které z jejích projevů používají nejčastěji pro vyjádření svých sdělení a emocí. Tato otázka byla dále doplněna o odpovědi, které někteří respondenti poskytli a které měli osvětlit, jaká je funkce mimiky v očích obou skupin studentů.

Respondenti napříč oběma skupinami uváděli, že mimiku považují za doplňující zdroj sdělení k verbální komunikaci. Čili že vyzvedli její podpůrnou funkci, která lépe umožňuje chápat komunikovaná sdělení.



Graf 9: Mimika v neverbálním projevu
Zdroj: vlastní zpracování

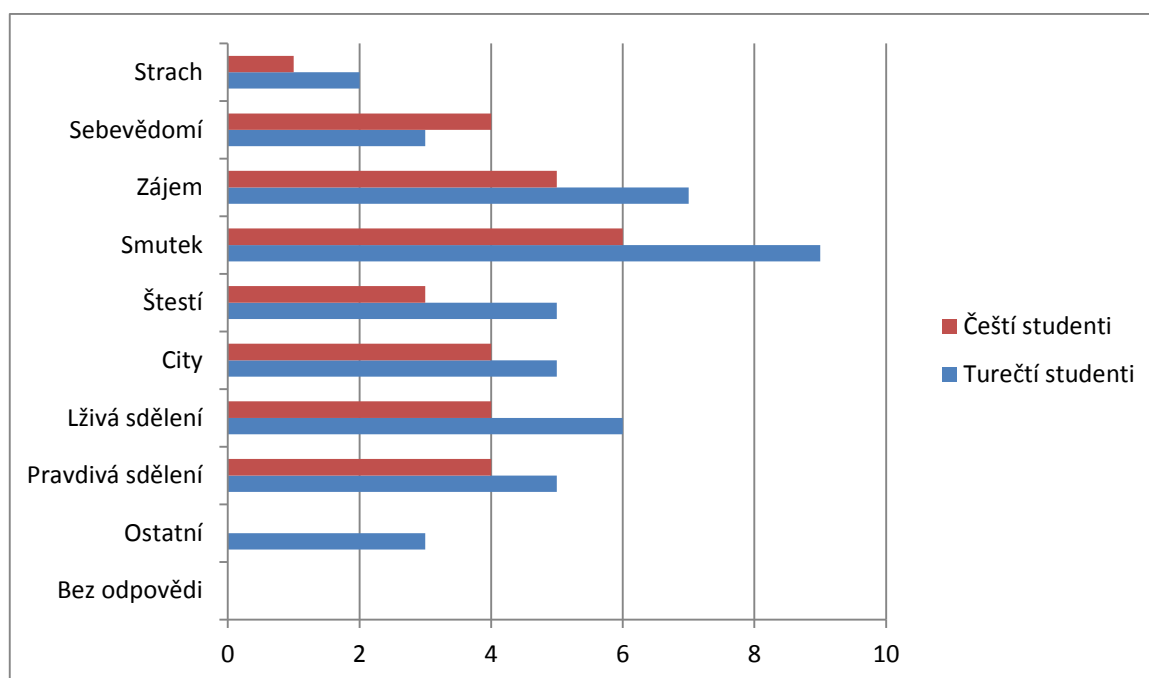
Z grafu je patrné, že základním vnímaným projevem mimiky je úsměv a to napříč oběma skupinami studentů a bylo tomu tak i nezávisle na pohlaví.

Jediným významnějším rozdílem mezi pohlavími, který je vhodné zmínit, bylo, že ženy bez rozdílu národnosti nezmínily červenání se jako jednu z forem neverbální komunikace, zatímco muži ji zmínili několikrát a to jak u českých tak tureckých studentů. Poměrně výrazným mimickým výrazem bylo mračení se. Bylo zmiňováno studenty obou skupin.

U odpovědí na tuto otázku tedy nejsou pozorovatelné rozdíly mezi národnostmi, ale v některých odpovědích lze pozorovat mírně odlišné názory mezi muži a ženami. Ve většině odpovědí se ale respondenti shodovali bez rozdílů.

Další otázka se týkala očního kontaktu jako významného zdroje sdělení během neverbálního komunikování. Respondenti měli uvádět, co vše je podle nich možné vyčíst a zjistit z očního kontaktu s komunikujícím partnerem. Otázka byla opět otevřená a variabilita odpovědí poměrně vysoká, jak je patrné i z následujícího grafu.

Hlavním poznatkem plynoucím z této otázky bylo, že oční kontakt umožňuje lépe předvídat reakce komunikujícího partnera a jeho emocionální rozpoložení. Dále lépe umožňuje rozpoznání lži a pravdy. Někteří respondenti uvedli, že jim oční kontakt umožní rozpoznat, zda je jejich partner má opravdu rád, neboť se na ně dívá jinak.

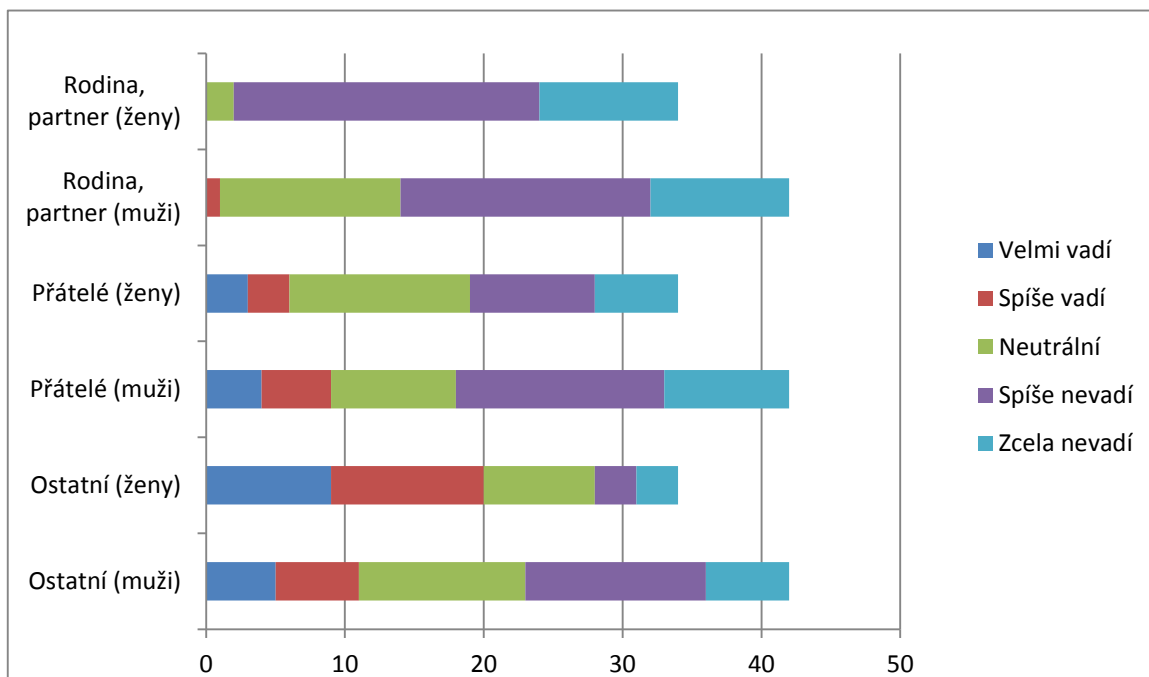


Graf 10: Oční kontakt v neverbálním projevu
Zdroj: vlastní zpracování

Ve většině případů je patrné, že si respondenti spojují oční kontakt a možnost z něj vyvozovat závěry o sdělovaných skutečnostech s emocemi. Většina respondentů, a to opět bez významných rozdílů mezi tureckými a českými studenty, se domnívá, že emocionální rozpoložení komunikujícího partnera je patrné právě na jeho očích. Z délky očního kontaktu je pak možné usuzovat o zájmu či nezájmu o osobu.

Mezi ženami a muži zastoupenými mezi skupinami se nevyskytovaly velké odlišnosti v postojích k očnímu kontaktu. Ženy mírně více označovaly možnost z očního kontaktu vyčíst citovou angažovanost partnera, avšak tento rozdíl nebyl natolik výrazný, aby bylo možné konstatovat, že existuje přímý vztah mezi pohlavím a tímto faktorem.

Další otázka se týkala skutečnosti, zda respondentům vadí, pokud se jich během komunikace jejich partner dotýká. V úvahu byly brány tři druhy osob. Prvním druhem byly osoby velmi blízké (partner, rodina), v druhé kategorii byli zahrnuti přátelé a kamarádi a ve třetí neznámí lidé ve formální komunikaci.



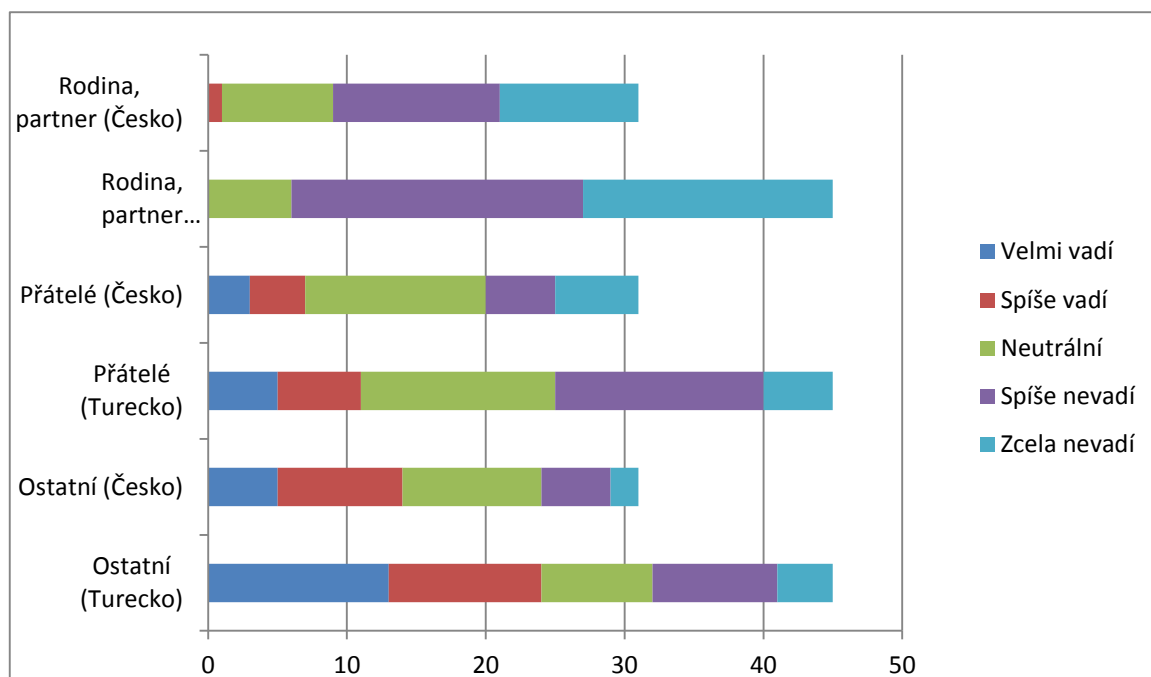
Graf 11: Haptika v neverbálním projevu, perspektiva pohlaví
Zdroj: vlastní zpracování

Předpokladem samozřejmě bylo, že rozložení odpovědí bude odpovídat standardnímu rozložení oblíbenosti doteků při komunikaci v celé populaci tak, jak už bylo doloženo mnohými výzkumy. V této otázce ale bylo hlavním zájmem zjistit, jestli jsou rozdíly v tomto vnímání rozdílné v závislosti na pohlaví a především na turecké a české národnosti.

Tento graf zobrazuje rozdílnosti ve vnímání haptiky jako formy neverbální komunikace z perspektivy pohlaví a nebere v úvahu rozdílnosti národností. Ukazuje se, že existují rozdíly ve vnímání haptiky u mužů a žen. Ženy méně příznivě snáší doteky od osob, které neznají, nebo s nimi nemají příliš blízký vztah. Na druhé straně jsou na doteky méně citlivé u přátel než muži. V procentuálním poměru je více žen, které akceptují, když se jich přátelé dotknou, než mužů.

Dále je pozorovatelné, že existují muži, kteří nevyhledávají doteky v oblasti rodiny a partnera. Zde je pouze zmínit, že se jednalo o respondenta, který svoji nelibost k dotekům vyjadřoval v rámci své rodiny a nezahrnul do tohoto hodnocení svoji partnerku. Jeho rodinné vztahy nejsou ideální a s rodinou neudrhuje přímý kontakt, což zcela jasně ovlivňuje jeho vnímání veškeré komunikace v této oblasti, nejen haptiky.

Dále je uveden graf, který zobrazuje vnímání haptiky s hlediska národnosti.



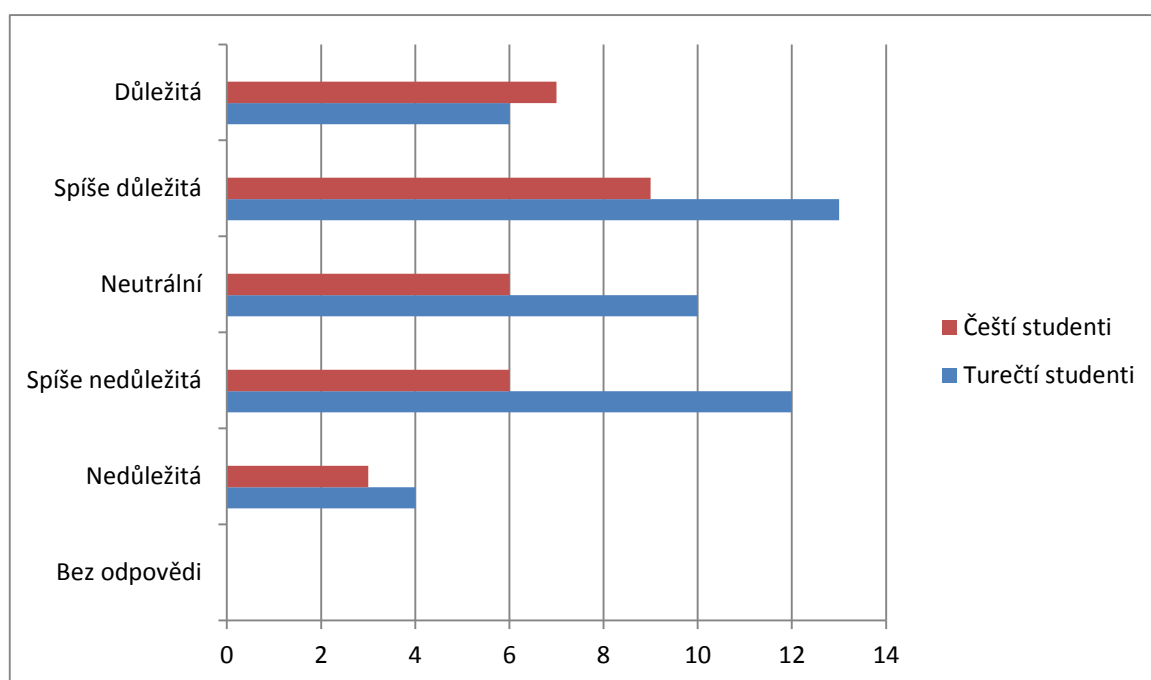
Graf 12: Haptika v neverbálním projevu, perspektiva národnosti
Zdroj: vlastní zpracování

Mezi oběma skupinami se v oblasti haptiky vyskytují odlišnosti v jejím vnímání a také ve vnímání jak pomocí haptiky komunikovat. Turečtí studenti uváděli, že jim dotyky při komunikaci vadí více, než tomu bylo v případě českých studentů. Další odlišností bylo, že čeští studenti vnímali doteky v rodině více neutrálně, než tomu bylo v případě tureckých studentů. Ti tuto formu komunikace přijímali více pozitivně.

Dalším zajímavým poznatkem v oblasti haptiky je, že u přátel jsou doteky vnímány u tureckých studentů pozitivněji, než u českých studentů. Tento rozdíl není nijak extrémně odlišný, ale je už poměrně významný proto, aby zde byl zmíněn.

Další oblastí, kterou se dotazník zabýval, byla oblast času, jako jednoho z faktorů neverbální komunikace.

Úkolem respondentů bylo určit, jak významnou roli pro ně hraje čas ve vztahu ke komunikačnímu vyjádření sdělení, která mají být předána. Respondenti tedy měli označit významnost faktoru času. Jejich odpovědi jsou zaznamenány v následujícím grafu.

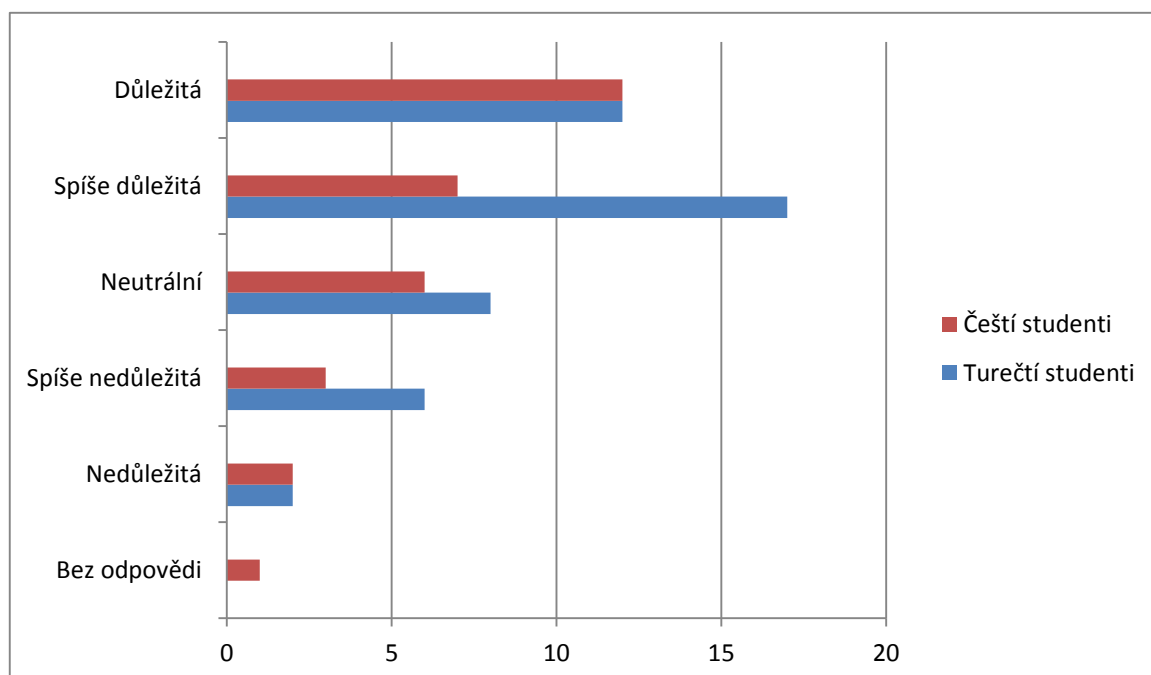


Graf 13: Chronemika v neverbálním projevu
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že existují rozdíly ve vnímání času mezi tureckými a českými studenty. Turečtí studenti nevnímají faktor času tak silně jako čeští studenti, ale nelez říci, že by pro ně byl bezvýznamný. V procentuálním vyjádření poměru těch studentů, kteří uvedli čas jako faktor, jenž je důležitý nebo spíše důležitý k celkovému počtu českých studentů, a jeho prostým porovnání ke stejnému procentuálnímu poměru u tureckých studentů, je faktor času jako vnímán jako důležitější výrazněji, než jak je patrné z níže uvedeného grafu.

Rozdíly ve vnímání důležitosti času nebyly pozorovány mezi muži a ženami napříč jednotlivými skupinami. Výraznější rozdíly v postoji ke komunikaci časem, jako vyjádření respektu ke komunikujícímu partnerovi atd. byly pozorovány pouze na základně národnostních rozdílů nikoliv rozdílů mezi pohlavími.

Další otázka dotazníkového šetření se zabývala oblastí image, oblečení jako stylu komunikace a celkovou vizáží a postojem jednotlivých respondentů k těmto pojmům. Respondenti měli vyjádřit, jak významnou roli podle nich hraje tato oblast v rámci neverbální komunikace s ostatními komunikačními partnery, pokud pomocí vizáže chtějí vyjádřit nějaké konkrétní sdělení. Základní získané odpovědi jsou zaznamenány v následujícím grafu.



Graf 14: Image a vizáž v neverbálním projevu
Zdroj: vlastní zpracování

Image a komunikace pomocí vzhledu a oblečení je pro obě skupiny respondentů hodnocena jako důležitá. V porovnání s ostatními formami neverbální komunikace je možné říci, že ji studenti považují za velmi důležitou, protože největší počet respondentů napříč pohlavími i národnostmi označilo komunikace formou image jako spíše důležitou nebo důležitou.

Je možné zde polemizovat o tom, zda je tato skutečnost ovlivněna jejich věkem, kdy skutečně věnují zvýšenou pozornost svému vzhledu a volbě oblečení tak, aby vyjádřili své preference vůči společnosti. Mladí lidé mají k sobě v této oblasti skutečně blízko.

Tato otázka byla ještě doplněna o doplňující otevřenou otázku, kde mohli respondenti popsat, jakým způsobem oni sami neverbálně komunikují pomocí své image, vizáže a oblečení.

Zde se objevovaly odpovědi, které se mírně lišily na základě pohlaví ale ne výrazně podle národnosti jednotlivých respondentů. Ženy zde preferovaly celkovou vizáž jako způsob upoutání pozornosti, zatímco muži spíše inklinovali k vyjádření typu osobnosti a postojů pomocí image. V rámci národnosti byly postoje ke komunikaci pomocí image méně rozdílné než u jednotlivých pohlaví a lišily se pouze v detailech.

6 SHRNU TÍ ZÍSKANÝCH POZNATKŮ O NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACI V ZÁVISLOSTI NA KULTUŘE A POHLAVÍ

V této části budou shrnuty a popsány hlavní poznatky získané během dotazníkového šetření. Výzkum ukázal, že existují některé odlišnosti při používání neverbální komunikace, což byl očekávaný předpoklad. Je ovšem třeba říci, že získané výsledky nepoukázaly na tak významný vliv odlišného kulturního vnímání českých a tureckých studentů, jak by bylo možné se domnívat.

Obě skupiny se shodují na významnosti neverbální komunikaci při komunikování s ostatními lidmi. Tento výsledek je zřejmě ovlivněn také tím, že neverbální i verbální komunikace jsou velmi často řešenou problematikou a i jedinec, který se odborně o komunikaci nezajímá je s oběma termíny seznámen, stejně jako je seznámen i s jejich základními projevy a funkcemi.

Drobné odlišnosti ve vnímání se projevily při určování významnosti podílu jednotlivých forem neverbální komunikace na jejím celkovém využití. Zde turečtí studenti označovali za více důležitá gesta ve formě gest ovládaných i neovládaných. Čeští studenti se naproti tomu více přikláněli k důležitosti mimiky, prostorovému vyjádření a dotekům, a pokud zmiňovali gesta, pak více gesta ovládaná. Obě skupiny dále spatřovaly v téměř důležité míře image a vzhled jako důležitou součást neverbální komunikace.

Výzkum také ukázal, že se čeští studenti jsou sebevědomější u domněnky, že svá neverbální gesta ovládají než turečtí studenti. Tato odpověď pak koresponduje s předchozí otázkou a ověřuje odpovědi některých respondentů. V předchozí otázce čeští respondenti uvedli, že více používají ovládaná gesta, zde se více domnívají, že jsou schopni svá gesta ovládat. U tureckých studentů se jejich odpovědi také potvrdily. Byl také pozorován rozdíl mezi oběma pohlavími. Ženy se domnívaly, že jsou lépe schopny ovládat svoji neverbální komunikaci než muži.

K dalším významným poznatkům patří rozdílnost obou skupin respondentů v odpovědích na to, co jim nejvíce pomáhá k lepšímu zvládnání neverbální komunikace. Turečtí studenti zde ve vyšší míře uvedli jednotlivé situace shrnuté pod kódem studium a prezentace a klidný rozhovor. Tato odpověď souvisí s emocemi. Studium i klidný rozhovor pomáhají lépe zvládat emoce a přináší příznivější podmínky pro zvládnání stresových situací a nároků s nimi spojenými. U českých studentů to byla situace, kdy se snaží o dosažení cíle, což je nutí k vyššímu úsilí a lepšímu ovládnání jejich neverbální komunikace.

Další významné faktory představovalo studium a také situace, kdy museli o něco požádat. Prosbu ovšem také souvisí s dosahováním cílů, protože pokud člověk o něco žádá, chce samozřejmě požadovanou výhodu získat, proto se tomu snaží přizpůsobit o způsob své komunikace vůči partnerovi, který mu má výhodu poskytnout a zde je nutnost ovládat neverbální komunikaci přímo daná. Zajímavé se, že zde se výsledky mírně lišily i mezi pohlavími. Muži například mnohem častěji uváděli, že jsou při neverbální komunikaci ovlivněni tím, jakého pohlaví je jejich komunikující partner a tomu se pak přizpůsobují. Ženy tento faktor vnímají mnohem méně intenzivně.

U situací, které nepříznivě ovlivňují schopnost respondentů ovládat projevy jejich neverbální komunikace, se projevila u obou skupin shoda. Turečtí i čeští studenti označovali za hlavní faktory vypjaté situace, stres a hádky. Což jsou opět momenty spojené s velkým emocionálním vypětím, které jim bere duševní prostor soustředit se na neverbální projev. Zde je ale i zajímavý fakt, že čeští studenti vnímají faktor nedostatku času jako větší problém, než turečtí studenti. Problematika mírně odlišného vnímání chronemiky v neverbální komunikaci se pak projevila i v další části výzkumu, kde čas pro české studenty představoval významnější faktor než pro studenty turecké.

V jednotlivých projevech se charakteristiky obou skupin respondentů mírně liší. Pro turecké studenty jsou v rámci gestiky a kineziky nejvíce využívaná výrazná gesta rukou. Čeští studenti jako důležitá obecná ovládaná a neovládaná gesta.

U mimiky byly výsledky u obou skupin de facto ve shodě. Za nejdůležitější neverbální projev označili respondenti úsměv, dále pak mračení se. Zde se projevila spíše drobná odlišnost mezi pohlavími, když mužští respondenti označovali častěji

červenání se jako projev komunikaci a ženy se tomto tolik nezmiňovaly. Respondenti dále odpovídali, co podle jejich názoru mohou nejčastěji odvodit z očního kontaktu. Vcelku se shodují na tom, že rozpoznatelné jsou pro ně nejvíce vyjádření smutku a zájmu. Čeští respondenti ve větší míře zmiňovali ještě vyjádření sebevědomí.

Pozorovatelné odlišnosti existovali ve vyjádřeních respondentů týkajících se haptiky, a to jak mezi pohlavími, tak i mezi národnostmi. Obecně byly ženy méně snášenlivé k dotekům cizích lidí a více akceptovaly doteky v rámci rodiny a přátel než muži. V odlišnostech v rámci národnosti jsou jen malé rozdíly. Turečtí studenti jsou více otevření doteku v rodině a čeští jsou méně choulostiví vůči dotekům méně známých lidí.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývá teorií a praxí související s neverbální komunikací jakou velmi důležitou součástí běžného komunikačního procesu. Problematika neverbální komunikace byla v tomto případě ztížena faktem, že se jednalo o různé její projevy v kulturně odlišném prostředí respondentů, kteří se účastnili výzkumu.

Cílem práce je na základě analýzy dat z dotazníkového šetření zhodnotit interkulturní rozdíly ve vnímání neverbální komunikace u studentů a studentek české a turecké národnosti. K dosažení cíle přispělo také získání odpovědí na výzkumné otázky, které byly stanoveny v metodice této práce.

V reakci na ně je třeba říci, že rozdíly mezi neverbální komunikací tureckých a českých studentů existují, což byl ovšem také předpokládaný závěr na základě poznatků shrnutých v teoretické části této práce. Ovšem očekávané odlišnosti nejsou tak výrazné, jak bylo očekáváno před zahájením praktické části této práce.

Dále bylo zjištěno, v odpovědi na druhou výzkumnou otázku, že největší rozdíly v neverbální komunikaci mezi tureckými a českými studenty byly pozorovány v oblasti haptiky a očního kontaktu. U haptiky se ovšem také projevoval vliv mezi jednotlivými pohlavími, který byl ještě mírně výraznější než mezi národnostmi. Oční kontakt byl oblastí, kde respondenti vykazovali největší odlišnosti v tom, co lze z očního kontaktu s komunikujícím partnerem zjistit.

Pro třetí výzkumnou otázku byla odpověď také nalezena. Existují oblasti, kde, podle výsledků výzkumu, existují větší odlišnosti odpovědí založené na základě různého pohlaví než na základě jiných národností. Mezi tyto oblasti patří například haptika, kde ženy, především v oblasti cizích nebo méně známých osob, dotek akceptují méně než muži. Dále se odlišné názory mezi pohlavími projevovali v některých projevech mimiky, ačkoliv zde nebyl vliv pohlaví na názor tak výrazný jako u haptiky.

Strukturou se práce dělí na šest kapitol. V první kapitole jsou shrnuty současné poznatky o komunikaci obecně. Dále jsou zde popsány její funkce a druhy, které jsou rozlišeny na verbální a neverbální komunikaci.

Druhá kapitola se podrobně věnuje neverbální komunikaci a jejím jednotlivým formám, které popisuje a charakterizuje. Stejně tak jsou zde zmíněny i základní funkce neverbální komunikace.

Další kapitola se zabývá problematikou interkulturní komunikace. Pozornost je zde zaměřena na kulturu jako jednu z výrazných komunikačních bariér. Jednotlivé přístupy ke kultuře a její specifikace jsou zde rovněž zmíněny.

V následující kapitole je již metodika práce, která byla použita při jejím zpracování. Je zde stanoven cíl práce a výzkumné otázky, na jejichž zodpovězení se tato práce zaměřuje. Kapitola také obsahuje popis metod výzkumu a práce s daty. Pátá kapitola obsahuje výsledky dotazníkového šetření mezi respondenty, kterými byly turečtí a čeští studenti a srovnává jejich odpovědi z hlediska odlišnosti národnosti a pohlaví. Následně jsou v šesté kapitole jednotlivá zjištění přehledně shrnuta.

Přínosem práce je důkladnější poznání odlišností neverbální komunikace mezi tureckými a českými studenty založených na různorodosti jejich kulturního zázemí a srovnání neverbální komunikace s ohledem na pohlaví respondentů.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. ISBN: 978-80-247-2018-0.

HORÁKOVÁ, I. *Marketing v současné světové praxi*. 1. vyd. Praha: Publishing, spol. s r.o., 1992. 365 s. ISBN 80-85424-83-5.

JIŘINCOVÁ, B. *Efektivní komunikace pro manažery*. 1. vyd. Praha: Grada publishing, a.s., 2010. 144 s. ISBN: 978-80-247-1708-1.

KAMIŠ, K. *Řečová a jazyková komunikace spisovné češtiny*. 1. vyd. Praha: UJAK. 2012. 216 s. ISBN 978-80-7452-023-5.

KLIMOVÁ- FRYDRICHOVÁ, B. a I. SEMRÁDOVÁ. Barriers to Communication. *Elsevier. Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012. 31, 207–210 s. ISSN: 1877-0428.

KOLMAN, L. *Komunikace mezi kulturami. Psychologie interkulturních rozdílů*. 1. vyd. Praha: ČZU, 2001. 200 s. ISBN 80-213-0735-8.

LEHMANOVÁ, Z. *Kulturní dimenze mezinárodních vztahů*. 1. vyd. Praha: VŠE, 1999. 137 s. ISBN 80-7079-850-5.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 328 s. ISBN. 978-80-247-2339-6.

NĚMEC, P. *Integrovaná komunikace korporací*. 1. vyd. Praha: VŠE, Fakulta podnikohospodářská, 2006. 168 s. ISBN 80-245-1027-8.

PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace- Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 198 s. ISBN: 978-80-247-4484-1.

PRŮCHA, J. *Interkulturní komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. 204 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

URBAN, L., DUBSKÝ, J., MURDZA, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 240 s. ISBN: 978-80-247-3563-4.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

ASANTE, M. K. *Education for liberation: On campus with a purpose*. In: V. L. Farmer. *The Black student's guide to graduate and professional school success*. 6. vyd. Westport: Greenwood Press, 2003. 162-169 s. ISBN: 978-1593113773.

BHAWUK, D. P. S., TRIANDIS, H. C. *Diversity in the workplace: Emerging corporate strategies*. In: G.R. Ferris a M. R. Buckley. *Human Resources management: Perspectives, context, functions and outcomes*. 3. vyd. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1996. 84-95 s. ISBN: 978-0130608543.

BIRDWHISTELL, R. L. *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. 1. vyd. Philadelphia: University of Pennsylvania, 2010. 352 s. ISBN: 978-0-8122-1012-5.

- DOLPHIN, R. R. *The fundamentals of Corporate Communication*. 1. vyd. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999. 240 s. ISBN: 9780750641869.
- DONNELLY, J. H. jr., J. L. GIBSON a J. M. IVANCEVICH. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing s r.o., 1997. 824 s. ISBN 80-7169-422-3.
- GOODMAN, B. M.; HIRCH, P. B. *Corporate communication*. 1. vyd. New York: Library of Congress Cataloging, 2010. 238 s. ISBN: 978-1-4331-0621-7.
- HOFSTEDE, G. *Culture's, consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. 2. vyd. Beverly Hills: Sage Publication, 2001. 328 s. ISBN: 978-0803973237.
- HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, G. J., MINKOV, M. *Cultures and Organizations. Software of the mind*. 3. vyd. New York: McGraw-Hill Education, 2010. 576 s. ISBN: 978-0071664189.
- LEWIS, R. D. *When Cultures Collide. Managing successfully across cultures*. 1 vyd. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 462 s. ISBN: 1-85788-087-0.
- MIILKE, Y. *Towards an alternative metatheory of human communication: An Asiatic vision*. In M. K. Anate, Y. Miilke, J Yin. *The global intercultural communication reader*. 2. vyd. New York: Routledge, 2008. 57-72 s. ISBN: 978-0-415-52145-1.
- OUTI, A. *Diversity Management and Corporate Communication*. 1. vyd. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG, 2008. 93 s. ISBN: 978-3-639-03293-2.
- PORVAZNÍK, J. a kol. *Holistic management. Pilars of Competence in Management*. 1. vyd. Bratislava: Iris, 2008. 447 s. ISBN: 978-80-89256-11-2.
- SALO-LEE, L. In A. Outi. *Diversity Management and Corporate Communication*. 1. vyd. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller Aktiengesellschaft & Co. KG, 2008. 93 s. ISBN: 978-3-639-03293-2.
- SAMOVAR, L. A., PORTER, R. E.; McDANIEL, E. R. *Intercultural Communication*. 13. vyd. Boston: Wadsworth, 2009. 518 s. ISBN 978-0-495-89831-3.
- SCHATZ, R. CEO společnosti Media Tenor Bonn. Bonn: Přednáška na konferenci International Agenda Setting Conference. 15. září 2000.
- SPENCER, O. *Culturally Speaking: Managing Rapport Through Talk Across Cultures*. 1 vyd. London: ECE, 2000. 381 s. ISBN 978-0304704378.
- WARREN, J. T.; FASSET, D. L. *Communication- A Critical/Cultural Introduction*. 1. vyd. Thousand Oaks: SAGE Publishing, 2011. 232 s. ISBN 978-1-4129-5942-1.

Seznam použitých internetových zdrojů

SLAVÍKOVÁ, J. Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/individualismus_vs_kolektivismus_idv/0-65.

SLAVÍKOVÁ, J. Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/maskulinita_vs_femininita/0-66.

SLAVÍKOVÁ, J. Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce. [online] 2016 [cit. 2016-05-05]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/dlouhodobost_vs_kratkodoba_orientace_lto/0-68.

SLAVÍKOVÁ, J. Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce. [online] 2016 [cit. 2016-05-06]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/vyhybani_se_nejistote_uai/0-67.

SLAVÍKOVÁ, J. Projevy kulturních dimenzí Geerta Hofstedeho ve výuce. [online] 2016 [cit. 2016-05-07]. Dostupné z: http://www.czech-in-prague.cz/index/pozitkarstvi_vs_zdrzenlivost_ivr/0-69.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Lewisův model kulturních typů	32
--	----

Seznam schémat

Schéma 1: Průběh sdělení vedoucí k jeho srozumitelnosti	14
---	----

Schéma 2: Komunikační schéma	16
------------------------------------	----

Seznam grafů

Graf 1: Důležitost neverbální komunikace.....	41
---	----

Graf 2: Významnost jednotlivých forem neverbální komunikace	42
---	----

Graf 3: Využívání jednotlivých forem neverbální komunikace respondenty....	44
--	----

Graf 4: Schopnost respondentů ovládat svoji neverbální komunikaci.....	45
--	----

Graf 5: Příznivé situace pro ovládání neverbální komunikace.....	46
--	----

Graf 6: Nepříznivé situace pro ovládání neverbální komunikace.....	47
--	----

Graf 7: Vztah mezi pohlavím a vlivy na neverbální komunikaci.....	48
---	----

Graf 8: Gestika a kinezika v neverbálním projevu.....	49
---	----

Graf 9: Mimika v neverbálním projevu.....	50
---	----

Graf 10: Oční kontakt v neverbálním projevu.....	51
--	----

Graf 11: Haptika v neverbálním projevu, perspektiva pohlaví.....	52
--	----

Graf 12: Haptika v neverbálním projevu, perspektiva národnosti.....	53
Graf 13: Chronemika v neverbálním projevu.....	54
Graf 14: Image a vizáž v neverbálním projevu.....	55

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Büşra Kuru

Obor: Vzdělávání Dospělých

Forma studia: Prezenční

Název práce: Neverbální komunikace: teorie a praxe

Rok: 2016

Počet stran textu : 66

Počet stran textu bez příloh: 53

Počet titulů českých použitých zdrojů: 14

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 15

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: Prof. PhDr. Kamiš Karel, CSc.