

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
FILOZOFICKÁ FAKULTA
ÚSTAV ČESKO-NĚMECKÝCH AREÁLOVÝCH STUDIÍ A GERMANISTIKY

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

INTERKULTURNÍ ASPEKTY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Vedoucí práce: prof. PhDr. Alena Jaklová, CSc.

Autor práce: Lucie Ševčíková

Studijní obor: Česko-německá areálová studia

Ročník: 3.

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledky obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

České Budějovice 9. května 2018

Lucie Ševčíková

Mé poděkování patří především prof. PhDr. Aleně Jaklové, CSc., vedoucí bakalářské práce, za všechny cenné rady, ochotu a připomínky při zpracovávání tématu. Na závěr chci poděkovat své rodině za podporu po celou dobu mého studia.

ANOTACE

Cílem bakalářské práce je vymezit problematiku neverbální komunikace se zaměřením na interkulturní aspekty, které ji ovlivňují a které se v ní projevují. Práce je rozdělena do čtyř kapitol. Nejprve je vysvětlen pojem komunikace, v další části termíny interkulturalita a interkulturní komunikace. Třetí kapitola práce pojednává o neverbální komunikaci. Jsou vysvětleny všechny její složky, společně s příklady z jednotlivých kultur. Dále navazuje komparativní část, která se zabývá formami neverbální komunikace v jednotlivých kulturách. Porovnávány jsou zejména evropské, asijské, americké a arabské kultury, a to především v hlavních projevech neverbální komunikace. V této kapitole jsou dále objasněny i další odlišnosti, které je třeba znát pro pochopení neverbálních projevů v různých kulturách a pro bezkonfliktní interakci.

Klíčová slova:

Komunikace; interkulturalita; interkulturní komunikace; neverbální komunikace; kultura.

ANOTATION

The aim of the bachelor thesis is to define issues of non-verbal communication. It is focused on intercultural aspects that are present in non-verbal communication and have influence on it. The thesis is divided into four chapters. At first the term communication is explained and then there are explained terms such as interculturality and intercultural communication. Third chapter is focused on non-verbal communication. All the constituents of this type of communication are described and the examples from particular cultures are added. After that there is a comparative part that deals with forms of non-verbal communication in particular cultures. There is a comparison especially of European, Asian, American and Arabic cultures. This comparison is mainly focused on the main elements of non-verbal communication. In this chapter there are also explained some differences that are essential to know for understanding of non-verbal communication in different cultures and for peaceful interaction.

Key words:

Communication; interculturality; intercultural communication; non-verbal communication; culture.

OBSAH

ÚVOD	7
1. POJEM KOMUNIKACE A JEHO VYMEZENÍ	9
1.1 Formy komunikace	10
1.1.1 Další typy komunikace	10
1.2 Komunikační proces	11
1.3 Struktura komunikace	12
1.4 Komunikační kontext	12
1.4.1 Členění komunikačního kontextu	13
1.5 Komunikační dovednosti	13
1.6 Cíl komunikace	13
1.7 Funkce komunikování	13
2. POJMY INTERKULTURALITA, INTERKULTURNÍ KOMUNIKACE A JEJÍ VYMEZENÍ	15
2.1 Interkulturní komunikace – reálný jev a jeho zkoumání	18
2.2 Proces interkulturní komunikace	18
2.3 Vědecká teorie a výzkum interkulturní komunikace	19
2.3.1 Psycholingvistika a sociolingvistika	19
2.3.2 Etnografie komunikace	19
2.3.3 Etnopsycholingvistika	19
2.3.4 Teorie jazykového relativismu	20
2.3.5 Interkulturní psychologie	20
2.4 Edukační a podpůrné aktivity	20
2.5 Interkulturní komunikace jakožto studijní předmět	20
2.6 Interkulturní kompetence	21

3. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	22
3.1 Proxemika.....	25
3.1.1 Horizontální a vertikální vzdálenost	26
3.1.2 Teritorialita	27
3.2 Kinezika.....	27
3.2.1 Mimika – řeč obličeje	28
3.2.2 Oční kontakt.....	30
3.2.3 Gestika, gesta	33
3.2.4 Posturika (posturologie) a pohyby těla	35
3.2.5 Paralingvistika	37
3.3 Haptika.....	37
3.3.1 Význam doteků	38
4. FORMY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V JEDNOTLIVÝCH KULTURÁCH..	39
4.1 Proxemika.....	39
4.2 Kinezika.....	40
4.2.1 Mimika.....	40
4.2.2 Oční kontakt.....	40
4.2.3 Gestikulace.....	41
4.3 Haptika.....	44
4.4 Čas a jeho chápání	44
4.5 Chápání barev	45
4.6 Průběh jednání v evropské, asijské, arabské a americké kultuře	46
4.7 Kultury individualistické a kolektivistické	48
4.8 Komparace evropské, arabské a asijské kultury.	48
ZÁVĚR	50
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ	51

ÚVOD

„Pamatujte, že mlčení je někdy tou nejlepší odpovědí“.

Dalajláma

Během svého zahraničního pobytu v Pasově jsem měla možnost setkat se s lidmi z různých kultur a všimnout si tak kulturních rozdílů mezi nimi. Proto jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala téma: „*Interkulturní aspekty neverbální komunikace*“. Je to téma velmi zajímavé, jelikož neverbální komunikace představuje neverbální signály, které mohou ovlivnit pochopení určitého sdělení a mohou se lišit v závislosti na konkrétní kultuře.

Cílem mé bakalářské práce je vysvětlit pojmy komunikace, interkulturalita a interkulturní komunikace. Dále objasnit všechny složky neverbální komunikace a srovnat neverbální chování, které se velmi často v jednotlivých kulturách zásadně liší. Na konkrétních kulturách chci ukázat na nepostradatelnost neverbálních projevů, které je nutné znát, pokud chceme kultury pochopit. Další z mých cílů je podat základní přehled forem neverbální komunikace v jednotlivých kulturách a dokázat tak, že se velmi odlišují, jelikož každá kultura má svá specifika, která se v ostatních kulturách nemusí nacházet.

Svou bakalářskou práci jsem rozdělila do čtyř kapitol. V první kapitole se zabývám pojmem komunikace, tzn. jejími typy, procesy, strukturou, cílem a v neposlední řadě její funkcí. V další kapitole se zaměřuji na téma interkulturní komunikace, které je v poslední době velmi aktuální především v souvislosti s existencí a rozšiřováním Evropské unie a se stále silnějšími migračními pohyby. Toto téma je aktuální i v České republice, jelikož se počet cizinců žijících na našem území neustále zvyšuje. V další rozsáhlé kapitole se zabývám pojmem neverbální komunikace a jejím členěním. Tato část pojednává spíše o teorii neverbální komunikace, uvádím ale také příklady z jednotlivých kultur. Poslední část mé práce představuje praktickou část neverbální komunikace, ve které se zabývám komparací jejích projevů mezi jednotlivými kulturami. V této kapitole porovnávám evropskou, arabskou, asijskou a americkou kulturu. Na příkladech poukazuji na kulturní odlišnosti v hlavních složkách neverbální komunikace, tzn. v proxemice, kinezice a haptice. Také vysvětluji odlišnosti s nakládáním času, v chápání barev, rozdíly v průběhu jednání atd. Tyto odlišnosti je třeba znát

pro pochopení neverbálních projevů v různých kulturách a pro bezkonfliktní interakci s jejími reprezentanty.

1. Pojem komunikace a jeho vymezení

Na komunikaci lze nahlížet jako na proces. Potřeba komunikace a schopnost komunikovat je jednou z nejdůležitějších potřeb života. Pojem komunikace má velmi široké použití. Je latinského původu a znamená něco spojovat. Komunikačními prostředky mohou být např. jazyk, telefon, počítač, televize nebo rozhlas. Při komunikaci musíme využívat nějaký jazyk, k jehož obohacení pomohla kybernetika, pro kterou je komunikace předáváním informací mezi komunikátorem a komunikantem. Komunikace je ale především dorozumívání a její charakteristiky se dají shrnout do těchto základních bodů.

- Komunikace je nezbytná pro efektivní sebevyjadřování, zároveň slouží k výměně informací v mluvené, obrazové nebo psané podobě, která se realizuje mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.
- Komunikace má vztahový a obsahový aspekt. Na vztahové úrovni komunikace jsou vyjadřovány vztahy na neverbální úrovni prostřednictvím neverbálních výrazových prostředků (např. mimikou, paralingvistickými aspekty řeči, gestikou). Úroveň obsahová představuje zprostředkované artikulované informace, tj. sémantický obsah sdělení. Rozdíly mezi oběma aspekty mohou vyvolat narušení komunikace, případné konflikty nebo nedorozumění (Mikuláščík, 2003).
- Komunikace označuje jednostranné sdělování informací, názorů a myšlenek mezi lidmi. Hlavním prostředkem dorozumívání u lidí je verbální komunikace, tzn. jazyk a řeč. Komunikace je interaktivní proces a jedná se o vzájemnou výměnu informací.
- Lidé v každodenním životě řeší nejrůznější komunikační situace, při nichž využívají své dorozumívací dovednosti a schopnosti. Umět správně komunikovat a prezentovat se je nezbytnou součástí a předpokladem úspěšného jednání (Bečvářová, Humlerová, 2013).
- Každý projev má dvě stránky: obsahovou a formální. Obsahová stránka představuje informaci, kterou chceme sdělit, její srozumitelnost a výstižnost. Formální stránka představuje plynulost, výslovnost, hlasitost, nebo zabarvení hlasu. Velmi důležitou složkou komunikace je velká slovní zásoba. Člověk, který je sečtělý, má obvykle větší slovní zásobu a dokáže efektivněji komunikovat.

- Během komunikace může dojít k různým nedorozuměním. Mezi hlavní příčiny patří nesrozumitelné vyjádření myšlenek, nezáměr jedné strany nebo používání slov, kterým partner nerozumí (příliš odborná slova), eventuálně nejasné formulování myšlenek, které připouštějí volný výklad (Pech, 2009).

1.1 Formy komunikace

Systém komunikace v každé kultuře zahrnuje nejen jazyk, ale i specifická gesta a způsoby chování, jejichž význam může příslušníkům různých kultur unikat. Komunikaci můžeme rozdělit do tří základních skupin.

První skupinou je verbální komunikace, v užším slova smyslu mluvená a psaná řeč. Další skupinu tvoří meta- nebo paralingvistické znaky, kam můžeme zařadit hlasovou intonaci, ironické zbarvení hlasu, akcent apod. Poslední skupinou je neverbální komunikace, mnohdy také nazývaná nonverbální, která se člení na proxemiku, kineziku a haptiku. Těmto pojmům se budu podrobněji věnovat ve třetí kapitole. V obecném slova smyslu do této skupiny patří např. mimika, gesta, pohledy apod.

Rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací spočívá v tom, že první je úmyslná, druhá často neúmyslná, neboť řečí těla člověk často sděluje nechtěně více ze svých pocitů a vnitřních stavů (Nakonečný, 1999).

1.1.1 Další typy komunikace

Dorozumívání prostřednictvím informačních médií jako např. televize, rozhlas, tisk se obecně označuje jako masová komunikace. Dalším typem je vizuální komunikace realizovaná prostřednictvím vizuálních informačních médií, jako jsou reklamní poutače, nebo dopravní značení. Dalším druhem je elektronická komunikace, nebo-li telekomunikace, kam se zahrnují sociální sítě Facebook, Twitter, ICQ, Skype, email, telefon, telegram nebo dálhopis. Zvláštní typ elektronické komunikace představuje internetová komunikace.

Komunikace se může dále členit na tzv. harmonickou komunikaci, konfliktní komunikaci, soutěživou komunikaci, formální komunikaci nebo neformální komunikaci (Bečvářová, Humlerová, 2013).

1.2 Komunikační proces

Komunikace se vede vždy mezi dvěma nebo více lidmi. Každý ze dvou komunikujících se snaží druhého ovlivňovat, hledat u něj podporu. Snaží se dát v projevu najevo, jaká pravidla jsou pro něj přijatelná, zda chce dominovat, zda je ochoten ustoupit, co by uvítal.

Pokud něco neprobíhá tak, jak by si komunikující přál, změní pravidla své taktiky a snaží se zapůsobit více na city, nebo argumentovat něčím, co původně neměl v úmyslu. Jedná se o proces proměnlivý, kdy účastníci vždy iniciují nějakou změnu. Za určitou formu přípravy na komunikaci s jinými lidmi lze považovat monolog. Celý komunikační proces probíhá v podobě sinusoidy: počátek, střední část a konec komuniké.

Lidé, kteří spolu chtějí hovořit, si sdělují nejen informace, ale i své vztahy, pocity, nálady. Informace jsou předávány verbálními znaky a dále neverbálními a paralingvistickými signály, např. zbarvením hlasu, řečí těla, hlasitostí, frázováním.

Jelikož lidé ovládají určitá pravidla, která se týkají jednání i myšlení souvisejících s komunikací, jsou schopni komunikovat. Všechna tato pravidla lze seřadit do postupové struktury.

1. Vnímání dat – velmi důležitou roli zde představuje míra pozornosti a význam podnětu. Žijeme ve světě nezpracovaných dat, něco dokážeme vnímat, něco ne.
2. Spojování dat s významem – data jsou přeměněna na informaci.
3. Vkládání záměru a postoje – postoj z hlediska citového vztahu.
4. Epizodické uspořádání dat – účastník si vytváří představu o minulosti, přítomnosti a budoucnosti, o závislosti jednotlivých epizodických jednotek.
5. Hlavní smlouva – člověk si uvědomuje, co je normální, co je nevhodné, co je správné.
6. Soubor předpokladů, očekávání a pravidel – jinými slovy životní scénář, pravidla chování, naučené vzory chování.
7. Kulturní model – spektrum vztahů je vymezeno kulturou, v níž žijeme. Významnou roli zde hrají ideologické, politické a mytologické standardy nebo celkový kulturní rámec (Mikuláščík, 2003).

1.3 Struktura komunikace

Osoba, která něco sděluje, bývá označována jako komunikátor, osoba přijímající sdělení se nazývá komunikant a obsah sdělení se nazývá komuniké.

Např. komunikátor vyjadřuje sdělení pomocí verbálních znaků, sděluje tak určitý obsah (komuniké) a používá přitom určitého média. Komunikant dekoduje sdělení, které oba interpretují jako význam použitých znaků, pokud jde o verbální sdělení, oba používají svou slovní zásobu.

Velmi známé je ilustrování struktury komunikace od H. D. Laswella:

1. „*Kdo (komunikátor)*
2. *Říká co (komuniké)*
3. *Komu (komunikant, recipient)*
4. *Čím (druh komunikace, např. slova)*
5. *Prostřednictvím jakého média (např. mluvené řeči v přímém fyzickém kontaktu)*
6. *S jakým úmyslem (intence, motivace)*
7. *S jakým způsobem“ (Nakonečný, 1999, s. 158-159).*

1.4 Komunikační kontext

Komunikační kontext do značné míry určuje význam všech verbálních nebo neverbálních sdělení. Tatáž slova mohou mít často úplně odlišné významy, pokud jsou použita v odlišných souvislostech.

Kontext je aktuální vztažný rámec, ve kterém se naše komunikace realizuje a v němž je důležité s kým, jak, proč, o čem, s jakým cílem a s jakým účinkem komunikujeme (Vybíral, 2000).

Např. pokud potkám kamaráda na ulici a zeptám se ho „*Jak se máš?*“, může tato věta představovat pouze zdvořilou formalitu, ale při návštěvě kamaráda v nemocnici jde o projev mého zájmu o jeho zdraví.

Kontext má nejméně čtyři podoby:

1. **Fyzický kontext** – patří sem hmotné nebo konkrétní prostředí, jako např. místnost, park nebo obecnstvo.
2. **Kulturní kontext** – skládá se z kulturních vzorců (návyky, tradice, předpisy) a představuje životní styl, způsob chování, pravidla, co je dobré a špatné pro určitou skupinu lidí.

3. **Sociálně-psychologický kontext** – náleží sem různé formální situace.
4. **Časový kontext** – znázorňuje pozici jistého sdělení či signálu v časové posloupnosti (DeVito, 1999).

1.4.1 Členění komunikačního kontextu

Komunikační kontext můžeme dále členit na vnitřní a vnější:

- a) **Vnitřní komunikační kontext** – náš vnitřní kontext je neustále vytvářen, obměňován předchozími zkušenostmi a zážitky, emocemi, nebo momentálním vztahem ke komunikačnímu partnerovi.
- b) **Vnější komunikační kontext** – má podobu spíše sociálně psychologickou, kulturní, společensko-politickou, technickou a systémovou (Vybíral, 2000).

1.5 Komunikační dovednosti

Dobré komunikační dovednosti jsou předpokladem k zvyšující se schopnosti člověka pracovat v týmu a efektivně řešit problémy a spory. Rozvíjejí jeho osobnost, sebedůvěru a sebeúctu. Zlepšují mezilidské vztahy a snižují stres. Můžeme je zařadit do tzv. měkkých dovedností neboli „*soft skills*“. Komunikace patří mezi nejobtížnější dovednosti. Umění komunikace má často rozhodující význam pro úspěch v podnikání a v efektivní řízení lidí (Bečvářová, Humlerová, 2013).

1.6 Cíl komunikace

Základním cílem komunikace je někomu vyjádřit názor nebo sdělit myšlenku. Je třeba se řídit pravidly, která se vytváří již více než tisíc let v civilizované společnosti, a jsou z velké části známa již od starověk. Společně s lidstvem se stále vyvíjejí.

1.7 Funkce komunikování

Funkce komunikování lze rozdělit do čtyřech základních skupin. Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace jsou nejednoznačné a velmi často se překrývají.

1. **Informovat** – jinými slovy informativní funkce. Dochází k předávání určitých informací, dat mezi lidmi.

2. **Instruovat** – například někoho navést, naučit, zasvětit apod. Tato funkce se také nazývá funkce instruktivní a je v podstatě funkcí informační, ale s přídavkem vysvětlení významů, popisu jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout.
3. **Přesvědčit** – nebo-li persuazivní funkce, slouží k tomu, aby adresát změnil názor, případně získal někoho na svoji stranu.
4. **Pobavit** – nebo-li funkce zábavní, slouží k rozveselení druhého, k rozptýlení apod.

Mezi další funkce komunikace patří: funkce posilovací a motivující, funkce osobní identity, funkce vzdělávací a výchovná, poznávací funkce, funkce svěřovací, funkce úniková, funkce socializační a společensky integrující aj. (Mikuláščík, 2003).

2. Pojmy interkulturalita, interkulturní komunikace a její vymezení

Podle W. Welsche (1995) vychází pojem **interkulturalita** z tradiční představy, že kultury představují jakési ostrovy, které se mohou navzájem podceňovat, ignorovat nebo dokonce bojovat proti sobě. Na druhou stranu si mohou porozumět, vyměňovat si vzájemné modely, hodnoty, způsoby žití a konání. Koncept interkulturality hledá způsob koexistence různých kultur a způsob komunikace mezi nimi. Interkulturalita vychází z předpokladu, že čím intenzivnější jsou interkulturní kontakty, tím je vzájemné poznání dokonalejší a předchází se tak nejrůznějším konfliktům.¹

Téma **interkulturní komunikace** se stává v poslední době velmi aktuální, a to v souvislosti s existencí a rozšiřováním Evropské unie, se stále silnějšími migračními pohyby a s postupující světovou globalizací.

Interkulturní komunikace jako vědecký obor byla založena v 60. letech 20. století ve Spojených státech amerických a v Kanadě a od té doby se etablovala v mnoha vzdělávacích a vědeckých institucích. V 60. letech 20. století začaly vznikat nové interkulturní disciplíny: interkulturní psychologie, sociologie, pedagogika – tyto tři disciplíny položily základ k dalšímu interkulturnímu vzdělávání. V 80. letech 20. století se obor interkulturní komunikace dostal také do Evropy. Z počátku se rozvíjel především v Německu, Francii a ve skandinávských zemích. Dnes je interkulturní komunikace téměř ve všech oborech, např. v interkulturní literární vědě, filosofii, lingvistice.

Interkulturní komunikace je obor, který studuje souvislosti mezi jazykem a kulturou, způsob verbálního chování nebo jednání příslušníků různých kultur, a tedy i způsob vnímání a chápání světa u různých etnických skupin.

Interkulturní komunikace je interdisciplinární obor, který využívá celé řady metod a zkoumá svůj předmět studia z hlediska antropologie (věda o člověku), z hlediska etnologie (věda o etnicích), z hlediska kulturologie, lingvistiky, psychologie, politologie, sociologie, rétoriky a hermeneutiky.

Definovat pojem interkulturní komunikace není jednoduché, neboť ve světové odborné literatuře existuje celá řada definic tohoto pojmu, které se různí podle disciplín, které se jí zabývají, nebo podle kulturních oblastí, kde se interkulturní komunikace

¹ Informace čerpány z přednášek a cvičení Interkulturní komunikace prof. PhDr. Aleny Jaklové, CSc., na FF JU v Českých Budějovicích v roce 2016.

pěstuje. Za zakladatele interkulturní komunikace je považován americký antropolog Edward Hall, který v roce 1959 vydal knihu „*The Silent Language*“ (Tichý jazyk) a jako první začal používat pojem interkulturní komunikace.

Interkulturní komunikace má dvě definiční vymezení:

a) Úzké definiční vymezení IK – toto vymezení používají lingvisté. Problematiku interkulturní komunikace omezují na vlastní komunikaci mezi příslušníky různých kultur; tento proces je vnímán komplexně. Patří sem celá oblast verbální komunikace, neverbální komunikace a oblast paraverbální komunikace (otázka intonace, otázka důrazů, nastavení hlasu). Interkulturní komunikace je omezena na komplexní komunikační proces, který je realizován mezi dvěma příslušníky různých kultur.

b) Široké definiční vymezení IK – vedle této interpersonální komunikace je interkulturní komunikaci přiřazována také medializovaná IK (televize, rozhlas, tisk, internet, dále také různé mediální žánry, např. reality-shows, talkshows nebo převzaté reklamy). V současnosti hraje tento typ komunikace stále důležitější roli v životě každého člověka (Jaklová, 2008).

Interkulturní komunikace je druhem komunikace, které se zúčastní příslušníci odlišných kultur. Účastníci komunikace narážejí při interkulturní komunikaci na rozdíly ve vzájemných komunikačních stylech a na rozdílné chování a vnímání.

Předmětem studia tohoto oboru jsou komunikační formy, které členové určitých kulturních skupin užívají v interpersonálním kontaktu. Patří sem celá oblast verbální, neverbální a paraverbální komunikace, která je chápána vždy dialogicky, tzn. že komunikace se účastní minimálně dva komunikanti, mezi nimiž se vyskytuje konkrétní sociální vztah.

Česká republika prochází v posledních letech složitou transformací. Z monokulturní společnosti se stává společností otevřenou a pluralitní, která je stále intenzivněji konfrontována s nárůstem mezinárodní migrace. Obyvatelé České republiky přicházejí v důsledku těchto procesů stále častěji do přímého kontaktu s příslušníky různých kultur. Tyto vztahy nebo kontakty, které existují na verbální, neverbální nebo mediální úrovni, jsou obvykle označovány jako vztahy interkulturní.

V dnešní době je i v České republice interkulturní výchova a vzdělání aktuální, jelikož se počet cizinců žijících na našem území neustále zvyšuje. Podle údajů

Ministerstva vnitra ČR pobývalo k 31. 1. 2018 v České republice legálně 529 954² cizinců. Česká společnost byla na konci devadesátých let postavena před úkol řešit otázky spojené s právním postavením cizinců a zformovat tak konkrétní podmínky pro jejich začlenění do společnosti.

Interkulturní vztahy jsou založené na vyměňování životních modelů a vzájemných hodnot. Velmi často se ve spojitosti s interkulturní komunikací soustřeďuje pozornost na význam partnerova jazyka. Převážná část lidí je přesvědčena, že jestliže člověk ovládá jazyk cizího kulturního partnera, že pak dochází k úspěšnému interkulturnímu styku a k porozumění. Je ovšem mnoho případů, kdy interkulturní partneři hovoří třetím jazykem (ne svým mateřským), např. angličtinou, a stejně neporozumí cílovému sdělení, a vznikne tak komunikační střet a neshoda. Děje se tak např. v politice nebo v ekonomice.

Během interkulturního kontaktu tedy může dojít ke kognitivní disonanci (nesouladu), jelikož účastník je vystaven cizímu jazyku, neznámému chování, používání neverbálních výrazů a odlišnému komunikačnímu stylu. Člověk může být proto zmaten a může špatně interpretovat neverbální signály. Pokud člověk nerozumí při interkulturní komunikaci nečekané reakci ze strany druhého partnera, dochází k tomu, že si dosadí do kontextu své vlastní kulturní zdůvodnění. Z toho mohou pramenit nejrůznější nedorozumění nebo trapné situace (Morgensternová, Šulová a kol. 2007).

V interkulturní spolupráci závisí hodně atributů vztahů na důvěře, která se může vytvořit již na začátku interkulturního vztahu. Je to nástroj, který dokáže odstranit obavy z jednání. Velký vliv na výsledek komunikace má struktura hodnot, které jedinci uznávají.

Během procesu interkulturní komunikace jsou posilovány a podněcovány následující stavy:

1. *„Konfrontace pocitu cizího s pocitem známého a důvěrného.*
2. *Pocit osobních rozpaků, na jehož intenzitě závisí, jak silně budou jeho dřívější zážitky ovlivňovat v budoucnu jeho chování při kulturních střetech.*
3. *Požadavek kognitivní a emocionální změny ve vnímání a hodnocení osob, událostí a symbolů.*

² Cizinci s povoleným pobytem. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Odbor azylové a migrační politiky, 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>.

4. *Potřeba zajištění existence a sociální podpory k orientaci.*
5. *Potřeba mezilidské soudržnosti, projevující se tendencemi k upevnění kulturní identity, časoprostorové stability a sociální jistoty“ (Nový, Schroll-Machl, 2005, s. 52).*

2.1 Interkulturní komunikace – reálný jev a jeho zkoumání

Interkulturní komunikace může mít tři různé významy, které jsou označovány tímto pojmem. Jsou to:

1. *„Interkulturní komunikace jako PROCES verbálního a neverbálního sdělování probíhající v různých sociálních situacích.*
2. *Interkulturní komunikace jako VĚDECKÁ TEORIE A VÝZKUM zabývající se reálnými procesy interkulturního komunikování.*
3. *Interkulturní komunikace jako EDUKAČNÍ A PODPŮRNÉ AKTIVITY zaměřené na praxi a vycházející (ideálně) z poznatků příslušné vědecké teorie a výzkumu“ (Průcha, 2010, s. 13).*

Tyto tři denotáty pojmu interkulturní komunikace jsou vzájemně závislé, nicméně každý z nich reprezentuje něco jiného. Tři rozdílné skutečnosti jsou označovány stejným termínem v češtině i v angličtině (*„intercultural communication“*).³

2.2 Proces interkulturní komunikace

Proces interkulturní komunikace probíhá v reálném životě společnosti každý den v různých místech a situacích. Můžeme ho pozorovat, vnímat nebo být jeho přímými účastníky, tzn. prožívat jej. Celý proces probíhá spontánně.

Jev interkulturní komunikace je historicky velmi starobylý. Průcha (2010, s. 14) interkulturní komunikaci charakterizuje takto: *„Je to termín označující procesy sdělování a interakce probíhající v nejrůznějších typech situací, při nichž jsou komunikujícími partnery příslušníci jazykově a/nebo kulturně odlišných etnik, rasových či náboženských společenství, národů. Tato komunikace je determinována specifíčnostmi jazyků, kultur, hodnotových systémů a mentalit komunikujících partnerů“.*

³ Termín interkulturní komunikace byl poprvé použit v díle *„The Silent Language“* (1959), jehož autorem je americký antropolog Edward T. Hall.

Proces interkulturní komunikace je reflexí reálně existujícího jevu, který se vyskytuje každodenně a jeho význam pořád roste v důsledku vzrůstajících globalizačních tendencí v mnoha sférách lidské činnosti, např. v diplomacii, ve vědě, ve sportu, při výměnných pobytech studentů a učitelů, v mezinárodním obchodu a podnikání nebo v turismu. V důsledku toho se lidé z různých zemí stále intenzivněji stýkají, spolupracují, vzájemně obchodují, procházejí etnickými konflikty. Mohou mezi sebou vézt i vážné spory a bohužel někdy i války.

2.3 Vědecká teorie a výzkum interkulturní komunikace

Slouží k vědeckému objasňování interkulturní komunikace. Zaměřuje se na studium obsahu interkulturní komunikace, podmínek a překážek jeho průběhu stejně tak efektů vznikajících působením interkulturní komunikace.

Zkoumání interkulturní komunikace bylo prováděno až poměrně nedávno, takže teorie čerpající z tohoto výzkumu mají poměrně krátkou historii.

2.3.1 Psycholingvistika a sociolingvistika

Od 60. let minulého století se začalo rozpoznávat, že procesy řečové komunikace jsou velmi ovlivňovány faktory etnických nebo národních kultur. Analyzovány a srovnávány byly normy oslovování v různých jazycích, přičemž se ukázalo, že jsou tyto normy v jednotlivých národních či etnických kulturách dosti odlišné.

2.3.2 Etnografie komunikace

Jedná se o interdisciplinární oblast vědy, kterou založil Dell Hymes v 60. – 80. letech minulého století. Hlavním úkolem etnografie komunikace je objasnit, jak se komunikačně projevují příslušníci různých kultur světa při vzájemném styku. Hlavní metodou etnografie komunikace je přímé pozorování konkrétních komunikačních událostí, což je zároveň charakteristické i pro její výzkumy.

2.3.3 Etnopsycholingvistika

Tato oblast vědy byla rozvíjena především ruskými a dalšími vědci v bývalém Sovětském svazu v 2. polovině minulého století. Velmi často se v etnopsycholingvistických experimentech aplikovala metoda produkování verbálních asociací u dospělých a dětí.

2.3.4 Teorie jazykového relativismu

Jedná se o teorii, která je rozvíjena na styku lingvistiky a kulturní antropologie. Tato teorie má dva základní principy:

1. Myšlení lidí a chápání okolního světa je vymezováno charakterem toho jazyka, kterým člověk mluví.
2. Rozdíly mezi jazyky se projevují i v rozdílné interpretaci světa včetně vnímání jiných lidí.

Teorii jazykového relativismu rozvinuli ve 20. a 30. letech minulého století antropologové Edward Sapir a Benjamin L. Whorf, kteří studovali jazyky a kultury různých kmenů kanadských a amerických Indiánů i jiných etnik.

Při této teorii může dojít k různým potížím, např. pokud spolu komunikují příslušníci odlišných kultur, nikdy nemohou dosáhnout absolutního porozumění, jelikož chápou a vnímají věci okolního světa skrze své jazyky a tedy více či méně odlišně.

2.3.5 Interkulturní psychologie

Jde o oblast vědy, která je několik desetiletí intenzivně rozpracovávána v zahraničí a je reprezentována mezinárodním časopisem „*Journal of Cross-Cultural Psychology*“. V České republice je teprve ve stádiu seznamování se se zahraničními poznatky.

Interkulturní psychologii lze charakterizovat jako zkoumání toho, jak faktory kultury (národní, etnické) ovlivňují myšlení a chování lidí a jejich komunikaci.

2.4 Edukační a podpůrné aktivity

K optimalizaci procesů interkulturní komunikace jsou vyvíjeny četné metody, např. výuka, tréninky, kurzy atd. Tyto aktivity nabízejí rady, doporučení a modely k vytváření určitých kompetencí v rámci školního vzdělávání (Průcha, 2010).

2.5 Interkulturní komunikace jakožto studijní předmět

Na českých vysokých školách se interkulturní komunikace jako studijní předmět vyučuje velmi zřídka, pokud ano, pak hlavně ve vztahu k managementu. Při koncipování interkulturní komunikace jakožto nového vysokoškolského předmětu je nutné

konzultovat určité části studijního plánu s dalšími odborníky, především s etnology, kulturology, politology, nebo sociology.

Zavedením takového předmětu do studijních plánů na českých vysokých školách dojde především ke zkvalitnění lingvisticky orientovaných studijních oborů, dále k propojení s mezinárodními vzdělávacími programy v zemích a výukou interkulturní komunikace budou tyto programy reagovat na aktuální situaci v současné Evropě.

V Evropě dochází ke sžívání příslušníků mnoha národů a i Česká republika se stává multikulturní zemí (Jaklová, 2008).

2.6 Interkulturní kompetence

Interkulturní kompetenci je možné chápat jako složitý souhrn dovedností a schopností, do kterých se promítají osobnostní předpoklady, např. empatie, sebereflexe, kulturní citlivost, sebedůvěra, zkušenost apod. Každý člověk by měl disponovat určitými interkulturními kompetencemi, které by mu napomohly k prosazení se v dnešní kulturně různorodé společnosti.

Získání interkulturních kompetencí je složitý proces, který zahrnuje predispozice (situační a osobnostní faktory), formování interkulturní zkušenosti, interkulturní učení, interkulturní porozumění a interkulturní konfrontaci. Pokud je celý tento proces ukončen, dojde k dosažení interkulturní kompetence.

V interkulturní komunikaci se rozeznávají tyto kompetence:

- **Kognitivní** – zahrnují, jak v určité situaci myslíme, jak nějakou situaci prožíváme a jakým způsobem se chováme.
- **Afektivní** – souvisejí s prožíváním dané situace.
- **Behaviorální** – zahrnují řešení konfliktů, schopnost pracovat v týmu, schopnost řešit problémy v interkulturní situaci. Jsou nejlépe pozorovatelné navenek a lze je nejlépe ovlivnit.

Uvedené kompetence se navzájem prolínají a není možné je v reálném životě oddělovat. Kompetence se dále člení na různé podskupiny a ke každé je zpracováno několik technik, jak je podporovat a rozvíjet (Morgensternová, Šulová a kol. 2007).

3. Neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá často nazývána také nonverbální komunikace a znamená mimoslovní komunikaci. Zjednodušeně řečeno se jedná o komunikaci beze slov, někdy také označovanou jako „řeč těla“. Probíhá prostřednictvím způsobů výrazů obličeje, pohledů a pohybu očí, držení těla a jeho pohybů, změn vzdáleností mezi komunikujícími, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči.

Diskuze a pozorování, které se týkaly řeči těla, probíhaly v různé podobě už od dob starého Řecka a Říma. Výrazy tváře se v roce 1872 zabýval i Charles Darwin.

Jako oficiální studijní obor se řeč těla objevila až po druhé světové válce. První hlubší výzkumy neverbální komunikace proběhly v padesátých letech 20. století. Výrazný nárůst počtu i typů formálních studií zaznamenala šedesátá léta. Tato disciplína procházela v sedmdesátých, osmdesátých a devadesátých letech 20. století určitými změnami. V posledních několika letech se výzkumy zaměřily na řeč těla jako na samostatné úkony s jednoduchým významem. Řeč těla lze chápat jako kompletní komunikační aspekt, kde jednotlivé prvky obvykle mají odlišný význam v závislosti na kultuře, prostředí, okolnostech, osobnosti jednotlivce a mnohém dalším (Hogan, 2010).

Zbyněk Vybíral v knize *Psychologie lidské komunikace* (2010, s. 66) píše „*Nejplodnějším obdobím studia neverbální komunikace byla 50. až 70. léta 20. století. Tehdy vyšly zásadní práce jak antropologické, tak i sociologické a psychologické*“.

Do neverbální komunikace bývají zařazeny všechny ostatní komunikační prostředky, jejichž základem není slovo. Řeč těla obvykle prozradí mnohem více ze skutečných pocitů a myšlenek druhé osoby než mluvená řeč, jelikož je řízena převážně neuvědomovanou oblastí psychiky.

Člověk si velkou část svých signálů neuvědomuje, proto neverbální komunikace probíhá většinou v nevědomí. Pokud chce člověk s někým začít rozhovor, obrací k dané osobě horní polovinu těla, aniž by si to uvědomil. Např. vzpřímené držení těla vnímáme jako signál přímé duše, nebo pokud člověk druhým klidně pohlíží do očí, vyjadřuje tím důvěru.

Neverbální komunikace je vývojově nejstarší formou komunikace. Její dekodování je složité, neboť nemá přesně stanoven systém komunikačních norem. Neverbální komunikace může mít pozitivní i negativní signály. Mezi pozitivní signály řeči těla patří volné a klidné využívání prostoru, otevřená gestikulace, pozitivní mimika, vizuální

kontakt a přirozenost. Mezi negativní signály řeči těla patří nervózní projevy, manipulace s předměty, neklid, roztěkanost, zaťaté pěsti, upjatost nebo afektovaný projev (Bečvářová, Humlerová, 2013).

Neverbální komunikace může doplnit verbální projev, regulovat jej, zesílit jeho účinek a za určitých okolností jej může plně zastoupit. Někdy stačí pouze gesto nebo mimika a není potřeba říkat žádná slova. Pokud vyslovíme slova, která nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří více neverbálnímu chování než řeči. Neverbální komunikace je z velké části ovlivněna také kulturními vlivy.

Neverbální komunikace není tak efektivní a přesná jako verbální komunikace. Neverbální chování je dobře viditelné, ale potíže nastávají se správnou interpretací. Snadno dochází k paušalizování nebo přeceňování neverbálního chování. Neverbální komunikace je často spontánním a neuvědomovaným jevem.

U neverbálního chování je třeba vědět, že největší význam je kladen na neverbální projevy v oblasti hlavy a obličeje. Tato část těla je nejvíce vnímána a nejvíce ovlivňuje to, jak posluchač vnímá zprávu, např. mimika, kontakt očima. Na druhém místě jsou pohyby paží a rukou a teprve na třetí místo můžeme zařadit pohyby a pozice těla a nohou (Mikuláščík, 2003).

Člověk s neverbálními signály často vyjadřuje své duševní rozpoložení, emoce, prožitky, pocity, nálady nebo myšlenky výstižněji a věrněji než pomocí slov. Využívání naší řeči těla bývá podmíněno naší osobností a temperamentem.

Rozdíly v chování jsou mezi dětmi a dospělými, mezi mužem a ženou nebo mezi různými společenskými skupinami. Ve svém vnějším projevu odrážíme kulturní oblast, z níž pocházíme, ale i rodinné tradice.

Neverbální komunikace zná celou řadu způsobů jak něco sdělit, ukázat nebo dát najevo. Bez ní by byla naše komunikace nudná a fádňá (Černý, 2007).

Neverbální komunikaci člověk používá k tomu, aby nahradil řeč, podpořil řeč (podtrhl a zdůraznil vyslovené), vyjádřil emoce nebo uskutečnil sebe prezentaci, tzn. představil se. Ustálené neverbální prostředky se používají v umění (v baletu, tanci, pantomimě), dále při ceremoniálech (žehnání během náboženské mše) nebo při masových setkáních a demonstracích (kdy je považováno povstání nebo souhlas potleskem jako signál úcty, naopak signálem nespokojenosti je hlasité pískání, nebo dupání aj). V závislosti na daném situačním kontextu je třeba studovat každý projev, např. všednodenní polibek partnerovi znamená něco jiného než polibek před půlročním odcestováním (Vybíral, 2000).

Při studiu interkulturní komunikace musí člověk nejprve vnímat, analyzovat a reflektovat své vlastní neverbální, ale také verbální komunikační vzorce. Až po uvědomění si vlastních kulturních zvyklostí může přistoupit ke studiu kulturních aspektů neverbální komunikace u různých kultur (Morgensternová, Šulová a kol., 2007).

Každý neverbální signál něco značí a má svůj význam. Každá řeč těla má svá kulturní specifika. Afričané a Asiaté považují příliš mnoho pohledů jako nedostatek prokazování respektu, ale Arabové a Jihoameričané si vykládají nedostatek pohledů jako nezdvořilost a nezáměr. Každý člověk má vlastní neverbální tempo, tzn. změn postojů, mimických změn, rychlost gestikulace apod., které může částečně ovládat.

Neverbální komunikace má své vědomé a nevědomé signály. V předem plánovaných, promyšlených a připravených situacích, kde se jedinec ovládá, komunikujeme neverbálně vědomě. Např. herec, politik, přednášející, tanečnice, modelka apod. Při každém spontánním reagování nebo během relaxace se projevuje nevědomé signalizování.

Mezi nejčastější chyby při neverbální komunikaci patří porušování proxemických zón cizím člověkem, narušení intimní zóny, dalším prohřeškem může být využívání nevhodných postojů při komunikaci, jako je např. nadřazenost, lhostejnost, postoj zády k posluchači, absence očního kontaktu, agresivní gesta a postoje aj. Dále nevhodné dotyky při komunikaci, např. dlouhé potřásání rukou, poplácávání po ramenou, častý tělesný kontakt. Další chybou může být nesoulad neverbální komunikace a slovního projevu, např. lež nebo nepřesvědčivé jednání.

Neverbální komunikaci proměňují nejvíce:

- **Intimita**- pokud chceme vyjádřit něco velmi osobního, kdy jsou projevy velmi upřímné a spontánní.
- **Zaměřenost na roli** - lidé jsou zaměřeni především na to, aby dobře vypadali.
- **Dominance** - lidé chtějí vyjádřit převahu nad druhými, např. chlubením se, zastrašováním (Vybíral, 2000).

Není možné se nijak neprojevovat, jelikož není možné nic nesignalizovat. Nehnutým obličejem, klidem těla a i svým mlčením něco sdělujeme. Člověk sice může přestat mluvit, ale nemůže přestat komunikovat svým tělem. Člověk nemůže nic neříct.

Neverbální komunikace rozlišuje tři základní obory: „*proxemiku, haptiku a kineziku*“ (viz níže).

Prostředky neverbální komunikace se rozdělují na dvě velké skupiny:

- a) **Paralingvistické prostředky** – jedná se o hlasitost řeči, pauzy, rychlost řeči, slovní důraz, tón a barva hlasu.
- b) **Extralingvistické prostředky** – jedná se o mimořečové prostředky komunikace, které se vyjadřují tělem. Patří mezi ně gesta, mimika, pohled, dotyk, poloha a držení těla, vzdálenost mezi komunikujícími a vzhled člověka (Gavora, 2005).

3.1 Proxemika

Proxemika bývá označovaná také jako „*řeč prostoru, nebo prostorové umístění*“. Jedná se o druh neverbální komunikace, spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou komunikující zaujímají. Proxemika studuje fyzické přiblížení nebo oddálení. Součástí proxemiky je i umístění lidí v prostoru. Např. zasedací pořádek při jednání v obchodních firmách může ukazovat na příslušnost k určitému stupni podnikové hierarchie.

Tento pojem byl zaveden v roce 1963 americkým antropologem Edwardem Twitchellem Hallem, kterého fascinovalo, jak se do neverbální komunikace mezi lidmi promítá ochrana vlastního teritoria a osobní zóny. Hall v tomto roce vymezil 4 distanční pásma proxemické komunikace (Hogan, 2010). Jsou to:

- 1) **Intimní** zóna do 60 cm, která signalizuje důvěrnost. Tato zóna je vyhrazena pro intimní doteky, objetí, polibky nebo šeptání.
- 2) **Osobní** zóna se nachází mezi 60 a 120 centimetry. Tento odstup zaujímají přátelé nebo rodinní příslušníci při všedním styku. Rozpětí je nejvíce ovlivněno kulturními rozdíly.
- 3) Od 1,20 do 3,5 metru označuje Hall **sociální** zónu. Tento odstup udržují např. nadřízený a podřízený, úředník a žadatel apod.
- 4) Od 3,60 metru se nachází tzv. **veřejná distance**. Můžeme sem zahrnout např. divadelní představení nebo přednášky na univerzitě (Bečvářová, Humlerová, 2013).

Hranice mezi těmito čtyřmi základními skupinami však splývají a nelze je brát příliš rigidně. Vzdálenost mezi komunikujícími osobami se odborně nazývá jako „proximita“. Na bližší vzdálenost může působit trvalý kontakt očima až příliš dotěrně, naopak u vzdálenějšího kontaktu je nepřetržité pohlížení často jedinou možností, jak zůstat v kontaktu. Podle tělesného odstupu, který mezi sebou mají dva lidé, se dá vyčíst povaha jejich vztahu.

Obecně se dá říci, že při neosobním, oficiálním setkání jsou vzdálenosti větší, naopak při přátelských, neoficiálních setkání menší.

Dodržování patřičného odstupu od druhých osob je velmi důležité, neboť jím vyjadřujeme respekt, který máme vůči cizímu území. Jde o prostor kolem nás a jeho narušení v nás vyvolává velice nepříjemné pocity.

Kulturními tradicemi se velikost tohoto prostoru liší. Např. v Severní Americe, Austrálii nebo v severnější části Evropy je prostor, který lidé potřebují, aby se cítili příjemněji, větší než např. v Latinské Americe nebo v jižní Evropě či na Blízkém východě.

Mezi další faktory, které ovlivňují velikost nenarušitelného prostoru, je postavení ve společenské hierarchii, ale také blízkost vztahu. Člověk zpravidla udržuje větší vzdálenost od neznámých lidí než od lidí, se kterými má důvěrný vztah. Pokud narušíme osobní prostor, může to být vykládáno jako snaha o ovládnutí partnera (Černý, 2007).

Muži mají obecně tendenci udržovat menší vzdálenost než ženy, a to jak k mužům, tak k ženám. Každý jedinec má jinou stabilní distanci, kterou dodržuje a ve které se cítí nejbezpečněji. Shodná vzdálenost může být pojímaná různými osobami odlišně (Mikuláščík, 2003).

3.1.1 Horizontální a vertikální vzdálenost

Význam vzdálenosti lidí v interakci platí jak v horizontálním, tak ve vertikálním smyslu.

V horizontálním smyslu to znamená, že oči jsou na přibližně stejné rovině. Příkladem vertikální vzdálenosti je situace, kdy hovoříme s někým, kdo má odlišnou výšku. Dalším příkladem je úprava podmínek na pracovišti, kdy se v pracovně ředitele nachází kulatý nebo podélný stůl, všechny židle jsou stejné s výjimkou židle ředitele, která je o pár centimetrů vyšší. Dále např. katedra nebo pódium bývají vyšší, aby byl mluvčí dobře vidět a aby se vytvořila situace, která navozuje atmosféru a nutí posluchače

k pozornosti. Menší člověk může při komunikaci cítit určitý handicap nebo pocit submisivity (Mikuláščík, 2003).

3.1.2 Teritorialita

Teritorialita je dalším aspektem komunikace a souvisí s prostorem. Znamená projev vlastnických vztahů k určitému předmětu nebo prostoru. Pro označení teritoria se používají tři typy značek:

- 1) **Centrální označení** – teritorium je již označeno. Např. pokud postavíme sklenici na stůl, dáváme tím druhým najevo, že takto označené teritorium patří vám.
- 2) **Hraniční označení** – rozlišuje teritorium od teritorií druhých, např. plot okolo domu nebo vstupní dveře bytu.
- 3) **Znaky** – obvykle označují náš majetek. Patří sem např. obchodní značky, jmenovky, monogramy, které přesně určují, že nám konkrétní předmět patří (DeVito, 2001).

V komunikaci se teritorium projevuje tím, že každý z účastníků rozhovoru jej jistým způsobem brání. Některé lidi ve svém teritoriu respektujeme, jiné odmítáme (např. přehlížením osoby, natočením těla, nebo nepřipouštěním osoby ke slovu, nezodpovězením na pozdrav (Mikuláščík, 2003).

3.2 Kinezika

Tento pojem pochází z řeckého „*kinemá*“, což znamená pohyb, nebo „*kineim*“ s významem pohybovatí. Kinezika se zabývá pohyby těla v sociální interakci a také jejich koordinací. Kinezika patří do oblasti sociální psychologie.

Rok 1867 je považován za zrod kineziky. Tehdy byla publikována práce „*Physiologie des mouvements démontrée à l'aide de l'expérimentation électrique et de l'observation clinique et applicable à l'étude des paralysies et des déformations*“⁴

⁴ *Physiologie des mouvements démontrée à l'aide de l'expérimentation électrique et de l'observation clinique et applicable à l'étude des paralysies et des déformations* [online]. 2008 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: https://books.google.cz/books/about/Physiologie_des_mouvements_d%C3%A9r%C3%A9e.html?id=7TwUAAAAQAAJ&redir_esc=y.

francouzského fyziologa G. B. Duchenna. Tato práce pojednávala o celkovém pojetí činnosti lidského svalového ústrojí (Bečvářová, Humlerová, 2013).

Nejmenší pohybovou jednotkou v kinezice je „*kin*“, dále vyšší složitější jednotky se nazývají kinemy a jim jsou dále nadřazené tzv. „*kinemorfy*“.

Kinezika se zabývá sdělováním informací pomocí bezděčných pohybů těla (např. hlavy, krku, končetin). Dále zkoumá kulturně specifické faktory uplatňující se v komunikaci:

- a) výraz tváře (mimiku),
- b) oční kontakt,
- c) gesta,
- d) pohyby těla,
- e) posturiku, tzn. zaujímání poloh tělem (Mikuláščík, 2003).

3.2.1 Mimika – řeč obličeje

Tento termín pochází z řeckého slova „*mimeomai*“, což znamená napodobovat nebo představovat. Lidská tvář má bohatý komunikační potenciál. Na výrazu tváře se nejvíce podílejí ústa a oči.

Dějiny mimiky začínají u evolučního biologa Charlese Darwina, který ve svém díle „*Výraz emocí u člověka a zvířat*“ z roku 1877 píše: „*Mimické pohyby odhalují myšlenky a záměry člověka lépe než slova*“.

Charles Darwin byl jedním z prvních, kteří studovali neverbální vyjádření pocitů u člověka a zvířat. Dnes je mimika vědecky nejlépe prozkoumanou oblastí neverbální komunikace (Eilert, 2016).

Jde o pohyby svalů v obličeji, které jsou zároveň nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika signalizuje posluchači prožitek mluvčího. Žádná jiná část těla neodráží emoce tak zřetelně jako tvář. Mimika dokáže bez dalších doplňků vyjádřit plné spektrum emocí.

Mimika má svou specifiku, jelikož vyjadřuje momentální psychický stav, ale také relativně stálý emoční výraz, který může být pro jedince charakteristický. Mimika nemusí vždy stoprocentně souhlasit s prožitkem, např. někdo se usmívá, i když je kárán, což může působit jako provokace nebo jako lhostejnost. Některé mimické výrazy jsou snadno rozpoznatelné, některé se poznávají hůře z pouhého sledování mimiky a musí se zhodnocovat v souvislosti s celým kontextem.

Mezi primárně emocionální mimické výrazy můžeme zahrnout např. štěstí/neštěstí, radost/smutek, klid/rozčilení, zájem/nezájem, spokojenost/nespokojenost nebo neočekávané překvapení/splněné očekávání (Mikuláščík, 2003).

Mezi sekundárně emociálně mimické výrazy patří pláč a smích, které jsou ale velmi složité pro identifikaci. Bečvářová a Humlerová v práci z roku 2013 (s. 28) v odkazu na M. L. Knappa definovaly výraz tváře následovně: „*Lidská tvář je důležitým sdělovačem emocionálních stavů. Odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, i zpětnou vazbu v rozhovoru. Někteří badatelé se domnívají, že z hlediska sociální komunikace je tvář vedle slova druhým nejdůležitějším sdělovacím prostředkem v mezilidském styku*“.

Lidská tvář má svoji strukturu a je složena z různých oblastí, které se při projevení týchž emocí projevují odlišně. Potíže při rozpoznávání emocí podle výrazů v obličejí mohou nastat v případě, kdy lidé své velmi často negativní pocity vědomě skrývají.

Americký psycholog Paul Ekman, který se proslavil studiem emocí, v roce 1978 vytvořil metodu FAST („*Facial Affect Scoring System*“), jež zaznamenává emoční projevy po separaci obličejí do tří částí:

- 1) Oblast čela a obočí: sděluje nám bolest, úzkost, překvapení.
- 2) Oblast očí a víček: sděluje nám smutek, zájem, strach.
- 3) Oblast dolní části obličejí, zahrnující tváře, nos a ústa: sděluje nám radost, štěstí, spokojenost (Černý, 2007).

Černý v odkazu na Paula Ekmanna z roku 2007 (s. 104) v souvislosti s problematikou mimiky říká: „*I když je v našem jazyce poměrně omezený počet slovních výrazů pro popis toho, co se děje v lidské tváři (např. úsměv, výsměch apod.), přece jen je možno konstatovat, že svaly v našem obličejí jsou natolik složitým předivem, že nám umožňují více než tisíc různých výrazů obličejí. Činnost tohoto přediva svalů v našem obličejí je tak hbitá, že tyto rozmanité výrazy mohou být produkovány v minimálním čase*“.

Dolní polovina obličejí je výrazněji pohyblivá než horní polovina, ovšem mimicky reaguje celý obličej. Překvapení a údiv se nejvíce projevuje na čele, ale mohou být zapojeny i oči a ústa. Pocit radosti se nejvíce projevuje na dolní polovině obličejí, ale lze jej rozeznat i na očích. Otevřený smích znamená nepředstíranou a zároveň bezprostřední radost. Křečovitý smích může znamenat sarkasmus, ironii, škodolibost,

odmítání společnosti nebo závist. Zvednuté obočí může znamenat aroganci, nebo nepochopení (Mikuláščík, 2003).

Ne každý má schopnost odečíst správné emoce, které výraz obličeje sděluje. Lepších výsledků dosahovali uzavření lidé (introverti) než otevření, společenší lidé (extroverti). V odezírání byly úspěšnější ženy než muži. Příliš dlouhý pohled na určitou osobu bývá hodnocen negativně.

Obličej je nejvyhledávanějším vizuálním cílem účastníků interpersonální komunikace. Z obličeje odhadujeme často povahu osobnosti. Neznámé lidi posuzujeme zejména podle výrazu jejich tváře a jejich mimické chování do jisté míry prezentuje osobnost. Výrazy v obličejích mohou být zčásti kontrolovány. To, co vidíme ve tváři partnera, bývá z části výsledkem jejich sebe prezentace.

Obličejem vyjadřujeme naše emoce a interpersonální postoje. Výrazy v obličejích jsou podpůrným kanálem řeči a korigují např. zpětnou vazbu a synchronizují vysílané signály. Mimika je nejmocnější pomůckou pro pochopení pocitů a potřeb našich bližních (Černý, 2007).

Výrazem tváře může dát člověk najevo téměř jakoukoliv emoci. Emoce mohou být úmyslné, nebo spontánní – podle osobnosti daného člověka a typu situace. Děti většinou mění výrazy tváře naprosto spontánně bez jakékoliv vědomé kontroly. Dospělí se během svého života naučili své výrazy tváře kontrolovat.

Mimika jako jediná vyjadřuje pocity potěšení, souhlasu, sympatie. Ostatní části těla v tomto směru nepřidávají mnoho dalších informací. Mimika neovlivňuje pouze úsudky a dojmy, ale také úroveň vlastního emocionálního stavu. Pro japonskou kulturu je nepřijatelné, aby se Japonky příliš usmívaly. Naproti tomu Američanky v tomto směru nejsou nijak omezeny. Velká rozmanitost mimické komunikace v různých kulturách souvisí s tím, které reakce jsou na veřejnosti přípustné a které je možné tolerovat (DeVito, 2001).

3.2.2 Oční kontakt

Pohledy očí jsou významnou složkou neverbální komunikace a jsou přítomny v každé sociální komunikaci. Oči slouží jako přijímač a zároveň také způsob vnímání neverbální signálů. Vlastní sdělení prostřednictvím pohledů představuje zájem o partnera, naopak vyhýbání se zrakovému kontaktu signalizuje nezáměr o komunikaci.

Oční kontakt komunikaci velmi ovlivňuje a je klíčovou součástí řeči těla. Pohyby a používání očí jsou prvním neverbálním chováním, kterého si u nás ostatní lidé všimnou. Obvykle je to první část těla, kterou vidí a ke které se nejčastěji vrací.

Americký vědec Albert Mehrabian ve svém experimentech z roku 1967 zjistil, že pokud vede experimentátor rozhovor se dvěma osobami, tak ta, na niž se dívá častěji, má pocit, že je badatelem preferována. Dále zjistil, že se častěji díváme na člověka, který nás nějakým způsobem odměňuje, například vytvářením souhlasných reakcí (Černý, 2007).

Pokud chceme partnera v komunikaci ovlivnit, díváme se na něj poněkud jinak, než když o ovlivňování nejde. Součet pohledů v tomto případě je více než 50 % času komunikace. Pokud se jedná pouze o informaci, tak čas očního kontaktu poklesne až na 35 % (Mikuláščík, 2003).

Obvykle se déle díváme na osobu, které si vážíme, tj. na osoby, k nimž máme úctu, které obdivujeme a jsou pro nás přirozenou autoritou. Dále věnujeme delší dobu pohledu osobám, které jsou služebně starší, kteří obecně řečeno „*mají za sebou to, co nás ještě čeká*“. K nejlepšímu příteli se chováme pohledově tak, jako bychom si byli stoprocentně jisti jeho nákloností, proto se na něho nemusíme dívat tak dlouze a tak často. Nejdelší pohledy věnujeme lidem, o jejichž kladný vztah stojíme a u nichž si ještě nejsme jisti, že k nám již takový kladný postoj mají.

Dlouhý oční kontakt nemusí být vždy příjemný. Jedná se o tzv. „*hypnotizující pohled*“. Jde o nepříjemný pohled, který trvá bez přestání delší dobu. Pokud se osoba při rozhovoru nedívá na další osoby, je to považováno za opomíjení, ignorování, lhostejnost a takové chování je vnímáno nelibě.

Mužům jsou nejpříjemnější pohledy, které na ně upírá mladší žena nebo žena stejně stará jako oni. Ženám podobně jako mužům je příjemnější, když se na ně déle dívají mladší ženy, než jsou ony samy. Naopak nepříjemně na ženu působí, když se na ní dívá muž, který je o mnoho let starší než ona, který by mohl být jejím otcem. Za extrém nepříjemnosti je pro ženu situace, kdy se dívá na ženu druhá žena, jež je zhruba stejně stará jako ona (Černý, 2007).

Ženy se daleko více kontaktují očima a častěji se dívají na toho, kdo k nim hovoří. Naše pohledy směřují hlavně do obličeje druhé osoby. Přibližně 75 % pohledů směřuje do trojúhelníku mezi očima a ústy, 10 % do oblasti čela a z 5 % si všimáme brady. Pouze z 10 % zkoumáme zbývající části těla.

Při pozorování řeči očí je třeba věnovat pozornost:

a) **Zaměření pohledu** – sledování směru, kam je pohled zaměřen. Psychologie hovoří o tzv. „*terčích*“.

b) **Době trvání bodového zaměření pohledu** – tento údaj bývá uveden v sekundách. Zjišťuje se, jak dlouho se jedna osoba dívala na druhou, jak dlouho se jí dívala do obličeje, jak dlouho si ji prohlížela apod.

c) **Četnost pohledů na různé terče** – je možnost zjišťovat, kolikrát jsme se během skupinového rozhovoru podívali na jednoho člověka a kolikrát na druhého.

d) **Sled pohledů** – pokud se díváme na skupinu lidí, můžeme určit jak dlouho a jak často jsme se dívali na jednotlivé osoby a v jakém pořadí, popřípadě co náš zrak odpoutalo od dané osoby.

e) **Celkový objem pohledů** – v mnoha studiích zrakové interakce je považován za ukazatele sociálního zájmu. Představuje sumu času, který je pohledem věnován konkrétní osobě.

f) **Úhel pootevření očních víček** – pokud se díváme na určitou osobu, pak se můžeme dívat s očima otevřeným dokořán, nebo naopak přivřenýma.

g) **Průměr zornice** – je mimořádně důležité odečítat co nejpřesněji průměr zornice při zaměření pohledu na konkrétní osobu.

h) **Odklon směru pohledu od normálu obličeje** – pokud se díváme na konkrétní osobu, můžeme natočit obličej přímo tam, kam se díváme. Můžeme se dívat ale také „*po očku*.“

i) **Tvary a pohyby obočí** – existuje celá řada přechodových stavů, kdy může být obočí spuštěno dolů, nebo výrazně zdviženo nahoru. Při pohybu obočí dochází k deformaci kůže a ta dává obočí rozdílný tvar.

j) **Tvary vrásek kolem očí** – k deformaci kůže v okolí očí dochází při upření pohledu na určitého člověka, např. na čele nad očima, u kořene nosu, uprostřed mezi očima, nebo po stranách očí (Černý, 2007).

Signály sdělené očima se odlišují v závislosti na charakteru pohledu, na délce a směru. V každé kultuře existují nepsaná, striktní pravidla, která určují vhodnou délku zrakového pohledu. Pokud je oční kontakt příliš krátký, může dojít u určitých kultur k tomu, že si to lidé vysvětlí jako nezájem o osobu, konverzaci nebo o nějaký přijatý zrakový podnět. Naopak pokud je přiměřená délka pohledu překročena, mohou ho lidé brát jako nevhodný projev zájmu. Velmi důležitý je také charakter pohledu.

Intenzivní oční kontakt je typický pro oblast Středoziemního moře nebo pro arabské země. Severní Evropa (kromě Středoziemní) či Severní Amerika se vyznačují méně intenzivním očním kontaktem (DeVito, 2001).

Pokud oční kontakt trvá déle, než jsme zvyklí, můžeme mu připisovat další význam a interpretovat si ho jako nevychovanost, ohrožení, či sexuální zájem. Vzrušení vyjadřuje mrkání očí, mrknutí jedním okem je konvenční signál pochopení a výzvy a rychlé a úmyslné mrkání je signál překvapení. Obecně se lidé více dívají, když poslouchají, než když mluví. Jejich pohledy jsou delší a pohledy mimo jsou kratší (Nakonečný, 1999).

3.2.3 Gestika, gesta

Termín gestika pochází z latinského slova „*gestus*“ = posunek. Jde o krátkodobou změnu polohy částí lidského těla, která doprovází řeč, nahrazuje tvrzení či slovo a zdůrazňuje význam sdělení. Gestem se obvykle rozumějí pohyby rukama, popřípadě hlavou (Fraňková, Klein, 1997).

Gestika je vědní disciplínou, která se zabývá gesty. Společně s mimikou tvoří gesta hlavní prostředky neverbální komunikace u lidí a zároveň mají nějakou vypovídající hodnotu. Gesta jsou srozumitelnější než slova a jsou nejstarší formou komunikace. Lidé v komunikaci velmi dobře cítí, když je slovní a mimoslovní projev v nesouladu. Význam gest je značně ovlivněn etnickými vlivy, konkrétním subjektem, společenskými normami a kulturně-sociálními faktory.

Gestikulace je primitivní způsob vyjádření myšlenek, k němuž se mluvčí uchýlí, pokud něco nedovede vyjádřit slovy. Gesta jsou zásadní pro naše komunikační schopnosti a jsou nedílně spojena s řečí. Rozvoj gestikulace a zkušenosti s používáním gest ovlivňují proces osvojování řeči. Gesta hrají významnou roli při vyjadřování a přispívají k duševnímu rozvoji a k učení. Význam gest se mění s věkem a odrážejí vývoj kognitivních schopností (Doherty-Sneddon, 2003).

Gesta jsou kulturně podmíněná, a proto je potřeba se je učit v konkrétním kulturním kontextu. Jsou specifická pro určitou kulturu a v prostředí jiných kultur je potřeba si dávat pozor. Velmi živě gestikulují Italové. U Angličanů je možné pozorovat jen drobnou gestikulaci rukou, Arabové gestikulují rukama, ale také přímo celým tělem. Výrazná gestikulace je projevem temperamentních a energických lidí, nebo naopak nejistých a nervózních lidí. Nadměrná gestikulace při rozhovoru může působit až rušivým dojmem

V Asii nebo ve Spojených státech se známí objímají jen zřídka, ale mezi Jihoevropany jde o běžné pozdravné gesto, jehož vynechání si může protějšek vysvětlit jako nepřátelství. Mávání celou paží ze strany na stranu je typické pro Spojené státy, kde se takto běžně zdraví, ale ve velké části Evropy je to gesto, které signalizuje „ne“. V Řecku může být tento pozdrav brán jako urážka osoby, na kterou máváme (DeVito, 2001).

Gesto musí být na rozdíl od ostatních prvků těla úmyslné a musí být provedeno s vědomou kontrolou. Gesta se často dělí do dvou kategorií: gesta, která nesouvisí s řečí, a gesta, která se k řeči vztahují.

- a) **Gesta nesouvisející s řečí** – gesta v podstatě nahrazují řeč a obvykle se nejedná o více než jeden pohyb. Např. pokrčení ramen (význam gesta – „nevím, nezajímá mě to“), zamávání paží (význam gesta – „ahoj“), zvednutý ukazováček (význam gesta – „dávej pozor“ nebo „počkej chvíli“) apod.
- b) **Gesta vztahující se k řeči** – patří sem gesta, která jsou úmyslná a doprovázejí řeč. Např. gesta používaná k zdůraznění něčeho, o čem hovoří dotyčný, nebo gesta související s tím, o čem mluví dotyčný, ať už se jedná o abstraktní téma, nebo o nějaké téma konkrétní (Hogan, 2010).

Většina gest je záležitostí rukou, ale jde o pohyby kterékoli části těla. Používání gest může být vědomé a nevědomé. Mnoho gest používáme záměrně, ale může se stát, že uděláme nějaké gesto, aniž bychom o něm věděli a byli si ho vědomi. Gesta jsou ze všech pohybů nejvýraznější (Nelešovská, 2005).

Gesta lze rozdělit do tří základních skupin:

- a) **Ilustrace** – jedná se o gesta, kterými se dokresluje ve vzduchu verbální výklad. Ilustračním gestem je např. gesto poklesu, gesto vzrůstu, gesto pochybností, gesto dělení apod.
- b) **Regulátory chování** – jde o upozorňování na někoho nebo na něco.
- c) **Znaky** – např. kruh z palce a ukazováčku je znak pro OK, palec směrem nahoru znamená, že je něco výborné, naopak palec směrem dolů značí, že je něco velmi špatné (Mikuláščík, 2003).

Řeč gest je velmi pestrá a lze ji rozlišit následovně:

- a) **Gesta otevřená** – např. otevřená dlaň, která je spojena s upřímností, vstřícností a pravdomluvností.

- b) **Gesta uzavřená** – např. ruce v kapsách, které vzbuzují neupřímnost, uzavřenost, nebo nejistotu.
- c) **Gesta nejistá nebo nervózní** – např. mnutí rukou, které vyjadřuje obavy, strach, člověka s nízkým sebevědomím.
- d) **Gesta obranná** – např. zkřížení rukou nebo schovávání se za něco (za nějakou bariéru).
- e) **Gesta útočná** – např. nasměrování pěsti proti druhé osobě, což vyjadřuje agresi, nebo útočnost.

Pozdrav je zvláštním typem gesta a představuje úsměv, pokynutí rukou, stisk ruky, úklonu apod. Tento výraz pochází ze slova „*zdraviti*“, tzn. někomu přát zdraví. Jedná se o projev přátelství a úcty. Lidé se obvykle zdraví při setkání, nebo při loučení. Podání ruky by měl doprovázet středně silný stisk, který trvá přibližně 1-2 vteřiny, a to na úrovni pasu, přitom bychom se měli dívat do očí a usmívat se. Jako první zdraví společensky méně významná osoba osobu společensky významnější (muž ženu, mladší staršího, podřízený nadřízeného). Podání ruky je ovlivněno kulturou, zvyklostmi, sociálním prostředím, ve kterém člověk žije, rovněž sociálním postavením (Bečvářová, Humlerová, 2013).

Gesta ovlivňují řeč různými způsoby. Pokud člověk probírá nějaké téma s nadšením, používá různá gesta a gestikuluje častěji. Gesta představují pohyby, které vyjadřují v průběhu komunikace sdělenou informaci. Jsou vědomá a úmyslná (Hogan, 2010).

Gestikulace má velký význam především u hluchoněmých, kteří se dorozumívají pomocí soustavy nejrůznějších gest. Gesta jsou důležitá také pro komunikaci mezi lidmi a zvířaty. Některá gesta nejsou běžně vědomě kontrolována a člověk na ně nemyslí jako na gesto. Gesta provázejí člověka celý jeho život a jsou součástí pracovní činnosti. Jsou důležitým nástrojem dorozumění mezi lidmi a uplatňují se i ve vzniku emočních vztahů, antipatií, nebo sympatií (Fraňková, Klein, 1997).

3.2.4 Posturika (posturologie) a pohyby těla

Tento termín pochází z francouzského slova „*posture*“ = držení těla. Posturologie jinými slovy posturika je vědní disciplína, která se zabývá studiem poloh těla při komunikaci a uspořádáním těla v prostoru. Jednotlivými částmi těla a fyzickými postoji vyjadřujeme svůj souhlas, nesouhlas, vztah, váhání, odmítání apod. Velmi důležitou roli

hraje temperament, nálada, kulturní vlivy, empatie nebo momentální psychologické rozpoložení. Z posturologických signálů lze velmi snadno vyčíst, jak si nás ostatní váží, jak spolehlivě, upřímně a solidně jednájí (Bečvářová, Humlerová, 2013).

Podle fyziologie člověk zaujímá tři základní polohy: vstojí, vsedě a vleže. Člověk zaujímá jinou polohu, když je sám, a jinou polohu pokud se nachází ve společnosti dvou a více lidí (Nelešovská, 2005).

Vztah účastníků k obsahu sdělení a k sobě navzájem určuje vzájemná poloha obou těl. Pózy ve shodě představují vytvoření pozitivních vztahů, sympatii apod. Pózy, které nejsou ve shodě, znázorňují negativní vztah a nesympatii. Posturika představuje emoční stav, postoj k partnerovi a ke sdělení a zaujetí.

Tělesná poloha nenaznačuje pouze to, co se s danou osobou děje, ale i to, co se s ní dělo v předchozím okamžiku. Do jisté míry může tato poloha označovat i to, co se s danou osobou bude dít v následující chvíli.

Důležitým prostředkem vyjadřování interpersonálních postojů je držení těla. „*Je spojeno s emocionálním stavem mluvčího, buď v přímém fyziologickém projevu emocí, nebo symbolicky. Držení těla doprovází verbální projev stejně jako to činí třeba gesta, i když jeho operativnost není tak velká*“ (Černý, 2007, s. 52).

Je mnoho přísných a nepsaných společenských konvencí o vhodnosti určitého postoje, a to v konkrétní kultuře a v konkrétní situaci. Pokud dva či více účastníků zaujmou relativně stejné postoje při osobním setkání, označujeme to jako tzv. kongruentní postoj, pokud ale každý zaujme jiný postoj, nazýváme to jako tzv. postoj nekongruence.

Údaje o držení těla sdělují, co se odehrává v daném člověku, a zároveň, co se odehrává v konkrétní sociální interakci. Lidé, kteří k sobě mají blízko, zaujímají také velmi podobné fyzické postoje. Posturologie dotváří celkovou charakteristiku vstřícného, přátelského, nebo naopak zdrženlivého obranného postoje a vypovídá o emočním napětí, uvolnění a stavu.

Mezi posturologii patří také postoj, který je velmi důležitý z hlediska prvního dojmu, při sportu, při společenském tanci atd.

Bečvářová a Humlerová (s. 19) v odkazu na Vymětala v roce 2013 charakterizují posturologii následovně: „*Posturologie se zabývá komplexně držením těla, jeho napětím nebo uvolněním, polohou hlavy, rukou, nohou, směrem natočení těla a konfigurací všech částí těla. Posturologie vychází ze základního poznatku, že lze nemluvit,*

ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj. Z posturologických signálů poměrně snadno poznáme, jak si nás partner nebo přítomní cení a považují, jak férově či neférově by se k nám zachovali. Do posturologických signálů lze zařadit i některé signály z kineziky, např. chůzi“.

3.2.5 Paralingvistika

Jedná se o komunikaci mimoslovními složkami hlasového projevu. Paralingvistické komunikační projevy představují akustické projevy, které jsou nedílnou součástí mluvené řeči, ale jsou řazeny k prvkům neverbální komunikace. Mezi paralingvistické komunikační projevy patří: emociální zabarvení hlasu, výška či hloubka hlasu, rytmus a tempo řeči, protahování a zkracování slov, modulace nebo síla hlasu (Bečvářová, Humlerová, 2013).

3.3 Haptika

Tento termín byl do sociální psychologie zaveden lingvistou Wiliamem Austinem (1884 – 1975). Jedná se o disciplínu, která studuje komunikaci prostřednictvím doteku. Dotek je významným prostředkem, který používáme při neverbální komunikaci. Haptika zahrnuje různé typy chování, od podání ruky až po různé doteky, objetí nebo políbek (Černý, 2007).

Pojem haptika pochází z řeckého slova „*haptein*“ = dotýkat se. Jedná se o nejprimitivnější formu neverbální komunikace. Již v děloze dítě přijímá hmatové podněty, a proto lze tvrdit, že hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly. Dítě vnímá a prozkoumává svůj svět a učí se prostřednictvím doteků sdělit celou řadu signálů.

Doteky se liší i podle jednotlivých kultur. Např. Američané se navzájem dotýkají více než Evropané (DeVito, 2001).

Haptický kontakt bývá ovlivněn kulturou, etnickými vlivy, pohlavím, sociálním postavením i věkem.

Dotek je ve všech kulturách nejpřísněji usměrňovaným kanálem neverbální komunikace a hraje v mezilidských vztazích důležitou a velmi pozitivní roli. Jedná se o velmi primitivní formu komunikace, s níž je možné se setkat i u zvířat. Dotek může být účinným zdůrazňujícím prostředkem (Doherty-Sneddon, 2003).

Muži se obvykle vyhýbají dotekům se stejným pohlavím více než ženy. Ženy se dotekům se stejným pohlavím nevyhýbají, avšak dotekům s opačným pohlavím se vyhýbají více než muži.

Je možné rozlišovat také dotyková pásma těla, např.:

- *Pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní* (ruce a paže),
- *Pásmo osobní, přátelské* (paže, ramena, vlasy, obličej),
- *Pásmo intimní, erotické a sexuální* (Mikuláščík, 2003).

3.3.1 Význam doteků

- Doteky mohou vyjadřovat pozitivní emoce, např. podporu, sexuální zájem, náklonost, ocenění.
- Doteky vyjadřují také hravost ve smyslu náklonosti nebo agresivity
- Dotek může ovládat chování nebo jej usměrňovat, dále postoje nebo pocity druhého. Pokud vyžadujeme pozornost, dotkneme se druhého, jako bychom chtěli říct: „*Podívej se na mě*“.
- Pozdravů a loučení se týkají tzv. rituální doteky, např. podání rukou, položení ruky kolem ramen druhého.
- Doteky, které provádíme za účelem určitého úkonu, se nazývají funkční doteky, např. odstranění smítka z obličeje nebo oděvu druhého nebo pomoc při výstupu z auta (DeVito, 2001).

Hall v roce 1966 rozlišil kultury podle množství tělesných doteků a interpersonální blízkosti na „*non-contact cultures*“ (kultury bez kontaktu nebo s nízkým kontaktem) a „*contact cultures*“ (kultury s kontaktem).

Kultury s nízkým kontaktem se nacházejí v chladnějším klimatu a jsou více orientovány na výkon; jsou interpersonálně chladnější. To souvisí s drsnějšími podmínkami v minulosti, jako např. přežívání dlouhé zimy nebo nedostatek slunce.

Kultury s kontaktem se vyskytují v zemích s teplým klimatem a jsou blíže k rovníku. Jihoameričané, Arabové a Jihoevropané jsou příslušníci kontaktních kultur a dodržují menší interpersonální vzdálenost, upřednostňují intenzivnější tělesnou stimulaci a více se navzájem dotýkají (Morgensternová, Šulová a kol., 2007).

4. Formy neverbální komunikace v jednotlivých kulturách

Každá řeč těla má své kulturní zvláštnosti. Kultury lze rozdělit na základě jejich geologického umístění nebo na základě jejich způsobu komunikace. Kultury z oblastí teplého klimatu vykazují určité společné znaky, stejně tak jako kultury z oblastí se studeným klimatem. Neverbální komunikace je závislá na mnoha aspektech; je to např. aktuální psychický stav, věk nebo kulturní a rodová příslušnost. Kulturní rozdíly se rozšířením internetu a medií pomalu zmenšují. Je důležité, aby se jednotlivé složky komunikace nepozorovaly odděleně, ale jako komplexní děj, který je závislý na mnoha aspektech.

4.1 Proxemika

V závislosti na kulturní příslušnosti se liší také vnímání osobního prostoru. Rozdílné chápání prostoru je pozorovatelné napříč kulturami. Příslušníci různých kultur zacházejí s prostorem odlišně.

Kultury lze rozlišit na:

- a) **Jižní kultury** – V jižních a blízkovýchodních zemích lidé tolerují při komunikaci menší vzdálenost a při konverzaci stojí blízko u sebe. Tyto kultury mají tendence k menšímu rozpětí jednotlivých zón. Arabové, Latinoameričané a Jihoevropané stojí mnohdy tak blízko druhého, že mohou cítit dech komunikačního partnera. Těmto národům je malý tělesný odstup velmi blízký, a pro jiné národy může působit až dotěrně.
- b) **Severské kultury** – tyto kultury při komunikaci s partnerem udržují značný odstup. Např. Angličané nebo Američané udržují při konverzaci velký odstup. V Evropě si např. Němci zachovávají mírný odstup. Velké rozeštypy při rozhovoru jsou typické pro všechny skandinávské země. V Asii jsou interpersonální vzdálenosti mnohem větší. Fyzický kontakt a dotýkání na veřejnosti je zde naprosto minimální. (Mikuláščík, 2000).

Pokud se setkají tyto rozdílné kultury vzájemně při komunikaci, může dojít k „proxemickému tanci“, kdy se jeden z komunikujících neustále přibližuje a druhý oddaluje. Tato situace je obvykle oběma nepříjemná a komunikující se cítí velmi špatně (Wahlstrom, 1992).

4.2 Kinezika

4.2.1 Mimika

Také v mimické komunikaci lze pozorovat určité odlišnosti v různých kulturách. Tyto rozdílnosti souvisí s tím, jaké reakce jsou akceptované v různých kulturách na veřejnosti. Některé mimické výrazy jsou kulturně podmíněné a jsou univerzální napříč všemi kulturami. Mezi univerzálně čitelné výrazy patří vyjádření těchto emocí: štěstí, vztek, smutek a znechucení (Ekman, 2007).

Emoce mohou mít v rámci kultur také odlišná pravidla pro vyjadřování emocí. Kultura se odlišují především intenzitou a frekvencí, se kterou jsou emoce projevovány. Ekman ve své knize z roku 2007 *„Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life“* uvedl pojem *„display rules“* což jsou kulturně podmíněná pravidla, která určují, kdo může komu ukázat své emoce a kdy tak může činit. Tato pravidla tedy předepisují, které emoce mají být předstírány nebo potlačeny a které je možné projevit spontánně.

Americký vědec David Matsumoto v roce 1998 sestavil seznam DRAI *„Display Rules Assessment“* a prostřednictvím něho zkoumal, jak vyjadřují emoce lidé z různých kultur v odlišných situacích. Došel k výsledkům, že každá kultura má jiná pravidla k vyjádření emocí. Např. Rusové a Američané vyjadřují daleko častěji opovržení nebo hněv než Japonci. Američané častěji vyjadřují pocit štěstí než Japonci a Rusové. Američané jsou vychováváni k tomu, aby své emoce dávali najevo často. Naopak asijská kultura spíše projevy emocí potlačuje, proto jsou pro nás Asiaté často *„nečitelní“*.

V Japonsku je zcela nepřipustné, když ženy při úsměvu ukazují své zuby, proto si často Japonky zakrývají ústa nebo úsměvy potlačují. V Japonsku značí úsměv spíše dodržování určité etikety a nemusí nutně znamenat souhlas nebo radost. Japonci se často usmívají dokonce jen ve smutných chvílích. Naproti tomu Američané se usmívají velmi často, aniž by jejich úsměv měl něco vyjadřovat. V západní kultuře se projevuje štěstí nebo dobrá nálada smíchem (Matsumoto, 2006).

4.2.2 Oční kontakt

Také oční kontakt je rozdílný v závislosti na kultuře komunikujících. Zraková komunikace se napříč všemi kulturami pojí s vyjádřením dominance, síly, ale je také projevem zájmu a náklonosti. V jednotlivých kulturách platí určitá pravidla pojící se

k očnímu kontaktu s druhými lidmi, která by měla eliminovat špatný výklad očního kontaktu s druhým člověkem. Jako kontaktní nebo bezprostřední kultury se označují především jižní kultury a arabské kultury. Pro Araby nebo Jihoameričany je dlouhý a upřený pohled známkou upřímnosti a nedostatek pohledů si vykládají jako nezájem a nezdvořilost. Arabové udržují stálý oční kontakt a téměř neuhýbají pohledem. Pro severní Američany nebo západní Evropany je tento pohled vnímán jako obtěžující. Afričané berou příliš mnoho pohledů za výraz nadřazenosti, hrozby, urážky nebo jako nedostatek prokazovaného respektu. Pro arabskou kulturu je typický upřený oční kontakt. Pohled z očí do očí, který je souvislý, berou Arabové jako známku čestnosti a poctivosti. Kuriózním je Portoriko, kde se děti nesmí dívat dospělým do očí vůbec.

K odlišnostem dochází rovněž mezi Angličany a Američany. Angličané jsou zvyklí vyjadřovat svůj souhlas mrknutím, což zároveň znamená, že při rozhovoru velmi často hledí partnerovi do očí. Naproti tomu Američané berou dlouhé „zírání“ do očí jako neslušné a souhlas při komunikaci vyjadřují většinou pokýváním hlavy (Hall, 1990).

Pro Evropany a Američany je zcela běžné, že muži navazují oční kontakt i s neznámými ženami, ale v arabských zemích tomu tak není. Ženy v arabských zemích mohou mít pocit, že jsou ignorovány.

V asijských zemích, především v Japonsku, je preferován neutrální výraz v obličeji, ve stresových situacích je povolen mírný úsměv. Japonci se druhým do očí dívají pouze ojediněle a vždy jen na krátkou dobu. Celkově používají Asiaté méně oční kontakt než lidé v západní kultuře, a to co nejkratší možnou dobu. Asiaté se vyhýbají přímému očnímu kontaktu, jelikož je pro ně nepříjemný, a necítí se proto pak v komunikaci dobře. I v období „namlouvání“ není pro Asiaty typický přímý oční kontakt. Osoba, která je v Asii společensky podřízená, se nemůže dívat svému nadřízenému do očí, proto se mu dívá na bradu nebo na oblast krku (Mikuláščík, 2003).

4.2.3 Gestikulace

Gesta jsou pro každou kulturu specifická, a proto je nutné dávat si v jiných kulturách pozor. Jednotlivá gesta mohou mít rozdílný význam v různých kulturách, a proto je důležité se jim učit v určitém kulturním kontextu. Gesta mohou představovat jednotlivá slova nebo fráze a jsou nejrozsáhlejším typem pohybu těla. Je třeba mít na paměti heslo: „*To, co je v jedné zemi zdvořilé, může být v jiné zemi bráno jako neslušné*“ (Morris, 1999, s. 14).

Existuje mnoho gest, která jsou univerzální napříč kulturami. Mezi tato univerzální gesta patří: ukázání, pokynutí, přikývnutí, tlesknutí, mávnutí, gesto k zastavení, poklepání na záda, pokrčení ramen apod. Některá z těchto gest se považují za vrozená (Haslhofer, 2001).

Po provedených výzkumech došli badatelé k závěru, že symbolická gesta jsou převážně kulturně podmíněna a že stejná gesta mohou mít v různých kulturách naprosto rozdílný význam. Odlišná je také rychlost gestikulace, kdy tzv. jižanské, latinskoamerické a arabské kultury gestikulují mnohem výrazněji a většinou celým tělem než lidé ze severnějších oblastí, např. v Severní Americe nebo v Asii (Argyle, 1988).

Mezi typická gesta, která mohou mít v různých kulturách zcela lišící se význam, patří:

- **Palec nahoru** – v českém prostředí stejně tak v Německu zastupuje číslo 1, naopak v Japonsku číslo 5 nebo může znamenat slovo „muž“ (zdvihnutý malíček značí v Japonsku „ženu“). V Ghaně se může jednat o urážku a v Saudské Arábii toto gesto může znamenat jsem vítěz.

- **Mávání celou paží** – dalším typickým příkladem je např. mávání celou paží ze strany na stranu při pozdravu, což ve většině části Evropy znamená ne, ale v Řecku by si toto gesto mohli vysvětlit jako urážku osoby, na kterou máváme.

- **Objímání** – mezi běžné pozdravné gesto v Latinské Americe a jižní Evropě patří objímání, ale ve Spojených státech a ve většině Asie je to zcela nepřipustné a známí se objímají jen zřídka. V Asii se často neobjímají ani v rodině, pouze ve výjimečných případech.

- **OK** – také znamení OK má v různých kulturách odlišný význam. Jde o gesto, kdy jsou palec a ukazováček spojeny a vytváří kruh. V České republice je toto gesto považováno za vyjádření kvality, něčeho dobrého, ale v Japonsku tomuto gestu rozumí jako prosbu o mince. V USA jde o gesto, které znamená „Všechno v pořádku“. Ve Střední Americe toto gesto označuje upovídanou ženu, ale v Jižní Americe jde o vulgární titulování. Ve východní Evropě se tímto gestem značí výzva k pohlavnímu styku. Dále např. ve Francii toto gesto znamená „jsi nula“. V Brazílii a také ve středomořských státech se jedná o nemravné a neslušné gesto. V africkém Tunisku toto gesto symbolizuje „zabiju tě“.

- **Sevřená pěst se vztyčeným ukazováčkem a malíčkem** – v Itálii znamená urážku, která symbolizuje „*paroháče*“, naopak v Texasu je to pozitivní signál podpory. V jižní Africe si toto gesto vysvětlují jako kletbu „*At se ti vede špatně*“.
- **Ne** – Velmi specifické je také vyjádření „*ne*“ v Bulharsku, které se vyjadřuje vertikálním kýváním hlavou. V Japonsku mají pro výraz „*ne*“ přibližně 20 nepřímých způsobů jak toto slovo vyjádřit.
- **Dva prsty vztyčené do tvaru písmena V** – tento znak je zejména v Americe brán jako symbol vítězství. V jihoamerických zemích má toto gesto stejný význam jako vztyčený prostředníček.
- **Palec mezi ukazováčkem a prostředníčkem** – tento symbol v Dánsku, Německu, Belgii, Nizozemí slouží jako signál obscénní scény, ale např. ve Francii, Řecku, Turecku se používá spíše jako hanlivá narážka.
- **Sepjaté dlaně** – ve většině části Evropy toto gesto symbolizuje modlitbu, v Indii a Thajsku pozdrav (DeVito, 2001).

Kulturní rozdíly se projevují také při **pozdravu**. U nás je typický stisk ruky, ale není to běžný způsob pozdravu ve všech dalších kulturách. Francouzi si místo pozdravu dávají polibek na tvář a je pro ně běžné si ruku podávat i několikrát za den. Eskymáci si třou nos o nos a Indové se zdraví skloněním hlavy a sepnutím rukou. Ve Spojených státech amerických apelují na pevný a energetický stisk dlaní. Odstup mezi partnery bývá větší než v Evropě. Obyvatelé skandinávských zemí jsou při pozdravu velmi zdrženliví a omezují ho na minimum. U Italů je typické vlídnější přivítání, neboť se o nich říká, že pomocí gestikulace dovedou sdělit nejvíce ze všech národů. Typickou formou pozdravu v Itálii je např. objetí mezi muži, vzájemný polibek na tvář u žen nebo políbením ruky muže se ženou. V Asii není podání ruky příliš běžné. Asiaté se většinou zdraví mírnou úklonou. Čím je úklon větší, tím prokazují větší respekt druhému člověku. Během pozdravu je nutné se vyhnout zvednutému obočí, jelikož pro Asiaty, především pro Japonce má silně sexuální podtext. V arabských zemích je při uvítání zvykem se políbit a stisk ruky je delší, především v Saudské Arábii. I dva muži se v arabských zemích mohou při pozdravu políbit na ústa či tváře. Polibkem se ale nesmí zdravít příslušníci opačného pohlaví, neboť to je možné jen v rodině nebo mezi blízkými přáteli.

Existují také gesta, která jsou specifická pro konkrétní kulturu a v jiných kulturách se neobjevují. Např. existuje gesto, které ve východní části Asie symbolizuje „*hlad*“, dále gesto, které znamená „*pozítří*“ a vyskytuje se na Blízkém Východě. V jižní Asii existuje gesto pro „*omluvu*“. U Arabů je typické gesto, kdy se pravá ruka vystrčí vpřed s dlaní směřující vzhůru, zatímco se palec dotýká konečků všech prstů a vše je doprovázeno pohybem ruky nahoru a dolů znamená „*bud' trpělivý*“ nebo „*uklidni se*“ (DeVito, 2001).

4.3 Haptika

I doteky se rozlišují podle jednotlivých kultur. Doteky jsou nezbytnou součástí komunikace. V arabských zemích je zcela běžné, když jdou dva muži po ulici a rozmlouvají mezi sebou, zatímco se drží kolem ramen. V našem prostředí by lidé zkoumali sexuální orientaci této dvojice. Muslimské děti jsou vychovávány k tomu, aby se nedotýkaly příslušníků opačného pohlaví.

Asiaté se na veřejnosti dotýkají co nejméně, ani ve svých rodinách si mezi sebou často ani nepodávají ruce. Např. dotýkání se neznámých lidí v Japonsku je tabu, a právě proto dbají Japonci pečlivě na dodržování dostatečného odstupu mezi sebou. Státy Latinské Ameriky se celkově více dotýkají než státy ve střední Americe.

Joseph DeVito (2001) rozdělil kultury na dvě skupiny:

- a) **Kontaktní** – kultury mezi sebou udržují jen malý rozestup, velmi časté jsou vzájemné doteky při komunikaci. Např. kultury jihoevropské, jako jsou Španělsko, Řecko nebo Itálie, dále kultury arabské.
- b) **Nekontaktní** – kultury mezi sebou udržují velké vzdálenosti a téměř se nedotýkají. Patří sem např. Severoevropané nebo Japonci.

4.4 Čas a jeho chápání

Také nakládání s časem je v mnoha kulturách odlišné. V Arabském světě se řídí příslovím „*Kdo spěchá, je již mrtvý*“. V Evropě a Severní Americe se používá „*Čas jsou peníze*“. V tomto prostředí je nepřípustné nechat někoho čekat. Velkým problémem je dochvilnost. Na ni velmi apelují v Německu, Švýcarsku a USA. Rakušané jsou o něco tolerantnější a zpoždění, které trvá 5 minut, jsou schopni tolerovat. Velmi tolerantní jsou

Francouzi, kteří jsou schopni vydržet čekat i 20-30 minut. Státy jižní Evropy tolerují i delší zpoždění. Pro Araby není čas tolik důležitý a čas potřebný pro vyřízení nějaké záležitosti se odvíjí od vztahu s osobou, která o vyřízení požádala. Asiaté jsou velmi dochvilní a s časem nakládají precizně. Většinou nechodí na stanovené schůzky pozdě, naopak jsou na nich se značným předstihem.

4.5 Chápání barev

Kultury se mohou lišit v mnoha aspektech, např. i v chápání barev, neboť každá barva symbolizuje něco jiného. V některých zemích může barva znázorňovat určitý pojem, ale v jiné kultuře může mít zcela opačný význam.

Nejvýznamnější rozdíly se týkají těchto barev:

- **Bílá barva** – je v mnoha zemích symbolem míry a čistoty, např. v Thajsku, v muslimských a hinduistických kulturách. V Japonsku a v dalších asijských státech symbolizuje smrt a smutek.
- **Modrá barva** – je v Evropě brána jako barva pozitivní, ale v Íránu je znakem něčeho negativního. Naopak v Ghaně tato barva zobrazuje něco pozitivního, většinou radost, v Egyptě pravdu a čest.
- **Červená barva** – tato barva znamená ve Francii a Velké Británii mužnost. Naopak v Japonsku červená symbolizuje nebezpečí nebo hněv. V Číně je znakem znovuzrození a je používána při radostných událostech. Červená představuje v mnoha afrických státech smrt.
- **Purpurová barva** – velmi rozporuplně je vnímána také purpurová barva, která obvykle představuje vznešenost, ale v Latinské Americe představuje smrt. V Egyptě tato barva symbolizuje příslušnost ke královské rodině.
- **Černá barva** – tato barva je ve velké části Evropy a Ameriky symbolem smrti, ale v Thajsku je znakem čistoty a stáří a v muslimských kulturách znázorňuje mír. V Malajsii symbolizuje odvahu.
- **Žlutá barva** – V mnoha zemích světa tato barva symbolizuje ženskost, ale ve Spojených státech amerických zobrazuje výstrahu nebo zbabělost. V Číně je žlutá barva znakem autority a bohatství a v Egyptě je symbolem štěstí.

- **Zelená barva** – zelená v Irsku představuje patriotismus, ale ve Spojených státech kapitalismus. V Japonsku tato barva symbolizuje energii a mládí a v Egyptě úrodnost. V arabských zemích se tato barva uvádí jako barva islámu (DeVito, 2008).

4.6 Průběh jednání v evropské, asijské, arabské a americké kultuře

Také během pracovního jednání dochází k mnoha odlišnostem mezi jednotlivými kulturami. Velmi se liší asijská kultura od evropské. Němci jsou charakterističtí svojí hrdostí a dochvilností. Při jednáních jsou velmi precizní. Často jsou nazýváni jako perfekcionisté a každou svou myšlenku dovedou do nejmenšího detailu. Pokud jsou Němci nespokojeni, nemají problém vyjádřit svou nespokojenost slovem „*ne*“. Problémy řeší ihned a své názory říkají na rovinu. Se souhlasem např. podepsání smlouvy dlouho neotálejí. Nemají rádi improvizaci, kterou si vysvětlují jako nepřipravenost a laxnost. Němci mohou působit odtažitě a arogantně. Sympatie pro ně nehrajou tak významnou roli. V práci řeší pouze pracovní věci a osobní věci neřeší v zaměstnání vůbec. Úsměvy při formálních setkáních šetří a to také např. během pozdravu, což je typické např. pro americkou kulturu. Oční kontakt by měl být stálý, jeho vynechání si mohou vysvětlovat jako nezájem nebo skrývání pravdy. Přílišnou gestikulaci, která je typická například pro arabskou kulturu, si vysvětlují jako za slabost a hrubost (Nový, Schroll-Machl, 2007).

Mezi hlavní atributy v asijské kultuře patří loajalita, pečlivost a zdvořilost. Asijská kultura je jako každá další kultura velmi specifická a může pro jedince, kteří pocházejí z jiných kultur, působit nepochopitelně a nesrozumitelně. Např. Japonci jsou velmi dochvilní a obchodní jednání si sjednávají s předstihem. Japonci vyžadují předem zaslat profil firmy, se kterou chtějí jednat, jelikož chtějí být dopředu co nejlépe informováni o partnerovi. Japonci jsou známí svými dlouhými úvody v obchodních jednáních. Japonci na rozdíl od Němců téměř nepoužívají slovo „*ne*“, ale slova jako „*možná*“ nebo „*toto je velmi složité*“. Japonci příliš nekritizují, kritiku sdělují nepřímou. Neumí se rychle rozhodnout a často na přímou otázku ani neodpoví, jelikož si musí všechno řádně promyslet. Důležitou součástí komunikace je pro ně mlčení. Pokud chceme Japoncům předat svou vizitku, je zapotřebí jí předávat oběma rukama, jinak se mohou Japonci urazit a brát to jako neslušné chování. Japonci během jednání dost často přitakávají, ovšem to nemusí znamenat nutně souhlas, ale pouze to, že se chtějí vyhnout případnému konfliktu.

Přítakávání hlavou má pro ně podobný význam jako úsměv v našem prostředí (Pease, Peasová, 2011).

Další specifickou kulturou v průběhu obchodního jednání je arabská kultura. Mezi její určující hodnoty patří čest, pověst a důstojnost. Tato kultura je velice konzervativní. V arabské kultuře hraje specifickou roli žena, která ve společnosti podléhá náboženským omezením, která musí cizinec respektovat. Obchodní jednání se sjednávají předem a je nutné být dobře připraven. Čas zde nechápou stejně jako v Evropě. Je zcela zbytečné očekávat vysvětlení, proč se obchodní jednání zpozdilo. Hodně času se věnuje vzájemnému poznávání, které může trvat déle než obchodní jednání. Ústní dohody není možné považovat za závazné. Mezi oblíbená témata patří arabská kultura nebo zdraví. Tabu tématem je pro Araby náboženství, terorismus, práva arabských žen nebo rodinný život, který je naprosto odlišný od evropského života. Arabové těžko přijímají kritiku a vyjadřují se nepřímou. Velmi často smlouvají. Arabové nemají rádi tzv. ultimátum. Přesně stanovený termín je v arabských zemích brán velmi negativně. Pro Araby je velmi důležité vědět, co si o nich myslí ostatní a jaký na ně mají názor. Pokud obchodní partner umí alespoň nějaké základní slova v arabštině, jsou Arabové velmi polichoceni. Je nutné mít vizitky a je vhodné je mít tištěné na jedné straně arabsky a na druhé anglicky. V západním středomoří dále francouzsky, ale to je v jednotlivých arabských zemích rozdílné. Arabové během jednání dlouho diskutují o termínech, o cenách a očekávají smlouvání z obou stran. Velmi důležitou roli hraje oční kontakt během jednání. Arabové téměř neuhýbají pohledem a pohled do očí bývá delší než v západních zemích. Neverbální komunikace je zde velmi výrazná především v oblasti gestikulace. Během jednání se často dotýkají ostatních, ale pouze příslušníků stejného pohlaví.

Poslední specifickou kulturu tvoří Američané, kteří jsou velmi sebevědomí, otevření a soutěživí. Jsou velmi dochvilní a schůzky je nutné si domluvat již předem. Při obchodních jednáních mluví zpravidla jedna osoba za celou společnost a snaží se prosadit zájmy celé společnosti. Američané kladou důraz více na obsah než na formu jednání. Velmi rychle přechází na oslovování křestními jmény. Snaží se o přátelskou atmosféru, a proto se často usmívají. Tato kultura se nepřizpůsobuje kulturním zvyklostem ostatních partnerů, a proto jsou mnohdy označováni za nedostatečně zdvořilé nebo za agresivní. Během rozhovoru často přerušují ostatní. Jedná se o kulturu, kde není vhodné se během obchodního jednání dotýkat druhých. Za nevhodný považují nadměrný projev pocitů a emocí (Zamykalová, 2003).

4.7 Kultury individualistické a kolektivistické

a) **Individualistické kultury** – tyto kultury podporují vyjadřování štěstí, ale vyjádření smutku se snaží co nejvíce potlačovat. Mezi nejvíce individualistické kultury patří anglicky mluvící země, např. Spojené státy americké, Velká Británie, Kanada, Austrálie aj. V Evropě např. Maďarsko a Nizozemí. Česká republika se řadí také spíše k individualistické kultuře. Dále sem patří Japonci, kteří se snaží v případě konfliktu vždy najít nějaký kompromis a zejména nezahanbit druhou osobu, se kterou jsou v rozepři.

b) **Kolektivistické kultury** – lidé identifikují hůře negativní emoce. Patří sem např. Guatemala, Panama, Ekvádor, Venezuela Kolumbie nebo Indonésie (Hofstede, 2007).

4.8 Komparace evropské, arabské a asijské kultury.

Z výše uvedeného vyplývá, že jednotlivé kultury se od sebe velmi odlišují a každá kultura má svá specifika, která se v ostatních kulturách nenachází. Pokud provedeme komparaci napříč kulturami, dojdeme k závěru, že kultury jsou zcela odlišné a protichůdné.

Již v oblasti **proxemiky** lze vidět mnoho rozdílů. V evropské kultuře (např. v Německu, v České republice) je při komunikaci běžné mít mezi sebou rozestup min. 1 metr. Toto ovšem neplatí v případě Arabů, u kterých je proxemická vzdálenost velmi malá. Asiáté mezi sebou udržují ještě větší rozestup než Evropané. Fyzický odstup pro ně znamená zároveň také odstup psychický.

Další rozdíly lze pozorovat ve způsobu **pozdravu**. V evropské kultuře se běžně lidé zdraví podáním ruky. Líbání je běžné jen mezi intimními partnery. V Německu je běžné, že při zdravení více lidí poklepeou na stůl. Ve Velké Británii si ruce při pozdravu podávají velmi zřídka, spíše mírně pozdvihnou rukou. V arabské kultuře je běžné si políbit ústa při pozdravu, ale pouze mezi příslušníky stejného pohlaví, a to jak v případě žen, tak mužů. Důležitý je také dlouhý přímý pohled do očí. Asiáté se zdraví úklonou, nikoliv podáním ruky. Asiáté mají během pozdravu sklopený pohled. Mladší se klaní staršímu nebo osoba společensky méně významná se uklání osobě společensky významnější. Kuriózním je způsob pozdravu na Kostarice, kdy se ženy zdraví poklepáním na rameno a muži si potřesou rukama.

Ještě se může porovnat také **oční kontakt**, který je také velmi odlišný. V evropské kultuře není oční kontakt tak intenzivní jako v arabské kultuře, kde vyjadřuje zájem a trvá velmi dlouho. Ve Spojených státech amerických je běžné se při rozhovoru dívat druhému do očí a nemělo by se dlouho mlčet. V Asii si dlouhý, upřený pohled mohou vysvětlovat jako neslušnost nebo jako hrozbu. Asiaté přivítají tzv. vyhýbání pohledů, což je pro ně známka pozorného naslouchání. Pokud se v Koreji dívá mladší osoba do očí osobě starší je to bráno jako projev nulového respektu. U Arabů jde o projev neslušného chování, arogance, nadřazování nad druhým a nezájmu.

S očním kontaktem úzce souvisí také **mrkání**, které je např. v Hongkongu bráno jako nevhodné, jelikož znamená nedostatek zájmu nebo nudu. V USA je intenzivní mrkání naprosto běžné. V arabských zemích ženy nesmí mrkat vůbec, neboť to může znamenat flirtování, což je v těchto zemích naprosto neakceptovatelné. V Evropě je mrkání přípustné většinou jen mezi známými.

Specifický je také **úsměv**. U Arabů symbolizuje něco pozitivního, většinou radost, což platí také v případě Evropanů. V Evropě je usmívání běžné a lidé se usmívají i v případě, že se zlobí. Pro Asiaty většinou úsměv představuje sociální povinnost. Úsměv používají i ve smutných chvílích a nemusí u nich nutně znamenat radost. V Jižní Koreji za smíchem skrývají své emoce. Všeobecně všichni Asiaté se usmívají mnohem méně než Evropané a Američané. Na Srí Lance úsměv značí slovní poděkování. V Izraeli by se ženy na náboženských místech neměly usmívat vůbec, jelikož to působí velmi nezdvořile a vyzývavě.

Odlišné je také **nakládání s časem**. V Evropě je nepřípustné nechat někoho dlouho čekat. Především v Německu a Švýcarsku jsou vůči zpoždění velmi skeptičtí. Stanovení a dodržování termínů je samozřejmostí. V arabské kultuře je stanovení tzv. deadlineů považováno za ultimátum. Asiaté jsou dochvilní a svoje závazky plní většinou v předstihem nebo ve stanoveném termínu.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo objasnit pojmy komunikace, interkulturní komunikace a neverbální komunikace. Dále byly vysvětleny a objasněny všechny složky neverbální komunikace a byly použity také příklady z různých kultur. Velká část práce se zabývala komparací neverbálních projevů v jednotlivých kulturách, především v evropské, asijské, americké a arabské kultuře.

První kapitola pojednává o termínu komunikace. Potřeba komunikace a schopnost komunikovat je jednou z nejdůležitějších potřeb života. Umět správně komunikovat je nezbytnou součástí a předpokladem k úspěšnému jednání. V této kapitole byly objasněny jednotlivé formy komunikace, struktura komunikace, komunikační proces a v neposlední řadě byla popsána také funkce komunikování.

Druhá kapitola objasňuje pojmy interkulturalita a interkulturní komunikace. Tyto termíny jsou v poslední době velmi aktuální, především díky stále silnějším migračním pohybům. Česká republika prochází v posledních letech složitou přeměnou. Z monokulturní společnosti se stává společností otevřenou a pluralitní, která je stále více konfrontována s nárůstem mezinárodní migrace. Tato kapitola se dále zabývala procesem interkulturní komunikace, vědeckou teorií, výzkumem interkulturní komunikace a interkulturními kompetencemi.

Třetí rozsáhlá kapitola se zabývala vývojově nejstarší formou komunikace, tzn. neverbální komunikací, která může doplnit verbální projev a za určitých okolností jej může i plně zastoupit. S neverbální komunikací se setkáváme v našem každodenním životě. Probíhá zcela nevědomě a spontánně a lze ji jen těžko regulovat; právě proto je často brána jako pravdivá. Naše pohyby, výrazy ve tváři a gesta jsou mnohem výmluvnější než slova. I když přestaneme mluvit, naše tělo stále posílá signály a tím stále komunikuje.

Hlavním cílem práce bylo podat základní přehled forem neverbální komunikace v jednotlivých kulturách a dokázat tak, že každá kultura se zásadně liší a má svá (neverbální) specifika, která se v ostatních kulturách nemusejí nacházet. Ne vždy je nějaký signál těla nebo stejné gesto chápáno totožně. Ze získaných informací jasně vyplývá, že největší rozdíly v kulturách jsou v mimických projevech, v gestikulaci, v chápání barev, ale také v chápání času.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A ZDROJŮ

ODBORNÁ LITERATURA

ARGYLE, Michael. *Bodily communication*. 2nd ed. New York: Methuen, 1988. ISBN 04-163-8150-2.

BEČVÁŘOVÁ, Ivana a Veronika HUMLEROVÁ. *Prezentační a komunikační dovednosti*. České Budějovice: Chance in Nature - Local Action Group, 2013. ISBN 978-80-7394-417-9.

BREEDE, Marit. *Interkulturelle Begegnung im alternativen Tourismus*. Hamburg: Verlag Dr. Kovač, 2008. ISBN 978-3-8300-3954-9.

CYPRIAN, Jens-Peter. *Interkulturalität und interkulturelles Lernen: Eine Einführung*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80244-2229-9.

ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1658-6.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. Expert (Grada). ISBN 80-7169-988-8.

DOHERTY-SNEEDON, Gwyneth. *Children's unspoken language*. New York: J. Kingsley, 2003. ISBN 9781843101208.

EILERT, Dirk W. *Jak prokouknout druhé podle výrazu tváře*. Přeložil Lucie PELÁKOVÁ. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0047-7.

EKMAN, Paul. *Emotions revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotional life*. 2nd Owl Books ed. New York: Owl Books, 2007. ISBN 978-0805083392.

FRAŇKOVÁ, Slávka a Zdeněk KLEIN. *Úvod do etologie člověka*. Praha: HZ, 1997. ISBN 80-86009-15-7.

GAVORA, Peter. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-731-5104-9.

HALL, Edward T. *The hidden dimension*. New York: Anchor Books, 1990. ISBN 03-850-8476-5.

HALL, Edward T. *The silent language*. New York: Anchor Books, 1990. ISBN 978-0385055499.

HAMPDEN-TURNER, Fons Trompenaars and Charles. *Riding the waves of culture: understanding cultural diversity in business*. New ed. London: Nicholas Brealey Pub, 1999. ISBN 18-578-8176-1.

Haslhofer, Sandra: *Nonverbale und gebärdensprachliche Aspekte visueller Kommunikation*, Diplomarbeit Univ. Graz, 2001

HES, Aleš. *Hodnotové aspekty interkulturní komunikace*. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2014. ISBN 978-80-7408-108-8.

HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE. *Kultury a organizace: software lidské mysli spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-808-6131-702.

HOFSTEDE, Geert H.: Cultures and organizations. 1. vyd., Londýn, UK, McGraw-Hill, 1991. ISBN 0-07-707474-2.

HOGAN, Kevin. *Tajný jazyk byznysu: jak každého přečíst do tří vteřin*. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2370-6.

MEHRABIAN, Albert. *Nonverbal communication*. New Brunswick, NJ: Aldine Transaction, 2007. ISBN 02-023-0966-5.

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

MORGENSTERNOVÁ, Monika a Lenka ŠULOVÁ. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1361-1.

MORRIS, Desmond. *Bodytalk - řeč těla*. Praha: I. Železný, 1999. ISBN 80-240-0238-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-200-0690-7.

NELEŠOVSKÁ, Alena. *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada, 2005. Pedagogika (Grada). ISBN 80-247-0738-1.

NOVÝ, Ivan a Sylvia SCHROLL-MACHL. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*. Praha: Management Press, 2007. ISBN 978-80-7261-158-4.

PEASE, Allan a Barbara PEASE. *Řeč těla: česko-německá*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-921-7.

PECH, Jaroslav. *Řeč těla & umění komunikace: [příručka prakticky pro všechny, kteří se chtějí zlepšit v řešení běžných životních situací]*. Praha: NS Svoboda, 2009. ISBN 978-80-205-0606-1.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní komunikace*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3069-1.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-717-8291-2.

WAHLSTROM, Billie J. *Perspectives on human communication*. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown, 1992. ISBN 978-0697107046.

WELSCH, W. Transkulturalität. Zur veränderten Verfassheit heutigen Kulturen. *Zeitschrift für Kulturaustausch*, 1995, roč. 45, č. 1

ZAMYKALOVÁ, Miroslava. *Mezinárodní obchodní jednání*. 1.vyd. Praha: Professional Publishing, 2003, 171 s. ISBN 80-864-1928-2.

Přednášky prof. PhDr. Aleny Jaklové, CSc., z předmětu Interkulturní komunikace, vedeného na UAG FF JU v Českých Budějovicích v roce 2016.

INTERNETOVÉ ZDROJE

Cizinci s povoleným pobytem. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Odbor azylové a migrační politiky, 2018 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>.

Physiologie des mouvements démontrée à l'aide de l'expérimentation électrique et de l'observation clinique et applicable à l'étude des paralysies et des déformations [online]. 2008 [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: https://books.google.cz/books/about/Physiologie_des_mouvements_d%C3%A9r%C3%A9e.html?id=7TwUAAAQAAJ&redir_esc=y.