

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM**

2013–2016

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Lukáš Hořva**

**Charakteristika neverbálního projevu osobnosti vo vzťahu  
jeho zaradenia do určitej sociálnej, kultúrnej a inej skupiny.**

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. František Zborník

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**BACHELOR FULL-TIME STUDIES**

2013–2016

**BACHELOR THESIS**

**Lukáš Hořva**

**The characteristics of non-verbal expression of personality  
in relation its conclusion in a particular social, cultural and  
other groups.**

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. František Zborník

## **Prehlásenie**

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracoval samostatne. Všetku literatúru a zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpal, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitetnej knižnici.

V Prahe dňa.....

*Lukáš Hoľva*

## **Pod'akovanie**

Za pomoc, podporu a odborné vedenie mojej kvalifikačnej práce by som rád poďakoval môjmu vedúcemu práce PhDr. Františkovi Zborníkovi, ktorý bol už od prvého momentu ochotný komunikovať a radiť pri riešení problematiky mojej bakalárskej práce, inšpiroval ma a obohatil vecnými pripomienkami k práci.

Pod'akovať by som chcel aj mojej rodine a blízkym. Hlavne tým, ktorí ma v písaní práce podporovali, radili mi a pomáhali.

Výnimočné poďakovanie patrí môjmu najlepšiemu kamarátovi Františkovi Humpálovi, ktorý pri mne počas celého procesu tvorby práce neprestajne stál, pomáhal a držal palce. Mojej dobrej priateľke Miriam Mydlovej, ktorej vďačím za pomoc pri gramatickej korektúre práce a mojim rodičom, ktorí ma počas celého môjho štúdia neprestajne podporovali.

## **Anotácie**

Táto bakalárska práca sa zaoberá v teoretickej časti charakteristikou neverbálneho prejavu osobnosti, ktoré nám na základe určitých znakov a symbolov prezrádza množstvo informácií o danom autorovi komunikátu. Na základe zoskupenia týchto znakov vyplývajúcich z pozorovania neverbálneho prejavu respondentov, bolo možné zaradiť osobnosť do rôznych sociálnych, profesijných, kultúrnych či iných skupín. Pri praktickej časti, ktorá prebehla pomocou pozorovania respondentov v dopredu predurčenom prostredí, sa nachádzajú odpovede na otázky, či je možné podľa súboru neverbálneho správania priradiť náhodného respondenta k určitému typu sociálnej vrstvy a profesijnej pozície a zároveň vyvodit', či sa v rovnakom sociálnom prostredí zoskupujú respondenti s rovnakým súborom prejavov neverbálnej komunikácie.

## **Kľúčové slová**

Anketa, gestikulácia, kinezika, mimika, neverbálna komunikácia, pohyby, posudzovanie respondenta, reč tela, sociálne prostredie, spoločenské skupiny.

### **Annotation**

This bachelor thesis is divided into the two parts. The theoretical part deals with characteristics of non-verbal expressions of personality on the basis of certain signs and symbols which reveal a lot of information about a specific author. Based on these sorts of grouping of characteristics resulting from the observation of non-verbal expression of respondents, it was possible to include a personality in various social, professional, cultural or other groups. The practical part, which was carried out by an observation of the respondents in a predetermined environment, responds to the questions can be found, whether it is possible to assign a random respondent to a particular type of social class and to a certain profession according to the set of non-verbal behaviour, and at the same time whether the respondents with the same signs of non-verbal communication gather together in a specific social environment.

### **Keywords**

Assessment of the respondent's body language, a questionnaire, facial expressions, gestures, kinesis, motion, non-verbal communication, social environment, social groups.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>9</b>
<b>1 KOMUNIKÁCIA AKO JAV.....</b>	<b>11</b>
1.1 Pojem komunikácia a komunikačný proces.....	11
1.2 Komunikácia v sociálnej sfére.....	12
<b>2 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V NÁS.....</b>	<b>17</b>
2.1 Vlastnosti a klasifikácia neverbálnej komunikácie.....	17
2.2 Kódy, kódovanie a rozdielnosť neverbálnej komunikácie.....	20
<b>3 REČ TELA.....</b>	<b>23</b>
3.1 Mimika.....	23
3.2 Vizika.....	24
3.3 Gestikulácia.....	27
3.4 Kinezika.....	29
3.5 Posturika.....	33
3.6 Haptika.....	35
3.7 Proxemika.....	37
3.8 Paralingvistika.....	38
3.9 Vzhľad a úprava zovňajšku.....	40
<b>4 POZOROVANIE REČI TELA V URČENOM PROSTREDÍ.....</b>	<b>44</b>
4.1 Vymedzenie prostredí, forma pozorovania a metóda spracovania.....	44
4.2 Prostredie dedinského pohostinstva.....	46
4.3 Prostredie mestskej kaviarne.....	47
4.4 Prostredie značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie.....	48
4.5 Prostredie obchodu s oblečením z druhej ruky.....	49
4.6 Prostredie fitness centra.....	51
<b>5 VÝSLEDKY A ICH INTERPRETÁCIA.....</b>	<b>52</b>
5.1 Formulácia hypotéz.....	52
5.2 Spracovanie dát.....	53
5.3 Interpretácia výsledkov a zhodnotenie hypotéz.....	55
<b>ZÁVER.....</b>	<b>61</b>
<b>ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV.....</b>	<b>63</b>

<b>ZOZNAM GRAFOV A TABULIEK.....</b>	<b>65</b>
<b>ZOZNAM PRÍLOH.....</b>	<b>66</b>



## ÚVOD

Komunikácia, a to akéhokoľvek druhu, zohráva v našom živote významnú úlohu. Vďaka nej si utvárame medzi nami, ale aj sami so sebou, istú formu poznania. Poznávanie, čo je procesuálnou stránkou poznania, je pre človeka mimoriadne dôležité, keďže poskytuje možnosť odhaľovať a spoznávať život, a tým prispievať k vlastnému osobnému vývoju, zlepšovaniu svojej inteligencie, či rastu našej osobnosti.

Bez získavania a výmeny informácií medzi sebou by sme sa v aktuálnom svete úplne stratili. Neverbálna komunikácia je jedným z druhov komunikácie v spoločnosti, ktorá obsahuje neuveriteľné množstvo mimických výrazov, postojov, gest, príznakov atď., a tým vytvára veľké spektrum rôznych informácií, ktoré nám môžu dopomôcť k odhaľovaniu okolitého sveta a ľudí. Práve človek a jeho neverbálna komunikácia sú tou zaujímavou zložkou skúmania, ktorá podnietila i záujem pre výber tejto bakalárskej práce. Nakoľko je táto téma veľmi obsierna a neľahká, vyžadovala si veľké množstvo času, ale i záujmu zhromažďovať dôležité informácie k tejto práci a zároveň ich spracovávať pre ďalší možný výskum v oblasti neverbálnej komunikácie.

Hlavným dôvodom výberu tejto práce bola kniha s názvom „*Viem, čo si myslíš*“ písaná Thorstenom Havenerom, ktorý je jedným z najväčších odborníkov pre čítanie a dešifrovanie reči tela. Vo svojej knihe uvádza, že vďaka neverbálnej komunikácii dokážeme ľuďom takmer čítať myšlienky. Tým bol myslený fakt, že vďaka neverbálnej komunikácii, presnejšie reči tela, je možné zistiť o človeku množstvo informácií, a to už z prvého momentu či prvých pár minút bez použitia verbálnej komunikácie, či vopred získaných akýchkoľvek informácií o skúmanom. Táto teória, ktorú autor spomínanej knihy prevádza do praxe s náhodnými respondentmi priamo pred svojim obecenstvom, je podnetom k otázke, či je možné na základe zhromaždených javov a znakov z pozorovania reči tela vytvoriť určité spoločenské skupiny, a či jedinci zo špecifikovaných spoločenských prostredí prechovávajú podobné znaky neverbálneho správania, ktoré prilieha k danej sociálnej skupine, do ktorej jedinec podľa tohto správania patrí.

Cieľom tejto bakalárskej práce je prostredníctvom pozorovania respondentov na vopred stanovených spoločenských miestach, zistiť a poodhaliť charakteristiku ich neverbálneho správania či prejavov chovania, kde neverbálna komunikácia hreje taktiež svoju rolu. Tieto zistené výsledky následne spracovať a priradiť tento súbor spracovaných

výsledkov k určitej predpokladanej sociálnej skupine a zároveň potvrdiť, alebo vyvrátiť, či v špecificky vybranom prostredí budú prítomní jedinci prejavovať rovnaké črty neverbálnych prejavov. Aby bolo možné tento cieľ splniť, bolo najprv nevyhnutné zhromaždiť čo najviac údajov a informácií kvôli dostatočnému poznaniu kontextu postojov reči tela a následnému vytvoreniu pokusu o vytvorenie rôznych spoločenských skupín na základe vyzbieraných dát uverejnených v literárnych zdrojoch.

Teoretickú časť mojej práce budú vyplňovať objasnenia základných pojmov k danej problematike, a to od vysvetlenia čo to komunikácia je, aký ma účel, či akú funkciu pre nás plní. Nadväzovať sa bude bližším poodhalením neverbálnej komunikácie a v poslednej časti teoretickej práce budú podrobne vysvetlené rôzne výrazy, postoje či gestá priliehajúce k danej oblasti reči tela.

Praktická časť bude v prvej fáze zameraná na popis a charakteristiku rôznych prostredí, v ktorých bol vykonávaný výskum. V druhej fáze bude detailnejší popis pozorovania respondentov na vopred vytýčených spoločenských miestach, popis miesta, ako aj výskumnej vzorky a očakávania, na základe ktorých budú následne vyvedené závery. Zo súhrnu týchto neverbálnych prejavov budú skúmaní pridelení do určitej sociálnej, kultúrnej, profesijnej a inej skupiny, v závislosti od charakteru prejavovaných neverbálnych znakov. V prílohách je možnosť prezrieť si ukážky z ankiet s pozorovanými respondentami, ako aj obrázky ku kapitole zahŕňajúcej informácie o reči tela.

Vďaka výsledkom tejto práce bude možné zistiť, do akej miery neverbálna komunikácia vplýva na blízke okolie človeka a ovplyvňuje získavanie a výmenu informácií v aktuálnej dobe. Výsledky môžu dopomôcť aj k odpovedi na otázky: či je podrobná znalosť kontextu prejavov reči tela pre obyčajného človeka nevyhnutná a do akej miery by mohla ovplyvniť podrobná znalosť neverbálnej komunikácie alebo reči tela naše vnímanie okolitej spoločnosti.

# TEORETICKÁ ČASŤ

## 1 KOMUNIKÁCIA AKO JAV

### 1.1 Pojem komunikácia a komunikačný proces

Pojem alebo názvoslovie komunikácia môžeme vnímať z rôznych, odlišných hľadísk. Jedna z definícií o komunikácií hovorí, že komunikácia je určitým javom prenosu poznatkov a informácií za pomoci znakového systému, ktorý je uskutočňovaný priamo medzi ľuďmi alebo pomocou technicko-organizačných pomôcok (Musil, 2010, s. 11). V ďalšej definícii je zahrnutý názor, že slovo komunikácia vychádzajúce z latinského „communicare“ je slovom veľmi blízkym k pojmu spájanie. Autor následne o komunikácii hovorí ako o procese vyjadrovania a vymieňania si informácií na základe zreteľných znakov (Pospíšil, 2008, s. 8). V jednom z ďalších hľadísk je komunikácia spomenutá vo význame základu medziľudského styku a bola vyznačovaná obojstrannou výmenou myšlienkového obsahu medzi osobami. V tomto hľadisku je komunikácia chápaná aj ako forma procesu, ktorá nám umožňuje styk so psychikou iných ľudí a zúčastňuje sa na formovaní medziľudských vzťahov (Černý, 2012, s. 13). Napriek mnohým odlišným hľadiskám je potrebné si uvedomiť, že komunikácia je javom pre spoločnosť dôležitým a neodmysliteľným pre vykonávanie mnohých aktivít v aktuálnom svete.

Už samotný komunikačný proces zdieľania a výmeny informácií slúži k tomu, aby si jedinci dokázali každodenne zdieľať rôzne pocity, emócie, predstavy, nálady, skutočnosti i postoje. Tento proces sa skladá z neodmysliteľných prvkov, medzi ktoré patrí komunikátor (vysielateľ správy), komunikant (príjemca zdieľanej informácie), komuniké (vysielaná množina informácií) a komunikačný jazyk (jazyk, vďaka ktorému môžeme kódovať a dekódovať predávané informácie). Cesta, prostredníctvom ktorej je možnosť vyjadriť a zdieľať ľudské myšlienky, je nazývaná komunikačným kanálom, ktorý slúži k plynulému posunu dát a informácií. Kontakt, ktorý je medzi komunikantom a komunikátorom priamy, nám dáva možnosti pochytiť mimo verbálnej stránky i stránku neverbálnu, medzi ktorú patrí pohyb očí, mimické výrazy tváre, pohyby tela sprevádzané rôznou gestikuláciou, ale taktiež vôňu, tón hlasu či špecificky vybrané oblečenie. Pri kontakte, ktorý prebieha nepriamo, napríklad formou telefonického rozhovoru, je

komunikačný kanál o tieto zložky chudobnejšie, a tým sú získavané informácie menej kvalitné v porovnaní s priamym kontaktom komunikujúcich strán (Mikuláščík In: Pospíšil, 2008, s. 8).

## **1.2 Komunikácia v sociálnej sfére**

Pri posudzovaní komunikácie zameranej na sociálnu sféru je možné stotožniť sa s definíciou výmeny informácií medzi dvoma či viacerými osobami, ktoré spolu komunikujú verbálnou (slovnou) ale i neverbálnou (mimoslovnou) formou komunikácie. Pri takomto procese je dôležitou súčasťou zdieľanie a prijímanie informácií, a to častokrát v obojstrannom alebo aj viacstrannom smere. Tento smer závisí od počtu komunikujúcich, ktorí sa nachádzajú v určitom vymedzenom priestore. Na základe zdieľania informácií v sociálnej komunikácii je možnosť určenia vzťahu medzi všetkými komunikujúcimi stranami. Vo výsledku to znamená, že dostatočné ovládanie správneho komunikovania môže vedome a zámerne dopomôcť k vytvoreniu kvalitných vzťahov v spoločnosti (Černý, 2012, s. 14).

Sila a moc komunikácie však nepramení len z ovplyvňovania medziľudských vzťahov. Podľa Pospíšila (2008, s. 10) prináša efektívne využitá komunikácia taktiež moc ovplyvňovať želaný výsledok, a to napríklad pomocou znalosti manipulatívnych spôsobov v komunikácii. Na základe poznania a využitia týchto znalostí a spôsobov existuje príležitosť dosiahnuť cielený výsledok, ktorý je využiteľný v prospech komunikátora. Manipulatívna komunikácia sa však častokrát stáva nezdravou komunikáciou, ktorá môže inklinovať k poškodzovaniu ľudského zdravia. Človek si pri dlhodobom vystavovaní sa manipulatívnej komunikácii môže poškodiť svoj charakter, posunúť svoj hodnotový systém, či zapríčiniť i nestále postoje voči každodenným situáciám. Toto všetko dáva javu komunikácie spomínanú veľkú moc, ktorú je možno využiť dobrými, ale i zlými smermi pri ovplyvňovaní názorov a postojov celého ľudstva.

Komunikáciu chápanú ako mocný prvok medziľudskej interakcie možno rozdeliť na rôzne fázy. Kohoutek (1998) tieto fázy rozdeľuje, pričom zverejňuje, že v každej

jednej z týchto fáz môže nastať úbytok informácií, ale aj dokonca samotná deformácia zdieľaných správ. Medzi fázy sociálnej komunikácie podľa Kohoutka patria:

- a) ideová genéza – zárodok určitej myšlienky alebo nápadu v myslí komunikátora,
- b) zakódovanie – vyjadrenie postojov či myšlienok formou pohybu, slov či symbolov,
- c) prenos – tok určitých dát či informácií smerom od vysielajúceho priamo k príjemcovi, plynutie vysielaného obsahu,
- d) príjem – moment, v ktorom príjemcovi prídu zakódované symboly,
- e) dekódovanie – proces, pri ktorom príjemca dekóduje prijaté informácie a symboly a zároveň ich interpretuje,
- f) akcia – postoj, chovanie a prejav príjemcu na základe prijatej správy (In: Černý, 2012, s. 18).

Veľmi dôležitým poznatkom pre ľudstvo je uvedenie si, že komunikácia nie je špecifickým ľudským umením. Kým proces zdieľania a prijímania informácií existuje u všetkých živočíchov, u ľudí môžeme vidieť vývin tejto schopnosti behom ich fylogenetického a ontologického vývoja. Aj keď je jav sociálnej komunikácie chápaný predovšetkým ako proces, zahrnuje aj určité výsledky či predpoklady. Na základe tohto hľadiska možno komunikáciu chápať taktiež ako význam zdieľaný medzi komunikujúcimi. Tento zdieľaný význam nám umožňuje rozdeliť komunikáciu na verbálnu a neverbálnu, podľa spôsobu sprostredkovávania informácií. Tieto dva druhy je možnosť obohatiť o ďalšie rozdelenie, a to na zámernú komunikáciu a komunikáciu nezámernú. Podľa Nakonečného pri pohľade na komunikáciu ako zdieľaný význam možno k verbálnej a neverbálnej komunikácii priradiť ešte aj takzvanú extrasenzorickú komunikáciu, uskutočňujúcu sa formou takzvanej telepatie, avšak používanú zvyčajne vo vyhrotených životných situáciách a zdieľanú medzi ľuďmi na seba citovo naviazanými (In: Černý, 2012, s. 18).

Vzťah verbálnej a neverbálnej komunikácie je v bežnej medziľudskej komunikácii úzko spätý. Kým verbálna komunikácia funguje vďaka znakovému systému založenému výhradne na slovách, neverbálna komunikácia pokrýva všetky ostatné komunikácie. Verbálna komunikácia pritom zastrešuje mimo hovoreného a počúvaného aj slová a písmo akéhokoľvek druhu vrátane posunkovej reči. Neverbálna komunikácia

zahŕňa tiež omnoho viac než len reč tela, ako to častokrát chápe psychológia. Verbálnu a neverbálnu komunikáciu tvorí totiž priama, ale i nepriama forma. U verbálnej komunikácie tvorí nepriamu komunikáciu už spomínané písmo, ale taktiež znaky, ktoré dokážeme vyjadriť slovne a jednoznačne. Neverbálna komunikácia sa v nepriamej oblasti opiera o takmer každé umenie mimo slovesného (Musil, 2010, s. 20). Pri priamej komunikácii sa súčasne uplatňuje ako verbálne, tak i neverbálne vyjadrovanie. Vzťah medzi týmito druhmi komunikácie možno chápať trojako. Jedným vzťahom medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou je súlad týchto dvoch komunikácií. Takýto vzťah nastáva vtedy, keď sú zhodné úplne všetky jednotky a vytvárajú výbornú komunikáciu. Druhým vzťahom je rozpor, ktorý sa vytvára dvojitou väzbou, na základe ktorej môže nastať narušenie duševnej vyrovnanosti zúčastnených strán. Posledným vzťahom je mimobežnosť, kedy neverbálna a verbálna komunikácia nevytvárajú takmer žiadne spoločné znaky, ale v takomto vzťahu sa skôr prejavuje vzájomný vzťah u dvoch osôb vyjadrený neverbálnym spôsobom v aktuálne prítomnom rozhovore (Kožnar In: Cierpka a kol., 1997).

Z hľadiska významových rovín sa verbálna komunikácia rozdeľuje na rovinu tematickú a interpretačnú. Tieto dve významové roviny sa vzájomne dopĺňajú a tak je ich vzájomné separovanie nemožné. Z hľadiska interpretačnej línie sa komunikovanému obsahu kladie vlastný význam, pri ktorom neverbálna komunikácia zohráva hlavnú funkciu. Podľa Verešovej a kol. (2011, s. 234) „*To, aký význam jednotlivým zložkám z hľadiska prenosu informácie a jej porozumeniu prikladáme, je zároveň ovplyvnené situačným kontextom, v akom komunikácia prebieha.*“ Avšak nie len v kontexte, ale aj v samotnom slovníku či gramatike nastávajú rozdiely. So zreteľom na konkrétnu situáciu rozpoznávame niekoľko štýlov zameraných na použitie jazyka. Medzi tieto takzvané bežné rečové registre patrí:

- a) Deklamačný – jeho využitie je hlavne v oblasti formálnych prejavov a nejakých druhov oznamov písomnej formy.
- b) Formálny – je požadovaný pre dôkladné použitie gramatiky a slovnej zásoby. Jeho najčastejšie použitie je pri komunikácii s rôznymi autoritami.
- c) Informatívny – je používaný pri rozhovore s bežnými, ale zároveň pre komunikátora cudzími ľuďmi. Neformálny charakter tohto rečového

registra sa používa v situáciách ako vysvetľovanie cesty turistovi a podobne.

- d) Familiárny – je to štýl najviac využívaný v domácom prostredí, prípade v okruhu blízkych ľudí či priateľov. V takejto konverzácii možno očakávať slangové výrazy či nekorektné gramatické formy spôsobujúce pocit nedokončenia a odporu ku pravidlám.
- e) Intímny – určený pre intímnych priateľov a veľmi blízkych rodinných príslušníkov. Využívané sú skratky, špecifické odkazy a viaže sa na množstvo spoločných zážitkov medzi zúčastnenými (Hayesová In: Verešová a kol., 2011, s. 234-235).

K. U. Smith a W. M. Smith publikujú formy komunikácie zamerané na sociálnu komunikáciu, ktorá čiastočne súvisí i s obsahom komunikácie. Ako formy sociálnej komunikácie uvádzajú: priamu reakciu, neverbálny výraz, jednanie, obrazovú reprezentáciu a symbolickú reprezentáciu.

Najviac charakteristickou formou pre človeka je symbolická sociálna komunikácia, ktorá je vytváraná za pomoci charakteristických symbolov, akými môže byť zastupujúca vec či udalosť. Sústavu symbolov, ktorá je azda najvýznamnejšou pre ľudí, tvorí reč, a to ako v písanej, tak i hovorenej forme. Zdieľanie významov, pod ktorým chápeme i jav komunikácie, je vyjadrené špecifickými symbolmi, znakmi. Tieto znaky môžu predstavovať výrazy, rečové elementy či výkony, ktoré sú zdieľané v rámci určitej kultúry alebo jazykového okruhu (In: Černý, 2012, s. 19).

Pri pohľade na komunikáciu ako jav vstupujúci do rôznych medziľudských vzťahov je komunikácia rozdelená do troch foriem odpovedajúcich týmto vzťahom. Medzi tieto formy patrí medziľudská, skupinová a masová komunikácia (Černý, 2012, s. 19). Medziľudská (interpersonálna) komunikácia je komunikáciou uskutočňujúcou sa medzi dvoma alebo viacerými osobami, formálnou, ale aj neformálnou formou pri použití verbálnej a neverbálnej komunikácie. Kým interpersonálna komunikácia je zameraná na osoby, skupinová komunikácia je zameraná na komunikáciu v rámci skupín alebo medzi skupinami. Masová, alebo inak nazvaná celospoločenská komunikácia, sa vyznačuje komunikáciou smerovanou k masovému publiku. Je sprostredkovaná pomocou masovokomunikačných prostriedkov, medzi ktoré patrí rozhlas, tlač, televízia, internet atď. Sociálna psychológia, pri pohľade na komunikáciu ako jav vstupujúci do týchto

vzťahov, rozlišuje mimo týchto troch foriem ešte formu intrapersonálnu, ktorá sa zaoberá komunikáciou človeka so sebou samým (Verešová a kol., 2011, s. 230).



## 2 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA V NÁS

### 2.1 Vlastnosti a klasifikácia neverbálnej komunikácie

Komunikácia ako prostriedok obojstranného predávania informácií ľuďom neustále napomáha ako nástroj, vďaka ktorému možno rozvíjať všetky poznávacie procesy. Tieto poznávacie procesy sú pre človeka výnimočne dôležité, a to kvôli záverečnej fáze, ktorou je správanie človeka na základe abstraktného myslenia vychádzajúceho z priameho nazerania vytvoreného procesom poznávania. Jav neverbálnej komunikácie sa prejavuje prirodzenou cestou a mnohokrát spontánne. Je nositeľom obrovského vplyvu, ktorý je neraz prehliadnuteľný, a to aj z dôvodu nedostatočnej vnímavosti a sústredenosti na túto formu komunikácie. Pre lepšie pochopenie, vyvrátenie či potvrdenie verbálne zdieľaného obsahu správy je potrebná bezprostredná súhra neverbálnej komunikácie s verbálnou. Neverbálna komunikácia informuje veľakrát podstatne lepšie či kvalitnejšie než hovorená reč, ktorá je neraz nahradená práve rečou tela. Aj pri vyjadrení postojov, mienky v sociálnych skupinách či emocionálnych pocitov hrá neverbálna komunikácia mimoriadne dôležitú úlohu (Verešová a kol., 2011, s. 235).

Podľa Verešovej a kol. (2011, s. 235) neverbálne prejavy rozdeľujeme na štyri rôzne kategórie: vizuálne (mimika, gestikulácia, posturika, proxemika a kinezika), taktilné (haptika), akustické (paralingvistika) a čuchové (vône a pachy). Ďalším rozdelením je rozdelenie mimoslovnej komunikácie do štyroch základných skupín, na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Toto rozdelenie pochádza pôvodne od Ekmana a Friesena, ktorí sa postarali o vytvorenie tej najprepracovanejšej formy. Neskôr Knapp a Poyatos rozšírili tento kvalifikačný systém v súvislosti s významom neverbálnych signálov. Jednoduchšia verzia tohto inak rozšíreného kvalifikačného systému obsahuje práve tieto vyššie spomínané základné skupiny (Černý, 2012, s. 19).

Symboly sú také signály, ktorých preklad je prevedený priamo na určité slovo či viac slov, závisiac od špecificky počúvaného významového okruhu. Medzi takéto symboly patrí vztýčený palec, tvar prstov naznačujúci V alebo O, prekrytie očí rukou apod. Mnohé z týchto symbolov priliehajú určitej špecifickej oblasti či kultúre, napríklad na Novej Guiney sa zvieraním krku rukou naznačuje znak samovraždy. Tento symbol by

sa však v inej krajine, napríklad v Amerike, vyznačoval priložením ukazováku k hlave, pričom by palec ukazoval smerom nahor a celkový tvar ukazoval na imaginárnu predstavu zbrane priloženej k hlave. Japonská kultúra si taktiež osvojila vlastný spôsob vyjadrovania tohto symbolu, a to silne pohybujúcou pažou so zovretou päťou. Z toho možno odvodiť, že každá kultúra či oblasť si vytvára vlastný spôsob dorozumievania sa pomocou symbolov, ktoré sú variabilné od daného kultúrneho územia. Kým v Spojených štátoch amerických je predpokladaný počet bežne užívaných symbolov okolo stovky, v Izraeli sa tento počet zvyšuje na viac než 250 symbolov (Černý, 2012, s. 19).

Ilustrátory sú úzko spájané s rečou človeka, vďaka ktorej zvýrazňujú slová a frázy, pomáhajú pri ozrejmovaní vzťahu komunikujúcich a udávaní tempa či rytmu hovoreného prejavu. Ilustrátory sú prejavované častokrát za pomoci rúk, avšak každý pohyb tela, ktorý je spájaný so slovnou komunikáciou, môže jednoznačne tvoriť ilustrátor. Používanie ilustrátorov je pre ľudstvo veľmi pestré. Rovnako ako pri symboloch, i ilustrátory sú pre každú kultúru či národnosť rozdielne. Odchylnosť sa prejavuje hlavne v krajinách špecificky dynamického správania ako je Taliansko, Grécko či Španielsko. Asynchrónne používanie ilustrátorov zapríčiňuje nepohodlie medzi komunikujúcimi, avšak naopak, jeho zameraným využitím možno vytvoriť príjemnú atmosféru a zaručiť kladný priebeh komunikácie (tamtiež, 2012, s. 19).

Pre vyvolanie dobrého a príjemného dojmu z komunikácie je značne dôležité zamerať sa na správne používanie regulátorov. Takéto signály, ktoré nazývame regulátory, sú riadiacimi či usmerňujúcimi signálmi využívajúcimi sa pri ovplyvňovaní začiatku alebo konca komunikácie. Regulátory tvoria i signály, ako napríklad podávanie ruky. Každým podaním ruky prijímame informáciu od podávajúceho. Vďaka takejto informácii je možnosť už pred začiatkom komunikácie odhadnúť postavenie či silu jedinca. Využitie regulátorov si nájde svoje miesto aj pri regulácii reči rečníka, ktorého sa snažíme utíšiť, spomaliť, podnietiť k predaniu slova atď. Najrozšírejšími regulátormi sú pohyby hlavou a očí. Už len kývanie hlavou do strán vyjadruje náš kladný či záporný pohľad na vec. Rýchlosť kývania hlavy môže byť dekodovaná rôzne. Pri rýchlom kývaní hlavou sa môže interpretovať ako požiadavka k ukončeniu rečníkovho prejavu a pri pomalom sa naopak naznačuje, že rozprávaná reč je príjemná a zaujímavá, čo podporuje hovoriaceho ďalej pokračovať. V oblasti rétoriky sú regulátory mimoriadne dôležité, vzhľadom k tomu, že ovplyvňujú veľkú časť rečníkovho prejavu. Účinné

použité regulátorov v akejkol'vek životnej situácii dopomáha k prevzatiu vedenia pri výmene názorov (Černý, 2012, s. 19).

Pohyby, gestá a ostatné činnosti, ktoré nám pomáhajú zvládať a riadiť naše pocity či reakcie, voláme adaptéry. Nachádzajú sa obvykle pri rôznych situáciách za prítomnosti stresu, kde sa odrážajú ako spôsoby, vďaka ktorým sa nám prítomný stres odbúrava. Aj keď sú častokrát vrodené, normálne nie sú pre ľudí dostupné vedome, a preto niekedy ich zvládanie vyzerá detinsky. Medzi takéto formy správania patrí ťahanie oblečenia či ušných lalokov, trenie rúk, hranie sa s vlasmi či okolitými predmetmi (tamtiež, 2012, s. 19).

Pre rozpoznanie takýchto signálov v praxi je mimoriadne dôležitý čas, skúsenosti, sústredenie, ale aj dostatočná vnímavosť. Vnímaním človek poznáva okolitý svet prostredníctvom kombinácie rôznych zmyslov. Pri pozorovaní jablka sa preto nesústredíme len na jeho tvar, ale sme schopní vnímať i jeho farbu, formu povrchu či vôňu. Takéto spájanie rôznych pocitov vytvára vnem, ktorý je bezprostredným odleskom rôznych javov a objektov spojených do celku vo vedomí človeka. Človek svojím vnímaním informácie nielen prijíma, ale zároveň ich vo svojej myšli i spracováva. Jedným z dôležitých druhov vnímania popisuje psychológia ako vnímanie sociálne, ktoré je podmienené osobnostnými črtami, motívmi, postojmi, kultúrnou vyspelosťou, skúsenosťami z minulosti a aktuálnym citovým stavom každej osobnosti. Takýto druh vnímania môže byť rôznorodý v závislosti od každého jedinca, keďže každý jeden vníma rovnakú udalosť rozdielne s prihliadnutím na vlastné sociálne hodnoty či individuálne potreby. Vnímanie osôb patrí taktiež do sociálneho vnímania, avšak túto problematiku rieši podrobne odbor sociálnej psychológie (Boroš et al., 1999, s. 61).

Havener (2010, s. 13) pri posudzovaní súvislostí medzi sociálnou psychológiou a výskumom mozgu došiel k záveru, že každá ľudská bytosť vlastní súbor vlastností, vďaka ktorým je možnosť zistiť mnoho o jej osobnosti či svete myšlienok. Ako kľúč k dosiahnutiu takéhoto zistenia považuje Havener sústredenie a vysokú koncentráciu vnímavosti. Ak sa sústredíme na určitý predmet, napríklad prednášajúceho učiteľa a obrátíme svoju pozornosť z obsahu prednášky na signály jeho reči tela, pri poznaní interpretácie signálov dokážeme predvídať zmenu témy prednášajúceho aj bez sústredenia sa na hovorené slovo. Zmenou uhlu pohľadu na prebiehajúce udalosti sa vytvorí príležitosť rozpoznať také signály neverbálnej komunikácie, ktoré častokrát

mnohí prehliadajú a teda ani nevyužívajú vo svoj vlastný prospech. Pri odhaľovaní charakteristiky osobnosti pomocou interpretácie neverbálnych signálov je nevyhnutné posilňovať proces vnímanosti a zároveň rozširovať vedomosti z oblasti neverbálnej komunikácie kvôli správnej interpretácii sledovaných signálov.

## 2.2 Kódy, kódovanie a rozdielnosť neverbálnej komunikácie

*„Zatímco verbální znaky lze definovat pomocí slovníku a na základě pravidel syntaxe, pro významy konkrétních neverbálních projevů zatím existují pouze vágní a neformální vysvětlení. Obdobně neexistují zjevná a jednoznačná pravidla pro kódování a dekódování paralingvistických signálů nebo pro mnohem komplexnější kombinaci verbálního a neverbálního projevu, v němž neverbální elementy významnou měrou přispívají k pochopení daného poselství.“* (Mehrabian In: Černý, 2012, s. 33). O usporiadanie kódovania týchto neverbálnych signálov sa ale pokúsili Ekman a Friesen, ktorí vymedzili jednotlivé druhy mimoslovného prejavu na následné tri kategórie:

- a) Intrinzické kódovanie,
- b) ikonické kódovanie,
- c) arbitrárne kódovanie.

Tieto kategórie však nie sú striktne odlišné, keďže jednotlivé komunikačné akty môžu prechádzať z jedného typu kódovania do toho druhého. Aj keď sa verbálne prejavy spájajú s kódovaním arbitrárnym, a naopak, neverbálne prejavy s kódovaním ikonickým a intrinzickým, nachádzajú sa i výnimky potvrdzujúce toto pravidlo (Černý, 2012, s. 34).

Arbitrárne kódovanie vyjadruje najmenšiu spojitosť medzi použitým kódom a označovaným prvkom. Veľmi podobným je väčšie množstvo verbálnych komponentov, ktoré sú v písomnej forme arbitrárne kódované, ale nemajú žiadnu podobnosť s predmetom, ktorý popisujú. V neverbálnych prejavoch to možno taktiež rozpoznať, a to napríklad pri mávaní ruky počas lúčenia. Ak by teda náhodná postava vedome ignorovala sociálny kontext a predsa mávala rukou, v danom prípade by pohyb mávania vôbec neodpovedal s kontextom lúčenia. Oproti tomuto arbitrárnemu kódovaniu obsahuje ikonické kódovanie určité znaky podobnosti prebiehajúce medzi kódom a referentom.

Neverbálne prejavy si v takomto prípade zachovávajú určité aspekty označovaného prvku alebo procesu. Príkladom v oblasti neverbálnej komunikácie môžu byť sformované prsty ruky do podoby zbrane a ich následné vystrelenie prebiehajúce miernym posunom celej dlane. Najužšia väzba sa nachádza v tretej kategórii, v takzvanom intenzívnom kódovaní – medzi kódom a označovaným. V takomto prípade je už spôsob kódovania sám o sebe označovaným, čo sa prejavuje ukázaním ukazovákom na niečo, pohybom vyjadrujúcim jasný smer k niekomu, ale i spôsob, akým niekomu fyzicky ublížime. To všetko sú príklady správania plnohodnotne vypovedajúce sami o sebe a odkazujúce k danému činu. V istých prípadoch sa stáva, že zrozumiteľne zdieľané neverbálne posolstvo môže aj napriek zrozumiteľnosti prijať komunikačný partner nepochopene. Možno sa stretnúť aj s takým prípadom, kedy si partner neverbálne zdieľaný obsah neuvedomuje, avšak späť väzba k nemu je taká, akoby odpovedala zámernému sústreďeniu sa na zdieľaný obsah (Černý, 2012, s. 34).

Na rozdiely v neverbálnej komunikácii existuje mnoho postojov. Veľkú a dôležitú úlohu pri riešení tejto problematiky hrajú pohlavie, kultúra, výchova, ale i prostredie v ktorom aktuálne žijeme. Nie sú to však jediné aspekty, ktoré majú významný vplyv na použitie neverbálnych znakov. Podľa Eibl-Eibesfeldta (1970), ktorý sa venoval nepočujúcim a nevidiacim deťom už od ich narodenia, bolo aj napriek vážnemu postihnutiu detí možné spozorovať neverbálne prejavy ako je úsmev či mimické výrazy pri pociťovaní hnevu. Vďaka týmto štúdiám je dokázateľné, že ľudské telo pracuje počas života už s určitým množstvom predprogramovaných ústrojenstiev správania. Počas života sa tieto predprogramované ústrojenstvá prejavujú v každodennom správaní a obohacujú sa o ďalšie ústrojenstvo vytvorené vnímaním okolitého sveta, kultúrou, pohlavím. Vďaka takémuto vnímaniu sa vytvárajú skúsenosti, ktoré v sebe majú zakorenené špecifické očakávania. Ľudia podvedome očakávajú, že sa ich očakávania splnia vzhľadom na dosiahnuté skúsenosti, na ktoré sú zvyknutí. Výsledkom tohto procesu je teda poznatok, že ako jednotliviec vníma svet, za aký ho považuje, takým sa preňho svet bude zdať. Rôzne štúdie na základe tejto metódy usúdili, že spomínaný fenomén môže mať za následky i vplyv na telo.

V závislosti od rôznych kultúr sa využívajú rozličné gestá nesúce rozličný význam, avšak gestá nesúce základné emócie sú na celom svete totožné. Síce jestvuje mnoho výskumov, ktoré rozdeľujú neverbálnu komunikáciu podľa pohlavia či kultúrnej

podriadenosti, všeobecne však platí, že na orientáciu v oblasti reči tela iných ľudí je nevyhnutný súlad minimálne troch prejavov z oblasti mimoslovnej komunikácie (Černý, 2012, s. 51).

## 3 REČ TELA

### 3.1 Mimika

Mimika tvorí jedno z popredných miest v neverbálnej komunikácii. Zaoberá sa komunikáciou prostredníctvom výrazov a prejavov tváre (Černý, 2012, s. 107). Už stovky rokov sa stretávame s vyjadrením pocitu výrazom tváre v dielach maliarov. Ľudia mali možnosť vidieť rôzne obrazy, v ktorých postavy vďaka mimike znázorňovali základné emocionálne pocity, medzi ktoré patrilo šťastie, smútok, hnev či pocit sebaistoty. Neskôr, vďaka modernejším technológiám sa tieto diela rozšírili o fotografie či film. Spomínané základné emocionálne pocity si ľudia už od pradávna uvedomovali a mnohokrát sa nimi v oblasti interpersonálnej komunikácii riadili. V dnešnej dobe je už známe, že tak ako hlas, i výraz tváre môže zradiť, a to zastieraním skutočných emócií. Skutočný výraz tváre sa v takej situácii preda len dostaví, aj keď možno len malým zábleskom (Glass, 2009, s. 193).

Podľa Knappa (1978) je ľudská tvár druhým najdôležitejším prameňom, z ktorého čerpáme informácie a to hneď po ľudskej reči. Vedecké výskumy dokázali, že takmer 55% percent neverbálnej komunikácie reprezentuje naša mimika, a vďaka nej možno poodhaliť skutočné emócie či interpersonálne postoje odohrávajúce sa vo vnútri človeka (In: Glass, 2009, s. 201).

Funkcie prejavov tváre sa podľa Argyleho dajú rozoznať na základe troch rôznych typov: Medzi prvý typ zaradzuje charakteristiku osobnosti, kvôli skutočnosti, že tvár je najvyhľadávanejším vizuálnym prostriedkom počas interpersonálnej komunikácie. Ľudia sa riadia pri posudzovaní iných hlavne podľa ich mimického prejavu, ktorý ale v istej miere vypovedá aj o ich charakterových vlastnostiach. Emócie a postoje sú ďalším typom vyjadrovaným prostredníctvom tváre, avšak môžu byť riadené samotnou osobnosťou či modifikované špecifickou kultúrou. Tretí typ tvoria interakčné signály, vyjadrované pomocou konkrétnych partií tváre. Takéto signály slúžia ako doplnková výbava pri korigovaní spätnej väzby, či zosúladení vysielaných signálov (In: Černý, 2012, s. 108).

Ekman došiel pri posudzovaní pokusov s mimikou k záveru, že ľudskú tvár možno rozdeliť do troch častí. Metóda FAST (Facial Affect Scoring System) vytvorená

ako východisko z pokusov obhajujúcich teóriu rozdelenia tváre, zaznamenáva emocionálne prejavy po oddelení tváre do troch častí (príloha A, obrázok č. 1):

- 1) Oblasť čela a obočia,
- 2) oblasť očí a viečok,
- 3) oblasť dolnej časti tváre, zahrnujúca tvár, nos a ústa.

Na podstate vyčlenenia týchto častí sa podľa Ekmana dá určiť šesť základných emócií, medzi ktoré patrí: prekvapenie, strach, znechutenie, rozčúlenie, šťastie a smútok (príloha A, obrázok č. 2). Každá časť tváre sa zúčastňuje na tvorbe týchto pocitov a vďaka tomuto overenému poznaniu je identifikácia uvedených emócií pri správnej interpretácii jednoznačná (Černý, 2012, s. 110).

Samostatný a veľmi dôležitý objekt pri interpretovaní mimiky je úsmev. Len jeho samotné kódovanie či dekodovanie je nejednoduchou úlohou, keďže je ovplyvnený kultúrou, situačným kontextom, pohlavím a inými faktormi ovplyvňujúcimi jeho vizuálny tvar. Azda najdôležitejšou, pri posudzovaní úsmevu, je miera jeho pravosti. Úsmev sa stáva v aktuálnej dobe dôležitou technikou pri ovplyvňovaní ľudí v interpersonálnej komunikácii, avšak veľké uplatnenie si našiel aj v modernej masovej komunikácii (Bäumlová, 2006).

### **3.2 Vizitka**

Mimika úzko spolupracuje s ďalšou špecifickou skupinou neverbálnej komunikácie, ktorú nazývame vizitka, pohľady alebo aj reč očí. Do tejto skupiny patrí každý zámerný či nezámerný pohyb očí, ale i pohľady a ich rôznorodosť. Pohľad je jedným z veľmi dôležitých faktorov zúčastňujúcich sa na interpersonálnej komunikácii. Pohľady, rovnako ako ostatné signály neverbálnej komunikácie, úzko súvisia s kultúrnou podmienenosťou (Bruno a Adamczyk, 2006, s. 61). Pri vytýčení základnej funkcie očí v oblasti komunikácie je azda najdôležitejšou funkciou získavanie informácií. Oči slúžia ako prijímač informácií a zároveň ako spôsob, akým možno rozoznať neverbálne prvky v komunikácii. Výhodou očí je, že mimo prijímania týchto informácií, oči samotné komunikujú svojím pohľadom, ktorý je možno dekodovať rozdielnymi spôsobmi. Pri



hľadanie správnej interpretácie pohľadu je dôležité opierať sa o rôzne stanoviská vyplývajúce z výskumov pohľadov (Černý, 2012, s. 127).

Zameranie pohľadu či samotná doba, počas ktorej sa človek díva na cielený objekt sa dá chápať rôzne. Vo všeobecnosti platí, že každý pohľad ako reakcia interpretuje určitý spracovaný podnet a zároveň úzko kooperuje s ďalšími časťami tela. Zameranie pohľadu je podnietené základným faktorom, a tým je vzťah ku komunikujúcemu v interpersonálnej komunikácii. Ak sa komunikujúci poznajú, vymieňané pohľady trvajú podstatne dlhšie ako u cudzích ľudí, ktorých náhodne stretávame počas každodenného života. I tu však platí pravidlo častých situačných výnimiek. Slobodný chlap môže stretnúť náhodnú šarmantnú okoloidúcu ženu a pri spojení ich pohľadov sa môže snažiť udržať čo najdlhší očný kontakt, ktorý interpretuje myšlienku: „Páčiš sa mi. Si zaujímavá.“ Ak by ale rovnaký chlap o pár metrov ďalej narazil na okoloidúceho chlapa, udržal by len mierny, rýchly pohľad a vzápätí by odvrátil oči. I tento „malý“ pohľad vyjadruje myšlienku typu: „Akceptujem ťa.“ alebo „Vidím ťa.“ (Havener, 2010, s. 52).

Vzdialenosť rôznych pohľadov rozdeľuje Černý (2012, s. 129) na niekoľko nasledujúcich faktov, podľa ktorých pri pozorovaní rozoznávame prvotný vzťah medzi komunikujúcimi. Prvým zistením je fakt, že dlhší pohľad je venovaný tzv. autoritám alebo nadriadeným, poprípade k ľuďom, ku ktorým iní prechovávajú dostatočne veľkú úctu. Kratší pohľad preto pripadá zvyčajne na tých, ktorí nie sú pre človeka zaujímaví, významní či dôležití. V pracovnej sfére sa to rozlišuje úplne rovnako. Kým na vedúcich pracovníkov, manažérov a riaditeľov je upriamený dlhší pohľad, na tých ostatných sa díva omnoho kratšiu dobu. Výnimkou sú v tomto smere rôzni kolegovia, ku ktorým je prechovávaný kladnejší, neutrálny či zápornejší vzťah. Pokiaľ má dotyčný k osobe kladný vzťah, ľudské pohľady sa budú udržiavať omnoho viac a upriamenejšie. V takomto stanovisku môže byť i neutrálna osoba, ktorá je ale pre človeka istým spôsobom dôležitá. Malé, rýchle či sekané pohľady sú opätované tým, ktorých ľudia nemajú v láske, alebo s nimi z rôznych ďalších dôvodov nechcú naviazať bližší kontakt. Najdlhšie pohľady sú venované tým, o ktorých sa najviac stojí alebo sa snaží získať ich priazeň. Kombináciou rôznych hľadísk a premeny vzťahov sa pohľady menia. Ak si osoba rozumie s druhou osobou a počas rozhovoru si vzájomne vymieňajú pohľady, tento stav sa môže rýchlo zmeniť v závislosti od zmenenej témy jednej z osôb. Ak je tej druhej osobe téma nepríjemná svoj pohľad začne odvracať aj napriek tomu, že jej je daná

hovoriaca osoba veľmi sympatická. Táto podvedomá reakcia je obranou, ktorou sa ľudské telo prostredníctvom neverbálnej komunikácie snaží vyhnúť určitým témam či situáciám. Podobný prípad môže nastať i v opačnom význame hádky. Osoby si môžu byť navzájom nepríjemné, avšak počas hádky udržiavajú priamy a neoddeliteľný pohľad, ktorým sa snažia vyjadriť, že sú v strehu a pripravení na následný možný útok (Havener, 2010, s. 51).

Pohľady sú nositeľmi príjemných, ale i nepríjemných pocitov. Ak na seba ľudia zisujú, vytvára to nepríjemný pocit. Čím je teda dlhší pohľad cudzieho človeka, tým viac je to jeho náprotivku nepríjemné. Naopak, pri náhodnom stretnutí je krátky pohľad veľmi dôležitý, pretože vyjadruje úctu a pocit akceptovateľnosti. Pri známom človeku je počas interakcie dôležité minimálne 50 % stráveného času venovať pohľad na toho druhého (Černý, 2012, s. 129).

Pohlavie je v oblasti viziky veľmi dôležitým faktorom. Kým starším mužom sú pohľady mladých žien príjemnejšie ako pohľady rovnako starých či starších mužov, u žien sú príjemnejšie pohľady mladých mužov či mužov v ich veku. Za najnepríjemnejšie pohľady u žien sa považujú pohľady rovnako starých žien či pohľady o generáciu starších mužov (tamtiež, 2012, s. 129).

O zreničkách je známe, že sa menia v závislosti od výplne svetla v danom prostredí kde sa oči nachádzajú. Ak je v miestnosti svetla dostatok, zreničky sa zúžia. Rozšíria sa, keď je v miestnosti prítmie, aby sme vďaka nim mohli lepšie vidieť. Je potreba mať na pamäti, že i za rovnakých svetelných podmienok sa zreničky môžu meniť. Takýto jav závisí od toho, v akom duševnom rozpoložení sa aktuálne osoba nachádza. Veľké zreničky nadobudnú vtedy, ak sú veci priaznivé, príjemné, kladné a ak sú nositeľom pozitívneho charakteru správy či situácie. Naopak, zmenšovanie zreničiek je zapríčinené odporom, nepríjemnými situáciami či negatívnym prostredím. Zreničky v oblasti neverbálnej komunikácie a viziky postupujú ako dôležitý jav nášho tela, ktorý nemožno ovládať silou vôle. Preto dôkladná znalosť a pozorovanie správania sa týchto indikátorov môže komunikovať za množstvo verbálne neprejavovaných pocitov (Havener, 2010, s. 50).

Zreničky a pohľady očí nie sú úplne všetkým, čím sa vizika zaoberá. Dôležitým faktorom je i okolie oka, akým je očne viečko či obočie. V neposlednom rade oko v kombinácii s rôznymi gestami vytvára špeciálne signály, ktoré vznikom spojenia viziky a gestiky nadobúdajú konkrétne signály s presnou interpretáciou. Kmitanie obočia môže

byť dôležitým neverbálnym faktorom pri zoznamovaní. Ak sa pri pohľade na úsmev náprotivku obočie prudko zdvihne a v zapätí klesne, je to jasný signál obojstrannej náklonnosti, prípadne záujmu. V prípade, že k takémuto neverbálnemu signálu nedôjde, je pravdepodobné, že náprotivok bude počas spoločnej komunikácie zdržanlivejší. Zvrásnené obočie má taktiež svoj osobitný signál. Takýto signál sa objavuje u ľudí, ktorým sa aktuálny komunikátor v interpersonálnej komunikácii nepáči, poprípade ak je komunikátor v tejto komunikácii nepokojný. Obočie zdvihne a hneď ho i stiahne smerom k sebe. Šok alebo nedôvera sa dá vyjadriť pozdvihnutím iba jedného obočia a naopak, hnev je signalizovaný obočím stiahnutým smerom dolu (Glass, 2009, s. 209).

Havener (2010, s. 44) pripisuje nepatrným pohybom očí dôležitý význam, ku ktorému došiel na základe NLP (neurolingvistického programovania). Podľa NLP ľudia zažívajú svoje vnímanie sveta pomocou základných ľudských zmyslov. Vďaka tomuto zisteniu a prepojeniu psychológie a fyziológie je vyzozorované, že oči reagujú rovnako na totožné podnety a ich pohyby sú vďaka týmto podnetom ovplyvnené a nekontrolovateľné. Ide o vnútorné predstavy, konkrétne vnímanie obrazov, zvukov a pocitov, ktoré sú prežité, vymyslené či podliehajú vnútornému dialógu (príloha A, obrázok č. 3).

### **3.3 Gestikulácia**

Gestikulácia je jedným z najznámejších prejavov ľudského tela vôbec. Gestá sú pre ľudí nielen pomocným nástrojom vyjadrujúcim množstvo pocitov, ale sú taktiež, pri trochu praxe a správnej interpretácii, jednoducho pozorovateľné a jednoznačne vypovedajúce. Gestikulácia spadá pod neverbálne prejavy celého tela, čím sa zaoberá kinezika, avšak vďaka množstvu bohatých informácií a sústredeniu sa na paže, ruky, dlane či prsty sa tento typ neverbálnej komunikácie špecificky rozlišuje a špecifikuje.

Navarro a Poynter (2011 s. 57) pripisuje rukám viac než len moc vyjadrovania rôznych gest. Už od pradávna boli ruky najdôležitejším a hlavným nástrojom získavania potravy, poznávania, ale i obrany. Dnes je to už inak. Síce už ľudia nelovia lesnú zver holými rukami, no ešte stále im ruky slúžia ako jeden z najefektívnejších nástrojov pre

neverbálny prejav. Súhra rôznych gest je častokrát tak priamo vypovedajúca, že je bez váhania stopercentne interpretovateľná. Je potreba mať ale stále na pamäti, že i v tejto oblasti hrá výnimočne veľkú úlohu kultúrna podmienenosť a aktuálne psychické rozpoloženie človeka.

Komplexná znalosť správania sa rúk prináša oveľa viac, než len aktuálne vyjadrené pocity prostredníctvom ich správania. Samotné ľudské telo je neuveriteľnou knihou, z ktorej možno čítať a v rukách by sme si našli nie jednu kapitolu tejto rozsiahlej knihy. Keďže sa telo vysporiadava taktiež s chorobami a rôznymi vplyvmi prostredia, zanecháva stopy, ktoré sú jedinečným prostriedkom na rozpoznanie nie len aktuálneho cítenia, ale celkového zdravia človeka. Medzi takéto stopy patrí napríklad žlté sfarbenie medzi ukazovák a prostredným palcom. U dlhodobejších aktívnych fajčiarov je tento jav bežný. Dľaň obsahuje taktiež množstvo miest, ktoré vypovedajú o zdravotnom stave jedinca, či už je to zožltnutá celá dľaň, ktorá môže poukazovať na chorú pečeň či žlčník, alebo vyblednutá ruka, ktorá symbolizuje málokrvnosť, a s tým spojenú únavu a malátnosť (Havener, 2010, s. 23).

Správanie rúk a paží obsahuje množinu základných gest, medzi ktoré patria skrížené paže vyjadrujúce odpor či obranu voči komunikujúcemu. Toto gesto častokrát vyjadruje aj nervozitu a napätie, podnet, že dotyčný niečo skrýva a u niektorých jedincov i zakrývanie tela či partií tela, s ktorými nie je dotyčný spokojný. Ruky v bok sú jednoznačným signálom bojového postoj a zároveň vyjadrenia sebadôvery. Otvorenosť a ústretovosť vyjadrujú paže spojené za chrbtom, ktoré nie sú nositeľmi potreby sa chrániť. Oproti tomuto pokojnému postoj vystupuje rýchle a prudké rozhadzovanie rukami, ktoré je typické pre stredomorské kultúry. Takéto gesto je len typickým pomocným nástrojom pri konverzácii (Glass, 2009, s. 179). Tento komunikačný nástroj je ale rozpoznateľný, síce v menšej miere, aj v ostatných kultúrach. Pri komunikácii prostredníctvom telefónu si ľudia neuvedomujú, že aj napriek tomu, že komunikujúci nie je vedľa nich, prejavujú množstvo neverbálnej komunikácie, ktorá dopomáha komunikátorovi pri vyjadrovaní pocitov, myšlienok či vysvetľovaní danej témy (Havener, 2010, s. 66).

Pri pozorovaní pohybov rúk je dôležité rozpoznávať taktiež smer, akým ruka plynie, tvar v akom sa ruka, dľaň nachádza a synchronizáciu prstov s rukou a inými

časťami tela. Pri interpersonálnej komunikácii hrá špecifickú rolu i sila stisku ruky (Navarro a Poynter, 2011, s. 142).

### 3.4 Kinezika

Gestikulácia je obšírny druh neverbálnej komunikácie, ktorá je zameraná na gestá a vo všeobecnosti správanie sa rúk, ako v rámci malých pohybov, tak i pohybov veľkých, pri ktorých sa častokrát zapájajú aj ostatné časti tela ako je hlava, krk, trup, chodidlá atď. Posuny a správanie sa týchto častí tela spolu s gestikuláciou skúma kinezika, teda náuka o pohyboch celého tela.

Autorom tejto náuky je R. Birdwhistell, ktorý kineziku rozdelil do štyroch oddeliteľných skupín na kiny, kinémy, kinemorfy a kinemorfické konštrukcie. Zatiaľ čo kiny stvárnajú len tie najmenšie pohyby, kinémy predstavujú už zložitejšie zoskupenie rôznych pohybových jednotiek. Kinemorfy sú ešte o stupeň zložitejšie a ako najzložitejšie sa chápu kinemorfické konštrukcie (Černý, 2012, s. 73).

Vzhľadom k tomu, že pod kineziku spadajú pohyby celého tela, je ťažko určiť presnú definíciu určitého pohybu. Pri pozorovaní týchto pohybov je záchytným bodom súbežnosť viacerých identických znakov, ktoré sa spájajú do celku a vytvárajú tak jednotlivé vzorce, ktorými možno komplexnejšie, detailnejšie interpretovať daný pohyb. Pri určovaní a skladaní znakov je dôležitá ich interpretácia a to z danej oblasti, z ktorej pohyby vychádzajú.

Hlava a krk tvoria menej pohyblivú, ale predsa nezanedbateľnú zložku kineziky. Pri pohyboch hlavy sa rozpoznáva jej nakláňanie do strán a poodhaľovanie rôznych iných častí okolia hlavy, ktoré sú pre nás zraniteľné. Na základe toho vyplývajú nasledujúce zistenia: nakláňanie hlavy na pravý či ľavý bok signalizuje jasnú dôveru a oddanosť voči druhému človeku. Táto dôvera by mala byť obojstranná a preto sa nakláňanie prezentuje ako prejav emocionálnej otvorenosti a dôvery. S týmto gestom sa môžeme stretnúť, či už v médiách, napríklad pri politických kampaniach, kedy sa politik snaží vytvoriť pocit otvorenosti, alebo v pracovnom prostredí, kedy podriadení či slabší ľudia vyjadrujú pocit podmienenosti, až oddanosti (Havener, 2010, s. 62).

Keďže krk predstavuje citlivejšiu časť nášho tela, používame ho zväčša ako pomocný nástroj na vyjadrenie rôznych pocitov. Pri kombinácii s gestikuláciou, presnejšie pri jeho dotýkaní sa, vypovedá o pocitoch neistoty a nepohody. Chytenie sa za krk alebo krčnú jamku predstavuje dokonca také pocity, akými sú strach, nepohoda, sklúčenosť, panika či stres (Navarro a Poynter, 2011, 142). Krk teda pôsobí ako nástroj, ktorým sa vo všeobecnosti vyjadrujú zväčša negatívne pocity. Hlava sa v situáciách v spolupráci s krkom, stará taktiež o množstvo neverbálne komunikovaných prejavov. Vztyčený postoj hlavy a krku vyjadruje jednoznačný nesúhlas s danou problematikou, prípadne znepokojenie. Rozpoznať takýto signál je jednoduché, keďže pri takomto pociť súbežne pracujú pokrčené plecia, tvar pier či odvrátený pohľad očí. Ak by sa hlava zaklonila ešte viac dozadu a krk spolu s hrdlom by boli úplne poodhalené, vyjadrovalo by to jednoznačný sebavedomý postoj, ktorý možno interpretovať dvoma rôznymi smermi. Jeden z týchto smerov hovorí o bojovej dispozícii, vďaka ktorej si jedinec vytvára vzhľad arogantného a nebojácneho jedinca pripraveného na súboj. Druhý smer je využívaný poväčšine u žien, ktoré svoj krk využívajú ako nástroj vábenia mužov. Mnohokrát je postoj poodhaleného krku ženy pri vábení spojený s jemným dotýkaním sa poodhalenej krčnej časti tela. Prípadné zaklonenie hlavy vpred, kedy sa brada posunie dole a krk zostáva pod ochranou brady, symbolizuje jedinca, ktorý sa má na pozore a zastáva obrannú pozíciu spôsobenú neistotou. I toto gesto môže byť pri využití ženou chápané ako nástroj, ktorým sa nežné pohlavie snaží zaujať pohlavie druhé (Havener, 2010, s. 62).

Mimo spomínaných základných pohybov hlavy a krku sú tu aj ďalšie pohyby, ktoré sú tvorené ramenami a plecami. Aj keď mnohé gestá sú doprevádzané práve týmito časťami tela, majú ramená a plecia svoje špecifické stanovisko v celej oblasti neverbálnej komunikácie.

Podľa Havenera (2010, s. 65) sú plecia v rovnakej úrovni s plecami druhej osoby, s ktorou sa komunikuje, symbolom vyrovnanosti medzi dvoma stranami. Akonáhle jedna zo strán jedno plece zdvihne, začne si vytvárať bariéru, ktorá vypovedá o dištancovaní sa osoby od danej témy, prípadnom nesúhlase s komunikovaným obsahom. V prípade, že tá z osôb, ktorá toto gesto neurobila, si toto gesto povšimne, má možnosť obrátiť komunikáciu alebo jej obsah tak, aby druhá osoba vrátila plece do rovnovážnej polohy a tým vyjadřila opätovaný súhlas. Ruky sú nielen komunikačným nástrojom, ale svojou

podstatou slúžia ako efektívna bariéra. Takou bariérou už môže byť spomínané prekríženie rúk, ruky založené v bok či ruka opretá o stôl pokrývajúce telo a držiaca sánku.

Pohyb ramenami môže pri pokrčení znamenať ľahostajnosť, zastieranie skutočnosti či neúprimné gesto. Táto interpretácia závisí vždy od kontextu a prítomnosti ďalších pomocných znakov. Zdvihnuté ramená, ktoré človek hneď nespustí, ale naopak ich udržiava vo zdvihu, naznačujú bezbrannosť. Mrkanie ramenami, či krčenie rýchlymi pohybmi je vyzorované hlavne u ľudí s tendenciou klamať. Toto gesto už v závislosti od jeho rýchlosti nevypovedá o ľahostajnosti, ale je to pokus o navodenie pokojnej, dôveryhodnej atmosféry, aj keď to tak reálne nie je (Glass, 2009, s. 174).

Ruky v súvislosti s prostredím dokonale spolupracujú. Veľké gestá, pri ktorých ruky rozťahujeme do priestoru, nesú pocity sebaistoty a pohodlia. Príkladom je osoba sediaci na stoličke s natiahnutou rukou pozdĺž horného rámu stoličky (príloha A, obrázok č. 4). Takáto osoba vyznieva otvorene a sebaisto. Prílišné rozval'ovanie sa a rozťahovanie sa však môže vzbudzovať neprijemné pocity, hlavne ak sa nejedná o domáce prostredie. Takáto osoba pôsobí arogantne, egoisticky a povýšene. Roztiahnuté ruky hrajú veľkú rolu v sociálnej sfére, kde si určití jedinci pomocou rúk vytvárajú pocit autority. Príkladom môžu byť obe ruky spojené za hlavou (príloha A, obrázok č. 5), pričom osoba uvoľnene sedí (Navarro a Poynter, 2011, s. 56). Potľapkanie po ramene je celosvetovo rozšírené gesto, ktorým si jedinci dávajú najavo úspech a vyjadrenie hrdosti. Menej rozšíreným je, že jedinec potľapká samého seba. Zvyčajne tento signál dostávame z druhej strany. V eskimáckych kultúrach sa potľapkanie berie ako priateľský pozdrav (Morris, 2004, s. 146).

Trup, vďaka tomu, že prepája všetky končatiny a je aktívny pri takmer každom pohybe tela, zostáva v kinezike taktiež hodnotné miesto. Pre ľudí je trup mimoriadne citlivou oblasťou, ktorá pokrýva srdce, žalúdok, ale i pohlavné orgány či brucho. Pri používaní gest a rôznych pohybov tela sa preto vynakladá snaha chrániť túto oblasť ľudského tela. Aktívny pohyb trupu možno spozorovať pri naklonení celého tela (Navarro a Poynter, 2011, s. 52). Základnou otázkou pri nakláňaní sa je smer, do ktorého sa trup nakláňa. Pri nakláňaní sa vpred, bližšie k druhej osobe, sa vyjadrujú pozitívne pocity ako je záujem, náklonnosť, súhlas či príťažlivosť. Opačné pocity vyjadruje opačný smer pohybu trupu dozadu (Glass, 2009, s. 174). Otáčanie trupu a teda celého ľudského tela je

podnietené vnútorným pocitom. Ak dve osoby spolu komunikujú, je jednak slušné, aby boli trupom priamo oproti sebe. V prípade, že u jednej z osôb to tak nie je, tá osoba, ktorá je trupom otočená do iného smeru, nesúhlasí s druhou osobou, poprípade voči nej prejavuje nezaujem alebo odpor. Takýto signál častokrát evokuje rozčúlenie, keďže je tento druh neverbálnej komunikácie vypovedajúci myšlienkou: „Ty ma nezaujímaš a si mi ukradnutý“. Pre otáčanie tela prostredníctvom trupu platí, že sa pri skupinovom rozhovore nakláňame, približujeme alebo otáčame priamočiaro k tomu jedincovi, ku ktorému prejavujeme najpozitívnejšie pocity (Navarro a Poynter, 2011, s. 54).

Chodidlá, nohy a chôdza sú poslednými nástrojmi kineziky, vďaka ktorým možno rozpoznávať rôzne neverbálne signály. Glass (2009, s. 187) chápe chodidlá po významovej stránke rovnako ako dlane a paže. Spoločným znakom pre všetky tieto oblasti ľudského tela je, že pri neverbálnej komunikácii odrážajú vnútorný stav človeka po citovej stránke. Chodidlá ale na rozdiel od rúk nie sú natoľko ovládateľné, a preto správanie je menej ovplyvniteľné. Dalo by sa povedať, že po zreničkách je to druhá časť tela, ktorá je považovaná za najpravdovravnnejšiu. Okrem toho, že z chodidiel sa dá veľmi dobre čítať, Havener (2010, s. 71) pripisuje chodidlám aj vlastnosť preberania komunikácie za dlane a prsty. Vo výsledku to znamená, že akonáhle osoba začne kontrolovať gestikuláciu v oblasti rúk a dlaní, chodidlá prevezmú funkciu komunikácie. Glass (2009, s. 187) rozdeľuje štyri základné formy správania sa chodidiel. Úprimne pôsobiace chodidlá sa vyznačujú otvorenosťou, úprimnosťou a pocitom pohody. Chodidlá natriasajúce sa vo vzduchu vyznačujú stres, nervozitu a nechúť. Chodidlá, ktoré sú zahnuté, naznačujú nervozitu a neistotu. Kotníky zasunuté jeden cez druhý naznačujú skrývanú informáciu o aktuálnom stave.

Reč nôh je jednoznačná. Vzhľadom k tomu, že nohy mnohokrát pracujú s napojeným trupom, vzťahujú sa k nim takmer rovnako interpretovateľné prejavy. Kam ukazuje smer nôh, tam plynie alebo je naklonená naša myseľ. V prípade, že sú nohy pootočené smerom od komunikujúcej osoby, je jasné, že tú z osôb, ktorá má nohy pootočené, komunikant či obsah komunikácie nezaujíma. Nohy sú teda stále pootočené tam, kam smeruje naša myseľ (Havener, 2010, s. 72). Nohy rovnako ako i ruky ponúkajú možnosť vytvorenia bariéry. V takomto stave možno rozpoznávať dva druhy polôh nôh. Jednou sú nohy prekřížené cez seba v prípade stoja. V prípade sedu si môžeme nohy prekřížiť taktiež, avšak v sede máme možnosť prekladania nôh v závislosti od aktuálneho



pocitu. V oboch polohách platí pravidlo dobrej vnímavosti, lebo rovnako ako môže postoj prekríženia nôh vzbudzovať nezáujem, tak môže byť i vyjadrením pohody a otvorenosti (Navarro a Poynter, 2011, s. 54).

Chôdza nie je iba pohyb nôh, ale komplexne celého tela. I podľa chôdze sa dajú rozoznať rôzne typy ľudí. Introverti pri chôdzi využívajú menej priestoru a menšie použitie gest. Extroverti sú zvyčajne rozťahnutí do priestoru, ich chôdza je energetická, rýchlejšia než u introvertov a pôsobí sebaistejšie. Krátke kroky môžu vzbudzovať neistotu, no taktiež skromnosť či poddanosť. Rýchle a strohé kroky môžu naopak vzbudzovať nadriadenosť, až aroganciu. (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 59)

### **3.5 Posturika**

Posturika sa zaoberá postojmi človeka. Každý postoj je reprezentantom určitého emocionálneho stavu alebo minimálne vypovedá o zmenách názorov prostredníctvom zmien týchto postojov.

Medzi základné kategórie, o ktorých budú nasledujúce riadky, patria polohy tela v stoji, polohy v sede, polohy, pri ktorých človek leží alebo pri kľáčaní. Držanie tela spadá taktiež pod posturologiu. Vďaka posturologii sa môže pozorovať nielen správanie pozorovaného, ale predpokladať tak aj jeho budúce správanie, či nasledujúca reakcia, ktorá na základe tohto správania alebo aktuálneho postoja nastane. V posturologii je dôležitým faktorom i čas, počas ktorého jedinec vytrváva v určitom postoji (Černý, 2012, s. 61).

Postoje ľudí nie je správne nazývať zlými či dobrými. Každý postoj je špecifický a vyžaduje si osobitný prístup v prípade snahy o jeho správnu interpretáciu. Černý (2012, s. 68) považuje posturiku za veľkú pomôcku pri odhaľovaní neverbálnej komunikácie v tom, že rovnako zmýšľajúci ľudia stvárnajú rovnaké fyzické postoje. Z toho možno vyvodiť, že ak rovnako zmýšľajúci ľudia budú priliehať ku skupinám, kde budú iní jedinci taktiež rovnako zmýšľajúci, je možné predpokladať, že v určitých sociálnych skupinách budú teda prevládať rovnaké prvky neverbálneho správania, ktoré možno nachádzať na miestach, kde sa tieto sociálne skupiny schádzajú. Postoje spojené

s vyrovnaným telom, napätými svalmi, pokrčenými plecami a zvädnutou mimikou tváre môžu pôsobiť pocitom únavy a vyčerpania. V skutočnosti je to typický postoj človeka pod tlakom či vysokou dávkou napätia. V postojoch hrá záchytný bod i mimika, ktorá je záverečným kľúčom pri správnom dekódovaní postoja v prípade, že samotný postoj založený na pohybe rúk a nôh nie je úplne vypovedajúci (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 59).

Pri postojoch v stoji a v sede sú podľa Glassa (2009, s. 175) rozpoznateľné dva základné prirodzené postoje človeka. Sebavedomý, zdravý jedinec s dobrým vzpriameným držaním tela a ramenami stiahnutými smerom vzad, vyrovnanou hlavou a rovnomerným postojom na oboch nohách, pôsobí pohodlne a nenútene. V prípade, že by tento jedinec sedel na stoličke, nohy ostávajú stále vyrovnané a uvoľnené a ruky neprekrížené a voľne položené. Akonáhle sa jedna z končatín prekríži, otočí, prevráti na stranu, vzniká zmena polohy pohybom tela a vo výsledku i nový postoj, pod ktorým sa skrýva zakódovaný pocit, vďaka ktorému sa celé telo alebo aspoň jeho časť zmenila.

Medzi nejaké príklady držania tela patria: sebaobjatie, v ktorom sa sediaci človek pokúša rukami vytvoriť štít a zdvihnutou nohou pripomína snahu uzatvoriť sa do nejakého kľbka (príloha A, obrázok č. 6). Pri otvorenej konverzácii medzi tromi ľuďmi vo všeobecnosti platí, že sme väčšinu nášho času naklonení k nám bližšej osobe. Ak by sa tretia osoba v takomto postoji cítila odstrčená, môže sa postaviť medzi dvoch na seba neverbálne naviazaných ľudí a vytvoriť tak komunikačný trojuholník (príloha A, obrázok č. 7). V prípade, že daným dvom osobám bude prítomnosť tretej nepríjemná, môžu sa vzájomne odsunúť alebo ešte viac priblížiť aby zamedzili prístupu tretej osoby do ich komunikačného priestoru (príloha A, obrázok č. 8). V takej situácii sa tretia osoba stáva úplne odstrčenou. Pohľad na sklúčený postoj (príloha A, obrázok č. 9) vyjadruje dojem jednoznačného pocitu neúspechu či nešťastia. Tento postoj sa vyskytuje najmä u ľudí, ktorí prežívajú pocit nedocenenia. Postoj sa vyznačuje pozvoľným, nesymetrickým spôsobom sedenia, sprevádzaný podopretou bradou prvou rukou a pozvoľne pohodenou druhou rukou (Thiel, 1993, s. 34-39).

Ďalšími postojmi môže byť skleslé držanie tela (príloha A, obrázok č. 10) vyjadrujúce rezignáciu, depresiu či neúspech, prejavujúce sa hrbením a guľatými ramenami. Nakláňanie sa dopredu nemusí jednoznačne znamenať len záujem k danému náprotivku, ako už bolo v predošlých riadkoch napísané. Ak je počas nakláňania prítomná

napätosť svalov, vysunutá brada a rýchla chôdza, osoba prechováva jednoznačný hnev. Strnulé držanie celého tela (príloha A, obrázok č. 11) vypovedá i o strnulom myslení a správaní sa jedinca. Takýto jedinec zvyčajne nerád prijíma názory iných, nerád sa prispôsobuje a presadzuje iba vlastné nápady. Do tejto bohatej zbierky rôznych postojov nemožno nezaraďovať aj postoj znudeného človeka. Ak sa k takémuto človeku iný človek pritiahne, odvráti sa a odsunie sa ďalej. Zväčša sa už od začiatku snaží vytvoriť pocit ignorancie, nevšímavosti. Pri sedavom postoji sú záchytné body vyrovnané a nohy či trup opreté o kostru stoličky (Glass, 2009, s. 176).

### 3.6 Haptika

Komunikácia sa dá po neverbálnej stránke vyjadriť aj dotykmi. Práve dotykom sú venované najbližšie riady. Dotyk je pre každého človeka citlivé gesto, vďaka ktorému máme nielen možnosť poznávať, ale taktiež prejavovať mnoho neverbálne zdieľaných správ. Každý dotyk v sebe skrýva určitú silu a moc. Kým dotyk pre človeka môže od iného cudzieho človeka vytvárať nepríjemné pocity, od našich najbližších či sexuálneho partnera prináša pokoj, lásku a pocit harmónie.

Vzhľadom k tomu, že dotyk je citlivým gestom vychádzajúcim zo súborov ďalších zmyslov človeka, jeho dôsledok vyvoláva mnoho citlivých reakcií. Pri posudzovaní dotyku sa berie na vedomie pôsobenie tlaku, ktorý dotyk spôsobí, vytvorené teplo či chlad, aké dotyk vyvolá na pokožke toho druhého, pôsobenie sily bolesti, ak je nejaká vyvolaná dotykom a niekedy aj vibračná sila, ktorá vytvára chvenie. Medzi škálu dotykov sa zaradzujú dotyky pohladenia, ale aj násilia, poznávacie dotyky, erotické dotyky či dotyky ako pomocný nástroj pri ovplyvňovaní iných (Černý, 2009, s. 119).

Pozdrav novej osoby v živote človeka je súčasne doprevádzaný prvým dojmom, ako i prvým kontaktom. Ten sa zvyčajne odohráva hlavne za účasti dotyku pri podaní ruky. V prípade, že osobu osloví ďalšia osoba iným druhom dotyku ako podaním ruky, môže to viesť k prvotnému negatívnemu pocitu z osoby, od ktorej bol dotyk vysielaný. Pri podávaní ruky sa koža jednej osoby spája s kožou druhej. Vzájomne sa vytvárajú prvé pocity, dojmy a hodnotenia. Dôležitosť prvotného dotyku pri predstavovaní považuje

Navarro a Poynter (2011, s. 145) ako základný kameň pri vytváraní prvotného sociálneho vzťahu s danou osobou. Ďalej popisujú, že ženy a muži majú vzhlľadom na pohlavie a zvyky iný druh stisku, priliehajúci k danému pohlaviu či kontextu, v ktorom sa komunikujúci nachádzajú. Kultúrna podmienenosť v haptike prináša širokú paletu rôznych pohľadov na stisk, jeho dĺžku, pevnosť či formu.

Dotyky majú vzhlľadom na ich silné emocionálne účinky silu ovplyvňovať iné osoby pri ich správnom použití. Vďaka ním možno smerovať pozornosť náprotivku presne tam, kam chceme. Dotykom vyjadrujeme jednoznačnú blízkosť či lásku a vo výnimočných prípadoch nám dotyk slúži aj ako nástroj vyjadrovania hnevu. V každom prípade dotyky úzko súvisia s prejavovaním emócií voči druhej osobe. Ich sila manipulácie spočíva v tom, že dotykom narušujeme súkromnú, osobnú zónu človeka. Príkladom môže byť rozhádaný manželský pár. Ak by jeden z partnerov použil na zahnanie konfliktu pár pekných slov a gestikuláciou či mimikou by sa snažil vyjadriť pocit ľútosti, malo by to efekt ospravedlnenia, nie však dôvery. Ak by ten istý pár mimo spomínanej gestikulácie použil aj silu dotykov a v závere objatie (odhalenie celého trupu voči druhému partnerovi), navodilo by to jednoznačný pocit otvorenosti a dôvery.

Sebadotýkanie prináša taktiež širokú variantu významov. V predošlých odstavcoch bolo spomenuté, že dotýkanie sa krku súvisí s negatívnymi pocitmi. Inak to nie je ani v oblasti hlavy, úst či tváre. Dotýkanie týchto partií tváre vytvára jednoznačnú prekážku medzi sebou samým a náprotivkom. Prechádzanie dlaňou po nose vyjadruje jednoznačný nezáujem. Trenie očí zachádza až do pocitov úplnej nechuti a naznačuje, že by daná osoba chcela okamžite skončiť s danou činnosťou. U všetkých týchto dotykov je potreba zohľadňovať aj zdravotný stav jedincov. Opakom dotýkania sa iných či seba sú dotyky minimálne, či takmer žiadne. Ľudia, ktorí prechovávajú problémy s dotýkaním sa iných, sú zvyčajne neistí, trpiaci rôznymi problémami alebo prechovávajú všeobecný odpor k ľuďom v danej spoločnosti. Drsné dotyky prejavujú zlosť a súťaživosť (Glass, 2009, s. 185).

### 3.7 Proxemika

Proxemika je neverbálnou komunikáciou, ktorej hlavným nástrojom nie je gesto, ale vzdialenosť. Vzdialenosť možno chápať viacsmerne. Už v ríši zvierat platí pravidlo povolenej a nepovolenej vzdialenosti jedincov. Kým jedno zo zvierat nenaruší teritórium druhého zvieratá, ostávajú zvieratá v úplnom pokoji. V prípade narušenia tohto terítoria nastáva explózia v reakcii zvierat, ktoré na seba môžu zaútočiť alebo minimálne zaujať postoj úplnej pozornosti či pripravenosti brániť svoju osobnú zónu. U ľudí by sme správanie takéhoto typu ťažko spozorovali, avšak rovnako ako u zvierat, ani ľuďom nie je narušenie osobnej zóny inými cudzími ľuďmi príjemné (Glass, 2009, s. 169). Existujú faktory, podľa ktorých sa dá správne interpretovať proxemické správanie. Medzi tie základné patrí vzdialenosť, horizontálna výška, umiestnenie človeka v priestore (príloha A, obrázok č. 12), ba dokonca i orientácia v priestore samotnom (Černý, 2009, s. 53).

Vzdialenosť a blízkosť sú podmienené základným činiteľom, ktorým je sympatia. Sympatických ľudí si ľudia pripúšťajú k telu omnoho viac ako ľudí, ktorí im až tak sympatickí nie sú. Tých sa snažia držať čo najďalej od seba alebo minimálne na hranici ich osobnej zóny. Ak niekto stojí príliš ďaleko od konkrétnej osoby, je vnímaný ako človek, ktorý sa jej štíti. Takýto ľudia sú chápaní ako arogantní či nesympatickí, o čom vypovedá aj ich vzdialený postoj, ktorým naznačujú, že s danou osobou nechcú mať nič spoločné. Títo ľudia podvedome vyjadrujú aj pocit ohrozenia. Blízkosť je už komplikovanejšie interpretovať. V blízkosti okrem základných sympatií hrá veľkú rolu kultúrna podmienenosť, vek, pohlavie, spoločenské postavenie atď. Ak k človeku pristúpi bližšie osoba, ku ktorej daný človek neprechováva žiadnu bližšiu emocionálnu väzbu, odsúvanie či opúšťanie osobného priestoru tejto osoby je klasickou reakciou na podnet nepríjemného pocitu. V prípade, že dotyčná osoba nemá možnosť odstúpiť, preberá vyjadrenie nepríjemného pocitu gestikulácia a postoj tela. Mnohí tento fakt využívajú ako zbraň na rozhodenie druhého, tým že narušia jeho osobnú zónu (Glass, 2009, s. 169).

Osobná, obchodná a verejná zóna existuje nielen vo vzdialenosti od určitých osôb v stoji, ale vytvárame si ju aj pri sedení. Vtedy naša zóna zahŕňa i objekty, ktoré sú v nej prítomné, ako stôl, predmety na stole či v rukách, predmety okolo nás. Pri predstave štvorhranného stola, ktorý rozdelíme na dva časti a posadíme ku každej jedného človeka, sa na stole vytvorí osobná zóna oboch sediacich. Ak jeden zo sediacich bude pod stolom

alebo nad stolom prenikať končatinami do druhej polovice stola, čím bude narušovať osobný priestor druhého, zapríčini tým nepokoj a nepohodu prísediaceho, ktorý aj napriek mlčaniu pociťuje narušenie svojej osobnej zóny. Z toho vyplýva, že i bez toho, aby sa človek človeka dotkol, môže byť narušená osobná zóna ľudí. Ak sa na proxemiku dívame z pohľadu priestorového vnímania, dôležitú úlohu hrajú vertikálne línie. Sediaci človek sa oproti človeku v stoji bude cítiť sklúčenejší, čo môže viesť aj k menšiemu vnímaniu hovoreného obsahu, keďže množstvo svojej energie venuje sediaci pocitu sklúčenosti, s ktorým bojuje vo svojom vnútri. Okrem spomínanej osobnej zóny je tu ešte bližšia, takzvaná intímna zóna, ku ktorej má prístup zväčša náš blízky partner či rodina (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 84).

### 3.8 Paralingvistika

Pri každej interpersonálnej komunikácii je dôležitým prvkom nie len to, čo hovoriaci vraví, ale i to, ako to vraví. Náš prvý dojem úzko závisí okrem iného aj s tým, aká je neverbálna komunikácia nášho rečového prejavu. Vďaka takémuto prejavu máme možnosť ovplyvniť význam zdieľaného slova natoľko, aby nadobudol taký charakter, aký chceme danému prejavu prisúdiť. Do tejto zložky neverbálnych prejavov patrí napríklad rýchlosť reči, výška hlasu, pauzy, dôrazy a mnohé iné (Hartley, 2004, s. 47). Hlas je jednoznačne ovplyvňovaný vnútorným cítením a náladou človeka. Podvedome sa nám pri nervozite hlas zvýši a naopak, v neistote jeho výška klesá. Tento jav však neovplyvňuje len prvý dojem, ale i celkovú komunikáciu, keďže vnímavosť obsahu u poslucháča klesá z dôvodu nepríjemného hlasu. Aby toho nebolo málo, zlé či nevhodné použitie hlasu môže vytvoriť v poslucháčovi nesympatie, ignoranciu, až samotný odpor (Navarro a Poynter, 2011, s. 90).

*„Parajazyk je soubor vokálních projevů, vyskytujících se na pomezí mezi neverbálními prostředky a mluvenou řečí. Zabývá se jím paralingvistika. Zabývá se souborem zvukových jevů, obecných a povinných v dané řeči, které nejsou nutně součástí diferenciálních fonologických protikladů.“* (Palek, In: Černý, 2012, s. 137)

Paralingvistické pojmy v sebe nesú predovšetkým emocionálny význam. Oproti

neverbálnej komunikácii, ako je gestikulácia či haptika, je omnoho menej pozorovateľná a pritom v sebe ukrýva omnoho väčšiu silu, než ktorákoľvek očami vnímateľná reč tela (Černý, 2012, s. 137).

Keďže hlas môže pozitívne aj negatívne ovplyvniť vnímanie druhej osoby, je potrebné vytvoriť a naučiť sa takému hlasovému prejavu, ktorý bude znieť neutrálne. Pozitívny a negatívny vplyv hlasu je rozpoznateľný dokonca už v telefonickom rozhovore. Sila hlasu pri jeho tichom používaní vyjadruje chýbajúce alebo nedostatočné vnútorné presvedčenie, a naopak, napätie a nepokoj, nervozitu či netrpezlivé správanie prezrádzajú vysoké tony nášho hlasu (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 75). Podľa Hartley (2004, s. 48) sa vysoká hlasitosť pripisuje taktiež pocitom agresivity či hnevu. Pri posudzovaní hlasovej intenzity je dôležité mať na pamäti, že nie vždy tichý tón musí vyjadrovať spomínané emócie. Mnohokrát ide o vedomé ovplyvnenie poslucháča, ktorý vďaka tichému a pomalému tempu reči vykazuje väčšiu pozornosť zdieľanému obsahu.

Ak sa hlasitosť naučia ľudia dostatočne regulovať a ovládať, prichádza ďalší z aspektov paralingvistickej neverbálnej komunikácie, a tým je tempo reči. To závisí od rýchlosti hlasového prejavu v kombinácii s vyslovovaným slovom a rytmom danej reči (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 76). Priemerná a zároveň neutrálna miera ľudskej reči by mala obsahovať okolo 125 vyslovených slov za minútu. Samozrejme, táto miera je ovplyvnená kultúrnou podmienenosťou a vrozenými dispozíciami. Čím rýchlejšie hovoríme, tým vyzeráme rozrušenejšie, nepokojnejšie. V porovnaní s týmto tempom je pomalá a dôrazná reč presvedčivejšia a istejšia (Hartley, 2004, s. 48). Spomínaný dôraz je pri pomalejšej reči výnimočne dôležitý. Správne kladenie dôrazu na vopred vybrané slová môže priniesť veľký úspech, ale zároveň i neúspech, ak je dôraz použitý nesprávnym spôsobom (Bruno a Adamczyk, 2007, s. 76). Hartley (2004, s. 49) kladie dôraz na jednu z najdôležitejších vecí pri hlasovom prejave a predstavuje ho ako nástroj, ktorý nám môže pri použití správnych slov veľmi pomôcť.

Tón zastáva taktiež dôležitú úlohu. Dôraznejšie či tichšie vydaný tón v reči vzbudzuje nadriadenosť nad situáciou, rešpekt a reči dodáva dôstojnosť a potrebný dôraz. Hulákanie, krik či vysoké tóny pôsobia úplným opakom. Krik na deti preto možno deti pozastaví vo vykonávaní určitej činnosti, ale obsah slova ostáva vytratený. Preto je pri vysvetľovaní a objasňovaní dôležitejšie klásť dôraz na tichší tón a správne vyslovovanie, artikuláciu (Navarro a Poynter, 2011, s. 91). Zväčša majú ľudia výšku svojich tónov

v rozmedzí dvoch oktáv, pričom u mužov to bývajú tóny nižšie a u žien zasa vyššie. Kým teda hrubý hlas bude u ľudí predstavovať pocity sebavedomia a authority, nižší bude vyjadrovať emocionálnu nestabilitu a ľahkovážnosť (Hartley, 2004, s. 49).

Pri správnom učení sa komunikovať by mali byť na pamäti i pauzy v hovorenej reči. Tie sú chápané jednak v dobrom zmysle, ako pozitívne pauzy, ktoré nám pomáhajú komunikáciu skvalitniť, ale tiež v negatívnom, zlom zmysle, kde radíme pauzy, ktoré poškodzujú správny tok komunikácie. Správne použitie páuz v hovorenej reči prináša komunikátorom pocit sebaistoty a rozvážnosti. Existujú ale konverzačné výplne ako: „ehm“ a „hm“, ktoré vytvárajú pocit neistoty a nepravdivosti zdieľaného obsahu (Navarro a Poynter, 2011, s. 91). Okrem toho pomáhajú zlepšiť komunikáciu i rôzne cvičenia s jazykom, či s telom. Náš postoj, ale i správne dýchanie, sú mysl'ou ovplyvniteľné a jednoduché nástroje ako sa rýchlo naučiť správne komunikovať a získať tak v znalosti v paralingvistike (Hartley, 2004, s. 47).

### **3.9 Vzhľad a úprava zovňajšku**

Vzhľad možno prisúdiť poslednej samostatnej zložke, ktorá dopĺňa celkové správanie reči tela. Síce vzhľad nie je priamou súčasťou ľudského tela ako sú končatiny alebo hlava, komunikuje rovnako efektívnym spôsobom ako iné časti tela. Informuje ľudí o ich vnútornom stave, ale aj o ich predstavách, vlastnostiach, statusoch, priradeniach k určitým skupinám a nakoniec, vďaka nemu ľudia ukazujú navonok aj ich vlastné ja.

V predošlej kapitole bolo spomenuté, že ľudia sa správajú a predpokladajú na základe vlastných očakávaní. Táto myšlienka je úzko spojená s tematikou vzhľadu, nakoľko vzhľad a úprava fyzického tela ľudí je posudzovaná predovšetkým dojmom, ktorý vzniká v očakávaniach iných ľudí. Tento dojem vychádza z očakávaného a poznaného. Ak by bolo úlohou predstaviť si v mysli pozíciu právnika na vysokej úrovni, málokto by si predstavil chlapa v krátkych nohaviciach a tričku, tobôž nie ženu. Tento jav je ale úplne normálny, keďže väčšina ľudí sa podvedome riadi očakávaniami. Na základe tejto teórie možno vyvodiť fakt, že to, aký dojem statusu chcú ľudia vytvárať, je ovplyvniteľné tým, aký druh oblečenia a doplnkov si zvolia (Havener, 2010, s. 22). Každý



jeden doplnok, každý jeden druh odevu hovorí niečo o človeku. Niekedy to môže byť len zvonenie telefónu či značka mobilu. Aj farby oblečenia, vzory zápisníkov, či druh pera majú svoju moc komunikovať o svojom vlastníkovi. Informácie ľudia nemusia hľadať len v úzkej blízkosti fyzického tela. Zariadenie domácnosti, áut alebo pracovného priestoru rôznymi doplnkami sú do veľkej miery prehliadané a pritom tak vypovedajúce signály bežného správania človeka, aké možno vypozerovať len sústredeným vnímaním (Hartley, 2004, s. 25).

Oblečenie vytvára každodenne obraz človeka, vypovedajúci o jeho statuse. Vďaka odevu sa snažia ľudia vysielat' do sveta tie najšpecifickejšie signály hovoriace o ich aktuálnom postavení. Mnohokrát sa stáva, že druh odevu nie je totožný so statusom alebo charakteristikou danej osoby. Bohužiaľ, spoločnosť prehliada tento fakt a vo veľkej miere hodnotí ľudí podľa ich aktuálneho typu oblečenia (Černý, 2012, s. 158). Ak by človek túžil po prisúdení vysokého statusu, mohol by to vyriešiť vkusnejším, elegantnejším obliekaním. Toto pravidlo však nemusí byť zásadou a je potreba dívať sa na okolnosti a prostredie, v ktorom sa aktuálne osoba nachádza. Kým elegantné oblečenie je vhodné do pracovného prostredia kancelárie, v prostredí skladu môže pôsobiť nevhodne, až extravagantne (Havener, 2010, s. 22). Šaty, ktoré už vyšli z módy môžu poukazovať na chudobnejšieho človeka alebo človeka, ktorému je vzhľad ľahostajný. Ak by tieto šaty či iné oblečenie boli pokrčené, neupravené a potrhané, bolo by to jasným signálom nízkeho sebavedomia nositeľa a jeho nedbanlivosti. Najnovšie módné trendy sú pozorované u ľudí, ktorí sa sústreďia na názor svojho prostredia na nich. Zvodné oblečenie vyjadruje nepatričnosť a silnú túžbu zaujať. Príliš formálne oblečenie je vídané u disciplinovaných ľudí s dobrou organizáciou času. Krikľavé oblečenie taktiež súvisí s nedostatkom pozornosti a veľmi nízkym sebavedomím (Glass, 2009, s. 192).

Obuv je špecifickým typom oblečenia, na ktorý ľudia vo vysokej miere zabúdajú. Muži, ale i ženy trávajú v závislosti od osoby dlhý čas pred zrkadlom, skrášľujú sa a zdokonaľujú, avšak na záver si obujú starú, ošúpanú a nevhodnú obuv. Podľa Navarra a Poyntera (2011, s. 111) by mala obuv spĺňať nasledujúce požiadavky: mala by byť stále čistá a upravená, primeraná danému prostrediu, v ktorom sa nachádzame alebo v ktorom budeme tráviť čas a mala by byť v súlade s ostatným aktuálnym oblečením.

Čistota a úprava vlasov je nezanedbateľne dôležitá. Oba aspekty však súvisia so zdravým sebavedomím. Zatiaľ čo menej sebavedomí ľudia bývajú špinavší a viac

zapáchajúci, tí sebavedomejší sa snažia byť v neustálej čistote, nemávajú ospalky, zvyšky jedál na brade alebo vo fúzoch, či lupiny spojené s mastnými vlasmi. I z vlasov samotných možno mnoho odhaliť. Ľudia nosiaci príčesky či parochne zvyčajne niečo ukrývajú. Tí, ktorí vlasy neustále menia, či už farbením alebo strihom, naznačujú neuspokojenie so sebou samým, a tým u nich prevláda už veľakrát spomínané nízke sebavedomie. Rovnako ako v oblečení, i extravagantné účesy a farby signalizujú nedostatok pozornosti (Glass, 2009, s. 195).

Ruky, okrem svojej výnimočnej schopnosti gestikulovať, informujú už samotným vzhľadom. To, ako sa dlhodobo ľudia starajú o svoje ruky, sa jednoznačne prejavuje. Pracovníci, ktorí pracujú v kancelárii, učitelia či právnici, majú poväčšine ruky starostlivo ošetrované, vzhľadom k tomu, že sú pri ich práci na očiach a vytvárajú tak vizitku svojej osobnosti. Pracovníci, ktorí pracujú ako stavebníci či remeselníci, svoje ruky používajú ako hlavný nástroj na tvorenie práce, ich ruky sú zvyčajne drsné a môžu byť i mozolnaté (Havener, 2010, s. 23). U niektorých žien možno spozorovať dlhé nechty, ktoré okrem vyjadrenia ženskosti a krásy priťahujú obrovskú dávku pozornosti. Ohrýzané nechty sú už psychologickým symptómom úzkosti a nervozity, ktorá časom prechádza až k samodeštrukcii osobnosti (Glass, 2009, s. 195).

Telo je výsledkom ľudského myslenia, ale taktiež dielom, ktoré je každodenne tvorené a šľachtené človekom. Čím väčšia je teda starostlivosť o telo, tým sebaistejšie sa človek cíti. Havener (2010, s. 25) tvrdí, že ľudia, ktorí majú vyšportovanú postavu, majú iste iné záľuby a spôsoby myslenia ako ľudia, ktorí trpia nadváhou. Kým človek, ktorý dbá na pohyb a fit postavu, trávi väčšinu času vonku alebo vo fitness centre, človek s nadváhou trávi voľný čas sedavo alebo doma. Ak by sa šlo do hĺbky týchto dvoch extrémnych protikladov, zistilo by sa, že človek s nadváhou má omnoho negatívnejší pohľad na svet ako človek, ktorý sa o svoje telo stará. Za nezdravú sa považuje aj prehnaná starostlivosť o telo, poukazujúca na neistotu a nepružnosť osoby (Glass, 2009, s. 195).

Posledný odstavec tejto kapitoly je venovaný šperkovi a skrásľovaniu postavy tetovaním, či inými prostriedkami. Pri šperkoch by malo platiť jednotné pravidlo, a to: čím menej, tým lepšie. Mnoho šperkov nevytvára dobrú atmosféru, a to sa iste týka i tetovaní. V modernom svete je tento fenomén čoraz slávnejší, avšak aj napriek všetkému je ešte stále spájaný s negatívnymi pocitmi a odmietaním z hľadiska pracovnej sféry.

Voňavky sú ďalším prvkom štýlového skrášľovania, no bohužiaľ nie vždy úspešným, preto by sa ich užívanie malo vždycky dôkladne premyslieť. Make-up ženám pomáha, nie však pravidelne. Pri nesprávnom odtieni, či množstve make-upu budia ženy pozornosť, ktorá nie je veľmi pozitívna. Poslednými doplnkami sú hodinky a opasky. Mnoho doplnkov tohto typu nebudí dobrý dojem, hlavne ak sú nepotrebné, preto ich užívanie by malo byť s mierou. Výnimočne aktuálnymi sú kopírované značkové veci a doplnky, kupované v neklasifikovaných obchodoch. Majiteľ alebo nositeľ takýchto vecí dáva jasne najavo vetu: „Nemám na to, tak sa musím uspokojiť s týmto“ (Navarro a Poynter , 2011, s. 112).

# PRAKTICKÁ ČASŤ

## 4 POZOROVANIE REČI TELA V URČENOM PROSTREDÍ

### 4.1 Vymedzenie prostredí, forma pozorovania a metóda spracovania

Praktická časť tejto práce obsahuje pozorovanie výskumného súboru, ktorý tvorilo dohromady 120 náhodne pozorovaných osôb vo vopred určených špecifických prostrediach, v ktorých sa zároveň očakávala prítomnosť určitých špecifických znakov neverbálneho správania. Pred samotnou analýzou tohto správania bolo nutné stráviť čas pozorovaním výskumného súboru, zberom informácií z pozorovania pred anketou s pozorovaným výskumným súborom a následne samotnou anketou, ktorá mala výsledky pozorovania potvrdiť alebo vyvrátiť.

120 osôb bolo dohromady pozorovaných v piatich prostrediach, ktoré svojou charakteristikou predstavovali určité štandardy. Medzi tieto prostredia patrili: prostredie dedinského pohostinstva na menšej úrovni a k nemu opozitum – prostredie mestskej kaviarne vyššej úrovne. Ďalšími bolo prostredie obchodu s oblečením, kde bol sortiment zameraný na produkty tzv. oblečenia z druhej ruky a taktiež opozitum, ktorým bolo prostredie značkového obchodu s oblečením vyššej kvality. Posledným bolo vybrané prostredie fitness centra strednej cenovej kategórie. Tieto prostredia boli vybrané na základe dennodennej návštevnosti mnohých osôb rôznej vekovej kategórie, kultúrnej príslušnosti, pohlavia či sociálneho statusu. Navyše v každom z uvedených prostredí možno predpokladať cieľovú skupinu návštevníkov, u ktorých sú predpokladané rovnaké prvky neverbálneho správania, ako to vo svojej publikácii uvádza Černý (2009, s. 68) alebo Havener (2010, s. 13).

Pozorovaný výskumný súbor bol vyberaný opatrne s prihliadnutím na dané prostredie a počet aktuálne v ňom sa nachádzajúcich osôb. Náročnosť tohto pozorovania spočívala nielen v znalosti mnohých znakov neverbálnej komunikácie, ktoré bolo potrebné získať z rôznych literárnych zdrojov, ale aj v dlhodobom sústredenom stave pozornosti na tieto prejavy. Ďalším dôležitým faktorom je, že pravdivosť výpovede výskumného súboru počas ankety nemusela byť na 100 % pravdivá. U mnohých osôb

boli počas ankety pozorovateľné neverbálne prvky správania, ktoré sú prítomné u ľudí, ktorí zastierajú skutočnosť a majú sklony ku klamlivej odpovedi, na druhej strane mohla byť veľkým podnetom klamať i nespokojnosť s aktuálnym stavom a neochota priznať reálne fakty. Avšak aj napriek týmto neverbálnym prejavom boli odpovede v ankete zohľadňované do následného vyhodnotenia pozorovaného pokusu. Podmienky pozorovania zhoršila aj občasná nespolupráca s výskumným súborom, kde niektoré z oslovených osôb neboli ochotné poskytnúť anketu a odpovedať na položené otázky.

Trvanie celého pokusu zabralo osem dní pozorovania výskumného súboru. V nasledujúcich kapitolách bude pozorovanie, ako i celý jeho priebeh podrobne popísané. Počas pozorovania bolo nevyhnutné nájsť také miesto na pozorovanie, ktoré jednak splňovalo požiadavky kladené k pozorovaniu, ale taktiež také, v ktorom sa nachádzal väčší, pestrejší počet osôb. Pozorovanie bolo uskutočnené v centre Prahy a jej okolí, zatiaľ čo prostredie dedinského pohostinstva sa nachádzalo v obci Řež v blízkosti Prahy.

Príprava na pozorovanie obsahovala vyhľadanie daného miesta, stručnú charakteristiku miesta, poprípade jeho lokalitu a trasu k nemu, stanovenie predpokladanej cieľovej skupiny návštevníkov, ktorá by sa v mieste pozorovania mala nachádzať, stanovenie ideálneho času pre pozorovanie a prípravu pomôcok k pozorovaniu.

Pozorovanie prebiehalo formou vyhľadania vhodného kandidáta, ktorý bude tvoriť výskumný súbor a jeho následného pozorovania od príchodu do daného miesta, počas jeho pôsobenia v mieste, až po samotný odchod. Pozornosť bola sústredená na všetky možné prejavy neverbálnej komunikácie a to od posudzovania vzhľadu osoby, veľkosti gest, postojov, stanovenia aktuálneho emocionálneho rozpoloženia osoby, až po pozorovanie toho, ako osoba pracuje s prostredím, v ktorom sa nachádza. Výsledky z pozorovania boli zapisované formou zápiskov na predpripravený papier (príloha B), ktorý mal dopomôcť k lepšej prehľadnosti pri zapisovaní a posudzovaní záverečných výsledkov. Popri aktívnom pozorovaní bol výskumný súbor oslovený zapojiť sa do ankety a odpovedať na pár otázok, ktoré mohli dopomôcť k overeniu vypozerovaných neverbálnych prejavov. Anketa obsahovala niekoľko otázok, potrebných k zisteniu a potvrdeniu vypozerovaných prejavov. Popri pozorovaní výskumného súboru bola pozornosť sústredená aj na vzhľad priestorov pozorovania a firemnú kultúru podniku. Po dovriešení daného množstva výskumného súboru v danom pozorovanom prostredí sa

výsledky následne spracovali, spájali a porovnávali s výsledkami z iných pozorovaných prostredí.

## 4.2 Prostredie dedinského pohostinstva

Prvé pozorovanie v rámci praktickej časti prebiehalo mimo mesta Prahy, v obci Husinec Řež. Toto prostredie bolo potrebné sledovať dva dni z dôvodu malej návštevnosti podniku alebo prípadnej návštevnosti iba stálymi návštevníkmi. Pozorovanie prebiehalo priebežne počas celých dvoch dní. Oproti ostatným pozorovaniam bolo toto pozorovanie výnimočne úspešné, vzhľadom k tomu, že 40 osôb skúmanej vzorky bolo ochotných odpovedať na anketu. Z hľadiska času skúmania bolo prevažne väčšie množstvo skúmanej vzorky osôb prítomné viac vo večerných hodinách ako v dopoludňajších. Predpokladanou cieľovou skupinou boli muži vo veku od 35 do 65 rokov. Predpokladaná zamestnanosť výskumnej vzorky v tomto skúmanom prostredí bola odhadovaná na polovičnú, kde väčšina nedosiahla príjem vyšší ako 15 000 českých korún čistého príjmu. Z hľadiska vzdelania a etikety sa malo jednať o menej vzdelaných jedincov s dovŕšením maximálne stredoškolského vzdelania a s malou znalosťou správneho správania sa v spoločnosti. Z hľadiska sociálnych rolí by to mali byť jedinci ako vo vzťahu, tak i slobodní, avšak s veľkou túžbou po partnerovi. Z hľadiska životného štýlu sa jedná o nižšiu vrstvu ľudí, ktorí nedbajú na vzhľad a sociálny status.

Prostredie pohostinstva s názvom: „OBČERSTVENÍ NA HRŠTI“ bolo skromne zariadené s kapacitou asi 20 možných miest na sedenie, pričom k dispozícii bolo možných len 6 stolov. Personál absolútne nespĺňal hygienické, ani etické zásady. O daných poskytovaných produktoch boli síce dostatočne, no neverbálna komunikácia a vzhľad pôsobil veľmi neprofesionálne. Dojem z daného prostredia vytváral už len pri vstupe pocit neporiadku, špiny a nekomfortného prostredia. Z dôvodu takéhoto lacného vybavenia podniku a menej profesionálneho prístupu obsluhy bol tento podnik a jeho priestory vybrané ako prvé pozorované miesto.

Keďže bolo skúmanie v tak malom priestore príliš nápadné, bolo potrebné už hneď zo začiatku oboznámiť obsluhu podniku o skúmaní, ktoré malo byť v podniku

vykonávané. Následne bolo vybrané miesto, z ktorého boli pozorovaní respondenti, ktorí tvorili výskumný súbor. Zhromažďovanie poznatkov prebiehalo pozorovaním respondenta od jeho príchodu až po odchod. Respondenti, ktorí už boli hodnotení a do cieľového miesta dorazili opäť uprostred dňa, neboli po druhýkrát hodnotení. Skúmaná bola chôdza, držanie tela, starostlivosť o vzhľad a komunikácia s personálom. Následne bolo skúmanie sústredené na všetky ostatné viditeľné štýly neverbálneho komunikovania. V tomto prostredí bol okrem iného hodnotený aj stav podguráženosti spôsobenej alkoholom pri príchode a odchode z cieľového miesta. Po zapísaných výsledkoch nasledovala anketa s pozorovaným výskumným súborom. Anketa môže obsahovať nepravdivé prvky vzhľadom na skutočnosť, že mnohí z návštevníkov neboli v stave absolútnej triezvosti. Po ankete bol výskumný súbor osôb pozorovaný naďalej, až po opustenie podniku.

Pozorovanie bolo veľmi zaujímavé a pestré. Anketa bola stopercentne zodpovedaná a následne vyhodnotená. Výsledky z pozorovania a ankety boli zlúčené a porovnávané s ďalšími výsledkami z pozorovaní.

### **4.3 Prostredie mestskej kaviarne**

Pre prostredie mestskej kaviarne bol potrebný jeden celý deň pozorovania, ktorý bol rozdelený do štyroch časových pásem. V každom časovom pásme bola hodnotená jedna štvrtina výskumnej vzorky, ktorá pripadala na 10 pozorovaných osôb. Pásma boli časovo rozdelené na ranné, obedňajšie, poobedňajšie a večerné. Približná dĺžka pozorovania výskumného súboru v každom pásme bola dva až dva a pol hodiny. Predpokladaná cieľová skupina ľudí bola vo veku od 20 do 60 rokov, rovnako muži, ako aj ženy. Do cieľovej skupiny by malo patriť zamestnané obyvateľstvo s platom vyšším ako 18 000 českých korún, dokončeným stredoškolským, prevažne vysokoškolským štúdiom. Správanie tejto skupiny by malo mať znalosť etikety a v obliekaní prejavovať väčší záujem o vkus. Gestikulácia by nemala byť príliš expresívna.

Ako miesto pozorovania bola zvolená kaviareň situovaná uprostred centra mesta Prahy. Názov kaviarne je Cafe-cafe. Ide o kaviareň s elegantným štýlom vybavenia

priestorov a originálnym dizajnom. Správanie sa personálu ako aj cenová výška produktov sa pohybuje na vyššej úrovni jednak z dôvodu umiestnenia, ale taktiež z dôvodu kvality poskytovaných produktov a služieb. Dojem z daného prostredia predstavoval pohodlie, úroveň a vysoký štandard. Z dôvodu dobrej lokality, známosti a kvality bola táto kaviareň zvolená ako druhé pozorované miesto.

Krátko po oficiálnom otvorení kaviarne bola vyhladená ideálna lokalita pre pozorovanie výskumnej vzorky. To prebiehalo formou zapisovania poznámok o výskumnom súbore hneď po jeho príchode do skúmaného prostredia. Ako prvé sa skúmala chôdza, držanie tela, mimika a posudzovanie zovňajšku. Po usadení sa kontrolovala gestikulácia, prihliadalo sa na výber miesta na sedenie (ak bol v možnosti väčší výber), počet osôb a predpokladaný vzťah medzi nimi, približná cenová relácia zakúpených produktov ako aj ich hodnota a celkové správanie výskumnej vzorky. Po zhodnotení týchto prejavov nasledovalo naviazanie kontaktu s pozorovaným a prosba o zodpovedanie položených otázok. Po krátkej ankete bola kontrolovaná komunikácia s personálom, záverečné prejavy a spôsoby odchodu.

Pozorovanie dopadlo úspešne, anketu odmietlo 6 z pozorovaných osôb, ktoré boli následne nahradené inými pozorovanými. Počet osôb reálne pozorovaného výskumného súboru bol 46, z toho hodnotených len 40 osôb, ktoré boli ochotné spolupracovať pri ankete.

#### **4.4 Prostredie značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie**

Pre prostredie značkového obchodu boli zvolené dva dni, vyhradené na pozorovanie. Medzi pozorované dni bol zaradený jeden bežný pracovný deň počas týždňa a jeden deň z víkendu. Dôvod výberu týchto dní plynie z pracovných skúseností v predaji, kedy sa zákazníci počas víkendu vyskytujú vo väčšom množstve a reagujú expresívnejšie. Skúmaných bolo 20 osôb výskumnej vzorky, ktoré následne spolupracovali aj pri ankete. Predpokladanou cieľovou skupinou boli ako ženy, tak i muži vo veku od 18 do 45 rokov. Cieľovú skupinu malo ďalej tvoriť zamestnané obyvateľstvo s mesačným čistým



príjmom vyšším než 20 000 českých korun. Z väčšej polovice malo ísť o osoby s vysokoškolským titulom, vysokým záujmom o vzhľad, eleganciu a starostlivosť o telo a s lepším zdravotným štýlom. Dve tretiny boli označené sociálnym statusom „vo vzťahu“ a posledná tretina mala tvoriť slobodné ženy.

Názov podniku, v ktorom sa pozorovanie uskutočnilo je Marks & Spencer nachádzajúci sa v centre hlavného mesta. Značka Marks & Spencer patrí medzi jednu z najpredávanejších značiek vo Veľkej Británii a zaujíma sa predovšetkým o predaj kvalitného elegantného oblečenia a oblečenia na voľnočasové aktivity. Ceny v tomto obchode sú vyššie, keďže cena jednoznačne pokrýva kvalitu, štýl a značku. Oblečenie v týchto obchodoch pochádza jednoznačne priamo od výrobcu. Sortiment v podniku je smerovaný na mužov i ženy. Personál v obchode pôsobil informovane a školene. Aktívne sa venoval zákazníkom a snažil sa ponúknuť riešenie v mnohých zákazníckych požiadavkách. Prvý dojem pri vstupe do obchodu vzbudzoval dojem prehľadnosti, upravenosti a organizácie.

Pozorovanie prebiehalo počas poobedňajších a večerných hodín v oba pozorované dni. Pri pozorovaní bola pozornosť sústredená na vonkajšiu úpravu zákazníka, chôdza, pohyby, emocionálne rozpoloženie, sociálny status, zamestnanie (odhadom) a ostatné neverbálne prejavy, ktoré výskumný súbor poskytol. Anketa prebiehala v obchode počas nákupu zákazníka.

Pozorovanie dopadlo úspešne, no situáciu skomplikoval fakt, že až 12 z osôb výskumnej vzorky nebolo ochotných podieľať sa na ankete. Reálne pozorovaných osôb bolo teda 52, z toho hodnotených bolo iba 40 osôb, ktoré spolupracovali. Otázky boli oproti prvým dvom výskumom v ankete pozmenené tak, aby odpovedali jednak prostrediu, a jednak potvrdzovali prítomnosť cieľovej skupiny.

#### **4.5 Prostredie obchodu s oblečením z druhej ruky**

Pre prostredie obchodu s oblečením boli zvolené tak, ako u predošlého obchodu, až dva dni pozorovania. Počas oboch dní bol vymedzený výskumný súbor na 20 spolupracujúcich osôb na jeden pozorovaný deň, čo tvorí jednu polovicu výskumnej

vzorky na deň. Predpokladanou cieľovou skupinou boli osoby vo veku od 20 do 70 rokov, prevažne ženského pohlavia. Do cieľovej skupiny by malo patriť z dvoch tretín zamestnané obyvateľstvo s čistým príjmom nižším ako 12 000 českých korún a z jednej tretiny nezamestnaní. Po stránke vzdelania by malo ísť o jedincov s maximálne dovŕšeným stredoškolským štúdiom, s menším záujmom o vzhľad a starostlivosť, s vyššou pravdepodobnosťou ochorenia a menej zdravého životného štýlu.

Pozorovanie sa uskutočnilo v jednej z najväčších predajní tohto typu umiestnenej v centre Prahy. Presný názov obchodu je Textil house SECOND HAND. Názov „obchod s oblečením z druhej ruky“ dostávajú predajne, ktoré predávajú oblečenie, ktoré nepochádza priamo od výrobcu, ale od užívateľa výrobku, ktorý sa rozhodol daného výrobku zbaviť. Za pomerne nízke ceny je v takomto obchode možnosť nákupu rozličného druhu oblečenia vrátane vybraných druhov doplnkov a to pre obe pohlavia a všetky vekové kategórie. Správanie sa predavačov je v porovnaní s predošlým obchodom na nižšej úrovni. Bolo spozorované časté uprednostňovanie osobného záujmu pred zákazníkmi, nejednoznačná pracovná uniforma a nedostatočná informovanosť o produktoch. Prvotný dojem pri vstupe pôsobí neutrálne, no prostredie už len vďaka nekvalitne upravenej expozícii vyvoláva mierne nepríjemné pocity.

Pre pozorovanie bol zvolený čas v rozpätí od 11 do 17 hodín počas víkendu a od 14 do 19 hodín v pracovný deň. Pozorovanie prebiehalo formou vyhliadnutia zákazníka už pri vstupe do predajne. Nasledovalo hodnotenie vonkajšej úpravy osoby, chôdza, pohyby a držanie tela, približný sociálny status a vek, životný štýl a aktuálne emocionálne rozpoloženie. V prípade viacerých osôb sa hodnotil vzťah medzi osobami a taktiež komunikácia so zamestnancami. Počas nakupovania sa hodnotila rozhodnosť nakupujúcich, množstvo a približná cena nákupu. Následná anketa prebiehala až po zaplatení alebo odchode z predajne.

Pozorovanie dopadlo úspešne. Ochotu spolupracovať odmietla len jediná osoba z pozorovanej výskumnej vzorky, konkrétne počas pozorovania cez víkend. Počet osôb reálne pozorovanej výskumnej vzorky bol 41, z toho hodnotených bolo len 40 osôb, ktoré zodpovedali anketu. Otázky v ankete boli prispôbené pozorovanému.

## 4.6 Prostredie fitness centra

Posledná časť osôb výskumného súboru, ktorá bola pozorovaná v praktickej časti, bola pozorovaná v prostredí fitness centra. Pre pozorovanie v tomto prostredí sa vychádzalo z poznatkov, že vybrané fitness centrum bude dostupné pre široký rozsah verejnosti. K takémuto poznatku prispel fakt, že fitness centrum spolupracuje s mnohými firmami a na základe toho i ľudia s menším platom môžu toto fitness centrum navštevovať, keďže firma ponúka svojim zamestnancom aj takéto benefity. Ďalších návštevníkov podľa predpokladov mali tvoriť osoby prevažne od 20 do 45 rokov. Rátalo sa s väčším výskytom zamestnaných osôb v dobrej kondícii alebo s veľkou túžbou zmeniť svoj starý, zabehaný, nezdravý životný štýl. Vzdelanie ako aj plat bolo na široké množstvo návštevníkov ťažké predpokladať, avšak očakávané bolo aspoň minimálne ukončenie základnej školy a plat pohybujúci sa nad úrovňou minimálnej mzdy. Z návštevníkov by mali tvoriť ženy 20 - 30% a muži 70 - 80%. Sledovaných v tomto prostredí bolo 48 osôb, z ktorých len 40 poskytlo anketu.

Miestom pozorovania bolo fitness centrum BBC v blízkosti centra Prahy, ktoré poskytuje komplexné služby v oblasti fitness sféry, vrátane relaxu a služieb solárií. Fitness centrum sa môže v Prahe pýšiť troma veľkými pobočkami a známym firemným imidžom, ktorý je v Prahe verejnosti známy. Personál, ako aj priestory fitness centra sú na dobrej úrovni, čo sa týka dizajnu, poskytovania predaja zdravej výživy a športových aktivít. Samotné pozorovanie prebiehalo ako u predošlých, formou zápiskov z pozorovania náhodne vybranej osoby.

Každý jeden z výskumnej vzorky bol pozorovaný od príchodu do daného miesta, kde sa už od zážitku hodnotil zovňajšok osoby, chôdza a prvá fáza aktivít, do ktorých sa pozorovaný pustil. Počas cvičenia a zotrvávania na danom mieste sa taktiež hodnotili gestá a pohyby tela, spolupráca s okolím, predpokladaný status človeka, vek, ale aj životný štýl. Anketa tentokrát neprebíhala po ukončení cvičenia, ale po dostatočnom čase na zber informácií. Z hľadiska prostredia sa najlepšie pracovalo práve v tomto prostredí, keďže aj napriek 8 odmietnutiam poskytnúť anketu bola prevažná väčšina respondentov v dobrej alebo neutrálnej nálade s príjemným prístupom k anquete.

## 5 VÝSLEDKY A ICH INTERPRETÁCIA

### 5.1 Formulácia hypotéz

Táto bakalárska práca má stanovený cieľ, ktorým je zároveň výsledok z pozorovania neverbálnych prejavov. Získaním rôznych poznatkov o danej problematike a zavedením týchto poznatkov do praxe, sa cieľ práce naplnil a z toho dôvodu vyvodzujeme nasledujúce výsledky obsiahnuté v nasledujúcich podkapitolách. Z výskumu pozorovania respondentov na vopred stanovených spoločenských miestach sa nám podarilo zistiť a poodhaliť charakteristiku ich neverbálneho správania. Tieto zistené výsledky sme následne dôkladným postupom spracovali a zanalyzovali pre ďalší prípadný, možný výskum. Zo zvoleného cieľu výskumu vznikli očakávania na nasledujúce otázky:

- Budú v špecificky vybranom prostredí prítomní jedinci prejavovať rovnaké črty neverbálnych prejavov?
- Budú v špecificky vybranom prostredí neverbálne prejavy prítomných osôb špecifické k danému prostrediu?
- Možno neverbálny prejav využiť ako kľúč k zaradeniu náhodného človeka do určitej sociálnej, profesijnej, kultúrnej a inej skupiny?

**H1:** V určenom špecifickom prostredí očakávame prítomnosť špecifických neverbálnych prejavov

**H2:** V určenom špecifickom prostredí neočakávame prítomnosť špecifických neverbálnych prejavov

**H3:** V určenom špecifickom prostredí bude väčšina neverbálnych prejavov totožná

**H4:** V určenom špecifickom prostredí bude väčšina neverbálnych prejavov rozdielna

**H5:** Neverbálny prejav osobnosti jasne pomáha pri zaradení osobnosti do určitej sociálnej profesijnej a inej skupiny

**H6:** Neverbálny prejav osobnosti nie je spoľahlivý pri zaradení osobnosti do určitej sociálnej profesijnej a inej skupiny

## 5.2 Spracovanie dát a porovnávanie výsledkov pozorovania

Po vyplnení všetkých predtlačených hárkov, ktoré sa zhromažďovali do jedného šanónu pomenovaného podľa miesta výskumu, sa začalo konať spracovávanie všetkých nazhromaždených poznámok. Najprv sa každý jeden z papierov posúdil z hľadiska výpovede respondenta, ktorý poskytol anketu a odpovedal na položené otázky, ktoré boli predpripravené. Otázky boli pokladané vo forme interview a boli nahrávané do mediálneho nosiča zvukových nahrávok. Na základe odpovede bolo v závere možné písomnú časť porovnávať s časťou, v ktorej výskumný súbor odpovedal na položené otázky. Po odkontrolovaní údajov a výpovedí boli prípadné zlé posudky z pozorovania červene podčiarknuté a doplnené výpoveďou z ankety. V prípade, že sa výpoveď ankety zhodovala s poznámkami zo sledovaného, poznámka bola ukončená malou zelenou fajkou. Po spracovaní a porovnávaní všetkých poznámok z pozorovania nasledovala ďalšia časť spracovávania.

V ďalšej časti sa poznámky na predtlačených papieroch zo šanónu spracovávali formou analýzy rozptylu konkrétnych znakov, ktoré bolo možno interpretovať zo správania sa a neverbálneho prejavu pozorovaného. Papiere boli zaradom vyberané zo šanónu a na osobitný papier boli postupne vypísané všetky neverbálne prejavy prítomné u daného pozorovaného. Po vypísaní všetkých znakov sa papier, na ktorom boli znaky vypísané osobitne do stĺpca, sa priradilo vedľa textu, ku každému znaku číslo odpovedajúce danému pozorovanému z výskumnej vzorky. Táto forma spracovávania bola vybraná hlavne kvôli tomu, že vďaka výsledkom bolo jednoduché porovnať, koľko z pozorovaných prejavovalo určité gesto, ale taktiež bola možnosť analyzovať i samostatné gesto, keďže podľa číselnej hodnoty je možnosť dohľadať vždy dané osoby, ktoré gesto prejavili. V neposlednom rade je treba podtrhnúť fakt, že táto forma analýzy je prehľadná a ľahko pochopiteľná. Vzhľadom na takéto spracovávanie dát je teda možnosť výskum rozšíriť i na ďalšie výsledky a zhrnutia, ktoré by bolo možné vďaka výsledným záverom vyvodiť. Avšak vzhľadom na predurčený rozsah práce sa výsledky sústreďovali len na počty rovnakých neverbálnych prejavov v danom prostredí. Z dôvodu prehľadnosti výsledkov a zistených skutočností bolo pripojených aj pár nasledujúcich grafov.

Po roztriedení všetkých neverbálnych prejavov a znakov správania sa na papier bol spočítaný počet rôznych neverbálnych prejavov v stĺpci a v každom riadku bol spočítaný počet opakovania sa daného neverbálneho prejavu. V prípade, že sa v danom riadku nachádzalo viac než 20 opakovaných prejavov rovnakého gesta, čo tvorilo väčšiu polovicu z výskytu, považovalo sa gesto za často vyskytujúce sa a špecifické pre danú skupinu ľudí v prostredí. V prípade, že určité gesto bolo pod 20 rovnakých prejavov vo zvolenom prostredí, považovalo sa gesto za menej vyskytujúce sa a osobitné pre daného človeka. Po analýze všetkých neverbálnych prejavov sa sčítal počet riadkov s počtom nad 20 vyskytujúcich sa totožných prejavov. Následne sa toto číslo prenieslo výpočtom na základe výsledkov z pozorovania do percentuálnej hodnoty, ktorá vyjadrovala celkový počet podobných prejavov v danom sledovanom mieste. V takomto prípade každý výsledok nad 50 % vyjadruje viac ako polovičný výskyt rovnakých neverbálnych prejavov a každý výsledok pod 50 % vyjadruje menej ako polovičný výskyt spomínaných prejavov, čo by znamenalo, že neverbálne prejavy vypozerované z výskumnej vzorky sa ani z polovice neopakujú.

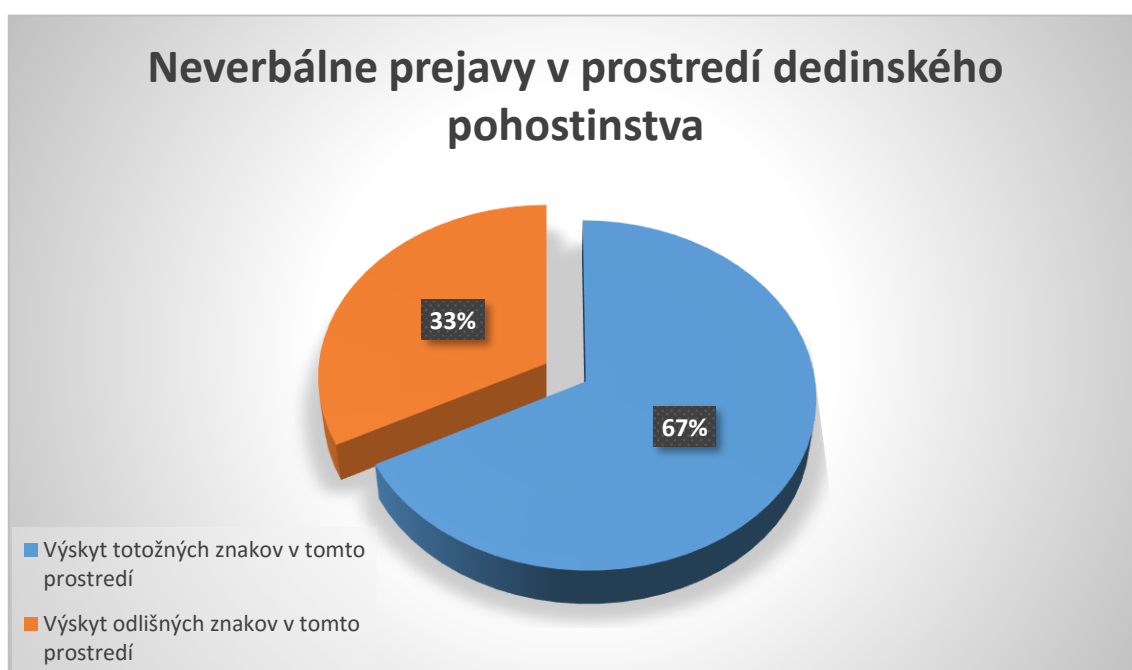
Príklad spracovávania percentuálnej hodnoty: Ak v stĺpci bude celkovo napočítaných 76 rôznych zaznamenaných neverbálnych prejavov a v 47 prípadoch bude viac ako polovičná zhoda opakujúcich sa znakov, vynásobíme percentuálnu hodnotu 100 % s hodnotou viac ako polovičnej zhody 47. Následný výsledok týchto dvoch čísel vydělíme počtom celkovo zaznamenaných neverbálnych prejavov (76) a dostaneme výsledok, ktorý bude vyjadrený percentuálne ako záverečný výsledok výskumu (v tomto prípade 61,84 %).

Na základe takéhoto spracovávania výsledkov vznikli nasledujúce grafy, ktoré predstavujú záverečné vyhodnotenie celého skúmania bakalárskej práce. Pripojené sú taktiež grafy, ktoré poukazujú na zaujímavé skutočnosti z výskumu. V závere tejto podkapitoly je posledný graf vyjadrujúci súčet všetkých piatich grafov, ktoré sa viažu k výsledkom z výskumu podobnosti rovnakých neverbálnych prejavov. Výsledok posledného grafu poukazuje na absolútny percentuálny výpočet výskumu a rovnako i výsledok celého skúmania.

### 5.3 Interpretácia výsledkov a zhodnotenie hypotéz

Z výskumu z terénu, ktorý sa konal konkrétne v prostredí dedinského pohostinstva, bolo počas celej doby výskumu vypozerovaných 43 neverbálnych prejavov a znakov, z ktorých podľa analýzy a sčítania bolo 29 takých, ktoré sa v nadpolovičnej hodnote opakovali. Na základe týchto skutočností bol teda 67,44 % výskyt totožných znakov v tomto prostredí.

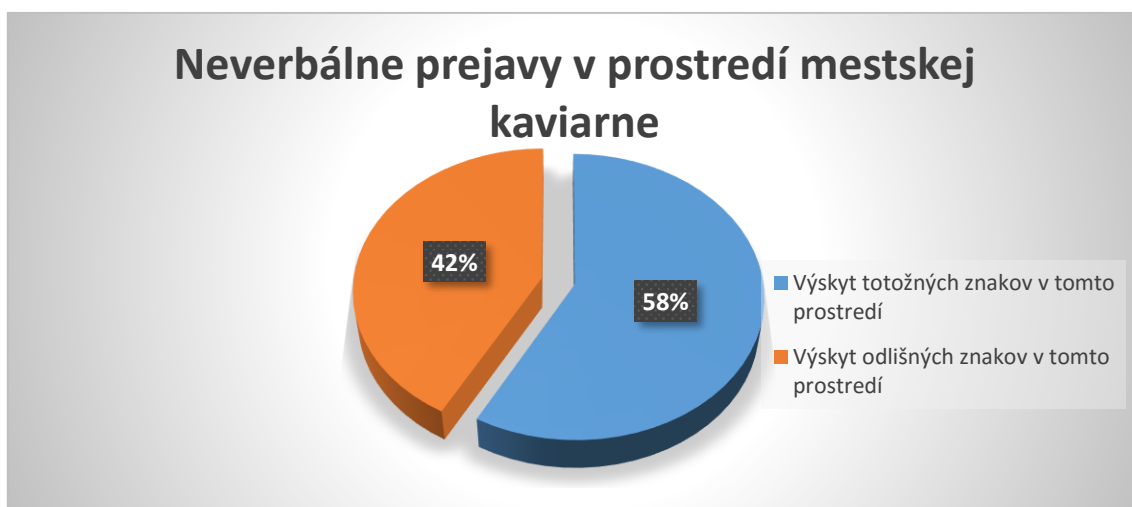
Graf č. 1: Neverbálne prejavy v prostredí dedinského pohostinstva



(Zdroj grafu: Lukáš Hořva, 2016)

Z výskumu z terénu, ktorý sa konal konkrétne v prostredí mestskej kaviarne, bolo počas celej doby výskumu vypozerovaných 62 neverbálnych prejavov a znakov, z ktorých podľa analýzy a sčítania bolo 36 takých, ktoré sa v nadpolovičnej hodnote opakovali. Na základe týchto skutočností bol teda 58,06 % výskyt totožných znakov v tomto prostredí.

Graf č. 2: Neverbálne prejavy v prostredí mestskej kaviarne



(Zdroj grafu: Lukáš Hořva, 2016)

Z výskumu z terénu, ktorý sa konal konkrétne v prostredí značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie, bolo počas celej doby výskumu vyzorovaných 37 neverbálnych prejavov a znakov, z ktorých podľa analýzy a sčítania bolo 16 takých, ktoré sa v nadpolovičnej hodnote opakovali. Na základe týchto skutočností bol teda 43,24 % výskyt totožných znakov v tomto prostredí.

Graf č. 3: Neverbálne prejavy v prostredí značkového obchodu s oblečením



(Zdroj grafu: Lukáš Hořva, 2016)



Z výskumu z terénu, ktorý sa konal konkrétne v prostredí obchodu s oblečením z druhej ruky, bolo počas celej doby výskumu vypočítaných 27 neverbálnych prejavov a znakov, z ktorých podľa sčítania bolo 16 takých, ktoré sa v nadpolovičnej hodnote opakovali. Na základe týchto skutočností bol teda 59,25 % výskyt totožných znakov v tomto prostredí.

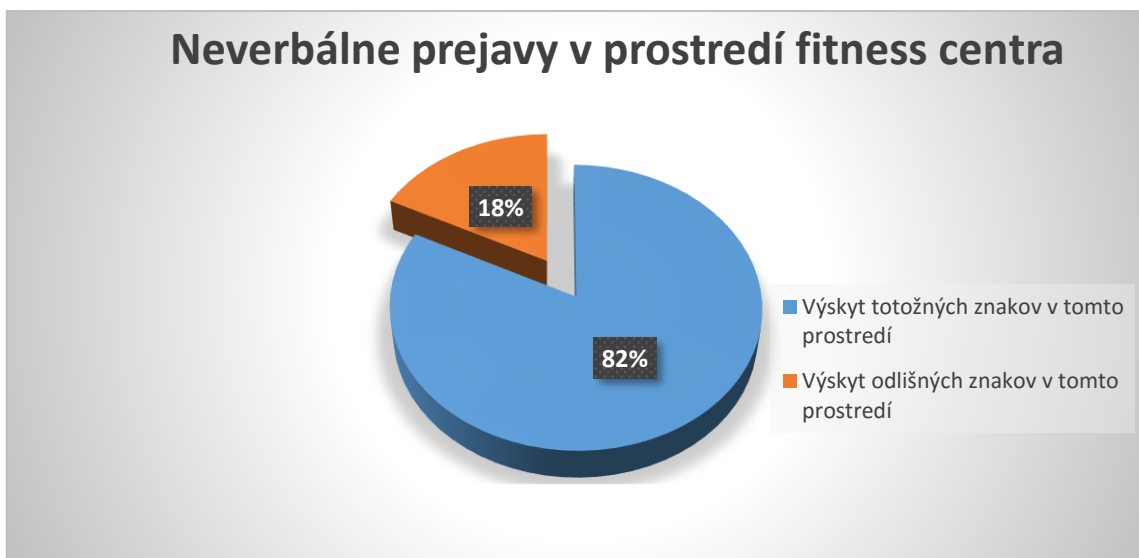
Graf č. 4: Neverbálne prejavy v prostredí obchodu s oblečením z druhej ruky



(Zdroj grafu: Lukáš Hol'va, 2016)

Z výskumu z terénu, ktorý sa konal konkrétne v prostredí fitness centra, bolo počas celej doby výskumu vypočítaných 40 neverbálnych prejavov a znakov, z ktorých podľa sčítania bolo 33 takých, ktoré sa v nadpolovičnej hodnote opakovali. Na základe týchto skutočností bol teda 82,5 % výskyt totožných znakov v tomto prostredí.

Graf č. 5: Neverbálne prejavy v prostredí fitness centra



(Zdroj grafu: Lukáš Hořva, 2016)

Z výsledkov výskumov, ktoré bolo možné vidieť vyššie, vyplýva skutočnosť, že 4 z pozorovaných miest mali viac ako polovičnú percentuálnu hodnotu výsledku pozorovania. Po sčítaní všetkých hodnôt a vydelení počtom skúmaných miest v teréne vzniká výsledok 62 %, čo značí nadpolovičný výskyt totožných neverbálnych prejavov vo špecificky zvolených miestach.

Graf č. 6: Výskyt neverbálnych prejavov v špecifických miestach



(Zdroj grafu: Lukáš Hořva, 2016)

Z uvedeného teda vyplýva, že neverbálne prejavy či správanie, ktoré ľudia prezentujú v danom prostredí, je zväčša prispôbené danému prostrediu, v akom sa človek nachádza a následne človek prispôsobuje svoje správanie a neverbálne prejavy takému prostrediu, do akého sa zaradzuje, poprípade do akého prostredia sám patrí. Na základe dosiahnutých výsledkov zo sledovaných prostredí a záverečného výsledku uvedeného v grafe číslo 6, sa potvrdila **H3: V určenom špecifickom prostredí bude väčšina neverbálnych prejavov totožná** a zároveň sa vyvrátila **H4: V určenom špecifickom prostredí bude väčšina neverbálnych prejavov rozdielna**.

Z uvedených výsledkov z terénu, kde opozitom k prostrediu dedinského pohostinstva bolo prostredie mestskej kaviarne, vyšli najčastejšie, totožne sa opakujúce gestá v takomto znení a týchto počtoch:

Tabuľka č. 1: Rozdiely v najviac používaných neverbálnych prejavoch medzi prostredím dedinského pohostinstva a prostredím mestskej kaviarne:

<b>Dedinské pohostinstvo</b>	<b>Mestská kaviareň</b>
Oblečený športovo a domácky / 38 x	Oblečený športovo a domácky / 4 x
Spoločensky oblečený / 2 x	Spoločensky oblečený a pekne upravený / 36 x
Nosenie doplnkov / 9 x	Nosenie doplnkov / 36 x
Používanie rúk pri vyjadrovaní / 32 x	Používanie rúk pri vyjadrovaní / 16 x
Prekříženie nôh / 4 x	Prekříženie nôh / 33 x
Používanie príboru ako pomoc pri vyjadrovaní / 0 x	Používanie príboru ako pomoc pri vyjadrovaní / 30 x
Mrmlanie / 28 x	Mrmlanie / 8 x

(Zdroj tabuľky: Lukáš Hoľva, 2016)

Z uvedených výsledkov z terénu, kde opozitom k prostrediu značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie, bolo prostredie obchodu s oblečením z druhej ruky, kde vyšli najčastejšie, totožne sa opakujúce gestá v tomto znení a týchto počtoch:

Tabuľka č. 2: Rozdiely v najviac používaných neverbálnych prejavoch medzi prostredím obchodu s oblečením z druhej ruky a prostredím značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie:

<b>Obchod s oblečením z druhej ruky</b>	<b>Obchod s oblečením vyššej cenovej kategórie</b>
Nosenie doplnkov / 29 x	Nosenie doplnkov / 40 x
Nepozdravili sa pri vstupe / 36 x	Nepozdravili sa pri vstupe / 31 x
Moderne a trendovo oblečený / 16 x	Moderne a trendovo oblečený / 36 x
Pomalá, voľná chôdza / 29 x	Pomalá, voľná chôdza / 40 x
Očný kontakt s personálom / 32 x	Očný kontakt s personálom / 9 x
Skleslý postoj, hrbenie sa / 24 x	Skleslý postoj, hrbenie sa / 6 x
Používanie telefónu, tabletu / 14 x	Používanie telefónu, tabletu / 28 x

(Zdroj grafu: Lukáš Hoľva, 2016)

Z hore uvedených dvoch grafov je rozpoznateľná odpoveď na otázku, či budú v špecificky vybranom prostredí neverbálne prejavy prítomných osôb špecifické k danému prostrediu. K tejto otázke sa zároveň viaže hypotéza **H1: V určenom špecifickom prostredí očakávame prítomnosť špecifických neverbálnych prejavov**, ktorá sa na podložených výsledkoch potvrdila a **H2: V určenom špecifickom prostredí neočakávame prítomnosť špecifických neverbálnych prejavov**, ktorá bola na základe výsledkov vyvrátená.

V poslednej časti výskumu bol hodnotený súlad označených informácií z pozorovania s informáciami, ktoré bolo možné obdržať na základe ankety s pozorovaným. Po analýze tohto výskumu vyšlo, že zo 100 % odpozorovaných a predpokladaných informácií sa v priemere 20 % informácií odhadlo nepravdivo. Avšak ostatné 4/5 z pozorovaného boli na základe teoretických poznatkov interpretované správne. Skutočnosť vyplývajúca z analýzy potvrdzuje hypotézu **H5: Neverbálny prejav osobnosti jasne pomáha pri zaradení osobnosti do určitej sociálnej profesijnej a inej skupiny** a vyvracia hypotézu **H6: Neverbálny prejav osobnosti nie je spoľahlivý pri zaradení osobnosti do určitej sociálnej profesijnej a inej skupiny**.

## ZÁVER

Už od úvodu tejto práce sa pracovalo s teoretickými poznatkami tak, aby rozoberanú tému čitateľovi práce rýchlo a stručne predstavili. Teoretické poznatky boli čerpané z literárnych zdrojov týkajúcich sa danej problematiky. Pri zadávaní zadania bakalárskej práce boli niektorí literárni interpreti v zadaní uvedení, avšak v práci sa informácie z ich diel neobjavili. Dôvodom je skutočnosť, že počas zhromažďovania literárnych diel k práci a selektovania informácií sme narazili na diela, ktoré sa po posúdení lepšie hodili pre vypracovanie tejto bakalárskej práce.

Druhá, ale obzvlášť tretia kapitola práce, mohla čitateľovi dopomôcť k predstave, ako výrazne neverbálna komunikácia vďaka rôznym gestám či znakom v správaní interpretuje určité aspekty človeka. Za náročné pri vypracovávaní teoretickej časti tejto práce bolo možno považovať rôznorodosť literárnych publikácií k danej téme, kde bolo potreba po zhromaždení viacerých prejavov k danej oblasti vyselektovať a podať v stručnej forme komplexný popis gesta spolu s jeho obsahom, ktorý má v sebe zakódovaný.

Praktická časť predstavovala azda najťažšiu prekážku, pretože bola časovo náročná, vyčerpávajúca a zahrnujúca množstvo zhromaždených dát. Výber miest bol zvolený cieľavedome, keďže bolo jednoduchšie v týchto miestach predpokladať určitú, špecifickú skupinu návštevníkov. V porovnaní s inými miestami, kde je možnosť vidieť tieto špecifické skupiny výskumného vzorku zmiešané, ako napríklad metro, centrum mesta, obchodné centrum atď., boli zvolené miesta uznané ako vhodné pre výskum. Forma hypotéz bola logicky vyvedená z cieľa práce a uvedený spôsob spracovania bol vybraný z dôvodu jednoduchého a prehľadného spracovania uvedených nazberaných dát.

Ako je už známe z výsledkov práce, potvrdilo sa, že skutočne sa v rovnakom prostredí môžeme stretávať s podobnými neverbálnymi prejavmi. Takéto zistenie však považujem len za základ zaujímavého výskumu, ktorý sme mali možnosť uskutočniť, a ktorý by bolo možné rozpracovať v širšej a hlbšej forme, poprípade dopracovať sa tak k ešte presnejším informáciám, ktoré nám môžu dopomôcť k zaujímavým výsledkom, z ktorých možno čerpať a využívať v praxi. Z nazberaných dát možno analyzovať mnoho ďalších poznatkov a dospieť tak k zaujímavým zisteniam, avšak vzhľadom na obmedzený rozsah práce nie je možné všetky možnosti výskumu zohľadniť. Aj tak práca

môže slúžiť ako inšpirácia či podnetenie k vykonaniu hlbšej analýzy v smere neverbálnej komunikácie. Napriek tomu, že jestvuje mnoho publikácií o neverbálnej komunikácii a mnoho kvalifikačných prác rozoberajúcich túto tematiku, rozhodol som sa pre túto tému, keďže sme boli presvedčení, že v smere neverbálnych prejavov je ešte stále čo objavovať.

Práca a jej výsledky nesú v sebe mnoho faktov, nad ktorými sa aktuálna spoločnosť vo veľkej forme nepozastavuje. Jedným z týchto faktov je, že z dôvodu malého záujmu o rozpoznávanie týchto faktov a nepozornosti, mnohí zo spoločnosti ostávajú pod neustálym vplyvom manipulátorov, ktorí neverbálnu komunikáciu využívajú vo svoj prospech. Práve štúdium týchto poznatkov a praktické znalosti v pozorovaní iných nás môžu uchrániť pred mnohými nepríjemnými či krízovými situáciami v živote a častokrát i dopomôcť pri rozhodovaní sa na životnej ceste. Keďže výmenu informácií v aktuálnej dobe preberajú hlavne nové médiá, na neverbálnu komunikáciu sa už vo veľkom množstve nesústreďujeme. Ako ale vyplýva z výsledkov práce, neverbálny prejav osobnosti jasne pomáha pri zaradení osobnosti do určitej sociálnej, profesijnej a inej skupiny a preto i pre nás je hlavne v tejto dobe užitočné z akejkoľvek oblasti rozpoznať základné informácie a vedieť s nimi naložiť.

Výnimočný prínos týchto zistení a znalostí by mohol byť pre pracovnú sféru ľudských zdrojov, manažmentu a personalistiky, kde je v aktuálnej dobe veľmi málo klasifikovaných odborníkov, ktorí dostatočne vedia odhadnúť a správne interpretovať náhodného kandidáta o prácu či rozpoznať svojich spolupracovníkov a podriadených na základe ich neverbálneho prejavu. Pritom nie je nutné predstavovať množstvo testov a dotazníkov uchádzačom, ale stačí sa sústrediť a byť pozorný. Samozrejme, i pre bežných ľudí by som odporúčal príručku neverbálnej komunikácie ako nevyhnutnú súčasť školy života. Správne odhadnúť iných sa v živote uplatní mnohokrát a vďaka tomu sa možno vyhnúť i mnohým interpersonálnym konfliktom. V závere je potrebné uvedomiť si, že či už len ideme na kávu či pivo, či nakupujeme alebo cvičíme, neverbálna komunikácia za nás stále podvedome pracuje a vyjadruje, kým skutočne sme.

## ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

### Zoznam použitých českých zdrojov

BÄUMLOVÁ, B. *Tajemství lidského úsměvu*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2006. ISBN 80-7254-781-X

CIERPKA, M a kol. (Eds.) *Psychoterapie 3, sborník přednášek*. Praha: TRITON, 1997.

ČERNÝ, V. *Řeč těla*. 2. vyd. Brno: EDIKA, 2012. ISBN 978-80-266-0124-1

GLASS, L. *Vím, co si myslíte*. 1. vyd. Praha: MOTTO, 2009. ISBN 978-80-7246-485-2

HARTLEY, M. *Řeč těla v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-844-9

MORRIS, D. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Ivo Železný, 2004. ISBN 80-237-3870-4

MUSIL, J. *Sociální a mediální komunikace*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2010. ISBN 978-80-7452-002-0

NAVARRO, J. a T. S. POYNTER. *Jak prokouknout kolegy i obchodní partnery*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3894-9

POSPÍŠIL, M. *Slovní manipulace v komunikaci*. 1. vyd. Plzeň: Pospíšil Miroslav, 2008. ISBN 978-80-903529-2-6

THIEL, E. *Řeč lidského těla*. 1. vyd. Bratislava: PLASMA SERVICE, 1993. ISBN 80-901412-1-8

TIZIANA, B. a G. ADAMCZYK. *Řeč těla*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-2008-1

### Zoznam použitých zahraničných zdrojov

BOROŠ, J., E. ONDRIŠKOVÁ, a E. ŽIVČICOVÁ. *Psychológia*. Bratislava: IRIS, 1999. ISBN 80-88778-87-5

HAVENER, T. *Viem, čo si myslíš*. Bratislava: TIMY PARTNERS, 2010. ISBN 978-80-89311-15-6

VEREŠOVÁ, M. a kol. *Sociálna psychológia*. Bratislava: ENIGMA PUBLISHINGS, 2011. ISBN 978-80-8133-002-5



## ZOZNAM GRAFOV A TABULIEK

### Zoznam grafov

Graf č. 1: Neverbálne prejavy v prostredí dedinského pohostinstva .....	55
Graf č. 2: Neverbálne prejavy v prostredí mestskej kaviarne .....	56
Graf č. 3: Neverbálne prejavy v prostredí značkového obchodu s oblečením.....	56
Graf č. 4: Neverbálne prejavy v prostredí obchodu s oblečením z druhej ruky .....	57
Graf č. 5: Neverbálne prejavy v prostredí fitness centra .....	58
Graf č. 6: Výskyt neverbálnych prejavov v špecifických miestach.....	58

### Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Rozdiely v najviac používaných neverbálnych prejavoch medzi prostredím dedinského pohostinstva a prostredím mestskej kaviarne.....	59
---	----

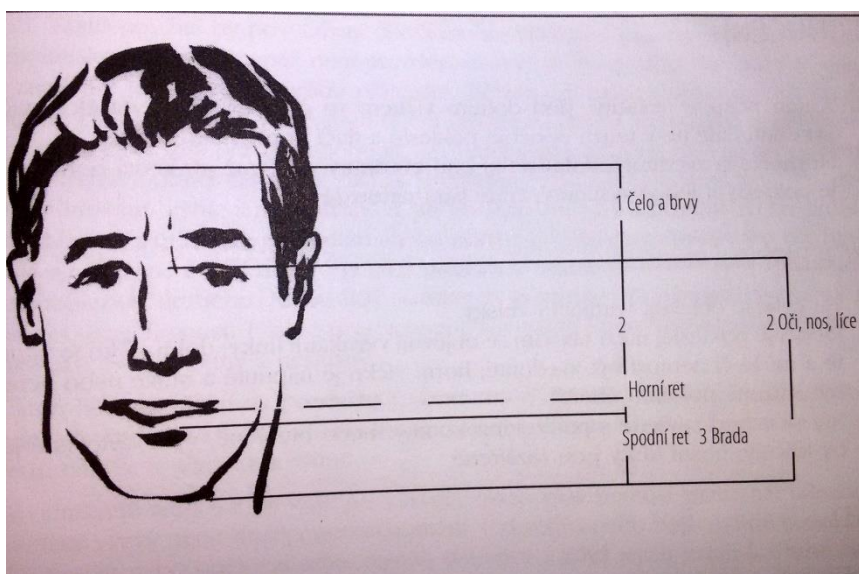
Tabuľka 2: Rozdiely v najviac používaných neverbálnych prejavoch medzi prostredím obchodu s oblečením z druhej ruky a prostredím značkového obchodu s oblečením vyššej cenovej kategórie .....	60
--	----

## **ZOZNAM PRÍLOH**

Príloha A: Obrázky .....	I
Príloha B: Vyplnený, predpripravený papier k pozorovaniu .....	VII

## Príloha A:

Obrázok č. 1: Tri časti tváre zaznamenávajúce emocionálne prejavy podľa Ekmana



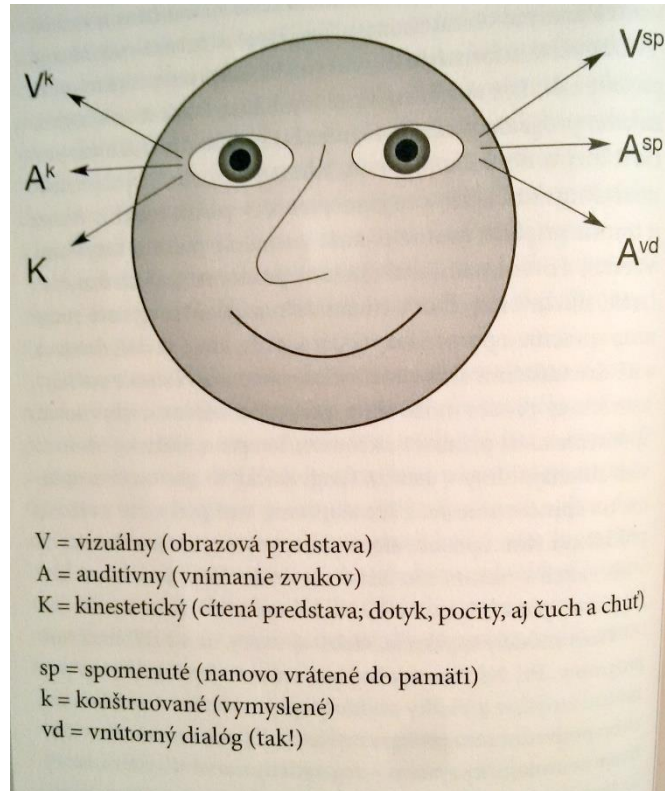
(zdroj pôvodného obrázku: ČERNÝ, V. Řeč těla. 2. vyd. Brno: EDIKA, 2012. ISBN 978-80-266-0124-1)

Obrázok č. 2: Základné emócie a ich mimické prejavy podľa Ekmana



(zdroj pôvodného obrázku: <http://blog.porazskolu.sk/nauc-sa-ako-mat-svoje-emocie-pod-kontrolou/>)

Obrázok č. 3: Pohyby a reakcie očí na rôzne podnety v našej mysli



(zdroj pôvodného obrázku: HAVENER, T. Viem, čo si myslíš. Bratislava: TIMY PARTNERS, 2010. ISBN 978-80-89311-15-6)

Obrázok č. 4: Príklad gesta, pri ktorom ruky rozťahujeme do priestoru



(zdroj obrázku: Lukáš Hoľva, 2016)

Obrázok č. 5: Vytváranie autority v sede pomocou rúk



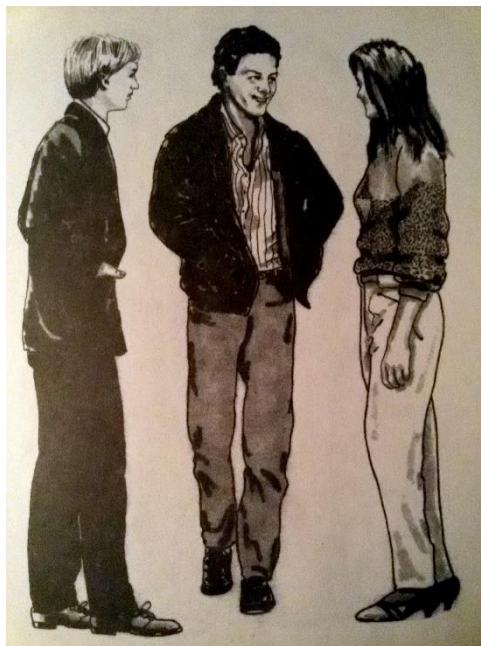
(zdroj obrázku: Lukáš Hoľva, 2016)

Obrázok č. 6: Postoj sebaobjatia



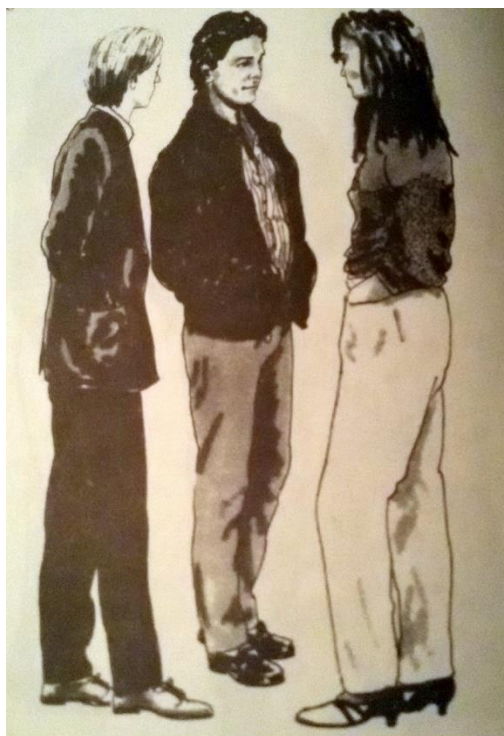
(zdroj obrázku: Lukáš Hoľva, 2016)

Obrázok č. 7: Postoje v komunikačnom trojuholníku



(zdroj pôvodného obrázku: THIEL, E. Řeč lidského těla. 1. vyd. Bratislava: PLASMA SERVICE, 1993. ISBN 80-901412-1-8)

Obrázok č. 8: Postoj, pri ktorom dve osoby boli prerušené treťou



(zdroj pôvodného obrázku: THIEL, E. Řeč lidského těla. 1. vyd. Bratislava: PLASMA SERVICE, 1993. ISBN 80-901412-1-8)

Obrázok č. 9: Skľúčený postoj



(zdroj obrázku: Lukáš Hoľva, 2016)

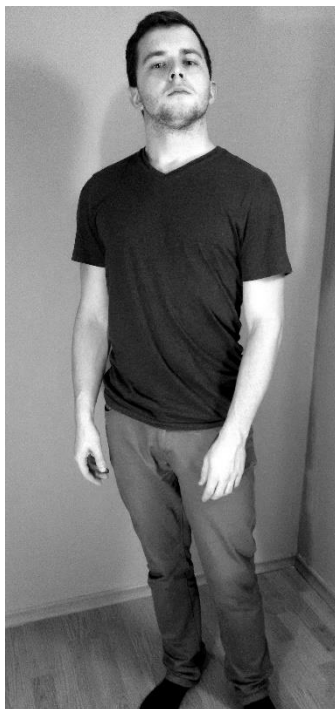
Obrázok č. 10: Postoj skleslého držania tela



(zdroj obrázku: Lukáš Hoľva, 2016)

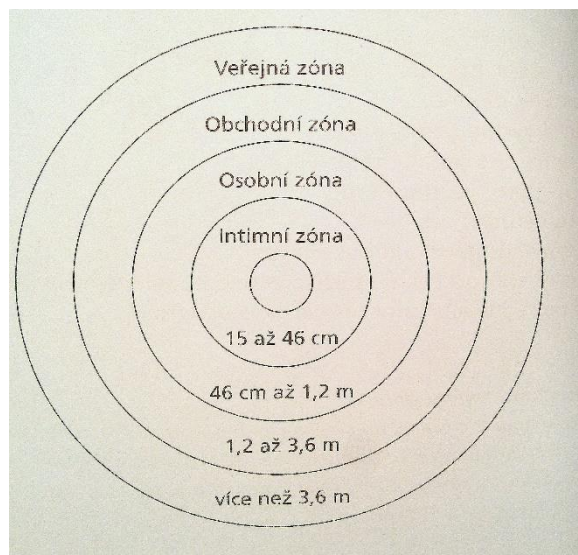


Obrázok č. 11: Postoj strnulého držania tela



(zdroj obrázku: Lukáš Hořva, 2016)

Obrázok č. 12: Zóny človeka a ich dĺžka z hľadiska vzdialenosti s inými



(zdroj pôvodného obrázku: TIZIANA, B. a G. ADAMCZYK. Řeč těla. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007.  
ISBN 978-80-247-2008-1)



Príloha B:

Caffe-Caffe №:30 Muž

Sledovaný č. 37

<p><b>Mimika</b></p> <p>Zlady vyrazu gúsmach Trav neutralna sbrassa usineje ale usmev getrocha nutny, hincotemaz</p>	<p><b>Vzhľad</b></p> <p>službe oblečený dioptrické (asi) okulary sveter a gol nímkočela pastelovej farby. Na nohách ma lakovy a na ruke hodinky na prstoch čmny fialy prst seboj, vedľa seba, prílohou rukou na chrbte</p>
<p><b>Gestikulácia</b></p> <p>gouti na ruce a maloi oj pribor ju v zdovani, moty na celý čas priamo na partnera naproti, po ruce si rukou prehodí cez kolevo, gesta malé, skromné</p>	<p><b>Predpokladaný status</b></p> <p>Vek 30-35 Príšiel vo dvojici, pravdepodobne životný lebo má prstoch na ruke</p>
<p><b>Kinezika</b></p> <p>občas sa obytá kolu a sknabe sa na nom prehaduje, v intervale h'v m na stranu, gida do zhrbenia ale vždy sa počas vypravnd</p>	<p><b>Životný štýl</b></p> <p>normálna postava, trochu drúško kosi, recuci, da' si kolačgá kolony du'arc - slabý zrak (možno len štiľovka)</p>
<p><b>Posturika</b></p> <p>Sedí v postojí rotatobvnia ruke do priestoru abšad ruky má na koleize alebo by boloj v postojí sebaobp</p>	<p><b>Iné + Dodatky</b></p> <p>dobrý dlho pozitívne mobil a nemá očný kontakt s partnerom. Občča (pada' do zhrbenia, akoby sa vlieba)</p>
<p><b>Vizika</b></p> <p>Očný kontakt s partnerom mobil k personálu sa snažil očný kontakt zmeniť, bol na mobil</p>	<p><b>Etiketa:</b></p> <p>Pr vstupe pozdravil a vyikal oí ko personál u sadi, odsunul žene stoličku, pribor držal v rukach správne (fast) krát nevnoval perornob dvojici a bol na mobil</p>
<p><b>Proxemika</b></p> <p>Od dávných a personálu (verejná) Po osobnej zony vstupuje k inčím skrom je prostredníctvom babtie</p>	<p><b>Nálada:</b></p> <p>spokojný, zamyslený, vplyvať neutrálým dejinom</p>
<p><b>Haptika</b></p> <p>ken na začiatku a konci sa dotýka rúk a oblieka ju, pocacia jej kobať</p>	
<p><b>Paralingvistika</b></p> <p>Vzdovane na úrovni, sympa- tický hlas, vzbuduje vdeľnosť...</p>	

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Meno autora: Lukáš Hořva**

**Odbor: Sociální a mediální komunikace**

**Forma štúdia: prezenčné štúdium**

**Názov práce: Charakteristika neverbálneho prejavu osobnosti vo vzťahu jeho zaradenia do určitej sociálnej, kultúrnej a inej skupiny.**

**Rok: 2016**

**Počet strán textu bez príloh: 52**

**Celkový počet strán príloh: 7**

**Počet titulov českých použitých zdrojov: 11**

**Počet titulov zahraničných použitých zdrojov: 3**

**Počet internetových zdrojov: 0**

**Vedúci práce: PhDr. František Zborník**