ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA O.P.S.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu

ŘEČ TĚLA A JEJÍ VÝZNAM PRO EFEKTIVNÍ PROCES KOMUNIKACE

Martin Stiburek

Vedoucí práce: Ing. Jana Pechová, Ph. D.

Tento list vyjměte a nahraďte zadáním bakalářské práce

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury pod odborným vedením vedoucího práce.

Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a v práci jsem neporušil autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Mladé Boleslavi dne .....

Tímto bych rád poděkoval vedoucí práce Ing. Janě Pechové, Ph. D. za odborné vedení, podnětné rady a profesionální přístup.

Zároveň děkuji všem, kteří se účastnili průzkumu a umožnili tak realizování empirické části této práce.

Obsah

Úvod 7

1 Komunikace 8

1.1 Proces komunikace 10

1.2 Funkce komunikace 12

1.3 Druhy komunikace 14

1.4 Složky komunikace 15

1.4.1 Verbální komunikace 15

1.4.2 Paraverbální komunikace 16

1.4.3 Neverbální komunikace 17

2 Neverbální komunikace 18

2.1 Mozek – původce neverbální komunikace 18

2.2 Obsah a rozdělení neverbální komunikace 20

2.3 Řeč těla 21

2.4 Disciplíny neverbální komunikace 22

2.4.1 Mimika 22

2.4.2 Gestika 23

2.4.3 Posturika 23

2.4.4 Kinezika 23

2.4.5 Vizika 24

2.4.6 Proxemika 24

2.4.7 Haptika 25

3 Empirická část 26

3.1 Cíl výzkumu 26

3.2 Metodika 27

3.3 Charakteristika výzkumného vzorku 28

3.4 Výzkumné otázky 28

3.5 Výsledky výzkumu 30

3.6 Zhodnocení výzkumu 46

Závěr 47

Seznam literatury 49

Seznam obrázků a tabulek 53

Seznam příloh 54

Úvod

„Nejdůležitější na komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“

(Peter Ferdinand Drucker)

Tématem bakalářské práce je analýza významu řeči těla jako neverbální složky komunikace na pochopení, interpretaci a zapamatování informací obsažených v osobní komunikaci, a to ve srovnání s vlivem ostatních složek komunikace.

Pojmy „řeč těla“ a „neverbální komunikace“ zažily v minulém století obrovský rozmach. Jednou z hlavních příčin popularizace neverbální komunikace byl experiment emeritního profesora psychologie Alberta Mehrabiana, ze kterého vzešla dnes již všeobecně známá „Mehrabianova čísla“ 55/38/7. Od pokusu však již uplynulo 48 let, a proto úkolem této práce bude ověřit platnost výsledku Mehrabianova pokusu.

V úvodní teoretické části práce bude objasněn a detailně rozebrán pojem komunikace, včetně všech významných podkapitol, jakými jsou proces komunikace či její druhy. Dále budou detailně rozebrány všechny tři složky komunikace – verbální, paraverbální a neverbální, z nichž posledně zmiňované bude věnován zvláštní důraz.

V následující části práce budou pojmy neverbální komunikace a řeč těla přesně definovány. Bude objasněn historický vývoj neverbální komunikace, a také její propojení s mozkem - jejím původcem. V závěru teoretické části budou rozebrány hlavní disciplíny neverbální komunikace.

V empirické části práce bude na základě realizovaného Mehrabianova experimentu stanoven předpoklad operující s parametrem významu neverbální komunikace v procesu komunikace, který bude následně ověřen výzkumným šetřením. Výzkum bude realizován kvalitativně, za pomoci hloubkových rozhovorů.

Výstupem empirické části práce bude shrnutí výsledků rozhovorů a následné potvrzení či vyvrácení předem stanoveného tvrzení, což ve výsledku povede k potvrzení či vyvrácení platnosti Mehrabianových závěrů.

1 Komunikace

„Komunikace představuje moc. Kdo se naučí ji efektivně využívat, může změnit svůj pohled na svět i pohled, kterým svět pohlíží na něj.“

(Anthony Robbins)

Komunikace. Pojem, který od počátku 19. století zažívá velký rozkvět. Proč? Tato otázka má mnoho různých odpovědí. Za vše hovoří fakta. Počet lidí na planetě Zemi stále roste – aktuálně je dvakrát větší než před 50 lety, a dokonce desetkrát větší než před 300 lety. Dopravní prostředky, spoje, infrastruktura – to vše je stále dokonalejší, umožňující snadný a rychlý přesun do nových, nenavštívených míst. Zároveň v posledních 200 letech spatřily světlo světa vynálezy, které zcela změnily pohled na komunikaci a markantně podpořily do té doby jediný známý vynález, kterým bylo možno předávat informace na delší vzdálenosti – papír v kombinaci s lidským faktorem. Morseův telegraf, Bellův telefon či Teslův radiokomunikační přístroj se staly předvojem příchodu komunikace v podobě, jak ji známe dnes.

Noviny, televize, internet - to vše jsou v dnešní době běžně dostupná masmédia ovlivňující životy milionů lidí po celém světě. Současným standardem by se dalo s nadsázkou nazvat (téměř) globální „zamoření“ počítači a mobilními telefony, a také dostupností internetu, kterým je toto vše propojeno v jednu velkou, spletitou síť. Potřeba osobního kontaktu se na úkor lepších a dokonalejších komunikačních prostředku vytrácí, ale i přesto lze říci, že neztrácí na významu. Stále je tu dost případů, kdy osobní kontakt a rozhovor tváří v tvář je tou nejlepší volbou.

Všechna tato fakta však mají důležitého společného jmenovatele - lze je s nadsázkou označit za velbloudy na stále se zvětšující poušti komunikace – té, která by se ještě před několika desetiletími dala považovat nejvýše za pískoviště. Přítomnost nám ve srovnání s minulostí nejen umožňuje, ale také výrazně ulehčuje možnost interakce s ostatními. Komunikace je spása, ale svým způsobem i prokletí dnešní, na penězích stojící, uspěchané doby – té, která nás všechny vzájemně nutí **komunikovat** – pokaždé stejně, a přece vždycky jinak. A daří se jí to.

Pro slovo komunikace je možno nalézt velké množství definic, které se liší podle toho, v jaké souvislosti je autorem na komunikaci nahlíženo. Hlavní myšlenka však tomuto termínu zůstává napříč komunitou odborníků na problematiku komunikace zachována. „Samotné slovo komunikace vzniklo z latinského **communicare** – radit se s někým, dorozumívat se, termín označuje i styk, spojení, souvislost“ (Vymětal, 2008, s. 22). „Původní význam slova **communicatio** pak znamená společnou účast. Přitom jde o něco více než o sdělování obsahů, je zde zahrnut společný podíl a účast na něčem, společenství spojené s dáváním i přijímáním“ (Paulík, 2007, s. 5).

„V současné době se zachovává do určité míry tento původní význam „společně s někým na něčem participovat“ – spolupodílet se s někým na něčem, sdílet se navzájem a činit něco společným. Tento původní význam se však dále rozvíjí a komunikovat dnes znamená něco si navzájem sdělovat" (Křivohlavý, 1988, s. 20). Pohlédneme-li na termín z pohledu češtiny, podle Vymětala (2008) jej můžeme interpretovat třemi hlavními významy, tj. jako druh veřejné dopravy (lodní, letecká, apod.), jako dopravní cestu, ale také – a to především – jako **výměnu informací**.

Pohlédneme-li na termín z hlediska jeho obsahu, zjišťujeme následující: „Komunikace patří k základním životním potřebám lidí i zvířat. Je to silný potenciál umožňující přežít, být úspěšný, prosadit se, porozumět i pomáhat jiným. Je to nejčastější aktivita člověka“ (Mikuláštík, 2010, s. 15). „Pomocí komunikace získáváme i předáváme informace, popisujeme, vysvětlujeme, vyjadřujeme pocity, nálady, jsme schopni vést jiné lidi, můžeme je ovlivňovat a nechat se ovlivňovat, vytvářet i ničit vztahy (Mikuláštík, 2010, s. 15). „Rozvinuté komunikační dovednosti lze považovat za jednu z nejdůležitějších podmínek pro úspěchy při studiu na všech školách, pro navazování a udržování produktivních vztahů, pro úspěšné podnikání, pro efektivní vedení malých skupin i pro umění zapůsobit na veřejnost jako řečník“ (DeVito, 2001, s. 9).

Je také na místě zmínit, že komunikace je proces permanentního charakteru, který nemůže být umlčen, neboť nejen komunikace dvou a více subjektů, ale i monolog či zarputilé mlčení je svým způsobem komunikací. „Každý z nás komunikuje. Mluvíme tělem, vzhledem, pohybem, výrazem tváře, řečí. Vedeme nekonečné množství monologů a dialogů uvnitř své duše, ale i s okolím“ (Leško, 2008, s. 6). „Lidé ve vzájemném kontaktu nemohou nekomunikovat. I mlčení a omezení

pohybu v sobě obsahuje určité sdělení (např. nezájem, nechuť či odpor k někomu atd.)" (Paulík, 2007, s. 5).

M. Mikuláštík ve své publikaci na str. 20 odkazuje na velmi zdařilou demonstraci tohoto paradoxu „nemožnosti nekomunikování“, kdy v povídce Mlčení lady Anny od Sakiho (Léčba neklidem, 1989) je možno pozorovat, kterak se Lady Anna, právě zemřelá, stane účastníkem komunikace se svým manželem, neboť tento nerozezná manželčinu smrt a její chování si vykládá jako účelné provokativní mlčení, které je mu známo již z dřívějška.

1.1 Proces komunikace

„Komunikace probíhá v mysli jedince nebo mezi dvěma, ale i více lidmi. Toto vzájemné působení je ukázkou procesuálního charakteru komunikace, protože každý ze dvou komunikujících lidí se snaží druhého ovlivňovat, hledat u něj podporu nebo sebepotvrzování. Může se stát, že něco neprobíhá tak, jak by si jeden z komunikujících přál, pak tedy změní svou taktiku, snaží se zapůsobit více na city, nebo argumentovat něčím, co původně vůbec neměl v úmyslu. Je to tedy proces proměnlivý, účastníci vždy iniciují nějakou změnu“ (Mikuláštík, 2010, s. 22).

Proces komunikace lze i přes skutečnost, že jde pokaždé o unikát, zjednodušit a popsat jej skrze schéma, jehož obsahem je vždy kombinace následujících členů, které jsou všem podobám komunikace společné:

Komunikátor neboli odesílatel je ten, kdo vysílá sdělení. Do této zprávy je promítnuta, kromě jejího obsahu, který je plně v režii komunikátora, nejen jeho osobnost, ale také cíl či následek sledovaný předáním informace. Nemalou roli zde také hrájí aspekty, jako je náladovost, zkušenosti či osobní postoje odesilatele. **Komuninaktem** je subjekt, který přijímá vyslanou zprávu. I zde je potřeba klást důraz na specifickou osobnostní rovnici, kterou příjemce disponuje; jejímž obsahem mohou být vlastní zkušenosti, prožitky či vlastní záměry a cíle, čímž může být komunikace ovlivněna. **Komuniké** lze pak chápat jako zprávu sdělovanou druhému. Tato zpráva je složena z verbálních a neverbálních symbolů. Může být chápána zcela rozdílně, je-li přijata různými příjemci či je-li zdeformována komunikačním šumem, popř. kontextem. Nejsou to však jediné

součásti komunikačního procesu, i když se dají označit za hlavní. Je však možné definovat i další nezbytné součásti, např. **komunikační jazyk**, v němž je sdělení uloženo a ve kterém je při vyslání zakódováno a při doručení dekódováno. Na takto předanou zprávu je reakcí zpětná vazba, tzv. **feedback**. Zpětná vazba je odesilateli zprostředkována ve dvou rovinách – jednak od vlastních signálů, druhak z reakcí příjemce. Zpětná vazba je v procesu komunikace nenahraditelná, podává totiž účastníkům informaci o tom, je-li zpráva přijata a jak je chápána. Ve své podstatě je definice feedbacku výstižnou odpovědí na citát Norberta Wienera *„Jak mám vědět, co jsem řekl, dokud jsem na to neslyšel odpověď?“* Feedback v neposlední řadě také udržuje účastníky v komunikaci (Mikuláštík, 2010). Samotné předání informace je zprostředkováno skrze tzv. **komunikační kanál**. Jde o médium, kterým je informace přenesena. „Komunikace málokdy probíhá prostřednictvím pouze jediného kanálu, ale spíše to bývají dva, tři nebo čtyři kanály (jsou jimi hlasový, zrakový, čichový, hmatový)“ (DeVito, 2001, s. 26). Celý proces komunikace se odehrává v **komunikačním prostředí**, čímž se rozumí prostor, kde probíhá komunikace, a zároveň vsazen do určitého **kontextu**, bez kterého nelze zkoumat a určit smysl jednotlivých sdělovaných signálů.

DeVito (2001) rozlišuje následující formy kontextu:

- Fyzický kontext – obsahuje hmotná kritéria ovlivňující komunikaci, např. prostředí, hluk, obecenstvo,
- Kulturní kontext – obsahuje životní styl, uznávanou stupnici hodnot,
- Sociálně psychologický kontext – souvisí s postavením jednotlivých účastníků a vztahy mezi nimi,
- Časový kontext – znamená časovou pozici sdělení v posloupnosti událostí.

Samostatnou kapitolou v komunikačním procesu by mohl být **komunikační šum**, přičemž pod pojmem šum se nachází vše, co může zkreslit či zdeformovat zprávu při odeslání či znemožnit její plnohodnotné přijetí. Rozlišujeme šumy fyzické, fyziologické, psychologické a sémantické. (Devito, 2001)

Dáme-li výše zmíněné členy komunikace dohromady, dostaneme schéma, které demonstruje vzájemné postavení jednotlivých prvků komunikačního procesu. Nazývá se **komunikační model**. „Komunikačním modelem rozumíme schéma či vzor, který ukazuje, jakou má tato komunikace strukturu, jaký je v ní řád, jak funguje“ (Křivohlavý, 1988, s. 20-21). „Toto schéma zobrazuje obecný model přenosu sdělení od odesílatele k příjemci. Odvysílaný signál ve formě sdělení prochází po zakódování komunikačním kanálem, který je zatížen určitým šumem, k příjemci, který jej dekóduje a na sdělení reaguje ve formě zpětné vazby. Je třeba zdůraznit, že komunikační proces je zcela úspěšný pouze tehdy, pokud příjemce získá dekódováním totéž sdělení, ze kterého vycházel odesilatel při jeho zakódování“ (Vymětal, 2008, s. 30).

1.2 Funkce komunikace

I přes skutečnost, že na komunikaci je třeba nahlížet jako na komplexní proces, jeho podoba se může ve svých formách a způsobech do značné míry lišit. Existuje však určitá množina vnitřních atributů, které jsou všem známým druhům komunikace stejné. Jedním z nejdůležitějších je tzv. funkce komunikace. Podle Mikuláštíka (2010) rozlišujeme těchto hlavních 12 komunikačních funkcí:

1) Funkce informativní – Předávání informací, faktů či dat mezi lidmi,
2) Funkce instruktivní – Vysvětlení významu, jak něco dělat, jak něčeho dosáhnout,
3) Funkce přesvědčovací – Působení na jiný subjekt za účelem změny jeho názoru, postoje, hodnocení nebo způsobu konání,
4) Funkce posilovací a motivující – posilování pocitů sebevědomí a vlastní potřebnosti,
5) Funkce zábavná – Schopnost pobavit, rozesmát, komunikovat za účelem vytváření pocitů pohody a spokojenosti,
6) Funkce vzdělávací a výchovná – Specificky uplatňovaná prostřednictvím institucí,

7) Funkce socializační a společensky integrující – Navazování kontaktů, sbližování, vytváření mezilidských vztahů, posilování pocitu sounáležitosti,
8) Souvztažnost – Dávání informací do souvislostí za účelem jejich lepšího pochopení a následného vstřebání,
9) Funkce osobní identity - Komunikace na úrovni vlastní osobnosti (JÁ),
10) Poznávací funkce – Souvisí s informační funkcí; umožňuje konzervovat zkušenosti jiných lidí do informací bez nutnosti osobně danou zkušenost prožít,
11) Funkce svěřovací – Zbavování se vnitřního napětí prostřednictvím sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory či pomoci,
12) Funkce úniková – Odreagování se od starostí pomocí nezávazné komunikace o neutrálních tématech.

Zde platí, že funkce jsou vzájemně velmi silně propojeny, přičemž hranice mezi nimi nejsou jasně vytyčeny a nezřídka dochází k překryvu jednotlivých funkcí. I přes to nám toto rozdělení umožňuje lepší pochopení významu pojmu komunikace. Vybíral (2000) uvádí, že každá komunikační výměna může mít jednu či více funkcí; realizací této funkce posléze získává komunikace smysl a nabývá tak určitého významu pro člověka, neboť úspěšným splněním funkce je zároveň splněn cíl komunikace.

„Komunikujeme s nějakým záměrem, vede nás k tomu nějaká motivace. Když mluvíme nebo píšeme, snažíme se předat své myšlenky někomu dalšímu, snažíme se dosáhnout nějakého cíle“ (DeVito, 2001, s. 33). Mikuláštík (2010) dokonce uvádí, že komunikace může mít za cíl i pouhé uspokojení zúčastněných z komunikace.

V případě, že se podaří dosáhnout cíle, dostavuje se účinek komunikace. Dle Vymětala (2008) je účinek dělen na tři základní kategorie – poznávací, emocionální a motivační. K plnohodnotnému dosažení tohoto účinku je pak nutné celou komunikaci předem promyslet a naplánovat.

1.3 Druhy komunikace

Mikuláštík (2010) dělí druhy komunikace podle úmyslu komunikovat (záměrná, nezáměrná; vědomá, nevědomá), dále dle vzorce chování a postoje aplikovaného na komunikaci (např. asertivní, negativní, agresivní), či podle směru, kterým je možno ji vést (jednosměrná, dvousměrná) a také podle toho, jakými prostředky je sdělována (verbální, neverbální). Poslední zmíněné dělení je podrobněji v kapitole 1.4. Je také možné rozdělit druhy komunikace počtu účastníků. Podle DeVita (2007) rozlišujeme 4 základní skupiny:

- Intrapersonální komunikací rozumíme monolog neboli komunikaci se sebou samým. Mezi její hlavními cíli je přemýšlení, analyzování či uvažování. Výstupem získaným z tohoto druhu komunikace pak může být např. lepší sebepoznání a z toho plynoucí omezení stresu, nebo lepší zvládnutí konfliktů.
- Interpersonální komunikace je mezi dvěma osobami, ačkoliv, jak uvádí Mikuláštík (2010, s. 33) „přítomnost více lidí není překážkou“. Mezi známé formy interpersonální komunikace řadíme vyjednávání, dialog či interview. Jejími cíli může být navazování vztahů, potřeba pomáhat druhým či např. snaha někoho ovlivňovat.
- Skupinová komunikace je taková, při níž je počet komunikátorů a komunikantů vyšší, než je tomu u předchozí formy komunikace. Tento fakt je způsoben větším počtem subjektů zainteresovaných v procesu, v tomto případě více než dvěma. Jejich vyšším počtem je také zákonitě navýšen objem sdělovaného komuniké, neboť je zde více komunikátorů majících potřebu dělit se o informace. „Často dochází k intruzi („skákání do řeči“), což může vyvolávat zmatek, spory, konflikty“ (Mikuláštík, 2010, s. 33).
- Komunikací řečníka s posluchači (veřejností) pak rozumíme předávání sdělení či informací širšímu publiku, tzv. auditoriu. Cíl sledovaný tímto druhem komunikace bývá zpravidla informovat, přesvědčovat či bavit.

1.4 Složky komunikace

Jak bylo zmíněno, jedním z hlavních rozdělení je separace verbální a neverbální složky. „Rozhovor mezi lidmi je běžnou interpersonální aktivitou, kterou používá každý z nás několikrát denně. Ne každý však komunikuje kvalitně. Někdo je lepší ve vyjadřování se pomocí slov, jiný spíše prostřednictvím neverbálních signálů“ (Mikuláštík, 2010, s. 97). Kromě tohoto základního dělení rozlišujeme ještě třetí složku, kterou je paraverbální komunikace. Na to, zdali je tato kategorie na úrovni dvou předchozích, nepanuje jednotný názor. Paraverbální komunikace tak může být uváděna jako významově rovná samostatná kapitola (Leško), zatímco v podání Mikuláštíka či Křivohlavého se jedná pouze o jakousi součást či podkapitolu komunikace verbální. DeVito, Vybíral či Štěpaník od pojmu paralingvistiky jako takového abstrahují zcela.

Verbální komunikace

Verbální komunikací rozumíme dorozumívání pomocí slov. Dle Mikuláštíka (2010) ji můžeme dále rozlišovat z pohledu osobní účasti komunikanta v procesu (přímá, zprostředkovaná), z faktické podoby komuniké (mluvená, psaná) a také z hlediska časového a místního původu informace (živá, reprodukovaná). „Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov, ve zvláštních případech i jinými znaky jazykového systému (Vybíral, 2000, s. 86)“. „Význam verbální komunikace je nepopiratelný. Je nezbytnou součástí sociálního života, je nezbytnou podmínkou myšlení“ (Mikuláštík, 2010, s. 98).

Z hlediska obsahu je VK tvořena primárně slovy, ačkoliv i její opačný pól - úmyslné mlčení - lze považovat za verbální projev. „Volba vhodných slov výrazně ovlivňuje naše myšlení, jednání, pochopení partnerem a celkovou komunikační atmosféru včetně aktivních výsledků komunikace. Špatně volená slova brzdí komunikaci, demotivují, mohou být příčinou negativní a problémové komunikace a obav z deformovaného pochopení sdělení (Vymětal, 2008, s. 112)“.

Vymětal (2008) dále konstatuje, že verbální složka komunikace se nedá odloučit od té neverbální, bavíme-li se o osobní komunikaci. Pro toto tvrzení můžeme nalézt oporu v definici komunikace jako trvalého procesu. Vezmeme-li v potaz, že i mlčení je komunikace, pak nelze nekomunikovat. Toto tvrzení analogicky platí i u neverbální komunikace, neboť absence od jejích projevů by za předpokladu osobní komunikace vylučovala její existenci. Lze tedy říci, že oba procesy, byť dokázány každý zvlášť, jsou permanentního rázu a existují současně ve stejném časovém horizontu, z čehož nepřímo vyplývá jejich neoddělitelnost, neboť z výše zmíněného plyne, že tyto dva druhy komunikace jsou nuceny koexistovat současně.

Paraverbální komunikace

Paraverbální komunikace, neboli paralingvistika, nemá na rozdíl od ostatních složek komunikace jasně vyčleněnou příslušnost. Proto bývá vyčleněna jako samostatná kategorie, ale lze nalézt případy, kdy ji jednotliví autoři uvádějí jako součást buď neverbální, či verbální složky. Vzhledem k její nepopiratelné návaznosti na lidský hlasový projev využijeme v této práci závěry, které ji řadí jako samostatnou kategorii, avšak přímo závislou na komunikaci verbální. „Paralingvistika je vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesilatele, tak na straně příjemce“ (Vymětal, 2008, s. 115).

Dle Křivohlavého je společnou vlastností těmto rysům jejich písemná nezaznamenatelnost. Jednotlivé paraverbální rysy dělí následovně:

- Hlasitost řeči (potichu, normálně či nahlas?)
- Výška tónu řeči (bas, alt, tenor či soprán?)
- Rychlost řeči (pomalu, normálně či rychle?)
- Objem řeči (velikost informace, intenzita jejího předání)
- Plynulost řeči (neplynule se zámlkami/pomlkami, normálně či plynule?)
- Intonace – melodie řeči (monotónnost, přirozená či přehnaná intonace?)

- Chyby v řeči (toto je určeno počtem chyb v komunikaci ve srovnání s obecně existující představou o množství jejich běžného výskytu v komunikaci)
- Správnost výslovnosti (správná či špatná artikulace?)
- Kvalita řeči (věcnost hovoru; strohý, přiměřený věci či mimořádně rozvláčný?)
- Členění řeči – frázování (úmyslné pomlky v komunikaci)

  (Křivolaký, 1988, s. 134-135)

Mikuláštík (2010) navíc rozlišuje další kategorie slovní vata a emoční náboj; přičemž obsahem prvně zmíněné jsou slova opticky rozšiřující objem sdělení bez přidané hodnoty (jakoby, vlastně, tak určitě aj.) a emočním nábojem rozumíme určitou reflexi postojů, vlastního přesvědčení či rozpoložení, ať už momentálního či jiného, promítnuté do komunikace.

Neverbální komunikace

„Neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikace je proces dorozumívání se neslovními prostředky“ (Vymětal, 2008, s. 54). Všeobecný zájem, který panuje ohledně pojmu neverbální komunikace, je způsoben několika faktory. Lze poukázat např. na obecně rozšířený omyl, podle kterého existuje možnost vždy bezchybně „číst“ a vykládat jednotlivé projevy neverbální komunikace. Dalším důvodem je popularizace pojmu řeč těla v kombinaci s faktem, že pro mnohé jsou pojmy neverbální komunikace a řeč těla synonyma, což není tak zcela pravda. Vzhledem k tomu, že neverbální komunikace je předmětem výzkumu této práce a zasluhuje detailnější pohled, je toto téma do podrobna rozpracováno v následující, samostatné kapitole práce.

2 Neverbální komunikace

„Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace“ (Vybíral, 2000, s. 64). „Neverbální komunikace probíhá především na nevědomé úrovni, a dokážeme-li jí správně porozumět, stává se jedinečným zdrojem informací o partnerech v jednání“ (Štěpaník, 2005). „Neverbální komunikace probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládnutí prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků a dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem“ DeVito, 2001, s. 125). V DeVitově definici je zároveň možné zaregistrovat, že patří ke skupině autorů řadících některé aspekty paraverbální komunikace, v tomto případě rychlosti a hlasitosti řeči, pod komunikaci neverbální. Tegze (2007) konstatuje, že v pojímání neverbální komunikace došlo v posledních letech k několika zajímavým jevům, z nichž nejzajímavějším se jeví nárůst míry obecné znalosti tohoto pojmu mezi lidmi, a to z polohy naivní interpretace do polohy kvalifikovaného pohledu. Toto následně demonstruje na konkrétním příkladu, kdy uvádí, že ještě v polovině 80. let bylo mlčení všeobecně považováno za důkaz neexistence komunikace. Díky rozšíření obecného povědomí a fenomenalizaci pojmu neverbální komunikace a komunikace všeobecně však je možné s určitostí říci, že tato mýlka je dnes mezi laickou veřejností uvedena na pravou míru.

2.1 Mozek – původce neverbální komunikace

Za účelem zjištění míry významu neverbální komunikace na celkovém procesu komunikace bylo realizováno ve 20. století několik průzkumů, z nichž plynou velmi zajímavé údaje. Prof. Albert Mehrabian na základě provedeného výzkumu uvádí, že neverbální signály tvoří v procesu komunikace 55 % obsahu sdělení, paraverbální složka tvoří 38 % a konečně složka verbální tvoří pouhých 7 %! K podobně překvapivým výsledkům, které je možné v čase realizování výzkumu (2 pol. 20. stol.) označit za rozporující obecnému přesvědčení, dochází i prof. Birdwhistell, který při zjišťování odhadu rozsahu neverbální komunikace zjistil, že

verbální složka komunikace zaujímá pouhých 35 %; zbytek (65 %) je přiřazen komunikaci neverbální. (Pease, 2001)

Jak je ovšem možné, že neverbální složka má takový význam? Odpověď na tuto otázku je skryta v lidském mozku. „Mozek je stimulátorem, koordinátorem a kontrolorem komunikačních procesů“ (Tegze, 2007, s. 136).

V roce 1952 označuje Paul MacLean mozek pojmem „trojjediný“, přičemž jej zjednodušeně dělí na část kmenovou, lymbickou a lidskou (neokortex). Právě poslední zmíněná část mozku odlišuje lidi od zvířat. Podíváme-li se na toto rozřazení z hlediska odpovědnosti, je **neokortex**, neboli „mozková kůra“, zodpovědný za vědomé myšlení. „Pro jeho schopnost počítat, analyzovat, interpretovat a chápat na úrovni je to náš kritický a tvůrčí mozek. Vzhledem k tomu, že je schopen komplexního uvažování, je tento mozek ze všech tří nejméně spolehlivý. Je to mozek, který umí podvádět a který podvádí často“ (Navarro, 2010, s. 37). Tato část mozku je vždy zcela vědomě ovládána svým majitelem.

Naproti tomu **lymbická část** mozku pracuje na úrovni podvědomí, bez možnosti vědomého ovlivnění. Díky tomu je lymbický mozek nazýván mozkem pravdomluvným či poctivým – A je to právě tato část mozku, která vydává impulzy k neverbálnímu chování. Je možné prohlásit, že většina neverbální komunikace probíhá na nevědomé úrovni. Mezi projevy naší lymbické soustavy patří kontrola nervozity, stresu či např. pocení, ale také reakce při spontánním úleku.

Navarro (2010) shrnuje možné reakce lymbického mozku do následujích tří kategorií:

- **Ustrnutí** – jedná se o účinnou obrannou strategii v přítomnosti predátora, dodnes je možné pozorovat ji na některých zvířatech, za určitých podmínek i na lidech,

- **Útěk** – tato reakce nadchází v případě, pokud mozek určí, že vyvstalou situaci není možné ustrnutím vyřešit, tato reakce má za účel úplné zmizení či alespoň dostatečné vzdálení se z dosahu hrozby,

- **Útok** – přichází na řadu, pokud ani jeden z předchozích způsobů není účinný. Jedná se o krajní alternativu – mozek v tomto případě nemá na výběr. „V průběhu naší evoluce jakožto druhu jsme si spolu s jinými savci vyvinuli strategii přeměny strachu v zuřivost, abychom dokázali odrazit útočníky“ (Navarro, 2011, s. 44).

S nadsázkou lze říci, že lymbické části mozku vděčí lidstvo za přežití. Kdyby si totiž kterýkoliv vývojový poddruh rodu Homo dopřával „luxus přemýšlení“ v situacích, kdy mu šlo bezprostředně o život, pravděpodobně by nepřežil – a lidstvo by se tak nikdy nevyvinulo do dnešní podoby.

Je důležité si povšimnout, že všechny zmíněné kategorie jsou neverbálního charakteru a jsou v první chvíli po přijetí impulsu mozkem prováděny podvědomě, tj. bez rozmyslu. Zároveň je možné dedukovat, že informace obsažená v neverbální komunikaci, která probíhá na podvědomé úrovni, má zpravidla větší váhu nežli informace podávaná verbálně, neboť tato může být zcela vědomě ovlivněna úmyslem či zájmem komunikátora.

Tento rozpor mezi verbální a neverbální složkou, jinak také označovaný jako „**dvojná vazba**“ (Mikuláštík, 2010, s. 98), je zároveň součástí empirické části této práce. Dvojnou vazbu je možno podložit následujícími tvrzeními autorů:

„Pokud řekneme slova, která nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování nežli řeči“ (Mikuláštík, 2010, s. 106).

„Pokud se setkáme s neverbálním sdělením, které není v souladu s verbálním sdělením, je pravděpodobnost, že uvěříme neverbálnímu signálu, pětkrát větší“ (Jiřincová, 2010, s. 95)!

2.2 Obsah a rozdělení neverbální komunikace

Neverbální komunikace a řeč těla jsou pojmy, často mylně vykládané jako synonyma. Toto zjednodušení však opomíjí další oblasti neverbální komunikace, které do řeči těla nepatří. Lze prohlásit, že řeč těla, (tzv. **body language**) je z neverbální komunikace oprávněně považována za oblast nejatraktivnější a

s převahou nejrozsáhlejší; při hlubším zkoumání však lze dokázat, že nikoliv jedinou. Tegze (2007) za účelem zdůraznění nerovnosti mezi oběma pojmy dělí NK následovně:

- Komunikaci činy – porovnávají jednání a chování člověka s jeho postoji, názory,
- Oblast vlastních produktů – tuto část lze souhrnně pojmout jako jakýkoliv tvořivý počin člověka samotného,
- Oblast konzumace cizích produktů – je reprezentována např. volbou oblečení, výběrem knih či následováním módních trendů,
- Řeč těla – viz následující kapitola.,
- „Studium vztahů mezi individuálním a obecně sdíleným pohledem na život, včetně míry jejích vzájemného souladu. Sem řadíme např. kulturu, architekturu, malířství, hudbu či literaturu – vše včetně stylů a trendů. Všechny jsou produkty i dokumenty jednotlivých etap vývoje lidstva a celé naší civilizace.“ (Tegze, 2007, s. 20)

2.3 Řeč těla

Řeč těla je natolik významnou podmnožinou neverbální komunikace, že je schopna nejen pouhého doplnění komunikace verbální; v jistých situacích ji dokáže i zcela nahradit. V některých případech je v osobní komunikaci gesto, postoj či mimika obličeje více než dostačující odpovědí, aniž by bylo cokoliv verbálně řečeno. Stejně tak vzdálenostmi, které při osobním kontaktu udržujeme, pohledem očí či doteky můžeme někdy vyjadřovat takové množství informací, jejichž verbální interpretace by byla mnohem složitější a neúměrně časově delší. Zde dokonale pasuje parafráze starého čínského přísloví „Jeden obrázek vydá za 1000 slov.“, pokud by slovo obrázek v přísloví bylo nahrazeno souslovím neverbální projev.

Lewis ve své publikaci uvádí důkaz dokonale demonstrující význam a obsáhlost řeči těla v komunikačním procesu: „Představte si,“ říká, „dva lidi ve složité komoře, která nám dovolí zaznamenat veškeré nonverbální informace, které se šíří uvnitř a které tato osádka produkuje. Pravděpodobně celoživotní výkony zhruba poloviny

dospělé populace spojených států by byly potřeba k roztřídění informací zaznamenaných v průběhu jediné hodiny interakce těchto dvou subjektů (Lewis, 1995, s. 17)!“

Navzdory faktu, že řeč těla je podmnožinou NK, je nutno zdůraznit, že se bavíme velmi silné provázanosti - jedno bez druhého by v žádném případě nemohlo existovat, jedná se tu o velmi silnou korelaci. Zjednodušeně to lze říci například takto - Pokud by NK byla stromem, pak řeč těla by tvořila jeho kořeny, kmen a větvoví. Strom samozřejmě disponuje dalšími typickými prvky – listy, květy/plody, kůrou, mízou, aj. – avšak jeho existenci si není možné představit bez jeho hlavní, dřevnaté části. Pro účely této práce je však, s přihlédnutím ke zmíněné velmi silné korelaci s ohledem na rozsah a nemožnosti rozpracovat drobné nuance odlišující obě témata, pojem řeč těla považován za synonymum k pojmu neverbální komunikace. Toto zjednodušení je podpořeno faktem, že všechny dále zmíněné disciplíny je možné zařadit jak pod řeč těla, tak pod neverbální komunikaci.

2.4 Disciplíny neverbální komunikace

Tyto disciplíny neverbální komunikace se od sebe liší v závislosti na tom, s čím operují a co je jejich původcem. Mezi ty nejvýznamnější, zkoumající jednotlivé podkapitoly řeči těla, můžeme zařadit tyto - mimika, gestika, posturika, kinezika, vizika, proxemika a haptika.

Mimika

Mluvíme-li o mimice, mluvíme o neverbální komunikaci prostřednictvím našeho obličeje, resp. prostřednictvím mimických svalů, které se na něm nachází. „Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Je důležitým sdělovačem emocionálních stavů, odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru“ (Křivohlavý, 1988, s. 34). „Nesmíme zapomínat, že lidská tvář je zároveň jedním z nejdůležitějších prostředků identifikace druhé osoby“ (Tegze, 2007, s. 305). Mimika je ze své podstaty úzce spjata s gestikou a vizikou.

Gestika

Gesta či posunky bývají nejčastěji spojovány s našima rukama, avšak patří sem i pohyby prstů, nohou či hlavy. Pomáhají nám vyjadřovat pocity, upozorňovat a doplňují či zcela suplují verbální popisování. Lze je pozorovat primárně ve shlucích o více gestech či v kombinaci s jinými neverbálními projevy. Gestika je do značné míry ovlivněna původem a kulturními aspekty. (Pease, 2011) Je však třeba opatrnosti, neboť ne vždy je možné interpretovat význam gest jednoznačně; vždy je potřeba pozorovat gesta v kombinaci s dalšími neverbálními projevy, kontextem dané situace či sociálním a kulturním prostředím.

Posturika

Posturika či posturologie je věda zabývající se držením těla, hlavy a také postojem. Mikuláštík (2010) jde pak v definici ještě dál a řadí do posturiky i vzájemnou konfiguraci všech částí těla a směr natočení těla. Vymětal (2008, s. 70) uvádí, že „lze nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj!“ Do posturiky řadíme i pojem pacing, neboli tzv. zrdcadlení. Jedná se o napodobení řeči těla za účelem projevení sympatií. Pease (2011) této problematice věnuje samostatnou kapitolu, v níž uvádí, že tímto napodobováním neverbálních signálů je původcem vysláno sdělení, že souhlasí s myšlenkami a názory příjemce.

Kinezika

Někteří autoři uvádějí kineziku jako pojem nadřazený mimice; podobně jako u gestiky totiž zkoumá pohyby různých částí těla. Hlavním rozdílem těchto dvou disciplín je jejich záměr, kinezika totiž operuje se zcela spontánními pohyby částí těla, které nemají význam vědomých gest. I zde je na však na místě opatrnost při interpretaci projevů. Pro ilustraci uveďme několik příkladů - pohupování nohama pod stolem může být způsobeno nejen radostí, ale taktéž např. stresem; zdánlivě odmítavé založení rukou může znamenat pouze snahu udělat si pohodlí.

K velmi častým omylům odchází u projevu podrbání se na nose, který je často mylně interpretován v souvislosti se lhaním.

Vizika

Vizikou je myšleno vše, co je v řeči těla spojeno s očima. Zrak hraje nenahraditelnou roli v neverbální komunikaci, vezmeme-li v úvahu, že oči jsou zodpovědné za primární registraci a předání neverbálních signálů do mozku. Je tedy na místě, že oči a jejich chování jsou jedním z prvních míst, kam při komunikaci směřujeme svou pozornost. Patří sem délka očního kontaktu, pohled samotný, pohyby očí a víček, ale např. i pohyby obočí. „Oči dělají to, co by dělaly ruce a nohy, kdyby mohly – kdyby neexistovaly konvence a zábrany“ (Vymětal, 2008, s. 64).

Proxemika

Proxemika je disciplínou vysvětlující význam vzdáleností v komunikaci. Jejich velikost je velmi relativní a záleží na mnoha individuálních a kulturních aspektech. Podle Vymětala (2008) můžeme tyto aspekty rozdělit podle charakterových vlastností (extrovert, introvert), podle emocionálních vztahů v komunikaci (nenávist či sympatie), podle vzájemných vztahů (rodinné, pracovní) nebo podle kultury a etnika komunikujících subjektů (rasové předsudky, apod.) Proxemika pramení z teritoriálního chování, zakódovaného v každé lidské bytosti. Jak uvádí Štěpaník (2005, s. 57): „Nerespektování teritorií jiných osob je projevem agrese, nezřízené dominance, nedostatku etikety nebo absence emoční inteligence.“ Autor rozlišuje čtyři základní druhy teritorií:

1. Intimní zóna – oblast od úplného dotyku do vzdálenosti 30-60 cm. Do této zóny je povolen vstup pouze nejbližším, její narušení pak vzbuzuje nepříjemné pocity či dokonce paniku.

2. Osobní zóna – vzdálenost od intimní zóny až do 1,2-2 metrů. Je typická pro běžnou osobní i pracovní komunikaci.
3. Skupinová či společenská zóna – od 1,2 až do rozmezí 3,6-10 metrů. V této zóně je v zorném poli celá postava komunikanta. Je obvyklá např. pro služební či obchodní styk.
4. Veřejná zóna – pokud by měla být matematicky definována, jednalo by se o doplněk k výše zmíněným zónám vzhledem k celkovému prostoru. Subjekty se zpravidla neznají, avšak stále jde o komunikaci. Příkladem může být projev na veřejném prostranství či hudební koncert.

Haptika

Haptika pojednává o dotycích. Lze konstatovat, že doteky jsou ve většině záležitostí intimní. „Dotýkání je typickým projevem přátelství, bezpečí a emocionální jistoty, lidé lhostejní se vzájemně dotýkají mnohem méně (Vymětal, 2008, s. 66)“. Všeobecně přijímaným je rozřazení haptiky podle určitých dotykových pásem. Rozlišujeme tato pásma:

1. Pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní (ruce a paže),
2. Pásmo osobní a přátelské (paže, ramena, vlasy, obličej),
3. Pásmo intimní, erotické a sexuální (kterákoliv část těla).

   (Mikuláštík, 2010)

Nejčastějším společensky přijatelným dotykem je pak **podání ruky**. Pomocí síly, délky stisku, natočení dlaně či místa uchopení můžeme sledovat projevy dominance a podřízenosti, informace o velikosti sebevědomí, nadšení, apatii či třeba také nervozitu.

3 Empirická část

3.1 Cíl výzkumu

V roce 1967 uspořádal kalifornský psycholog Albert Mehrabian ve spolupráci s psycholožkou Susan Ferrisovou experiment. Účastnilo se jej 37 studentek University of California. Všechny zúčastněné dívky byly přibližně stejného věku. Experiment spočíval v tom, že dívky hodnotily stejnými prostředky, jaká složka komunikace na ně nejvíce působí v souvislosti s tím, jak si ostatní získávali jejich sympatie a náklonnost – Zdali je to obsah sdělení (verbální komunikace), paralingvistické aspekty jako např. tón hlasu, artikulace apod., nebo neverbální signály. Z tohoto pokusu byla v témže roce publikována studie v časopise Journal of Consulting Psychology, kde na stranách 248-252 poprvé spatřila světlo světa proslulá Mehrabianova čísla 55/38/7.

Tato čísla si velmi rychle našla cestu do obecného povědomí přes učebnice psychologie. „Podle psychologa Lapakka se dnes tento závěr již téměř vyrovná komunikačním „axiomům“ typu nelze nekomunikovat nebo významy jsou v lidech, ne ve slovech. V učebnicích o komunikaci jde o jednu z nejcitovanějších kvantifikovaných pouček“ (Vybíral, 2002, s. 6).

Je však pravda, že v dnešní době, kdy osobní komunikace vlivem moderních technologií a komunikačních prostředků ustupuje do pozadí, stále platí Mehrabianova čísla, přestože od jeho pokusu již uběhlo bezmála 50 let? Platí, že je stále kladen největší důraz na neverbální složku sdělovaných informací?

Na základě této otázky a Mehrabianova výzkumu byl stanoven následující předpoklad, jehož potvrzení (či vyvrácení) bude výstupem této práce:

„Neverbální komunikace je (stále) nejdůležitější složkou pro pochopení a zapamatování informací při osobní komunikaci.“

3.2 Metodika

Úvodem je třeba sdělit, že původní záměr byl realizovat výzkumnou část pomocí dotazníků. Tento výzkum byl skutečně realizován; v průběhu dvou týdnů, bylo rozdáno 150 dotazníků, z nichž se vrátilo 119 (79,3 %) a správně vyplněno bylo 113 (75,3 %). Při vyhodnocování dat se však velmi brzy objevila překážka v podobě absence hloubky získaných dat. Část otázek pak také vykazovala aspekty mylného výkladu či naprostého neporozumění otázce respondentem. Následné zkoumání dotazníků a snaha o jejich vyhodnocení vedla po několika nezdarech ke zjištění, že zkoumaná problematika neverbální komunikace je příliš různorodá a natolik komplexní, že je potřeba ji pro účely této práce zkoumat jinak – metodou upřednostňují kvalitu získaných informací, která zároveň umožní přímou komunikaci s respondentem. Proto byla zvolena metoda **polostrukturovaných hloubkových rozhovorů**. S každým respondentem tak byla možnost probrat otázku do hloubky a vyjasnit části, které mohly být chybně interpretovány.

Cílovou skupinou byli lidé různého vzdělání v produktivním věku 18-65 let. Celkový počet respondentů byl 10. Před realizací rozhovorů byl proveden pilotní rozhovor, a to včetně zkušební demonstrace gest. Po tomto zkušebním interview bylo přeformulováno několik otázek. Z pilotního rozhovoru vzešel i předpokládaný odhad časového rozsahu rozhovoru, a to přibližně 30 minut na jeden rozhovor. Realizace rozhovorů byla naplánována a provedena během jednoho pracovního týdne, vždy po dvou rozhovorech denně. Přestože rozhovory samotné netrvaly dlouho, vzhledem k nutnosti cestovat za respondenty se jednalo o výzkum extrémně časově náročný. Rozhovory probíhaly v dohodnutý čas na dohodnutých místech, zpravidla na pracovištích respondentů. Rozhovorům předcházelo představení, poděkování za svolení k účasti a krátké objasnění podstaty výzkumu. Rozhovory byly nahrávány a do bakalářské práce byl použit jejich přesný přepis, na což byli respondenti před rozhovorem předem upozorněni. Otázky byly pokládány vždy neutrálním tónem ve stejném znění, neverbální prvky v otázkách byly vždy ihned předvedeny. Někteří respondenti byli v závislosti na výřečnosti a pochopení otázky podněcováni doplňujícími otázkami, což pokaždé vyplynulo

z kontextu a průběhu rozhovoru. Všichni respondenti byli v závěru rozhovoru informování, že jako formu poděkování obdrží výtisk hotové bakalářské práce.

3.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Rozhovor byl předem naplánován a realizován s deseti respondenty. Ve vzorku se nacházeli lidé ze soukromého i pracovního okolí, od lidí osobně známých až po ty úplně neznámé. Ve snaze o větší vypovídací hodnotu a různorodost odpovědí v průzkumu byl jako hlavní atribut pro volbu respondentů a následné uskutečnění rozhovoru zvolen stupeň jejich vzdělání. Velikost kategorií respondentů s určitým stupněm vzdělání byla pak volena vždy tak, aby celý vzorek svým složením reprezentoval vzdělanost na území České Republiky. Věkové rozpětí dotázaných respondentů bylo v rozmezí 25-64 let. V průzkumu byla pro zachování anonymity použita pouze křestní jména respondentů.

3.4 Výzkumné otázky

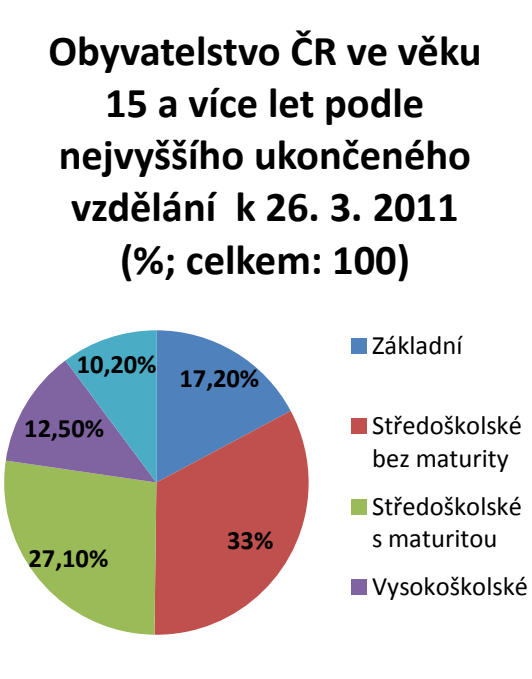
Pro účel hloubkového rozhovoru byl vybrán seznam šestnácti otázek z celkového počtu 46 navrhovaných. Vybrané otázky byly rozděleny do tří skupin. První skupina obsahovala dvě otázky, a to na věk a zaměstnání respondenta. Tyto otázky měly za úkol základní seznámení s dotazovaným. Druhý blok obsahoval čtyři otázky, zkoumající uvědomělost, znalosti a zkušenosti respondentů -s řečí těla a verbální, neverbální a paraverbální komunikací. Třetí blok otázek poté obsahoval smyšlené situace, pročež byly zaznamenávány hypotetické reakce respondentů v těchto případech. Tyto otázky záměrně obsahovaly prvky neverbální komunikace a výše zmíněné „dvojné vazby“, (rozpory mezi verbální a neverbální složkou) aby mohly být reakce respondentů zkoumány a bylo snadno vyhodnotitelné, zdali se dotazovaný orientuje v problematice řeči těla a zdali ve sporných případech dává přednost verbální či neverbální složce. Otázky k jednotlivým situacím byly záměrně voleny tak, aby neverbální složka v nich obsažená vždy příslušela alespoň k jedné ze sedmi disciplín neverbální

komunikace, popsaných v teoretické části této práce, a aby každá z disciplín (gestika, mimika, vizika, kinezika, posturika, proxemika, haptika) byla zmíněna nejméně jednou. Zvolená výzkumná metoda - hloubkový rozhovor - navíc poskytla důležitý aspekt jednotnosti, neboť všechny neverbální prvky z případových situací byly respondentům během rozhovoru ihned po zaznění otázky demonstrovány. Tímto byla eliminována možná nejasnost v pochopení a výkladu některých neverbálních prvků jednotlivými respondenty. Jako předlohy k situacím byly použity běžné, náhodně zvolené případy jak z pracovní, tak ze soukromé oblasti života, aby se respondenti nehledě na vzdělání, věk či profesi mohli do situace snadno vcítit. Do bakalářské práce byl použit za účelem autentičnosti přepis odpovědí respondentů bez úprav, tj. v původním, neupraveném znění, tedy včetně mnoha hovorových výrazů a několika vulgarismů.

3.5 Výsledky výzkumu

Dotaz č. 1: **Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?**

Jak bylo avizováno v kapitole 3.3, předpokladem pro absolvování rozhovoru bylo, aby vzorek svým složením připomínal průměrnou vzdělanost na území České republiky. Ke zjištění úrovně vzdělání v ČR byly použity dokument Českého statistického úřadu „Úroveň vzdělání obyvatelstva ČR podle výsledků sčítání lidu v roce 2011“. Při zaokrouhlování byl brán v potaz počet respondentů (10) a snaha o různorodost výsledků výzkumu, proto kategorie „ostatní“ původně obsahující zbylé skupiny s marginálním procentuálním rozsahem pod 6 % (bez zákl. vzdělání, nástavbové, vyšší odborné, nezjištěno) byla „vypuštěna“ ve prospěch jednoho vysokoškolsky vzdělaného respondenta navíc. Rozhovory tak byly realizovány se dvěma respondenty se základním vzděláním, třemi respondenty s výučním listem, třemi středoškolsky vzdělanými s maturitou a dvěma vysokoškolsky vzdělanými respondenty.



Obr. 1 Obyvatelstvo ČR podle vzdělání

Zdroj: Český statistický úřad (ČSÚ)

Obr. 2 Složení vzorku podle vzdělání

Dotaz č. 2: **Čím se živíte?**

Účelem této otázky bylo bližší seznámení s respondenty z hlediska jejich profese. Výčet profesí včetně jmen, věku a vzdělání respondentů shrnuje následující tabulka.

Vzorek byl z pohledu profesí velmi různorodý, obsahoval jednu studentku, zbylých devět respondentů bylo zaměstnáno v profesích od dělnických až po střední management.

Tab. 1 Seznam respondentů

	Jméno	Věk	Vzdělání	Povolání
1	Soňa	25	Maturita	Studentka
2	Kateřina	37	Vysokoškolské	Produktová manažerka
3	Lukáš	31	Vyučení	Lakýrník
4	Ludmila	64	Základní	Vedoucí prodejny
5	Ivana	50	Maturita	Technička designu
6	Petr	36	Vyučení	Dělník
7	Petr	26	Vyučení	Průmyslový logistik
8	Jaroslav	42	Vysokoškolské	Manažer
9	Lukáš	25	Maturita	Operátor call centra
10	František	47	Základní	Podnikatel

Dotaz č. 3: **Víte, co znamenají pojmy verbální komunikace, paraverbální komunikace a neverbální komunikace?**

Třetí otázka měla za úkol zjistit povědomí respondentů o složkách komunikace. Pokud respondent odpověděl, že zná daný termín, byl požádán o praktický příklad demonstrující jeho znalost, aby tato byla potvrzena. Za účelem objasnění významu termínů byly respondentům, kteří si nevěděli rady, přečteny následující definice:

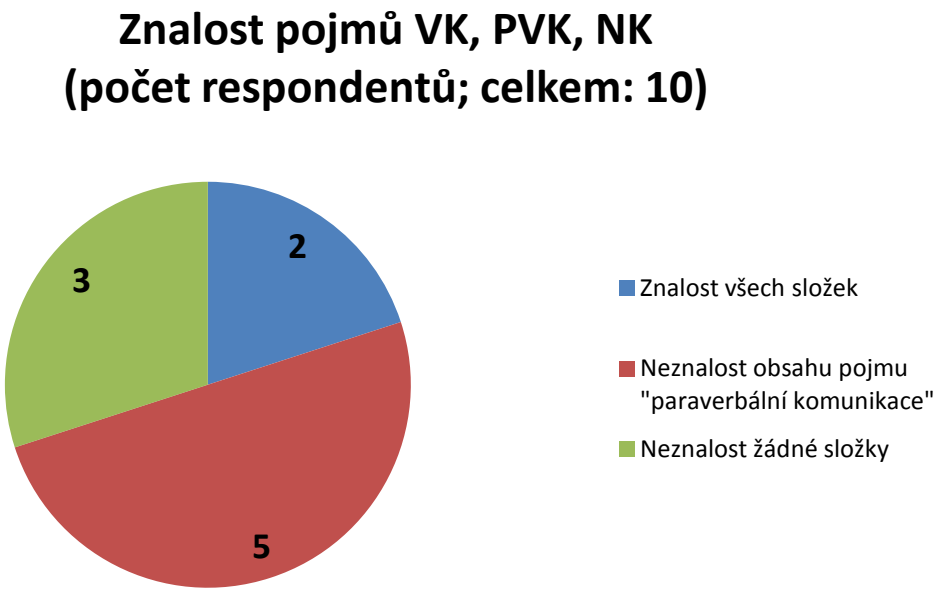
„**Verbální komunikací** je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka“ (Mikuláštík, 2010, s. 98).

„**Paralingvistika** je vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace. Mezi základní prvky paralingvistické (paraverbální) komunikace se obvykle řadí hlasitost projevu, kvalita řeči, výška tónu hlasu, objem řeči, barva hlasu, pomlky a plynulost řeči“ (Vymětal, 2008, s. 115).

„**Neverbální komunikace** je komunikace beze slov. Probíhá např. prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí či změn vzdáleností mezi komunikujícími“ (DeVito, 2001, s. 125)

Všem respondentům byla také nabídnuta možnost nahlédnout na podrobné definice do teoretické části bakalářské práce. Této možnosti však nikdo nevyužil, neboť výše uvedené definice byly shledány za dostatečně vysvětlující.

Ve výsledku se dva respondenti zcela orientovali v termínech, tři respondenti naopak neznali žádný termín. Zbylých pět pak neznalo pouze termín „paraverbální komunikace“.



Obr. 3 Znalost pojmů VK, PVK, NK

Dotaz č. 4: **Můžete rozdělit 100 % k těmto třem druhům komunikace podle jejich důležitosti na pochopení a zapamatování informací v osobní komunikaci?**

Tato otázka byla do interview zařazena za účelem zjištění míry důležitosti jednotlivých složek komunikace v komunikaci tváří v tvář dle názoru respondentů. Následující tabulka shrnuje zjištěné informace. Z údajů plyne, že většina respondentů (8/10) vidí verbální složku komunikace jako tu nejvlivnější, či jednu ze dvou nejvlivnějších.

Tab. 2 Rozdělení složek komunikace podle důležitosti

		Verbální [%]	Paraverbální [%]	Neverbální [%]
1	Soňa	50	20	30
2	Kateřina	7	38	55
3	Lukáš	60	20	20
4	Ludmila	25	37,5	37,5
5	Ivana	40	30	30
6	Petr	33,3	33,3	33,3
7	Petr	65	15	20
8	Jaroslav	40	20	40
9	Lukáš	33,3	33,3	33,3
10	František	80	10	10

Dotaz č. 5: **Absolvoval/a jste nějaký druh semináře/školení/vzdělání v oblasti neverbální komunikace či řeči těla?**

Tab. 3 Shrnutí – dotaz č. 5

1	Soňa	"Ne.”
2	Kateřina	"Jo, v práci jsme jich pár měli ohledně efektivní komunikace, a bylo tam i něco o řeči těla."
3	Lukáš	"Když jsem hrál poker, tak jsem čet knížku o řeči těla, to je asi všechno."
4	Ludmila	"Jó, v práci jsme měli na školení, kde nás učili jak jednat se zákazníkem."
5	Ivana	"Ne."
6	Petr	"Ne ne, nic takovýho."
7	Petr	"Ne, nemám s tím vůbec žádný zkušenosti."
8	Jaroslav	"Určitě ano, vzpomínám si určitě na dvě nebo tři, kde jsme se bavili o řeči těla, nebo o neverbální komunikaci."
9	Lukáš	"No měl jsem jich hodně, ale všechny byly jen o ústní komunikaci."
10	František	"Ne."

Důvodem zařazení tohoto dotazu do výzkumu bylo zjistit, zdali byli respondenti v minulosti hlouběji obeznámeni se zkoumanou problematikou.

Výzkum ukázal, že šest respondentů nemělo s řečí těla či neverbální komunikací žádnou zkušenost, zbylí čtyři ano, z toho ve třech případech šlo o školení v zaměstnání a v jednom případě o samostudium literatury.

Dotaz č. 6: **Jste si vědomi svého oblíbeného neverbálního projevu (Gesta, výrazu tváře, postoje, aj.)?**

Tab. 4 Shrnutí – dotaz č. 6

1	Soňa	"Tak...asi úsměv, mám ho hodně rozesmátý, lidé si mě podle toho pamatují. To je pro mě typické."
2	Kateřina	"Když se tak zamyslím, tak kolegové říkaj, že mám stisk ruky jako chlap!"
3	Lukáš	"Na koupališti vždycky zatahuju břicho, když vidím pěknou ženskou, a hlavně když ona vidí mě."
4	Ludmila	"No, asi třeba že když s nikým nesouhlasím, tak se jakože odkloním. Od něj."
5	Ivana	"No, všimla jsem si - a to mám už od školních let - že vždycky když jsem nervózní se hladím tady vzadu po krku."
6	Petr	"Nó, to nevím o ničem."
7	Petr	"Jó, na fotkách vždycky prstama dělám véčko!"
8	Jaroslav	"Jsem si toho vědom, dávám nohu přes nohu, ale pořádně, až se mi kotník dotýká kolene. A dělám to už automaticky, hlavně na poradě."
9	Lukáš	"S kamarádama si vždycky ťuknem pěstí na pozdrav."
10	František	"Nejsem, nepoužívám to."

Dotaz byl zařazen opět z důvodu snahy zjistit uvědomělost respondentů v oblasti neverbální komunikace, tentokrát zdali vnímají řeč těla nejen jako pasivně jako příjemci, ale zdali také registrují své vlastní neverbální projevy. U této otázky museli být všichni respondenti bez výjimky podněcováni k odpovědi podpůrnými dotazy, rychleji zpravidla reagovali ti mladší. Jejich reakce jsou zaznamenány v tabulce.

Zajímavým zjištěním bylo, s pomocí podpůrných dotazů si pouze dva z deseti respondentů si nemohli vzpomenout na pro ně typický druh neverbálního projevu, kdežto zbylých 8 nějaký pro ně typický prvek řeči těla zmínilo. Jednalo se o projevy ze zmiňovaných disciplín neverbální komunikace, a to např. z mimiky (úsměv), gestiky („véčko“) či haptiky (stisk ruky).

Dotaz č. 7: **Představte si následující situaci: Právě jste odprezentovali projekt před zákazníkem. Z prezentace máte rozporuplné pocity, jdete si sednout zpět na své místo, přičemž pohledem zavadíte o svého šéfa. Šéf Vám beze slov a s nehybnou tváří nenápadně naznačí gesto sevřené ruky s palcem vztyčeným nahoru. Jak Vaše prezentace pravděpodobně dopadla v jeho očích?**

Tab. 5 Shrnutí – dotaz č. 7

1	Soňa	"No nejspíš byl spokojený, ne?"
2	Kateřina	"Šéf mi tím asi dává najevo spokojenost, že dobrý."
3	Lukáš	"Šéf je spokojenej, a to je dobře. Budou prémie!"
4	Ludmila	"Asi si myslí, že to byl dobrej výkon, dobrá práce."
5	Ivana	"Asi mu to stačilo, a já jsem to zvládla."
6	Petr	"Povedlo se mi to, mám radost. Ještě aby ne,když jsem se na tom tolik nadřel, že jo."
7	Petr	"Vidim to pozitivně, zvlád jsem to."
8	Jaroslav	"Povedlo se mi to, všichni jsou spokojení. Ono je vlastně jedno, jak to dopadlo, pokud je šéf je šťastnej, je to v pohodě."
9	Lukáš	"Asi dobře, podle očekávání, nebo lepší."
10	František	"Jó, dobrý asi. Né?"

První ze simulovaných situací obsahovala gestický prvek vztyčeného palce. Dotaz byl pokládán neutrálním tónem a nebyl doplňován ničím dalším, aby nedošlo k ovlivnění odpovědi respondentů.

Všech deset respondentů na výzkum zareagovalo velmi podobně v tom smyslu, že z gesta vztyčeného palce v kontextu situace navzdory absenci dalších informací bez výjimky dedukovali pozitivní reakci svého nadřízeného.

Dotaz č. 8: **Oslavujete s kamarádem v restauraci jeho narozeniny. Poté, co každý vypijete dvě piva, navážete oční kontakt s číšníkem za pultem, beze slova levou rukou ukážete na prázdné půllitry a současně pravou rukou ukážete číslovku dva. Jak si číšník informaci vyloží?**

Tab. 6 Shrnutí – dotaz č. 8

1	Soňa	"No ať donese další dvě piva!"
2	Kateřina	"Že chceme další dvě piva."
3	Lukáš	"Už tady měl dávno bejt s dalšíma, když to máme prázdný!"
4	Ludmila	"Že bysme chtěli další pivo přinýst."
5	Ivana	"Že bychom si dali něco dalšího."
6	Petr	"Ty dvě piva měly dávno stát!"
7	Petr	"Chcem další dvě piva, ty který pijem."
8	Jaroslav	"Nejspíš přikývne a obratem nám natočí dvě další piva."
9	Lukáš	"Dvě piva, hned!"
10	František	"No že chcem další dvě piva, von ten číšník na nás asi zapomněl, ne?"

Druhý z dotazů zaměřených na rozhodování respondentů obsahoval opět gestický prvek, tentokrát spojený v kontextu situace s objednáváním beze slov.

Všichni respondenti i na tento dotaz shodně odpověděli, že gesto v tomto případě reprezentuje snahu o další objednání nápojů bez nutnosti verbální komunikace.

Dotaz č. 9: **Omylem upustíte sklenici, ta spadne na zem a rozbije se. Váš kamarád, který celou situaci viděl, s úšklebkem na tváři prohlásí „Ty jsi vážně šikovná/ý!“. Jak si jeho reakci vyložíte?**

Tab. 7 Shrnutí – dotaz č. 9

1	Soňa	"Že to asi myslí přesně naopak, ironicky."
2	Kateřina	"Tak to si mě ten kamarád dobírá, protože zrovna teď moc šikovná nejsem."
3	Lukáš	"To tak asi nemyslí ne? Spíš se mi směje že jsem to rozbil."
4	Ludmila	"To myslí asi jako naopak. Rozbít sklenici, na tom není žádná šikovnost."
5	Ivana	"Jestli se to vztahuje k tý rozbitý sklenici, tak se určitě nejedná o moji šikovnost, ale spíš to, že jsem nešikovná."
6	Petr	"Tak to si ze mě asi dělá srandu, že jo. Ale střepy nosej štěstí."
7	Petr	"Připadám si jako tele. Nemotorně."
8	Jaroslav	"Je to řečeno s nadsázkou, to je přece opak šikovnosti, něco rozbít."
9	Lukáš	"No, sarkasmus ja vyšitej!"
10	František	"Ze mě má srandu, že jsem to rozsekal, to teda šikovnej fakt nejsem."

Devátá otázka, resp. situace č. 3, obsahovala mimický prvek úšklebku, který byl v průběhu zaznění otázky názorně předveden. V této situaci se také poprvé vyskytl Mikuláštíkem definovaný prvek dvojné vazby, kdy verbální projev ve své podstatě odporoval projevu neverbálnímu.

Respondenti se v tomto případě jednomyslně preferovali negativní neverbální gesto úšklebku ve vztahu k pochopení situace.

Dotaz č. 10: **V práci potkáte jindy usměvavého nadřízeného, který se však tentokrát viditelně mračí. Na Vaši otázku „Jak to jde?“ odsekne „Skvěle, jak jinak!“. Jak situaci pochopíte? V jaké náladě je podle Vás nadřízený?**

Tab. 8 Shrnutí – dotaz č. 10

1	Soňa	"No skvělé to asi nebude. Asi ve špatné."
2	Kateřina	"No jestli se jinak tváří pořád vesele, tak dneska má asi den blbec, takže bude lepší se mu po zbytek dne vyhejbat."
3	Lukáš	"No, je naštvanej, tak se asi něco podělalo."
4	Ludmila	"Tak ochopitelně už z toho jak vypadá má nějakej problém. Osobní, firemní."
5	Ivana	"To se mu asi něco přihodilo, nebo není ve svý kůži."
6	Petr	"Lepší asi klidit se mu z cesty, není dobře naladěnej!"
7	Petr	"Špatná náláda, nechce se bavit, nebude to skvělý, bude to na prd."
8	Jaroslav	"Pokud tohle není jeho standardní chování, něco musí být v nepořádku, už podle obličeje."
9	Lukáš	"Ironicky, nechce se bavit."
10	František	"Řek bych že je rozladěnej, nebo naštvanej. Já bych na to vůbec neptal."

Čtvrtá simulovaná situace operovala mimickým prvkem viditelného zamračení, které nahradilo jinak běžně se vyskytující úsměv. Oba mimické prvky byly názorně demonstrovány. Dvojná vazba v tomto případě operovala s pozitivní náladou spojenou s verbální složkou a náladou negativní, reprezentovanou v tomto případě nahrazením jinak běžného úsměvu viditelným mračením.

I v tomto případě byly reakce respondentů bez výhrad přikloněny k variantě preferující obsah projevu neverbálního, v tomto případě šlo o negativní naladění, před obsahem projevu verbálního.

Dotaz č. 11: **Čekáte v bance. Ve chvíli, kdy máte jít k přepážce, se uvolní hned dvě naráz. Za první přepážkou sedí mladá žena, jež na Vás mile pohlédne. Žena za druhou přepážkou si Vás vůbec nevšímá, a s nezájmem se dívá před sebe. Kterou přepážku si vyberete? Proč?**

Tab. 9 Shrnutí – dotaz č. 11

1	Soňa	"Půjdu určitě k té milejší, protože tam bude příjemnější prostředí."
2	Kateřina	"Banka, to je vždycky utrpení. Hlavně ve výsledku to bude stejný, takže je to asi jedno."
3	Lukáš	"Určitě k tý usměvavý, tam se mi bude víc líbit. S ní to asi proberu příjemnějc."
4	Ludmila	"Tu sympatickou, když už chci něco vyřizovat tak s příjemnym člověkem, přeci nebudu chodit k někomu zakaboněnýmu, potřebuju si to zpříjemnit."
5	Ivana	"Asi k tý, který si všimnu jako první, je to fuk."
6	Petr	"Zrovna banka, tam je to vždycky za trest, to je skoro jedno žejo. Ale asi k tý co se na mě kouká."
7	Petr	"Vyberu si tu usměvavou slečnu, protože tam můžu očekávat příjemnej rozhovor."
8	Jaroslav	"Určitě k té usměvavé slečně. Už jen tím úsměvem a očním kontaktem mi bude o dost sympatičtější."
9	Lukáš	"K tý co se na mě dívala, tam bude lepší přístup."
10	František	"Tu pěknou, né? Tu co se na mě dívala."

Dotaz č. 11 neboli pátá simulace v sobě obsahovala dominantní vizický prvek v podobě navázání zaujatého očního kontaktu. Tento prvek byl demonstrován ihned po jeho zmínce v průběhu dotazu. Dotaz měl za úkol zjistit, zdali je pro respondenty oční kontakt důležitý při výběru subjektu pro následné započetí komunikace, či nikoliv. Osm respondentů odpovědělo shodně, že jejich volba by právě kvůli zmíněnému vizickému prvku padla na pracovnici první přepážky. Ve zbylých dvou případech se ukázalo, že nutnost setrvat ve zvoleném prostředí (banka) byla pro oba respondenty sama o sobě natolik nepříjemná, že vysílaný vizický prvek byl odsunut do pozadí. Je však třeba zmínit, že v tomto případě oba respondenti shodně nepreferovali ani pro jednu z přepážek.

Dotaz č. 12: **V práci vyčítáte kolegovi několik chyb na pracovišti. Kolega s Vámi udržuje plynulý oční kontakt, náhle se během výčtu konkrétní chyby v jedné chvíli pohledem odvrátí, a současně mimoděk zkříží ruce i nohy. Co si pomyslíte? Akceptuje kolega Vaši kritiku bez výhrad?**

Tab. 10 Shrnutí – dotaz č. 12

1	Soňa	"Asi má nějaké vnitřní výhrady, ale kritiku přijímá. Spíš to nechce dál řešit."
2	Kateřina	"Okamžitě se zastavím a začnu řešit detaily, protože se mu na tom asi něco nezdá a nesouhlasí s tím, s tou kritikou."
3	Lukáš	"Nevim jestli souhlasí, no. Spíš se mu něco nezdá, nebo za to třeba nemohl."
4	Ludmila	"No, vidí to negativně, tu kritiku nepřijímá."
5	Ivana	"Je naštvanej nebo nesouhlasí, že za tu chybu může on."
6	Petr	"Ten si myslí něco jinýho, asi na to má úplně jinej pohled."
7	Petr	"Má na to svůj vlastní názor, ale nechce mi ho říct. A nebo souhlasí, ale je uraženej."
8	Jaroslav	"Kolega chybou nesouhlasí, nebo na ni má jiný pohled. Určitě je potřeba zjistit, kde se neshodujeme, a začít věc řešit ."
9	Lukáš	"Uvědomil si že mám pravdu, a dochází mu to jeho pochybení."
10	František	"To se mu něco nepovedlo, a teď se mu nelíbí že mu to dám sežrat. Ale ví že udělal chybu."

Situace obsažená v dotazu č. 12 operovala s kinezickým prvkem zkřížených rukou a nohou v kombinaci s negativním kontextem vyčítané chyby. Oba kinezické prvky včetně vedlejšího prvku „uhnutí pohledem“ byly názorně demonstrovány ihned po zaznění otázky.

Osm respondentů uvedlo, že dle jejich mínění má kolega, jemuž je chyba vyčítána, nějaké výhrady ke kritice své osoby.

Dotaz č. 13: **Po deseti letech potkáte na ulici neoblíbeného spolužáka ze školy, který Vám osobně vždy byl nesympatický. V následném zdvořilostním rozhovoru se začne spolužák postupně přibližovat a narušuje tak Vaši intimní zónu. Bude Vám situace příjemná? Zareagujete?**

Tab. 11 Shrnutí – dotaz č. 13

1	Soňa	"Nebude, kdyby mi to hodně vadilo, poodstoupím."
2	Kateřina	"Hned udělám pár kroků vzad a důrazně mu sdělím, že zas tak dobrý přátelé nejsme."
3	Lukáš	"Tak to se mi určitě líbit nebude. Kus ustoupim a zeptám se ho, jestli není vadnej."
4	Ludmila	"Zkusím si od něj udržovat odstup. A budu se chovat jako stroze."
5	Ivana	"Trochu znervózním a poodstoupím. Příjemný mi to nebude, budu se to snažit co nejdřív ukončit."
6	Petr	"No nebude. Tak jako slušně mu řeknu, ať se drží trochu dál."
7	Petr	"Nebude, tak jako ukročím, a kdyby se to opakovalo, tak mu to řeknu."
8	Jaroslav	"O kus ustoupím a dám mu jasně najevo, že takhle teda určitě ne."
9	Lukáš	"Bude mi to nepříjemný, poodstoupím. A pokud se to bude opakovat, řeknu mu, jestli by nemohl stát kousek dál."
10	František	"No to bych se s nim vůbec nebavil, a když jó, tak bych si ho držel od těla."

V tomto dotazu byl obsažen proxemický prvek narušení teritoria, v tomto případě intimní zóny respondenta subjektem, ke kterému respondent chová antipatie.

Navzdory faktu, že se oba spolužáci v případové situaci potkali po dlouhé době jedné dekády a zdvořilostní rozhovor by zde byl vzhledem k minulosti opodstatněný, tak většina respondentů (8) reagovala na narušení úkrokem vzad. Všichni respondenti se zároveň shodli, že by jim narušení teritoria, které bylo opět názorně demonstrováno, nebylo příjemné. Šest respondentů shodně uvedlo, že by dalo subjektu tento fakt důrazně najevo ve snaze vyhnout se dalšímu narušení intimní zóny.

Dotaz č. 14: **Vyzvedáváte svého šestiletého syna po jeho prvním hokejovém zápase, kterého se účastnil jako brankář se svým hokejovým klubem. Když přijíždíte ke stadionu, syn na Vás už čeká na chodníku, a vy si všimnete, že stojí s pohledem upřeným do země, se sklopenými rameny a skloněnou hlavou. Co Vás napadne? Co si pomyslíte o výsledku zápasu?**

Tab. 12 Shrnutí – dotaz č. 14

1	Soňa	"Tak dnes to asi nedopadlo. A nebo si ze mě dělá srandu!"
2	Kateřina	"No, asi žádná sláva, budem muset jet na pohár, aby se to zlepšilo."
3	Lukáš	"Zápas se mu nepoved, asi to projeli."
4	Ludmila	"Že to dopadlo špatně pro něj, něco se stalo, buď prohráli, nebo se mu něco nepovedlo."
5	Ivana	"No né všechno asi dneska šlo podle jeho představ."
6	Petr	"Tak zase nic, jo? Ste to zase prohráli?"
7	Petr	"To se mu to asi nepovedlo, né? Asi prohráli, nebo pustil blbýho góla."
8	Jaroslav	"Pomyslím si, že ten pacholek to na mě zase hraje, aby mě překvapil!"
9	Lukáš	"Napadne mě, že podal špatnej výkon bez ohledu na výsledek, nebo to nedopadlo."
10	František	"Asi prohráli, no že se mu to nepovedlo."

V dotazu č. 14 byli respondenti umístěni do role pozorovatelů, přičemž pozorovaný subjekt, vykazoval několik známek odevzdaného; až sklíčeného postoje. Všechny zmíněné posturické prvky byly implementovány přímo do otázky tak, že byly předvedeny přímo v jejím průběhu.

Reakce všech deseti respondentů vzhledem k předvedeným neverbálním prvkům shodně přiklonily k negativnímu závěru ohledně výsledku zápasu a synova rozpoložení.

Dotaz č. 15: **Seznamujete se v práci s novým nadřízeným, kterého vidíte poprvé. Při podání ruky Vám nový šéf ruku stiskne o dost více, než je zdrávo, a k tomu Vás ještě uchopí levou rukou za předloktí. Bude Vám situace příjemná, zareagujete nějak? Co Vás napadne o novém šéfovi?**

Tab. 13 Shrnutí – dotaz č. 15

1	Soňa	"Nebude. Je to asi přátelské, ale hodně dominantní."
2	Kateřina	"Že se mě snaží ovládnout, dává mi najevo kdo je šéf. Tak mu tu ruku zmáčknu taky, a pořádně."
3	Lukáš	"To bude hodně tvrdej člověk, s tim to nebude lehký."
4	Ludmila	"Příjemný mi to nebude, to chycení za předloktí se mi zdá moc osobní, když ho vidím poprvé."
5	Ivana	"Ten pude přes mrtvoly, s tim to nebude snadná řeč."
6	Petr	"Že to s nim asi bude boj, a taky přitlačim."
7	Petr	"Tak to asi nebude prdel, s nim. Asi bude na nás tvrdej."
8	Jaroslav	"Na tohohle člověka si musím dát pozor! Určitě bude ambiciózní , nebo mě bude chtít ovládnout nebo zmanipulovat."
9	Lukáš	"Nebude, projevuje tím dominanci, a budu mít vůči němu respekt."
10	František	"To mačkání, to se asi chce ukázat že je šéf, ale to předloktí se mi vůbec nelíbí."

Poslední hypotetická situace obsahovala haptický prvek podání ruky. V tomto případě se jednalo o podání ruky typu „svěrák“, kdy je přijímaná ruka zmáčknuta neúměrně více, doplněný o prvek uchopení za předloktí.

Demonstrovaný stisk ruky byl všemi respondenty shodně popsán jako velmi nepříjemný. Zároveň většina respondentů spatřovala v osobě nadřízeného dominantního, přísného člověka. Doplňující prvek uchopení za předloktí byl pak osmi respondenty považován za nepřátelský projev dominance či snahu o ovládnutí; naopak zbylí dva respondenti jej považovali za projev pozitivní, symbolizující náklonnost či přátelství.

Dodatečný dotaz: **Máte možnost změnit rozdělení procent z otázky č. 6. Jak procenta rozdělíte?**

V závěru byl respondentům položen dotaz, zdali nechtějí přehodnotit rozdělení procent z otázky č. 6. Dotaz byl zařazen do rozhovorů ze dvou důvodů – zaprvé z důvodu možné změny respondentova názoru způsobené např. nedostatkem času či ukvapeností při rozdělení prvním; zadruhé dotaz operoval s faktem, že všechny zmíněné otázky obsahovaly neverbální projevy a u respondentů tudíž mohlo dojít k přehodnocení předchozího rozdělení ve prospěch neverbální složky komunikace. Tyto předpoklady byly následně výzkumem potvrzeny, neboť polovina (5) respondentů přehodnotila své původní závěry. Je na místě poznamenat, že u všech pěti respondentů došlo k nárůstu přikládané důležitosti u neverbální složky komunikace, a to ve dvou případech na úkor paraverbální a ve třech případech na úkor verbální složky. Přírůstky jsou zaznamenány zeleně v tab. 14. Zbylých pět respondentů ponechalo procentuální poměry nezměněné.

Tab. 14 Shrnutí – Dodatečný dotaz – přerozdělení procent z dotazu č. 4

		Přerozděleno?	Verbální [%]	Paraverbální [%]	Neverbální [%]
1	Soňa	Ne	50	20	30
2	Kateřina	Ne	7	38	55
3	**Lukáš**	**ANO**	40 (-20)	20	40 (+20)
4	Ludmila	Ne	25	37,5	37,5
5	**Ivana**	**ANO**	40	20 (-10)	40 (+10)
6	Petr	Ne	33,3	33,3	33,3
7	**Petr**	**ANO**	55 (-10)	20 (+5)	25 (+5)
8	Jaroslav	Ne	40	20	40
9	**Lukáš**	**ANO**	40 (+6,6)	20 (-13,3)	40 (+6,6)
10	**František**	**ANO**	60 (-20)	10	30 (+20)

3.6 Zhodnocení výzkumu

Lze říci, že cíl výzkumu byl splněn, neboť předpoklad stanovený v kapitole 3.1, ve znění „Neverbální komunikace je (stále) nejdůležitější složkou pro pochopení a zapamatování informací při osobní komunikaci.“ byl pomocí průzkumu **potvrzen.**

Z provedeného výzkumného šetření lze vyvodit, že význam neverbální složky v procesu osobní komunikace se neshoduje s obecným povědomím a bývá podhodnocován na úkor složek ostatních. Na základě informací získaných z výzkumu je možné soudit, že vliv neverbální složky v osobní komunikaci má majoritní vliv na pochopení, interpretaci a zapamatování informací. Lze tedy prohlásit, že realizovaný výzkum zpětně potvrzuje Mehrabianův experiment.

Z hypotetických situací obsažených ve výzkumu bylo prokázáno, že neverbální složka má při osobní komunikaci značný, ne-li rozhodující vliv. Respondenti se ve všech příkladech obsahujících sporné dvojné vazby přiklonili vždy na stranu preferující neverbální prvek v komunikaci na úkor prvku verbálního. Bylo zjištěno, že respondenti se navzdory různému vzdělání a zpravidla bez hlubších znalostí tématu téměř jednohlasně shodovali v předpokládaných reakcích na zvolené hypotetické situace. Tento fakt potvrzuje teoretickou část o lidském mozku, ve které byla shledána většina neverbálních projevů jako podvědomá a tudíž v lidech zakódovaná, bez jakékoliv možnosti ovlivnitelnosti ze strany člověka.

Stejná shoda byla u respondentů objevena z hlediska výkladu podmíněných prvků řeči těla, z čehož je možné usuzovat elementární znalost řeči těla napříč vzorkem bez ohledu na vzdělání, profesi, věk či sociální prostředí. Zajímavým zjištěním bylo, že respondenti se v problematice řeči těla nejen orientují, ale bez větších problémů jsou schopni podle zachycených neverbálních prvků činit závěry a rozhodovat se, a to jen s minimem dalších informací.

V závěru výzkumu bylo shledáno, že respondenti tíhnou ke zlehčování až podceňování významu neverbální komunikace na úkor verbálních či paraverbálních aspektů obsažených v komunikaci.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo posoudit význam řeči těla v osobní komunikaci ve srovnání s ostatními složkami, a tak potvrdit či vyvrátit experiment realizovaný profesorem psychologie Albertem Mehrabianem v roce 1967. Význam neverbální složky byl zkoumán nejprve za pomoci dotazníků, tato varianta však pro svou neprůkaznost nemohla být úspěšně vyhodnocena. Následoval průzkum za pomoci rozhovorů, který vedl ke zhodnocení významu neverbální složky v komunikaci a potvrdil tak zásadní vliv řeči těla v osobní komunikaci, což vedlo k potvrzení Mehrabianových výsledků.

V teoretické části práce byl definován pojem komunikace a všechny jeho důležité podkapitoly, jako proces, druhy, funkce a složky komunikace. Z nich byla podrobně rozpracována složka neverbální. Pojem byl jasně vytýčen, byla objasněna jeho historie. Práce obsahovala kapitolu o lidském mozku a jeho propojení s neverbální komunikací. Hlubší pohled byl věnován řeči těla a jejímu zařazení v problematice neverbální komunikace. V závěru teoretické části bylo zmíněno sedm hlavních neverbálních disciplín – Gestika, mimika, vizika, kinezika, proxemika, posturika a haptika.

Na začátku výzkumné části byl stanoven předpoklad na základě Mehrabianova výzkumu. Toto tvrzení bylo následně zkoumáno formou polostrukturovaných rozhovorů, které zajišťovaly kontakt s respondentem a zároveň umožňovaly demonstraci neverbálních prvků, které byly použity v hypotetických výzkumných situacích. Výzkum byl realizován s deseti respondenty, hlavním atributem pro jejich výběr bylo vzdělání, přičemž vzorek respondentů svým složením reprezentoval průměrnou vzdělanost na území České republiky. Rozhovor obsahoval 16 dotazů, z nichž 9 ve svém obsahu disponovalo neverbálním prvkem, který byl v průběhu otázky respondentům demonstrován. Jako předloha pro neverbální prvky v dotazech sloužily disciplíny řeči těla, popsané v závěru teoretické části práce. Odpovědi na dotazy byly v práci pro větší přehlednost zaznamenány do tabulek se jmény a čísly jednotlivých respondentů.

Výstupem práce bylo potvrzení předpokladu stanoveného na počátku výzkumu, tj. byl dokázán význam neverbální složky v souvislosti s interpretací a pochopením

informací v osobní komunikaci. Toto zjištění vedlo k potvrzení Mehrabianových výsledků. Důležitým zjištěním rovněž bylo, že význam neverbální komunikace může být podceňována a její důležitost je neprávem odsunuta do pozadí na úkor verbálního a paraverbálního projevu, jedná se však pouze o dojem, neboť při sledování jednání a rozhodování respondentů bylo zjištěno, že skutečně preferovanou složkou je v komunikaci ta neverbální.

Hlavním přínosem teoretické části práce byla sumarizace informací z velkého počtu zdrojů a vytvoření „manuálu“ pro orientaci v problematice komunikace, s důrazem na složku neverbální. Za přínos empirické části je možné považovat potvrzení výsledků Mehrabianova experimentu. Práce poukázala fakt, že neverbální komunikace je navzdory svému podceňování velmi významnou, ne-li zásadní složkou v komunikaci tváří v tvář. Navzdory skutečnosti, že lidé různého věku, vzdělání či profese zpravidla disponují elementárním spektrem prvků řeči těla a zároveň jsou schopni rozeznat její základní projevy, měl by této problematice být dozajista věnován prostor ve všeobecném vzdělávání, nejlépe už v základním školství, neboť povědomí o problematice laikům navzdory důležitosti a významu tématu spíše chybí.

Seznam literatury

BARKER, Larry Lee. *Communication*. 4th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, c1987, x, 436 p. ISBN 01-315-3909-4.

BIRDWHISTELL, By Ray L. *Kinesics and context; essays on body motion communication.* 5th paperback printing. Philadelphia: Univ. of Pennsylvania Press, 1985. ISBN 9780812210125.

BRUNO, Tiziana a Gregor ADAMCZYK. *Řeč těla: přesvědčte svou mimikou, gesty a držením těla.* 1. vyd. Překlad Magdaléna Pomikálková. Praha: Grada, 2007, 151 s. Praxe. ISBN 978-80-247-2008-1.

CARNEGIE, Dale. *How to win friends and influence people.* Rev. ed. Australia?: Exciting Classics, 2013. ISBN 978-808-7888-223.

Český statistický úřad. *Czso.cz* [online]. 26. 3. 2011. [cit. 2015-05-09] Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/20536250/17023214a03.pdf/80a3d112-1f5b-4708-b0de-b2c364a0065a?version=1.1

ČERNÝ, Vojtěch. *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život].* Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007, x, 254 s. ISBN 978-80-251-1658-6.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání.* 1. vyd. [i.e. 2. vyd.]. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

DOHERTY-SNEDDON, Gwyneth. *Neverbální komunikace dětí: jak porozumět dítěti z jeho gest a mimiky.* Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 197 s. Expert (Grada). ISBN 978-807-3670-436.

GRUBER, David. *Zlatá kniha komunikace*. Vyd. 4., dopl. Ostrava: Gruber - TDP, c2011, 280 s. ISBN 978-80-85624-30-4.

HARTLEY, Mary. *Řeč těla v praxi: teorie, cvičení a modelové situace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004, 104 s. ISBN 80-717-8844-9.

JAY, Ros a Richard TEMPLAR. *Velká kniha manažerských dovedností.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 514 s. ISBN 9788024712796.

JIŘINCOVÁ, Božena. *Efektivní komunikace pro manažery.* Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2010, 138 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 9788024717081.

KLEIN, Zdeněk. *Atlas sémantických gest.* Vyd. 1. Praha: HZ Editio, 1998, 201 s. ISBN 80-86009-21-1.

KNAPP, Mark L a Judith A HALL. *Nonverbal communication in human interaction.* 7th ed. Boston, MA: Wadsworth, Cengage Learning, c2010, xii, 496 p. ISBN 0495568694.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace.* Vyd. 1. Praha: Svoboda, 1988, 235 s. Členská knižnice (Svoboda).

LA BARRE, Frances. *Jak mluví tělo: neverbální chování v klinické praxi.* Vyd. 1. Překlad Jiří Papoušek. V Praze: Triton, 2004, 302 s. ISBN 80-725-4446-2.

LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace.* V Tribunu EU Vyd. 1. Brno: Tribun EU, 2008, 99 s. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-466-2.

LEWIS, David. *Tajná řeč těla.* Praha: Victoria Publishing, 1995, 229 s. ISBN 80-856-0549-X.

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.

MORRIS, Desmond. *Bodytalk: Řeč těla.* Vyd. 1. Praha: Ivo Železný, 2004, 245 s. ISBN 80-237-3870-4.

PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace*. Ostrava: OU, 2007.

PEASE, Allan a Barbara PEASE. *Řeč těla*. Vyd. 2. Překlad Hana Antonínová. Praha: Portál, 2011, 359 s. ISBN 978-80-7367-921-7.

PLAMÍNEK, Jiří a Daniel FRANC. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět.* 2., dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 198 s. ISBN 978-80-247-4484-1.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2: komunikace.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 161 s. ISBN 80-247-0844-2.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace: co vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít.* Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2003, ix, 482 s. ISBN 80-722-6429-X.

THIEL, Erhard. *Mluvíme tělem: řeč těla prozradí víc než tisíc slov.* Vyd. 1. Překlad Miroslav Hartl. Praha: Knižní klub, 1997, 136 s. ISBN 80-717-6511-2.

THOMSON, Peter a Marta ROTTOVÁ. *Tajemství komunikace.* Vyd. 1. Brno: Alman, 2001, 245 s. Cesta k úspěchu, 6. ISBN 80-86135-16-0.

VÁVRA, Vlastimil. *Mluvíme beze slov.* 1. vyd. Praha: Panorama, 1990, 308 s. ISBN 80-703-8128-0.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace.* 1. vyd. Praha: Portál, 2000, 264 s. ISBN 80-717-8291-2.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Přestaňme šířit hlouposti.* Psychologie dnes. 2002, Roč. 8, č. 10, s. 6–8.

VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.

WRIGHT, Marc. Gower handbook *of internal communication.* 2nd ed. Burlington, VT: Ashgate Pub. Company, 2009, xxiii, 468 p.

Seznam obrázků a tabulek

Seznam obrázků

Obr. 1 Obytelstvo ČR podle vzdělání 30

Obr. 2 Složení vzorku podle vzdělání 30

Obr. 3 Znalost pojmů VK, PVK, NK 32

Seznam tabulek

Tab. 1 Seznam respondentů 31

Tab. 2 Rozdělení složek komunikace podle důležitosti 33

Tab. 3 Shrnutí – dotaz č. 5 34

Tab. 4 Shrnutí – dotaz č. 6 35

Tab. 5 Shrnutí – dotaz č. 7 36

Tab. 6 Shrnutí – dotaz č. 8 37

Tab. 7 Shrnutí – dotaz č. 9 38

Tab. 8 Shrnutí – dotaz č. 10 39

Tab. 9 Shrnutí – dotaz č. 11 40

Tab. 10 Shrnutí – dotaz č. 12 41

Tab. 11 Shrnutí – dotaz č. 13 42

Tab. 12 Shrnutí – dotaz č. 14 43

Tab. 13 Shrnutí – dotaz č. 15 44

Tab. 14 Shrnutí – Dodatečný dotaz – přerozdělení procent z dotazu č. 4 45

Seznam příloh

Příloha č. 1 Komunikační model 55

Příloha č. 2 Komunikační šum 56

Příloha č. 3 Deformace komuniké 56

Příloha č. 4 Druhy komunikace 57

Příloha č. 5 Paraverbální komunikace 58

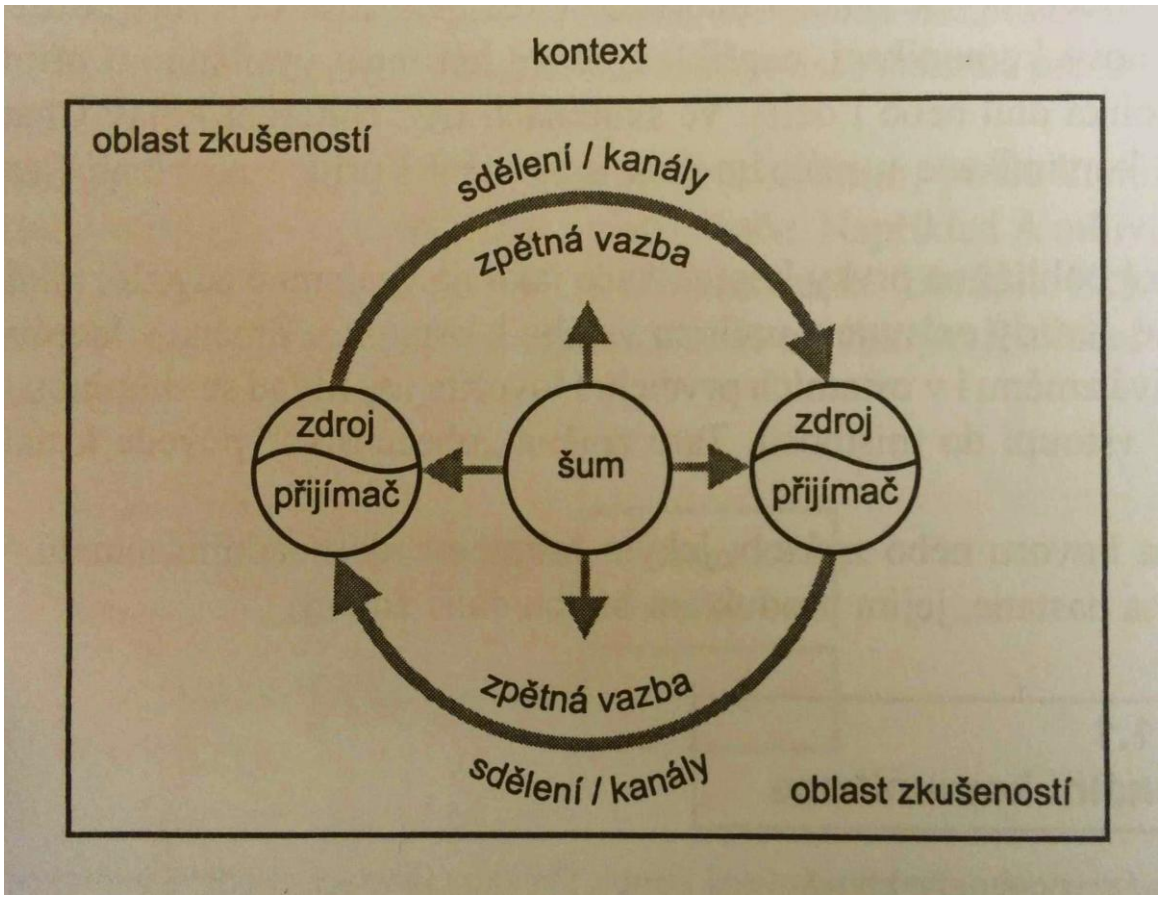
Příloha č. 6 Neverbální komunikace 58

Příloha č. 7 Reakce na úlek 59

Příloha č. 8 Proxemika - vzdálenosti 60

Příloha č. 9 Haptické zóny 61

Příloha č. 1 Komunikační model



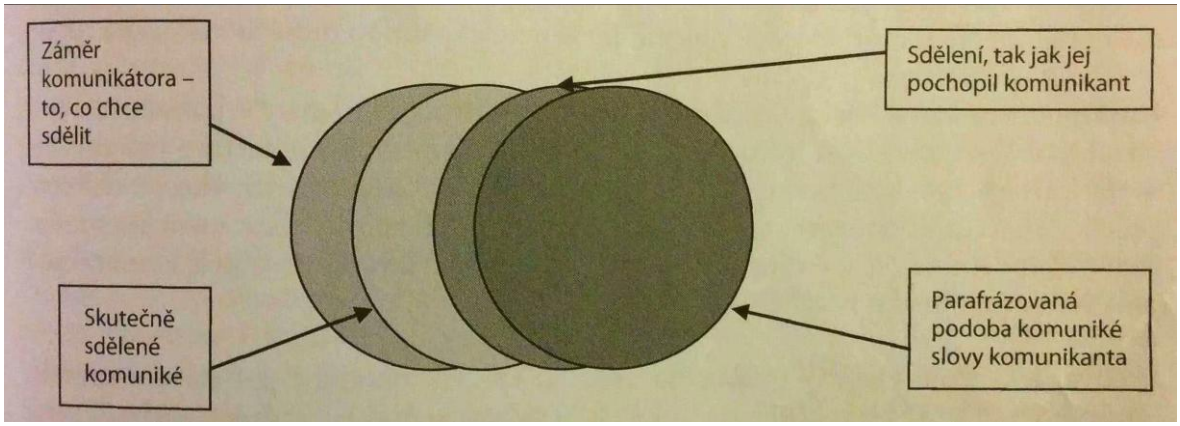
Zdroj: DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání.* 1. vyd. [i.e. 2. vyd.]. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0. S. 20

Příloha č. 2 Komunikační šum

Typy šumu	Popis	Příklady
Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo odesílatele i příjemce, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení.	Reálný hluk v prostředí odesílatele, hluk projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle na obličeji, poruchy telekomunikační sítě.
Fyziologické	Vlastní fyziologická omezení odesílatele nebo příjemce.	Vada zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti, pocit hladu.
Psychologické	Poznávací nebo mentální interference.	Předpojatost a klamné úsudky o odesílateli nebo příjemci, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávist, láska, zármutek).
Sémantické	Rozdílně chápané významy.	Odlišné jazyky, používání slangu a žargonu, specializovaných termínů, kterým příjemce nerozumí.

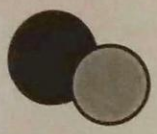
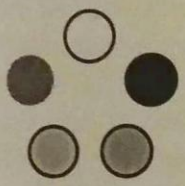
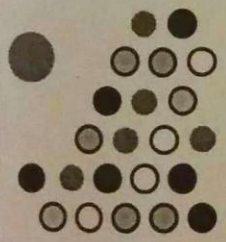
Zdroj: VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi.* Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 322 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4. S. 34

Příloha č. 3 Deformace komuniké



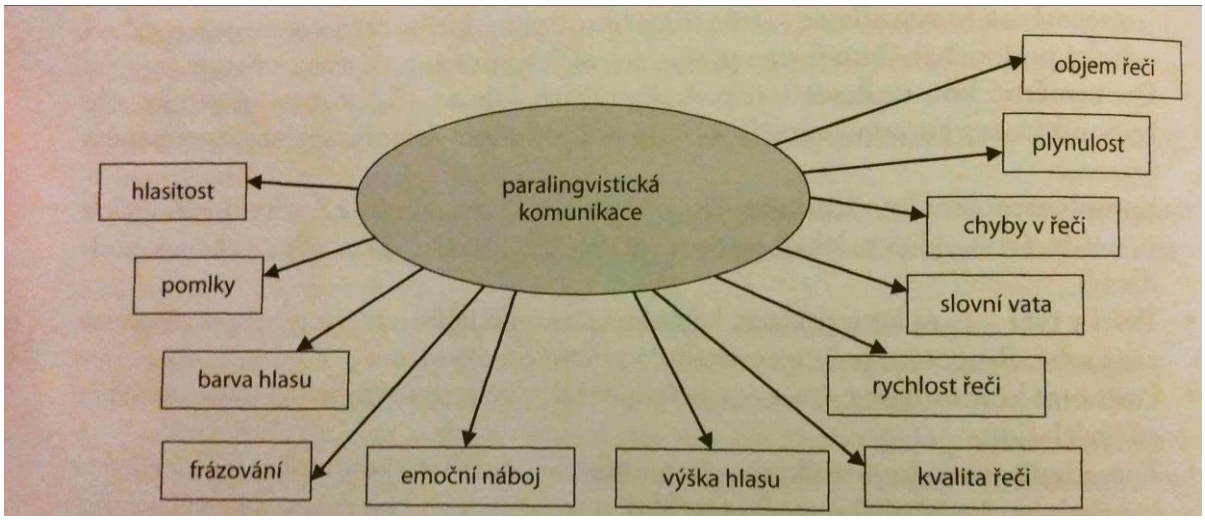
Zdroj: MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6. S. 25

Příloha č. 4 Druhy komunikace

	Oblasti lidské komunikace	*Některé obecné cíle*	*Některé teoretické otázky*	*Některé praktické dovednosti*
	Intrapersonální: komunikace se sebou samým	Přemýšlet, uvažovat, analyzovat	Jak se vyvíjí pohled na sama sebe? Jak ovlivňuje komunikaci? Jak lze získat nebo zlepšit schopnosti analyzovat a řešit problémy? Jaký je vztah mezi osobností a komunikací?	Lepší schopnost poznání sama sebe, lepší schopnost řešit problémy a analyzovat, lepší sebekontrola, lepší schopnost omezit stres a zvládat osobní konflikty
	Interpersonální: komunikace mezi dvěma osobami	Objevovat, navazovat vztahy, ovlivňovat, předstírat, pomáhat si	Co je efektivita osobních vztahů? Co k sobě váže přátele, milence a rodiny? Co je od sebe odtrhává? Jak se dají vztahy napravit? Jak se dají srovnat vztahy navázané „online" a vztahy navázané „tváří v tvář"?	Větší efektivita při komunikaci s druhou osobou, navazování a udržování efektivních vztahů, lepší schopnost řešení konfliktů, lepší připravenost na informativní nebo přijímací pohovory
	Malá skupina: komunikace v rámci malé skupiny lidí	Dělit se o informace, produkovat nápady, řešit problémy, pomáhat si	Co dělá vůdce vůdcem? Jaký typ vedení funguje nejlépe? Jaké role hrají členové ve skupinách? Jak lze zefektivnit fungování skupiny? Jak lze efektivněji využít skupin existujících uvnitř organizace?	Větší efektivita při členství v nějaké skupině, zlepšení vůdcovských schopností, umění využít skupin ke specifickým účelům (například řešení problémů, hledání nápadů)
	Veřejnost: komunikace řečníka s posluchači	Informovat, přesvědčovat, bavit	Jak lze nejefektivněji analyzovat posluchače a přizpůsobit se jim? Jak se nejlépe připravit na komunikaci s nějakými posluchači? Jak lze zefektivnit informace pro veřejnost?	Umění efektivněji informovat a přesvědčovat, zlepšení schopnosti připravovat, stylizovat, organizovat a pronášet projevy, komunikovat na internetu

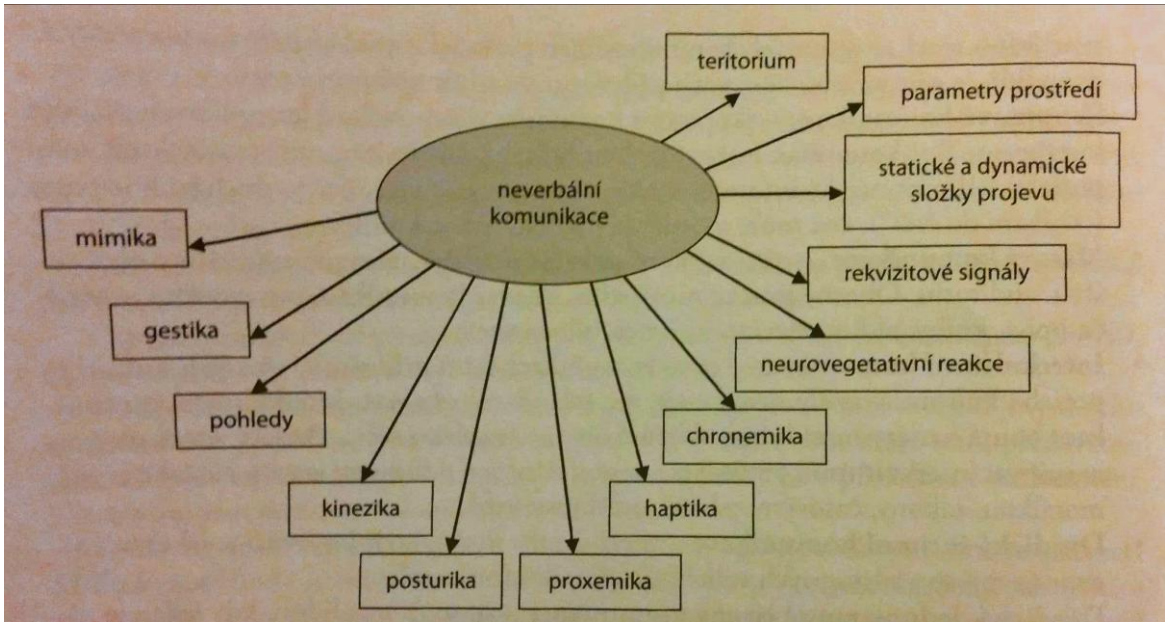
Zdroj: DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání.* 1. vyd. [i.e. 2. vyd.]. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0. S. 17

Příloha č. 5 Paraverbální komunikace



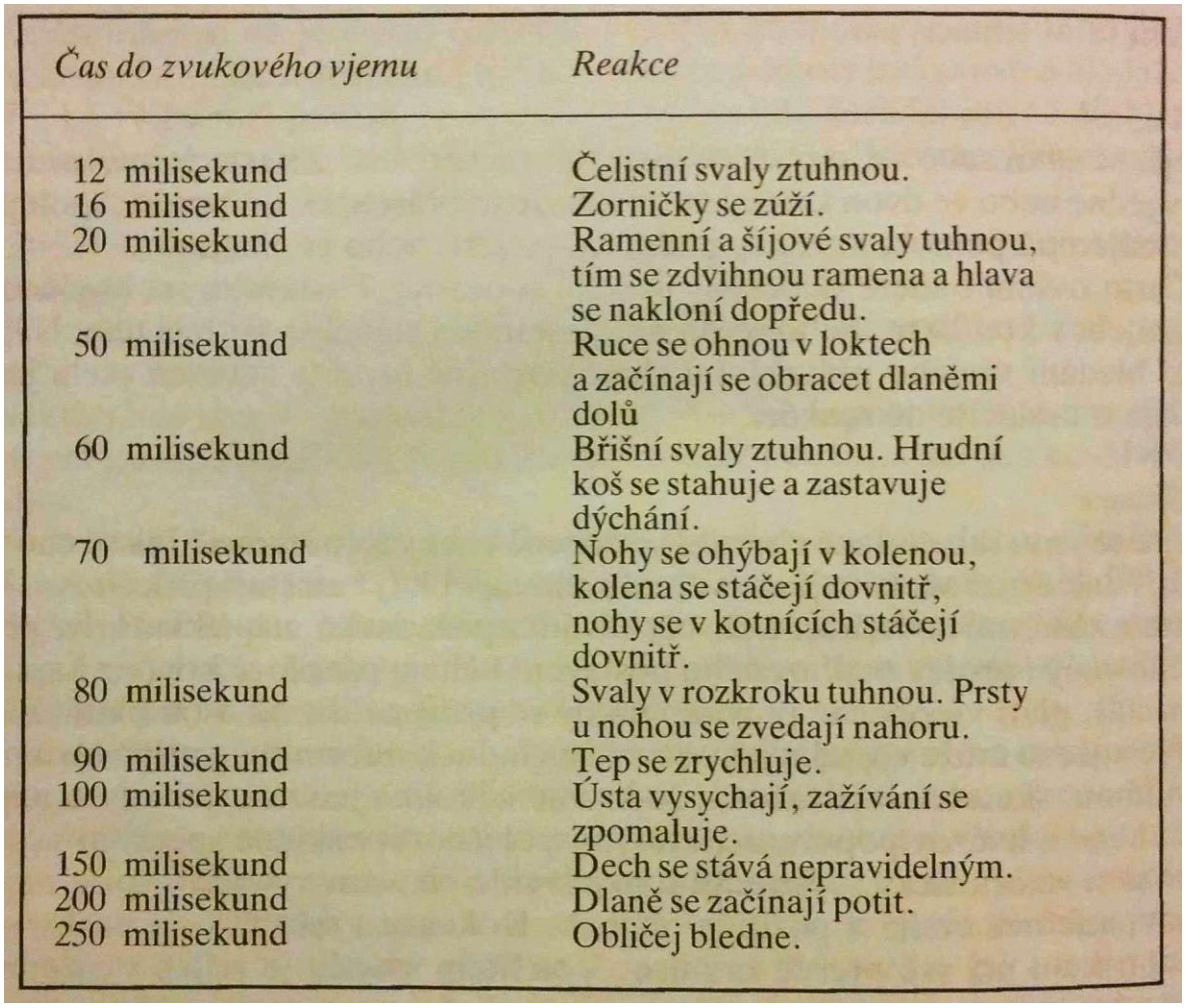
Zdroj: MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6. S. 34

Příloha č. 6 Neverbální komunikace



Zdroj: MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 325 s. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6. S. 34

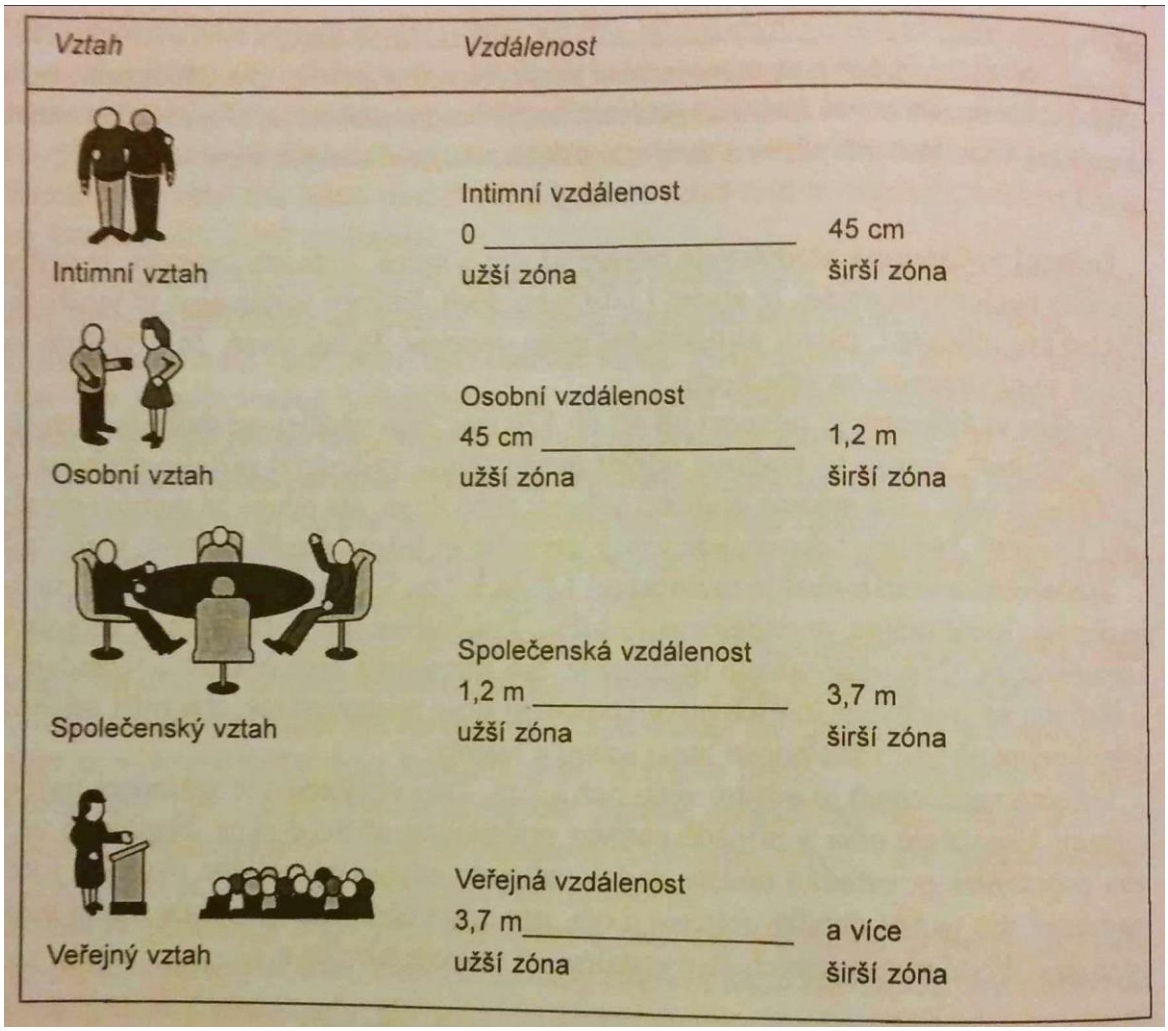
Příloha č. 7 Reakce na úlek



Čas do zvukového vjemu	*Reakce*
12 milisekund	Čelistní svaly ztuhnou.
16 milisekund	Zorničky se zúží.
20 milisekund	Ramenní a šíjové svaly tuhnou, tím se zdvihnou ramena a hlava se nakloní dopředu.
50 milisekund	Ruce se ohnou v loktech a začínají se obracet dlaněmi dolů
60 milisekund	Břišní svaly ztuhnou. Hrudní koš se stahuje a zastavuje dýchání.
70 milisekund	Nohy se ohýbají v kolenou, kolena se stáčejí dovnitř, nohy se v kotnících stáčejí dovnitř.
80 milisekund	Svaly v rozkroku tuhnou. Prsty u nohou se zvedají nahoru.
90 milisekund	Tep se zrychluje.
100 milisekund	Ústa vysychají, zažívání se zpomaluje.
150 milisekund	Dech se stává nepravidelným.
200 milisekund	Dlaně se začínají potit.
250 milisekund	Obličej bledne.

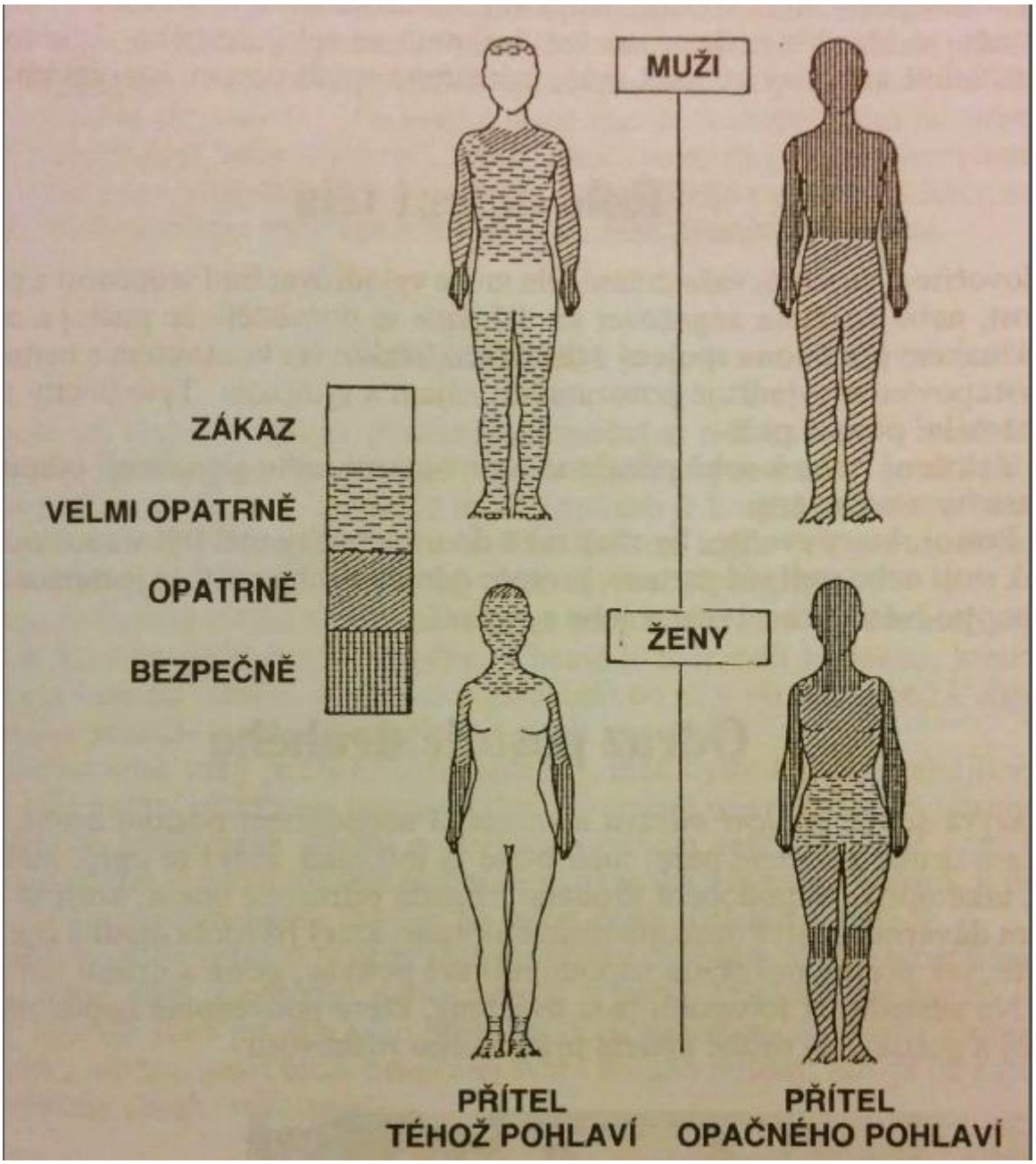
Zdroj: LEWIS, David. *Tajná řeč těla.* Praha: Victoria Publishing, 1995, 229 s. ISBN 80-856-0549-X. S. 42

Příloha č. 8 Proxemika - vzdálenosti



Zdroj: DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání.* 1. vyd. [i.e. 2. vyd.]. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0. S. 134

Příloha č. 9 Haptické zóny



Zdroj: LEWIS, David. *Tajná řeč těla.* Praha: Victoria Publishing, 1995, 229 s. ISBN 80-856-0549-X. S. 141

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	**Martin Stiburek**		
STUDIJNÍ OBOR	**6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu**		
NÁZEV PRÁCE	**Řeč těla a její význam pro efektivní proces komunikace**		
VEDOUCÍ PRÁCE	**Ing. Jana Pechová, Ph. D.**		
KATEDRA	**KMPS - Katedra manažerské psychologie a sociologie**	**ROK ODEVZDÁNÍ**	**2015**

POČET STRAN	**61**
POČET OBRÁZKŮ	**3**
POČET TABULEK	**14**
POČET PŘÍLOH	**9**

STRUČNÝ POPIS	Bakalářská práce se zabývá významem řeči těla na proces osobní komunikace. Teoretická část definuje pojem komunikace a jeho důležité části, a dále vymezuje historii neverbální komunikace a její návaznost na lidský mozek. Je zde detailně rozebrána řeč těla, včetně její návaznosti na neverbální komunikaci; v závěru práce jsou popsány hlavní disciplíny neverbální komunikace. Empirická část práce má za úkol verifikovat tvrzení stanovené autorem na základě Mehrabianova experimentu, zkoumající skutečný význam neverbální složky na interpretaci a pochopení informací v osobní komunikaci. Výzkum je realizován hloubkovými rozhovory s deseti respondenty. Cíl výzkumu je splněn, stanovený předpoklad je potvrzen, což zpětně potvrzuje platnost výsledků Mehrabianova experimentu.
KLÍČOVÁ SLOVA	Komunikace, Druhy komunikace, Verbální komunikace, Neverbální komunikace, Paraverbální komunikace, Komunikační proces, Funkce komunikace, Řeč těla

PRÁCE OBSAHUJE UTAJENÉ ČÁSTI: Ne

ANNOTATION

AUTHOR	**Martin Stiburek**		
FIELD	**6208R087 Business Management and Sales**		
THESIS TITLE	**Body language and its importance to the communication process**		
SUPERVISOR	**Ing. Jana Pechová, Ph. D.**		
DEPARTMENT	**KMPS - Department of Managerial Psychology and Sociology**	**YEAR**	**2015**

NUMBER OF PAGES	**61**
NUMBER OF PICTURES	**3**
NUMBER OF TABLES	**14**
NUMBER OF APPENDICES	**9**

SUMMARY	This thesis deals with the importance of body language and its impact on the process of personal communication. The theoretical part defines the concept of communication and its important parts. There is also described the history of nonverbal communication and its connection to the human brain. The term body language is also discussed in detail, including its relation to non-verbal communication, and in the end there are described the core disciplines of nonverbal communication. The research aims to verify the allegation set by the author based on Mehrabians experiment, which may explore the true meaning of nonverbal communication and its influence to interpret and understand the information in a personal communication. Research is made by interviews with ten respondents. Research objective is met, assumption is confirmed , which also retroactively confirms the validity of Mehrabian results.
KEY WORDS	Communication, Types of communication, Verbal communication, Nonverbal communication, Paraverbal communication, Communication process, The function of communication, Body language

THESIS INCLUDES UNDISCLOSED PARTS: No