

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Vybrané aspekty neverbální komunikace aplikované na  
interkulturní komunikaci**

**Kateřina Jeřábková**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

Katedra filozofie

Studijní program Humanitní studia

Studijní obor Humanistika

**Bakalářská práce**

**Vybrané aspekty neverbální komunikace aplikované  
na interkulturní komunikaci**

**Kateřina Jeřábková**

*Vedoucí práce:*

PhDr. Lada HANZELÍNOVÁ, Ph.D.

Katedra filozofie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2016

## Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala paní PhDr. Ladě Hanzelínové, Ph.D. za poskytnutou podporu, cenné připomínky a odbornou pomoc při zpracování této práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Plzeň, červen 2016

Jeřábková Kateřina

## Obsah:

Obsah:.....	1
1. Úvod .....	2
2. Komunikace .....	3
2.1 Prvky komunikačního procesu .....	4
3. Neverbální komunikace.....	6
3.1 Proxemika.....	9
3.2 Haptika .....	10
3.3 Posturika.....	10
3.3.1 Uzavřený postoj – pozice se zkříženými pažemi .....	12
3.4 Gestika.....	13
3.4.1 Gesta rukou.....	14
3.4.2 Ruce okolo obličeje .....	15
3.5 Mimika .....	18
3.6 Mutilační chování a komunikace prostřednictvím úpravy zevnějšku .....	21
4. Kultura.....	24
4.1 Kulturní identita .....	25
4.2 Interkulturní konflikt .....	27
5. Specifika neverbální komunikace různých kultur .....	28
5.1 Specifika neverbální komunikace v České republice.....	28
5.2 Charakteristika kultury a neverbální komunikace Německa.....	30
5.3 Neverbální komunikace v arabské kultuře .....	31
6. Porovnání neverbální komunikace v evropské a arabské kultuře .....	34
7. Závěr.....	36
Resume .....	37
Seznam použitých zdrojů: .....	38
Internetové zdroje:.....	39
Seznam obrázků: .....	40

# 1.Úvod

Komunikace je jednou ze základních potřeb a také projevů každé lidské bytosti. Jak řekl jeden z nejvýznamnějších odborníků na oblast mezilidské komunikace Paul Watzlavik: „*Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace. A protože neexistuje nechování, nemůže neexistovat nekomunikace.*“ (MIKULÁŠTÍK, 2003, s.14)

V současném světě, kde se stále více protínají a prolínají různé kultury, se může komunikace zdát mnohem obtížnější, vzhledem k různým postupům a přístupům ke komunikaci v jednotlivých, potkávajících se kulturách. V každém případě je velmi důležité znát pravidla komunikace v různých kulturách, např. v oblasti obchodu. Pro úspěšné vedení obchodních jednání, je velice důležité vědět, jak jednat se svým obchodním partnerem.

V současné době, obzvláště v době gradující migrační vlny z oblastí arabských zemí je myslím, čím dál tím důležitější zajímat se o určité zvyky a odlišnosti komunikace a obzvláště pak neverbální komunikace v zemích arabského světa. Budeme tak lépe připraveni na možné komplikace, které mohou v komunikaci s tak odlišnou kulturou nastat.

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na téma neverbální komunikace, která je zvláštní tím, že i v prostředí odlišných kultur má mnoho prvků, které mohou být univerzální a stejné napříč různými kulturami. Existuje ale i celá řada prvků, které jsou v různých kulturách odlišné. Právě tato odlišnost byla důvodem proč jsem si zvolené téma vybrala. Všeobecně mne zajímá problematika nonverbální komunikace a srovnání evropské a arabské kultury je navíc poměrně aktuální.

Neverbální komunikace je velice zajímavá právě proto, že může být napříč různými kulturami a jazykovými prostředími stejná a měli by si díky ní dobře rozumět i lidé mluvící jiným jazykem. Zároveň, však na rozdíl od mluvení, psaní a dalších projevů verbální komunikace, neverbální komunikace není součástí běžného vzdělávacího procesu a neučí se ji cíleně ve škole ani v rodině. Neverbální komunikace tak může být prostředkem, který komunikaci usnadní, nebo naopak může

vést k různým nedorozuměním. Obzvláště, to pak platí v komunikaci mezi různými kulturami.

## 2. Komunikace

Existuje celá řada definic komunikace. Jedna z definic komunikace říká, že komunikace je „proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi“ (Tubbs,1991, in Vybíral, 2000, s.19). Carl Rogers vytvořil definici komunikace, která říká, že „komunikace je proces ve kterém účastníci vytvářejí a sdílejí informace za účelem dosažení vzájemného porozumění“. Tato definice nemůže být v zásadě považována za pravdivou, protože ne vždy je účelem komunikace nebo také komunikačního procesu vzájemné porozumění, ale někdy pouze vytváření dojmu vzájemného porozumění za účelem získání prospěchu jednoho nebo více účastníků komunikačního procesu.

Dále je třeba zmínit původ pojmu či slova komunikace. Vychází z latinského *communicare*, což znamená sdílet něco nebo také činit něco společným.

Další definici komunikace uvádí Musil:

*„Komunikace je podstatným prvkem při vytváření veškerých sociálních vazeb a struktur a tedy vždy hrála podstatnou roli v každém pojetí člověka, společnosti, politiky a filosofie.“* (MUSIL,2010, s.15)

Proces komunikace není nikdy statický, ale jde o proces proměnlivý v čase. A právě proměnlivost komunikačního procesu je považována za jednu z nejdůležitějších a nejzákladnějších charakteristik komunikace. Tato proměnlivost závisí na celé řadě podmínek a vlivů. Mezi tyto podmínky a vlivy patří nejen osobnosti účastníků komunikačního procesu a jejich záměry, ale třeba také jejich emocionální stav a okolí, které vytváří vliv na průběh komunikace, např. klima, ticho, hluk, různé rušivé podněty a mnoho dalších.

## **2.1 Prvky komunikačního procesu**

Za základní prvky komunikačního procesu jsou obvykle označováni komunikátor, komunikant, komuniké tedy vyslaná zpráva a komunikační kanál. Jako další prvky někdy označujeme komunikační jazyk, komunikační prostředí, komunikační kontext a také zpětnou vazbu.

Komunikátor je obvykle ten, kdo nějakou zprávu vysílá. Komunikátor obvykle předpokládá, že příjemce nebo také příjemci této zprávy budou schopni porozumět tomu, co chce sdělit. Někdy může být komunikátor také označován jako vysílač daného sdělení.

Komunikant je ten, kdo zprávu vyslanou komunikátorem přijímá. I komunikant obvykle předpokládá, že bude schopen porozumět vyslanému sdělení komunikátorem. Jak komunikátor, tak i komunikant obvykle předpokládají, že se jejich role mohou v průběhu komunikačního procesu měnit a střídat.

Komuniké je zpráva vyslaná komunikátorem jako myšlenka nebo pocit, který je sdělován. Zpráva může být vyslána v podobě verbální, ale také v podobě neverbální.

Komunikační kanál je cesta, kterou je sdělovaná zpráva vysílána. Pokud se jedná o přímou komunikaci tváří v tvář, mohou být komunikačním kanálem, kromě slov a zvuků, také pohyby těla, pohledy, dotyky, styl oblečení a vůně. Tyto aspekty pak označujeme jako komunikaci, které je hlavně věnována tato práce, a kterými se budu dopodrobna zabývat dále.

Při telefonické komunikaci jsou komunikačním kanálem zejména slova a zvuky, v písemné komunikaci pak znaky, tedy písmena a z nich složená slova.

Kunczik (1995) rozlišuje šest různých kategorií komunikačních kanálů, podle toho, který ze smyslů při přijímání informace příjemce nejvíce používá:

1. auditivní (vokální) - jde o kanál, jehož pomocí vnímáme řeč a zvuky, tímto kanálem je pro většinu lidí sluch
2. vizuální kanál – tímto kanálem vnímáme výraz tváře našeho komunikačního partnera, pohledy, gesta a pohyby, celkový vzhled, tímto kanálem je pak zrak
3. hmatový (taktilní) kanál – tímto kanálem vnímáme dotyky apod.
4. čichový (olefaktorní) kanál – tímto kanálem je nos, potažmo čichové buňky



5. teplotní (termální) kanál – umožňuje vnímání tepla či chladu, také tento kanál může celkem významně zasáhnout do komunikačního procesu, protože může významně ovlivnit pocit komfortu či diskomfortu

6. chuťový (gustatorní) kanál – tímto kanálem je jazyk nebo spíše chuťové buňky a spadá do oblasti komunikačního kontextu, tedy okolností, které komunikační proces a jeho výsledek ovlivňují spíše okrajově

### 3. Neverbální komunikace

Jako neverbální komunikaci označujeme tzv. komunikaci beze slov. Při neverbální komunikaci dochází ke sdělování informací výrazem obličeje, gesty, postojem, pohybem, přiblížením či oddálením, ale například také úpravou zevnějšku. Neverbální komunikace bývá často pro porozumění sdělení důležitější, než komunikace verbální. Neverbální komunikace je totiž v drtivé většině případů autentická, dá se těžko ovládat a může tak odhalit nepravdivost či neupřímnost vyřčených slov. Neverbální komunikaci rozdělujeme na neverbální projevy, které jsou vyjádřené mimikou, gesty a pantomimikou a paraverbálními projevy, mezi které řadíme intonaci, tón hlasu, rychlost, hlasitost řeči a pauzy v řeči.

*„Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace.“* (VYBÍRAL, 2003, s. 64)

Neverbální signály a projevy, jsou v komunikaci s ostatními minimálně stejně důležité, jako projevy verbální. Při komunikaci je důležité vnímat nejen slova, která nám druhý říká, ale také si všímat mimořečových projevů, které danou řeč doprovázejí. Americký profesor psychologie Albert Mehrabian uspořádal experiment, jehož výsledkem bylo zjištění, že vyvolat sympatie či antipatie je možné několika způsoby. Až 55 % informací poskytuje faciální chování – obličejové výrazy - mimika a pohyb očí, dalších 38 % informací získáváme ze svrchního tónu řeči, zde hraje důležitou roli melodie hlasu, výška hlasu, rytmus atd. Zbýlých 7 % informací, které získáváme o druhém člověku a o jeho sympatiích, nám poskytují slova. Komunikující člověk tedy, podle tohoto experimentu, nejvíce upoutá řečí svého těla, neverbální komunikací, pohyby a gesty, poté melodičností a tónem hlasu a nejméně upoutává tím, co říká. I přesto, že sám Mehrabian upozorňoval na to, že tato čísla by neměla být brána generalizovaně, je dnes právě toto vyčíslení opakovaně přijímáno a zobecňováno. (VYBÍRAL, 2003)

Neverbální komunikaci obvykle využíváme proto, abychom:

- podpořili řeč, regulovali její tempo, zdůraznili vyřčená slova
- nahradili řeč
- uskutečnili sebevyjádření
- vyjádřili svůj vnitřní postoj
- vyjádřili emoce
- projevíli zájem
- vytvářeli dojem o tom, kdo jsme

Mimoslovně sdělujeme emoce. Emoce, kterou člověk prožívá, je primárně určena neurovegetativními procesy probíhajícími v těle. Zároveň, ale probíhá i opačná reakce. To, co se děje v našem těle, nebo to, co děláme, ovlivňuje naše emoce.

*„V životě se naučíme rozeznávat komplexní obraz nonverbálních projevů jako ukazatele různých emocionálních stavů lidí, s nimiž přicházíme do styku. Učíme se chápat jejich význam a smysl. Učíme se číst jejich znaky v chování, mimice, hlase, pohybech, pohledech atd.“ (JANÁČKOVÁ, 2009, s.22 )*

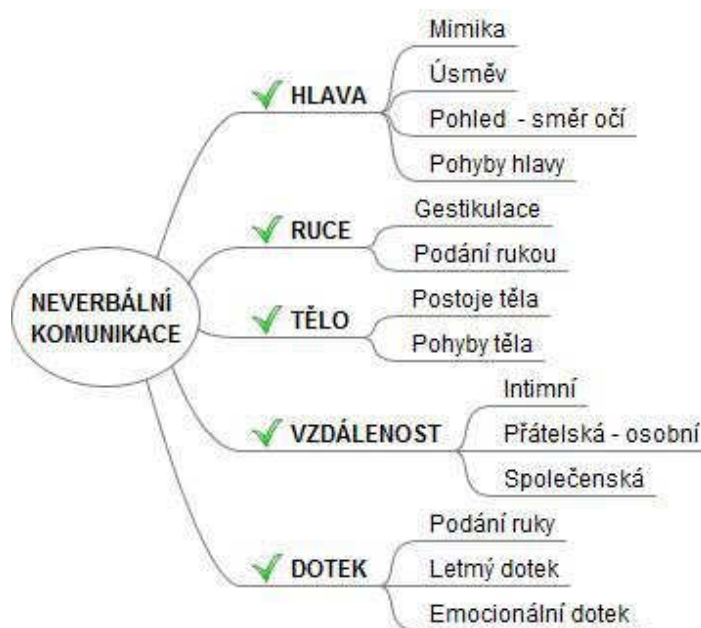
Primární emocionální projevy jsou všude stejné, bez ohledu na příslušnost k různým kulturám. Jsou také nezávislé na jazyce dané společnosti, a proto jim můžeme porozumět všichni stejně.

Projevy emocí jsou nejlépe čitelné v mimice obličeje. Zároveň, se ale projevují i v paraverbálních projevech. Jde zejména o tón řeči, ale i přeřeknutí, zakoktávání, apod.

Mimoslovně člověk sděluje, kdo je a jaká je jeho identita. Tím, se zároveň vytváří tzv. první dojem. Tento dojem se vytváří zejména na základě hodnocení vnějších znaků, například podle vzhledu, přitažlivosti, apod. Z tohoto důvodu se dá považovat za projev komunikace např. i úprava zevnějšku. Tak, jak se oblékáme, češeme či jinak upravujeme, dáváme svému okolí najevo, kdo jsme. Zároveň, pokud nám na někom záleží, dáváme svůj zájem najevo i tím, že se upravíme. Neupravenost je jakýmsi signálem pro okolí, že nám nezáleželo na tom se upravit, abychom příjemně působili na své okolí.

Některé ustálené konvenční neverbální prostředky se využívají např. při ceremoniálech a rituálech, při demonstracích, propagandě a masových setkáních nebo v umění. (VYBÍRAL, 2003)

Neverbální komunikace je do značné míry ovlivňována kulturním prostředím, ve kterém se odehrává. Právě pravidla a konvence uznávané v té dané kultuře stanovují mimo jiné například to, jaká je přípustná míra doteků, nebo jaká je optimální fyzická vzdálenost při komunikaci. Kulturní dimenze nicméně vstupuje do všech sfér komunikace. (NAKONEČNÝ, 1999).



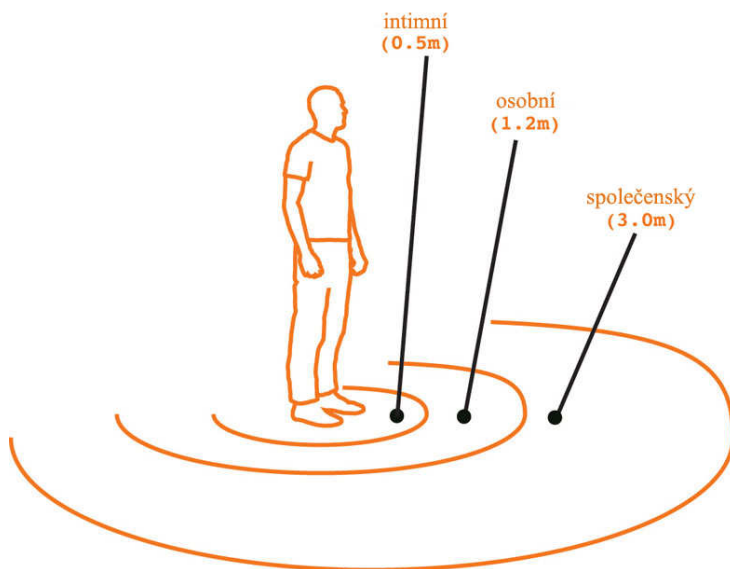
**Obrázek č. 1 Neverbální komunikace** dostupné z <http://psychickeobtezovani.webnode.cz/news/uvod-do-psychologie/>

### 3.1 Proxemika

Proxemika je velmi důležitou složkou neverbální komunikace. Jedná se o komunikaci vzdáleností. Každý člověk má okolo sebe několik tzv. zón, jejichž velikost je zcela subjektivní. Do těchto zón vpouští ostatní lidi podle toho, jak jsou jim sympatičtí nebo podle toho, jaký k nim mají vztah. Tyto zóny rozdělujeme na:

- Zónu veřejnou - 3 metry a dále, do této zóny vpouštíme cizí lidi, např. na ulici
- Zónu sociální nebo také společenskou - 1,2 až 3 metry, v této zóně probíhají např. pracovní schůzky nebo jiná neosobní komunikace
- Zónu osobní - do 1,2 metru, do osobní zóny vpouštíme přátele, známé a všechny, s nimiž si podáváme ruku
- Zónu intimní - do této zóny vpouštíme jen toho, komu věříme, většinou členy rodiny, děti či partnery

Je obecně známé, že právě proxemika je ovlivňována zejména kulturou, dále je možné pozorovat rozdíly v rozsahu jednotlivých zón např. mezi introverty či extroverty (ARGYLE, 1969).



Obrázek č. 2 Proxemika. Dostupné z <http://www.skoropsycho.cz/tag/osobni-prostor/>

### **3.2 Haptika**

Pojmem haptika se v oblasti mezilidské komunikace označují doteky nebo komunikace pomocí doteků. Haptickou informaci si komunikující předávají hmatovým smyslem, tedy kůží. Kůže je citlivá na tlak a také na tělesné teplo. Doteky jsou velmi důležitou a jednou ze základních součástí lidské komunikace a dokonce i samotné existence. Mnohé výzkumy prokázaly, že děti, které mají nedostatek dotyků, myšleno samozřejmě pozitivních doteků, strádají a mohou dokonce zemřít (WAHLSTROM, 1992). Doteky je možné rozdělit také podle stupně intimity, která je v nich obsažena.

Na základě tohoto dělení lze rozlišit doteky:

- funkční (profesní), což jsou např. doteky lékaře nebo zdravotnických pracovníků k pacientovi
- společenské, které zahrnují uvítací doteky a doteky na rozloučenou
- přátelské, které se užívají mezi lidmi, kteří jsou si blízcí a patří mezi ně například blahopřání, utěšování apod.
- sexuální, což je vůbec nejintimnější forma kontaktu (WAHLSTROM, 1992).

To, do jaké míry se lidé dotýkají druhých, závisí na mnoha faktorech, mezi které lze řadit věk a vztah mezi komunikujícími a výraznou roli hraje kultura (ARGYLE, 1969).

### **3.3 Posturika**

Jedná se o komunikaci postojem. Celkový postoj člověka, který s námi komunikuje totiž signalizuje jeho emoční stav, zaujetí, postoj k nám jako k druhému účastníkovi komunikačního procesu či k problému, o kterém se komunikuje. Velice důležitá při komunikaci je také kongruence, tedy souhlasnost polohy těla komunikujících. Jinak se tento pojem označuje také jako zrcadlení a znamená tendenci napodobovat postoje či gesta osoby se kterou komunikujeme a která nás zajímá, či je

nám sympatická. Do oblasti posturiky zahrnujeme postoj těla, např. vzpřímený či naopak uvolněný, ale i polohu rukou či nohou. Držení těla je ve své podstatě odrazem našeho vnitřního rozpoložení a našich vnitřních postojů.

Pohyby rukou vypovídají o tom, co si myslíme, či cítíme a mohou také vytvářet tzv. bariéry. Umístění rukou při rozhovoru také vypovídá o míře sebedůvěry.

Máme-li ruce v bok, ujišťujeme tím sebe a své okolí o svém sebevědomí. Dáváme tím najevo, že danou situaci zvládneme. (JANÁČKOVÁ, 2009)

Ruce podél těla značí také sebedůvěru. Říkají „jsem v pohodě“. Ruce za zády pak signalizují nadřazený postoj.

Otevřený, sebejistý postoj, uvážený a klidný pohyb je důležitý, pokud chce člověk vypadat důležitě a seriózně. Např. v bankách nikdo nepobíhá, i kdyby přicházel s hodinovým zpožděním. Přejde rozvážně, v klidu a v žádném případě v poklusu. Otevřený postoj je důležitý obzvláště v oficiálním, či v pracovním jednání. Klidný, uvolněný a vzpřímený se soustředěným pohledem. Žádoucí je zklidněná gestikulace, která ovšem musí působit živě a příjemně.



**Obrázek č. 3 Otevřený postoj** dostupné z <http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-3-dil>

### 3.3.1 Uzavřený postoj – pozice se zkříženými pažemi

Opakem otevřeného postoje je pak postoj uzavřený. Při uzavřeném postoji si chráníme tělo, vytváříme bariéry, ať z vlastních částí těla, rukou a nohou, nebo i z věcí, pomůcek a nábytku. Typickým znakem bývá sklopená hlava a sehnutý trup. Schovávání se za řečnický pult, nebo za své poznámky. Pro navázání kontaktu s partnerem v uzavřeném postoji je vhodné nastolit atmosféru důvěry, klidu a pohody. Zůstat otevřený a klidný a snažit se partnera přimět ke změně postoje. (PEASE, 2001)



**Obrázek č. 4 Uzavřený postoj** dostupné z <https://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-3-dil>

Všeobecně zkřížení paží na hrudníku svědčí o snaze ukryt se za ochrannou bariéru.

#### **Standardní postoj se zkříženými pažemi**

Paže jsou složeny na hrudníku, aby se člověk mohl ukryt před nepříjemnou situací. Jde o univerzální gesto, značící obranný nebo negativní postoj, využitelné v mnoha situacích. Často ho můžeme vidět u lidí na veřejných prostranstvích, kde se pohybují mezi cizími lidmi.

#### **Posílený postoj se zkříženými pažemi**

Jde o postoj se zkříženými pažemi, kde jsou zároveň zaťaté pěsti nebo, kde člověk zatíná prsty do paží. Toto gesto může značit potřebu vytvoření silnější bariéry, ale zároveň také velký odpor k dané situaci nebo k tématu, které je projednáváno, nebo



k osobě, se kterou je jednání vedeno. Toto gesto může vyjadřovat až hostilitu, pohrdání nebo potlačený vztek.

### **Postoj s částečně překříženými pažemi**

Jde o jemnější verzi postoje se zkříženými pažemi, může vypadat například tak, že jedna ruka je volně spuštěna podél těla a druhá ruka položená před tělem drží ruku spuštěnou podél těla. Ještě jemnější verzí jsou pouze dlaně spojené před tělem. Jde o gesto nejistoty, obvykle může být použito v prostředí, kde se člověk nachází mezi lidmi, které příliš dobře nezná. Zároveň, se může jednat o gesto vyjadřující nízké sebevědomí. (PEASE,2001)

## **3.4 Gestika**

Další velice důležitou složkou neverbální komunikace je gestika nebo gestikulace, tedy komunikace pomocí pohybů rukou. Gestikulace je typickým znakem, který může být velmi odlišný v závislosti na kulturním prostředí. Například velmi známá je výrazná gestikulace jižních národů, oproti úsporné mimice národů žijících ve zbytku Evropy. Gestikulace obvykle slouží k podpoření mluveného projevu, k zdůraznění určitých faktů nebo pasáží sdělení, které jsou považovány za obzvlášť důležité nebo mají pro toho, kdo je sděluje zvláštní význam. Jedná se například o ukazování, rozhazování rukama či pokrčení ramenou.

Velmi typickým gestem je zakrývání úst rukou, které je obvykle považováno za projev rozpaků z neupřímnost či dokonce lži. Podobný význam pak může mít dotýkání se nosu, lehký dotek na nose však může značit i nový nápad. (JANÁČKOVÁ, 2009)

Gestikulace je krátkodobá změna polohy částí lidského těla, která doprovází, zdůrazňuje nebo nahrazuje řeč, slova či tvrzení. Gesta se u člověka bohatě rozvinula díky jeho mnohotvárné mobilitě a plastičnosti kosterně svalového aparátu a také díky rychlosti nervového přenosu smyslových podnětů do centrální nervové soustavy a přenosu těchto motorických podnětů ke svalům. Při gestikulaci tedy nejde pouze o pohyby rukou, ale o pohyby jakékoliv části těla. Gestem se tak může stát jakýkoliv

akt, pohyb vysílající optický signál. Většina gest je však záležitostí právě rukou, které se často připojují k dalším neverbálním projevům. Běžně se tak gesty rozumí právě pohyby rukama, popřípadě hlavou. (MIKULÁŠTÍK, 2003)

### 3.4.1 Gesta rukou

**Mnutí dlaní** – tímto gestem dáváme najevo pozitivní očekávání. Velmi často může být vidět u obchodníků, kteří očekávají velmi dobrý výsledek obchodního jednání, nebo u číšníků, kteří očekávají vysoké spropitné. Také si tohoto gesta můžeme povšimnout u někoho, kdo se těší na dovolenou a očekává, že dovolená dopadne přesně podle jeho představ. U tohoto gesta je důležité si všimnout rychlosti, kterou si mne dotýčný člověk ruce. Pokud jde o obchodníka nabízejícího nějakou nabídku, o které prohlašuje, že je pro nás velmi výhodná a mne si při tom rychle ruce, je tato nabídka výhodná jak pro nás, tak i pro něj. Pokud si ale mne ruce pomalu je tato nabídka vhodná spíše ku jeho prospěchu, než ku našemu. Pomalé mnutí rukou vzbuzuje dojem lstivosti a vychytralosti. Pokud si člověk tohoto gesta povšimne, obvykle se nevědomě stáhne do pomyslné ulity, zvýší opatrnost a pozitivní výsledek obchodního jednání je ohrožen.

**Mnutí palce a prstů** – dalším gestem, které vyjadřuje očekávání zisku. Často může být viděno u prodejců, obchodníků nebo také u přítele, který žádá o půjčku. Není to gesto, které bývá přijímáno pozitivně a tak je vhodné dát si pozor, abychom se tomuto gestu při projednávání obchodních záležitostí vyhnuli.

**Spojené ruce se zaklesnutými prsty** – ačkoliv se lidé používající toto gesto často tváří přívětivě, opak bývá většinou pravdou. Toto gesto značí nepřátelský nebo dokonce až znechucený postoj. Člověk, který toto gesto používá se snaží tento nepřátelský postoj potlačit. Toto gesto má několik základních podob: ruce jsou sepnuté ve výši obličeje, sepnuté ruce jsou položeny na stole nebo jsou ruce položeny v klíně u sedícího člověka. Pokud člověk stojí, sepnuté ruce visí volně v oblasti rozkroku. Dá se říci, že čím vyšší je poloha rukou, tím negativnější, je postoj osoby, která toto gesto používá.

**Ruce opírající se o sebe špičkami prstů** – neboli věžička. Toto gesto má dvě základní polohy: zvednutá věžička a věžička směrem dolů. Toto gesto vyjadřuje nadřazenost a sebejistý postoj. Pokud je věžička sklopená směrem dolů, jedná se

obvykle o autoritativní gesto i když člověk se rozhodl alespoň vyslechnout názor druhého.

**Rozevřené paže** – toto gesto vyvolává pocit otevřenosti a zanechává v nás pocit, že můžeme říct zcela svobodně náš názor, aniž by byl záporně přijat. Toto gesto bývá ale často zneužívané politiky, kteří se tím snaží získat důvěru voličů. Tím lze toto gesto také označit, jako jedno z gest, které bývá nejčastěji používáno zcela vědomě za účelem ovlivnit názor člověka s nímž komunikujeme a také ovlivnit výsledek komunikačního procesu.

**Otevřená dlaň směrem k nebi** – vyvolává pocit žádosti. Nejvíce bývá toto gesto používáno u žebráků, kteří takto otevřenou dlaní prosí o peníze. Toto gesto též používáme, pokud prosíme druhé, aby nám uvěřili, že nelžeme.

### 3.4.2 Ruce okolo obličeje

**Zakrytá ústa** – toto gesto bývá často vnímáno jako gesto jasně dokazující lež. Toto gesto obvykle sděluje: „Nemám čisté úmysly,“ nebo: „Snažím se potlačit svá neupřímná slova.“ Toto gesto se však nesmí zaměnit s hodnotícími signály. Také musíme pečlivě sledovat, kdy si člověk ústa zakrývá. Pokud se tak děje když mluví sám, lze on, ale pokud si zakrývá ústa, když mluvíme my, chce nám tím říci, že nám nevěří a že považuje to, co říkáme za lež. Za zmírněnou formu zakrývání úst můžeme považovat jen letmé dotknutí se v oblasti úst. Je důležité též rozlišovat, jestli dotyčného člověka místo třené rukou jen nesvědí.

**Tření oka** – neboli „nic nevidím“. Značí obvykle to, že nechceme vidět klam, lež či pochybnost, kterou k nám vysílá ten, s kým komunikujeme. Druhým významem může být, že se chceme vyhnout pohledu do tváře člověku, kterému neříkáme pravdu. Muži si obvykle třou výrazně oči. Ženy si nejčastěji třou místo těsně pod očima.

**Tření ucha** – obvykle znamená „Nechci nic slyšet“. Jde o zdokonalenou formu dětského gesta, kdy si děti zacpávají uši, pokud nechtějí slyšet výtky rodičů. Za jiné varianty tohoto gesta můžeme považovat: škrábání zadní části ucha, strkání prstu do ucha, tahání se za ušní lalůček. Nejintenzivnější formou je přehýbání ušních boltců a

zakrývání ušního otvoru – toto gesto zcela jasně dává najevo, že posluchač už slyšel dost a nebo by rád začal též mluvit.

**Škrábání na krku** – bývá často známkou nejistoty nebo pochybnosti. Jestliže toto gesto používá člověk, který přitom říká: „Plně Vám rozumím“, pak je zcela jasný rozpor mezi verbálním a neverbálním sdělením. V tomto případě by bylo vhodnější věřit neverbálnímu sdělení. Je vědecky dokázáno, že pokud člověk neříká pravdu, obvykle to bývá doprovázeno třením si míst s jemnou kůží – obličej a krku. Tím se dá i vysvětlit jev, kdy si člověk, který lže, má tendenci popotahovat límeček u košile.

**Prsty v ústech** – jsou považovány za pokus o návrat k jistotám dítěte sajícího z matčina prsu. Dospělí lidé, kteří pocítují silnou nejistotu, si vkládají do úst cigaretu, tužku, prsty nebo jiné podobné věci ve snaze podpořit sebejistotu. Pokud člověk udělá toto gesto, ať už k tomu použije cokoli, potřebuje rychlé ujištění.

**Nuda** – pro řečníka je velmi důležité poznat, kdy se jeho projev stává pro posluchače nezajímavým. Hlavním signálem bývá dlaň podpírající hlavu. Čím více je ruka zatížena, tím více je posluchač znuděn. Ruku podpírající hlavu můžeme ale také vidět u dvojice, která se chce „zneviditelnit“ před okolím. Pokud je ruka opřena o hlavu jen lehce, nejedná se o gesto nudy, ale o pokus získat více soukromí – alespoň z pocitového hlediska.

**Zájem** – značí ruka sevřená v pěst se zvednutým ukazováčkem o kterou je zlehka opřena hlava. Ruka je pouze přiložená ke tváři – hlava o ni není opřena. **Ztráta zájmu, ale člověk se přesto chce tvářit zdvořile** – v tomto případě dojde k mírné změně postavení ruky a hlavy uvedené u předchozího gesta. Pokud dojde ke ztrátě zájmu, ruka se mírně rozevře a hlava je opřena o břicho ruky pod palcem, ukazováček je sevřený společně s ostatními prsty.

**Poklepávání prstů, klepání nohou** – bývá obvykle znakem netrpělivosti. Čím rychleji prsty poťukávají, tím větší je netrpělivost.

**Rozhodování** – jestliže je člověk vybídnut k tomu, aby učinil rozhodnutí, obvykle si začne mnout bradu. Jestliže už dojde k rozhodnutí a hodnocení bude kladné, rozhodování bude uzavřeno nějakým pozitivním gestem. Jestliže je rozhodnutí záporné, bude použito záporné gesto. Lidé, nosící brýle si obvykle při rozhodování namísto mnutí sundají brýle a vloží si jejich nožičku do úst, stejné to je u kuřáka - ten místo brýlí použije cigaretu. Pokud potřebujeme získat pocit jistoty v našem

rozhodnutí, často si do úst vkládáme propisku – všichni jsme byli vychováni tak, že s plnou pusou se nemluví, a proto získáme pocit, že ještě nemusíme mluvit.

**Zapomnětlivost** – určitě si všichni vybavíme situaci, kdy se nás někdo zeptal, jestli jsme něco udělali a my si uvědomili, že jsme na to zapomněli. Jakmile došlo k tomuto našemu rozpomenutí, plácli jsme se rukou do čela nebo na zátylek. To, kam ruka směřovala, bylo dáno tím, jestli člověk, který nám to připomněl, nám byl sympatický nebo nesympatický. Gesto, při kterém se rukou pláceme do čela, značí naší toleranci a necítíme se připomínkou zastrašení. V druhém případě dáváme neverbálně najevo, že druhá osoba a její připomínka je nám protivná a nepříjemná. (PEASE,2011)



**Obrázek č. 5 Gestika** dostupné z <http://www.chovani.eu/rec-tela-neverbalni-projevy-jednotliva-gesta/c936>

### 3.5 Mimika

Jako mimiku označujeme komunikaci pomocí výrazů obličeje. Tvář informuje o emocionálním stavu člověka a odráží se v ní postoje a myšlenky komunikujících jedinců. V běžném každodenním životě dokážeme spolehlivě identifikovat alespoň sedm primárních emocí ve výrazech obličeje.

Tyto emoce jsou:

- Štěstí nebo neštěstí
- Překvapení nebo splněné očekávání
- Úzkost a strach nebo pocit jistoty
- Smutek nebo radost
- Rozčilení nebo klid
- Nespokojenost a znechucení nebo spokojenost
- Zájem nebo nezájem (JANÁČKOVÁ, 2009)

Pro tyto účely můžeme lidský obličej pomyslně rozdělit na 3 zóny. První zónu tvoří čelo a obočí, druhou zónu tvoří oči a třetí oblast úst. Tyto zóny jako první stanovil americký sociální psycholog Paul Ekman. (KŘIVOHLAVÝ, 1988)

V oblasti obočí a čela se zračí úzkostné rysy, překvapení, zájem nebo přísnost. Vytažení čela znamená údiv a úzkost. Převahu vodorovných vrásek na čele obvykle mívají lidé s úzkostlivými rysy, lidé horliví a ochotní vyhovět častěji, než je obvykle nezbytně nutné.

Kolmé vrásky u kořene nosu pak velmi často mívají lidé přísní a strozí a to nejen ke svému okolí, ale i k sobě. Pozvednuté obočí může vyjadřovat zájem, ale také další emoce, jako například vztek či podráždění. (JANÁČKOVÁ, 2009)

**Zamračené čelo** je nejčastěji považováno za projev hodnocení nějakého děje nebo předmětu. Méně často je považováno za projev vnitřní mobilizace k reakci na vnější podnět. Pokrčené čelo může být také vykládáno jako signál agrese – nejedná se o akt agrese jako takový, ale pouze o naznačení druhé osobě, že s daným stanoviskem výrazně nesouhlasí. Často může správné pochopení tohoto gesta pomoci v zabránění vzniku přímého konfliktu.

**Skrčené svaly mezi obočím a nosem** obvykle patří mezi první příznaky přicházejícího pláče. U pláče to pak pokračuje vytvořením jakéhosi „V“ z obočí a čelní sval se pohybuje směrem nahoru. S tímto výrazem se můžeme také setkat u lidí, kteří čelí křivému obvinění a snaží se svým výrazem žádat o pomoc. Stejně tak, může být tento výraz pozorován u dítěte žadonícího o něco, co mu rodič nebo jiný dospělý nechce dopřát.

**Vysoko vytažené obočí a následné zvlnění čela** bývá velmi často vidět u lidí, kteří se snaží druhé o něčem přesvědčit, nebo se snaží druhému pomoci něco lépe pochopit a nebo mu pomoci něco se rychleji naučit. Proto jsou výrazné vodorovné čáry často vidět u učitelů, přednášejících a také u lidí, kteří rádi diskutují.

U neverbální komunikace je třeba si stále uvědomovat, že musíme vycházet z dané situace. Jinak budeme chápat jedince, který na položenou otázku kolegy nadzvedne obočí a zkrabatí čelo a jinak člověka, který takto bude reagovat na jakoukoli otázku, i na takovou, která jasně na daného jedince nevyvíjí nátlak. Člověka v prvním případě budeme chápat jako někoho, kdo se snaží nastartovat své myšlenky a aktivně reagovat. Ve druhém případě se může jednat o člověka, který se bojí okolí a cítí se stále v ohrožení. (PEASE, 2011)

**Nos** je základním smyslovým orgánem, který člověku umožňuje určitou orientaci ale také sociální kontakt. Nos je důležitým orgánem při spouštění sexuálních projevů, nasáním vůní a pachů se nastartuje hormonální proces, na jehož konci je člověk otevřen sexuálním impulsům. (PEASE,2011)

**Rozšíření nosu-** k mírnému rozevření chrupavek a tím také k rozšíření nosních křídel dochází hlavně při nádechu. K ještě širšímu při zívání, silném nádechu nebo při sexuálním zájmu o druhého člověka. Jde o potřebu nasát pach a identifikovat ho jako ten správný, pak vše běží tak, jak bylo výše zmíněno.

**Doteky rukou na nose** mají autostimulační účinky. Často se může jednat o potřebu najít lepší koncentraci nebo získat více času na přemýšlení. Lidé také často při přemýšlení mají na kůži pocit svědění a přirozenou reakcí tak je poškrábání se. Proto je důležité si uvědomit, že tyto pohyby nejsou vždy usvědčujícími faktory o lži nebo nečestném jednání. (PEASE,2011)

**Povytažením nosu,** lidově také ohrnutím nosu, dáváme najevo negativní reakci na daný podnět. Reakce na nelibé pachy je ohrnutí nosu nahoru. Pokud chceme

vyjádřit určitou agresi, použijeme stejný pohyb. Pokud totiž pohneme nosem nahoru, horní ret při tomto pohybu více či méně odhalí zuby, což bývá považováno za určitý projev či pokus o zastrašení.(PEASE,2011)

Co se týká oblasti očí, dá se říci, že celá škála emocí se zračí v pohledu očí. Pohled z očí do očí je velmi intenzivní formou komunikace a obvykle ho nikdo nevydrží dlouho, aniž by ho to stálo větší či menší námahu.

Rozpoznáváme pak několik druhů pohledů. Např. **obchodní pohled**, který obvykle doprovází obchodní rozhovor a při kterém pohled opisuje trojúhelník mezi levým a pravým okem partnera a středem čela. Dále rozpoznáváme **společenský pohled**, kdy pohled probíhá od pravého oka k levému a tvoří trojúhelník s ústy.

Dále rozpoznáváme **důvěrný pohled**, který směřuje od očí k nějakému místu na těle a **pohled úkosem**, který naopak značí nezáměr až nepřátelství.

V oblasti úst rozpoznáváme celou řadu úsměvů či úšklebků, které mohou vyjadřovat různé emoce. (JANÁČKOVÁ, 2009)



**Obrázek č. 6 Mimika** dostupné z <https://prezi.com/c-vl9y2jotin/copy-of-tema-c-50-mimika-a-jeji-dulezitost-v-ramci-vychovne-vzd/>



### **3.6 Mutilační chování a komunikace prostřednictvím úpravy zevnějšku**

Základem neverbální komunikace člověka jsou z valné části vrozené automatické mechanismy, ale v průběhu života si člověk vyvinul další způsoby, jak obohatit neverbální komunikaci. Kromě schopnosti cíleně se naučit ovládat mimiku, gesta nebo jiné součásti neverbální komunikace, pak do oblasti neverbální komunikace spadají změny na těle, umělé doplňky své fyzické výbavy, které mohou vyjadřovat estetické mínění, politický, filozofický či náboženský názor a postoj. Tímto člověk svým způsobem komunikuje s vnějším světem. Do komunikace s vnějším světem můžeme zahrnout i svým způsobem tak banální záležitost jako je běžná úprava zevnějšku. Pokud totiž člověk nedbá o úpravu svého zevnějšku, dává tím okolnímu světu a svému partnerovi nebo partnerům v komunikaci najevo, že pro něj nebylo jakýmkoliv způsobem důležité, aby setkání s ním bylo pro ně v tomto ohledu příjemné. (FRAŇKOVÁ, KLEIN, 1997)

Mutilační chování je chování, jehož výsledkem může být změna velikosti, tvaru nebo barvy části lidského těla, která je záměrně provedena na živém jedinci. Do mutilačního chování tedy nepatří změny posmrtné, jako je například mumifikace nebo změny v důsledku úrazu či jeho korekce. Tento termín pochází z latinského slova *mutilatio*, což v překladu znamená zmrzačení či znetvoření. (FRAŇKOVÁ, KLEIN, 1997)

Mutilační změny lze dělit na změny ireverzibilní a na změny reverzibilní. Změny ireverzibilní jsou takové změny, které jsou nevratné a trvalé. Jedná se například o deformace chodidel, jež jsou velmi časté a rozšířené u mladých dívek v Číně, vkládání různých ozdob mezi zuby a jejich pilování, vytahování ušních lalůček, umělé deformace lebky, ale také obřízka, skalpování a tetování vpichované i vyřezávané. (FRAŇKOVÁ, KLEIN, 1997)

Změny reverzibilní jsou změny dočasné. Tyto změny se obvykle provádějí na kůži, rtech, vlasech, obočí, řasách a na nehtech. Například domorodci různých kmenů si barví obličej při namlouvacích a náboženských rituálech nebo jako součást bojové taktiky. (FRAŇKOVÁ, KLEIN, 1997)

V moderní kultuře dosahují ženy změny barvy pokožky make-upem, pudrem, řasenkou, rtěnkou a jinými líčidly a tím mění svou přirozenou vizáž. Do reverzibilních změn mutilačního chování patří v dnešní době také způsob úpravy vlasů, jako je barvení či stříhání, které může demonstrovat, jak fyzické kvality, tak sociální postavení. Vedle mutilačních změn

může člověk ke komunikaci používat také předměty. V tomto způsobu komunikace jde především o sdělení vyjádřená pomocí předmětů, které jsou vytvořené lidskýma rukama a o jejich uspořádání. Například oblečení a šperky, které člověk nosí a kterými svým způsobem utváří svou identitu. DeVito řadí k této oblasti komunikaci prostřednictvím barev, oblečení a ozdob, dekorace prostředí a vůně. (DEVITO, 2008)

Barvy mají v lidském životě také velmi důležitou roli. Významně ovlivňují lidskou psychiku, fyziologii, ale také ovlivňují chování a jednání. Bylo zjištěno, že například dýchací pohyby se zrychlují při červeném osvětlení a při modrém osvětlení naopak zpomalují. Černá vyjadřuje moc a sílu a může v druhých vyvolávat negativní pocity, hnědá naopak postrádá dostatek autority, červená barva je ve většině kultur kromě symbolu výstrahy také symbolem moci nebo boje a barva bílá je ve většině kultur symbolem nevinnosti.

Barvy oblečení bývaly také pomůckou k upoutání druhého pohlaví, ale v moderní společnosti se komunikační funkce oděvu snižuje. Zvoleným oblečením sdělujeme ostatním mnoho informací o své osobnosti, hodnotách, názorech a postojích. Samozřejmě také vyjadřujeme záměr, jakým chceme působit na okolí a jaké vlastnosti chceme zdůraznit. Ostatní nás na základě tohoto sdělení hodnotí, vnímají a následně reagují. Například studenti vnímají profesora, který je oblečen neformálně, jako přátelského, spravedlivého a přizpůsobivého. (DEVITO, 2008)

Archeologické nálezy jsou důkazem, že si lidstvo již od počátku své existence vymýšlelo a vytvářelo předměty, které doplňovaly základní funkci oblečení. Nedílnou součástí oděvu pak byly, a dodnes jsou šperky a další doplňky, kterými se člověk snaží vytvářet určitý dojem a vysílat určité sdělení. Běžnými příklady takových sdělení jsou snubní a zásnubní prsten. Další specifické signály a sdělení mohou vysílat drahé značkové hodinky, nebo také značky oblečení. Člověk, který nosí hodinky značky Rolex, bývá ostatními považován za mocného a bohatého.

Také piercing je způsobem komunikace s okolním světem. Ozdoby v nose, šperky v jazyku či pupíku vysílají řadu sdělení. Jejich nositelé si obvykle přejí vybočovat nějakým způsobem z průměru, nějak se odlišovat a individualizovat. Okolí však často usuzuje, že jde o neochotu se přizpůsobit společenským normám a ochotu podstupovat větší rizika, než lidé, kteří piercing nenosí. (DEVITO, 2008)

Do neverbálních projevů patří v neposlední řadě také tělesná vůně, někdy také pach, jež hraje důležitou roli v celé řadě situací. Každý jedinec má svůj specifický pach, který

vydává do okolí a který může sloužit k jeho identifikaci. V moderní společnosti však obvykle používáme různé parfémy a voňavky, abychom potlačili přirozený tělesný pach a zvýšili tak svojí atraktivitu pro své okolí. Parfémy a voňavky dnes nepoužívají pouze ženy, muži je používají ve stále větší míře, ať už jde o vody po holení, kolínské, deodoranty nebo parfémy. Různé vůně mají také různé účinky. Například vůně citronu obvykle vyvolává dojem zdraví a čistoty, vůně eukalyptu zvyšuje bdělost a vůně levandule pravděpodobně snižuje krevní tlak a uklidňuje. Další výzkumy ukazují, že vůně může ovlivnit dokonce i fyziologické procesy v těle, což vede ke změnám emocionálního stavu. Například vůně čokolády vede k pocitu uvolnění. Právě tato zjištění přispěla například ke vzniku aromaterapie.

## 4. Kultura

Pojem kultura má svůj etymologický původ v antickém starověku; vznikl z latinského *colo, colere* a byl původně spojován s obděláváním zemědělské půdy (*agri cultura*). Novou dimenzi pojmu kultura odkryl římský filozof Marcus Tullius Cicero (106–43 př. n. l.), když v Tuskulských hovorech (45 př. n. l.) nazval filozofii kulturou ducha („*cultura animi autem philosophia est*“). Tím položil základy pojetí kultury jako charakteristiky lidské vzdělanosti. Pojem kultura tak získal selektivní funkci – odděloval ty, kteří prostřednictvím filozofie rozvíjeli své intelektuální schopnosti od všech ostatních, kteří setrvali ve filozofické nevědomosti. Kultura již tehdy vystupovala jako hodnotící pojem vázaný na osobnost, neboť jejím vlivem se člověk povznáší k vyšší formě individuální i sociální identity. Zároveň, je zřejmé, že od samého počátku pojetí kultury jako kultivace člověka (*cultura animi*) a přírody (*agri cultura*) označovalo aktivní lidskou činnost.

V dnešním pojetí může být pojem „kultura“ chápán několika způsoby. Podle širšího pojetí je kultura vše, co je vytvářeno lidskou civilizací. Jedná se tedy o materiální výsledky lidské činnosti, ale také o duchovní výtvořiny lidí. V užším pojetí je kultura vnímána jako určité projevy chování lidí typické pro určitou skupinu lidí (PRŮCHA, 2007).

Existuje mnoho definic kultury. Za jednu z nejznámějších můžeme považovat Hofstedeho definici, která zní: *„Kulturu je možno označit jako obecně uznávané společenské hodnoty, zvyky, obyčeje a morálku, které jsou vyjádřeny v různých symbolech a šablonách předávaných z generace na generaci, a které umožňují formy dorozumívání, chápání a také rozvíjení vědění.* (HOFSTEDE, 2007)

S pojmem kultura se pak neodlučitelně spojují kulturní vzorce, což jsou *„naučená a závazná schémata pro jednání ve standardních situacích, navenek vystupující v podobě obyčejů, mravů, zákonů a tabu“* (PRŮCHA, 2007, s. 47).

„Pojmem kultura se zabývá sociologie, kulturní antropologie, sociální psychologie a psychologie. V poslední době se tímto fenoménem zejména v souvislosti s internacionalizací ekonomiky a její globalizací zabývá i marketing a sociální komunikace. Základem osobních, společenských, pracovních a obchodních styků s partnery z jiných zemí, jsou vedle znalostí jazykových a některých specifických znalostí (např. právních předpisů, etiky, technik zahraničně obchodních operací, atd.) znalosti mentality a kultury obyvatel těchto zemí. Najít „společnou řeč“ s partnery z jiných zemí může být často velmi obtížné.“ Kultura je chápána

také jako vzorec myšlení a chování, který se učí každý jedinec z prostředí v němž vyrůstá. „Kultura je vždy jevem kolektivním, neboť je vždy alespoň z části sdílena lidmi, kteří žili nebo žijí ve stejném společenském prostředí, v němž si ji osvojili. Je to kolektivní programování myšli, kterým odlišujeme příslušníky jedné skupiny nebo kategorie lidí od jiných.“ (HOFSTEDE, 2007, str. 14)

Co tvoří kulturu a jaké jsou její součásti? Patří mezi ně tyto pilíře:

- Historie
- Náboženství
- Geografie
- Výchova a vzdělání
- Rodina
- Politika role státu
- Společenská hierarchie a společenská mobilita
- Uzavřenost, respektive otevřenost vlivům jiných kultur (MIKULÁŠTÍK, 2003, str. 293–296)

#### **4.1 Kulturní identita**

Jako kulturní identitu označujeme vědomí příslušnosti k určité kultuře. Kulturní identita je součástí skupinové identity. Utváří se od narození a představuje pro jedince důležitý opěrný bod orientace ve společnosti, ve které žije.

Míra vnímavosti a adaptability vůči cizí kultuře je označována jako interkulturní senzitivita. Obecně lze rozlišit šest stupňů interkulturní senzitivity. První tři stupně jsou tzv. etnocentrické (upřednostňování vlastní kultury), zbylé tři stupně jsou tzv. etnorelativní (vnímání dalších kultur).

- Popření – jedinec lpí jen na svém kulturním prostředí, nedochází ani k uvědomění toho, že existuje kultura jiná.
- Obrana – typické diskriminační chování, předsudky, stereotypizace, člověk cizí kulturu odmítá.
- Minimalizace – dominantní skupina si neuvědomuje svůj kulturní význam a tlak na konformismus, důsledkem je střet lokální a cizí kultury (např. americká firma a kultura v českém prostředí). V kontextu interkulturní komunikace je nutné mít

zejména na paměti to, že každá jednotlivá kultura má své artefakty, jazyk, verbální i neverbální symboly a znaky, symbolické významy, normy, hodnoty, přesvědčení a tradice. S kulturními konvencemi a rituály samozřejmě souvisí komunikační etiketa, která zahrnuje mnoho aspektů verbální i neverbální komunikace. Mezi tyto aspekty řadíme rituály týkající se pozdravů, pravidla týkající se úsměvů nebo např. projevování či potlačování emocí (PRŮCHA, 2010). V rámci interkulturní komunikace se velmi často objevuje fenomén konfúze, což je „zrcadlový obraz komunikace“ (WATZLAWICK, 1995, s. 13). Ke konfúzi může docházet i v monokulturní komunikaci, tedy v komunikaci v rámci stejné kultury a to v situaci, kdy je komunikace nesrozumitelná a zanechává komunikující ve stavu nejistoty či nepochopení (WATZLAWICK, 1995). Je zřejmé, že k tomuto jevu dochází v interkulturní komunikaci ještě mnohem častěji než v monokulturní komunikaci, přičemž lidé obvykle řeší tuto situaci nepochopení vysvětlením na základě zkušeností ze své vlastní kultury. Tím se však nepochopení většinou ještě prohloubí. Právě v souvislosti s potřebou zdokonalovat schopnost lidí dorozumět se s představiteli jiných kultur se vyvinul pojem interkulturní kompetence, který lze definovat jako *„způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů“* (PRŮCHA, 2010, s.46).

- Přijetí – jedinec akceptuje skutečnost života v multikulturní společnosti, to však neznamená, že s daným souhlasí.
- Adaptace – jedinec se stává kulturně empatickým, skutečnost nazírá i z perspektiv jiných kultur.
- Integrace – jedinec dokáže přijmout identitu jiné kultury, je multikulturním, integrace může znamenat i ztrátu původní kultury.

## **4.2 Interkulturní konflikt**

To jsou rozdíly v uvažování a nahlížení na řešení situace vycházejí z rozdílnosti kultur aktérů tohoto konfliktu. Na situaci je jinak nahlíženo, je vnímána s jiným významem, důležitostí a jsou vyvozovány jiné závěry a navrhována rozdílná řešení. Obecně nacházíme dva přístupy k řešení konfliktů:

Západní přístup (charakteristický pro Evropu, severní Ameriku) – klade důraz na soupeření, poměřování sil, důraz na výkon, úspěch jednotlivce a pobízení individuality. Konflikt je běžnou součástí života a jeho řešení je v podstatě cestou k pokroku.

Východní přístup (konfuciánský přístup, země východních kultur) – důležitá je úcta k tradicím, důraz na tradiční hodnoty a normy a loajalita k ustálené sociální hierarchii. Jedinec je především součástí kolektivu a konflikt či urážka se netýká jen jedince, ale má dopad na celou blízkou společnost. Pokud existuje vědomí možnosti neúspěchu, pak je volena strategie zachování si tváře a hrdosti v rámci komunity (např. sepuku – rituální sebevražda v Japonsku). (BAKLÍKOVÁ, MOCHŤÁK, 2013)

## **5. Specifika neverbální komunikace různých kultur**

Jako zástupce evropské kultury jsem vybrala Českou republiku a Německo, protože je České republice geograficky i historicky poměrně velmi blízko. Jako protipól kultury evropské jsem zvolila již zmiňovanou kulturu arabskou. Zevšeobecnění charakteristických rysů evropských zemí by mohlo být příliš povrchní a díky různým rozdílnostem by bylo těžké najít nějaké specifické znaky, které by mohly být považovány za zcela stejné v rámci celé Evropy a proto jsem zvolila tyto určité státy jako zástupce evropské kultury.

### **5.1 Specifika neverbální komunikace v České republice**

Česká republika, stejně tak jako jiné kultury, má vlastní prvky neverbální komunikace. Češi jsou známí tím, že mají bohatou kulturu a pohodlný nenáročný přístup k životu. To je také důvod, proč přímý nesouhlas „ne“ velmi často nahrazují výrazy jako „to je složité“, aby se tak vyhnuli přímé konfrontaci a zároveň udrželi určitou úroveň slušnosti. Dále je pro obyvatele České republiky typické brát velké ohledy na ochranu něčích citů a být tak až extrémně nekonfrontační. Dalším atributem české neverbální komunikace je, že pokud Čech ztichne a sklopí zrak, je mu nepříjemné něco, co mu bylo řečeno. Problémy odsouvají, nebo je nechávají doběhnout až do úplného konce a doufají, že se nějak vyřeší samy. Upřednostňují pozitivní atmosféru a nekonfliktní prostředí, což přispívá ke kladné emocionální symbióze, ale na druhé straně může vést k nejasnostem v projednávání důležitých záležitostí.

Češi mají také obvykle nízkou toleranci k neorganizovaným situacím. Na návštěvu v Čechách je vhodné dorazit včas a sundat si boty, jelikož hostitel nabídne návštěvě domácí obutí. Dále se očekává, že s hostem bude zacházeno s velkou ctí a respektem. Host by měl zůstat stát, dokud není vyzván, aby si sedl. Neměl by se pustit do jídla, dokud nezačne hostitel.

Češi se obvykle vůči jiným osobám chovají formálně, rezervovaně a jsou uzavření, dokud dotyčnou osobu nepoznají. Když se u Čechů vyvine osobní vztah, trochu se otevrou, ale nikdy nejsou příliš emocionální. Ačkoli jsou vždy zdvořilí, málokdy začnou oslovovat lidi mimo své blízké okolí křestním jménem.



Pohled Čecha na Českou republiku je zaměřen spíše na negativní vlastnosti mezi kterými je uvedena závist, nedostatek národní hrdosti ve vztahu k dějinám, osobnostem a umění, ale nadmíra hrdosti na sportovní výkony. Neochota se podřizovat, nedostatek schopnosti ocenit vydělá-li si někdo více peněz vlastním přičiněním, vynalézavost v tom smyslu, jak se co s co nejmenší námahou zhodit úkolů, apod. Dále je možno o České republice uvést, že Češi mají rádi pracovní obědy, oplývají smyslem pro humor a mají tendenci se o své zemi vyjadřovat kriticky.

Hlavními hodnotami české kultury jsou hospodárnost, vytrvalost a otevřenost. Češi jsou silně individualisticky orientováni, mají nízké skóre v dimenzi mocenské vzdálenosti a podřízení čekají, že důležitá rozhodnutí týkající se práce s nimi budou prodiskutována, ale akceptují, že konečné slovo bude vyřčeno nadřízeným. Češi jsou zvyklí dodržovat plány a jejich orientace směřuje spíše do dlouhodobé budoucnosti.

Schůzky je nutné si sjednat s dostatečným předstihem a dobře se na ně připravit. Češi samotní někdy postrádají zodpovědný přístup k hlubší analýze problému a na jednání nepřichází stoprocentně připraveni. Tento fakt dohánějí improvizací, která je velmi oblíbená, což u některých obchodních protějšků může vyvolat pocity neprofesionálního přístupu. Na druhou stranu jsou Češi velmi chytří, zruční a řemeslně dovední, přičemž i bez moderních technologií dokážou podat výjimečné výkony. (NOVÝ, 2007)

Na sjednané schůzky se Češi snaží chodit přesně, nicméně drobná zpoždění se vyskytují běžně. Zpoždění větší než 15 minut je považováno za neslušné a ten, kdo se opozdil, by se měl omluvit. Obecně Češi nedávají najevo své sebevědomí, při prezentacích si jsou obvykle nejistí (často začínají omluvou), přiznání problému chápou jako vlastní neúspěch.

V neverbální komunikaci dávají Češi většinou přednost rezervovanějšímu přístupu, umírněnosti a nepřilíš impulzivní gestikulaci. Při představování i loučení si podávají ruce, stisk by měl být pevný a krátký, přičemž platí, že by se ruce neměly podávat křížem a podání rukou by mělo být doprovázeno lehkou úklonou hlavy dopředu. Oční kontakt by měl být při konverzaci přímý, není však obvykle považováno za slušné dívat se partnerovi do očí soustavně. Naopak vyhýbaní se pohledem může navodit pocity neupřímnosti, lži nebo negativního rozpoložení. Na veřejnosti bývá považováno za neslušné ukazovat na někoho prstem, otevírat ústa při údivu, plivat na zem, říhat či tahat za rukáv někoho, s kým chceme mluvit – vždy je vhodnější počkat, až ten druhý domluví a vzít si slovo. Není také

považováno za vhodné skákat někomu do řeči. Češi nejsou příliš kontaktním národem, tudíž dotyky během společenského hovoru nejsou běžné. Průměrná osobní zóna dosahuje délky jednoho metru. Za nevhodné je v komunikaci dále považováno: žvýkačka (cigareta) v ústech, ruce v kapsách či přehnaně úslužné chování.

## **5.2 Charakteristika kultury a neverbální komunikace Německa**

Pro německou kulturu jsou za nejvíce charakteristické prvky považovány přesnost, dochvilnost a hrdost na dosažené úspěchy. Na schůzku je třeba se dostavit včas a v případě zpoždění zatelefonovat a omluvit se. Dohodnout samotnou schůzku je potřeba také s dostatečným předstihem. Předkládané návrhy by měly být řádné, komplexní a realistické. Často i rutinní rozhodování jsou koncentrována až na vrcholu hierarchického uspořádání (ZAMYKALOVÁ, 2003).

Němcům nedělá problém vyjádřit svou nespokojenost slovem „ne“. Jestliže mají důvod ke kritice, pak to není kritika povahy či charakteru, ale výtka k provedené práci dané osoby a nejde o žádný osobní útok. Kritizují vždy zcela otevřeně, říkají své názory na rovinu a problémy řeší ihned. Proto i se souhlasem, jestli se s obchodním partnerem shodují, obvykle neotálejí.

Němci jsou při prvních kontaktech poměrně rezervovaní, odtažití a formální. Potrpí si na dodržování etikety. Představování je spojeno s podáním ruky, které se může opakovat i vícekrát denně. Německý stisk je pevný, rukou potřásají jednou až dvakrát a poté ji ještě krátce podrží (ZAMYKALOVÁ, 2003).

Němci jsou povětšinou charakterističtí svým univerzálním perfekcionismem - každá myšlenka by měla být dovedena do nejmenšího detailu. V komunikaci a postupech se řídí přesně podle předem stanovených norem. Účastníci jednání jsou obvykle experti ve svých oborech (NOVÝ, 2007).

Absence očního kontaktu bývá považována za neupřímnost a skrývání pravdy. Při komunikaci s Němci je vhodné vyvarovat se přílišné gestikulace, výbuchy hněvu jsou považovány za hrubost a příznak slabosti. Osobní zóny jsou stejné jako v české kultuře. Mlčení Němci chápou jako nedostatek argumentů a neschopnost přesné formulace vlastního názoru (ZAMYKALOVÁ, 2003). Společenskými úsměvy při formálních setkáních velice

šetří a nezařazují sem ani zdvořilé pousmání (např. na přivítání), které je typické pro příslušníky např. americké kultury.

### 5.3 Neverbální komunikace v arabské kultuře

Arabská kultura je velmi kontaktní, v komunikaci vysokokontextová a také nepřímá. Právě tyto charakteristiky způsobují, že neverbální komunikace hraje v arabském světě velmi důležitou roli a způsob jejího vyjadřování může být pro příslušníky jiné kulturní skupiny nesrozumitelný, někdy téměř až nepříjemný.

Pro neverbální komunikaci v arabských zemích jsou charakteristické následující znaky:

- vysoká míra kontaktnosti, tzn. malé proxemické zóny, což znamená, že Arabové udržují menší vzdálenost od druhých, v komunikaci s příslušníky jiných kultur se může často stát, že příslušník jiné kultury se bude snažit svou proxemickou zónu opakovaně zvětšovat a příslušník arabské kultury naopak zmenšovat
- oční kontakt, který hraje velmi důležitou roli a bývá obvykle podstatně delší než je zvykem v západních zemích
- zásadně odlišná jsou pravidla neverbálního chování v kontaktu mužů se ženami, zde nedochází k žádnému fyzickému kontaktu, oční kontakt bývá kratší nebo dokonce žádný, osobní vzdálenost je obvykle větší, v arabské kultuře je běžné vyhýbaní se používání levé ruky, zejména u starší generace (AL-OMARI, 2006)
- z pohledu příslušníků západních kultur v komunikaci Arabové využívají určitou teatrálnost a přehánění, které má zajistit, že sdělení bude bráno dostatečně vážně

Kromě těchto obecných charakteristik se v neverbální komunikaci v arabských zemích objevují další specifické znaky. Již samotné přivítání se hodně liší od zvyklostí v euroamerických zemích. Stisk při podání ruky je delší, hlavně v Saúdské Arábii. Pokud jsou komunikující v přátelském vztahu, tak při loučení bývá stisk ruky ještě delší než při přivítání, tento stisk může dokonce trvat i několik minut (AL-OMARI, 2006).

Běžným zvykem v arabských zemích je na uvítanou se políbit pokud jde setkání přátel stejného pohlaví, přičemž i dva muži nebo dvě ženy, kteří jsou v blízkém přátelském vztahu se líbají na tváře či ústa. Pokud jde o přivítání osob opačného pohlaví, polibek na tvář si dávají jen velmi blízcí přátelé nebo rodinní příslušníci. V neverbální komunikaci v arabských zemích se používají i gesta, která mají zcela specifický význam. Např. mnutí ucha bývá obvykle chápáno jako výstraha, zejména směrem k dítěti. Zatáhnutí za spodní víčko znamená pochybnosti. Palec a ukazováček přiložené k nosním dírkám vyjadřují „Jdi k čertu“ apod. (KHIDAYER,2011)

Velmi důležitou a výraznou charakteristikou neverbální komunikace v arabských zemích je proxemika a teritorialita, tedy fakt, že Arabové obecně udržují jen velmi malý fyzický odstup od druhých. Toto je zřejmé zejména na veřejných prostranstvích, kde není ničím neobvyklým, že při pohybu na ulici může dojít k náhodnému fyzickému kontaktu s neznámou osobou, protože je zde obvyklé různé tlačení a strkání. Tento fakt je ale důsledkem toho, že pro Araby je veřejné prostředí skutečně veřejné, nepatří nikomu, a Arabové v něm neuznávají a nepotřebují žádné „zabírání místa“ tak, jak je to obvyklé v euroamerických zemích. V arabské kultuře totiž lidé nedefinují sami sebe jako své tělo, jejich „já“ je ukryté hluboko uvnitř těla, a tak pro ně dotyk cizího člověka neznamena narušení konceptu „já“. Lidská společnost je pro Araby životně důležitá, což se odráží i v jednom arabském přísloví, které říká, že „*Do ráje bez lidí by se nemělo vstupovat, protože to je peklo*“. Pokud Arab chce být sám, pak jednoduše přestane mluvit, což má pro něj zhruba ten samý význam, jako když severoevropan za sebou zavře dveře do pokoje. V některých pramenech se uvádí, že pro Araby je charakteristické to, že mají pro ně velký význam pachy, respektive vůně. Odtud pak pramení arabský zvyk stát u partnera v komunikaci tak blízko, aby bylo možné cítit jeho dech. Umožňuje jim to lépe poznat chemii a emoce druhého člověka. (KHIDAYER,2011)

Jestliže je však toto dýchání do tváře stále ještě obvyklé je otázkou, neboť samotní Arabové tvrdí, že se takto nechovají. Jak už bylo zmíněno výše, v arabských zemích je charakteristický upřený oční kontakt. Pohled z očí do očí, který je přímý a souvislý je v arabské kultuře považován za znak poctivosti a čestnosti (AL-OMARI, 2006).

Při rozhovoru je pak obvyklé, že komunikátor i komunikant udržují stálý oční kontakt. Vyhybání se pohledu je v arabské kultuře považováno za neslušné. Klopení zraku bývá stejně jako např. v českých podmínkách, považováno za příznak submisivity, v arabských zemích se

však očekává, že toto bude přirozenou součástí komunikace muže a ženy. (KHIDAYER,2011)

Velmi specifické je v arabských zemích nakládání s časem. Pro Araby není zdaleka tolik důležitý čas, jako načasování. V arabských zemích je považováno za naprosto běžné, že čas potřebný pro vyřízení nějaké záležitosti se odvíjí od vztahu s osobou, která o vyřízení požádala, respektive postavení oné osoby. Pokud Arab nepovažuje osobu, která o vyřízení nějaké záležitosti požádala za dostatečně blízkou či společensky důležitou, rozhodně nebude chvátat s vyřízením dané záležitosti a nepovažuje toto za nikterak nežádoucí nebo neslušné.

Čas je v arabském pojetí spíše referenční bod, přičemž je naprosto běžné souběžné vyřizování několika věcí. Například sjedná-li si někdo s Arabem schůzku, neměl by být překvapený, že během této schůzky bude dotyčný odpovídat na telefonáty a přijímat další návštěvy.

Typická je v arabských zemích také nechuť k nejzazším daným termínům, tedy ke stanoveným časovým úsekům, do kdy má být něco hotovo nebo vyřízeno. Stanovení nejzazšího termínu v arabské kultuře celý proces spíše zpomalí, neboť v arabských zemích je stanovení „deadlinu“ považováno za hrubé a neurvalé.

V těchto zemích se objevují i další specifické charakteristiky týkající se neverbální komunikace, které jsou v přímé souvislosti s islámem, což je náboženství zde převažující. S islámem souvisí např. fakt, že k mnoha činnostem je považováno za nevhodné používat levou ruku, zejména pak při jídle (mnoho arabských pokrmů se jí pouze rukou) nebo při předávání darů druhým (AL-OMARI, 2006).

Tento zvyk souvisí zejména s hygienickými návyky v arabských zemích (které jsou ovšem ve značné míře určovány náboženstvím), kdy levá ruka se používá při omývání na toaletě a je tedy považována za nečistou. Dále je považováno za neuctivé ukazovat podrážku boty, protože ta je také považována za nečistou a jedná se o urážku, je proto třeba dávat si pozor na to, aby člověk při jednání v arabských zemích např. při natažených nohách neukázal svému partnerovi v komunikaci podrážku boty (KHIDAYER,2011).

Důležité je také zmínit, že v arabských zemích mají i barvy jiný význam než např. v evropském prostředí. Charakteristické je například to, že zelená je považována za barvu islámu (DE VITO, 2008).

## 6. Porovnání neverbální komunikace v evropské a arabské kultuře

Je všeobecně známo a z výše uvedeného tak vyplývá, že evropská, tedy v našem případě česká a německá kultura, se od arabské v mnohém odlišuje a to i v oblasti neverbální komunikace.

Jako první můžeme zmínit např. oblast proxemiky, tedy vzdálenosti mezi komunikujícími. Jak bylo výše zmíněno, v arabských zemích bývá vzdálenost mezi komunikujícími velmi malá, zejména z důvodu, že arabové nedefinují sami sebe jako své tělo a z evropského pohledu přílišná blízkost dvou komunikujících osob jim tak nevádí. V evropských podmínkách je naopak běžné, dodržovat vzdálenost cca. 1 m, pokud nejde o komunikaci s velmi blízkou osobou.

Do podobné oblasti rozdílností můžeme řadit i v arabských zemích běžný zvyk líbání se na ústa při pozdravu mezi přáteli stejného pohlaví, ať už se jedná o muže či ženy. Toto je v evropské kultuře běžné pouze mezi intimními partnery, tedy obvykle mezi osobami opačného pohlaví, které mezi sebou mají blízký vztah. V arabské kultuře by naopak toto i mezi manželi bylo na veřejnosti nepřijatelné, na rozdíl od kultury evropské, kdy je to považováno za normální.

Výrazné rozdíly jsou pak v komunikaci mezi muži a ženami. Tak, jak je mezi osobami stejného pohlaví běžná velká blízkost, z evropského pohledu až intimnost, tak mezi osobami opačného pohlaví je komunikace velmi omezená. Nedochozí k žádnému fyzickému kontaktu, dokonce i oční kontakt je velmi omezený či žádný.

Oční kontakt mezi osobami stejného pohlaví i pokud si nejsou vzájemně známé je naopak mnohem delší a intenzivnější, než je běžné v evropské kultuře.

Dalším důležitým a výrazným prvkem ve kterém se projevuje odlišnost kultur je nakládání s časem. V evropské kultuře je stanovování a dodržování termínů naprosto běžnou záležitostí, naopak v arabské kultuře je stanovování tzv. deadlinů považováno za hrubé.

Taktéž by v evropské kultuře bylo považováno za neslušné, pokud by někdo během jednání vyřizoval jiné telefonáty či záležitosti, v arabské kultuře je však toto naprosto běžné.

Na posledním místě je třeba také zmínit používání gest a určitou teatrálnost a dramatičnost v projevu. V evropské kultuře by takový projev byl považován za minimálně zvláštní či neortodoxní, nebo dokonce až hrubý či neslušný. V arabské kultuře je takový

projev naprosto běžný a je považován za záruku toho, že dané sdělení bude bráno dostatečně vážně.

## 7. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo popsat problematiku neverbální komunikace se zvláštním zřetelem na srovnání neverbální komunikace v interkulturním prostředí. Práce byla rozdělena do sedmi kapitol. V prvních kapitolách jsem se zabývala všeobecně pojmem komunikace, dále pak oblastí neverbální komunikace. V dalších kapitolách jsem se věnovala pojmu kultura a neverbální komunikace v kulturním prostředí České republiky, Německa a v arabských zemích.

V další kapitole jsem srovnávala neverbální komunikaci v evropském a arabském prostředí.

Závěrem je třeba říci, že v oblasti neverbální komunikace je arabská a evropská kultura skutečně značně odlišná. Velkým překvapením pro mne bylo zjištění, že arabská kultura je natolik kontaktní a téměř neuznává osobní prostor. Většina lidí zřejmě zná arabskou kulturu hlavně z pohledu chování mužů k ženám, které naopak nedovoluje téměř žádné dotyky a působí tak velmi nekontaktním dojmem. Proto bylo pro mne bylo novým poznatkem to, že mezi osobami stejného pohlaví je arabská kultura, oproti té evropské, naopak mnohem víc kontaktní.

Také zmiňovaná teatrálnost je spojována spíše s jižními národy, jako jsou např. Italové, ne však s kulturou arabskou.

Způsob zacházení s časem arabské kultury by pak v evropském prostředí mohl zcela určitě způsobovat nemalé problémy, protože v našem prostředí není zřejmě příliš dobře představitelné, že by se dalo úspěšně spolupracovat s někým, pro nějž je dodržování termínů považováno za téměř neslušné.

Tato bakalářská práce by zcela určitě mohla najít využití jako informační příručka či leták, který by obyvatelům podal informace o tom, jaká jsou specifika neverbální komunikace v arabské kultuře a možná by mohla zamezit různým nedorozuměním, které plynou z neznalosti rozdílů v neverbální komunikaci.



## Resume

The aim of this bachelor thesis was to discuss the issue of non-verbal communication, with special attention to non-verbal communication in a multicultural environment. The work was divided into seven chapters. In the first chapters I have dealt with the concept of communication in general, as well as areas of nonverbal communication. In subsequent chapters, we then looked at the concept of culture and nonverbal communication in the cultural environment of the Czech Republic, Germany and Arabian countries.

In the next chapter I compared the non-verbal communication in Europe and the Arabian world. I found a lot differences which appear within nonverbal communication depending on the culture of the communicators. These differences can be seen especially in gesticulation, facial expressions and eye communication, haptik and also proxemics.

This thesis should certainly could find a use as an informational brochure or flyer , which gave residents information about the specifics of nonverbal communication in Arabian culture, and perhaps could prevent any misunderstanding, ignorance arising from differences in nonverbal communication.

## **Seznam použitých zdrojů:**

- ARGYLE, M. *Social interaction*. London: Methuen, 1969
- BAKLÍKOVÁ, I., MOCHŤÁK, J. *Efektivní interkulturní komunikace*, Studijní opora, SocioFactor s.r.o., Ostrava, 2013
- AL-OMARI, J. (2002). *Business Culture*. In Shoult, C. *Doing business with Saudi Arabia*. London: Kogan Page.
- BOUZEK, J. *Jak se domluvit s jinými : úvod do mezikulturní komunikace*, Praha : Triton, 2008, ISBN 978-80-7387-043-0
- DEVITO, J. *Základy mezilidské komunikace*. 6. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
- FRAŇKOVÁ, S. KLEIN, Z. *Úvod do etologie člověka*. Praha: HZ Systém (Editio), 1997. . ISBN 80-86009-15-7.
- HOFSTEDE, Geert a Gert Jan HOFSTEDE, 2007. *Kultury a organizace: software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. Praha: Linde, ISBN 978-80-86131-70-2.
- JANÁČKOVÁ, Laura. *Praktická komunikace pro každý den*. Praha : Grada Publishing, 2009, ISBN 978-80-2474-2479-9
- KHIDAYER, E. *Arabský svět – jiná planeta?* Praha: Mladá fronta, 2011, ISBN 978-80-204-2495-2
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
- KUNCZIK, Michael. *Základy masové komunikace*. Praha : Karolinum, 1995, ISBN 80-7184-134-X
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0650-4
- MUSIL, Josef. *Sociální a mediální komunikace*. Praha : univerzita ana Amose Komenského Praha, 2010, ISBN 978-80-7452-002-0
- NAKONEČNÝ, M., *Sociální psychologie*, Praha: Academia 1999, ISBN 80-200-0690.
- NOVÝ, I. SCHROLL-MACHL, S. *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání: česko-německá*. Praha: Management Press, 2007, ISBN 978-80-7261-158-4.

PEASE, A. *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-582-2.

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

ŠIK, Vladimír. *Komunikační kompetence v praxi*. Ústí nad Labem : Univerzita J.E. Purkyně. Pedagogická fakulta, 2004, ISBN 80-7044-601-3

ŠPATENKOVÁ, Naděžda, KRÁLOVÁ, Jaroslava. *Základní otázky komunikace*. Praha: Galén, 2009, ISBN 978-80-7262-599-4

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2003, ISBN 80-7178-291-2

WAHLSTROM, B. *Perspectives on human communication*. Dubuque: WCB, 1992

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

### **Internetové zdroje:**

*6 Nonverbální komunikace*, [online],[cit. 21.5.2016]dostupné z

[https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz\\_cast.pl?cast=6149](https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6149)

*Jednotlivá gesta* ,[online] ,[cit. 21.5.2016]dostupné z <http://www.chovani.eu/rec-tela-neverbalni-projevy-jednotliva-gesta/c936>

## **Seznam obrázků:**

Obrázek č. 1 Neverbální komunikace	8
Obrázek č. 2 Proxemika	9
Obrázek č. 3 Otevřený postoj	11
Obrázek č. 4 Uzavřený postoj	12
Obrázek č. 5 Gestika	17
Obrázek č. 6 Mimika	20