

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie

TEZE K DIPLOMOVÉ PRÁCI NA TÉMA:

**Neverbální komunikace v mezilidských
vztazích**

Vypracovala:

Bc. Valentina Müllerová

Vedoucí diplomové práce:

PhDr. Pavla Rymešová

© 2004

Celá dnešní společnost je protkána sítí komunikačních vazeb. Propojena jsou všechna povolání, fungují milióny mezilidských kontaktů a lze říci, že dnešní svět stojí a padá na umění dorozumět se. Někdo by si mohl pomyslet, že stačí jen chtít, ale zase tak jednoduché to není. Komunikace v mezilidských vztazích je nesmírně složitá, zvláště v dnešní globální společnosti. Mnoho věcí a situací závisí na tom, jak protistrana svého partnera pochopí, odhadne.

Cílem diplomové práce „Neverbální komunikace v mezilidských vztazích“ je zhodnotit rozpoznatelnost základních emocí v lidské tváři na základě neverbálních znaků. V rámci dotazníkového šetření jsou zodpovězeny otázky, zda existuje rozdíl ve vnímání emocí u mužů a žen, mezi věkovými kategoriemi a zda na schopnost vnímat emoce má či nemá vliv, jestli se jedná o emoci negativní nebo o emoci pozitivní.

V první teoretické části diplomové práce se čtenář nejprve seznámí s tím, co je komunikace a jak vypadá komunikační proces. Následují bližší charakteristiky komunikace verbální a zejména pak neverbální.

Přestože verbální komunikace tvoří asi jen 30 % sdělení, které si člověk vyměňuje s okolím, její úloha je nezastupitelná. A to zvláště tam, kde celých 70 % komunikace, označovaných jako neverbální komunikace, je nějakým způsobem eliminováno, například v telefonickém rozhovoru.

Velkou roli ve verbální komunikaci hraje síla hlasu, jeho výška, rytmus, výslovnost samohlásek a souhlásek, monotónnost. Do celkového dojmu z projevu je zahrnuta i přítomnost některých zlovyků, např. různá pomocná slova: jako, vlastně, totiž, ehm, nespisovných slov a vulgarismů.

70% komunikace tvoří neverbální komunikace, skládající se z dalších několika velmi rozsáhlých složek. Mezi hlavní složky neverbální komunikace patří proxemika (nauka o vzdálenostech mezi partnery v hovoru, rozlišují se 4 hlavní zóny, od intimní blízkou až po společenskou ve vzdálenosti několika metrů), haptika (nauka o podání ruky, jakým stylem, jak dlouho, jak silně, v jakém úhlu), gestikulace, mimika, řeč očí, řeč postojů (posturologie). Stát se odborníkem na neverbální komunikaci vyžaduje úsilí na dlouhá léta, vyplněná pozorováním lidí a zaznamenáváním jejich reakcí a projevů na nejrůznější situace. Neverbální komunikace je složitější také díky tomu, že jedna věc, gesto, stah svalů na tváři, pohyb ruky nebo cokoli jiného samo o sobě může znamenat něco úplně jiného než ve spojení s něčím jiným, např. se shlukem gest. Přesto je dobré

vědět o neverbální komunikaci alespoň minimum, které člověku někdy, a poměrně často, pomůže lépe se orientovat v lidských vztazích a nejrůznějších situacích.

Závěr teoretické části je věnován kapitole o emocích, která se nejen lehce dotýká všeobecné charakteristiky emocí, ale především podává přehled, jak se jednotlivé emoce vyjadřují prostředky neverbální komunikace.

Samotné slovo emoce pochází z latinského *moveo* = hýbání a vyjadřuje určité psychologické změny, které jsou prožívány (hnutí mysli). V zásadě se jedná o vyjádření vztahu subjektu k předmětům a jevům prostředí, emoce jsou specifickou formou odrazu skutečnosti. Každý jedinec reaguje na různé situace různým způsobem, dle kterého následně zpracovává jejich význam pro život, činnost, způsoby a směry v chování. Dle Hyhlíka lze podat tuto charakteristiku emocí:

1. emoce jsou subjektivní stavy (nejsou tak ohraničenými prožitky, jako např. vzpomínky nebo vjemy),
2. vystupují v mysli subjektu autogenně, bez zásahu vědomí, nechtěně,
3. jsou to psychické reakce na vnitřní a vnější podněty,
4. mají dimenze: příjemné – nepříjemné, vzrušení – uklidnění (polarita emocí) a různé modalit (strach, vztek, radost, smutek aj.). (Hyhlík, 1973, str. 26)

Základní emoce (radost, očekávání, překvapení, smutek, hněv, strach, hnus, důvěryplné akceptování) (Nakonečný, 1998, str. 429) jsou vrozeně spojeny s pohyby a činnostmi některých žláz a projevují se navenek především v mimice a pantomimice. Nejvýrazněji vyjadřuje různé emoce obličej, zvláště mimika svalstva kolem očí a úst. Tyto svaly jsou jemné a dobře vyjadřují „hnutí mysli“. Základní mimické schéma různých citů vytváří kombinace křivky úst a obočí. Mezi pozitivní emoce patří radost, důvěryplné akceptování, očekávání. Negativními emocemi jsou strach, hněv, smutek, hnus. Emoce překvapení může být jak negativní, tak pozitivní.

Druhá, praktická část diplomové práce je věnována dotazníkovému šetření, hodnotícímu rozpoznatelnost základních emocí prostřednictvím neverbální komunikace. Šetření bylo vedeno dle klasického scénáře výzkumných prací:

1. Určení cíle a definování hypotéz

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, nakolik jsou dotazované osoby schopné rozpoznat neverbální znaky jednotlivých emocí, respektive je správně identifikovat, a ověřit/vyvrátit tři hypotézy:

- I. pohlaví nemá vliv na rozpoznání emocí;
 - II. věk nemá vliv na rozpoznatelnost emocí;
 - III. v rozpoznatelnosti emocí není rozdíl, zda se jedná o pozitivní nebo negativní emoci.
2. *Určení zdroje dat* - dotazníkové šetření (primární zdroj dat).
 3. *Metody a techniky sběru dat* – kvantitativní výzkum, osobní dotazování

Dotazník obsahoval 20 obrázků, u kterých měli respondenti určit a napsat jednu ze základních emocí. Podmínkou výběru bylo, aby každý z obrázků prokazatelně představoval jednu ze základních emocí. Pozitivní stránkou byla jeho přehlednost a snadná orientace i pro nejmladší cílovou skupinu, negativní stránkou dotazníku byla jeho snížená grafická kvalita.

Šetření probíhalo ve 3 cílových skupinách ve věkovém rozmezí 10 - 45 let celkem u 200 lidí, z nichž 150 postoupilo do konečného výběru:

1. skupina: žáci 4. a 5. ročníku základní školy – věková kategorie 10-12 let,
2. skupina: studenti 3. ročníku střední školy – věková kategorie 18-20 let,
3. skupina: dospělí lidé v produktivním věku – věková kategorie 25 – 45 let.

Po úvodním představení diplomanta a účelu dotazování byly rozdány dotazníky. Následně byl, na základě zkušeností z pilotního výzkumu, respondentům dvakrát pomalu a zřetelně přečten seznam základních emocí. V průběhu vyplňování dotazníků již poskytnut nebyl. Respondenti měli na základě pilotního výzkumu na vyplnění limit 15 minut.

4. *Zpracování a analýza dat*

Hypotézy byly ověřovány χ^2 testem pro asociační tabulku s využitím teoretických četností, rozpoznatelnost základních emocí v lidské tváři na základě neverbálních znaků byla hodnocena dle jednotlivých obrázků početním vyjádřením.

Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, nakolik jsou dotazované osoby schopné rozpoznat neverbální znaky jednotlivých emocí, respektive je správně identifikovat. Tento cíl byl naplněn. Z celkového pohledu vycházejí tyto výsledky: 3000 možných odpovědí celkem, z toho 2223 správných odpovědí, tj. 74,1 %.

Druhým cílem dotazníkového šetření bylo ověřit/vyvrátit tři hypotézy (viz výše). První dvě hypotézy se podařilo ověřit, třetí byla odmítnuta. Závěr z toho plynoucí je, že věk ani pohlaví nemají vliv na rozpoznatelnost emocí. Ve všech kategoriích (věkové,

muži/ženy) byly výsledky vyrovnané a statisticky nebylo možné najít souvislost s úspěšností vzhledem k věku nebo pohlaví.

Předpoklad diplomanta, že ženy jakožto potenciální/stávající matky mají lépe vyvinutý cit pro neverbální komunikaci, protože jediná možnost, jak se dorozumět s dítětem do 2 let věku je právě prostřednictvím neverbální komunikace, nebyl potvrzen. Otázkou je, proč? Pravděpodobně jedna z hlavních příčin tkví v malém vzorku respondentů, ve kterém se nepodařila tato předpokládaná vlastnost projevit. A nebo naopak je předpoklad diplomanta neopodstatněný a dnešní muži dokáží komunikovat a odhadovat neverbální komunikaci stejně dobře, jako ženy.

Nenaplnil se ani druhý předpoklad diplomanta, konkrétně o vlivu věku, a faktu že děti jsou výrazově spontánnější a bezprostřednější než dospělí a tím by měli mít lepší schopnost odezírat emoce. Na vině může být opět nedostatečný počet respondentů. Podstatný vliv v této otázce by ale mohla mít také zkušenost dospělého člověka, respektive jeho delší praxe v rozeznávání emocí prostřednictvím neverbální komunikace.

Naopak z výsledků byl velmi zřetelný fakt, že respondenta při rozpoznávání emocí velmi silně ovlivňuje, zda se jedná o emoci negativní či pozitivní. Konkrétně pozitivní emoce jsou snadněji rozpoznatelné než emoce negativní. Výsledky této třetí hypotézy potvrdily tvrzení Nakonečného (Nakonečný, 1998, str. 440).

Tolik k výsledkům A co jiný pohled? 200 lidí, tří věkových skupin, si během měsíce hrálo se čtyřmi stránkami obrázků a přemýšlelo, co asi cítí, co prožívají ti lidé na obrázcích, muži, ženy, děti. Většina z nich pak dychtivě chtěla znát výsledky, jak uspěli. Avšak i přes výše uvedené výsledky, čísla, zde nebyly černobíle správné a špatné odpovědi. Každý na obrázcích viděl to, co vidí každý den ve svém okolí a jak to sám podle svého identifikuje a odhaduje.

Úplně na závěr bych chtěla říci, že tato práce mi přinesla hodně poučných informací o verbální i neverbální komunikaci a emocích. Velkým přínosem byla zkušenost s koncepcí dotazníkového šetření a jeho průběhem. Od sestavování samotného dotazníku a oslovení 200 respondentů až k metodám vyhodnocování. Pevně věřím, že tuto zkušenost v budoucnosti bohatě využiji.

Literatura:

Hyhlík, F., Nakonečný, M. Malá encyklopedie současné psychologie. Praha: SPN 1973
Nakonečný, M. Základy psychologie. Praha: Academia, 1998