

mpc

Umenie komunikácie

Ingrid Nosková

ISBN: 978-80-565-1441-2



9 788056 514412 >

2019

UMENIE KOMUNIKÁCIE

Ingrid Nosková

BRATISLAVA 2019

Obsah

Úvodné slová.....	3
1 Umenie komunikovať v sociálnej interakcii.....	4
1.1 Komunikácia a jej determinanty.....	4
1.2 Externý a interný systém komunikácie.....	9
1.3 Spätná väzba a jej špecifiká.....	12
1.4 Empatická komunikácia.....	13
2 Umenie hovoriť vo verbálnych intenciách.....	17
2.1 Technika reči, dýchanie, výslovnosť.....	18
2.2 Suprasegmentálne javy v reči.....	23
3 Umenie hovoriť v neverbálnych intenciách.....	27
3.1 Gestika a jej výrazivo.....	28
3.2 Mimika a mikroexpresia tváre.....	34
3.3 Proxemika a význam teritória.....	40
3.4 Posturika – význam polohy a držania tela.....	43
3.5 Haptika – reč dotykov.....	46
3.6 Olfaktorika – reč pachov a vôní.....	52
3.7 Kolorika – reč farieb.....	55
Záverečné slová.....	62
Zoznam bibliografických odkazov.....	63

Úvodné slová

Reč zvyčajne prezrádza mravy a odkrýva tajomstvo duše.

Cicero

Čitatelia,

predkladám Vám učebný zdroj, ktorý je určený k vzdelávacím programom: Verbálna a neverbálna komunikácia vo vyučovacom procese a Rétorika v učiteľskej praxi.

V súčasnej dobe rastie záujem ľudí o cieľavedomé ovplyvňovanie vlastnej komunikácie a vlastného správania vzhľadom na dosiahnutie komunikačného cieľa. Zaujíma nás, ako sa stať úspešnými, ako modifikovať svoju reč tak, aby nám ostatní porozumeli, aby sme sa vyhli nedorozumeniam, komunikačným šumom či konfliktom. Veľmi atraktívnom oblasťou sa v tomto smere javí najmä skúmanie neverbálnej komunikácie – primárne identifikácia nevedomých neverbálnych prejavov, ktoré indikujú určité črty osobnosti a pomáhajú nám predpokladať a identifikovať správanie človeka. Kultúra reči je súčasťou našej osobnosti a správanie každého z nás je výsledkom dlhodobého úsilia, práve preto sa v dnešnej dobe výrazne zvýšil záujem ľudí o sociálno-komunikačné výcviky a vzdelávania. Societa učiteľov má v tejto oblasti špecifické miesto, keďže ste nositeľmi vzorov správania a kultúry reči.

Ambíciou učebného zdroja je ponúknuť Vám inšpirácie na zlepšenie vlastného sebazpoznania v oblasti verbálnej a neverbálnej komunikácie, a tým zlepšovať aj poznávanie iných a komunikáciu s nimi. V obsahových intenciách nebolo zámerom učebného textu zastrešiť celú tematickú šírku skúmanej oblasti, skôr len ponúknuť inšpirácie k ďalšiemu poznávaniu. Teoretická platforma učebného textu má charakter primárnych tézovito-heslovitých informácií o explikovanej problematike.

Prajem všetkým účastníkom vzdelávania, aby im vytvorený študijný text bol nápomocný a inšpirujúci pri skvalitňovaní intrapersonálnej i interpersonálnej komunikácie v edukačnom procese.

Autorka

1 Umenie komunikovať v sociálnej interakcii

1.1 Komunikácia a jej determinanty

To najdôležitejšie v komunikácii je počuť to, čo nebolo povedané.

P. F. Drucker

Potrebujeme dva roky, kým sa naučíme hovoriť. A päťdesiat, kým sa naučíme mlčať.

Ernest Hemingway

Genialita v komunikácii je schopnosť byť úprimný a zároveň ohľaduplný.

John Powell

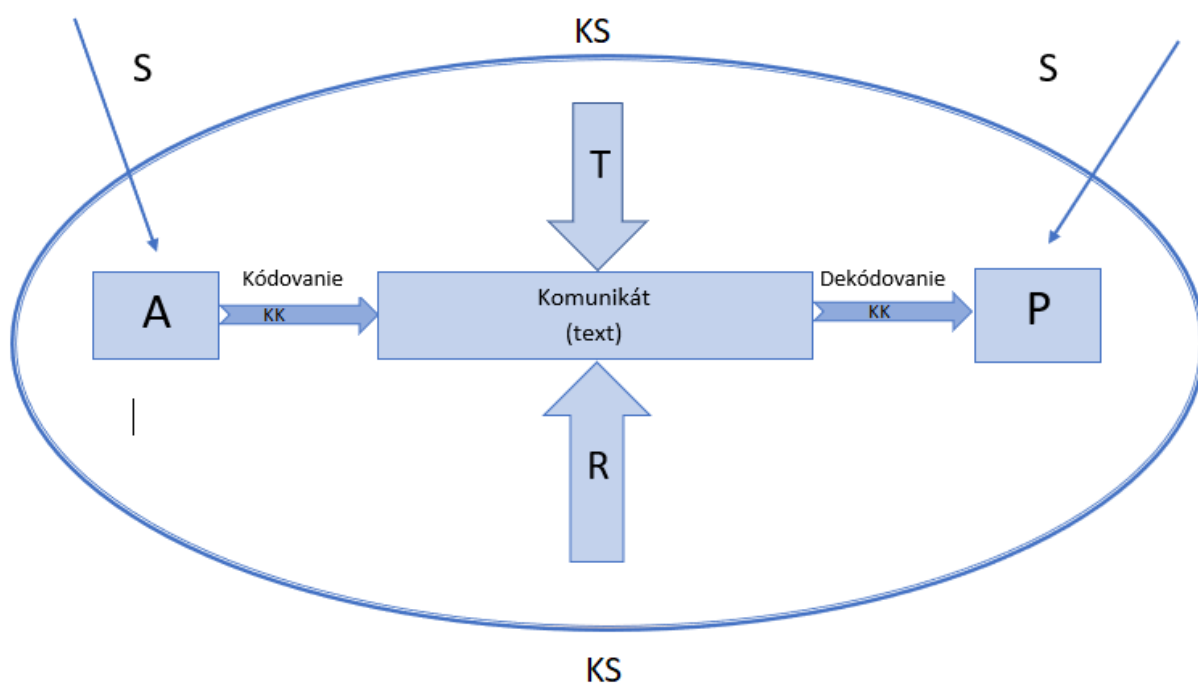
Komunikácia je jedným zo základných pilierov ľudského života, pretože nie je možné nekomunikovať: komunikujeme, aj keď mlčíme; aj keď máme zatvorené oči; dokonca, aj keď spíme. Každý človek každý deň komunikuje. Hovorí sám so sebou, s inými ľuďmi, komunikuje so zvieratami, s kvetmi, so stromami, dokonca aj s neživými predmetmi (s fotkami našich milovaných, s talizmanmi a i.). Latinské slovo *communicare* znamená *deliť sa, zverovať sa, dorozumieť sa*, pričom ho možno rozdeliť na lexémy *com* a *unio*, čo znamená *spojenie v jednote*. Latinské slovné spojenie *communicare reddere* môžeme preložiť ako *urobiť spoločným*, v širšom kontexte môžeme konštatovať, že ide o *oznamovanie*, čomu by zodpovedal latinský ekvivalent *communicare est multum dare* – *komunikovať znamená veľa dať*. Komunikácia je teda sociálny jav, tvorí základ medziľudských prejavov, pri ktorých ide o odovzdávanie a prijímanie informácií v konkrétnom prostredí, využívajúc vhodný komunikačný kanál a dohodnutý kód s verbálnou a/alebo neverbálnou podstatou. Keď sa stretne človek s človekom, prirodzene nastáva proces tzv. sociálnej komunikácie, v ktorej okrem odovzdávania a prijímania informácií ide aj o odovzdanie a prijatie, resp. neprijatie pocitov, emócií a o telesné vnímanie človeka človekom. Zúčastniť sa komunikácie znamená prežívať tento proces a uvedomovať si, aký emocionálny stav v nás vyvoláva výmena informácií. Vývoj komunikácie ovplyvňuje aj osobná zainteresovanosť účastníkov komunikácie a zároveň ich robí zodpovednými za jej výsledok. Za komunikáciu sú zodpovední všetci jej účastníci a prebieha aj vtedy, keď s hovoriacim nehovoríme, keď mlčíme. Ľudská komunikácia sa vyvíjala počas *antropogenézy* (proces vzniku a vývinu človeka) a *ontogenézy* (proces vývinu organizmu od oplodneného vajíčka po smrť). V porovnaní s komunikáciou zvierat, ktorá má základ vo vrodených inštinktoch a podmienených reflexoch, je komunikácia človeka, ako prostriedok vedomého pôsobenia subjektu, oveľa zložitejšia a pestrejšia (J. Boroš 2001). Komunikácia reguluje naše konanie a správanie, ovplyvňuje náš výkon, modifikuje celkový pohľad na náš život i na spoločnosť. Komunikujeme z viacerých dôvodov, uvedieme aspoň niektoré z nich:

- aby sme získavali a vymieňali si informácie a poznatky;

- aby sme presviedčali a získavali iných na svoju stranu;
- aby sme plnili úlohy, ktoré sme si vytýčili sami alebo nám ich vytýčil niekto iný;
- aby sme spoznali seba a iných (spolupracovníkov, priateľov aj nepriateľov);
- aby sme nadväzovali sociálny kontakt a neboli izolovaní, osamotení, pretože mať niekoho blízkeho patrí k základným ľudským potrebám (J. Boroš 2001).

Komunikácia je prirodzenou súčasťou spolužitia ľudí, tvorí podstatnú časť medziľudského styku a je jeho živým jadrom. Štrukturálnu prepojenosť jednotlivých prvkov komunikácie vystihuje **komunikačný model** (komunikačný reťazec). Jestvuje viacero komunikačných modelov, ktoré sú modifikované podľa informačných cieľov. Teoretické modely komunikácie sa väčšinou rozdeľujú na *konštitutívne* a *transmisné*: *transmisný model* predpokladá, že základné elementy, ktoré komunikáciu vytvárajú, sú pevne stanovené už pred komunikačnou udalosťou; *konštitutívny model* naopak predpokladá, že jednotlivé elementy komunikácie sú reflexívne konštituované vo vnútri samotného komunikačného aktu. V rámci tradičných teórií o komunikácii sa vyprofilovalo sedem modelov komunikácie: z pohľadu rétoriky, kybernetiky, semiotiky, sociálnej psychológie, sociológie a kulturológie, z pohľadu kriticko-heuristického a fenomenologického (J. Klincková 2008).

Vo všeobecnosti možno primárne elementy komunikácie znázorniť nasledovne:



Grafické znázornenie: autorka

- *S – stimul* – podnet z vonkajšej reality alebo z vnútorného prostredia expedienta
- *aktanti komunikácie:*
A – autor, expedient – vysielateľ správy, komunikátor, oznamovateľ informácie, kóduje informáciu, využíva komunikačnú stratégiu;
P – prijímateľ, percipient informácie, informáciu prijíma a dekoduje; dešifruje komunikačnú stratégiu;
- *K – komunikačný kód* – slová (jazykové prostriedky), noty, ikony, schémy a i., pomocou ktorých je informácia zakódovaná;
- *kódovanie* – transformácia obsahu vo vedomí expedienta do výrazových prostriedkov, resp. do iných druhov kódov;
- *KK – komunikačný kanál* – kanál, prostredníctvom ktorého sa informácia prenáša, napr. telefón, audio-videokazeta, CD, DVD, počítač. **KOMUNIKAČNÉ MÉDIUM** – druh komunikačného kanálu v masovej komunikácii: rozhlas, televízia, internet a i.;
- *komunikát, komuniké* – obsah informácie, text, skladba, video a i.;
- *T – vplyv tradície* – vplyv tradične prijatých noriem a pravidiel;
- *R – realita* – momentálne prežívaná skutočnosť v literárnom kontexte;
- *komunikačná situácia* – prostredie a okolnosti, v ktorých sa komunikácia realizuje;
- *komunikačný šum* – fyzikálno-technické nedostatky, zlý signál, zlá kvalita tlače, šumy a ruchy z vonkajšieho prostredia.

Pri cielenom praktikovaní komunikácie účastník komunikačného procesu získava **komunikačnú zručnosť**, ktorú všeobecne môžeme charakterizovať ako schopnosť efektívne komunikovať s druhými ľuďmi, t. j. využiť pozorovaciu schopnosť, poznanie komunikačného partnera a použiť také komunikačné zručnosti, ktoré nám umožnia dosiahnuť komunikačný cieľ alebo (vy)riešiť situáciu. Na základe realizácie komunikácie môžeme špecifikovať **niekoľko druhov komunikácií**:

❑ **intrapersonálna – interpersonálna**

- *intrapersonálna*: komunikácia človeka so sebou samým, so svojím vnútrom; zvnútornenie svojich názorov, postojov a potrieb; vyjadrenia nášho vnútorného, prirodzeného *ja*; skutočnosť, ako človek spracuje alebo nespracuje svoje vnútorné potreby vo svojom vedomí výrazne ovplyvňuje aj komunikáciu s druhými ľuďmi, napr. ak svoje potreby navonok nevyjadruje (tzv. potláčanie potrieb, potláčanie motívov), môže dôjsť k frustrácii, či až k psychickým poruchám a fyzickým ťažkostiam; vo všeobecnosti platí, že ak človek svojimi potrebami neobmedzuje alebo neohrozuje iných, ani seba samého, tak by ich mal akceptovať ako súčasť seba samého;
- *interpersonálna*: komunikácia realizovaná medzi dvoma a viacerými ľuďmi; základná forma kreácie medziľudských vzťahov; vzhľadom na skutočnosť, že každý človek je

jedinečný a má vlastné názory, postoje, záujmy a potreby, v kontakte s inými ľuďmi často medzi nimi vzniká napätie, konfrontácia potrieb, rozpory či konflikty; pri zosúladení potrieb, naopak, vzniká spolupráca, názorové zjednotenie alebo kompromis (Jarábek 2015);

❑ **verbálna – neverbálna**

- *verbálna*: realizuje sa prostredníctvom jazykových prostriedkov (fonetických – hlásky; morfológických – tvary slov; lexikálnych – slová a ich významové odtienky; syntaktických – vety a vetné konštrukcie; štylistických – text, prehovor); je *vedomá* a človek si cieľavedome vyberá jazykové prostriedky podľa komunikačného cieľa a komunikačnej situácie; tvorí 13 – 15 % celkovej vyjadrovanej komunikácie;
- *neverbálna*: realizuje sa prostredníctvom mimojazykových prostriedkov (mimika, gestikulácia, proxemika, suprasegmentálne javy a i.); je zväčša *nevedomá*, preto je prirodzenejšia a pravdivejšia; tvorí až 85 – 87 % celkovej vyjadrovanej komunikácie;

❑ **priama – nepriama**

- *priama*: realizuje sa priamym kontaktom medzi účastníkmi komunikácie (účastníci sú priamo prítomní) a je špecifická tým, že je prítomná spätná väzba; účastníci majú možnosť priamo zistiť, či porozumeli sprostredkovanej informácii, a aj skutočnosť, ako budú na informáciu reagovať; je priamo umožnené sledovať neverbálnu komunikáciu a získavať z nej informácie; je spontánna, nepripravená, nedodržiava sa prísne výslovnostná spisovná norma;
- *nepriama*: účastníci nie sú priamo prítomní v priebehu komunikácie; komunikácia sa uskutočňuje nepriamo prostredníctvom mailu, sms, mms, chatu, listu a i.; absentuje bezprostredná spätná väzba a bezprostredné vnímanie neverbálnej komunikácie, čo môže spôsobovať komunikačné šumy a nedorozumenia;

❑ **súkromná – verejná**

- *súkromná*: realizuje sa v súkromnom sektore (rodina, blízki priatelia, známi), je neoficiálna, jazykovo uvoľnená: vyskytujú sa odchýlky od výslovnostnej aj pravopisnej jazykovej normy, je bohatá na familiárne a slangové výrazy, komunikačná vzdialenosť medzi komunikujúcimi je zvyčajne malá (súkromná alebo polosúkromná), gestá a mimika sú spontánne a výrazné;
- *verejná*: realizuje sa vo verejnom sektore (verejné inštitúcie, verejné priestranstvá, masovokomunikačné prostriedky); je oficiálna; rešpektuje sa výslovnostná aj pravopisná jazyková norma; gestá a mimika sú selektívne a cieľavedomé, skôr striedme; dodržiava sa spoločenský odstup; používajú sa zdvorilostné formulky;

❑ **monologická – dialogická**

- *monologická*: realizuje sa prehovorom jedného človeka; ide o súvislú, nepretržitú rečovú aktivitu jedného z účastníkov komunikácie; účastníci sa nestriedajú v rolách hovoriaceho a počúvajúceho, ich rozdelenie na aktívneho (hovoriaci) a pasívneho (počúvajúci) je v celom priebehu ich dorozumievania stabilné a nemeniace sa; chýba verbálna spätná väzba;
- *dialogická*: realizuje sa rozhovorom (striedaním replík) najmenej dvoch osôb; komunikačné roly (hovoriaceho a počúvajúceho) sa striedajú; funguje spätná väzba;

❑ **asertívna – agresívna (devalvujúca)**

- *asertívna*: sebaapresadzujúca komunikácia; realizuje sa využitím asertívnych postupov – hovoriaci si cení seba ako osobnosť; v komunikácii sa neponižuje ani nepovyšuje; priamo, otvorene a pokojne presadzuje svoj názor alebo postoj, ale zároveň rešpektuje názor iného hovoriaceho, neuráža ho, neponižuje ho, toleruje ho; prejavy neverbálnej komunikácie korešpondujú s verbálnou komunikáciou; asertívna komunikácia zväčša končí kompromisom;
- *agresívna (devalvujúca)*: utláčajúca, zničujúca komunikácia; realizuje sa využitím agresívnych postupov – hovoriaci verbálne aj neverbálne devalvuje (utláča) spolukomunikanta, ponižuje ho, uráža ho, povyšuje sa; násilným spôsobom presadzuje svoj názor alebo postoj; nerešpektuje názor iného hovoriaceho; absentuje zdvorilostný princíp, empatia aj ľudská taktnosť; mimika aj gestikulácia je výrazná až nepríjemná; agresor má tendenciu približovať sa k inému človeku veľmi blízko, až narúša jeho osobnú a intímnu zónu; dochádza k nepríjemným až ubližujúcim fyzickým kontaktom; rafinovanejšia je slovná agresivita v podobe irónie, sarkazmu alebo až príliš „sladkých“ slov, ktoré nie sú zamerané „k veci“ rozhovoru, ale ich cieľom je degradácia osoby, ktorej sú určené – agresor vedome znižuje sebavedomie počúvajúceho (Jarábek 2015);

❑ **efektívna – neefektívna**

- *efektívna*: komunikácia, ktorá splní svoj komunikačný cieľ; realizuje sa vo vzájomnej spolupráci účastníkov komunikácie; uplatňuje sa empatia; je prítomná priama a komunikačne zreteľná spätná väzba;
- *neefektívna*: komunikácia, ktorá nesplní svoj komunikačný cieľ; účastníci komunikácie sa nezhodnú v názoroch a nie sú ochotní spolupracovať; každý z účastníkov komunikácie si presadzuje len svoj názor, neuplatňuje sa empatia; sú prítomné komunikačné bariéry a šumy; spätná väzba je nezreteľná alebo neprítomná.

Charakter komunikácie ovplyvňujú viaceré faktory, J. Mistrík (1999) ich nazýva „vektormi komunikácie“. relevantným **faktorom ovplyvňujúcim komunikáciu** zaradujeme:

- *komunikačný zámer* – špecifikuje sa podľa toho, čo chceme dosiahnuť: oznámenie, výzva, presviedčanie, apelácia a i.;
- *komunikačná stratégia* – selekcia toho, čo poviem/urobím, aby som dosiahol komunikačný cieľ; komunikačná stratégia úzko súvisí s komunikačným zámerom;
- *komunikačná sféra* – kde sa odohráva komunikácia: verejná – súkromná; oficiálna – neoficiálna a i.;
- *účastníci komunikácie* – kto s kým komunikuje:
 1. jednotlivec – skupina – kolektív – masová komunikácia (noviny, televízia, rozhlas, internet);
 2. konkrétni – anonymní, prítomní – neprítomní komunikanti;
 - *nástroj komunikácie* – čím komunikujeme: jazyk (verbálna komunikácia) – reč tela (neverbálna komunikácia).

1.2 Externý a interný systém komunikácie

Ludia majú jedny ústa, ale dve uši. Niektorí asi chceli, aby sme dvakrát viac počúvali, ako hovorili. Je to preto, že počúvanie je dvakrát ťažšie ako hovorenie.

Neznámy autor

Na realizáciu komunikácie v nemalej miere vplýva *komunikačné prostredie*, v ktorom sa dorozumievanie uskutočňuje. Človek hodnotí istým spôsobom prostredie okolo seba a ono potom vplýva na výber verbálnych a neverbálnych dorozumievacích prostriedkov, ktoré ovplyvňujú celý obsah aj priebeh komunikácie. Človek často komunikuje podľa toho, ako sa v tom prostredí cíti a svoj obsah o prostredí odovzdáva partnerovi, čím ovplyvňuje aj jeho percepciu prostredia. Globálne možno prostriedky, ktoré človek volí na dorozumievanie, diferencovať na *interné* (priamo súvisiace s vedomím a premýšľaním človeka a jeho výberom) a *externé* (nepriamo súvisiace s človekom, ich výber ovplyvňujú externé špecifiká). Všetky tieto determinanty priamo a veľmi účinne modifikujú realizáciu komunikácie. Spomínané komunikačné činitele uvádzame v nasledovnom prehľade:

Interný systém komunikácie

Verbálne prostriedky

- *gramatické*: morfológické (tvary slov a ich ohýbanie) a syntaktické (vety a ich konštrukcie);
- *lexikálne*: selekcia slov (lexém) podľa potrebného významu, varieta slovnej zásoby);
- *štylistické*: štylizácia textu podľa komunikačného cieľa a zvoleného štýlu.

Neverbálne prostriedky

- *auditívne*: hlasové charakteristiky komunikanta, artikulačné predispozície, suprasegmentálne javy a prostriedky využívané v rečovom prejave;
- *vizuálne*: kinetické (súvisiace s rečou tela) a grafické (prostriedky využívané v písomnom prejave: typ a veľkosť písma, členenie textu, formálna úprava textu, farebná škála záznamu) a i.

Externý systém komunikácie

Neverbálne prostriedky

Biofyziopsychologické faktory

- *temperament*: sangvinik, cholerik, melancholik, flegmatik, zmiešané typy temperamentu;
- *charakter*: extrovert – introvert, empatický – neempatický; láskavý, veľkodušný, apatický, sebecký,

Socioedukačné faktory

- *vzdelanie*: základné, stredoškolské, vysokoškolské
- *zamestnanie*
- *IQ*
- *EQ a jej praktikovanie*
- *sociálne zaradenie* – *sociálny status*: vedúci zamestnanec, podriadený a i.;

Kultúrne faktory

- *náboženské normy*
- *morálne normy*: poďakovanie, poprosenie, vyjadrenie úcty a i.
- *etické princípy*: vystupovanie na verejnosti
- *estetické princípy*: estetika

Environmentálne faktory

- *prostredie*: formálne prostredie (pracovisko) – neformálne prostredie (obydlie); dedina – mesto – veľkomesto; bývanie v dome – v byte; bývanie v čistom

• <i>zlostný</i> a i.; • <i>fyzický stav</i>: fyzicky zdravý jedinec – hendikepovaný jedinec; • <i>psychosomatický stav</i>: psychicky zdravý jedinec, psychózy, neurózy a i. • <i>rasa</i>: árijská rasa, europoidná rasa, mongoloidná rasa, negroidná rasa, nordická rasa; • <i>pohlavie</i>: muž-žena; • <i>vek</i>: zaradenie do vývojového obdobia: detský vek, adolescentný vek, dospelosť, zrelý vek, staroba a i.	• <i>sociálna rola</i>: rola otca, matky, starého otca, domovníka, správcu, vodcu skupiny, ousidera a i.;	• <i>obliekania, estetika</i> úpravy zovňajšku človeka (čistota – nečistota, pokrčené – vyžehlené, farebná škála a i.); • <i>biologický režim dňa</i> (stravovanie – pravidelné, nepravidelné, hygienické návyky a i.)	• <i>prostredí</i> – v znečisten. prostredí a i.; • <i>society</i>: skupiny, do ktorých sa človek začleňuje, napr.: <i>spoločenské</i> (skauti, skinhedi a i.), <i>hudobné</i>, <i>športové</i> a i.
--	---	---	---

Tabuľkové znázornenie: autorka

Na základe všetkých uvedených determinantov sa špecifikuje jedinečnosť realizovanej komunikácie a komunikačné postavenie jej účastníkov. Inak sa uskutočňujú rozhovory medzi vzdelanými ľuďmi ako menej vzdelanými, medzi nadriadenými a podriadenými, medzi mladými a starými, medzi šikovnými a nepraktickými, medzi empatickými a agresívnymi, či medzi ľuďmi, ktorí dodržiavajú morálne normy, a ľuďmi, ktorí ich vedome porušujú. Vznikajú tým viaceré nečakané situácie, ktoré sa niekedy aj rýchlo striedajú. Komunikácia pri dnešnom rýchlom životnom tempe kladie na svojich tvorcov nesmierne nároky už len tým, že je potrebné účelovo voliť a meniť verbálne a neverbálne reakcie v závislosti od toho, čo hovoríme a čo chceme dosiahnuť (Škvareninová, s. 197).

1.3 Spätná väzba a jej špecifiká

Spätná väzba, rovnako ako sprchovanie, nie je pochopiteľne trvalá. Je to niečo, čomu by ste sa mali venovať pravidelne.

Zig Ziglar

Jednou z ciest smerujúcich k skvalitneniu medziľudskej komunikácie je používanie spätnej väzby. Ide o proces, v ktorom vyjadrujeme druhému človeku nejaký postreh o priebehu komunikácie a o jeho správaní, alebo mu sprostredkujeme pocit, ktorý v nás vyvoláva. Spätná informačná väzba je informácia sprostredkovaná od príjemcu (percipient) k vysielateľovi (expedient).

Podstatnými súčasťami spätnej väzby je *autentickosť* (pravosť komunikácie) a *otvorenosť* komunikácie: schopnosť jedinca reagovať na počuté a videné v súlade so svojimi vnútornými pocitmi (autenticky) a bez skresľovania a štylizovania (otvorene). Neznamená to však, že by sme mali komukoľvek a kdekoľvek vyjadrovať všetko, čo cítime alebo si myslíme. Znamená to, že by sme nemali vyjadrovať to, čo necítime, alebo to, čo si nemyslíme. Práve informačná spätná väzba umožňuje predchádzať nedorozumeniam a korigovať možné skreslenia.

Znaky adekvátnej spätnej väzby:

1. Mala by byť *popisná*, nie hodnotiaca: opisujeme, čo sme vnímali, cítili (napr. postupnosť činnosti, opis procesu, opis realizácie činnosti, špecifiká javu a pod.) bez hodnotiacich prvkov a hodnotiacich záverov.
2. Mala by byť *konkrétna*, nie všeobecná: vyjadrujeme sa čo najkonkrétnejšie (napr. zvyšoval si hlas, hrbil si sa...), bez zovšeobecnených fráz a odbočovaní od témy (napr. všetci sme boli podráždení; Vonku bolo zlé počasie, tak si asi bol podráždený...).
3. Mala by *zohľadňovať potreby odosielateľa i príjemcu*: zvažovať, čo obaja získame z poskytnutej spätnej väzby; odpovedať si na otázku, či je vzájomne prospešná.
4. Mala by *zohľadňovať pripravenosť príjemcu*: zvažovať, či daný človek očakáva našu spätnú väzbu a či je ochotný a schopný ju prijať. Pripravenosť je prirodzene vyššia, keď ju druhý človek od nás očakáva, prípadne si ju sám vyžiada.
5. Mala by byť *zameraná na správanie, ktoré je v silách príjemcu ovládať a meniť*. Nemala by sa zameriavať na skutočnosti, ktoré človek nemôže ovplyvniť, napr. zdravotný hendikep a pod.

6. Mala by byť *správne načasovaná*: spravidla by sa mala realizovať krátko po konkrétnej situácii, pretože vnímanie a prežívanie situácie ešte nie je zahmlené ďalšími zážitkami alebo časovým odstupom.

Kvôli komplexnosti poskytnutia spätnej väzby sa odporúča aj *overenie si porozumenia spätnej väzby príjemcom*, napr.: „Rozumel som Ti správne, že si mi hovoril, že...“ „Ak som tomu správne rozumel, tak...“. Rovnako prospešné je aj *zvážiť prítomnosť, resp. neprítomnosť iných osôb pri poskytovaní spätnej väzby*. Môže to byť užitočné vtedy, keď prítomnosť ďalšieho zainteresovaného človeka pomôže napr. spresniť, doplniť poskytnutie spätnej väzby, prípadne pomôže k jej komplexnosti. Neprospešné to môže byť v prípade, že sa spätná väzba poskytuje v prítomnosti nezainteresovaných osôb, ktoré ju nepotrebujú počuť, prípadne ju môžu zneužiť. Rovnako je nevhodné poskytovať spätnú väzbu na verejnosti, čo môže spôsobiť zverejnenie citlivých skutočností týkajúcich sa osoby príjemcu (Jarábek 2015).

1.4 Empatická komunikácia

Empatické počúvanie znamená dočasne žiť životom druhého.

Carl Rogers

Slovo *empatia* má etymologický pôvod v gréckom jazyku (*empathia*) a skladá sa zo slov *em* – dovnútra, vnútri a *pathos* – cit, utrpenie, nešťastie. Sémanticky slovo *empatia* zastrešuje vcítenie alebo vcíťovanie sa do sveta predstáv druhého, do jeho emócií, spôsobu myslenia a postojov. Keďže človek je spoločenský tvor a žije v interakcii s inými ľuďmi, *empatia* je súčasťou medziľudských vzťahov a základným pilierom prosociálneho správania sa. Empatiu praktizujeme takmer každodenne, hoci ju niekedy tak nenazývame, alebo si ju dostatočne neuvedomujeme. *Empatia* je schopnosť, ktorú má každý človek, ibaže nie každý a nie v každej situácii ju vie uplatniť. Niektorí ľudia majú empatiu mimoriadne rozvinutú, veľmi rýchlo a spontánne sa vedú „naladiť“ na iného človeka, iní sú schopní empatiu používať iba v mimoriadnych situáciách a niektorí jedinci ju majú na istý čas aj tzv. *deaktivovanú* – nie sú schopní ju používať.

Schopnosť empatického vcítenia ovplyvňuje viacero faktorov – od jedinečných biologických schopností jedinca až po okolnosti prostredia, v ktorom sa *empatia* realizuje. Podstatou *empatie* je skutočnosť (potvrdená pozorovaním, skúsenosťami a úsudkami odborníkov), že človek má špecifickú schopnosť vžívať sa do psychického stavu iného človeka, s ktorým je v bezprostrednom kontakte, a zároveň prežívať vlastné emócie. Spomínané vcíťovanie vyvoláva rôzne emočné

a myšlienkové obsahy, ktoré sa asociačne prepájajú a prostredníctvom nich môžeme druhého človeka spoznať a pochopiť. Empatia nie je jedinou cestou poznávania a pochopenia druhého človeka, pretože človeka môžeme spoznať aj na základe pozorovania a vecného vyhodnotenia získaných informácií, ale empatia napomáha k poznaniu jedinečných, špecifických psychických obsahov ľudskej mysle. Ostatné spôsoby poznávania a porozumenia majú predovšetkým intelektuálny, racionálny charakter, ale empatia sa zakladá predovšetkým na citových vzťahoch. Vcítanie je zložitý emocionálny proces – schopnosť premietnuť svoje vlastné „ja“ do psychického obrazu inej osoby tak, že nastane istý druh súznenia a následné porozumenie postupuje od emotívnej až k racionálnej rovine. Vcítovanie je podmienkou možnosti chápania druhého, ale *empatiou sa stáva až vtedy, keď zážitok vedome spracujeme a súvislosti, ktoré sme pochopili v druhom človeku, pre vlastnú potrebu a potrebu toho druhého pomenujeme a interpretujeme, vysvetlíme.*

Empatia sa skladá z dvoch zložiek, ktoré sú vzájomne späté a jedna závisí od druhej:

1. *kognitívna zložka*: vnímanie stavu druhej osoby pomocou informácií, ktoré nám sprostredkúva, a pomocou predvídania (predikcie) jej myšlienok, citov a skutkov;
2. *afektívna zložka*: vnímanie stavu druhej osoby pomocou vcítania, ide o emocionálnu reakciu na city druhého – aspoň na takej úrovni, že sme schopní vycítiť, či je daná skutočnosť pre druhého príjemná alebo nepríjemná, radostná alebo bolestivá a pod.

Empatiu možno chápať ako proces, rad momentálnych udalostí, ktorých výsledkom je vytvorenie si určitej predstavy či koncepcie o prežívaní druhého. V zmysle humanistického princípu znamená empatia *prijatie druhého*. Vďaka úsiliu toho, kto „počúva“, rozprávajúci nevníma odlišnosť, vzdialenosť a kontrast, ale práve naopak pociťuje blízkosť, pochopenie a podobnosť. Všeobecne možno konštatovať, že empatia má niekoľko blahodarných vplyvov na zlepšenie kvality života jednotlivca, a tým aj na udržanie jeho mentálneho zdravia:

- zjednodušuje komunikáciu medzi ľuďmi;
- posilňuje schopnosť verbalizácie vlastných emócií, nálad, citových stavov;
- má významný vplyv v nadväzovaní nových vzťahov;
- má významný vplyv v udržiavaní starých vzťahov;
- je základom prosocionálneho správania – skvalitňuje sociálne vzťahy;
- môže sa rozvíjať v rôznych sociálnych vzťahoch (matka a dieťa, otec a dieťa, dieťa a dieťa, dieťa a iný dospelý (učiteľ, starý rodič a p.), dospelý a dospelý;
- môže sa využívať v rôznych situáciách a v rôznych okamihoch dňa;
- skvalitňuje pedagogicko-výchovnú činnosť (empatický učiteľ);
- znižuje prejavy násillia a agresivity;
- posilňuje spoluprácu a rozvíjanie priateľstva a i.

Béla Buda (1994, s. 51) charakterizuje empatiu nasledovne: „... je to *taká schopnosť osobnosti, pomocou ktorej sa osobnosť v rámci bezprostrednej komunikácie s druhým človekom vie vžiť do jeho duševného stavu. Na základe tohto vžitia vie vycítiť a pochopiť v tom druhom také emócie, motívy a snahy, ktoré tento človek nevyjadruje v slovách priamym spôsobom a ktoré nevyplývajú zákonite zo situácie medziľudského vzťahu... Možno to vyjadriť aj tak, že osobnosť sa vžíja, ba akoby premieta seba do druhého.*“

Na vznik empatie je potrebné, aby ten, čo „počúva“, bol cieľavedome zameraný a sústredený na pochopenie druhého človeka, akoby zámerne „potlačil seba“, aby mohol „počúvať a prijať“ toho druhého. Empatia je základným postupom psychoterapie, ktorej účinnosť určuje predovšetkým to, do akej miery je psychoterapeut schopný empatického porozumenia, do akej miery to vie vyjadriť a pacientovi interpretovať. Každá empatická fáza má rozličnú hĺbku, tzn. že na každej ďalšej úrovni sa dostávame vžívaním v porozumení emócií a vášni k druhému človeku čoraz bližšie.

Empatické vypočutie má 4 fázy:

1. *napodobňovanie obsahu*: vyjadrujem to, že počúvam a chápem – udržiavanie očného kontaktu, súhlasné prikyvovanie hlavou, citoslovné vyjadrovanie – „*uhm*“, „*aha*“;
2. *parafrázovanie obsahu*: zopakujem to inými slovami – vyjadrujem svoju sústredenosť na problém druhého;
3. *uvedomujem si pocity*: nevnímam len to, čo hovoriaci hovorí, ale snažím sa vnímať aj to, čo pri tom cíti;
4. *pomenúvam a interpretujem obsah a pocity*.

Postupnými krokmi empatického počúvania pomáhame druhému vyznať sa vo svojich vlastných myšlienkach a citoch.

Napriek pomerne presnému pozitívnemu vymedzeniu pojmu empatia môžeme za empatiu nesprávne považovať aj veľmi podobné psychické procesy, ktorými dokážeme odhaľovať správanie alebo iné súvislosti týkajúce sa druhej osoby. Z tohto dôvodu je dobré vymedziť pojem aj negatívne, tzn. pomenovať tie procesy, ktoré nemožno stotožniť s empatiou.

V správaní človeka sa skrýva mnoho predpokladov, ktoré vopred naznačujú, ako sa bude správať. V tejto súvislosti sa hovorí o spoločenských vzorcoch správania. Každý človek je predstaviteľom

určitého sociálneho postavenia a jemu prislúchajúcej sociálnej roly, ktorá mu poskytuje práva, ale i povinnosti. To štandardizuje jeho správanie natoľko, že vo viacerých životných situáciách ostatní dokážu predpokladať a porozumieť jeho správaniu. Napr. ak sa stretnú známi, prvé, čo urobia: pozdravia sa, prípadne si podajú ruku, v bližšom vzťahu sa objímu a pod. Schopnosť predpokladať, čo druhý v tomto prípade urobí, nie je spätá s empatiou, ale s *orientáciou v sociálnej situácii*, ktorá nastala. Prevažne ide o logický úsudok, založený na skúsenosti. Ďalší jav, ktorý nemožno pokladať za empatiu, je *projekcia*, tzn. premietanie vlastného chápania a prežívania do druhého človeka. Pre človeka, ktorý „*premieta*“, sú emočné stavy toho druhého jasné, ale chápe a pomenúva ich iba zo svojho uhla pohľadu. Projekciu významu vystihuje príslovie: „*Podľa seba súdim teba.*“ Dochádza k zdanlivému zladeniu, ktoré však vzniká nesúladne, teda cez pohľad, ktorý projektant upiera skôr na seba, ako na človeka, ktorého počúva. Druhého človeka pri prežívaní projekcie nevnímame ako jedinečnú bytosť, ale ako biele plátno, na ktoré premietame seba samého. Počúvajúci človek sa síce veľmi zaujíma o motívy konania toho druhého, ale ich skutočné pochopenie nahrádza projekciou. Zvláštna, ale nepravá, empatická atmosféra vzniká aj pri skupinovom požití alkoholu alebo narkotík. Ľudia dočasne opúšťajú svoje zvyčajné návyky a podoby správania, otvárajú sa ostatným a vytvára sa medzi nimi svojrázne vzájomné porozumenie, súzvuk (Buda 1994).

Ďalšia forma rezonancie je *sympatia*. Je to jav, pri ktorom si ľudia navzájom preberajú emócie. B. Buda píše: „*Sympatia je spravidla iba preberaním akéhosi dominantného citu, ktorý sa zvyčajne neusilujeme uviesť do kognitívnych súvislostí zážitkového sveta druhého človeka*“ (Buda 1994, s. 5). Ľudia, ktorí pociťujú voči sebe sympatiu, sa nemusia snažiť pochopiť jeden druhého. Spoločná citová nálada sa navodí skôr automaticky, tzn. neuvedomia si, kedy práve zažili fázu „ponorenia“. Neustále si zachovávajú hranice vlastných „ja“, čím sa zdôrazňuje ich oddelenosť, len sú si sympatickí.

2 Umenie hovoriť vo verbálnych intenciách

Monológ váš svet zmenšuje. Dialóg ho zväčšuje.

Reinhard K. Sprenger

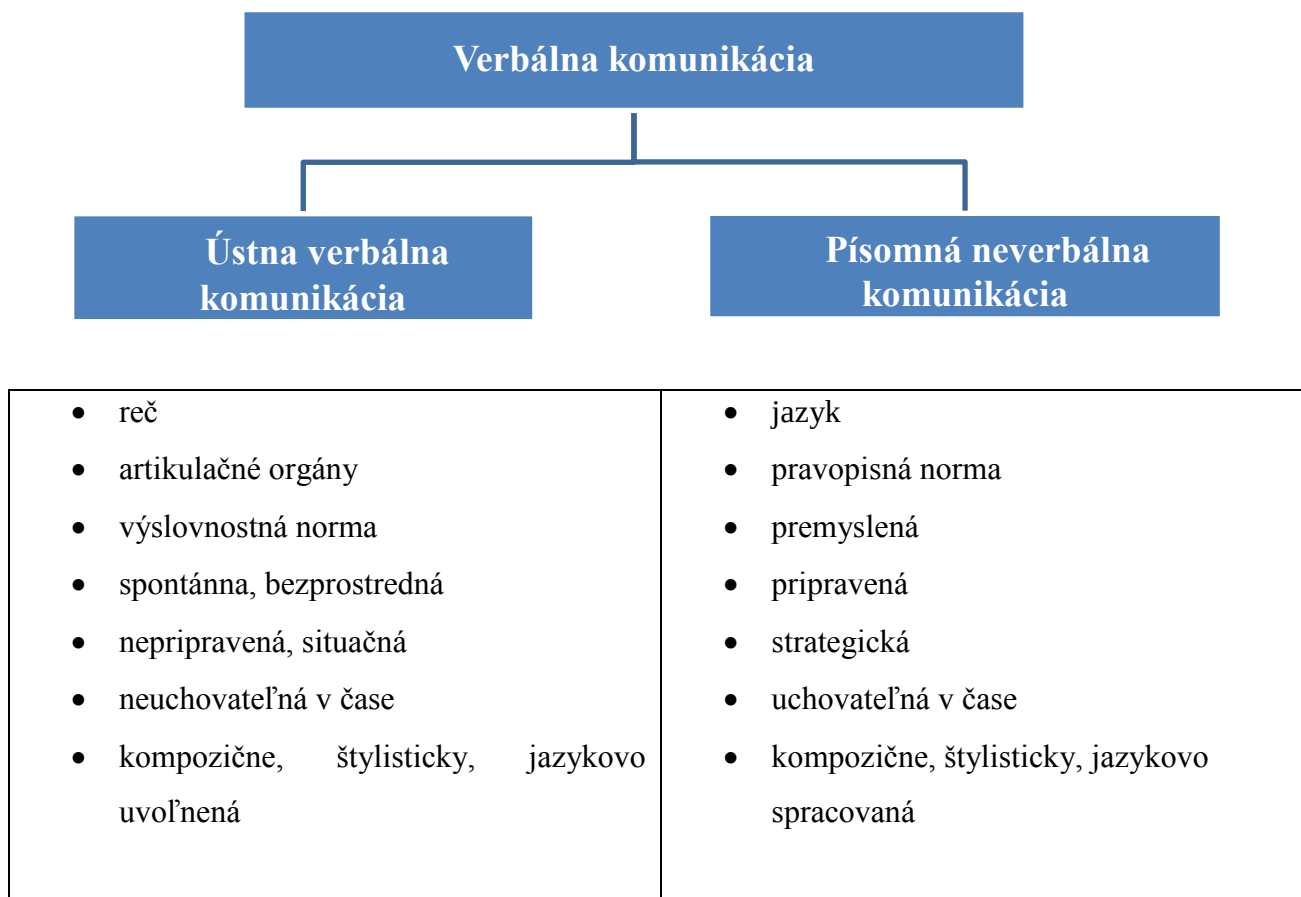
V jazykovede sa rečová (jazyková) komunikácia definuje ako „ústne a písomné sprostredkovanie informácií rečou“ (Encyklopédia jazykovedy, 1993, s. 203), z čoho zreteľne vyplýva, že verbálna komunikácia sa člení na *ústnu a písomnú*, s čím sa spája pojmoslovie jazyka a reči. Jazyk je systém ustálených znakov a pravidiel, na základe ktorých vzniká konkrétna *reč*. Jazyk nie je jav prírodný, ale spoločenský, čo znamená, že ho nemáme vrozený. Musíme sa ho naučiť, musí sa dostať do nášho vedomia ako model, ktorý nám umožňuje dorozumievať sa. Jazyk si teda osvojujeme v sociálnom prostredí, ale dispozíciu osvojiť si ho máme vrozenú. Jazyk môžeme chápať ako dohodnutý kód, súbor znakov a pravidiel, ktoré sa používajú na vyjadrenie, prenos a výmenu informácií. Slúži ako sústava vyjadrovacích znakových prostriedkov istého ľudského spoločenstva. Jazyk je kodifikovaný a má stanovené pravopisné normy jeho používania. Ide o sofistikovaný systém, ktorý sa skladá z jednotlivých podsystémov, tzv. *jazykových rovín*, ktoré na jednej strane majú svoje vlastné výrazivo (jazykové prostriedky), na strane druhej v komunikácii a v koncipovaní jazykových prehovorov všetky roviny navzájom „spolupracujú“ – spoločne sa podieľajú na ich tvorbe. Jazykové roviny možno charakterizovať ako vnútorne usporiadané, systémovo organizované súbory prostriedkov a pravidiel.

V systéme jazyka identifikujeme nasledovné *jazykové roviny*:

- *zvuková rovina jazyka (foneticko-fonologická)*: základná výstavbová rovina jazyka, pretože poskytuje „materiál“ pre všetky ostatné roviny: hlásky: samohlásky, spoluhlásky, dvojhlásky; samohláskové a spoluhláskové skupiny, slabiky a i;
- *morfologická rovina jazyka*: tvary slov, ohýbanie: časovanie, skloňovanie, stupňovanie; identifikácia slovných druhov;
- *syntaktická rovina jazyka*: špecifikácie konštrukcie vety, súvetia, zložené súvetné celky; špecifikácia vetných členov a ich funkcií;
- *lexikálna rovina jazyka*: špecifikácia slovnej zásoby (aktívna – pasívna), významov slov a ich odtienkov (neutrálne – citovo zafarbené; spisovné – nespisovné; neologizmy – historizmy, archaizmy a i.);
- *štylistická rovina jazyka*: špecifikácia jednotlivých štýlov a štýlotvorných činiteľov, ktoré sa podieľajú na tvorbe komunikátu (Mistrík 1989).

Reč je konkrétne využitie jazyka na vyjadrenie určitých myšlienok (názorov, citov) artikulované rečovými orgánmi. Býva doplnená viacerými mimojazykovými prostriedkami, napr. mimikou, pohybmi rúk alebo celého tela, ktoré môžu účastníci komunikácie priamo vnímať.

Jazyka a reč je potrebné vnímať ako dva pojmy, ktoré navzájom úzko súvisia, ale majú svoje špecifiká a rozdiely. Špecifikáciu písomnej a ústnej komunikácie uvádzame nasledovne:



Tabuľkové znázornenie: autorka

2.1 Technika reči, dýchanie, výslovnosť

Slovo má ľahkosť vetra a silu hromu.

Victor Hugo

Technika reči súvisí s dýchaním, tvorením hlasu a s jeho článkovaním. *Dýchanie* (respirácia) má dve fázy: *vdychovanie a vydychovanie vzduchu*. Zvuky (hlásky a slová) sa tvoria iba pri vydychovaní, preto je otázka ekonomie dýchania veľmi dôležitá. Neschopnosť správne dýchať, regulovať najmä výdychový prúd, môže spôsobiť hovoriacemu (rečníkovi, učiteľovi) vytvorenie

neadekvátnych (nelogických) medzier v reči alebo zadýchavanie, čo znekváľňuje vnímanie a uvedomovanie si zmyslu textu. Od hovoriaceho (rečníka, učiteľa) sa preto žiada, aby si fyziologický proces dýchania, nadychovanie a vydychovanie, kultivoval a venoval pozornosť rytmike dýchania. Medzi základné podmienky, ktoré by mal počas rečníckeho prejavu rečník zohľadňovať, patrí:

- rečniť vo vzpriamenej polohe;
- zvoliť oblečenie, ktoré mu neprekáža a neobmedzuje ho pri dýchaní, najmä na hrudníku a krku, mať tzv. „voľné hrdlo“ – nemať okolo krku šatku alebo šál, neodporúča sa ani rolák;
- dbať na to, aby miestnosť, v ktorej reční, bola vyvetraná, aby tam bol dostatok čistého vzduchu;
- vhodné je cielene skombinovať fyziologický nádych alebo výdych s logickou pauzou v reči, ktorá je daná sémantickým kontextom rečníckeho prejavu, t. j. zosúladiť fyziologické pauzy s pauzami významovými;
- udržiavať s publikom očný kontakt;
- nerobiť teatrálné gestá;
- vhodne a cielene voliť svoj pohyb, prípadne ho minimalizovať.

Dýchaciu sústavu tvorí *hrtan, priedušky, hrudné svalstvo, brušné svalstvo a bránica*. Podľa účasti uvedených svalov na procese dýchania sa v odbornej literatúre najčastejšie vymedzujú tri základné typy dýchania:

a) *kostálne* (hrudné; činné sú najmä medzirebrové svaly);

b) *abdominálne* (brušno-bránicové; podmienené činnosťou bránice);

c) *kostoabdominálne* (zmiešané; kombinuje oba predchádzajúce spôsoby) (Čertíková 2011, s. 2).

Najvhodnejším spôsobom dýchania je práve tretí typ, na ktorom sa zúčastňujú medzirebrové svaly aj bránica. Záborská (2003, s. 58) vo svojej publikácii *Technika reči* vysvetľuje dôležitosť bránice: „Podiel bránice na celkovom dychovom objeme pri pokojnom dýchaní je až 60 %. Bránica je svalovitá, blanovitá priehradka, ktorá oddeluje hrudnú dutinu od brušnej. Je to priečne pruhovaný sval, ktorý môžeme ovládať vôľou, ale môže pracovať aj automaticky na základe povelov z dýchacieho centra v centrálnom dýchacom systéme.“

Prvým momentom pri budovaní správnej techniky dýchania je práve uvedomenie si činnosti bránice a jej následné využívanie pri práci s dychom v rečovom prejave. Pri nádychu sa svaly bránice sťahujú a ona klesá do brušnej dutiny, pri výdychu sa bránica uvoľňuje, teda stúpa nahor, a

zmenšuje sa tak objem hrudnej dutiny (Záborská 2003, s. 58). Vhodné je preto začať cvičeniami, na základe ktorých si uvedomíme tento proces, ako aj činnosť medzirebrových svalov. Práca s bránicou si však vyžaduje trpezlivosť a tréning, aby sme ju v procese dýchania dokázali efektívne využívať. Dýchanie je činnosť čiastočne zautomatizovaná, najmä pokiaľ hovoríme o jej fyziologickom aspekte. Ak sa ju však snažíme využívať cielene v prospech kultivovania rečového prejavu, je potrebné vypestovať si nielen správne návyky, praktizovať celý rad cvičení, ale získané poznatky aj funkčne uplatňovať. V článku uverejnenom v časopise *Javisko* s názvom *Ako pristupovať ku kultivovaniu reči* (2011, s. 2) uvádza Čertíková niekoľko základných podmienok správneho spôsobu dýchania pri rečovom prejave:

- dych by mal byť pokojný;
- spôsob nádychu by mal byť ľahký, rýchly, ale dostatočne hlboký;
- nádychy by nemali byť počuteľné;
- je nutné pracovať s dychovou oporou (vedieť plánovať nádych a výdych);
- správnym spôsobom dýchania je možné ovplyvniť trému.

O nevyhnutnosti správneho spôsobu dýchania sa presvedčame aj v bežnom rečovom prejave, keď sa nám pri realizovaní dlhšej výpovede stáva, že sa musíme nadýchnuť aj uprostred výpovede, pričom jej význam sa tým môže narušiť. V tomto kontexte je zaujímavá zmena pomeru medzi nádychom a výdychom, ktorý je pri pokojnom dýchaní relatívne vyvážený – 2 : 3, no pri rečovom prejave sa fáza výdychu predlžuje v pomere 1 : 7 a pri náročnom rečovom prejave sa tento pomer môže zvýšiť až na 1 : 12. Vhodné sú preto cvičenia na posilnenie dychovej opory, cvičenia zamerané na doberanie dychu či predlžovanie výdychu pri výslovnosti. Kombináciou vhodných cvičení je možné dosiahnuť stav, keď je hovoriaci (učiteľ, rečník) schopný na jeden nádych interpretovať pomerne dlhý textový úsek, a tak efektívne a ekonomicky pracovať s dychom. Základom sú uvoľňovacie cvičenia, ktorými je možné dych prehĺbiť a upokojiť. Ďalším predpokladom bezchybnej zvukovej realizácie textu je nehlučný nádych. U neskúseného rečníka počujeme v pauzových úsekoch „*lapanie po dychu*“. Doberanie dychu je teda plytké, sprevádzané ostrým počuteľným zvukom. Na odstránenie tohto nedostatku je vhodné pracovať na upevňovaní dychovej opory, ktorá je následne predpokladom výraznejšej dychovej výdrže, ktorej podstatou je podpora pružnosti bránicového svalstva. Upevňovanie bránicového svalstva nám pomôže pružne a dostatočne hlboko doberať dych.

Ďalšou veľmi dôležitou súčasťou rečnického prejavu je správna artikulácia hlások, hláskových skupín, slov a viet. Spisovnou výslovnosťou a jej normami sa zaoberá **ortoepia**. Hlásky vznikajú článkovaním výdychového prúdu za súčinnosti jazyka, pier, podnebia, čapíka a ďalších hlasových orgánov. Pri defektnom fungovaní niektorej zložky vznikajú *chyby, ako fufňanie, brebkanie,*

sigmatizmus (ľudovo šušľanie – vzniká nesprávnou výslovnosťou sykaviek – spoluhlások *s, z, š, ž* a *c, č*; najčastejšie ho spôsobuje nesprávna poloha jazyka), *rotacizmus* (ľudovo račkovanie – vzniká nesprávnou výslovnosťou spoluhlásky *r*: hrot jazyka nekmitá), ale aj *dyslálie* (poruchy výslovnosti; neschopnosť používať v reči jednotlivé hlásky alebo skupiny hlások podľa jazykovej normy, napr. nesprávna výslovnosť hlásky *r*) a iné. V slovenčine sú pre spisovnú výslovnosť dôležité tieto javy:

- **výslovnosť samohlások, dvojhlások a samohláskových skupín:** nie sú problémy s výslovnosťou samohlások *a, i, y, e, o, u*. Pri „i“ a „y“ vo výslovnosti nie je rozdiel. Pozor na výslovnosť „e“ si musia dávať tí, ktorí žijú v maďarskom prostredí, aby ho nevyslovovali ako maďarské „e“. Najväčšie problémy sú s výslovnosťou „ä“, ktorú vedľa najlepšie vysloviť Stredoslováci. Ortoepická norma pripúšťa aj výslovnosť „e“ namiesto „ä“, napr. mäso – meso, päta – peta a pod. Výslovnosť dvojhlások *ia, ie, iu, ô* sa skladá z dvoch zvukov, a to veľmi krátkeho a neslabičného *i*, resp. *u* a z krátkej samohlásky *a, e, u*, resp. *o*. Trvanie takejto dvojhlásky má časovú dĺžku jednej samohlásky. Prvá časť dvojhlásky sa v slovenčine vyslovuje ako „j“ (pjeseň), resp. „u“ (kuorka). V cudzích a prevzatých slovách sa samohláskové skupiny, písané ako dvojhlásky, vyslovujú tak, že prvá samohláska je rovnako dlhá ako druhá (Mári-a, bi-ológi-a), pretože ide o dvojslabičné skupiny (Pardel, T.: Pedagogická psychológia. 3.vyd. Bratislava, SPN 1967, s. 184-188 17/ Záborský, V.: Výslovnosť a prednes (skriptum). Bratislava 1965 22);
- **výslovnosť spoluhlások a spoluhláskových skupín:** najviac problémov spôsobuje vyslovovanie spoluhlásky „v“ a jeho varianty:
 - a) *na začiatku slova sa vyslovuje ako v:*
 - pred samohláskami (variť, vôňa, v utorok),
 - pred zvučnými spoluhláskami (vlast', vnuk, v Levoči, vŕba),
 - pred znelými spoluhláskami (vzbura, vbodnúť, v doline),
 - b) *vo vnútri slova pred samohláskami a slabičným l, r sa vyslovuje ako v* (hovoriť, tvoj, tvrdý),
 - c) *na začiatku slova sa vyslovuje ako f a pred neznelými spoluhláskami* (včas/fčas, včela/fčela, vtip/ftip),
 - d) *ako obojperná hláska u sa vyslovuje:*
 - na konci slova (hnev/hneu, vplyv/vplyu, bratov/bratou),
 - vo vnútri slova po samohláske a pred zvučnou spoluhláskou (dávno/dáuno, pevný/peuný),
 - pred neznelou spoluhláskou (slivka/sliuka, stovka/stouka).

S výslovnosťou d, t, n, l je menej problémov. V domácich slovách, keď po nich nasleduje i, í, e, ia, ie, iu, sa vyslovujú mäkko: d', t', ň, l': d'eti, l'eto, ňed'eľa, poľia, ľipa, ňikto, kráľi, oňi, ľi. Tvrdo sa vyslovujú v nasledovných prípadoch: v zámenách a zámenných príslovkách: ten, tí, títo, vtedy, teraz; v tvaroch: onen, žiaden, vinen, hoden; v slovách s predponami: od-, nad-, pred-, pod-, odísť, nadísť, predísť; v slove teda a v onomatopoických slovách: tik, fidli.

- **znelostná asimilácia (spodobovanie):**

a.) *znelá spoluhláska sa vyslovuje ako neznelá:*

- na konci slova: hrad/hrat, dážď/dášť, mozog/mozok,
- pred neznelými spoluhláskami: bližší/blišší, sudca/sutca.

b.) *neznelá spoluhláska sa vyslovuje ako znelá:*

- na konci slova pred slovom, ktoré sa začína na znelú spoluhlásku alebo samohlásku: (koniec básne/koniedz básne),
- vo vnútri slova pred znelou spoluhláskou (kresba/krezba, kde/gde).

- **kvantita slabiky:** rozličné slová alebo tvary sa rozlišujú podľa kvantity (dĺžka) slabiky. Kvantita samohlások má dištinkatívne (rozlišovacie) vlastnosti. Príklady: orgán – organ, látka – latka, hlási – hlasy, divý – divy a pod. Platí, že dĺžka dlhej samohlásky sa rovná dvom krátkym. Základnou jednotkou dĺžky je móra (označenie x). V slovenčine platí rytmickejší zákon, ktorý znie, že v tom istom slove sa nemôžu bezprostredne za sebou nachádzať dve dlhé slabiky. Platí tu však niekoľko výnimiek. Najviac chýb pri kvantite možno pozorovať u ľudí, ktorí vyrástli v prostredí východoslovenských nárečí, a to hlavne v slovách základného slovného fondu, ktoré sú najfrekvencovanejšie (Gallo 2004).

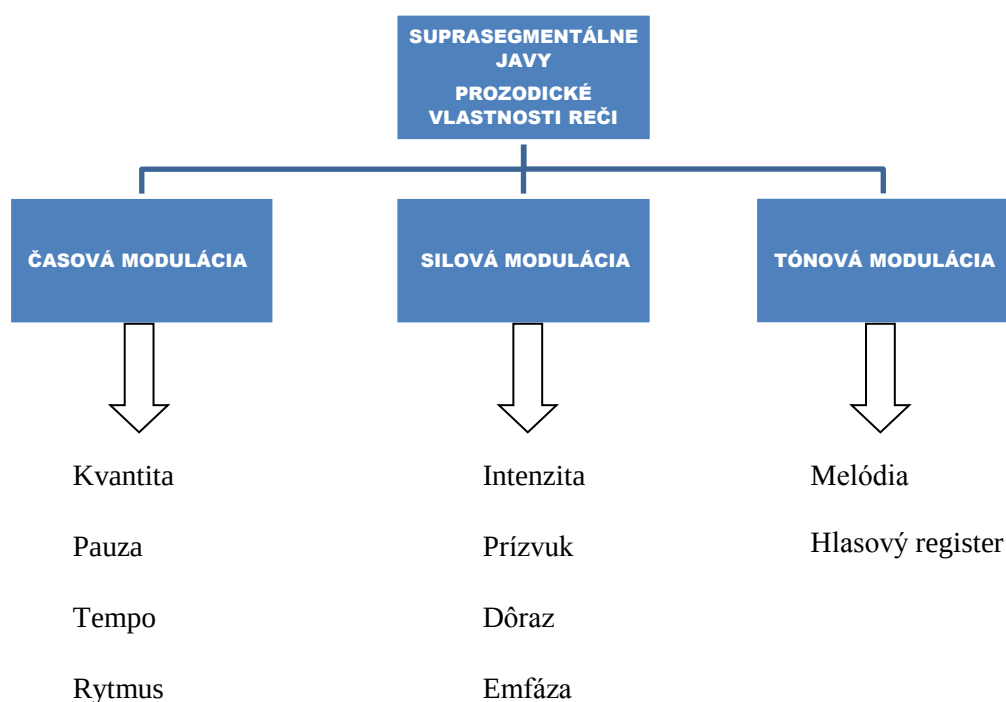
Pravidelným opakovaním uvoľňovacích, dychových a artikulačných cvičení je možné upraviť rečový prejav do požadovaného stavu a odstrániť zaužívané nesprávne návyky. Trvalejšie výsledky možno pozorovať až po dlhodobejšej systematickej práci s rečovým prejavom.

2.2 Suprasegmentálne javy v reči

Niekedy stačí šepkať, inokedy je najlepšie kričať.

J. D. Loori

Efektívny prenos informácie od odosielateľa k prijímateľovi prostredníctvom ústnej verbálnej komunikácie ovplyvňuje viacero faktorov. Primárne je to výslovnosť hlások v prúde reči (*artikulácia hlások*), ale na to, aby bol jazykový prejav zreteľný, presvedčivý a podľa potreby napr. aj emocionálno-estetický, potrebuje hovoriaci cieľavedome pracovať aj tzv. *zvukovými prostriedkami reči*, ktoré sa súhrnne nazývajú *suprasegmentálne javy reči* alebo *prozodické vlastnosti reči*, alebo ich zastrešuje súhrnný jednoslovný termín *intonácia*. Ide o komplexný zvukový jav, ktorý sa člení podľa toho, ako a čím sa upravuje hlasový prúd. Moduláciu hlasového prúdu ovplyvňujú parametre času, sily a tonality.



Grafické znázornenie: autorka

Časová modulácia hlasového prúdu

Kvantita – dĺžka nositeľov slabičnosti, konkrétne čas trvania krátkej samohlásky, čas trvania dlhej samohlásky a čas trvania dvojhlásky. V spisovnej slovenčine platí, že čas trvania dlhej hlásky a dvojhlásky je dvojnásobok trvania krátkej samohlásky, čiže ide o pomer 2 : 1. Nesprávna výslovnosť dĺžky jednotlivých hlások môže spôsobiť aj zmenu významu slova a tým môže nastať komunikačný šum, napr. píla (nástroj na pílenie) – pila (požila tekutý nápoj).

Pauza – prestávka v reči, ticho, nerealizuje sa žiadna modifikácia hlasového prúdu. Rozlišujeme niekoľko druhov prestávok v reči:

1. *fyziologická*: nevyhnutná z fyziologického hľadiska – nádych a výdych; ich počet súvisí s emocionálnym napätím človeka a s jeho fyzickým stavom;
2. *logická/umelecká*: významová – vyskytuje sa pred kľúčovou časťou textu ako naznačenie významového jadra, pri zdôraznení a pod.;
3. *didaktická*: uplatňuje sa pri aktivizácii žiaka – pri plnení didaktických princípov;
4. *váhavá*: vzniká na tých miestach v hovorenom prejave, kde hovoriaci „váha“, nevie plynulo pokračovať, stratí svoj predošlý rytmus myslenia a štylizovania prejavu; poslucháči si ju už uvedomujú, ale je príliš krátka na to, aby hovoriacemu vstupovali do reči;
5. *prázdna*: pauza bez akustického zvuku, vyskytuje sa v štylisticky ucelených prejavoch;
6. *vyplnená*: pauza so sprievodnými akustickými zvukmi – akustický šum, počuteľné nádychy, chrčanie a pod. Pauzy vyplnené počuteľnými nádychemi odhaľujú chorobu hovoriaceho, alebo intenzívne prežívanie nejakej emócie (strach, hnev, nervozitu, sexuálny záujem o partnera a i.).

Pauza by mala byť funkčná a cieľavedome premyslená. Musí vhodne korešpondovať s textom, najlepšie je zladať pauzu fyziologickú s pauzou významovou. Nadbytočné pauzy pôsobia rušivo, poukazujú na nepripravenosť hovoriaceho a často deformujú aj obsah sprostredkovanej informácie či témy. Najčastejšie sa v jazykových prejavoch vyskytujú pauzy trvajúce 1 – 2 sekundy, ale ich dĺžka súvisí aj s temperamentom a emocionálnym stavom hovoriaceho, taktiež so stupňom jeho pripravenosti hovoriť o danej téme.

Tempo – rýchlosť reči; závisí od obsahu a funkcie prejavu. Kľúčové slová textu sa hovoria spravidla *pomalším tempom*, menej dôležité časti textu sa hovoria *rýchlejším tempom*. Primerané tempo reči je asi 100 slov za 1 minútu. Pri zrýchlenom tempe sa povie 120 – 150 slov za minútu a poslucháč sa musí viac koncentrovať na prejav hovoriaceho, aby pochopil informačné a významové posolstvo prejavu. Ak sa zvýši tempo reči na 180 slov za minútu, začína byť jazykový prejav nezrozumiteľný, čo môže spôsobiť neprijatie informácie, resp. neadekvátnu recepciu informácií.

Tempo priamo *korešponduje s funkciou prejavu*, napr. smútočný prejav sa hovorí pomalým tempom, hokejový zápas sa moderuje rýchlym tempom a pod. Pri posudzovaní hovoriaceho na základe tempa reči je potrebné uvedomiť si, či človek hovorí príliš rýchlo alebo príliš pomaly permanentne, alebo tak reaguje na momentálnu špecifickú situáciu. Tempo reči taktiež súvisí s temperamentom človeka: ľudia, ktorí hovoria rýchlym tempom, väčšinou aj veľmi rýchlo reagujú na vonkajšie podnety, rýchlo posudzujú a rýchlo konajú. Často sa preto môže stať, že konajú impulzívne, nerozvážne a neopatrne. Rýchle tempo reči môže predznačovať aj vnútornú neistotu, nervozitu, alebo neprimeranú snahu upútať pozornosť. Pomalým tempom reči hovoria ľudia

v pokojovom štádiu, keď sa cítia príjemne, bezpečne a pohodlne. Na druhej strane pomalé tempo reči môže predznačovať aj fyzické alebo mentálne indispozície vyjadrovať svoje myšlienky, alebo neovládanie jazyka, ktorým hovoria. Pomalé tempo reči cielene volia duchovní a učitelia, pretože hovoria pred väčším publikom a pomalšie tempo je recepcne menej náročné. Pomalá reč môže signalizovať aj to, že hovoriaci klame, zastiera skutočnosť, alebo intenzívne premýšľa, je unavený, smutný, hľadá vhodné slová a pod. Rýchlosť reči *súvisí aj s pohlavím* hovoriaceho. Ženy hovoria vyšším hlasom a dosahujú väčšie rýchlosti ako muži. Hlasivky žien sú kratšie a menej masívne, dôsledkom toho sa rýchlejšie chvejú. Hlasivky žien kmitajú 200- až 220-krát za sekundu, pričom hlasivky mužov iba 100- až 120-krát za sekundu. Ženy sú schopné v komunikácii za deň vysloviť priemerne 26 000 slov, muži 10 000 až 12 000 slov (Škvareninová, s. 48). Všeobecne sa odporúča hovoriť pomalým tempom vtedy, keď ide o psychicky náročnú tému, o nové informácie a súvislosti. Rýchlejšie sa hovorí o známych faktoch a o menej dôležitých informáciách. Prirýchle alebo príliš pomalé tempo reči sťažuje vnímanie a poslucháči strácajú záujem o jazykový prejav. Striedanie tempa sa nazýva *agogika*.

Rytmus – vytvára sa striedaním prízvukných a neprízvukných slabík v slove, takýmto spôsobom vzniká *takt*. Čím nižší je priemerný počet slabík v slovách, tým je text rytmickejší.

Silová modulácia hlasového prúdu

Intenzita – celková sila hlasu. Možno ju znižovať alebo zvyšovať podľa funkcie prejavu. Dôležité časti textu sa hovoria s vyššou intenzitou hlasu, menej dôležité časti textu sa hovoria s nižšou intenzitou hlasu. Sila hlasu odhaľuje aj vzťah hovoriaceho k obsahu reči, k situácii a k adresátovi. Ak človek chce v komunikácii dominovať nad partnerom, presvedčiť ho o niečom, získať si ho, alebo urobiť autoritatívny dojem – väčšinou zvyšuje intenzitu hlasu. Niektorí ľudia zvýšeným hlasom nahrádzajú aj nedostatok argumentov v komunikácii, alebo kompenzujú iné svoje nedostatky, napr. nízky vzrast, nedocenenie v sociálnej skupine a pod. Zvýšený hlas môže naznačovať aj samofúbosť, netrepezlivosť až hrubosť, neohľadupnosť k poslucháčovi. Vyššou intenzitou hlasu hovoria aj nedoslýchaví ľudia. Nižšia intenzita hlasu môže mať taktiež viacero dôvodov: slabá sebadôvera (nedôveruje svojim schopnostiam, submisivita) alebo naopak silná sebadôvera (budem si hovoriť ako chcem, ak ma chcete počuť, musíte lepšie počúvať), neistota v argumentácii (nemá dostatok informácií), nepripravenosť jazykového prejavu, arogancia hovoriaceho – neohľadupnosť a nevšímavosť (v situáciách, keď hovoriaci hovorí ticho, aj napriek tomu, že vie, že ostatní ho nemôžu dobre počuť). Sila hlasu sa spája aj so škálou temperamentu osobnosti: flegmatici a melancholici hovoria nižšou intenzitou hlasu, cholerici a sangvinici uplatňujú v komunikácii vyššiu intenzitu hlasu. Intenzita hlasu je dôležitá aj pri prednese umeleckého textu a úzko súvisí s hlasovým registrom – s hlasovou dispozíciou hovoriaceho.

Prízvuk – zvýraznenie jednej slabiky v slove (akcent). Slovenský jazyk má **pevný prízvuk**, tzv. hlavný prízvuk na prvej slabike slova. V dlhších ako trojslabičných slovách sa vyskytuje aj tzv. vedľajší prízvuk.

Dôraz – *vetný prízvuk* – výrazné intonačné vyzdvihnutie slova vo vete. Zvýraznené slovo vo vete predstavuje akcent jadra výpovede a ovplyvňuje aj významovú percepciu výpovede.

Emfáza – *citový, expresívny dôraz*. Ide o expresívne podfarbenie istej časti výpovede. Väčšinou emfáza vzniká nápadným predĺžením artikulácie samohlásky, napr. Skveeeelé! Famóóózne! Neskutočnééé! Použitie emfázy zreteľne naznačuje emocionálne rozpoloženie hovoriaceho, väčšinou ide o prejavy radosti, prekvapenia, ale aj strachu a úzkosti.

Tónová modulácia hlasového prúdu

Melódia – tónové vlnenie hlasu. Od správne zvolenej melódie závisí zrozumiteľnosť výpovede, pretože podľa nej hovoriaci identifikuje, či ide o vetu oznamovaciu, opytovaciu, rozkazovaciu alebo želaciu, tzv. modálne typy viet. V slovenčine rozpoznávame *tri druhy melódie*:

1. *uspokojivá končiaca*: v oznamovacích vetách a v opytovacích doplnkových vetách, v ktorých len doplníme informáciu (S kým si bol vonku? O koľkej pôjdeme do kina?)
2. *neuspokojivá končiaca (antikadencia)*: v zisťovacích opytovacích vetách, v ktorých sa vyžaduje odpoveď na informačnej osi *áno – nie* (Pôjdem zajtra na výlet?).
3. *neuspokojivá nekončiaca (semikadencia)*: melódia naznačuje určitý úsek, ale vo výpovedi hovoriaci pokračuje. Uplatňuje sa napr. na konci prvej vety v súvetí (Chcela som ísť na prechádzku, ale musím sa učiť.)

Hlasový register – výška hlasu. Vzniká nasadením hlasu do istej výšky a priamo závisí od anatomických daností hovoriaceho: od veľkosti artikulačných orgánov. Pri vzrušenom prejave výška hlasu stúpa, čo naznačuje prekvapenie, radosť, ale môže signalizovať aj hnev či zlosť. Znížením výšky hlasu sa signalizuje upokojenie, únava, smútok aj apatia.

Špecifické postavenie má *farba hlasu*, tzv. *timbre*, pretože je daná predovšetkým geneticky a hovoriaci ju má „od prírody“, napr. piskľavý hlas, huhňavý hlas, zamatový hlas, priškrtený hlas a pod. Hovoriaci môže meniť farbu hlasu prostredníctvom vôle iba krátkodobo. Napríklad pri vyslovovaní prosby, či pri vyslovovaní hrozby, alebo iných stavoch vzrušenia. Človek však nedokáže dlhodobo rozprávať zmeneným zafarbením hlasu. Uchu príjemné zafarbenie hlasu môže zintenzívniť vnímanie jazykového prejavu, podčiarknuť jeho expresivitu, napr. erotické telefonáty, ale rovnako nezvyčajné zafarbenie hlasu môže pôsobiť na poslucháča nepríjemne, unavujúco, až nevkusne – obdobne pôsobia na poslucháčov aj *chyby v artikulácii*.

Zvukovou zložkou verbálneho prejavu z hľadiska utvárania zvukov, ich kvalít a funkcií pri dorozumívaní sa zaoberá vedná disciplína – **fonetika** (Mistrik 1989).

3 Umenie hovoriť v neverbálnych intenciách

Podľa smiechu poznáme veselého človeka a podľa úsmevu múdreho človeka.

Ludová múdrosť z Nemecka

Väčšina vedcov sa zhodne na tom, že slová sa používajú na sprostredkovanie informácií, kým reč tela sa využíva na vyjadrenie medziľudských postojov a v niektorých prípadoch sa používa ako náhrada hovorenej reči. Napríklad žena dokáže muža „zabiť pohľadom“, pričom mu jasne tlmočí svoj emocionálny postoj a nemusí ani otvoriť ústa. Analýzy doterajších prieskumov, praktikovaných v tejto oblasti, uvádzajú, že v globálne vnímanej komunikácii tvorí verbálna komunikácia iba 13 %, pričom neverbálna komunikácia tvorí 87 %. Reč tela je vonkajším odrazom vnútorného prežívania, tzn. odrazom emocionálneho stavu osoby. Každé gesto a pohyb môže predstavovať cenný kľúč k emócii, ktorú človek v danom momente prežíva.

Priekopníkmi reči tela boli hrdinovia nemých filmov ako Charlie Chaplin, ktorí ju využívali ako jediný prostriedok komunikácie na plátne. Herci sa delili na dobrých a zlých podľa toho, ako cielene využívali gestá a znaky reči tela pri komunikácii s publikom. Nástup hovoreného filmu znamenal pre viacerých hercov nemých filmov koniec ich kariéry, pretože sa udržali iba tí, ktorí mali rovnako dobre rozvinuté verbálne aj neverbálne zručnosti. V oblasti akademického poznávania reči tela je významným medzníkom vydanie knihy Charlesa Darwina *Výrazy emócií u človeka a zvieratá*, ktorá vyšla v roku 1872. Kniha dala základ modernému skúmaniu výrazov tváre a reči tela, pričom viaceré Darwinove myšlienky a pozorovania odvtedy overili vedci na celom svete. Vedeckí pracovníci sa systematicky venujú výskumu reči tela až od šesťdesiatych rokov 20. storočia. Kľúčom k vnímaniu reči tela je schopnosť cielene pozorovať, a tak pochopiť emocionálny stav osoby: načúvať, čo človek hovorí, ale zároveň si byť vedomý, *za akých okolností* to hovorí – *ako sa prejavuje telom*. Byť vnímavý znamená vedieť postrehnúť protirečenia medzi slovami a rečou tela hovoriaceho. Verbálna komunikácia je z väčšej časti *vedomá* (hovoriaci cielene vyberá slová, často s nimi vedome manipuluje kvôli dosiahnutiu komunikačného cieľa), neverbálna komunikácia je z väčšej časti *nevedomá* (hovoriaci podvedome vykonáva niektoré pohyby tváre či tela), preto je pravdivejšia.

Neverbálnu komunikáciu, ktorá je z historického hľadiska prvotná, zatlačili do úzadia slová. Napriek tomu je silným komunikačným nástrojom. Jej vplyv sa neoplatí podceňovať, pretože dokáže odhaliť aj to, čo má ostať utajené. Reč tela dopĺňa a podporuje verbálny prejav, zosilňuje účinok slov, dokonca v niektorých prípadoch ich celkom nahrádza, ale predovšetkým dokáže vyjadriť skutočné emócie. Psychológovia tvrdia, že prvých sedem minút rozhoduje o našom prvom

dojme. Rozumieť reči tela (nielen vlastného) je naozaj veľmi praktická záležitosť. Možno ju použiť pri pracovných stretnutiach; prijímacích pohovoroch a výberových konaniach; stretnutiach s novým, potenciálnym partnerom; jednoducho v situáciách, keď nám na úsudku druhej strany záleží. Reč tela o nás dokáže prezradiť veľa, dokonca aj to, čo sami nechceme. Medzi základne druhy neverbálnej komunikácie patrí (Mistrík 1999):

- **gestikulácia** – komunikácia prostredníctvom gest – pohybov hlavy a rúk;
- **mimika** – komunikácia prostredníctvom „reči tváre“ – oči, pohľad, obočie, ústa a i.;
- **haptika** – komunikácia prostredníctvom dotykov – podanie ruky, objatie, bozk a i.;
- **posturika, posturoológia** – komunikácia prostredníctvom postoja, držania tela a pohybových konfigurácií;
- **proxemika** – vzdialenosť pri komunikácii a jej komunikačné špecifiká;
- **olfaktorika** – komunikácia prostredníctvom pachov a vôní;
- **kinezika** – komunikácia prostredníctvom pohybov, vystupovanie a spôsoby;
- **kolorika** – komunikácia prostredníctvom farieb;
- **paralingvistika, fonika** – fonetické zvuky, ktoré sa vyskytujú v akustickej reči; suprasegmentálne javy;
- **chronematika** – časové dimenzie a ich komunikačné špecifiká;
- **grafológia** – interpretácia rukopisu.

3.1 Gestika a jej výrazivo

Láska je ako nemohra. Nikdy nevieme celkom presne, čo ktoré gesto znamená.

Vítězslav Nezval

Humor, vtip a veselost' sú nemeň hlboké hnutia mysle ako úškl'abok a srdcervúce gestá tragédov.

Karel Konrád

Gestikulácia je komunikácia prostredníctvom gest – pohybov hlavy, rúk a nôh. Pojem je odvodený z lat. slova *gest* – voľný, neúmyselný pohyb rukou, prípadne inou časťou tela. Slovo *gestus* v latinčine znamená *skutok, čin, posunok*. Z toho sú odvodené slová *gestikulovať*, *gestikulácia*, *gestika*, ktoré znamenajú, že prostredníctvom pohybov rúk zvýrazňujeme alebo podporujeme to, čo práve chceme povedať slovom. Gesto je teda komunikačný prvok, ktorý

akcentuje a niekedy aj úplne nahrádza slová. Z historického hľadiska a z hľadiska vývinu človeka je gestikulácia staršia ako reč. Gestika umožnila a umožňuje komunikáciu medzi zvieratami, medzi ľuďmi a zvieratami a medzi ľuďmi navzájom. Významne ovplyvnila vznik reči a v neposlednom rade je jedným zo základných prostriedkov komunikácie s hluchonemými ľuďmi. Človek využíva od 150 – 5 000 gestikulačných prvkov. Gestá sú názorné, viditeľné v priestore, preto priťahujú pozornosť a zvyšujú účinok komunikácie. Často v komunikácii zohrávajú informačne nosnú úlohu. Vďaka nim si komunikanti zapamätajú zo sprostredkovanej komunikácie oveľa viac informácií. Kvôli svojej názornosti a sčasti aj teatrálnosti sa využívajú v herectve, dokonca v pantomíme je to jediný vyjadrovací prostriedok.

Z hľadiska primárneho pojmoslovia týkajúceho sa gestikulácie je potrebné identifikovať:

- symboly – gestá, ktoré nahrádzajú slová;
- ilustrátory – gestá, ktoré sprevádzajú alebo zdôrazňujú slová;
- regulátory – gestá, ktoré udávajú začiatok a ukončenie komunikácie;
- adaptátory – gestá, resp. pohyby, ktoré nám pomáhajú zvládať nepríjemné pocity.

Symboly – nahrádzajú slová, sú väčšine ľudí všeobecne známe a sú ľahko pochopiteľné. Vyjadrujú rozličné slovné prejavy. Symboly nahrádzajú najmä známe frázy alebo slová. Poskytujú rýchlu a presnú informáciu, napr. päť s palcom hore – znamená super, gesto zvládnutej situácie; gesto kolorujúce tvar srdca – znamená vyjadrenie lásky, náklonnosti; kývanie ukazovákom – symbolizuje hrozbu, zákaz a pod.;

Ilustrátory – podporujú, sprevádzajú, objasňujú a dopĺňajú slovný prejav. Pridávajú dôraz jednotlivým slovám. Napr. pacient opisuje svoju bolesť a zároveň ukazuje, kde ho bolí; žiak vysvetľuje, prečo škaredo napísal poznámky a zároveň ukazuje, ako ich písal;

Regulátory – pohyby rúk, ktoré istým spôsobom regulujú komunikáciu, signalizujú zmenu v komunikácii, preberanie slova alebo jeho odovzdávanie, napr. zdvihnutie ruky ako gesto, ktoré avizuje „hlásim sa do diskusie“, alebo ako gesto ukončenia komunikácie „počul som dost“. Medzi regulátory patrí aj napr. podanie ruky – podľa stisku ruky a polohy podania ruky vieme odhadnúť človeka, jeho charakter, vlastnosti a i.

Adaptátory – pohyby rúk, ktorými sa chceme lepšie prispôbiť situácii, atmosfére, danému stavu. Nazývame ich aj uvoľňovače napätia, tzv. autokontakty, ktoré človek používa na to, aby sa lepšie psychicky prispôbil atmosfére, v ktorej komunikácia prebieha (adaptoval sa na danú situáciu), napr. poškrabkanie sa za uchom, ruka na zátylku, šúchanie rúk a i. (Peas 1987).

Gestá rozlišujeme podľa viacerých aspektov, uvádzame niektoré z nich:

1) podľa toho, ako sme ich získali:

- *vrodené*: získané narodením, dedičné, súvisiace s temperamentom;
- *získané*: získané nevedome – v rámci spoločnosti, v ktorej sa jedinec pohybuje, a interakcií s ľuďmi, s ktorými sa stretáva; získané uvedomelo – ovplyvnené vzormi, od ktorých preberá jedinec gestá odpozorovaním;

2) podľa toho, čím pohybujeme pri ich vyjadrení:

- gestá sprostredkované pomocou pohybov tela,
- gestá sprostredkované pomocou pohybov hlavy,
- gestá sprostredkované pomocou pohybov rúk a prstov;

3) podľa toho, aký sprostredkujú význam:

- **autosémantické gestá** – plnovýznamové, sú nositeľmi základných významov a v reči nahrádzajú slová. Patria sem:
 - *deiktické (ukazujúce) gestá* – majú hodnotu ukazovacích zámen a zámenných prísloviek (ten, tá, tam...);
 - *ikonické (zobrazujúce) gestá* – zobrazujú, imitujú, napodobňujú veci alebo ich vlastnosti;
 - *symbolické (nadväzujúce) gestá* – štandardizované a spravidla sa viažu na isté civilizácie, teritória a spoločenstvá;
- **syntémantické gestá** – neplnovýznamové, ktorých význam je potrebný doplniť slovami. Patria sem napr. *kontaktné gestá* – uplatňujú sa pri stretnutí, nadväzovaní známostí, pri rozlúčkach a prejavoch zdvorilosti;

4) univerzálne gestá

- *kývanie hlavou dopredu* (znak súhlasu, áno), *kývanie hlavou do strán* (znak nesúhlasu, nie) – ide o vrodené gesto, ktoré spontánne používajú aj ľudia od narodenia slepí, výnimkou sú Bulhari – kde je význam tohto gesta zmenený na základe konvencie (dohody); ide o tzv. dojčenské gesto – dieťa, keď sa nasýti mlieka, odvracia hlavu od prsníka a krúti hlavou do strán;
- *pokrčenie pliec* – gesto, ktoré naznačuje, že niečomu nerozumieme; nevieme, o čom sa hovorí, sme bezradní; ide o gesto podriadenosti a sprevádzajú ho odhalené dlane a zdvihnuté obočie (podriadený výraz);
- *pohrozenie prstom* – realizuje sa väčšinou zdvihnutým ukazovákam pohybujúcim sa dopredu a dozadu – naznačuje zákaz, neprijatie, hrozbu;

- *ťukať si na čelo* – gesto naznačujúce, že je niekto hlúpy, nerozumný; jedno ťuknutie do čela naopak naznačuje vnuknutie novej myšlienky a býva sprevádzané úsmevom (prijatie niečoho prospešného, nového, napr. myšlienky, názoru, postoja);
- *ruky obrátené dlaňami nahor* – mierumilovnosť, nebojovnosť (neublížim vám), otvorenosť (nič neskrývam), podriadenosť (žobráci na ulici, nič nemám), neohrozujem vás;
- *ruky obrátené dlaňami nadol* – autorita, nadriadenosť, direktíva; umocnenie tohto gesta vznikne zdvihnutím ramena do výšky s dlaňou dolu (gesto nacistov, Hitler);
- *zdvihnuté ruky a otvorené dlane* – gesto podriadenosti: „vzdávam sa“. (Peasovci 2010, s. 29 – 43);.

5) najbežnejšie gestá sprostredkované rukami a nohami:

- *päť s palcom hore* – vo všeobecnosti je to gesto súhlasu, ocenenia (dobré); pre Talianov znamená „jeden“; pre Japoncov znamená „päť“ a pre Grékov znamená „bozaj ma“;
- *päť s palcom dole* – gesto nesúhlasu, neprijatia, zlého ukončenia;
- *šúchanie dlaní o seba* – prejav radostného očakávania (už sa neviem dočkať, teším sa na dnešného hosťa); gesto toho, že sa niečo vydarilo, profitovanie (máme veľkú objednávku);
- *šúchanie palca o prst* – šúchanie palca o ukazovák alebo o končeky prstov je znakom očakávania peňazí, symbolizuje trenie mince medzi prstami, často toto gesto využívajú pouliční obchodníci a predavači; človek, ktorý ponúka profesionálne služby klientovi v oblasti finančníctva, by nikdy nemal toto gesto používať, pretože vyvoláva negatívne asociácie, nedôveru, kupliarstvo;
- *zopnuté ruky* – prezrádzajú potláčanú úzkosť a negatívny pocit, postoj, i napriek tomu, že sú často sprevádzané úsmevom, napr. ľudia pri obchodných rokovaní sa usmievajú, ale ak majú zopnuté ruky, ide o znak sklamaní (obchod sa nevydaril podľa očakávania) a potláčania negatívneho a úzkostného postoja (nechce stratiť obchodného partnera pre budúce obchody); zopnuté ruky uložené v lone sa často využívajú ceremoniálne pri verejných oficiálnych návštevách, napr. používa ho kráľovná Alžbeta;
- *strieška* – zopnuté ruky do striešky (umiestnené tesne pred tvárou, pri brade alebo na hrudi) používajú sebaistí, dominantní ľudia, ktorí pomocou tohto gesta demonštrujú svoj nadriadený a mocenský postoj; tzv. *vztýčená strieška* je znakom arogancie a nafúkanosti; s dlaňami pri sebe je to aj gesto modlitby: ak ho človek praktikuje pri modlitbe – ide o rituálne gesto, ak ho praktikuje v bežnej komunikácii – ide o gesto nadradenosti božskej

autority; tzv. *sklonená strieška* – vyskytuje sa viac u človeka, ktorý počúva, než u človeka, ktorý hovorí, a viac ju používajú ženy, ide o gesto napätia, ktoré môže byť pozitívne alebo negatívne – pri jeho interpretácii je potrebné sledovať všetky aspekty komunikačnej situácie;

- *podopretá tvár* – signalizuje proces dvorenia, používajú ho najčastejšie ženy a homosexuáli, ktorí chcú zapôsobiť na muža; žena si položí jednu ruku na druhú, podoprie si bradu a tak vystaví mužovi svoju tvár ako objekt na obdiv; ak chcete druhému lichotiť, toto gesto vám otvorí cestu;
- *ruky za chrbtom* – gesto nadriadenosti a sebavedomého vystupovania, človek odhaľuje zraniteľné miesta: brucho, rozkrok a krk v podvedomej nebojácnosti, necíti sa ohrozený; toto gesto je bežné pre vodcov, šľachtu, armádných a policajných hodnostárov alebo pre riaditeľov škôl, a taktiež pre každého človeka, ktorý chce vystupovať z pozície autority alebo prežíva hlboký vnútorný pokoj;
- *palec/palce vytrčajúce z vrecka, vystrčený palec* – znak sebavedomého, autoritatívneho postoja; často to robia vysokopostavení a dobre oblečení ľudia (právnici, manažéri, bankári, je to časté gesto aj princa Charlesa); pri tomto geste je často prítomný nesúlads medzi verbálnou rečou (slovami) a rečou tela, napr. právnik radí svojmu klientovi „to najlepšie“, pričom mu ide najmä o jeho vlastnú prestíž; ľudia bez spoločenského alebo kariérneho postavenia toto gesto nepoužívajú. (Peasovci 2010);
- *bariery z rúk* – ide o gesto obrany vo chvíľach ohrozenia: fyzického alebo psychického, napr. futbalisti si prekrížia ruky v rozkroku, keď sa má kopnúť rozhodujúca lopta, pretože predpokladajú, že do nej hráč vloží veľkú intenzitu a cítia sa ohrození; človek, ktorý je nervózny, cíti sa zle alebo sa bráni, si podvedome tisne ruky na hrud', čím signalizuje pocit ohrozenia; ak si človek prekríži ruky, okamžite je menej dôveryhodný; je to gesto neprístupnosti (ťažko sa s takým človekom uzavrie dohoda či obchod); pokiaľ má človek prekrížené ruky, zostáva negatívne naladený;
- „*musím si zaklopať*“ – gesto klopania na drevo alebo na zuby signalizuje, že človek má obavy, chce si udržať svoje bezpečie a „predísť zlému“; gesto má rituálny charakter;
- *súbežne položené nohy, tzv. postoj v pozore* – ide o formálny postoj, ktorý vyjadruje neutrálnosť, neprehrádza chuť zostať či odísť, je to znak rezervovanosti; pri stretnutí muža so ženou je typickejší pre ženu, nohy zostávajú pri sebe a nekomentujú situáciu; deti takto často stoja pred učiteľmi, alebo pred rodičmi, keď im dohováraajú; podriadení zamestnanci pred nadriadenými;

- *rozkročené nohy, nohy od seba* – prevažne mužské gesto, pri ktorom sa zdôrazňuje rozkrok; človek stojí pevne a sebavedomo a dáva najavo, že nemieni opustiť svoj priestor a je rozhodnutý sa aj brániť, ak to bude potrebné; ide o signál dominancie, prezrádza postoj samca so zvýraznenými genitáliami;
- *ovinuté nohy* – gesto typické pre ženy, u mužov ho vidíme zriedkavo, pretože je znakom ženskej preferencie; znak hanblivých a ustráchaných žien: jedno chodidlo sa ovíja okolo druhej nohy, čím sa umocňuje pocit neistoty a žena sa uzatvára do svojej ulity; ak s ovinutými nohami šúcha smerom hore a dole – ide naopak o gesto zvádzania, frivolnosti, má erotický podtón;
- *prekríženie nôh* – symbolizuje neistotu a spoločenský odstup; s prekríženými nohami stojíme alebo sedíme v skupine neznámych ľudí; sú znakom podriadenosti a obrany, symbolicky odmietame prístup ku genitáliám; niekedy prekrížime nohy a ruky len kvôli tomu, že nám je zima – obrana pred zimou; ak je noha ležérne preložená cez druhú (70 % ľudí si prekladá ľavú nohu cez pravú), môže ísť aj o bežnú pozíciu pohodlného sedenia, používajú ho častejšie ženy;
- *tzv. americká figúra číslo 4* – je to sebavedomé gesto typické pre amerických mužov a predstaviteľov amerikanizovaných kultúr (Singapur, Japonsko, Filipíny); pravá noha je členkom vyložená na stehno ľavej nohy; ide o verziu zdôrazneného rozkroku v sede, pričom sa opäť vystavujú na obdiv genitálie – dáva sa najavo súperenie, neústupnosť, pripravenosť obhajovať svoj názor; ženy používajú toto gesto málo, väčšinou vtedy, keď majú oblečené nohavice – znižuje to ich ženskosť a úplne sa stráca ženská zmyselnosť, pretože ide o mužskú preferenciu;
- *zverák z nôh pri figúre číslo 4* – tzv. posilnená americká figúra číslo 4 tým, že preloženú nohu si človek drží oboma rukami, čím sa vytvorí „zverák“ – ide o bojový postoj, znak tvrdohlavosti, neústupčivosti jedinca, ktorý neuznáva iný názor, iba svoj. (Peasovci 2010)

Najviac prezrádzajú gestá rúk a pre skúseného pozorovateľa sú naše horné končatiny tou časťou tela, na ktorú upriamujú svoj pohľad napr. pri prvom stretnutí. Ak niekto neustále rozhadzuje rukami, signalizuje tým obvykle chýbajúcu suverenitu. Na druhej strane, ak gestá rukám chýbajú úplne, poukazuje to na chýbajúcu vášeň či prehnanú sebadisciplínu. Posudzovanie gestikulácie ľudí je však úzko späté s komunikačnou situáciou, v ktorej sa komunikácia realizuje. Ak napríklad pri prijímacom pohovore či výberovom konaní uchádzač podporuje svoje slová masívnym nasadením rúk, vzbudzuje nedôveru až odmietnutie, odpor, pretože avizuje prílišnú impulzivnosť, nerozvážnosť, teatrálnosť. Pri takýchto príležitostiach je vhodnejšia striedanosť v gestikulácii rukami, avizuje to rozvážnosť, racionalitu, plánovitosť.

Intenzívne *používanie pravej ruky* pri konverzácii sa považuje za rozvážnosť a racionalitu, silná gestikulácia *ľavou rukou* napovedá skôr o ľuďoch sentimentálnych, emočných, v rozhodovaní orientovaných na city.

Gestikulácia závisí aj od temperamentu a od národnosti, napr. Brazilčania sú temperamentnejší ako Slováci. Veľa gest používajú Taliani a Španieli, najviac gestikulačných prvkov majú Mexičania.

3.2 Mimika a mikroexpresia tváre

Niektorí ľudia si myslia, že múdre je len to, čo robíme s vážnou tvárou.

Georg Christoph Lichtenberg

Skromný úsmev je najkrajšou prirodzenou ozdobou ľudskej tváre.

Ľudmila Podjavorinská

Tvár je duša tela.

Ludwig Wittgenstein

Mimika (z gréckeho *mimeomai* – napodobovať, imitovať, predstavovať) je komunikácia prostredníctvom pohybov tváre a jej častí; ide zväčša o vedomé, ale i podvedomé vyjadrovanie rôznych výrazov tváre, prostredníctvom sťahovania tvárových svalov. Tvarové svaly sa sťahujú podľa toho, čo človek prežíva, preto mimika patrí medzi prvotné a najzreteľnejšie druhy neverbálnej komunikácie. V akejkoľvek komunikačnej interakcii má hovoriaci tendenciu otočiť sa tvárou k počúvajúcemu, pozrieť sa mu do očí, ponúkne mu svoju „tvár“ a ten môže „študovať“ jeho mimické prejavy. Už dojčatá otáčajú tvár za zvukom a v ich tvári môžeme čítať spokojnosť (napr. nasýtenosť), alebo nespokojnosť (plačú, lebo sú hladné alebo potrebujú prebaliť a pod.). Väčšina základných mimických prejavov je rovnaká na celom svete: keď sú ľudia šťastní – smejú sa, keď sú smutní – plačú, keď sú nahnevaní – mračia sa. Táto skutočnosť pomáha ľuďom rozumieť si aj bez slov. Mimika dominantne dopĺňa a umocňuje slová, ale niekedy ich môže úplne nahradiť.

Človek prispôsobuje svoju mimiku tomu, čo prežíva:

- *svojmu psychickému stavu*: tvár je zrkadlom duše (úsmev – spokojnosť, slzy – smútok, zaťaté pery – nespokojnosť, rozšírené nosné dierky – zlosť, agresivita);
- *vnímaniu svojho telesného stavu*: človek podvedome prispôsobuje svoju mimiku tomu, čo prežíva vo svojom tele (keď ho nič nebolí, svaly na tvári sú uvoľnené, bez napätia; keď však pociťuje fyzickú bolesť, svaly na tvári sú napäté, zmršťujú sa, človek robí podvedomé

grimasy, spúšťajú sa nevedomé a neregulovateľné zmrštenia tváre, tzv. tiky, napr. v oku – sú často podmienené aj psychickou nepohodou);

- *vnímaniu komunikačnej situácie*: ak je komunikácia pre človeka príjemná a vítaná – usmieva sa, žiaria mu oči, pootvára ústa; ak mu je komunikácia nepríjemná – tvár je napätá, oči sa zužujú, ústa sú zatreté a i.);
- *vnímaniu sociálneho kontextu komunikačnej situácie, tzv. sociálna podmienenosť výrazu alebo tzv. sociálna mimika*: dospelý jedinec vie vedome prispôbiť svoju mimiku okolnostiam, v ktorých sa nachádza, napr. usmieva sa na večierku, na ktorom sa nudi; na pohrebe smúti, pretože sa to od neho očakáva; tvári sa zhovievavo, i keď ťažko prijíma príkaz nadriadeného – tzn. že človek vedome „klame“, aby nikoho neurazil, nevybočil z radu, aby sa ostatní cítili dobre. Jestvuje aj tzv. *zablokovanie výrazu* – keď sa človek tvári neutrálne, cielene neprejavuje na tvári žiadnu emóciu – v situáciách, keď je k tomu prinútený okolnosťami alebo spoločenským protokolom, napr. politici, štátnici hodnostári, kráľovská rodina a i. (D. Morris 1997, s. 32). Najprirodzenejšiu mimiku majú malé deti – ich mimika je spontánna, bezprostredná a ešte podvedome podmienená, čím sú staršie, vedomejšie pracujú so svojou mimikou. U dospelého človeka je mimika zväčša vedomá.

Sociálny psychológ M. L. Knapp (1992, s. 45) definoval výraz tváre nasledovne: „*Ľudská tvár má veľmi bohatý komunikačný potenciál. V prvom rade je dôležitým sprostredkovateľom emocionálnych stavov človeka. Odráža vzájomné postoje ľudí, ktorí spolu hovoria, poskytuje spätnú väzbu v rozhovore, t. j. odpoveď na to, čo sme druhému človeku povedali. Niektorí vedci dokonca tvrdia, že z hľadiska sociálnej komunikácie je tvár človeka vedľa slova druhým najdôležitejším komunikačným prostriedkom v medziľudských vzťahoch.*“

Paul Ekman (sociálny psychológ) napísal: „*I keď je v našom jazyku pomerne obmedzený počet slovných výrazov pre popis toho, čo sa deje na ľudskej tvári (napr. úsmev, výsmech, zármutok atď.), predsa len je možné konštatovať, že svaly na našej tvári sú natoľko zložitým systémom, že nám umožňujú viac ako 1000 rôznych výrazov. Činnosť tohto systému svalov na našej tvári je pritom tak hybná, že sa tieto rozmanité výrazy vytvárajú v minimálnom čase* (P. Ekman, W. Friesen a P. Ellsworth 1982).

Paul Ekman so svojím tímom uskutočnil aj výskum v oblasti mimiky a identifikoval **sedem** tzv. **primárnych emócií** objavujúcich sa vo výrazoch tváre (P. Ekman, W. Friesen a P. Ellsworth 1982):

- *šťastie – nešťastie*;
- *prekvapenie – splnené očakávanie*;

- *strach* – *pocity istoty*;
- *radosť* – *smútok*;
- *pokoj* – *rozčúlenie, hnev*;
- *spokojnosť* – *nespokojnosť*;
- *záujem* – *nezáujem*.

Uvádzame podrobnejšiu interpretáciu niektorých z nich:

- *prekvapenie* – obočie sa nadvihne do oblúka, vodorovné vrásky na čele sa krčia, je vidieť očné bielka, sánka poklesne a ústa sa otvoria;
- *šťastie* – hlavným znakom šťastia je úsmev s otvorenými perami, žiariace oči a mimické vrásky okolo nich;
- *strach* – čelo, obočie, oči a ústa súbežne prezrádzajú strach: vrásky na čele sa prehĺbia a v strede sú čiastočne skrčené, obočie sa pri nadvihnutí stiahne k sebe, viečka odhalia bielka a pery sa v horizontálnej línii narovnajú do strán;
- *hnev* – pri tejto emócii sú základnými ukazovateľmi obočie, oči, ústa a niekedy nos. Pomocou obočia sa zvýraznia vrásky hnevu, oči sa zúžia, kútiky úst smerujú nadol a pery sú stisnuté. Niektorým ľuďom sa pri hneve rozšíria nosné dierky;
- *znechutenie* – je prejavom odporu, ktorý prezrádzajú oči, nos, ústa a líca. Horná pera sa skrívá a v strede nadvihne, rovnako ako líca a nos sa skrčí. Dolné viečka vytvoria jemné vodorovné vrásky na pokožke tesne pod očami a nadvihnú sa;
- *smútok* – odhalíte ho pomocou čela, obočia a úst. Kútiky sú poklesnuté a pery ochabnuté a niekedy sa chvejú. Vnútorne okraje obočia sa nadvihnú a v očiach sa spravidla objaví slzy, alebo ich náznak.

Popri primárnych výrazoch existujú aj odvodené, tzv. *sekundárne výrazy tváre*, nazývané aj zložené. Najčastejšie vznikajú rýchlym striedaním jedného emocionálneho výrazu druhým, alebo vyjadrením jednej emócie jednou časťou tváre a druhej emócie ďalšou časťou. Aktívnejšie sa na mimike podieľajú určité časti tváre, tzv. *mimické zóny*, ktoré môžeme rozčleniť na dve časti (Škvareninová 2004, s. 159):

- *hornú mimickú časť tváre*: čelo, obočie, po koreň nosa – vyjadrujú najmä negatívne a frustrujúce emocionálne stavy, napr.: obavy, starosti, neúspech, hnev, zármutok; obočie prezradí, či má niekto o vás záujem: ak sa na tvári danej osoby zdvihne obočie a usmeje sa – ste na rovnakej vlnovej dĺžke a kontakt nadviažete; v prípade, že sa len usmeje a obočie ostane bez zmeny – nemá o vás záujem;

- *dolnú mimickú časť tváre*: nos, ústa a brada – vyjadrujú pozitívne a euforické emocionálne stavy, napr.: šťastie, radosť, láska, potešenie.

Explicáciu jemných pohybov hornej a dolnej mimickej časti tváre nazývame *mikroexpresia tváre*. Špecifické postavenie v mimike majú *oči a ústa*. S očami sa spája abstraktný pojem *pohľad* a s ústami sa spája abstraktný pojem *úsmev*. Laici aj vedci sa stotožňujú v názore, že oči sú bránou do duše, v nich na prvý pohľad vidíte starosť (zakalené, zaslzené oči), radosť (iskričky v očiach) či chorobu (zažltnuté bielko, zakalené oči, stiahnuté či rozšírené zreničky). Oči najzreteľnejšie odrážajú skutočnosť, ako sa človek cíti. Pri dialógu v pozitívnej alebo neutrálnej komunikačnej situácii je potrebné pozeráť sa spolubesedníkovi do očí: priame a nenútené pozeranie sa do očí avizuje priamu a otvorenú komunikáciu; ak spolubesedník oči odvracia, ide o negatívne chápanú komunikáciu; ak oči priviera, ide o únavu, vyčerpanosť alebo nezáujem.

Špecifikácia niektorých druhov pohľadov:

- *mdlý*: slabý pohyb očných svalov;
- *energický*: napnutie očných svalov a vystúpenie buľvy z kútikov;
- *neistý*: živé pohyby buľvy na obidve strany;
- *rozpačitý*: zotrvávanie pohľadu na niektorých bodoch a taktiež pohyby buľvy na obidve strany;
- *nadšený*: dohora mierený pohľad;
- *zlostný*: stiahnutý očný sval, zodvihnuté horné viečko + zvrátené obočie a kolmé vrásky na čele;
- *udivený*: prekvapený výraz oka – rozšírené zrenice + zdvihnuté obočie, na čele vodorovné vrásky;
- *zdesený*: zosilnený výraz údivu: intenzívne napnutie očných svalov a zreteľné vystúpenie buľvy z kútikov a pod. (Peas 1987).

Všeobecne môžeme konštatovať, že oči *nedokážu klamať*, ale ústa môžu vypovedať nepravdivé informácie. Úsmev má oveľa väčší vplyv a moc ako mračenie. Môže byť prirodzený, šťastný, falošný, škodoradostný, neistý, predstieraný a i. Úsmev možno pozorovať pri priateľských stretnutiach, pri poďakovaní, blahoželaní, môže plniť aj funkciu pozdravu. Signalizuje uvoľnenie, radosť, spokojnosť, šťastie, pohodu a bezpečie. Úprimný úsmev spoznáte podľa toho, že sa *smejú aj oči*, objavajú sa v nich iskričky a okolo očí sa objavujú vešeriky vrások. Skutočný, úprimný úsmev je nákazlivý a ľudia ho zväčša opätujú. Pri neúprimnom úsmeve sa ústa smejú, ale oči nie. Ľudí, ktorí sa usmievajú, považuje ich okolie za prívetivejších, atraktívnejších a dôveryhodnejších. J. A. van Hoof charakterizuje *úsmev a smiech* ako dva základné piliere pozitívneho mimického prejavu. Úsmev sa prejavuje miernym pootvorením úst

a slabým obnažením zubov. Pri smiechu sa ústa uvoľnene otvárajú a často sa úplne obnažujú zuby. Smiech niekedy sprevádzajú aj slzy, zdvihnuté ramená a záklon hlavy. Dlhotrvajúci a intenzívny smiech sprevádzaný až nepríjemnými zvukovými výrazmi sa nazýva *rehot*. Ide o hrubý až vulgárny smiech, ktorý často býva sprevádzaný aj krčením nosa alebo pohybmi tela (váľanie sa od smiechu). Na verejnosti a pre nezainteresovaných býva rehot nepríjemný, netaktný (J. A. van Hoof 1972). Od smiechu a rehotu nie je ďaleko k úškrnu, úšklabku, ktoré signalizujú výsmech, posmech, iróniu, nepriateľstvo, sarkazmus.

Špecifikácia ostatných segmentov tváre:

- *čelo* – odráža subjektívne pocity neistoty, pomocou hustoty a hĺbky vrások na čele možno vyčítať strach, obavu, úzkosť, smútok, hnev;
- *nos* – vyjadruje väčšinou iróniu a výsmech, napr. krčenie nosom odráža pohrdanie, nechúť, neochotu; rozšírené nosné dierky naznačujú zlosť a agresivitu; dlhotrvajúci diskomfortný psychický stav môže vyvolať aj trhanie, zášklby nosom;
- *brada* – vnímame ju ako mimický prejav iba vtedy, keď sa pohybuje, napr.: vysunutá dopredu znamená boj a odhodlanie; sklonená brada predznačuje nízke sebavedomie a neistotu človeka; brada naklonená nabok je znakom rozmýšľania, uvažovania, trpezlivého počúvania; pri veľkom smútku a plači sa brada trasie; okamžitou reakciou na negatívnu informáciu je prudké padnutie brady, tzv. *spadla mu sánka*;
- *uši a líca* – nezohrávajú v mimike takmer žiadnu úlohu, len pri niektorých intenzívnych emočných stavoch možno badať zmenu ich farby, napr. sčervenanie (pri hanblivosti) alebo zblednutie (pri strese, strachu);
- *jazyk a zuby* – vyplazenie jazyka je infantilná mimika patriaca do predškolského a školského veku, dospelý jedinec ju využíva zriedka, iba pri intenzívnom prežívaní stresu, keď „už nevie, čo má robiť“; vyplazená iba špička jazyka medzi pootvorenými perami a zubami je znakom hlbokého sústredenia; oblizovanie pier jazykom má erotický a sexuálny podtón; zatŕaté a škripajúce zuby predznačujú zlosť až nenávisť. (Škvareninová 2004, s. 159 – 160)

Vedci tvrdia, že pravé pocity sa zjavujú na tvári ešte pred slovami, čiže okamžite, kým falošné a predstierané pocity sa dostavujú až so slovami alebo ešte neskôr. Treba ich však vedieť dešifrovať v zlomku sekundy, keďže sú prchavé. Pričom platí, že *hraná mimika* zvyčajne trvá dlhšie ako *pravá*, napr.: človek sa pridľho smeje na vtip (pravdepodobne mu nerozumel), pridľho kvíli od žiaľu, pridľho sa mračí a pod. Za surovú a hrubú mimiku sa považujú *grimasy*. Vznikajú neprirodzenými sťahmi svalov na tvári a signalizujú spochybňovanie, výsmech, ale i neočakávanú

otázku. Grimasy často pôsobia pri komunikácii rušivo. V. Lechta zaraďuje grimasy medzi *formy narušeného konverbálneho správania*, t. j. správania, ktoré sprevádza verbálnu reč, a v procese komunikácie pôsobia rušivo, nevhodne. Medzi prejavy koverbálneho správania patria podľa neho okrem grimás aj iné zlozvyky prejavujúce sa pri komunikácii, napr.: kývanie sa do strán, prešľapovanie na mieste, manipulácia s oblečením, s prstami, či skákanie do reči (Lechta 1988). Skúmaním jednotlivých črt tváre sa zaoberá tzv. *morfológia tváre*. Túto vednú disciplínu či umenie (staré viac ako 5 000 rokov) účinne využívali najmä Číňania, starí Rimania, Gréci. Podľa črt v tvári vyberali služobníctvo na cisársky dvor, komunikovali s potenciálnymi obchodníkmi či rozpoznávali zločincov. Zaujímal ich šírka nosa, veľkosť brady, farba očí, ich tvar a i., na základe ktorých získali *pravé* informácie o jednotlivých ľuďoch a vedeli identifikovať ich vlastnosti, mimoriadne nadanie, vlohy a predpokladať ich správanie. Traduje sa, že Napoleon Bonaparte chcel do svojej armády len chlapov s veľkým nosom, lebo ich považoval za duchovne silných. V Číne považovali nos tiež za mimoriadne priaznivý znak nesúci moc a bohatstvo. Medzi niektoré špecifikácie nosa patria (Peasovci 2010):

- *malý, mierne zahnutý hore* – psychicky nevypelý, detinský, citlivý a nerozhodný jedinec;
- *veľký* – srdečnosť, empatia, sklony k workoholizmu;
- *dlhý* – opatrnosť, starostlivosť;
- *krátky* – veselosť, humor;
- *úzky* – sklon k nervozite, podráždenosti, agresivite a násilnostiam, strata empatie, cieľavedomosť;
- *široký* – bezstarostnosť, pohoda;
- *orlí* – odvaha, podnikavosť, nezávislosť;
- *rovný* – stálosť, poriadkumilovnosť, ustálenosť;
- *sploštený* – mlčanlivosť, priateľskosť;
- *špicatý* – zvedavosť, klebetnosť.

Mimika je jedným z najzreteľnejších prostriedkov komunikačnej aj sociálnej interakcie. Prostredníctvom výrazov tváre oznamujeme iným ľuďom stav svojej duše, emócie a platí to aj recipročne. Mimické prejavy ovplyvňujú aj náš dojem z človeka pri stretnutí: či sa nám javí ako pekný, príťažlivý, alebo ako škaredý a neprístupný. Na ľuďoch vidieť, ako opeknejú, keď sú šťastní a zamilovaní a, naopak, akí sú nesympatickí v hneve, v zlosti či nenávisti. Z tváre človeka možno vyčítať viaceré osobnostné a povahové rysy, ba dokonca aj choroby, a to ešte vo včasnom štádiu.

3.3 Proxemika a význam teritória

Aké priepasti oddelujú človeka od človeka! Vzdialenosť medzi jednotlivými svetadielmi je oproti tomu ničím.

Gustave Flaubert

Ako je možné, že žena spozoruje vlas na saku svojho muža zo vzdialenosti piatich metrov, ale keď sedí za volantom, nespozoruje strom?

Jacques Tati

Proxemika je vedná disciplína, ktorá sa zaoberá štúdiom interpersonálnej priestorovej dištancie, t. j. štúdiom funkcie priestoru a vzdialenosti v priebehu komunikácie, v sociálnej interakcii. Pojem *proxemika* pochádza z latinského *proximus*, čo znamená blízkosť. Prvýkrát tento pojem použil americký antropológ Edward T. Hall v roku 1959 a identifikoval aj štruktúru proxemiky ako vednej disciplíny.

Každý človek má svoj vyhranený osobný priestor, do ktorého podľa svojej vôle a psychického naladenia vpúšťa jednotlivých ľudí rôzne hlboko. Ľudí, ktorých máme radi, s ktorými nás spájajú rodinné alebo priateľské putá, sme ochotní pustiť k sebe bližšie. Naopak, ľudí, ktorí sú nám nepríjemní, cudzí, alebo nás ohrozujú, si držíme „od tela“. Človek si podvedome i vedome svoj osobný priestor chráni, a keď je narušený, cíti sa nepríjemne, diskomfortne, dokonca sa môže cítiť ohrozujúco. Tento stav je zreteľný v neverbálnej komunikácii: hlavou aj telom robí vyhýbavé pohyby, odkláňa sa, odstupuje, sedí alebo stojí nepokojne a pod.

Záujem o skúmanie vplyvu prostredia a vzdialenosti na správanie ľudí v sociálnej interakcii významne ovplyvnil výskum zvierat a ich teritoriálne správanie. Zviera sa správa celkom inak vo svojom známom, domacom prostredí ako v prostredí cudzom, neznámom. Viaceré zvieratá si svoje teritoriálne územie zreteľne vymedzujú aj pachovou stopou. Vzdialenosti medzi zvieratami rovnakého a iného druhu sú pevne stanovené a dodržiavané. Pri ich porušení sa správanie zvierat výrazne mení: utekajú alebo útočia, ak sa cítia ohrozené.

Teritórium, resp. priestor možno identifikovať ako vymedzenie fyzických hraníc fyzickými prostriedkami, napr. človek stavia okolo svojho obydľia plot, čím zreteľne vymedzuje svoju lokalitu, alebo zamkyna byt, inštaluje bezpečnostné zariadenia, zámky, kameru a pod. Človek chráni svoje teritórium, pretože predstavuje pre neho aj psychologické kvality: pocit bezpečia, domov, oddych, súkromie.

Človek vymedzuje hranice svojho osobného priestoru na základe viacerých faktorov, jedným z nich je jeho *temperament a momentálne emočné naladenie*. Silnejšie temperamentní ľudia, sangvinici

a cholerici, ktorí intenzívnejšie reagujú na vonkajšie podnety, majú tendenciu pružnejšie a flexibilnejšie zmenšovať alebo zväčšovať svoj osobný priestor, podľa momentálnej situácie. Všeobecne platí, že extrovertní ľudia majú tendenciu vstupovať do osobného priestoru iných ľudí. Naopak, introverti a menej temperamentní ľudia, flegmatici a melancholici, nedovolia iným ľuďom vstupovať do ich osobného priestoru a ani oni nevstupujú do osobného priestoru iných ľudí. Blízky kontakt s inými ľuďmi je introvertom zväčša nepríjemný, považujú to za vtieravosť a obmedzovanie ich slobody.

Tendenciu meniť vymedzenie svojho osobného priestoru má človek aj pri *prežívaní silných emócií*. Pri prežívaní obáv alebo strachu inklinuje človek k zväčšovaniu svojho osobného priestoru a tým zreteľne dáva najavo svoju potrebu chrániť sa. Pri intenzívnom prežívaní radosti až eufórie človek zmenšuje svoju osobnú zónu, dokonca na obmedzený čas dovolí inému človeku vstúpiť do jeho osobnej zóny aj nepríjemnému človeku či nepriateľovi.

Na zmenu vymedzenia osobného priestoru má vplyv aj *zdravotný stav človeka*: chorí a unavení ľudia vylučujú zo svojho priestoru menej známych a cudzích ľudí, niekedy dokonca aj svojich blízkych; naopak – zdraví jedinci majú často tendenciu zmenšovať svoju osobnú zónu. Vymedzovanie proxematických zón je dosť individuálne, ale všeobecne je prijatá a vymedzená tzv. **horizontálna a vertikálna proxemika**. *Vertikálna proxemika* sa špecifikuje podľa vzájomnej výšky očí komunikantov. V komunikácii má prevahu ten hovoriaci, ktorý má oči vyššie, preto rečníci a prednášajúci uprednostňujú vyvýšené stupienky či pódia. Vertikálna proxemika je zreteľná aj v komunikácii dospelých s deťmi, počas ktorej si dospelý k dieťaťu čupne, alebo sa k nemu skloní, aby mali oči na primerane rovnakej úrovni a komunikácia bola bezbariérová. Vertikálna proxemika sa konvenčne uplatňuje aj pri vyhlasovaní výsledkov športových súťaží. Víťaz stojí v strede na najvyššom stupni (oči má najvyššie), o niečo nižšie stojí druhý v poradí a najnižšie tretí. *Horizontálna proxemika* sa meria dĺžkovými mierami a špecifikujú sa v nej **štyri druhy proxemických sfér**:

- 1) *intímna sféra* – určená vzdialenosťou od 0 cm do 40 cm, pričom sa v nej ráta iba s dvoma komunikačnými partnermi, nikdy sa v nej neráta s účasťou tretieho. Uplatňuje sa v komunikácii manželov, milencov, medzi rodičom a dieťaťom, medzi dôvernými priateľmi a rodinnými príslušníkmi. Ide o tzv. intímnu komunikáciu, v ktorej má špecifické miesto najmä mimojazyková komunikácia: hovorí sa v nej dotykom, pohľadmi, bozkami, mimikou a dychom. K narúšaniu intímnej zóny dochádza napríklad v preplnenom autobuse alebo vo výťahu, na čo človek reaguje stuhnutím tela, alebo výraznejším potením.
- 2) *osobná sféra* – vymedzená v rozsahu od 40 do 120 cm. Uplatňuje sa v komunikácii príbuzných, priateľov, známych, spolupracovníkov. Možno ju rozdeliť na dolnú hranicu,

od 45 do 75 cm, do ktorej patria dôverné rozhovory s rodinnými príbuznými a priateľmi, a na hornú hranicu, od 75 do 120 cm, do ktorej patria rozhovory so známymi, kolegami, so spolucestujúcimi vo vlaku či autobuse. Rozhovory v tejto sfére sú neformálne a uvoľnené.

- 3) *sociálna sféra* – určuje vzdialenosť od 120 cm do 360 cm a umožňuje komunikáciu viacerých komunikantov navzájom. Táto vzdialenosť sa vyskytuje pri bežných spoločenských a obchodných kontaktoch: na úradoch, na pošte, v škole, v obchode a na menších poradách a rokovaniach. Predpokladá už starostlivý výber slov a neosobný jazykový prejav.
- 4) *oficiálna sféra* – je vymedzená vzdialenosťou od 360 cm a viac. Horná hranica je 8 až 10 metrov, pri ktorých je ešte dobrá viditeľnosť a je možná priama komunikácia. Ide napr. o komunikáciu na prednáškach, na konferenciách, na zhromaždeniach, diskusiách a veľkých poradách, kde je prítomný väčší počet poslucháčov – publikum. Kompozícia takýchto rečníckych prejavov býva vopred premyslená, cielene štruktúrovaná a rešpektujú sa v nej jazykovedné aj výslovnostné normy. Sú to prevažne diskusné príspevky, štátnické prejavy, príležitostné a ceremoniálne reči a pod. (Peas 1987).

Uvedené vzdialenosti sú iba orientačné, u každého človeka sú modifikované podľa jeho individuality a iných vonkajších faktorov, napr. *podľa národnosti alebo podľa prostredia*, v ktorom sa pohybujú. Ľudia žijúci vo väčších mestách dovoľujú iným ľuďom vstupovať hlbšie do ich osobnej zóny, pretože sú zvyknutí na väčšie množstvo ľudí a na vyššiu mieru anonymity. Naopak, ľudia žijúci na dedinách sa viacerí osobne poznajú, a preto si svoju osobnú zónu viac strážia. V našej kultúre je prirodzené, že na ulici idú bližšie pri sebe ženy, v arabskej kultúre je to úplne opačne – tam bližšie pri sebe chodia muži. Arabi a Japonci sú zvyknutí na užší kontakt a ich osobná zóna je menšia ako u Európanov. Arabi považujú za osobnú zónu vzdialenosť, v ktorej zacítia vôňu komunikačného partnera, ak ju nezacítia, ide o oficiálnu, spoločenskú vzdialenosť. Veľkú osobnú sféru okolo seba vyžadujú napríklad Nemci – intímna sféra je pre nich rozmer jednej izby v dome. Obdobne to vnímajú aj Angličania a veľmi ťažko si púšťajú do svojho priestoru neznámych ľudí.

Rozdielnosť vnímania komunikačnej vzdialenosti je badateľná aj na úrovni *pohlavia*. Ženy v priateľskom vzťahu spontánne zmenšujú svoju osobnú zónu, pričom muži si ju udržujú. Všeobecne však platí, že muži majú väčšiu tendenciu približovať sa, tak k ženám, ako aj k mužom. Iba dieťa dokáže vstúpiť do osobnej zóny iného človeka bez toho, aby ho neobmedzovalo alebo nevyvolalo neprijemné pocity.

Niekedy medzi ľuďmi vzniká tzv. *proxemický tanec*. Tento jav sa prejavuje neustálym oddľaňovaním a približovaním osôb, ktoré sa zúčastňujú sociálnej komunikácie. Môžeme ho pozorovať pri stretnutí dvoch alebo viacerých ľudí, ktorí majú rozdielnu veľkosť svojich osobných zón. Ak sa osoba s menšou osobnou zónou priblíži k človeku s väčšou osobnou zónou – tá má tendenciu ustupovať, uhýbať sa, presúvať sa. Ak však osoba s menšou osobnou zónou nadobudne pocit, že je medzi nimi veľká vzdialenosť, zasa sa prisunie a druhá osoba zasa urobí uhýbajúci manéver a tak to pokračuje. Spomínaný proxemický tanec môžeme pozorovať napríklad v čakárni u lekára alebo v autobuse či vo vlaku. Väčšinou proxemický tanec končí kompromisom – nájdením vzájomne vyhovujúcej polohy.

Ľudia reagujú podráždenie nielen vtedy, keď druhý človek vstupuje do ich osobnej zóny, ale aj vtedy, keď niekto manipuluje s predmetmi, ktoré sa nachádzajú v tejto zóne. V pracovnej sfére predstavuje náš osobný priestor prevažne pracovný stôl, alebo kancelária, v ktorej pracujeme. Máme tu umiestnené predmety, ktoré nám vytvárajú pocit bezpečia: fotky našich blízkych, talizmany, kvety, pohár, z ktorého pijeme kávu a pod. Narušenie tejto zóny nastáva, ak niekto manipuluje s týmito predmetmi: presúva ich, chytá ich a pod. V súkromnej sfére obdobné narušenie osobnej zóny vzniká napr. počas návštevy, keď návštevníci bez dovolenia manipulujú vecami domácich.

Proxemická vzdialenosť zreteľne reguluje priebeh sociálnej komunikácie a sama osebe je zrozumiteľnou rečou aj bez slov.

3.4 Posturika – význam polohy a držania tela

„Máme sa správať tak, akoby sme nežili kvôli telu, ale ako keby sme bez tela nemohli žiť.“

Seneca

Prostredníctvom držania a polohy tela človek zreteľne vyjadruje niekoľko skutočností o sebe samom, napr.:

- *ako sa cíti, na čo myslí* – čo sa odohráva v jeho vnútri, napr. či je napätý alebo uvoľnený, či je radostný alebo smutný; unavený, otrávený a pod.;
- *ako vníma priebeh komunikácie*, ktorej sa zúčastňuje, napr., či chce v komunikácii zotrvať, alebo ju chce ešte len nadviazať, prípadne chce komunikáciu blokovať alebo ukončiť a pod.;
- *stupeň sebavedomia*: sebavedomosť, menejcennosť, aroganciu, submisívnosť a i.

Vedná disciplína, ktorá sa zaoberá skúmaním informácií vyjadrených polohou tela, držaním tela a konfiguráciou jednotlivých častí tela, sa nazýva *posturoológia*, resp. *posturika*. Etymologický základ slova sa nachádza vo francúzskom jazyku – *posture* – držanie tela, postava. V posturoológii sa rozlišujú dva primárne termíny: *postúra* – poloha tela ako celku a *konfigurácia* – vzájomná súvislosť všetkých častí tela. Čo sa týka polohy tela – rozlišujeme štyri základné polohy:

- *sedenie*,
- *státie*,
- *ležanie*,
- *kľáčanie*.

V komunikácii je súlad alebo nesúlad polôh tela jednotlivých účastníkov kľúčová, pretože je najzreteľnejšia a výrazne ovplyvňuje priebeh komunikácie. Bezbariérová je komunikácia, v ktorej komunikanti zvolili *rovnakú polohu tela*, napr. ak sedím – najlepšie sa mi bude komunikovať s niekým, kto tiež sedí; ak môj komunikačný partner stojí, vhodné je rovnako sa postaviť a pod. Ťažšie sa komunikuje, keď sú polohy tela účastníkov komunikácie nerovnaké, napr. ak chcete viesť neutrálny rozhovor a stojíte, bude oveľa ťažšie komunikovať s niekým, čo leží alebo dokonca pred vami kľáči. V takej situácii musíme meniť polohu svojho tela (prisadnúť si), alebo držanie tela (nakláňať sa), čo môže komunikačnú situáciu ovplyvniť, napr. tým, že si prisadneme k človeku, ktorý sedí, sa komunikačná situácia „zjemní“, naopak, ak komunikanti sedia a niektorý z nich sa postaví, môže to naznačovať, že sa situácia „vyostrila“, alebo tým naznačuje, že sa komunikácia končí, prípadne potrebuje odísť.

Voľba polohy tela je podmienená aj *pohlavím a vývinovými etapami jedinca*. Ženy preferujú *sedenie*, čo indikuje uprednostňovanie pohodlia a pokoja, rovnako aj potrebu vecí okolo seba sústredene pozorovať a vyhodnocovať. Sedia tak, že majú kolená blízko pri sebe alebo majú jednu nohu preloženú cez druhú. Muži preferujú *státie*, čím je akcentovaná ich potreba dominancie, „hlavy rodiny“ a nadhľadu. Väčšinou stoja s nohami mierne rozkročenými, so špičkami nôh smerujúcimi do strán. U mužov platí, že čím viac v stojí od seba oddiaľujú nohy, tým sú otvorenejší a ochotnejší komunikovať. Veľmi široké rozkročenie nôh však avizuje dominantného až agresívneho jedinca. Ženy stoja väčšinou s nohami blízko pri sebe, chránia svoju ženskosť a avizujú plachosť; široko rozkročená žena v komunikácii naznačuje mužské preferencie. Deti rozkročia nohy a dajú si ruky vbok, keď chcú pôsobiť hrozivo. Konvenčne sa rozkročené nohy a ruky opreté vbok chápu ako bojovný postoj a ako výzva na súboj. Muži majú pri sede mierne rozkročené nohy, dominantní muži však pri sede preferujú aj tzv. *sedenie v tvare 4*, keď majú jednu nohu vyloženú na druhú tak, že sa členkom opierajú o stehno druhej nohy – tzv. *americké sedenie*. Takéto sedenie naznačuje tvrdohlavosť a vysokú sebaistotu, čo môže spôsobovať v komunikácii konflikty – hádky.

Deti predškolského veku uprednostňujú ležanie, súvisí to s embryonálnou polohou, a rady a bez problémov aj kľáčia. Nemajú rady sedenie, pretože preferujú pohyb.

Romantickí ľudia sedia s kolenami pri sebe a s nohami od seba. Žena, ktorá si preložené nohy cez seba tisne k sebe a trochu ich nadvihuje, ich vystavuje na obdiv a jej sedenie má erotický podtón, rovnako ako sedenie s preloženými nohami v predĺženej línii. Pri sedení s preloženými nohami počas rokovaní horná noha vždy smeruje na priaznivcov, na komunikujúcich, s ktorými sympatizujeme. Sedenie s nohami prekríženými v členkoch avizuje negatívny postoj, neúctu alebo komunikačnú neochotu, nudu. Jednoznačný negatívny postoj naznačujú aj prekrížené nohy v stoji. Prekrížené ruky na hrudi v stoji či v sede avizujú obranný postoj, neistotu v komunikácii. Ak však komunikujúci má prekrížené ruky a zároveň zdvihnuté ramená, znamená to nadradenosť, aroganciu, sebavedomie a naznačuje, že očakáva, čo príde, a je odhodlaný sa brániť (aj urážkami). Ak má človek prekrížené ruky na hrudi a zároveň prekrížené nohy (v stoji aj v sede), avizuje to nezáujem, neochotu komunikovať, napätosť a silný pocit ohrozenia. Ak človek sám seba objíma a pritom má predklonenú hlavu a ramená zohnuté dopredu, schúlené – znamená, že mu je zima.

Držanie tela súvisí najmä s trupom a s hrudníkom, v podstate ide o udržiavanie polohy tela v horizontálnej línii spolu s krkom a hlavou. Extrovertní a sebavedomí ľudia majú vypnutý hrudník, vystretý chrbát, vzpriamenú hlavu a vysunutú bradu. Introvertní a menej sebavedomí ľudia, ktorí ťažko nadväzujú sociálne kontakty, majú spravidla sklesnutý hrudník, sklonenú hlavu, spustenú bradu a trup sa vychýľuje mierne dopredu. Vychýľovanie tela z horizontálnej polohy do strán – doprava alebo doľava alebo dopredu a dozadu naznačuje fyzickú alebo psychickú únavu (tzv. „*táhá ma k zemi od únavy*“), stav opitosti, alebo ide o fyzický hendikep. Spontánne ľudia urobia záklon pri zacítení nepríjemného pachu, napr. pri zápachu z úst hovoriaceho ľudia reflexne urobia záklon. *Otáčaním tela* rovnako môžeme jednoznačne dať spoluhovoriacemu najavo svoje prijatie alebo neprijatie, napr. ak sa hovoriaci k svojmu partnerovi otočí chrbtom, jednoznačne dáva najavo, že mu je komunikačná situácia nepríjemná, alebo ju chce ukončiť. Ak sa komunikácia realizuje v skupine hovoriacich, môže komunikant, ktorý sa otočí chrbtom, svojím telom celkom zamedziť komunikáciu niekoho iného, resp. aj jeho pohyb – tzv. *vyšachovanie z hry*. Naopak, ak s niekým chceme komunikovať, spontánne sa k nemu otáčame celým telom a tvárou v tvár.

Zmenu polohy tela človeka najčastejšie stimuluje:

- *prostredie, v ktorom sa nachádza* – napr. žiaci v škole sedia, učiteľ väčšinou stojí; v kine a divadle sedíme; pri nákupoch stojíme a pohybujeme sa a pod.;
- *komunikační partneri* – pri rokovaní sa uprednostňuje sedenie, ak však komunikačný partner stojí, odporúča sa rovnako sa postaviť a zosúladiť polohy tela;
- *psychosomatický stav človeka* – unavený človek má tendenciu sedieť alebo ležať – oddychovať; zdravý, vitálny človek uprednostňuje státie a pohybové formácie.

V komunikácii, ktorá prebieha v stoji, zohráva dôležitú úlohu aj *smerovanie chodidiel*. V dialógu dvoch komunikantov, v ktorom je komunikácia priaznivá a chcú v dialógu pokračovať, smerujú ich chodidlá navzájom na seba. Ak však jeden z nich chce komunikáciu ukončiť, alebo je pre neho nepríjemná, nasmeruje chodidlá mimo partnera. Ak sú v komunikácii prítomní traja partneri a komunikácia je priama a otvorená, mali by špičky chodidiel každého z komunikujúcich smerovať jedna k jednému partnerovi a druhá k druhému partnerovi, čím by sa medzi nimi vytvoril trojuholník. Ak však jeden z nich má obrátené špičky chodidiel iba k jednému z hovoriacich, avizuje tým svoju sympatiu k tomuto partnerovi a zároveň nesympatiu k zostávajúcemu partnerovi. V intenzívnej a kongruentnej (zhodnej) komunikácii sa niekedy objaví tzv. *posturálne echo*. Ide o spontánne kopírovanie posturiky komunikačného partnera, napr. keď si partner prekríži nohu, zrkadlovo to urobí aj ten druhý; keď sa jeden nahne trupom dopredu, urobí tak aj druhý – nakloní sa; keď sa jeden napije, aj druhý siahne po nápoji a pod. (Škvareninová, s. 95). Posturálne echo však potenciálne netrvá počas celej komunikácie. Vyskytuje sa väčšinou v situáciách, keď sa človek chce zapáčiť druhému, votrieť sa do jeho priazne.

3.5 Haptika – reč dotykov

Láskavý dotyk je viac ako tisíc slov.

staré čínske príslovie

Problematikou dorozumievania prostredníctvom dotykov sa zaoberá *haptika*. Pojem haptika prvýkrát použil lingvista Austin. Slovo vzniklo z gréckeho slova *haptain*, čo v doslovnom preklade znamená *dotýkať sa*. Komunikácia prostredníctvom dotykov sa realizuje hmatom, pričom hmat je druhým najcitlivejším orgánom človeka (po zraku), preto nám sprostredkúva aj druhé najväčšie množstvo informácií o okolitom svete, aj o sebe samom. Hmat je stimulácia miliónov zmyslových receptorov, ktoré majú svoje zakončenia v koži. Napríklad na špičke prstov sa nachádza v 1 cm² 3 500 nervových zakončení. Vzhľadom na skutočnosť, že koža je najväčší orgán človeka, aj dotyková komunikácia má široký rozsah a dosah. Prostredníctvom kože môže človek vnímať tlak, bolesť, chvenie, teplo, chlad, ktoré v ňom vyvolávajú príjemné alebo nepríjemné pocity v závislosti od okolností. Komunikácia pomocou dotykov je sociálne veľmi účinná, pretože dokáže odovzdať množstvo informácií a signálov o pocitoch a postojoch človeka. Na druhej strane je interpretácia haptickej komunikácie veľmi náročná, keďže nie všetci ľudia majú rovnako vyvinutý hmat a takisto ani dotyky nekvalifikujú všetci rovnako. Sú ľudia, ktorí sa radi dotýkajú iných a sú radi, keď sa niekto dotýka ich. Zväčša sú to extroverti, otvorení a priami ľudia, ktorí radi prijímajú aj

odovzdávajú dotyky. Naopak introverti si chránia svoju intímnu a osobnú zónu, preto aj oblasť dotykov je pre nich výsostne intímna. Introvertní ľudia sa neradi dotýkajú iných, dokonca sa k nim aj neradi približujú. Dotyky a priestorovú blízkosť dovoľia len blízkym: rodine a blízkym priateľom (dokonca aj z tejto skupiny ľudí si vyberajú: môže sa ich dotýkať len nimi vybratý človek/ľudia). Práve prostredníctvom všimania si prijímania či odmietania dotykov môžeme hneď na prvom stretnutí identifikovať extrovertných a introvertných jedincov.

Dotyková komunikácia priamo súvisí s proxemikou a primárne sa zaraďuje do intímnej zóny, preto sa haptika zväčša kvalifikuje ako druh špecifickej, intímnej komunikácie. Dotyková komunikácia patrí medzi tzv. „prvotné“ druhy komunikácie, pretože je prvá, ktorú bábätko zažije v priebehu príchodu na svet a tesne po narodení. Odborníci tvrdia, že je veľmi dôležité, aby si matka tesne po pôrode priložila dieťaťko na hrud', resp. k prsníku. Spúšťa sa primárna haptická (dotyková) a olfaktorická (čuchová) komunikácia medzi matkou a dieťaťom. Dieťaťko vníma vôňu matky, jej pokožku a dotyky, rovnako recipročne aj matka si privonia k svojmu dieťaťku a prvýkrát sa ho môže dotknúť a cítiť ho hmatom. „Zreálnuje“ sa pocit materstva, pretože doteraz ho matka mohla vidieť iba cez sonograf. Niektorí odborníci tvrdia, že sa vtedy vytvára „puto na celý život“. Podľa dotykov a vône vie matka aj po rokoch odlúčenia identifikovať svoje dieťa a opačne. Dotyky stimulujú receptory na povrchu kože, automaticky sa vysielajú signály do mozgu a spúšťajú sa obrazové asociácie z prežitej skutočnosti. Pri regresnej terapii si niektorí ľudia dokážu spomenúť aj na čas, ktorý strávili v maternici pred pôrodom. V komunikácii matky a dieťaťa sa práve dotyky zaraďujú medzi najefektívnejšie druhy komunikácie, dokonca aj v dospelosti.

Odborníci z oblasti haptiky hovoria o *piatich najdôležitejších významoch dotykov*:

- *pozitívne emócie* – dotyk ako vyjadrenie ocenenia, podpory a náklonnosti;
 - *hravosť* – v zmysle náklonnosti medzi rodičmi a deťmi, medzi deťmi navzájom, medzi priateľmi;
 - *ovládanie* – dotyk pri usmerňovaní správania, pri manipulácii a usmerňovaní postojev;
 - *rituálny význam* – dotyk ako pozdrav, lúčenie, objatia, podanie ruky;
 - *funkčný význam* – dotyky za určitým účelom, ako napr. očistenie kabáta, podopretie a pod.
- (Peasovci 2010)

Vo všeobecnosti identifikujeme 3 druhy dotykov:

- *dotyky živých subjektov* (ľudí – komunikačných partnerov, zvierat);
- *dotyky neživých subjektov* (predmetov);
- *dotyky samého seba, tzv. autohaptika*.

Haptickú komunikáciu výrazne ovplyvňujú aj okolnosti, za ktorých sa dotyková komunikácia realizuje, a to:

- *kto sa dotýka koho* (muž, žena, dieťa, starší človek mladšieho alebo naopak a pod.);
- *ktorej časti tela sa dotýka* (sú citlivejšie a menej citlivé miesta na dotyk);
- *v akej situácii sa dotyky uskutočňujú* (verejný sektor – súkromný sektor).

Na základe týchto kvalifikátorov by sme mohli interpretovať špecifiká nespočetného množstva haptických komunikácií, preto uvádzame len niekoľko výskumami verifikovaných skutočností.

Dotyky živých subjektov

Intenzívna haptická komunikácia sa odporúča najmä *v súkromnom sektore*. Keď sa rodičia láskyplne dotýkajú svojich detí (objatia, bozky, pohladkanie, poťapkania, dotyky uznania a i.), sú ich deti pokojnejšie, sebaistejšie a šťastnejšie, pretože sa cítia milované a v bezpečí. Jestvujú špecifické druhy terapií, ktoré sú primárne založené na dotykovej komunikácii, napr. terapia pevným objatím. Dôležité miesto majú dotyky v manželstve, resp. v partnerstve, pretože posilňujú intimitu, blízkosť komunikácie a výrazne stimulujú aj sexuálnu oblasť. Vznikajúci partnerský vzťah je dominantne založený na dotykoch. Na prvých rande nie sú dôležité slová (verbálna komunikácia býva *prikrášená* – človek sa často stimuluje do pozícií, ktoré reálne nezdiera – vymýšľa si, aby zaujal poslucháča), ale dotyková komunikácia (chytenie za ruku, objatia, bozky) bývajú veľmi intenzívne a smerodajné. Na základe nich vieme celkom zreteľne identifikovať, či nás ten jedinec priťahuje a vzťah má perspektívu, alebo naopak. Ide o prežívanie blízkosti a emócií tzv. „na tele“. Dotyková komunikácia má veľmi dôležité miesto aj v dlhotrvajúcom partnerstve alebo manželstve. Partneri si ňou prejavujú dôveru, blízkosť, ponúkajú svoju intimitu a sexualitu. Sexuálna komunikácia je dominantne neverbálna – založená na dotykoch, na stimulácii erotogénnych zón na tele ženy a muža, verbálna komunikácia je minimalizovaná, často je úplne nahradená dotykmi. Ak dotyková komunikácia nie je vo vzťahu prítomná, väčšinou vzťah ochladne a postupne sa rozpadne.

Vo verejnom sektore je potrebné dotyky náležite selektovať vzhľadom na komunikačnú situáciu. Za najpoužívanejší dotyk na verejnosti sa považuje *podanie ruky*, ktorému sa prideľuje rituálny význam, pretože je dôležitou súčasťou sociálneho styku. Podanie ruky je znakom pozdravu, prejavom zdvorilosti a aj potvrdením dohody či znakom prijatia. Výpovednú hodnotu majú viaceré kvalifikátory podania ruky: stisk, uchopenie ruky, rotácia podania, dĺžka stisnutia, tvrdosť – mäkkosť dlane a vzdialenosť podávania. Uvedieme *niekoľko základných identifikátorov podania ruky* (Škvareninová 2004):

- ruka podávaná dlaňou smerujúcou nahor – signalizuje podriadenosť, zisťnosť, vypočítavosť, niekedy priateľstvo (ponúkame otvorenú dlaň);

- ruka podávaná zhora nadol – signalizuje sebavedomie, nadradenosť, namyslenosť, moc, ovládanie;
- ruka podávaná dlaňou smerujúcou nadol – signalizuje, že človek má lepšiu mienku o sebe ako o ostatných;
- podanie končekov prstov – prejav ľahostajnosti, nedôvery, chladu, nezáujmu o zblíženie;
- podanie ruky zdráhavé a strnulé – signalizuje hanblivosť, zdržanlivosť;
- podanie ruky tzv. mŕtva ryba – signalizuje ľahostajnosť, nezáujem, netaktnosť;
- chytenie podávanej ruky do dvoch rúk – prejav oddanosti, úprimnosti a vreľého vzťahu.

Niekedy sa stáva, že pri podaní ruky jeden z podávajúcich podanie vyrotuje smerom doprava alebo doľava – signalizuje to neadekvátny záujem o kontakt a konverzáciu, uponáhľanosť, manipuláciu, moc alebo nervozitu. Rovnako aj stisk ruky je veľmi dôležitý: sebavedomý jedinec, ktorý si je vedomý svojej moci, má tendenciu k silnejšiemu stisku bez prílišnej empatie k druhému človeku (netrápi ho, že niekomu spôsobí bolesť – ide aj o znak agresivity); taktiež športovci, keďže sú fyzicky zdatní, majú stisk silnejší a uchopujú ruku celou dlaňou; submisívnejší jedinci nemajú tendenciu ruku stískat', dokonca ide iba o jemné dotknutie dlaňami, pretože majú slabšie sebavedomie, sú bojazlivejší a uzavretejší. Rovnocenní partneri si podávajú ruky v zvislej polohe bez rotácie do pravej alebo do ľavej strany; použijú menší, ale intenzívny stisk, väčšinou k sebe pristúpia (urobia krok dopredu) približne do vzdialenosti pol metra, udržiavajú očný kontakt a pousmávajú sa.

Zo spoločenskej etikety je dôležité vedieť, že:

- ruku podáva vždy prvá žena;
- ruku podáva vždy starší partner mladšiemu;
- ruku podáva vždy nadriadený podriadenému;
- ruky sa nemajú podávať nakríž (signál nepríjemnosti, roztržky, konfliktu);
- pri podávaní rúk sa pozeráme partnerovi do očí;
- pri podávaní rúk sme vzpriamení;
- pri podávaní rúk neodkláňame hlavu ani do strán, ani dozadu.

Každý človek má svoj typický spôsob podania ruky, ktorý veľa prezrádza o jeho charakte, povahe a individuálnych vlastnostiach.

Vzhľadom na skutočnosť, že haptická komunikácia živých subjektov je širokospektrálna a mnohovýznamová, uvádzame niekoľko konkrétnych príkladov interpretácií dotykov:

- *poťapkanie po pleci, chytenie za rameno*: dotyky uznania, pochvaly a podpory;

- *bozk*: na ruku – úcta, rešpekt, uznanie postavenia (kráľovská etiketa); na líce – pri zvití, pri stretnutí; na ústa – intímny bozk, láska, vášeň (dlhý, intenzívny bozk je nežiaduci na verejnosti);
- *objatie*: materinské (jemné a láskavé) – ochrana, upokojenie, vytvorenie pocitu bezpečia; priateľské (priame a intenzívne) – prejav radosti, sympatie, súzvuku; partnerské a manželské – intímne, erotické a sexuálne;
- *vedenie tela* (ukazovanie smeru prostredníctvom vytvárania tlaku na telo): pod pazuchu – partnerské, manželské dotyky alebo priateľské (slávnostný akt), podpora slabých a chorých ľudí; za pás – signalizuje, že pár patrí k sebe; spravidla „vedú“ dominantnejšie typy (muži vedú ženy, rodičia vedú deti, silnejší vedú slabších) a rameno ponúka vždy muž dáme;
- *tľapnutie do dlaní*: signalizuje dosiahnutie úspechu, radosť, uznanie;
- *hľadkanie a láskanie*: rodičovské – rodičia sa dotýkajú detí, dotyky sú jemné, menej intenzívne a sú znakom vzájomnej spätosti a bezpečia; partnerské, milenecké – výrazne intenzívne, emočne a pudovo podfarbené, erotické a sexuálne dráždivé;
- *agresívne dotyky*: dotyky hnevu, zlosti, nenávisti a odporu; jedna osoba sa dotýka druhej bez jej dovolenia alebo súhlasu; spôsobujú fyzickú bolesť – kopnutia, strkania, údery, držanie pod krkom, dusenie, zovretia a i.

V školskom prostredí majú dotyky svoje miesto v primárnom stupni vzdelávania, najmä v adaptačnom procese (vnímanie prechodu dieťaťa z materskej školy do základnej školy), pri nácviku správneho úchopu pera a pod. Na nižšom stupni vzdelávania už ide o selekciu dotykov vzhľadom na komunikačnú situáciu a na vyššom stupni vzdelávania by sa mali objavovať v minimálnej miere (musia byť relevantné dôvody na to, aby sa učiteľ mohol dotýkať žiakov, napr. telesná výchova, výučba hry na hudobnom nástroji a pod.). Na strednom stupni vzdelávania by sa mala dodržiavať osobná a intímna zóna žiakov a dotyky učiteľa a žiaka sa minimalizujú.

Všeobecne je možné konštatovať, že telo každého jedinca môžeme rozdeliť na *tri dotykové pásma* (De Vito, 2008):

1. *pásmo spoločenské, profesionálne, zdvorilostné* – patria sem ramená a ruky;
2. *pásmo priateľské* – paže, ramená, tvár;
3. *pásmo intímne, erotické, sexuálne* – intímne miesta.

Pri haptickom kontakte je dôležité to, v akom vzťahu sú dané osoby, ktoré sa navzájom dotýkajú. Platí zásada, že čím lepšie sa poznáme, tým môžu byť dotyky intímnejšie. Môžeme špecifikovať štyri špecifické skupiny ľudí podľa dotykov:

- *prístupní dotykom*: ľudia, ktorí dotyky radi prijímajú, aj sa radi dotýkajú druhých; extroverti, temperamentní ľudia, spoločensky aktívni;

- *neprístupní dotykom*: ľudia, ktorí dotyky neradi prijímajú a aj sa neradi dotýkajú druhých; introverti, spoločensky menej aktívni až neobratní, bojazliví až úzkostní;
- „*hladní*“ *po dotykoch*: deti z detských domovov, dlhodobo opustení ľudia – túžia po dotykoch iných ľudí, pretože prežívali tzv. dotykový chlad alebo hmatové ochudobnenie (taktilná senzorická deprivácia), niekedy si dotyky aj netaktne vynucujú;
- *ľudia s poruchami zraku alebo slepí ľudia* – veľmi senzitívni ľudia na dotyk, pretože hmat je pre nich najcitlivejší zmysel.

Špecifikácia dotykov podľa pohlavia a veku:

- *muži* – pudovejšie dotyky, menej časté, ale intenzívnejšie (silnejšie) až agresívne; využívajú dotykové privilégium, t. j. dotýkajú sa žien viac a priamejšie;
- *ženy* – jemnejšie dotyky, častejšie, emocionálne podfarbené, cieľavedomejšie a premyslenejšie; ženy dotyky viac prijímajú;
- *deti* – sú 6x citlivejšie na dotyk ako dospelí ľudia, dotyky sú spontánne a emočné;
- *mladí ľudia* – intenzívne prežívanie dotykov, častejšie;
- *starí ľudia* – vekom sa stráca citlivosť hmatom; objavuje sa „hlad“ po dotykoch, dokonca aj u ľudí, ktorí ako dospelí dotyky nemali radi; dotyky vnímajú ako „uzdravujúce“, najmä dotyky vnúčať a detí.

Dotyky neživých subjektov (predmetov)

Neživé predmety, ktorých sa dotýkame, nám slúžia ako „barličky“, ktoré nám pomáhajú prekonať stresovú, nepríjemnú situáciu. Napríklad:

- *držanie pera* – upokojenie trasúcich sa rúk, tzv. ukotvenie;
- *držanie kabelky* – sebaistota, ochrana dokladov a peňazí;
- *manipulácia* s retiazkou na krku, s hodinkami alebo s náušnicami počas rozhovoru, alebo manipulácia s nejakou časťou odevu (pot'ahovanie kravaty, naprávanie goliera, rukávov, nohavíc) – nervozita, nepokoj, úzkosť;
- *naprávanie si sukne*, pot'ahovanie svetra: hanblivosť, zakrývanie nedokonalostí tela;
- *bozkávanie talizmanov*, bozkávanie kociek alebo kariet – viera v magickú silu bozku v zmysle prínosu šťastia, výhry či ochrany pred zlom; bežne ľudia tieto predmety nebozkávajú, tzn. bozkávajú ich cieľavedome, zo zistných dôvodov a i.

Dotyky samého seba, tzv. autohaptika

Sebahaptika alebo autokontakt je dotyk, ktorý slúži na kontakt s vlastným telom, na vnímanie seba cez dotyky nejakej časti vlastného tela. Niektoré z týchto dotykov sú *zautomatizované* a praktikuje

ich väčšina ľudí každé ráno a každý večer – ide o osobnú hygienu (umývame si tvár, ruky, utierame sa, prípadne sa natierame krémom). Iné dotyky vlastného tela sú *cielavedomé* – stimulujeme určitú časť svojho tela kvôli uvoľneniu, zrelaxovaniu, napr. masáž tváre, dekoltu, rúk, nôh a pod. Na verejnosti sa však dotýkame svojho tela *podvedome*, väčšinou kvôli upokojeniu či obrane, napr. (Peas 1897):

- *dotyky tváre*: nervozita, stres, smútok (utieranie slz);
- *šúchanie nosa*: klamstvo, podvod, konflikt;
- *dotyky čela*: premýšľanie, dumanie;
- *dotyky očí, šúchanie očí*: únava, preťaženie, prebudenie;
- *dotyky uší*: intenzívny stres;
- *brada v dlaniach*: hlboké zamyslenie, starosti, smútok;
- *dotyky vlasov*: nervozita, ale aj zvädzanie či zlozvyk;
- *ťahanie vlasov, šklbanie vlasov*: zúfalstvo, hnev, zlosť, intenzívny stres;
- *hladkanie vlasov*: láskanie, obdiv, upokojenie.

Väčšina týchto prejavov pomáha subjektu dostať svoj emocionálny stav pod kontrolu a nadviazať vnútorný kontakt so sebou samým.

Komunikácia prostredníctvom dotykov je veľmi účinná, pretože dokáže odovzdať množstvo informácií a signálov o pocitoch, postojoch, myšlienkach a motiváciách človeka. Vnímať, interpretovať a správne pochopiť signály haptiky je zložitejšie ako pri verbálnom prejave, ale ak viete dobre „čítať“, dozviete sa aj to, čo by malo ostať tajomstvom. Dôležité je „čítať“ pozorne, neunáhliť sa a sprostredkované signály si pospájať s verbálnym prejavom.

3.6 Olfaktorika – reč pachov a vôní

Vôňa tela nás pozýva na hostinu lásky, nie jeho krása.
Asklepiades

Ked' okolo vás prejde konkrétna žena, musíte ju rozpoznať so zatvorenými očami.
Gabriele Coco Chanel

Vôňu možno charakterizovať ako vlastnosť predmetov, rastlín, najmä kvetov, zvierat a ľudí, ktorá vyvoláva príjemné čuchové vnemy. Opakom príjemných čuchových vnemov je zápach či

smrad. Sémantickými ekvivalentmi slova vôňa sú lexémy *aróma* (intenzívna vôňa), *aróma* kávy; *buket* (vôňa vína); *pach* (dráždivá vôňa) a pod. Ľudia väčšinou identifikujú výraznejšie vône a vône súvisiace s ich momentálnym životom, napr.: rozvoniava im pokosená lúka, pretože práve oddychujú; rozvoniava im obed, pretože sú hladní; rozvoniava im tabak, pretože sú fajčiari.

Vôňa je integrálnou súčasťou každého jedinca a je pre neho špecifická. Hrá dôležitú úlohu v našom živote už od narodenia, pretože čuch je prvý zmyslový orgán, ktorý človek využíva. Primárne čuchové vnemy spájajú matku a dieťa neobyčajným putom spolupatričnosti a stimulujú aj laktáciu. Dieťa už niekoľko minút po narodení obracia svoju tvár za vôňou matky. Ide nielen o vôňu, ktorú vylučuje matkina pokožka, ale aj o vôňu parfumu, ktorý matka používala v posledných mesiacoch tehotenstva. Ak dáme dieťaťu do postieľky kúsok matkinho oblečenia, obracia sa tým smerom, aj keď tam matka fyzicky nie je. Dieťa rozpozná svoju matku pomocou čuchu, rovnako aj matka rozozná podľa čuchu veci svojho dieťaťa od vecí iných detí. Vôňa matky a vône jej podobné ostávajú pre človeka príjemné po celý život (Švareninová 2004). Človek rozlišuje približne 10 000 rôznych druhov vôní a zápachov, ale nedokáže ich všetky pomenovať. Vôňa dokáže veľmi intenzívne stimulovať asociačné myslenie ľudí, napr. začnú rozvoniavať koláče, ktoré sa pečú, a nám sa cez pachovú stopu evokuje predstava domova, bezpečia, pohody; cítime vôňu škorice a predstavujeme si vianočný čas; vôňa citrusového ovocia evokuje leto a pod. Samozrejme rovnako intenzívne vône dokážu evokovať aj negatívne pocity a situácie, napr. smrad automaticky stimuluje nečistotu, neporiadok, hnilobu. Medzi najneprijemnejšie vône sa zaraďuje napr. vôňa plynu; zápach mŕtveho, rozkladajúceho sa tela a z potravín je ako najneprijemnejšia označovaná vôňa cesnaku.

Účinkami pachov a vôní v komunikácii sa zaoberá **olfaktorika**. Slovo *olfaktorika* je odvodené od latinského slova *olfactus*, čo znamená *čuch*, *ňuch*. Olfaktorika skúma, ktoré druhy vôní človeka pri komunikácii stimulujú, ktoré ho naopak utlmujú či deprimujú. Uvedieme niekoľko príkladov: pri verejných rečníckych vystúpeniach sa odporúča *citrónová vôňa*, ktorá povzbudzuje, zlepšuje štylizračné schopnosti rečníka a zvyšuje jeho rečnícky výkon; antidepresívne pôsobí *vôňa marhúľ a čokolády*, preto je vhodné použiť ich tesne pred náročnou komunikačnou situáciou či pred verejným rečníckym vystúpením; koncentráciu prudko zvyšuje *pepermintová vôňa* – má však len 5-minútový účinok; *pomarančová vôňa a vôňa ruží* upokojuje, pomáha obnoviť duševnú rovnováhu, dodáva vnútornú silu (O. Švareninová 1995). Rovnako blahodarne a upokojujúco pôsobí vôňa bylín, najmä *levandule*. Spomínané zistenia viedli aj k vzniku *aromaterapie* – liečenia prostredníctvom vôní. Aromaterapia je prírodná alternatívna terapia, ktorá sa zakladá na ovplyvňovaní zdravotného a psychického stavu pomocou aromatických éterických olejov (silica, prchavý olej, esenciálny olej, aromatický olej, vonné oleje) a koncentrátov prírodných vôní z rastlín, ktoré sa získavajú destiláciou. Termín aromaterapia zaviedol v dvadsiatych rokoch minulého

storočia francúzsky chemik *René Maurice Gattefossé*. Aromaterapia namiesto syntetických zlúčenín využíva prírodné výťažky z rastlín (zo stromov, kvetov, lupeňov, stoniek, listov a pod.) na liečenie chorôb, zmierňovanie zápalov, zlepšenie psychického stavu a pod. Vône pôsobia na zmenu nálady človeka a aktivizujú uzdravovacie procesy.

V rámci medziľudskej komunikácie sa významne vníma najmä *vôňa tela komunikantov a vôňa alebo pach prostredia*, v ktorom sa komunikácia odohráva. Jemná vôňa parfumu alebo čistoty oblečenia (aviváže) vzbudzuje dôveru a otvorenosť, silná vôňa parfumu má opačný účinok – vzbudzuje podozrievanie, odpor až agresivitu. Intenzívne parfumy zväčša používajú ľudia labilnejší, neistí, nerozhodní a starí. Vôňa tela prezrádza veľa informácií o človeku, náš telesný pach dokáže nášmu okoliu signalizovať aj iné veľmi dôležité správy – napríklad, či majú ženy plodné dni, či nás trápí nejaká choroba a užívame lieky, alebo či máme fungujúci imunitný systém. Ako zaujímavosť uvedieme dva príklady zrealizovaných experimentov (Peasovci 2010). V roku 2000 Devendra Singh, profesor Texaskej univerzity, rozdal dvadsiatim dobrovoľníčkam dve úplne nové košele. V jednej z nich mali spať vtedy, keď mali ovuláciu, čiže boli najplodnejšie, v druhej, keď nemali plodné dni. Súčasťou experimentu bolo aj zadefinovanie presných pravidiel, podľa ktorých dobrovoľníčky nesmeli používať parfumy, voňavé mydlá či telové mlieka a tiež nesmeli byť výrazne aromatické jedlá ako cesnak či kari. Týchto štyridsať použitých košiel dal profesor Singh ovoniavať dvadsiatim mužom, ktorí z nich mali vybrať tie najvoňavejšie. Výsledok bol jednoznačný: všetci muži neomylné vybrali košele, v ktorých ich nositeľky spali počas svojich najplodnejších dní. Druhý experiment uskutočnil švajčiarsky biológ Claus Wedekind v roku 1995. Štyridsaťštyri mužov muselo dve noci za sebou spať v čistej košeli a tie potom ovoniavali ženy dobrovoľníčky a označovali tie košele, ktoré im voňali a ktoré zapáchali. Wedekind všetkým účastníkom, mužom i ženám, ešte pred testom urobil rozbery imunitného systému a výsledky ovoniavania ho šokovali – ženám voňali tie košele, ktorých nositelia boli s ich imunitným systémom najviac „kompatibilní“. Presnejšie – tí, ktorých imunitné systémy sa navzájom dopĺňali, si voňali, ostatní si zapáchali. Znamená to, že deti, ktoré by z takéhoto „kompatibilného“ vzťahu vznikli, by boli vybavené lepším a prispôsobivejším imunitným systémom, čiže by boli zdravšie a odolnejšie. Veľa mileneckých a manželských vzťahov je postavených na tom, že obaja partneri si navzájom voňajú, ich vlastný telesný pach ich navzájom vzrušuje a stimuluje.

Výskumy dokazujú, že *vôňa pracovného prostredia* významne ovplyvňuje pracovný výkon jednotlivcov. Napríklad citrónová vôňa povzbudzuje do práce a zvyšuje pracovný výkon. V Japonsku po rozprášení citrónovej vône sekretárky urobili pri písaní o 54 % menej preklepov; ak je v ovzduší rozptýlená citrónová vôňa, rokovania sú dynamickejšie a progresívnejšie. Koncentráciu a duševnú bdelosť stimuluje aj napr. vôňa mäty a vôňa bazalky. Upokojujúci účinok má levanduľová vôňa, tlmí pracovný výkon, preto sa neodporúča rozptyľovať v pracovných

miestnostiach. Všeobecne je ako príjemná označovaná vôňa banánov, ktorá pracovný výkon stabilizuje (Škvareninová 2004).

Pri komunikácii je veľkou bariérou aj nepríjemný *zápach z úst*, ktorý devalvuje inak pozitívne ladenú komunikáciu. Komunikačný partner nevydrží dlho tolerovať spomínaný zápach a komunikáciu ukončí, čo môže znemožniť komunikačný konsenzus, alebo iným spôsobom komunikáciu znehodnotiť.

Vôňa patrí medzi efektívne dorozumievacie prostriedky, pretože ovplyvňuje správanie sa ľudí v komunikačnej interakcii.

3.7 Kolorika – reč farieb

Človek vidí svet skoro vždy okuliarmi citov a podľa farby skla sa mu javí buď temný alebo purpurovo jasný.

Hans Christian Andersen

Farby a ich symbolika nás sprevádzajú každý deň. Do značnej miery je interpretácia farieb závislá od kultúry, v ktorej sa človek narodil a v ktorej žije. Farbami a ich vlastnosťami sa zaoberá niekoľko vedných odborov (vrátane psychológie) a účinkami farieb v komunikácii sa zaoberá **kolorika**. Slovo kolorika je odvodené z latinského slova *color*, čo znamená farba. Kolorika je vedná disciplína, ktorá sa zaoberá vplyvom farieb na komunikáciu medzi ľuďmi (čo jednotlivé farby indikujú, aké pocity zintenzívňujú, prípadne utlmujú) a identifikuje funkcie a estetickú hodnotu jednotlivých farieb. Vplyvom farieb na človeka sa zaoberali už dávne kultúry, napr. harmonické prostredie v súvislosti s farbami skúmali už starí Číňania v učení feng šuej a dodnes sa používajú ich zásady vo farebnom harmonizovaní interiérov či exteriérov. Človek dokáže voľným okom zaregistrovať minimálne 2 000 rozličných odtieňov, pričom celý obraz a synergiu priestoru vytvárajú kombinácie rozličných farieb. V odborných štúdiách sa uvádza, že prostredníctvom farebného sveta získavame až 87 % všetkých dojmov a existuje cca 9 000 farebných odtieňov (O. Bartko 1980). Farby zohrávajú v našom živote veľmi dôležitú úlohu, pretože bezprostredne ovplyvňujú našu náladu a pocity. Každý z nás má vlastné spektrum obľúbených farieb a farieb, ktoré mu nevyhovujú. Vnímanie farieb je závislé od viacerých faktorov: odtieňa farby, druhu svetla (denné alebo umelé, intenzívne alebo matné...), nášho všeobecného cítenia, biorytmu, momentálneho duševného rozpoloženia atď.

Delení farieb je taktiež niekoľko, medzi najčastejšie delenia patria:

- 1) *primárne farby* – červená, žltá, modrá;
sekundárne farby – farby, ktoré sa skladajú z dvoch primárnych: oranžová, fialová, zelená;
terciárne farby: žltoranžová, oranžovočervená, purpurová, indigo, tyrkysová, zelenožltá;
- 2) *chromatické*: červená, modrá, žltá, oranžová, fialová, zelená a pestré farby;
achromatické: biela, čierna, šedá a nepestre farby;
lomené: miešané chromatické farby s achromatickými.
- 3) *teplé farby* – červené, oranžové, žlté, hnedé;
studené farby – modré, zelené, purpurové, fialové.

V komunikačnej situácii môžu farby pôsobiť na **fyzické (vizuálne), fyziologické a psychické procesy** človeka. Okrem informácií, ktoré sú verifikované prieskumami, sa tu, samozrejme, významne odzrkadľuje aj osobná skúsenosť a zaangažovanosť jedinca, t. j. to, čo platí pre jedného automaticky, nemusí platiť pre druhého človeka, pretože každý z nás je jedinečný a má vlastný vedomostný a skúsenostný inventár. Medzi vizuálne účinky farieb patrí napr. rozdielne vnímanie farieb: svetlejšie farby priestor opticky zväčšujú a zdá sa priestrannejší a vzdušnejší, tmavšie farby priestor opticky zmenšujú, zdá sa preplnenejší, menej priestanný; tmavé predmety sa zdajú ťažšie ako svetlé, na zvýraznenie sa používa direktívna červená farba (pri oprave diktátov, písomiek, na dopravných značkách a pod.). Pri fyziologickom pôsobení farieb sa neidentifikuje iba účinok na zrak ako na primárny zmyslový orgán, ale aj účinok farby na dýchanie, na rytmus srdca, na činnosť svalov a pod. Z psychologického hľadiska identifikujeme vplyv farieb na náladu človeka a na jeho emočný stav, napr. či ho farba upokojuje a utlmuje, alebo stimuluje k aktivite, či dokonca dráždi do agresivity a pod. Zvolená farba, napr. farba oblečenia, poukazuje na temperament človeka a na jeho momentálny psychosomatický stav (keď svieti slnko a/alebo máme dobrú náladu - máme tendenciu obliekať si žiarivejšie a pastelové farby; keď vonku prší a/alebo máme depresívnu, trúchlivú náladu – máme tendenciu siahnuť po tlmejších a tmavých farbách a pod.

Sprostredkujeme vám účinky základných farieb, vychádzame z konvenčných symbolík v našej kultúre (Nebeská 1992; Tkáčiková 2015):

Biela
farba čistoty, poriadku, neutrality; symbolizuje jasnosť, nevinnosť, láskavosť a nový začiatok, z toho dôvodu na bielu farbu reagujeme zväčša pozitívne; symbolizuje božskosť, dokonalosť, dobrotu a večnosť; pôsobí stroho až sterilne; je farbou úprimnosti, slobody a nezávislosti, preto ju majú radi ľudia vyrovnaní, sebavedomí, otvorení so sklonmi k perfekcionizmu, odmietanie bielej farby môže byť príznakom duševnej nevyrovnanosti, vnútornej neistoty či nízkeho sebavedomia, ale aj pocitu viny a vnútorného sklamaní; má najväčšiu schopnosť odrážať svetlo, preto jej použitie na väčšej ploche môže mať negatívny vplyv na ľudský zrak; opticky zväčšuje a rozťahuje priestor; v kombinácii s chromatickými farbami dodáva farbám svetlosť a posilňuje ich výrazové možnosti; zmiešaná s kryciami pestrými farbami zoslabuje ich účinok a zasvetľuje ich.

Žltá
farba slnka, svetla a optimizmu; extrovertná farba; oživí, aktivizuje a oslobodzuje od stereotypu a smútku; uchováva bdelosť a podporuje koncentráciu; symbolizuje tvorivosť a múdrosť; je vhodná do pracovných priestorov, škôl a všade, kde je potrebné zvýšiť duševnú kapacitu a myšlienkovú aktivitu; podporuje motoriku a komunikatívnosť (dôvod, prečo sú poštové schránky žltej farby); majú ju radi ľudia veselí, vitálni, spontánni, plní nádejí a očakávaní; ľudom, ktorých nádej sklamala, pripadá žltá príliš výrazná a jej odmietanie prezrádza sklamanie; ľudia, ktorí ju obľubujú, sú veľkorysí, úprimní, všestranne nadaní, prakticky založení, čulí, ktorí radi komunikujú; ľudia, ktorí žltú odmietajú, sú uzavretejší a väčšinou majú komunikačné problémy, pretože potláčajú svoje túžby a potreby; má priaznivý vplyv na nervový systém, stimuluje činnosť mozgu a zlepšuje náladu; vyvoláva aktivitu a podporuje odolnosť voči únave; symbolizuje duchovnú čulosť, vnútornú bdelosť a ochotu stále sa niečomu učiť; ovplyvňuje dýchacie ústrojenstvo, napomáha pri liečení psychických neuróz, zvyšuje krvný tlak, zrýchľuje pulz a zvyšuje rýchlosť dýchania; žltá farba sa spája aj so závisťou.

Zlatá
farba žiariaceho pocitu šťastia; dodáva pocit hojnosti, lesku a nadbytku; farba správneho pravého stredu, farba najvyšších hodnôt a univerzálnej lásky; symbolizuje blahobyt, idealizmus, veľkorysosť, šľachetnosť; pôsobí hodnotne, drahocenne a žiaduco; obľubujú ju ľudia extrovertní, otvorení, veľkorysí; pomáha pri zvládnutí duševných neistôt.

Oranžová
žiarivá, jagavá, teplá farba ohňa a slnka; asociuje východ slnka alebo jeho zapadanie; symbolizuje chutné plody (marhule, mandarínky, pomaranče...) a podnecuje chuť do jedla; symbolizuje odvahu a obetavosť; pôsobí ako citový stimulátor, podporuje prežívanie radosti a naplnenia túžob, pomáha prekonávať únavu; pomáha pri liečení depresí; oranžová je vyjadrením tepla, srdečnosti a hravosti, je farbou kontrolovanej vášne, pozitívnej energie, vytrvalosti; vzniká zmiešaním žltej a červenej farby, preto na ľudí pôsobí väčšinou blahodarne a upokojujúco, ale niektorých jedincov môže aj znepokojovať a dráždiť; obľubujú ju ľudia intuitívni, veselí, nestáli a romantickí.

Ružová
farba priateľstva, šťastia a sentimentality; vzniká zmiešaním bielej a červenej farby, pričom účinky oboch týchto farieb zjemňuje; tlmí negatívne emócie: hnev, frustráciu, pocit samoty; obľubujú ju ľudia romantickí, s estetickým cítením; pastelová ružová farba dokáže upokojiť agresívnych ľudí a uľaviť človeku, ktorý je v strese; podporuje prejavy lásky, nehy a zaháňa depresiu; indikuje aj duševnú alebo citovú nezrelosť – majú ju radi ľudia romantickí a nepraktickí, ktorí chcú byť očarovaní a túžia očarovať svoje okolie, sú sentimentálni a často nevedia odlíšiť sny od reality, bývajú dôverčiví a zraniteľní; potláča chuť do jedla a tlmí negatívne emócie.

Červená
najvýraznejšia, extrovertná farba, ktorú spájame s plnosťou života, odvahou, láskou, silnými citmi a skutkami vášne; optimistická, vitálna farba horúčavy, boja a vášnivého života; je to aj farba násilia, krvi a železa; zohrieva našu krv a podporuje krvný obeh; pôsobí na človeka cholericky a prudko; povzbudzuje chuť do jedla a má priaznivé účinky pri liečbe reumatizmu, anémie či depresie; posilňuje vôľu a pôsobí proti únave; dávajú jej prednosť tvoriví, sebavedomí, impulzívni ľudia, ale majú ju radi aj násilníci; ľudia prudkej povahy by sa mali červenej radšej vyhýbať, pretože stimuluje ich vášne a prudkosť; úplné odmietanie červenej môže byť prejavom nedostatku síl, pasivity, alebo únavy a vyčerpanosti; zrýchľuje pulz, zvyšuje tlak krvi, podporuje vylučovanie adrenalínu a činnosť pečene; prehlbuje dýchanie; môže tiež spôsobovať bolesti hlavy; nie je vhodná pre ľudí, ktorí sa rýchlo rozčúlia a pre citovo nestabilné osoby.

Fialová
pôsobí tajomne, mysticky, rezervovane, duchovne aj povýšenecky; zvyknú ju voliť ľudia diplomatickí, zdržanliví a uzavretí, ako aj ľudia originálni a umelci; je to aj farba mágov, čarodejníkov a kúzelníkov; vyjadruje skryté tajomstvo, ktoré vyvoláva znepokojenie; v rímskokatolíckom náboženstve symbolizuje pokoru, pokánie, zdržanlivú striedmosť a svätú odlúčenosť (kňaz má fialové rúcho na pohreboch); evokuje odstup, neprístupnosť a chlad.

Modrá
statická a kontemplatívna farba; indikuje pokoj, vyrovnanosť, rozjímanie, povznesenosť, duchovnosť, mystiku; reprezentuje múdrosť, inteligenciu, solídnosť, nesmrteľnosť, nekonečnosť (obloha), hĺbku (moria, oceány); predstavuje aj tradíciu, stálosť, ktorá pretrvá veku, je symbolom matriarchátu; obľubujú ju ľudia vnútorne bohatí, inteligentní, čestní, rozjímajúci, romantickí, melancholickí a tí, ktorí majú radi poriadok a harmóniu; spájajú sa s ňou asociácie jasnosti, ľahkosti (farba atmosféry), priehľadnosti, vzdušnosti, vzdialenosti, ticha, pokoja a odpočinku; upokojuje srdečný tep, znižuje rýchlosť a intenzívnosť dýchania, upokojuje, podnecuje rozumovú aktivitu a ponorenie sa do vlastného vnútra, stimuluje koncentráciu; uprednostňujú ju ľudia, ktorí túžia po pokoji, ktorí nemajú radi zmeny a ktorí „vidia za horizont“; odmietajú ju ľudia, ktorí majú strach z vlastného vnútra, a ľudia, ktorí nie sú spokojní so svojimi vzťahmi; mali by sa ňou obklopovať ľudia impulzívni, nervózni a naopak – vyhýbať by sa jej mali ľudia depresívni a melancholici.

Zelená
farba zdravia, nádeje, vyrovnanosti, umiernenosti, odpočinku, rozmyšľania; symbolizuje skromnosť, jednoduchosť, spätosť s prírodou, pokoj a solídnosť; obľubujú ju ľudia praktickí, taktí, úprimní, priamočiari a trpezliví; má upokojujúci vplyv na nervový systém, vytvára emočnú rovnováhu, odstraňuje vyčerpanosť a nespavosť, môže zmierniť migrény; pre zelené svetlo je charakteristické, že rozširuje kapiláry, znižuje krvný tlak, podnecuje vylučovanie štiav; majú ju radi aj ľudia odvážni, tvoriví, tvrdohlaví a samostatní, ktorí vedia viesť iných; odmietajú ju ľudia originálni a kreatívni; posilňuje zrak a pozitívne ovplyvňuje mozog a oči; symbolikou zelenej farby je vo všeobecnosti príroda (zelené rastliny, kvety, stromy ako symboly zdravia a života) a od nej odvodená ochrana prírody, ekológia; zelená je farbou nádeje (zelený maturitný stôl, zelené steny v nemocničných zariadeniach), zelená symbolizuje aj nový začiatok (dostať zelenú...), ale aj negatívne prežívanie (zelený od bolesti, od zlosti a pod.).

Hnedá
farba zeme, tepla a bezpečia, farba tradície a zdržanlivosti; signalizuje triezvosť, zdržanlivosť, mlčanlivosť; uprednostňujú ju ľudia, ktorí majú radi pohodlie, ľudia pokojní, nenápadní a spoľahliví, rovnako ju majú radi aj tí, ktorí sú vyčerpaní a túžia po odpočinku, relaxácii a regenerácii; odmietajú ju ľudia, ktorí sa chcú líšiť od ostatných a ktorí odmietajú pravidlá a konvencie, ktorí túžia vyniknúť svojou originalitou; pre vyrovnaných ľudí má neutrálny význam, pôsobí na nich ľahostajne; je solídna, realistická a vážna; upokojuje a utlmuje.

Sivá alebo šedá
neutrálna farba, vyjadruje utiahnutosť, zdržanlivosť, monotónnosť; prezrádza strach, únavu či nedôverčivosť; majú ju radi ľudia, ktorí nemajú vlastný názor, ľudia opatrní, nezúčastnení, ktorým vyhovuje stereotyp, alibisti, ale i ľudia unavení životom; odmietajú ju ľudia, ktorí majú radi dobrodružstvo a vzrušenie; je symbolom všednosti a obyčajnosti; vzbudzuje smútok, nudu, pokoru a chudobu; uprednostňujú ju ľudia, ktorí tvrdo pracujú a starší ľudia, ktorí vedú pokojnejší, monotónnejší život.

Čierna
symbolizuje smútok, smrť, tmu a depresiu, ale aj eleganciu a decentnosť; pôsobí skľučujúco, vyvoláva pocit uzavretosti, odtrhnutia od prírody, od sveta; uprednostňujú ju ľudia, odmietajúci svoj osud, rebeli, ľudia skrývajúci nejaké tajomstvo, filozofi, samotári a ľudia, ku ktorým je ťažko preniknúť; je to farba vzdoru a protestu, skrytého tajomstva a ničoty; obľubujú ju ľudia neprístupní a nedôverčiví, ale aj ľudia originálni s vlastným vnútorným svetom; demonštruje konečné rozhodnutie, absolútne odriekanie, vzdor a zamietnutie „pestrého života“; mali by sa jej však vyhýbať ľudia so sklonsmi k depresii, pretože posilňuje pocity ničoty, sebaľútosti a smútku; obľuba čiernej u mladej generácie je demonštráciou vzdoru a ochoty reagovať krajnými prostriedkami; ak čiernu farbu použijeme ako pozadie chromatických farieb, zosilníme ich účinok, farby budú jasnejšie, svietivejšie a svetlejšie.

Všeobecne platí, že farby oblečenia je potrebné voliť aj *v súlade so situáciou*, v ktorej sa komunikácia bude odohrávať, a *nekombinovať viac ako tri farby*. Pri výbere farby na istú príležitosť, ktorá sa realizuje vo verejnom sektore, sa odporúča dbať na *konvenčné pravidlá*, a nie násilne preferovať svoju subjektívne obľúbenú farbu, napr. v *bankovníckom a právnickom sektore* sa preferujú tlmené odtiene sivej, tmavomodrej a čiernej farby, bolo by „nevhodné“, keby právnička, ktorá zastupuje nejakú stranu v rozvodovom konaní, prišla oblečená v krikľavočervenej sukni a žiarivej žltej blúzke a pod. Podľa dostupných výsledkov prieskumov rovnako konvenčne

zatiaľ vnímame aj *zdravotnícky sektor*, lekárov si vieme predstaviť prevažne v bielej alebo bledunkozelenej, absolútne neprijímame oblečenie lekára v čiernom plášti a pod. Farby môžu komunikačnú situáciu rovnako posilniť, ako aj zdeformovať, napr. ak niekto skombinuje vo farebnej škále viac ako tri farby, býva to rušivé, odpútava to pozornosť, dráždi. *Pri dôležitých rokovaníach a verejných rečníckych výstupoch* sa odporúčať ladiť oblečenie *najviac v dvoch farebných odtieňoch*, pretože akcent sa kladie na to, čo rečník hovorí, nie na ostatné atribúty – platí to najmä v politických rečiach. Napríklad tmavomodrý oblek evokuje dojem serióznosti a dôveryhodnosti a vhodne dopĺňa celkový dojem rečníka pri verejnom rečníckom vystúpení, kvietkované šaty v pestrých farbách sú vhodnejšie na každodenné použitie alebo na voľnočasové aktivity. Na dôležité rokovania alebo stretnutia sa neodporúča obliecť si *károvaný alebo pásikavý odev*, pretože štvorce a pásiky evokujú dojem mreží, oddelenia, odstupu, čo spôsobuje, že sa komunikuje menej ústretovo. Počas obchodného rokovania sú vhodné červené doplnky na oblečení, pretože vyvolávajú záujem komunikovať a posilňujú vôľu dohodnúť sa (O. Škvareninová 2004). V pracovnom styku sa neodporúčajú farby s trblietavým efektom (rovnako ani trblietavý mejkap), pretože to evokuje skôr večerný oddychový čas „žúrovania“ ako pracovnú aktivitu. Ľudí v bielom a v svetlom oblečení ostatní vnímajú pozitívnejšie, prístupnejšie; ľudia v čiernom odeve evokujú smútok, izoláciu, dokonca agresivitu, ale aj eleganciu.

Diferenciáciu preferovaných farieb je možné identifikovať aj na úrovni pohlavia: väčšina *mužov* uprednostňuje farebné odtiene farby modrej, zelenej, sivej, hnedej a čiernej; pričom *ženy* viac obľubujú pestré farby: červenú, žltú, ružovú, oranžovú. Niekedy dávame prednosť farbe, ktorá sa momentálne „nosí“, a riadime sa módnymi trendmi, vtedy je možné, že farba ako taká stráca pre jedinca subjektívnu hodnotu a stáva sa „všeobecne prijatou“. Nosí ju veľa ľudí zároveň a stáva sa akousi „uniformou“.

Záverečné slová

Komunikácia je nevyhnutnou súčasťou spolužitia ľudí, je základom sociálnej percepcie, ale aj pilierom spoznávania seba samých. Ide o špecifickú a jedinečnú činnosť, v ktorej sa zúročuje skúsenostný a vedomostný aparát komunikátora, ale najmä sa v nej odráža osobnosť človeka a jeho pocitová platforma, preto sa ju oplatí zdokonaľovať a skúmať.

Zámerom učebného textu bolo motivovať a pomôcť učiteľom, ktorí majú snahu rozvíjať svoje profesijné kompetencie a získať nové poznatky a zručnosti z oblasti verbálnej a neverbálnej komunikácie. Dúfam, že vytvorený študijný text bude nápomocný a inšpirujúci pri kreáciách komunikačných aktov učiteľov v súkromnom i pracovnom sektore.

Autorka

Zoznam bibliografických odkazov

- BUDA, B., 1994. *Empatia: psychológia vcítania a vžitia sa do druhého*. Nové Zámky: Psychoprof. ISBN 80-967148-0-5.
- BARTKO, O., 1980. *Farba a jej použitie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- BOROŠ, J., 2001. *Základy sociálnej psychológie*. Bratislava: IRIS.
- ČECHOVÁ, M., 1988. K učiteľove schopnosti komunikovať. In: *Pedagogická interakcie a komunikácie*. Ed. J. Mareš. Hradec Králové: Pedagogická fakulta, s. 284-291.
- ČERTÍKOVÁ, H., 2011. Ako pristupovať ku kultivovaniu reči. In: *Javisko*. Roč. 5, č. 1/2011.
- DE VITO, J. A., 2008. *Základy medzilidské komunikácie*. 6. vyd. Praha: Grada. ISBN 97-880-2472-018-0.
- EKMAN, P., W. FRIESEN a P. ELLSWORTH, 1982. *Emotion in the human face*. 2. vyd. Cambridge: Cambridge University Press.
- Encyklopédia jazykovedy*. 1993. Bratislava: Obzor, 1993.
- FINDRA, J., 2004. *Štylistika slovenčiny*. Martin: Osveta. ISBN 80-8063-142-5.
- GALLO, J., 2004. *Rétorika v teórii a praxi*. Prešov: DOMINANTA. ISBN-80-967349-1-1.
- HALL, E. T., 1959. *The Hidden Dimension*. New York: Garden City.
- JACOBSON, A., 1996. *Oční znamení*. Praha: Alternativa.
- JARÁBEK, K., 2015. *Riešenie konfliktných situácií v školách a školských zariadeniach*. Banská Bystrica: Metodicko-pedagogické centrum.
- KLINCKOVÁ, J., 2008. *Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Fakulta humanitných vied, 155 s. ISBN 978-80-8083-626-9.
- KLINCKOVÁ, J., 2011. *Neverbálna komunikácia alebo komunikujeme nielen slovami*. Univerzita Mateja Bela, Fakulta humanitných vied, 93 s. ISBN 978-80-557-0168-4.
- KNAPP, M. L. a J. A. HALL, 1992. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1992.
- KOHOUT, J., 1995. *Rétorika. Umení mluvit s lidmi*. Praha.
- KRÁL, A., 1988. *Slovenská výslovnosť*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- LECHTA, V., 1988. Narušené konverbálne správanie v logopedickej praxi. In: *Interpersonálna komunikácia a jej poruchy*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- MISTRÍK, J., 1987. *Rétorika*. 3. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- MISTRÍK, J., 1989. *Štylistika*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- MISTRÍK, J., 1999. *Vektory komunikácie*. 2. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského.
- MISTRÍK, J. a O. ŠKVARENINOVÁ, 1992. *Štylistika a rétorika*. Bratislava: Univerzita Komenského.

- MORRIS, D., 1997. *Bodytalk. Körpersprache, gesten und gebärden*. München: Wilhem Haene Verlag.
- NEBESKÁ, I., 1992. *Úvod do psycholingvistiky*. Praha: H+H.
- PARDEL, T. a J. BOROŠ, 1979. *Základy všeobecnej psychológie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
- PATTERSON, M. L., 1982. A sequential functional model of nonverbal exchange. In: *Psychological Review*. Roč. 89, 1982, s. 231-249.
- PEAS, A., 1987. *Body Language*. New Delhi: Sudha Publications.
- PEASOVCI A. a B., 2010. *Veľká kniha reči tela*. Bratislava: Ikar. ISBN 978-80-551-2387-5.
- SLANČOVÁ, D., 1996. *Praktická štylistika*. 2. vyd. Prešov: Slovacontact.
- ŠKAVARENINOVÁ, O., 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo. ISBN 80-08-00290-9.
- TKÁČIKOVÁ, E., 2015. *Teória farieb a farebné separácie*. Košice: Škola úžitkového výtvarníctva.
- ZÁBORSKÁ, A., 2003. *Technika reči. Praktické cvičenia*. Bratislava: Marpo.
- WEBSTER, R., 2013. *Čítanie z tváre*. Bratislava: Ikar.

Názov: Umenie komunikácie
Autor: PhDr. Ingrid Nosková, PhD.
Recenzenti: PaedDr. Darina Bačová, PaedDr. Jarmila Jakálová
Redakčná úprava: Mgr. Terézia Peciarová
Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave
Vydanie: 1.
Rok vydania: 2019
Počet strán: 65
ISBN: 978-80-565-1441-2