

Pokud dva lidé spolu komunikují, může se stát, že jeden z nich udržuje oční kontakt v menší míře, například pouze 25 % komunikačního času. Druhý z nich si může vytvořit názor, že jeho komunikační partner je nespolehlivý, nejistý, vyhybavý, přecitlivělý nebo opatrný, případně se snaží něco skrýt. Pokud oční kontakty trvají kolem 60 % komunikační doby, vyvolává to dojem, že osoba je sebevědomá, přátelská, přirozená, čestná, otevřená nebo drzá (výrazně vyšší podíl kontaktu může vyvolávat nepříjemné pocity). Ale ani to nemusí být pravda, stále ještě může být určitá diskrepance mezi různými neverbálními signály, takže například i člověk upřímný může kontaktovat očima partnera v průběhu komunikace pouze 25 % času, ba dokonce i člověk s vysokým sebevědomím (a to tehdy, když má vytvořený návyk nesledovat posluchače a jejich reagování, ale spíše soustředování se na myšlenky, které chce co nejlépe verbalizovat) může mít oční kontakt s auditoriem tak nízký, jako člověk s nízkým sebevědomím.

Je třeba si uvědomit ještě jednu věc, že tady neplatí nějaká objektivita. Já se mohu učit, jak správně vnímat jiné lidi, aby moje posuzování bylo co nejpřesnější. Ale ten, kdo se to neučí a kdo třeba vnímá mne, bude spontánně vnímat na základě povrchních dojmů a třeba dost nesprávně, protože třeba neudrží dost dlouhý oční kontakt, protože se neváří zrovna nepřívětivěji. Takže se musíme nejen učit správně vnímat neverbální chování, ale také se musíme učit správně neverbálně chovat.

Když posloucháme řečníka, který při projevu přechází sem a tam (to samo o sobě by mohlo znamenat buď že je nervózní, úzkostlivý, nebo to silně prožívá, je nadšenec pro věc, nebo se při přecházení dovede lépe soustředit, protože rytmus kroků jej uklidňuje...), mluví rychle, s proměnlivou intonací, gestikuluje výrazně pažemi, mění mimiku a dost často je v očním kontaktu s auditoriem, pak musíme vyloučit nervozitu (nervózní mluví by nebyl často v očním kontaktu s publikem). A gestika i s přecházením jsou spíše projevem vysoké míry energie.

Někdy se může stát, že některý z neverbálních komunikačních prvků dost dobře nesedí do trsu celého neverbálního i verbálního projevu. Například když někomu něco řekneme a on se usměje, nebo krátce zasměje, může to znamenat, že to, co slyšel, bylo zábavné, ale také může být uveden do rozpáku nebo nám být nakloněn. Pokud porovnáme úsměv s dalšími neverbálními prvky, tak můžeme mnohem lépe specifikovat, co jeho chování znamená:

- zasmál se,
- nedívá se na nás, ale směrem dolů,
- mne si ruce,
- postoj těla není uvolněný jako při pobavení,
- jeho způsob mluvy je strohý a úsečný (P. Honey, 1997).

Je to projev neupřímnosti a distance, není otevřený, spíše se cítí dotčen, nebo vinen...

### 6.3.1 MIMIKA

Jsou to pohyby svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu, o němž hovoří, a také signalizuje posluchači svůj prožitek. Nejde jen o empatické včítání do emočního stavu druhého, ale i o signalizování, že jsme přijali jeho mimický výraz emočního stavu jako sdělení o tomto stavu a že tomuto sdělení adekvátně rozumíme.

Má svoji specifiku v tom, že vyjadřuje momentální psychický stav, ale také relativně stálý emoční výraz, který může být pro jedince charakteristický (někdo se může dost často mračit, ale ještě to nemusí znamenat, že je neustále naštvaný na celý svět). Mimika nemusí být vždy stoprocentně přiléhavá k prožitku (někdo se usmívá, i když je kárán, a může to vypadat jako provokace, nebo že je mu lhostejné nějaké kárání; někdo se usmívá, i když má vztek, to jsou individuální disonance, ale mohou to být i kulturně podmíněné odlišnosti – v Číně).

Mimika je velmi jemná forma komunikačních signálů, z nichž citlivý člověk dovede dobře číst (tvar natočení úst, pozvednutí obočí, uhybavý pohled...).

Některá mimika je snadno rozpoznatelná, některá hůře. Docela dobře se dá vyčíst těchto sedm základních emočních dimenzí z obličeje:

radost	–	smutek
štěstí	–	neštěstí
překvapení	–	splněné očekávání
klid	–	rozčilení, vztek
spokojenost	–	nespokojenost
zájem	–	nezájem
strach, bázeň	–	pocit jistoty

(Podle P. Ekmana, W. V. Friesena, P. Elswortha, 1972, J. Křivohlavý, 1988.)

Všechny další emoce se mnohem hůře poznávají z pouhého sledování mimiky a musí se zhodnocovat v souvislosti s celým kontextem. Tato skupina emocí se označuje jako sekundární.

Dolní polovina obličeje je výrazněji pohyblivá než horní polovina. Je pravda, že mimicky reaguje celý obličej, ale přesto se rozlišují dvě obličejové zóny:

- čelo, nos a oči,
- dolní polovina obličeje se rty.

Každá z nich se odlišným způsobem projevuje při prožitku různých emocí. Překvapení a údiv se nejvíce projevuje na čele, ale zapojeny jsou i oči a ústa. Pocit radosti se nejvýrazněji projevuje na dolní polovině obličeje, ale je to možno rozeznat i na očích.

Stažený spodní ret může znamenat rozpaky, podřízenost. Když má člověk bradu podepřenou klouby prstů, může to znamenat, že je zaujatý tím, čemu naslouchá. Otevřený smích většinou znamená nepředstíranou radost. Křečovitý smích může znamenat ironii, škodolibost, sarkasmus, závist, nesouhlas a odmítání společnosti. Často otevřená ústa jsou výrazem nedostatečné sebekontroly. Pevně semknuté rty jsou projevem zdrženlivosti, rezervovanosti, uzavřenosti. Zvednuté obočí může znamenat nepochopení nebo aroganci. Rty se svislými koutky mohou znamenat pesimismus, deprese, vztek, špatnou náladu...

### 6.3.2 GESTIKA

Jsou to většinou záměrné pohyby rukou, hlavy, případně i nohou, které mohou dokreslit verbální sdělení, případně ho zastoupit. Používají se při popisování velikosti tvaru, rozdělení, aby ten, kdo poslouchá, dovedl lépe pochopit to, co je mu sdělováno. Když říkáme většinou, znamená to, že někdy si ani svá gesta nemusíme uvědomovat.