

VÍCEJAZYČNOST A GESTIKA VE CVIČNÉM OBCHODNÍM JEDNÁNÍ ČECHŮ A FRANCOUZŮ*

Romana Suchá**

Abstract: *The aim of this paper is to present the results obtained from research into gestural communication carried out in business negotiation training between Czech and French students of economics. The goal of the analysis, which was based on video recordings of simulated business negotiations conducted by students in French and English, was to determine if the cultural identity of the speakers could be identified via analysis of hand gestures accompanying their speech. The research is based on the theory of nonverbal communication presented by Michael Argyle, Joseph DeVito, Adam Kendon and Jaro Krivohlavy. The practical outcome of this research is to apply the results to courses of Business French and Business English offered to Czech students of economics to help them improve their communicative competence when engaging their French business partners.*

Key words: *business negotiation training, Czech and French speakers, hand gestures, nonverbal communication, plurilingualism.*

*Výzkum byl proveden v rámci řešení dizertační práce *Neverbální komunikace Čechů a Francouzů v pracovním prostředí*, která byla vedena RNDr. Vladimírem Blažkem, CSc. a obhájena na KSA FF ZČU v Plzni (Suchá 2015). Na tomto místě bych chtěla poděkovat Ing. Marku Hruzovi, Ph.D. z NTIS ZČU za inštruktáž k práci se softwarem ELAN Linguistic Annotator a JUDr. Ing. Davidu Martinčíkovi z FEK ZČU za zpracování dat pomocí statistické metody Bootstrap.

**Mgr. Romana Suchá, Ph.D., Středisko mezinárodních aktivit, Fakulta ekonomická, Západočeská univerzita v Plzni, sucharom@sma.zcu.cz.

1. ÚVOD – CVIČNÉ OBCHODNÍ JEDNÁNÍ A VÍCEJAZYČNOST VE VÝUCE CIZÍCH JAZYKŮ

Cílem tohoto příspěvku je prezentovat výsledky analýzy gestické komunikace ve cvičném obchodním jednání českých a francouzských vysokoškolských studentů ekonomie. Záměrem rozboru gestiky bylo zjistit, zda a jak se liší gestický projev Čechů a Francouzů během tréninku obchodního jednání ve francouzštině a v angličtině. Angličtina byla použita pro ověření gestických projevů mluvčích při jednání v jazyce, který není mateřským jazykem pro žádného účastníka, je tedy neutrálním jazykem pro obě jazykové skupiny účastníků jednání. Ve výzkumu je využita plurilingvní kompetence českých studentů, kteří byli schopni vést cvičné obchodní jednání jak ve francouzštině, tak v angličtině. Francouzské studentky vedly jednání jednak ve svém mateřském jazyce a jednak jedna skupina rovněž v angličtině, což byl jazyk jejich studia v rámci jednosemestrálního studijního pobytu Erasmus na ZČU v Plzni.

Podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky vícejazyčnost neboli plurilingvismus klade důraz na nárůst zkušeností jednotlivce s jazykem používaným doma v jeho kulturním prostředí, přes jazyk, jež používá v širším společenském rámci, až k jazykům jiných národů, které se učí ve škole nebo v přímém kontaktu s jazykem (Rada Evropy 2015, 4). Cílem jazykového vzdělávání je „*rozvíjet takový jazykový repertoár, v němž hraje svou roli všechny jazykové schopnosti*“ (Rada Evropy 2015, 5). Zaznamenávání různých zkušeností s učením se jazykům a poznávání kulturních odlišností umožňuje Evropské jazykové portfolio. Při celoživotním učení se jazyku je podle SERRJ důležitý rozvoj motivace a dovedností studenta v situacích, „*kdy bude čelit novým jazykovým zkušenostem mimo školu*“ (Rada Evropy 2015, 5).

Plurilingvní a plurikulturní kompetence se vztahují ke schopnosti používat jazyky za účelem komunikace a pro zapojení do interkulturní interakce, ve které se projevuje konkrétní osoba jako společenský aktér se znalostmi na různém stupni v několika jazycích a se zkušenostmi z různých kultur (Coste, Moore a Zarate 2009, 11). Vícejazyčnost tedy klade důraz na znalost různých jazyků na různém stupni osvojení a vychází z faktu, že jedinec v konkrétní komunikační situaci dokáže využít znalosti a zkušenosti z více cizích jazyků (Sladkovská a Šmídová 2010).

Využití plurilingvní kompetence studentů bylo jedním ze záměrů při tréninku obchodních jednání českých a francouzských studentů ekonomie ve francouzštině a angličtině, z jejichž videozáznamů jsem analyzovala gestiku účastníků jednání. Výsledky tohoto výzkumu zde prezentuji níže.

2. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE, KOMUNIKAČNÍ PROCES, NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE A JEJÍ SLOŽKY

Neverbální komunikace tvoří spolu s komunikací verbální základní součásti lidské sociální komunikace, kterou lze charakterizovat jako interakci mezi dvěma nebo více osobami prostřednictvím kódovaných verbálních a neverbálních symbolů (Strnadová 2011, 26–29). Komunikační proces probíhající mezi dvěma osobami spočívá v přenosu komuniké, tj. vyslané zprávy, myšlenky nebo pocitu v podobě verbálních

a neverbálních symbolů od komunikátora, tj. osoby, která vysílá zprávu, ke komunikantovi, tj. osobě, která vyslanou zprávu přijímá. Informace, tj. zvuky, pohledy a pohyby těla, jsou přenášeny komunikačním kanálem v rámci komunikačního prostředí, které významně ovlivňuje komunikaci. Mezi komunikátorem a komunikantem vzniká zpětná vazba jako reakce na přijatou zprávu, která vyjadřuje porozumění a způsob interpretace (Strnadová 2011, 32–37).

Neverbální komunikace je tedy chápána jako jedna ze základních součástí sociální komunikace a jako projev sociálního chování a úzce souvisí s komunikací verbální.

Významní odborníci na neverbální komunikaci, britský sociální psycholog Michael Argyle (1975) a dále jeden z nejvýznamnějších současných odborníků na gestickou komunikaci, rovněž britského původu, Adam Kendon (1981), zahrnují do neverbální komunikace především gesta, výraz obličeje a pozici těla při komunikaci. Michael Argyle zahrnuje mezi signály neverbální komunikace: gesta, pohyby hlavy a jiných částí těla, pozici těla, výraz obličeje, směr pohledu, blízkost a pozici v prostoru, tělesný kontakt, orientaci, tón hlasu a další neverbální aspekty řeči, oblečení a úpravy těla (1975, 3). Podle Adama Kendona se pojem neverbální komunikace vztahuje ke komunikačním funkcím tělesné činnosti a zahrnuje gesta, výraz obličeje a orientaci, pozici těla a vymezení prostoru, doteky a vůně a součásti projevu, které mohou být vnímané vedle referenčního obsahu toho, co je řečeno (1981, 3). Významný český psycholog Jaro Křivohlavý (1988, 9) definuje neverbální komunikaci jako „*způsoby sdělování zpráv v mezilidském styku, které jsou jiného druhu nežli slova*“. Jednotlivé složky neverbální komunikace dělí Křivohlavý takto:

- Kinesika – nauka o komunikačních pohybech člověka;
- Proxemika – nauka o prostorovém chování člověka;
- Gestika – nauka o pohybech rukou doprovázejících mluvené slovo;
- Mimika – nauka o významu výrazu obličejových svalů;
- Pantomimika – nauka o postojích a polohách různých částí těla;
- Haptika – nauka o dotycích;
- Paralingvistika – nauka o jiných nežli lingvistických projevech člověka, které jsou nazývané též extralingvistické projevy (Křivohlavý, 1988, 9).

Zdeňka Konečná vychází z pojetí Jara Křivohlavého a uvádí tyto základní formy neverbální komunikace: mimika, řeč pohledů, gestika, haptika, posturika, proxemika, paralingvistika a chronemika (Konečná 2009, 85). V porovnání s Křivohlavým tedy uvádí navíc chronemiku, tj. způsob vnímání času a reakci na čas v rámci komunikace.

Joseph DeVito definuje pojem neverbální komunikace takto: „*Neverbální (non-verbální) komunikace (řeč těla) je komunikace bez použití slov, která se uskutečňuje například prostřednictvím pohybu v prostoru, gestikulace, mimiky, dotyků, proměn hlasu nebo mlčení*“ (2008, 472). Uvádí tyto hlavní kanály neverbální komunikace: tělo, obličej a oči, prostor, předměty, dotyky, mimojazykové projevy, mlčení a čas

(DeVito 2008, 154). Komunikačními kanály DeVito rozumí prostředky a prostředí, pomocí něhož je přenášeno sdělení (2008, 468).

Neverbální komunikace bývá některými autory označena výrazem „řeč těla“, v angličtině se nejčastěji používá termín „*body language*“ (Pease 1988) nebo pojem „*bodytalk*“ (Morris 2004). Termín „*body language*“ je v odborné literatuře obvykle odmítán jako nevyhovující (Kovářová 2008; Csordas 2008), neboť výraz „řeč“ souvisí zejména s užíváním hlasu a sluchu, což je v rozporu s významem pojmu „řeč těla“.

Kanadský sociolog Erving Goffman (1966) používá ve významu řeč těla pojem „*body idiom*“, do něhož zahrnuje řeč individuálního vzhledu a gest, které nejsou nutně spojené s konkrétní verbální komunikací. Goffmanův termín „*body idiom*“ zahrnuje oblečení, chování, pohyby, pozice těla, intenzitu vydávaných zvuků, gesta jako mávání nebo zdravení, zdobení obličeje a široké vyjádření emocí (Goffman 1966, 33).

Pokud jde o vymezení pojmů neverbální komunikace a gestiky, vycházím z výše uvedených definic neverbální komunikace podle Jara Křivohlavého (1988) a Zdeňky Konečné (2009) a z vymezení neverbální komunikace podle Michaela Argyla (1975), Adama Kendona (1981) a Josepha DeVita (2008).

2.1. GESTIKA

Pod pojmem gestika se obvykle rozumí nauka o pohybech rukou doprovázejících mluvené slovo (Křivohlavý 1988, 9). Někteří autoři pojmají zaměření gestiky širěji jako záměrné pohyby nejen rukou, ale i hlavy nebo i nohou, které dokreslují nebo zastupují verbální sdělení (Strnadová 2011, 136; Mikuláščík 2010, 109). Vladimír Blažek (2011, 17) uvádí, že lze gesta považovat za „*nejvýznamnější pohybovou složku neverbální komunikace*“. Gestiku zahrnují někteří autoři do kinesiky, za jejíhož zakladatele je považován Ray L. Birdwhistell, který vytvořil poměrně komplikovaný a velmi komplexní způsob detailního zápisu pohybů těla při komunikaci (1973).

Gesta doprovázející řečový projev jsou ovlivněna třemi hlavními aspekty: kulturou, situací sociální interakce a individuálními faktory konkrétního mluvčího (McNeill a Duncan 2000, 155).

Pokud jde o gesta doprovázející řečový projev, výzkum se dle Johna Havilanda (2004) v posledních letech zaměřuje na tyto hlavní typy gest:

- emblémy, které nahrazují slova nebo ustálená slovní spojení;
- gesta probíhající souběžně s řečovými segmenty, zvláště tzv. ikonická gesta, jejichž forma je odvozena ze vztahu k významu, vyjádřeného slovy;
- gesta ukazující, pro něž se rovněž používá termín gesta deiktická (Haviland 2004, 201).

Stejně jako je tomu obecně v neverbální komunikaci, jsou i v gestice některé projevy záměrné, což jsou např. emblémy. Oproti tomu jiná gesta mohou být spíše nevědomá, mezi ně můžeme zařadit některá autokontaktní a manipulační gesta, která lze zahrnout do skupiny, již označují Knapp, Hall a Horgan (2014, 256) jako

„*adaptors*“. Jak uvádějí Jozef Výrost a Ivan Slaměník (2008, 121–122), rozdíly mezi záměrností a nezáměrností neverbálních prostředků jsou málo zřetelné, stejně jako záměr a smysl pro původce neverbálního aktu a smysl neverbálního sdělení pro příjemce a efekt na něho. V níže uvedeném výzkumu jsem popsala pohyby rukou jak záměrné, tak nevědomé a mezi sledované skupiny gest jsem zahrнула i autokontaktní a manipulační gesta, neboť i tato gesta mohou mít efekt na příjemce neverbálního sdělení.

Dosavadní výzkum gest doprovázejících řečový projev je zaměřen dvěma hlavními směry. Na jedné straně je tento výzkum orientován na analýzu gestické komunikace jednotlivých osob, jež mají za úkol vyprávět příběh, který viděly v krátkém filmu nebo který mají převyprávět po přečtení kresleného seriálu či vyprávějí příběh ze svého života (např. McNeill 2005; Kendon 1997; Haviland 2004). Na druhé straně se výzkumy zabývají analýzou gestické komunikace v interakci se snahou o zjištění interkulturních odlišností neverbálních projevů účastníků komunikace (např. Agliati, Vescovo a Anolli 2006; Jokinen 2010; Tellier a Stam 2010). Autoři se zaměřují na výzkum interkulturních odlišností v neverbálním projevu zkoumaným gestické komunikace Italů, původních obyvatel Austrálie (Kendon 1997) nebo Japonců (Haviland 2004), Islandců a Italů (Agliati, Vescovo a Anolli 2006).

Jedním ze směrů výzkumu gestické komunikace v interkulturní perspektivě, který je orientovaný na komunikaci ve francouzštině, je zaměřen na didaktiku francouzského jazyka. Jde např. o výzkum neverbální komunikace učitelů francouzštiny během vyučovacího procesu (Kovářová 2008) nebo o výzkum neverbální komunikace studentů zaznamenané během výuky francouzského jazyka (Tellier a Stam 2010; Calbris a Montredon 2011).

Studium gestiky se zabývá mimo jiné nápodobou neboli zrcadlením neverbálních projevů mezi účastníky komunikace. Zrcadlení se projevuje sladěním neverbálních projevů jednoho komunikujícího s druhým a může vyjadřovat sympatie, souhlas nebo vůli ke spolupráci (Konečná 2009, 97). Teorie nápodoby gest rovněž souvisí s fyzickým pojetím promluvy ve vztahu k tělu komunikujících osob, formulovaným francouzským filosofem Maurice Merleau-Pontym (1945, 215), přičemž k porozumění mezi komunikujícími dochází prostřednictvím reciprocit a záměrů čitelných v chování druhého. Nápodobu gest mezi účastníky jednání jsem sledovala vedle frekvence výskytu gest a délky trvání gest v analýze videozáznamů cvičného obchodního jednání v níže prezentovaném výzkumu.

3. VÝZKUM GEST ČECHŮ A FRANCOUZŮ VE CVIČNÉM OBCHODNÍM JEDNÁNÍ VE FRANCOUZŠTINĚ A V ANGLIČTINĚ

Ve výzkumu, jež jsem zpracovala v rámci své dizertační práce, jsem se věnovala analýze gestické komunikace českých a francouzských mluvčích během cvičného obchodního jednání ve skupinách čtyř až pěti mluvčích (Suchá 2015). V každé skupině, které se zapojily do cvičného jednání, byly dvě francouzské mluvčí a dvě až tři české mluvčí. Jednání probíhala ve francouzštině, u jedné skupiny mluvčích bylo jednání provedeno rovněž v angličtině. Každá mluvčí v analyzovaných videozáznamech vystupovala jednak v roli nakupující a jednak v roli prodávající, aby bylo možné porovnat gesta v dominantní (tj. role prodávající) i v nedominantní

pozici (tj. role nakupující). V rozboru gestické komunikace ve vazbě na verbální projev mluvčích jsem věnovala pozornost hlavně otevřeným gestům.

3.1. VÝZKUMNÝ ZÁMĚR

Mým záměrem v rámci výzkumu gest během cvičného obchodního jednání českých a francouzských studentů bylo ověřit, nakolik se liší gesta u českých a francouzských mluvčích, zda je širší rozsah různých typů gest u některých mluvčích a jaké typy gest používají více čeští, resp. francouzští mluvčí. Pro možnost posouzení interkulturních odlišností v gestických projevech Čechů a Francouzů byl proveden kromě rozboru čtyř cvičných obchodních jednání ve francouzštině také rozbor dvou obchodních jednání v anglickém jazyce, při nichž je eliminován vliv mateřského jazyka, který může ovlivnit gestické projevy Francouzů při jednání ve francouzštině.

V tomto výzkumu jsem si stanovila následující výzkumné cíle:

- zjistit rozdíly ve frekvenci výskytu jednotlivých skupin gest u Francouzů a u Čechů;
- zjistit rozdíly v trvání jednotlivých skupin gest u Francouzů a u Čechů;
- ověřit, zda se vyšší výskyt určité skupiny gest projeví u Čechů i u Francouzů i při jednání v angličtině, kdy je vliv mateřského jazyka u obou skupin mluvčích neutralizován;
- zjistit, zda a mezi kterými účastníky jednání dochází k nápodobě gest.

Ve výzkumu jsem testovala tyto hypotézy:

H1: U Francouzů bude vyšší frekvence otevřených gest než u Čechů a trvání těchto gest bude delší u Francouzů než u Čechů.

H2: U Čechů bude vyšší frekvence uzavřených gest než u Francouzů a trvání těchto gest bude delší u Čechů než u Francouzů.

H3: U Čechů bude vyšší frekvence ilustračních gest než u Francouzů.

H4: U Čechů bude frekvence výskytu autokontaktních a manipulačních gest vyšší než u Francouzů jak při jednání ve francouzštině, tak při jednání v angličtině.

Pro ověření výsledků pro frekvenci, délku trvání a výskyt skupin gest jsem použila statistickou metodu Bootstrap aplikovanou na údaje extrahované ze záznamu řeči a gest zapsaných k videozáznamům v programu ELAN Annotator 4.1.2. Pro analýzu nápodoby gest mezi účastníky jednání jsem použila extrahované údaje ze záznamu gest z programu ELAN Annotator 4.1.2.

3.2. RESPONDENTI A PRŮBĚH VÝZKUMU

Výzkum gestické komunikace Čechů a Francouzů v obchodním jednání jsem realizovala v roce 2011–12 v rámci výuky kurzu obchodního jednání ve francouzštině vyučovaného na Fakultě ekonomické ZČU v Plzni. Na závěr výuky kurzu

jsem pořídila videozáznam šesti cvičných obchodních jednání mezi českými a francouzskými studenty Fakulty ekonomické ZČU. Studenti kurzu byli během semestru průběžně připravováni po jazykové stránce na obsah a průběh obchodního jednání s francouzským obchodním partnerem podle učebnice *Communication progressive du français des affaires* (Perforinis 2010). Zadání dialogů a přidělení rolí studentkám, tj. virtuálních funkcí ve firmě, kterou zastupovaly, bylo provedeno ve francouzštině. Rámec zadání dialogů byl pro obě skupiny francouzských i českých studentek obdobný, každá skupina si vždy zvolila dle vlastního výběru potravinářský výrobek, který prodávala na zahraniční trh, a domácí firmu, kterou zastupovala. V závěru semestru si studentky vyzkoušely simulované obchodní jednání, v němž byly za francouzskou stranu přítomny francouzské studentky, studující na FEK ZČU v rámci programu Erasmus, a za českou stranu studentky Fakulty ekonomické ZČU. Toto simulované obchodní jednání bylo předmětem zde prezentovaného výzkumu.

Cvičného obchodního jednání se zúčastnilo pět českých studentek a čtyři francouzské studentky. Jednání proběhlo ve dvou skupinách: v jedné skupině tři české studentky se dvěma francouzskými studentkami, ve druhé skupině jiné dvě české a dvě francouzské studentky. V jedné skupině šlo o model 2Č+2F a ve druhé skupině 3Č+2F. V níže uvedených výsledcích výzkumu jsou české studentky označeny symboly: C1, C2, C3, C4 a C5 a francouzské studentky symboly: F1, F2, F3 a F4. Každá skupina, resp. každá studentka se vždy zúčastnila dvou jednání: jednou v roli nakupující, podruhé v roli prodávající, aby bylo možné zjistit, jak se liší gesta v roli prodávajícího a v roli nakupujícího. Každý účastník měl svoji roli upřesněnou na pracovní pozici: pracovník finančního oddělení, oddělení logistiky nebo marketingu pro zástupce prodávající firmy a pracovníci oddělení nákupu jako zástupci francouzského nebo českého hypermarketu. Čtyři cvičná obchodní jednání proběhla ve francouzštině a jedna skupina, tj. tři české studentky a dvě francouzské studentky, provedla cvičné obchodní jednání navíc ještě v angličtině. Jednání v angličtině bylo provedeno pouze s jednou ze dvou zmíněných skupin, neboť druhá skupina českých studentek jednání v angličtině odmítla. Rozhodnutí studentek jsem akceptovala, neboť záznam jednání byl proveden v rámci kurzu odborné francouzštiny, nikoli v kurzu angličtiny.

Záznamy cvičných obchodních jednání byly pořízeny pomocí videokamery Panasonic NV-GS80, která byla umístěna ve vzdálenosti cca dva metry bočně vedle účastníků jednání ve statické poloze na úrovni pasu sedících osob. Během jednání nebyla kamera nikým obsluhována, aby manipulace s kamerou nenarušila průběh jednání.

Celkem bylo analyzováno šest videozáznamů cvičných obchodních jednání, z toho čtyři ve francouzštině a dvě v angličtině. Účastnicemi cvičného obchodního jednání byly za českou i za francouzskou stranu pouze ženy, aby analýza gestiky nebyla ovlivněna mezipohlavními rozdíly neverbální komunikace, pokud by účastníky jednání byli i muži.

Tématem všech cvičných obchodních jednání byl prodej českého, resp. francouzského výrobku na francouzský, resp. český trh. Prodávající zastupovali místního výrobce potravinářského produktu (např. lázeňské oplatky nebo pardubický perník za českého výrobce nebo francouzské sladké pečivo „madeleines“ za fran-

couzského výrobce), kupující zastupovali místní síť jednoho z hypermarketů působících na českém, resp. na francouzském trhu. Všichni studenti, kteří se účastnili cvičného obchodního jednání, písemně projevili souhlas s pořízením videozáznamu a s jeho analýzou pro účely tohoto výzkumu.

3.3. METODOLOGIE VÝZKUMU GEST VE CVIČNÉM OBCHODNÍM JEDNÁNÍ

Účastnice cvičného jednání byly čtyři francouzské studentky programu Erasmus a pět českých vysokoškolských studentek ekonomie druhého nebo třetího ročníku bakalářského studia ve věku dvacet dva až dvacet tři let. Metodou zúčastněného pozorování jsem sestavila seznam sledovaných gest. K přepisu zvukového záznamu jsem použila volně dostupný software pro lingvistickou anotaci ELAN Linguistic Annotator 4.1.2, který je k dispozici na webu Max Planck Institutu pro psycholingvistiku, Nijmegen, Nizozemí. Pomocí softwaru ELAN jsem zaznamenala pro každého mluvčího přepis promluvy, gestické komunikace a extralingvistických výplňkových zvukových jevů. Při přepisu promluvy, gest a extralingvistických jevů jsem spolupracovala se čtyřmi studenty FF ZČU, navazujícího magisterského oboru učitelství francouzštiny pro střední školy. Všichni anotátoři byli předem proškoleni pro práci se softwarem ELAN doktorandem FAV ZČU, který již měl s tímto softwarem zkušenosti. Záznamy všech anotátorů byly vždy společně na pravidelných schůzkách porovnány, diskutovány a po vzájemné dohodě opraveny v případě, že byl záznam shledán jako nepřesný nebo nesprávný.

Všechna gesta zjištěná na základě opakovaného pozorování videozáznamů byla popsána slovy a označena kódem a následně byla zařazena do skupin. Skupiny gest byly porovnány frekvenční analýzou a byl porovnán výskyt stejného typu gest u francouzských a českých mluvčích. Cílem pořízeného záznamu promluvy a gest bylo následně ověřit pomocí kvantitativní analýzy, jaké rozdíly lze sledovat v gestické komunikaci Čechů a Francouzů.

Pomocí softwaru ELAN Annotator jsem ve spolupráci se studenty FF ZČU přepsala řeč účastníků jednání a kódovaný záznam gest rukou během celého jednání. V případech, kde se náš záznam gest lišil, jsme se na společných průběžných schůzkách dohodli na vhodném zápisu a kódování sporného gesta.

Systém kódování gest rukou jsem částečně převzala podle způsobu záznamu, jež použila Lenka Sedlářová (2009a, 2009b) pro záznam gest rukou v rozboru neverbální komunikace mluvčích ve filmu *American Beauty*. Systém přepisu gest rukou, který použila Lenka Sedlářová, jsem upravila a rozšířila tak, aby odpovídal gestům rukou, jež jsme zaznamenali při opakovaném pozorování videozáznamů cvičných obchodních jednání, která jsme analyzovali.

Celkem jsme na základě pozorování gest z videozáznamů zaznamenali padesát tři různých gest rukou, která byla označena kódy.

Gesta označená kódy byla zařazena do těchto pěti skupin:

- otevřená;
- uzavřená;
- manipulační;

- autokontaktní;
- ilustrátory.

Do skupiny otevřených gest jsem zařadila gesta rukou, která jsou provedena jednou nebo oběma rukama směrem ke spoluhlavčímu s pozicemi dlaně svisle, proti spoluhlavčímu nebo směrem vzhůru. Přehled otevřených gest:

- o/rpsdd – rozevřené ruce, prsty ke spoluhlavčímu, dlaně dolů
- o/jrvdd – jedna ruka vpřed, dlaně dolů
- o/jrvds – pohyb jednou rukou vpřed, dlaně svisle
- o/orvds – pohyb oběma rukama vpřed, dlaně svisle
- o/jrsdn – jedna ruka na stole, dlaně nahoru
- o/jrvdn – pohyb jednou rukou vpřed, dlaně otevřená nahoru
- o/orvdn – pohyb oběma rukama vpřed, dlaně otevřená nahoru
- o/jrvdp – pohyb jednou rukou vpřed, dlaně proti spoluhlavčímu
- o/orvdp – pohyb oběma rukama vpřed, dlaně proti spoluhlavčímu
- o/orvhp – pohyb oběma rukama vpřed, hřbet ruky proti spoluhlavčímu
- o/jrvhp – pohyb jednou rukou vpřed, hřbet ruky proti spoluhlavčímu
- o/jrvpu – pohyb jednou rukou vpřed, palec a ukazovák tvoří kroužek.

Do skupiny uzavřených gest jsem zařadila gesta rukou, která jsou poměrně statická, jako např. u/rk, u/pos, u/dls, u/rdp, u/rsk, mluvčí spojuje předloktí před tělem nebo na stole oběma rukama: u/rsp, u/rsb nebo jednou rukou: u/rdp nebo jsou výchozí pozicí mluvčího, např. u/rk, u/rsk.

Do uzavřených gest jsem zařadila tato gesta:

- u/dls – dlaně/dlaně ležící na stole
- u/pos – paže opřená o stůl
- u/psp – paže před tělem spojené předloktí
- u/rdp – ruka držící paži (před tělem)
- u/rk – ruce na klíně/ruce pod stolem
- u/rsb – ruce na stole spojené předloktí – bariéra
- u/rsk – ruce na stole/nad stolem v kontaktu (propletené prsty, ruka objímá pěst/zápěstí)
- u/rsp – ruka na stole, zavřená pěst.

Do skupiny manipulačních gest jsem zařadila gesta související s manipulací s předměty, např.: s propiskou, papírem, produktem, o jehož prodeji se jednalo, nebo manipulace rukou s oblečením, jako např. tahání rukávu. Do této skupiny byla zařazena také statická pozice držení propisky na stole m/dps, neboť souvisí s manipulací s předmětem. Přehled manipulačních gest:

- m/dps – držení propisky na stole (statické)
- m/hpm – phra s propiskou na místě
- m/mob – manipulace s oblečením
- m/mos – manipulace s objektem na stole
- m/ppp – pohyb propiskou v prostoru
- m/pps – pohyb propiskou na stole.

Do skupiny autokontaktních gest byla zařazena gesta, při nichž se mluvčí dotýká vlastního těla, např. dotyky vlasů, krku, brady, čela, obočí, tváře, nosu, ucha, paže. Do této skupiny bylo zařazeno také gesto kontaktu ruky s brýlemi (a/rpb), na které by rovněž mohlo být nahlíženo jako na gesto manipulační. Dále jsem do této skupiny gest zařadila gesto nazvané „hra s prsty“, při němž si mluvčí hraje s vlastními prsty, jež by také mohlo být označeno jako gesto manipulační. Bylo zařazeno do této skupiny, neboť jde o manipulaci týkající se těla mluvčího. Do této skupiny jsem dále zařadila dvě dynamická gesta: zvednutí ruky k hlavě (a/zrh) a zvednutí ruky k ústům (a/zru). Přehled autokontaktních gest:

- a/hrp – hra s prsty
- a/rkv – ruka v kontaktu s vlasy
- a/rmk – ruka masírující krk
- a/rph – ruka podpírá hlavu
- a/rdrb – ruka drbající bradu
- a/rdrc – ruka drbající čelo
- a/rdrh – ruka drbající hlavu
- a/rdro – ruka se dotýká obočí
- a/rdrp – ruka drbající paži
- a/rdrs – ruka drbající stehno
- a/rdrt – ruka se dotýká tváře
- a/rdrn – ruka drbající nos (dotýká se nosu), pod nosem
- a/rdu – ruka se dotýká ucha

- a/rpb – ruka posouvá brýle
- a/zrh – zvednutí ruky k hlavě
- a/zru – zvednutí ruky k ústům.

Do skupiny ilustračních gest jsem zařadila gesta, která zcela jasně doplňují řečový projev mluvčího nebo dodávají důraz některým slovům (např. i/ros, i/krd, i/upd, i/zrs, i/zrv). Mezi ilustrační gesta jsou zařazena gesta naznačující tvar nebo velikost předmětu (i/tnr, i/vnr), gesto ukazující počet (i/upp) a gesta deiktická neboli ukazující na osobu nebo na předmět, jako např. i/upo, i/ups. Přehled ilustračních gest:

- i/krd – kroužení jedné ruky kolem druhé
- i/ros – ruka se opírá o stůl (prsty opřené o hranu stolu)
- i/tnr – tvar naznačený jednou nebo oběma rukama v prostoru
- i/upd – ukazování prstem na dlani druhé ruky
- i/upp – ukazování prstem/y počet
- i/upo – ukazování prstem/rukou/propiskou na objekt/osobu
- i/ups – ukazování prstem na sebe
- i/urs – ukazování rukou/prstem na stole
- i/vnr – velikost naznačená jednou nebo oběma rukama v prostoru
- i/zrs – zvednutí ruky/rukou na stůl
- i/zrv – zvednutí ruky svisle směrem vzhůru.

V rozboru videozáznamů jsem sledovala výskyt všech výše uvedených gest u všech mluvčích v roli prodávajících a v roli kupujících, a to zvláště v jednání ve francouzštině a v angličtině. Dále byla rovněž sledována délka trvání gest.

Pro kvantitativní analýzu výskytu jednotlivých skupin gest u Francouzů a u Čechů byla použita statistická metoda Bootstrap, kterou vyvinul Bradley Efron roku 1979 na Stanford University v Kalifornii v USA. Tato metoda využívá simulované výběry a je vhodná pro vyhodnocení výsledků, jež byly získány v této části výzkumu, s ohledem na nízké počty výskytu některých gest v jejich testovaných souborech, které byly exportovány ze záznamu gest v programu ELAN Annotator. V analýze pomocí metody Bootstrap byly vždy porovnávány dvě střední hodnoty pro výskyt gest u Čechů a u Francouzů v příslušné roli nakupujícího nebo prodávajícího a v přepočtu na délku záznamu nebo na počet slov. Pro porovnání středních hodnot lze rovněž použít metodu ANOVA nebo dvouvýběrový t-test, ovšem vzhledem k nízkému počtu výskytu jednotlivých gest byla v tomto případě vhodnější metoda Bootstrap.

Analýza výskytu gest byla vždy provedena zvlášť pro role nakupujících a prodávajících a pro jednání ve francouzštině a v angličtině. Rovněž bylo pomocí této metody porovnáno trvání jednotlivých gest u českých a francouzských mluvčích. Z důvodu nízkých výskytů některých typů gest při jednání v angličtině bylo možné analyzovat jejich výskyt v těchto jednáních pouze omezeně.

3.4. VÝSLEDKY VÝZKUMU GEST ČECHŮ A FRANCOUZŮ VE CVIČNÉM OBCHODNÍM JEDNÁNÍ

Po provedení kvantitativní analýzy sledovaných jevů pomocí statistické metody Bootstrap jsem došla k následujícím závěrům.

U Francouzů i u Čechů se projevil větší počet gest v přepočtu na délku záznamu při jednání ve francouzštině v roli prodávajících než v roli nakupujících. U Francouzů je rozdíl statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,01. U Čechů je sice vyšší počet gest v roli prodávajících než v roli nakupujících v přepočtu na délku záznamu, tento rozdíl však není statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,18.

U Čechů v roli prodávajících i nakupujících se projevil vyšší počet gest na počet slov v roli prodávajících i v roli nakupujících při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,002 souhrnně pro nakupující i prodávající. V roli nakupujících byl statistický rozdíl vyššího výskytu gest u Čechů než u Francouzů významnější než v roli prodávajících, neboť v roli nakupujících byla P -hodnota = 0 a v roli prodávajících byla P -hodnota = 0,09. V přepočtu gest na délku záznamu výskyt gest u Čechů a u Francouzů v roli nakupujících i v roli prodávajících při jednání ve francouzštině nebyl statisticky významný.

U Francouzů ukázal vyšší počet gest na délku záznamu než u Čechů v roli prodávajících a nakupujících při jednání v angličtině, tento rozdíl však nebyl statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,12.

Během jednání ve francouzštině se u Čechů v porovnání s Francouzi projevil rovněž vyšší počet různých gest na délku záznamu v roli prodávajících než v roli nakupujících, P -hodnota = 0,001.

3.4.1. Výskyt gest rukou podle sledovaných skupin gest

Otevřená gesta

Pro gesta otevřená nebyl prokázán statisticky významný rozdíl mezi Čechy a Francouzi v roli nakupujících ani v roli prodávajících.

U Čechů byl zjištěn obdobný počet otevřených gest jako u Francouzů v přepočtu na délku záznamu v roli nakupujících při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,96.

V přepočtu na délku záznamu bylo zjištěno u Čechů mírně více otevřených gest než u Francouzů v roli nakupujících při jednání ve francouzštině, rozdíl však nebyl statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,19.

V roli prodávajících v přepočtu na délku záznamu se vyskytlo mírně více otevřených gest u Francouzů než u Čechů při jednání ve francouzštině, avšak rozdíl není statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,26.

V přepočtu na počet slov v roli prodávajících při jednání ve francouzštině se vyskytl obdobný počet otevřených gest u Francouzů i u Čechů, P -hodnota = 0,87.

Hypotéza H1, týkající se předpokladu vyšší frekvence otevřených gest u Francouzů než u Čechů, se tedy nepotvrdila.

Uzavřená gesta

Pro gesta uzavřená byl zjištěn statisticky významný rozdíl mezi Čechy a Francouzi v roli nakupujících i v roli prodávajících v přepočtu výskytu uzavřených gest na počet slov při jednáních ve francouzštině:

U Čechů v roli nakupujících byl zjištěn statisticky významný rozdíl ve vyšším výskytu uzavřených gest v přepočtu na počet slov oproti Francouzům při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,001. V přepočtu na délku záznamu v roli nakupujících při jednání ve francouzštině byl u Čechů výskyt uzavřených gest vyšší než u Francouzů, rozdíl však není statisticky významný, P -hodnota = 0,16.

V roli prodávajících byl zjištěn statisticky významný rozdíl ve vyšším výskytu uzavřených gest u Čechů v přepočtu na počet slov v porovnání s Francouzi při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,02. V přepočtu na délku záznamu tento rozdíl nebyl statisticky významný, neboť P -hodnota = 0,39.

Hypotéza H2, vycházející z předpokladu vyšší frekvence uzavřených gest u Čechů než u Francouzů, byla potvrzena pro jednání ve francouzštině jak v roli nakupujících, tak v roli prodávajících v přepočtu na počet slov.

Ilustrační gesta

Gesta ze skupiny ilustrátorů zahrnovala jak gesta ukazováním rukou nebo propiskou na předmět nebo na osobu, tj. gesta deiktická, tak např. gesta ikonická napodobující tvar nebo velikost předmětu nepřítomný na místě rozhovoru, o němž účastnice jednání hovořily.

Pro gesta ilustrační byla zjištěna statisticky významná rozdíla mezi Čechy a Francouzi v roli prodávajících při jednání ve francouzštině. Francouzi používali více gest ze skupiny ilustrátorů v roli prodávajících než Češi, což se potvrdilo, a to jak při přepočtu frekvence ilustrátorů na počet slov, tak v přepočtu na délku záznamu v roli prodávajících při jednání ve francouzštině a také v přepočtu na délku záznamu v roli nakupujících:

V roli prodávajících byl zjištěn vyšší výskyt ilustračních gest u Francouzů v porovnání s Čechy v přepočtu na délku záznamu při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,01, a také v přepočtu na počet slov, P -hodnota = 0,07.

V roli nakupujících byl zjištěn vyšší výskyt ilustračních gest u Francouzů než u Čechů v přepočtu na délku záznamu při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,08. Rozdíl ale nebyl statisticky významný pro roli nakupujících v přepočtu na počet slov, P -hodnota = 0,56.

Hypotéza H3 předpokládala vyšší výskyt ilustračních gest u Čechů než u Francouzů. Předpokládala jsem, že Češi budou více používat ilustrační gesta, jimiž budou kompenzovat svůj handicap v jednání s Francouzi ve francouzštině. Hypotéza H3 se však nepotvrdila, neboť se vyšší frekvence ilustračních gest projevila u Francouzů v roli prodávajících jak v přepočtu na počet slov, tak v přepočtu na délku

záznamu a v roli nakupujících v přepočtu na délku záznamu. Francouzi zřejmě používali ilustrační gesta v komunikaci s Čechy, aby příjemcům komunikace pomohli k lepšímu porozumění sdělení, předávaného v mateřském jazyce Francouzů.

Autokontaktní gesta

U gest autokontaktních byl zjištěn statisticky významný rozdíl mezi Čechy a Francouzi v roli nakupujících a částečně v roli prodávajících. Češi používali více autokontaktních gest než Francouzi, což se potvrdilo v roli nakupujících jak v přepočtu na počet slov, tak v přepočtu na délku záznamu a v roli prodávajících byl statisticky významný rozdíl potvrzen v přepočtu výskytu těchto gest na počet slov:

V roli nakupujících byl zjištěn vyšší výskyt autokontaktních gest u Čechů v porovnání s Francouzi v přepočtu na počet slov, P -hodnota = 0,01, a rovněž v přepočtu na délku záznamu, P -hodnota = 0,05.

V roli prodávajících byl statisticky významný rozdíl ve vyšším výskytu autokontaktních gest u Čechů než u Francouzů v přepočtu na počet slov při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0. V přepočtu na délku záznamu v roli prodávajících se vyskytlo více autokontaktních gest u Čechů než u Francouzů, avšak tento rozdíl nebyl statisticky významný, P -hodnota = 0,25.

Gesta manipulační

Pro gesta manipulační nebyl potvrzen mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl v jejich výskytu ani v přepočtu na počet slov ani v přepočtu na délku záznamu.

V roli prodávajících i v roli nakupujících se vyskytlo mírně více manipulačních gest u Čechů než u Francouzů při jednání ve francouzštině v přepočtu na počet slov, rozdíl však nebyl statisticky významný. V roli prodávajících byla P -hodnota = 0,29 a v roli nakupujících P -hodnota = 0,48.

V přepočtu na délku záznamu byl mírně vyšší výskyt manipulačních gest u Francouzů v porovnání s Čechy v roli nakupujících i prodávajících, rozdíl nebyl statisticky významný. V roli prodávajících byla P -hodnota = 0,79 a v roli nakupujících P -hodnota = 0,58.

Hypotéza H4, která předpokládala vyšší frekvenci autokontaktních a manipulačních gest u Čechů než u Francouzů, se potvrdila pro autokontaktní gesta v roli nakupujících v přepočtu na počet slov i v přepočtu na délku záznamu a v roli prodávajících v přepočtu na počet slov.

Hypotéza H4 se nepotvrdila pro manipulační gesta, kde nebyl mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl.

Adaptéry (gesta autokontaktní + manipulační)

Knapp, Hall a Horgan (2014, 256) zahrnují výše uvedená gesta autokontaktní a manipulační do jedné skupiny do skupiny „*adaptors*“ (adaptéry). Gesta autokontaktní nazývají „*self-adaptors*“ a gesta manipulační nazývají „*object-adaptors*“. K adaptérům uvádějí, že jde o pohyby, které se učíme později v životě, neváže se k nim

mnoho společenských tabu a často jsou spojena s úzkostí, stresem nebo s kognitivní zátěží (Knapp, Hall a Horgan 2014, 256).

Dá se tedy předpokládat, že sloučení autokontaktních a manipulačních gest do skupiny adaptérů by mohlo ukázat vyšší výskyt adaptérů u Čechů než u Francouzů při jednání ve francouzštině, neboť pro Čechy jednání v cizím jazyce představuje značnou míru stresu, který se zřejmě neprojeví u Francouzů při jednání v jejich mateřštině.

Tento předpoklad se potvrdil ve statistickém porovnání výskytu adaptérů u Čechů a Francouzů při jednání ve francouzštině. U Čechů se projevil vyšší výskyt adaptérů v přepočtu na počet slov v roli nakupujících při jednání ve francouzštině, P -hodnota = 0,005, i v roli prodávajících, P -hodnota = 0,013.

3.4.2. Průměrné trvání gest podle sledovaných skupin gest

Otevřená gesta

Francouzi měli delší průměrné trvání otevřených gest než Češi jak v roli prodávajících, tak v roli nakupujících při jednání ve francouzštině. V roli nakupujících P -hodnota = 0,00, v roli prodávajících P -hodnota = 0,06.

U Čechů se projevilo delší trvání otevřených gest než u Francouzů v roli prodávajících v angličtině, P -hodnota = 0,00, avšak v roli nakupujících v angličtině nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl, P -hodnota = 0,69.

Hypotéza H1, týkající se předpokladu delšího trvání otevřených gest u Francouzů než u Čechů, se potvrdila jak v roli prodávajících, tak v roli nakupujících při jednání ve francouzštině.

Při jednání v angličtině měla otevřená gesta delší trvání u Čechů prodávajících než u Francouzů.

Uzavřená gesta

U Čechů bylo zjištěno delší trvání uzavřených gest v roli prodávajících i v roli nakupujících než u Francouzů při jednání v angličtině. V roli nakupujících P -hodnota = 0,06 a v roli prodávajících P -hodnota = 0,09.

V rolích nakupujících a prodávajících při jednání ve francouzštině nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl.

U gesta rukou na klíně (u/rk) byl zjištěn statisticky významný rozdíl v průměrném trvání tohoto gesta v přepočtu na počet slov při jednání ve francouzštině. Toto gesto trvalo průměrně déle u Čechů než u Francouzů jak v roli nakupujících, P -hodnota = 0,04, tak v roli prodávajících, P -hodnota = 0.

Hypotéza H2, vycházející z předpokladu delšího trvání uzavřených gest u Čechů než u Francouzů, se potvrdila pouze v jednání v angličtině. Při jednání ve francouzštině se hypotéza H2 potvrdila pouze pro délku trvání gesta rukou na klíně, které mělo u Čechů delší trvání než u Francouzů v přepočtu na počet slov v roli prodávajících i v roli nakupujících.

Ilustrační gesta

U Francouzů se projevilo delší trvání ilustračních gest než u Čechů v roli nakupujících i v roli prodávajících při jednání ve francouzštině. V roli nakupujících P-hodnota = 0,03, v roli prodávajících P-hodnota = 0,02.

Při jednání v angličtině nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl v délce trvání ilustračních gest.

Autokontaktní gesta

U Čechů bylo zjištěno delší průměrné trvání autokontaktních gest než u Francouzů pouze v roli nakupujících, a to jak při jednání ve francouzštině, P-hodnota = 0,00, tak při jednání v angličtině, P-hodnota = 0,03.

V roli prodávajících při jednání ve francouzštině ani při jednání v angličtině nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl v průměrném trvání autokontaktních gest.

Manipulační gesta

U Francouzů bylo zjištěno delší průměrné trvání manipulačních gest než u Čechů pouze v roli nakupujících při jednání ve francouzštině, P-hodnota = 0.

V roli prodávajících ve francouzštině ani při jednání v angličtině v roli nakupujících ani prodávajících nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi statisticky významný rozdíl v průměrném trvání manipulačních gest.

Adaptéry (autokontaktní + manipulační gesta)

U Čechů bylo zjištěno delší průměrné trvání adaptérů, tj. autokontaktních + manipulačních gest než u Francouzů pouze v roli nakupujících při jednání v angličtině, P-hodnota = 0,03. V roli prodávajících při jednání v angličtině nebyl zjištěn statisticky významný rozdíl mezi Čechy a Francouzi.

Statisticky významný rozdíl v průměrném trvání adaptérů nebyl zjištěn mezi Čechy a Francouzi v jednání ve francouzštině ani v roli nakupujících, ani v roli prodávajících.

3.4.3. Výskyt shodných gest u Francouzů a Čechů v rámci jednotlivých cvičných obchodních jednání

K analýze shodných gest jsem použila export výskytu všech gest u účastníků cvičných jednání z každého záznamu gest ve videozáznamech zpracovaných v programu ELAN Annotator a shodná gesta mezi účastníky téhož jednání jsem spojila spojnicemi.

Získaný materiál jsem dále použila pro zjištění počtu shodných gest mezi všemi účastníky každého jednání. Po porovnání počtu shodných gest mezi účastníky každého jednání jsem došla k níže uvedeným závěrům.

Role prodávajících – shodná gesta mezi Čechy mezi sebou a mezi Francouzi navzájem

V prvních jednáních mezi Čechy a Francouzi, tj. v analýzách videozáznamů 1 a 3, jsou Češi v roli prodávajících v jednání ve francouzštině.

Ve videích 1 a 3 se objevují vysoké počty shodných gest mezi Čechy navzájem: C4 a C5 = 5 shodných gest ve videu 1 (m/mos, m/mob, i/upo, u/rsp, u/rk), C1 a C2 = 7 shodných gest ve videu 3 (m/mos, m/mob, u/rk, u/rdp, o/orvds, o/jrvdn, a/rkv), C2 a C3 = 6 shodných gest ve videu 3 (m/mos, a/rdrn, a/rkv, u/rk, u/rdp, o/jrvdn), C1 a C3 = 8 shodných gest ve videu 3 (m/ppp, m/dps, m/mob, m/hpm, a/rkv, a/rdrp, u/rk, u/rdp).

Ve všech těchto vazbách se objevilo mezi Čechy prodávajícími při jednání ve francouzštině gesto m/mob – manipulace s oblečením.

U Francouzů se v roli prodávajících při jednání ve francouzštině rovněž projevuje relativně vysoký počet shodných gest s francouzským kolegou, s nímž společně vedou jednání: F3 a F4 = 6 shodných gest ve videu 2 (i/zrs, i/upo, m/mos, u/rk, u/rsb, a/rkv), F1 a F2 = 7 shodných gest ve videu 4 (i/urs, i/tnr, u/rk, u/rsp, o/jrvhp, o/jrvdn, o/jrvds). V porovnání s Čechy se u Francouzů objevilo gesto o/jrvhp (pohyb ruky vpřed, hřbet ruky proti spoluhlavčímu), které se mezi Čechy v roli prodávající nevyskytlo.

Při jednání v angličtině se v roli prodávajících také projevuje u Čechů navzájem relativně velký počet shodných gest: C2 a C3 = 6 shodných gest ve videu 5 (a/hrp, i/krd, i/upo, u/rk, o/orvdn, o/orvds), C1 a C2 = 5 shodných gest (a/rkv, a/rdrn, a/hrp, i/upo, u/rk), C1 a C3 = 4 shodná gesta (a/hrp, a/rdrc, i/upo, u/rk). Mezi českými účastníky jednání se vždy objevila gesta a/hrp – hra s prsty a i/upo – ukazování prstem nebo propiskou na objekt nebo na osobu.

U Francouzů se v roli prodávajících v porovnání s rolí nakupujících při jednání v angličtině neprojevil žádný výrazný rozdíl: F1 a F2 prodávající = 4 shodná gesta ve videu 6 (i/urs, i/ros, u/rk, m/mob) oproti 5 shodným gestům v roli nakupujících ve videu 5.

Role nakupujících – shodná gesta Čechů mezi sebou a Francouzů navzájem

V roli nakupujících jsou počty shodných gest mezi Čechy navzájem a rovněž mezi Francouzi navzájem nižší, než byly v roli prodávajících při jednání ve francouzštině.

Češi v roli nakupujících při jednání ve francouzštině: C4 a C5 = 3 shodná gesta ve videu 2 (a/rkv, a/zru, u/rdp), C1 a C2 = 3 shodná gesta ve videu 4 (a/hrp, a/rdrh, u/rk), C2 a C3 = 4 shodná gesta (a/rkv, o/jrvds, o/jrvdn, u/rk), C1 a C3 = 1 shodné gesto (u/rk).

Francouzi v roli nakupujících při jednání ve francouzštině: F3 a F4 = 1 shodné gesto ve videu 1 (u/rsk), F1 a F2 = 1 shodné gesto ve videu 3 (u/rk).

Při jednání v angličtině se u Čechů navzájem vyskytují nižší počty shodných gest v roli nakupujících než v roli prodávajících: C1 a C2 = 2 shodná gesta ve videu 6 (a/hrp, u/rk), C2 a C3 = 1 shodné gesto (u/rk), C1 a C3 = 1 shodné gesto (u/rk).

U Francouzů se při jednání v angličtině neprojevil výrazný rozdíl v roli nakupujících oproti roli prodávajících: F1 a F2 v roli nakupujících = 5 shodných gest ve

videu 5 (i/zrs, a/rdrs, a/rdrn, a/hrp, u/rk), oproti 4 shodným gestům v roli prodávajících ve videu 6 (i/urs, i/ros, m/mob, u/rk).

Shodná gesta mezi Čechy prodávajícími a Francouzi nakupujícími

Již v prvním jednání ve videu 1, v němž jsou Češi C4 a C5 v roli prodávajících při jednání ve francouzštině, se objevuje mezi jednou z českých účastnic a jednou z francouzských účastnic jednání vyšší počet shodných gest než ve vazbách na ostatní účastníky jednání: C5 a F3 = 6 shodných gest (i/krd, i/urs, u/dls, o/jrvdp, o/rpsdd, a/zru). Další vazby shodných gest mezi Čechy a Francouzi: C5 a F4 = 4 shodná gesta (i/upo, u/psp, u/rsk, u/rk), C4 a F4 = 4 shodná gesta (a/rkv, a/rdrn, i/upo, u/rk), C4 a F3 = 2 shodná gesta (a/rph, u/rsp).

Ve videu 3 je počet shodných gest stejný u dvou českých účastníků na jednoho francouzského účastníka: C1 a F1 = 6 shodných gest (m/mob, a/rkv, i/tnr, o/jrvdn, o/jrvds, u/rk), C2 a F1 = 6 shodných gest (i/tnr, a/rdrh, a/rmk, u/rk, o/orvdn, o/rpsdd). Další vazby shodných gest: C3 a F1 = 4 shodná gesta (a/rkv, m/mob, o/jrvdn, u/rk), C3 a F2 = 4 shodná gesta (a/zru, a/hrp, a/rdrn, u/rk), C1 a F2 = 2 shodná gesta (a/hrp, u/rk).

Při jednání v angličtině se již účastníci jednání lépe znají, již dříve spolu jednali ve francouzštině, což má pozitivní vliv na vyšší počet shodných gest u vůdčích osobností jednání: C2 a F1 = 13 shodných gest ve videu 5 (i/tnr, i/upo, m/mob, o/orvds, o/jrvds, o/orvdp, o/jrvdp, o/orvdn, a/hrp, a/rkv, u/rsp, u/rsk, u/rk).

Další vazby mezi Čechy prodávajícími a Francouzi nakupujícími při jednání v angličtině: C1 a F1 = 6 shodných gest ve videu 5 (i/upo, a/rkv, a/rdrn, a/hrp, u/rk), C3 a F1 = 5 shodných gest (i/upo, a/hrp, o/orvds, o/orvdn, u/rk), C2 a F2 = 4 shodná gesta (m/mos, a/hrp, a/rdrn, u/rk), C1 a F2 = 4 shodná gesta (a/rdrn, a/hrp, u/rdp, u/rk). Mezi Čechy prodávajícími a Francouzi nakupujícími při jednání v angličtině se vždy objevilo gesto a/hrp – hra s prsty. Toto gesto zřejmě představuje vyrovnání se účastníků jednání se stresem, který je zde přítomen u všech jednajících osob, neboť angličtina je pro Čechy i pro Francouze cizím jazykem.

Shodná gesta mezi Čechy nakupujícími a Francouzi prodávajícími

Podobně jako tomu bylo v roli prodávajících při jednání ve francouzštině, rovněž v roli nakupujících se objevuje mezi jedním z českých účastníků a jedním z francouzských účastníků jednání vyšší počet shodných gest než ve vazbách na ostatní účastníky jednání.

Ve videu 2 mezi mluvčími C5 a F4 = 6 shodných gest (i/upo, a/rkv, a/hrp, m/mos, m/mob, u/rk), slabší vazba C5 a F3 = 5 shodných gest ve videu 2 (i/upo, a/rkv, a/zru, m/mos, u/rk). Ve videu 4 mezi mluvčími C2 a F1 = 10 shodných gest (i/tnr, i/vnr, a/rkv, a/rdrt, o/jrvds, o/orvds, o/jrvdn, o/orvhp, o/jrvdp, u/rk), slabší vazba mezi C3 a F1 = 5 shodných gest (a/rkv, m/mos, o/jrvdn, o/jrvds, u/rk), C2 a F2 = 4 shodná gesta (i/tnr, a/zru, a/hrp, o/jrvds), C1 a F2 = 2 shodná gesta (a/hrp, u/rk), C1 a F1 = 1 shodné gesto (u/rk).

Vazba vyššího počtu shodných gest se projevuje mezi stejnými vůdčími osobnostmi, tj. C2 a F1 také při jednání v angličtině ve videu 6.

Ve videu 6 mezi mluvčími C2 a F1 = 8 shodných gest (i/ros, a/rkv, m/mob, o/jrvdn, o/orvds, o/jrvhp, o/rpsdd, u/rk); vazba je slabší mezi C2 a F2 = 5 shodných gest ve stejném videu (i/vnr, i/ros, a/hrp, m/mob, u/rk). Další vazby mezi Čechy nakupujícími a Francouzi prodávajícími při jednání v angličtině ve videu 6: C1 a F1 = 1 shodné gesto (u/rk), C1 a F2 = 2 shodná gesta (a/hrp, u/rk), C3 a F1 = 1 shodné gesto (u/rk), C3 a F2 = 1 shodné gesto (u/rk).

Z hlediska gestické komunikace ve vazbě shodných gest na další účastníky cvičného obchodního jednání lze považovat za vůdčí osobnosti mluvčí C5 a F3 ve videu 1 a 2. Ve videích 3, 4, 5 a 6 se projeví jako vůdčí osobnosti mluvčí C2 a F1. Vazba Čechů na Čechy a Francouzů na Francouze se projevila ve vyšším počtu shodných gest v rámci stejné skupiny mluvčích při jednání v roli prodávajících především u Čechů, a to jak během jednání ve francouzštině (video 1 a 3), tak během jednání v angličtině (video 5).

Dominantní role těchto mluvčích se projevila také ve verbálním projevu, neboť vůdčí osobnosti za českou i za francouzskou stranu použily během jednání vyšší počet slov než další mluvčí z jejich jazykové skupiny.

Na straně českých účastníků jednání, mluvčí C2 v porovnání s mluvčími C1 a C3, s nimiž byla ve stejné skupině při cvičném obchodním jednání, použila při jednáních v roli nakupující ve francouzštině (123 slov, 66 gest) i v roli nakupující v angličtině (37 slov, 23 gest) a v roli prodávající v angličtině (198 slov, 100 gest) vyšší počet slov než mluvčí C1 a C3. Pouze v roli prodávající při jednání ve francouzštině použila ze skupiny českých jednajících nejvyšší počet slov a nejvyšší počet gest mluvčí C1 (178 slov a 57 gest). Ve druhé skupině českých mluvčích použila vyšší počet slov i gest mluvčí C5 v porovnání s mluvčí C4. V roli prodávající při jednání ve francouzštině použila mluvčí C5 202 slov a 92 gest, oproti 199 slovům a 31 gestům u mluvčí C4. V roli nakupující ve francouzštině použila mluvčí C4 mírně více gest než mluvčí C5 (22 gest u mluvčí C4 oproti 18 gestům u mluvčí C5), obě použily v této roli pouze 11 slov.

Na straně francouzských účastníků cvičného obchodního jednání byla ve skupině mluvčích F1 a F2 verbálně i gesticky aktivnější mluvčí F1, a to v obou rolích v jednání ve francouzštině i v angličtině. V roli nakupující při jednání ve francouzštině použila 220 slov a 37 gest, oproti 40 slovům a 12 gestům, která použila ve stejné roli mluvčí F2. V roli prodávající při jednání ve francouzštině použila mluvčí F1 celkem 450 slov a 58 gest, oproti 153 slovům a 61 gestům u mluvčí F2. Při jednání v angličtině použila mluvčí F1 v roli nakupující 148 slov a 63 gest oproti 1 slovu a 27 gestům u mluvčí F2 a v roli prodávající použila mluvčí F1 celkem 281 slov a 74 gest, oproti 9 slovům a 35 gestům použitých mluvčí F2.

Ve druhé skupině francouzských mluvčích byla verbálně i gesticky aktivnější mluvčí F3 se 138 slovy v roli nakupující při jednání ve francouzštině v porovnání s mluvčí F4 se 39 slovy a 20 gesty ve stejné roli v témže jednání. Mluvčí F3 byla rovněž verbálně i gesticky aktivnější v roli prodávající ve francouzštině (234 slov a 46 gest) v porovnání s mluvčí F4 ve stejném jednání (154 slov a 19 gest).

3.4.4. Vazba vybraných otevřených gest na verbální projev u českých a francouzských mluvčích

Ve vazbě vybraných typů gest na verbální projev u českých francouzských mluvčích jsem se zaměřila na gesta dlaní směrem vzhůru (o/orvdn, o/jrvdn) a na dlaň proti spoluhlavčímu (o/jrvdp, o/orvdp). Mým záměrem bylo ověřit, zda se dlaň vzhůru objevuje v souvislosti s lingvistickými adverbiálními konektory typu: „*pourtant*“, „*donc*“, „*alors*“, „*au moins*“ (přesto, tedy, tak, alespoň) a dlaň proti spoluhlavčímu v souvislosti s odmítnutím typu „*non, ce n'est pas la peine*“ (ne, to není potřeba) nebo „*comme d'habitude, d'ailleurs*“ (ostatně jako vždy), jak uvádějí Calbris a Montredon (2011).

Gesta dlaně směrem vzhůru se vyskytla nejčastěji u francouzské mluvčí F1 a u české mluvčí C2. Francouzská mluvčí F1 použila gesta s dlaní vzhůru nejčastěji jako gesta deiktická neboli ukazující, jimiž odkazuje na protistranu jednání nebo na předmět jednání.

Mluvčí F1 ve videu 3 v roli prodávající při jednání ve francouzštině odkazuje použitím gesta o/jrvdn na protistranu jednání:

Video 3 (0:06:55:340 – 0:06:56:380):

F1: „*Pour vous ou pour nous?*“ (Pro vás nebo pro nás?); gesto o/jrvdn se vyskytuje souběžně s výrazem „*pour vous*“ (pro vás): 0:06:55:920 – 0:06:55:990.

Francouzská mluvčí F1 používá v roli nakupující ve videu 5 při jednání v angličtině gesto o/jrvdn v situaci, kdy hovoří o prodeji českého výrobku ve francouzském supermarketu:

Video 5 (0:05:04:560 – 0:05:08:670):

F1: „*In, euh, which period, do you want to sell that in our store?*“ (V jakém období to chcete prodávat v našem obchodě?); gesto o/jrvdn se vyskytuje souběžně s výrazem „*that*“ (to): 0:05:07:210 – 0:05:07:760.

Z českých mluvčích použily gesta s dlaní vzhůru hlavně mluvčí C2 a C3 např. v následujících situacích.

Česká mluvčí C2 ve videu 3 v roli prodávající při jednání ve francouzštině ve videu 3 používá gesto o/orvdn jako reakci na řeč mluvčí F1.

Video 3 (0:02:43:340 – 0:02:45:290):

F1: „*Surtout, on fera un stand de dégustation.*“ (Hlavně uděláme stánek s ochutnávkou.).

Reakce české mluvčí C2 (0:02:45:850 – 0:02:50:270):

C2: „*Bon, eum, eum, okay, c'est, c'est tout, merci.*“ (Dobře, hm, OK, to je, to je všechno, děkuji.); gesto o/orvdn se vyskytuje souběžně s výrazem „*bon*“ (dobře): 0:02:46:200 – 0:02:46:900.

Gesto dlaně vzhůru (o/orvdn) v tomto případě použila mluvčí C2 jako vyjádření souhlasu s mluvčí F1.

Česká mluvčí C3 ve videu 3 v roli prodávající při jednání ve francouzštině prezentuje výrobek, který nabízí francouzskému obchodnímu partnerovi.

Video 3 (0:01:11:930 – 0:01:19:820):

C3: „*Le produit est décoré avec le chocolat noir ou chocolat au lait et vous pouvez choisir.*“ (Výrobek je ozdoben tmavou nebo mléčnou čokoládou a vy si můžete vybrat.); gesto o/jrvdn se vyskytuje souběžně s výrazem „*et vous pouvez choisir*“ (a můžete si vybrat): 0:01:16:910 – 0:01:19:820.

Gesto dlaně vzhůru o/jrvdn je v tomto případě použito jako deiktické gesto odkazující na protistranu a je vázáno na zdůraznění osobního zájmena „*vous*“ (vy).

Gesto dlaně proti spoluhlavči se vyskytlo nejčastěji u francouzských mluvčích F1 a F3 a u českých mluvčích C1 a C2. Níže uvádím několik příkladů, v nichž čeští a francouzští mluvčí použili gesta o/jrdvp a o/orvdp.

Francouzská mluvčí F3 ve videu 1 v roli nakupující popisuje francouzský supermarket, který zastupuje, a umístění zahraničních výrobků v oddělení supermarketu.

Video 1 (0:08:16:220 – 0:08:19:500):

F3: „*C'est un rayon où c'est classé par pays.*“ (Je to oddělení, kde to je řazeno podle zemí.); gesto o/orvdp je použito souběžně s výrazem „*où c'est*“ (kde to je): 0:08:17:200 – 0:08:18:040.

Gesto o/orvdp zde hraje roli ilustrátoru, který doprovází popis místa, kde budou výrobky umístěny.

Francouzská mluvčí F1 hovoří ve videu 5 o výrobcích, které nabízí český prodejce pro francouzský supermarket.

Video 5 (0:05:54:250 – 0:06:04:360):

F1: „*What do you want to produce exactly, because we have some specialised parts of the store with, euh, typical products of different countries.*“ (Co přesně chcete nabízet, protože my máme speciální části obchodu, euh, s typickými výrobky z různých zemí); gesto o/orvdp použila mluvčí F1 souběžně se slovem „*typical*“ (typickými): 0:06:01:770 – 0:06:02:060.

Gesto o/orvdp používá v tomto případě mluvčí F1 pro zdůraznění výrazu „*typical*“, výrobky by měly být opravdu „*typické*“ pro každou zemi.

Podobně jako tomu bylo u francouzských mluvčích, rovněž české mluvčí používají gesta dlaní proti spoluhlavčím pro zdůraznění konkrétního slova, což lze demonstrovat na níže uvedených příkladech.

Česká mluvčí C1 ve videu 3 v roli prodávající při jednání ve francouzštině hovoří o rozpočtu, který má připravit francouzský obchodní partner.

Video 3 (0:05:00:855 – 0:05:05:080):

C1: „*Nous vous demanderons avant vos devis de prix de tout.*“ (Před tím vás požádáme o váš rozpočet cen všeho.); gesto o/jrvdp je použité na zdůraznění slova „*tout*“ (všeho): 0:05:04:300 – 0:05:05:080.

Česká mluvčí C2 ve videu 5 v roli prodávající při jednání v angličtině navazuje na mluvčí F1, která hovoří o formě reklamy na český výrobek, který bude zákazníkům nabízet francouzský supermarket.

Video 5 (0:04:31:900 – 0:04:40:320):

F1: „*You want an advertisement on our website?*“ (Chcete mít na naší webové stránce reklamu?): 0:04:31:900 – 0:04:34:270

C2: „*Eum, yes.*“ (Hm, ano.): 0:04:34:460 – 0:04:36:470

F1: „*Kind of, affiche?*“ (Něco jako plakát?): 0:04:36:140 – 0:04:37:190

C2: „*Kind of, euh, kind of, euh, advertisement, something like a poster.*“ (Něco jako, euh, něco jako, euh, reklamu, něco jako plakát.): 0:04:36:420 – 0:04:40:320; gesto o/orvdp použité souběžně s výrazem „*kind of, euh, kind of, euh*“ (něco jako, euh, něco jako, euh): 0:04:36:680 – 0:04:37:970.

Gesto v tomto případě odkazuje na plakát, který francouzská mluvčí F1 pojmenovala francouzsky, nikoli anglicky Česká mluvčí C2 pak uvádí anglický výraz „*poster*“. Gestem o/orvdp si zde mluvčí C2 vypomáhá k tomu, aby nakonec našla pro slovo plakát správný výraz v angličtině.

Vazba gesta dlaně vzhůru ani gesta dlaně proti spolumluvčímu ve spojení s lingvistickými konektory se v analyzovaných záznamech neprojevila, což však nevylučuje možnost výskytu těchto typů gest souběžně s konektory jako např. „*pourtant*“, „*donc*“, „*alors*“, „*au moins*“ (přesto, tedy, tak, alespoň) nebo „*non, ce n'est pas la peine*“ (ne, to není potřeba), „*comme d'habitude, d'ailleurs*“ (ostatně jako vždy), jak uvádějí Calbris a Montredon (2011).

4. DISKUZE A SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Předmětem diskuze je otázka, do jaké míry ovlivnil neverbální projevy českých studentek fakt, že jednání probíhala ve francouzštině, tedy v mateřském jazyku jejich protimluvčích.

Z výsledků lze odvodit, že u českých studentek se projevila větší míra stresu, jenž se odrážela ve vyšším výskytu autokontaktních gest při jednání v cizím jazyce s Francouzky.

Pro přesnější zjištění kulturní specifičnosti gestických projevů Čechů a Francouzů by zřejmě bylo přínosné přistoupit k záznamu a analýze jednání mezi francouzskými studentkami ve francouzštině a mezi českými studentkami v češtině. Jednání Francouzek ve francouzštině a Češek v češtině v tomto výzkumu neproběhlo, neboť šlo o přípravu na obchodní jednání ve francouzštině nebo v angličtině. Pokud v praxi probíhá jednání s Francouzi v češtině, je to často za přítomnosti tlumočníka nebo zaměstnance, který jednání tlumočí. Studium gestiky tlumočnicků by bylo vhodné analyzovat v rámci samostatného výzkumu.

Další otázkou je, do jaké míry ovlivnil faktor připravenosti neverbální projev českých a francouzských studentek. Jak české, tak francouzské studentky znaly předem svoje role, tj. funkce v rámci firmy, kterou virtuálně zastupovaly ve cvičném jednání a seznámily se s informacemi o výrobku, jež se snažily prodat na trh zahraničního obchodního partnera. Studentky se na jednání připravily předem i po jazykové stránce. V reálné situaci by byl faktor připravenosti obdobný: zaměstnanec firmy je před jednáním seznámen s parametry výrobku a ví, co má

projednat z hlediska své pracovní pozice, což věděly též studentky před cvičným obchodním jednáním. Faktor připravenosti tedy v tomto případě nehrál velkou roli v porovnání s reálnou situací.

Podle výsledků kvantitativní analýzy výskytu gest pomocí statistické metody Bootstrap u čtyř francouzských a pěti českých studentek z šesti obchodních jednání bylo možné zjistit některé odlišnosti v gestické komunikaci sledovaných skupin účastníků jednání.

Za kulturně specifické lze považovat u Francouzů používání ilustrátorů, které se u Čechů vyskytly v menší míře, a dále výskyt uzavřených gest a adaptérů u Čechů při jednání ve francouzštině. Při jednání v angličtině i ve francouzštině se u Francouzů projevil vyšší výskyt deiktických gest a pozice dlaní svise, dlaň k sobě a dlaň od sebe. Vyšší výskyt ilustračních a deiktických gest u Francouzů je podle mého názoru odrazem snahy francouzských studentek o pomoc českým studentkám prostřednictvím gest, která mohou přispět k lepšímu porozumění na straně českých studentek, pro něž je francouzština cizím jazykem.

U Čechů se vyskytovala častěji než u Francouzů při jednání ve francouzštině i v angličtině gesta rukou v kontaktu a gesto ruky ve vlasech. Při jednání v angličtině se u Čechů projevilo delší trvání uzavřených gest v roli nakupujících i prodávajících. Vyšší frekvence a delší trvání uzavřených gest u Čechů a vyšší frekvence autokontaktních gest u Čechů v porovnání s Francouzi zřejmě odráží míru stresu, kterou takto neverbálně projevují české studentky v komunikaci s francouzskými studentkami. Vyšší výskyt gesta rukou v kontaktu u českých studentek i při jednání v angličtině i ve francouzštině může ukazovat na nejistotu při jednání s cizinci v cizím jazyce.

V každém jednání se objevila mezi francouzskými i mezi českými mluvčími vždy jedna vůdčí osobnost, která byla verbálně aktivnější než účastníci téže strany jednání a projevila se také vyšším počtem shodných gest ve vztahu k vůdčí osobnosti na straně obchodního partnera druhé jazykové skupiny. Vyšší verbální aktivita vůdčí osobnosti na obou stranách jednání a vyšší schopnost zrcadlení gest u těchto vůdčích osobností mohly být způsobeny jednak charakterovými vlastnostmi komunikantek a jednak jejich obecnými jazykovými kompetencemi v porovnání s účastnicemi jednání v rámci stejné jazykové skupiny. Cizojazyčné kompetence na straně českých studentek byly ve francouzštině i v angličtině obdobné a jazykové kompetence francouzských studentek v angličtině byly rovněž srovnatelné s úrovní znalosti angličtiny českých studentek.

K výsledkům tohoto výzkumu je potřeba konstatovat, že analýza byla provedena na základě pozorování neverbálního chování poměrně nízkého počtu osob.

Zjištěné rozdíly mohou odpovídat individuálnímu neverbálnímu projevu sledovaných mluvčích, což mohlo ovlivnit výsledky, k nimž jsem došla v rámci tohoto výzkumu.

Kvantita a kvalita neverbálních projevů během komunikace v cizím jazyce souvisí nepochybně s osobností mluvčího a se stupněm znalosti cizího jazyka. Neverbální projev mluvčího souvisí také s jeho předchozími zkušenostmi z komunikace v cizím jazyce s rodilými mluvčími a z toho vyplývající mírou stresu, kterou pro mluvčího představuje komunikace s rodilým mluvčím v jeho rodném jazyce. Neverbální projevy stresu se na straně českých účastnic jednání ukázaly ve výskytu

autokontaktních a uzavřených gest. Míra stresu může být snížena, pokud bude komunikace s cizincem probíhat v jazyce, který je pro obě skupiny cizím jazykem; ve výše uvedeném výzkumu to byla angličtina. Snížení míry stresu v gestických projevech u Čechů při jednání v angličtině se v tomto výzkumu statisticky nepotvrdilo. Průběh komunikačního procesu byl pozitivně ovlivněn předchozí zkušeností z komunikace se stejnou osobou, což se projevilo v tomto výzkumu výraznějším zrcadlením gest mezi vůdčími osobnostmi na obou stranách jednání.

Zajímavým výsledkem je zjištění vyššího výskytu ilustračních gest u Francouzů v porovnání s Čechy, což může být inspirativní pro vyučující cizího jazyka.

V rámci výuky cizího jazyka je vhodné se zaměřit dvěma směry: jednak vést studenty k použití ilustračních gest doprovázejících řečový projev, neboť tato gesta pomáhají ke zdůraznění obsahu sdělení a ke vzájemnému porozumění, a jednak snižovat míru stresu z komunikace s cizinci na straně českých studentů, např. pomocí nácviku obchodních jednání ve spolupráci se zahraničními studenty.

Všechny studentky, které se zúčastnily cvičného obchodního jednání ve francouzštině a v angličtině, se shodly v závěrečné diskusi, že by v reálné situaci zvolily jako jazyk obchodního jednání spíše angličtinu jako neutrální jazyk pro české i francouzské mluvčí. Francouzština byla pro české studentky druhým cizím jazykem, jejich prvním cizím jazykem byla angličtina. Při jednání v angličtině se české studentky cítily jistěji než při jednání ve francouzštině. Francouzsky rovněž uvedly, že by daly přednost obchodnímu jednání v angličtině. Tento výsledek odpovídá situaci v řadě francouzských firem působících v ČR, kde se často používá jako hlavní pracovní jazyk angličtina (Suchá 2015). V každém případě dlouhodobá situace na pracovním trhu v ČR a texty inzerátů hledajících vysokoškolsky vzdělané zaměstnance mezinárodních firem potvrzují, že schopnost komunikace více jazyky představuje pro absolventy VŠ konkurenční výhodu oproti uchazečům o zaměstnání se znalostí pouze jednoho cizího jazyka. Trénink obchodního jednání v cizích jazycích je bezesporu vhodnou přípravou VŠ studentů na jejich budoucí působení v mezinárodním pracovním prostředí.

POUŽITÉ ZDROJE

LITERATURA

AGLIATI, Alessia, VESCOVO, Antonietta a ANOLLI, Luigi (2006): A new methodological approach to nonverbal behavior analysis in cultural perspective. *Behavior Research Methods*, roč. 38, č. 3, s. 364–371.

ARGYLE, Michael (1975): *Bodily communication*. New York: International Universities Press.

BIRDWHISTELL, Ray L. (1973): *Kinesics and Context. Essays on Body-Motion Communication*. 2nd ed. Middlesex: Penguin University Books.

BLAŽEK, Vladimír (2011): *Komunikace a lidské tělo. Antropologie chování 5*. Plzeň: Západočeská univerzita.

CALBRIS, Geneviève a MONTREDON, Jacques (2011): *Clés pour l'oral – Manuel d'exploitation*. Paříž: Hachette FLE.

COSTE, Daniel, MOORE, Danièle a ZARATE Geneviève (2009): *Plurilingual and Pluricultural Competence*. Strasbourg: Council of Europe, Language Policy Division. (<https://>

- www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/SourcePublications/CompetencePlurilingue09web_en.pdf, 12. 9. 2016).
- CSORDAS, Thomas J. (2008): Intersubjectivity and Intercorporeality. *International Journal of Critical Psychology*, roč. 22, s. 110–121.
- DeVITO, Joseph A. (2008): *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
- EFRON, Bradley (1979): Bootstrap methods: Another look at the jackknife. *The Annals of Statistics*, roč. 7, č. 1, s. 1–26.
- GOFFMAN, Erving (1966): *Behavior in Public Places*. New York: The Free Press.
- HAVILAND, John B. (2004): Gesture. In: Duranti, Alessandro (ed.): *A companion to Linguistic Anthropology*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd., s. 197–221.
- JOKINEN, Kristiina (2010): Pointing Gestures and Synchronous Communication Management. In: Esposito, Anna a Campbell, Nick (eds.): *Development of Multimodal Interfaces: Active Listening and Synchrony*. Dublin: Springer, s. 33–49.
- KENDON, Adam (1981): Current Issues in the Study of “Nonverbal Communication”. In: Sebeok, Thomas A. (ed.): *Nonverbal Communication, Interaction and Gesture*. The Hague: Mouton Publishers, s. 1–53.
- KENDON, Adam (1997): Gesture. *Annual Review of Anthropology*, roč. 26, s. 109–128.
- KNAPP, Mark L., HALL, Judith A. a HORGAN, Terrence G. (2014): *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8th ed. Wadsworth: Cengage Learning.
- KONEČNÁ, Zdeňka (2009): *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM.
- KOVÁŘOVÁ, Dominika (2008): *Neverbální komunikace ve výuce francouzského jazyku*. Dizertační práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro (1988): *Neverbální komunikace*. Praha: SPN.
- McNEILL, David (2005): *Gesture and Thought*. Chicago: University of Chicago Press.
- McNEILL, David a DUNCAN, Susan D. (2000): Growth points in thinking-for-speaking. In: McNeill, David (ed.): *Language and Gesture*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 141–161.
- MERLEAU-PONTY, Maurice (1945): *Phénoménologie de la perception*. Paříž: Gallimard.
- MIKULÁŠTÍK, Milan (2010): *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada.
- MORRIS, Desmond (2004): *Bodytalk. Řeč těla*. Praha: Ivo Železný.
- PERFORNIS, Jean-Luc (2010): *Communication progressive du français des affaires*. Paříž: CLE International.
- SEDLÁŘOVÁ, Lenka (2009a): *Nonverbal Features Accompanying Communicative Units in an America Feature Film*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity.
- SEDLÁŘOVÁ, Lenka (2009b): Hand Gestures as Manifestations of Communication Strategies. In: Hopkinson, Christopher (ed.): *Communication Strategies in Text and Talk*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, s. 193–237.
- SLADKOVSKÁ, Kamila a ŠMÍDOVÁ, Tereza (2010): *Podpora vícejazyčnosti v Evropě* (<http://clanky.rvp.cz/clanek/c/ZVAB/9359/PODPORA-VICEJAZYCNOSTI-V-EVROPE.html>), 6. 8. 2016).
- STEVENS, James P. (2009): *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. 5th ed. New York: Routledge.
- STRNADOVÁ, Věra (2011): *Interpersonální komunikace*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- SUCHÁ, Romana (2015): *Neverbální komunikace Čechů a Francouzů v pracovním prostředí*. Dizertační práce. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, Filozofická fakulta.

TELLIER, Marion a STAM, Gale (2010): *Découvrir le pouvoir de ses mains: La gestuelle des futurs enseignants de langue* (http://digitalcommons.nl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=faculty_publications, 13. 9. 2016).

VÝROST, Jozef a SLAMĚNÍK, Ivan (2008): *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada.

PRAMENY

Rada Evropy (2015): *Společný evropský referenční rámec pro jazyky* (<http://www.msmt.cz/mezinarodni-vztahy/spolecny-evropsky-referencni-ramec-pro-jazyky>, 12. 9. 2016).

INTERNETOVÉ ZDROJE

Max Planck Institute for Psycholinguistics: *ELAN Linguistic Annotator*, <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>, 13. 9. 2016.

SUMMARY

This article presents the results of research into the use of gestures by Czech and French speakers in business negotiation training. Its aim was to point out intercultural differences in the use of hand gestures.

The research had several standpoints: linguistics, psychology, and social and cultural anthropology. It focused on nonverbal behavior, which is considered to be particularly important in the intercultural interactions between both Czech and French speakers.

The research was carried out in the 2011–2012 academic year at the University of West Bohemia in Pilsen, Czech Republic, at lessons of the academic course entitled French Business Negotiation. The aim of the research was to examine the frequency and length of hand gestures and their co-occurrence with speech when used by Czech and French speakers during their business negotiation trainings.

Data was collected from six video-recorded business negotiations between two groups of Czech students and two pairs of French students. In total, the cohort consisted of nine students who participated in business negotiation trainings conducted in French and English. Based on repeated observations of the videotaped negotiations, the hand gestures were described and consequently coded and classified into five groups: opened, closed, manipulative, illustrative, and self-touch gestures. Coded gestures and the speech of every participant were registered using ELAN Annotator software. To compare the frequency and length of gestures used by the Czech and French speakers, the Bootstrap statistical method was used.

According to the findings, the French speakers used illustrative gestures more frequently compared to the Czech speakers. During the negotiation in French and in English, the French speakers used more gestures of palms directed toward themselves, vertically oriented palms, and palms orientated toward the other speaker in the negotiation more often than the Czech speakers did.

The Czech speakers, on the other hand, used more closed, self-touch, and manipulative gestures. They used hair-touch gestures and hands-in-contact gestures more frequently than the French speakers. The length of closed gestures was statistically higher among the Czech speakers in comparison to the French speakers while negotiating in both French and English.

The analysis shows that there are cultural differences in the groups of gestures used by Czech and French respondents.

In addition, there was always one dominating individual in every negotiation on either side of the negotiating table, who was more active verbally and in the usage of gestures

than their other colleagues. These leaders used more gestures equal to those of their counterparts than the other participants in the same negotiation. The number of equal gestures even increased between the two dominating personalities at each side of the negotiation in further negotiations, which proves a stronger mirror gesture effect based on the increasing interpersonal contact experience between the negotiating business partners.

By exploring gestural communication as a part of nonverbal behavior, the analysis confirmed that differences exist in nonverbal signals between Czech and French speakers. The findings may therefore be of interest to educators and instructors of English and French business language skills at universities as well as to foreign language teachers in classes for employees working in multinational companies.