



Nové možnosti rozvoje vzdělávání na Technické univerzitě v Liberci

Specifický cíl A2: Rozvoj v oblasti distanční výuky, online výuky a blended learning

NPO_TUL_MSMT-16598/2022



Pedagogická komunikace



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Verbální komunikace

Verbální komunikace hraje v životě jedince a společnosti značný význam. Důvodem je skutečnost, že lidé jsou sociální bytosti, které mají tendenci sdružovat se a vytvářet si vzájemné vazby. Aby to bylo možné, je nezbytné, aby vzájemně komunicovali. Komunikace slouží primárně za účelem sociální integrace a adaptace. Mimo to vede komunikace k sebezpoznání a k seberozvoji jedince. V praxi se tato skutečnost projevuje tím, že jedinec v průběhu komunikace dostává zpětnou vazbu, které mu ukazuje, jak ho ostatní vnímají. Na základě postojů ostatních pak odvozuje jedince své postavení ve společnosti. Výhodou verbální komunikace je skutečnost, že dochází velmi rychle ke zpětné vazbě a je poměrně pružná. Její nevýhodou je časová náročnost a vliv komunikačního šumu z okolí.

Verbální komunikace je v podstatě dorozumívání se prostřednictvím jazyka nebo jiného systému jazykových znaků. Právě verbální komunikací se člověk odlišuje od ostatních žijících tvorů, kteří komunikují neverbálně. Důvodem je skutečnost, že jsou lidé na rozdíl od jiných tvorů fyziologicky ke komunikaci uzpůsobeni. Pro verbální komunikaci je charakteristické, že užívá artikulovanou řeč a je vázána na jazyk. Daného procesu se účastní komunikátor (ten, kdo něco sděluje) a recipient (ten, kdo sdělení přijímá). Komunikace verbální probíhá za pomoci slov. Jde tedy v podstatě o výběr jazykových znaků. Znak je definován jako smyslově vnímatelný jev reprezentující jiný jev. Pro znaky je typické to, že mohou mít pro různé lidi v různých situacích odlišný význam. Záleží na interpretaci znaku. Z této skutečnosti plyne řada nedorozumění. Vyšší kvalitu komunikace je možné zajistit používáním znaků s vysokým stupněm podobnosti. Mimo to je nezbytné si uvědomit, že význam slov je vždy dotvářen kontextem, ve kterém se komunikace odehrává.

Typy verbální komunikace

V rámci verbální komunikace rozlišujeme celou řadu jejích typů. Sledovat při tom v tomto ohledu můžeme celou řadu kritérií, podle kterých je možné verbální komunikaci rozdělovat. Tímto způsobem můžeme sledovat například různé roviny, druhy a styly verbální komunikace. Mezi základní kritéria, které takto můžeme sledovat je účel komunikace, sociální postavení účastníků komunikace nebo míru emocí, které se v komunikaci projevují. V textu níže budou uvedeny vybrané typy verbální komunikace, které budou krátce charakterizovány.

Prvním z kritérií, kterou budou v této práci zmíněny, je rozdíl ve společenském postavení účastníků komunikace v průběhu komunikace. V tomto ohledu rozlišuje komunikaci formální a neformální. **Formální komunikace** je většinou vedena za konkrétním cílem. Může se jednat například o pohovor s uchazečem o zaměstnání nebo komunikace v rámci poskytování

poradenských služeb na specializovaném pracovišti. Pro formální komunikaci je charakteristické, že je do určité míry plánovaná. Na druhé straně tohoto spektra stojí **neformální komunikace**, která je nepřipravená a nenáročná. Můžeme se s ní setkat častěji než s komunikací formální. Neformální komunikace probíhá například při přátelském telefonickém rozhovoru, rozhovoru s kolegy na pracovišti nebo nezávazném povídání s blízkými lidmi.

Podle Vybírala je možné v rámci verbální komunikace rozlišovat typy komunikace podle míry zapojení emocí. V takovémto případě je sledováno to, zda recipient v rámci komunikačního procesu získává nejen fakta, ale také informace o psychickém rozpoložení komunikátora. Takto rozlišujeme komunikaci racionální a emocionální. **Racionální komunikace** je založena na rozumu. Během komunikace se neuplatňují pocity účastníků komunikace. Je pro ni charakteristické, že je věcná a jasná. Jejím základem je většinou komentování probíhajících událostí. Naopak **emocionální komunikace** je podbarvena pocity komunikujících. Účastníci komunikace vnímají pocity partnera a reagují na ně. Emoce při tom ovlivňují způsob a formu sdělení. V rámci emoční komunikace je možné setkat se s určitými emočními extrémy, jako je například křik, pláč nebo hysterie.

Velice důležité je rozdělení komunikace na jednotlivé typy podle jejího účelu. V tomto ohledu se můžeme setkat se šesti základními typy komunikace, kterými jsou:

- konverzační typ komunikace: tento typ komunikace je využíván za účelem předávání informací mezi účastníky komunikace. Účastníci komunikace v rámci konverzací hovoří o tématech, do jejichž hloubky chtějí proniknout. Sdílí tak během konverzace informace, které k tématu mají.
- operativní typ komunikace: operativní komunikace nalezne uplatnění ve chvíli, kdy je nutné řešit nějaké komplikace nebo problémy. Velice často je tedy využívány v rámci zaměstnání.
- vyjednávací typ komunikace: cílem tohoto typu komunikace je vyřešit úkol, který byl před účastníky komunikace předložen. V rámci tohoto typu komunikace jsou všichni účastníci komunikačního procesu na stejné úrovni a mají stejný cíl.
- konvenční typ komunikace: prostřednictvím konvenčního typu komunikace dochází k udržování norem, které jsou pro danou společnost závazné. Jejím prostřednictvím jsou posilovány společenské zvyklosti a tradice, které jsou danou společností vnímány jako důležité. Dochází tak mimo jiné k posilování morálky.
- vylákavací typ komunikace: v rámci tohoto typu komunikace se snaží účastníci komunikace získat určité informace, se kterými by mohli dále pracovat. Je pro nic

charakteristické, že komunikační partner nechce nebo nemůže dané informace poskytnout.

- osobní typ komunikace: v průběhu osobní komunikace si účastníci komunikace sdělují své pocity a osobní názory. V tomto typu komunikace jsou silně zastoupeny emoce.

Střížová rozlišuje sedm základních typů verbální komunikace, které reflektují různé způsoby komunikace a různé situace. Jedná se o následující typy komunikace:

- Konverzace: v průběhu komunikace lidé hovoří o určitém tématu, které bylo v rámci konverzace nastoleno. V rámci konverzace by měla být respektována určitá pravidla komunikace. Pouze tak může být konverzace efektivní a vést k požadovanému cíli. Konverzace může probíhat osobně nebo prostřednictvím určitého média. V takovém případě můžeme hovořit například o elektronické konverzaci.
- Rozhovor: rozhovor řadíme mezi podstatné znaky osobního styku mezi lidmi. Rozhovor se většinou zaměřuje na určité téma, problém nebo situaci. V průběhu rozhovoru si účastníci komunikace vyměňují informace, na které v rozhovoru reagují.
- Dialog: jedná se k nejvyšší formu sociální komunikace, která je v podstatě založena na podobných principech jako osobní rozhovor. V rámci dialogu si účastníci komunikačního procesu vyměňují sociální role, předávají si navzájem slovo a odpovídají si na otázky. Také si v průběhu dialogu naslouchají, za účelem porozumění tomu druhému.
- Diskuze: diskuse je někdy označována jako rozprava, rozhovor nebo debata. Během diskuze účastníci komunikačního procesu vyjadřují pochyby o tom, co ten druhý udělal nebo řekl. Vyměňují si při tom argumenty, které se daného tématu týkají. Vysvětlují si pochybnosti, nejasnosti nebo vznik nových poměrů.
- Projev: projev probíhá na veřejnosti před velkým počtem posluchačů. Projev má formu mluveného monologu, který se věnuje konkrétnímu tématu.
- Prezentace: prezentace probíhá většinou podobně jako projev před veřejností. Může se však jednat o menší skupinu osob. Cílem prezentace je cílený a účinný přenos informací, které se týkají určité oblasti.
- Pohovor: probíhá stejně jako diskuse. Během pohovoru dochází k výměně názorů mezi účastníky komunikace k výměně informací. Účastníci komunikace jsou tázáni a odpovídají.

Použité zdroje

EXNEROVÁ, S. Komunikační dovednosti. Liberec: TUL, 2008. ISBN 978-80-7372-374-3.

STŘÍŽOVÁ, V. *Prezentace informací a komunikace*. Praha: Oeconomica, 2010. ISBN 978-80-245-1714-8

VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-3871.