



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

Neverbální komunikace

Komunikace je realizována nejen prostřednictvím slov, ale také za pomoci držení těla, gest, mimiky, doteků a pohybů očí. Každý z nás v podstatě promlouvá, i když mlčí. V souvislosti s tím hovoříme o tzv. neverbální komunikaci. Ta do značné míry posiluje a zdůrazňuje naši verbální komunikaci. Je však možné jejím prostřednictvím komunikovat i beze slov. Neverbální komunikace má podle Schneiderové a Schneidera hlavně symbolickou funkci. Umožňuje recipientovi rozpoznat pravé motivy mluvčího. Podle studií je 55 % porozumění dáno neverbální komunikací, 38 % tónem hlasu a pouhých 7 % vlastními slovy. Vybíral tvrdí, že mluvčí využívá neverbální komunikaci k tomu, aby podpořil svou řeč, vyjádřil své emoce, dal najevo svůj postoj či uskutečnil své sebevyjádření. V některých případech dokonce může neverbální komunikace nahradit slova. V rámci neverbální komunikace je největší pozornost věnována projevům v oblasti obličeje a hlavy. Důraz je kladen převážně na oční kontakt a mimiku. Dále se posluchač zaměřuje na pohyby rukou. Poté se věnuje celkovým pohybům mluvčího, pozici jeho těla a nohou.

Podle Exnerové jsou některé z prvků neverbální komunikace dány od narození, například temperamentem mluvčího. Existují však také individuální zvláštnosti, které vychází z aktuálního psychického stavu, jako je nemoc, únava či rozrušení. Většinu z nich jsme se však během let naučili od sociálního prostředí kolem nás. Každopádně je možné konstatovat, že každý z nás má svůj typický způsob neverbální komunikace. Mimo to se můžeme setkat s neverbální komunikací, která je typická pro určité profese či situace, například u politiků či učitelů. Neverbální komunikaci je možné se do určité míry naučit. Některé projevy neverbální komunikace si však mluvčí během řeči neuvědomuje, nebo jsou tak silné, že je nemůže ovládnout.

Typy neverbální komunikace

Při popisu neverbální komunikace se zaměřujeme na dvě základní oblasti, kterými je paralingvistika a extralingvistika. **Paralingvistika** představuje vědní obor, který zkoumá doprovodné rysy verbální komunikace. Sleduje při tom mimojazykové faktory, které dokreslují verbální komunikaci. Zaměřuje se na neverbální fonické projevy a neverbální fonické aspekty řeči. Mezi základní prvky, které jsou sledovány patří hlasitost a kvalita řeči, výška tónu v hlasu, barva hlasu, plynulost řeči, intonace, věcnost hovoru, objem řeči nebo chyby v projevu. Všechny tyto prvky k verbální komunikaci patří a je nezbytné je sledovat. Extralingvistika se zaměřuje na mimořečové prostředky komunikace, které jsou vyjadřovány prostřednictvím těla.

Sledována je v tomto případě zejména postavení těla během komunikace, vzdálenost mezi účastníky komunikace, gesta, mimika, oční kontakt atd.

Existuje tedy celá řada typů neverbální komunikace, které během komunikačního procesu v různé míře uplatňují. Mareš a Křivohlavý vymezují osm základních typů neverbální komunikace, kterými jsou pohledy, výraz obličeje, kinezetika, fyzický postoj gesta, haptika, vzájemná vzdálenost mezi účastníky komunikace a úprava zevnějšku. Níže budou jednotlivé typy verbální komunikace blíže popsány.

Mimika

Mimika představuje pohyby obličejových svalů. Sledovat je vhodné zejména oči, obočí, čelo, ústa a bradu. Mimika do značné míry prozrazuje emoce účastníků komunikačního procesu. Jedná se o zcela zásadní prostředek sociální komunikace. Prostřednictvím mimiky se však projevují také kulturně tradovaná gesta (zdvořilostní úsměv) nebo instrumentální pohyby (výraz při kýčání). Mimika velice dobře sděluje pravé emoce ale také emoce, které jsou záměrně vytvářené (falešný úsměv).

Pohledy

Pohled představuje zaměřené zraku. Jedná se o mimoslovní sdělování, které je možné v rámci komunikace velmi efektivně využít. Důvodem je skutečnost, že se velká část kontaktu s okolím děje prostřednictvím zraku. Oči mohou prozradit celou řadu informací, protože mají unikátní sociální funkci. Sledováno je při tom zaměření pohledu, délka pohledu, četnost pohledu a sekvence pohledů. Mezi výrazové prostředky patří také sdělování prostřednictvím tvaru obočí. V rámci komunikace hraje pak významnou roli střetnutí pohledů jednotlivých účastníků komunikace. Prostřednictvím očního kontaktu je možné dát najevo jak pozitivní, tak negativní emoce.

Gesta

Gestikulace zahrnuje zejména pohyby rukou a někdy také hlavy. Gesta přirozeně doprovází řeč a sdělují posluchači další důležité informace. Většina osob má svá vlastní charakteristická gesta. Často se jedná o neuvědomělé pohyby. Používání gest je do značné míry spojeno s fantazií vybavováním informací z paměti, formulací myšlenek a hledání správných slov. Lidé, kteří gesta používají málo, mohou působit nezúčastněně nebo bezmocně. Mimo to mohou gesta prozradit nesoulad mezi tím co říkáme a co si myslíme. Gesta jsou do značné míry dána

kulturou. Gesta můžeme rozdělit na akcentační, gesta-emblémy, ikonografická a uvolňovací. Akcentační gesta doprovázejí verbální komunikaci. Gesta-emblémy mají vlastní význam bez toho, aniž by byla spojena s verbální komunikací. Ikonografická gesta znázorňují určité jevy. Na rozdíl od gest-emblémů však nemají konvenční význam. Většinou znázorňují určité děje nebo vlastnosti. Uvolňovací gesta vedou ke zmírnění napětí nebo mají zakrýt rozpaky. Jde například o narovnání brýlí nebo hraní si s tužkou.

Kinezika

Kinezika je sdělování prostřednictvím pohybů. Základní jednotkou pohybu je kin, se kterého se dále skládají vyšší celky tzv. kinemy a kinemorfy. Při sledování je nutné zaměřovat se také na to, co danému pohybu předcházelo a co po něm následuje. Pohyby mohou poukazovat na vnitřní neklid. Mezi hlavní signály neklidu patří například poklepávání nohou nebo rukou.

Fyzický postoj

Fyzický postoj těla ukazuje do značné míry na rozpoložení jedince. Sledována je zejména poloha těla, hlavy, rukou a nohou. Z celkového postoje je možné odvodit, zda k sobě mají účastníci komunikace pozitivní nebo negativní vztah. Poukazuje také na to, jak na danou situaci nahlíží. Například vzpřímený postoj v řadě případů znamená sebevědomí. Na druhou stranu shrbený postoj poukazuje na podřízenost jedince nebo smutek.

Haptika

Haptika poukazuje na sdělování informací prostřednictvím dotyků. V rámci neverbální komunikace sledujeme například podání ruky, odstrčení atd. Prostřednictvím dotyků sdělují účastníci komunikace například to, jaký je mezi nimi vztah. Například milenecký pár se často navzájem bezděčně dotýká.

Proxemika

Proxemiku je možné charakterizovat jako vzájemnou vzdálenost mezi účastníky komunikace. Prostřednictvím proxemiky lidé sdělují informace o tom, jaký k sobě mají vztah tím, do jaké míry se k sobě přibližují a jak se vzdalují. Obecně při tom platí, že interpersonální vzdálenost je kulturně podmíněna. Takto rozlišujeme tři základní zóny, kterými je zóna intimní, sociální a veřejná. Do veřejného prostoru se může dostat většina lidí. Do sociální zóny vpouští jedinec jen někoho. Do intimní zóny se pak dostávají jen blízké osoby.

Úprava zevnějšku

Také celkový vzhled jedince má vliv na průběh komunikace. Každý člověk o sobě sděluje informace tím, jak se obléká, jak má upravené vlasy atd. Celkový vzhled prozrazuje o lidech jejich věk, pracovní postavení, identitu nebo to, do jaké společenské skupiny patří.

Použité zdroje

BRUNO, T. a ADAMCZYK, G. Řeč těla: jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla. Praha: Grada, 2005. ISBN 8024713136

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

GAVORA, P. Učitel a žáci v komunikaci. Brno: Paido, 2005. ISBN 80-7315-104-9

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. Komunikace ve škole. Brno: Masarykova Univerzita, 1995. ISBN: 80-210-1070-3.

SCHNEIDER, M. a SCHNEIDEROVÁ, A. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.

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

VYMĚTAL, J. Průvodce úspěšnou komunikací – efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.