

Základy profesní komunikace

PhDr. Ing. Milan Hrdina

Studijní opora čerpá z materiálů, které vznikly v rámci ESF projektu č. CZ1.07/2.2.00/18.0027.



4. Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je velmi důležitou součástí naší komunikace, v této kapitole studenti pochopí principy neverbální komunikace a naučí se rozlišovat jednotlivé její složky. V kapitole je rovněž popsán význam správné neverbální komunikace pro učitele a na co si dát u neverbální komunikace pozor.

Stručný obsah kapitoly: - popis jednotlivých složek neverbální komunikace,

- mimika,
- proxemika
- haptika,
- posturologie,
- kinezika a gestika

Klíčová slova : neverbální komunikace, složky neverbální komunikace, mimika, proxemika, haptika, posturologie, kinezika, gestika.



Neverbální – nebo také nonverbální, mimoslovní komunikace je proces dorozumívání se neslovními prostředky. V sociální komunikaci se v užším pojetí považuje neverbální komunikace za „řeč těla“, tedy za získávání informací z celkových pohybů člověka, jeho gest, mimiky, očí, dotyků, postoje těla apod. Člověk mluví, i když mlčí!¹

Neverbální komunikace má velkou vypovídací schopnost o samotném člověku a vztazích lidí, jejich vnitřních myšlenkových a psychických pochodech i jejich charakteristice.²

¹ Řeč těla je upřímnější než to, co pronášíme ústy. Jen 7% všech informací, které během rozhovoru získáme, si odnese ze slov. Odhalil to antropolog Albert Mehrabian. 38% informací získáme z tónu a barvy hlasu a 55% informací z řeči těla (Thiel 1997, s.8).

² Vědu o komunikaci tělem vlastně založil Charles Darwin (1809-1882), anglický přírodovědec, který přišel také s myšlenkou příbuznosti člověka a opic. Ve 20.stol. se toto bádání rozvinulo. Američtí vědci Friesen a Sorenson si u lidí pěti kultur na několika kontinentech všimli prstů a dospěli přitom k překvapivému závěru: ať se jedná o Aborigíny v Austrálii, Eskymáky v polární oblasti, Indiány v Jižní Americe – všude najdeme podobná základní

Vymětal (2008, s.54) uvádí zajímavé srovnání neverbální a verbální komunikace.

Z toho srovnání vychází, že neverbální komunikace je:

- vývojově starší,
- bohatší a košatější,
- vlastní i zvířatům,
- bez jazykových bariér,
- emotivnější,
- méně určitá a méně přesná,
- více ovlivnitelná vedlejšími vlivy,
- méně modifikovaná a méně civilizovaná,
- pravdivější, pokud dochází k rozporu se slovy,
- má méně zakázaných oblastí (tabu),
- je výraznější doménou žen,
- při standardní situaci „tváří v tvář“ představuje většinu výměny informací – až 85%,
- méně kontrolovatelná a méně kontrolovaná.

Znalost principů neverbální komunikace nám výrazně usnadní:

- působit na druhé příznivým dojmem,
- cítit se ve společenských situacích jistěji,
- dosáhnout toho, co chceme, a tehdy, kdy to chceme,
- sdělovat své myšlenky a nápady důrazněji,
- rozvíjet přátelštější vztahy,
- být schopen okamžitě uklidnit druhé,
- vědět, co si druzí opravdu myslí,
- nebýt ovládán druhými.

Řada autorů – např. již zmiňovaný Vymětal (2008, s. 55-56) připomíná, že způsob neverbální komunikace je podmíněn řadou individuálních faktorů jako např.: temperament jedince, schopnosti, věk, pohlaví, rodinná komunikační tradice, výchova, sebevýchova, úroveň socializace, geografickou a etnickou kulturní oblast, sociální třídu atd.

Pravdou je, že neverbální komunikace bývá méně přesná a efektivní než komunikace verbální, i když její vypovídací schopnost je pro znalého člověka vysoká.

4.1. Složky neverbální komunikace

Nejdůležitější součástí neverbální komunikace je řeč těla, která se dělí obvykle podle toho, která část těla informaci sděluje, doprovází a ilustruje. Jedná se o :

- m i m i k u – zaměřenou na pohyb obličejových svalů,
- p r o x e m i k u – zaměřenou na význam vzdáleností komunikujících osob,
- h a p t i k u – zaměřenou na význam tělesných kontaktů a dotyků,
- p o s t u r o l o g i i – zaměřenou na postoje a pozice celého těla,
- k i n e z i k u – zaměřenou na sledování pohybů celého těla,
- g e s t i k u – zaměřenou zejména na pohyby a postavení prstů ruky, paží, nohou a hlavy,
- v i z i k u – zaměřenou na pohyby očí, víček, obočí, souvisejících svalů a oční kontakt komunikujících osob.

Neverbální projevy v oblasti hlavy a obličeje mají z hlediska významu řeči těla největší důležitost. Je to proto, že tato část těla bývá nejvíce vnímána a nejvíce ovlivňuje posluchačovo vnímání neverbálních signálů. Na dalším místě je pak gestika – pohyby rukou a paží a až potom pohyby těla, pozice těla a nohou.

Erhard Thiel ve své zajímavé knize „Mluvíme tělem“ (1989), uvádí na straně 12 -13 zajímavý postřeh:

„Čím výše stojí někdo na žebříčku moci, tím skromější jsou jeho gesta. A čím níže se člověk na tomto žebříčku ocitá, tím bohatší je jeho komunikace tělem. A ještě něco: čím jste starší, tím více své komunikování tělem brzdíte. Moc a věk redukuje gesta. Když dítě lže, zakrývá si ústa rukou. Toto nevědomé gesto nestrácíme, ale s přibývajícím věkem se mění. Když lže dospělý, jeho podvědomí mu rovněž přikazuje zadržet slova. Jenže dospělí už podvědomí slepě neposlouchají, a tak omezí gestikulaci. Ruka sice zamíří k obličejí, ale v posledním okamžiku zasáhne něco jako záchranná brzda. Ruka uhne k nosu, jako by svrběl a potřeboval poškrábat. Podobně je tomu i u ostatních gest. Proto také, čím je člověk starší, tím obtížnější je porozumět jeho komunikaci tělem. Přesto ale tělo nelže. Obrazně řečeno – člověk se kouše do rtů, ale to přece také řekne mnoho“.

Důležité u každého tělesného kontaktu – a vůbec u celé neverbální komunikace je uvědomit si, že něco sděluje, vyjadřuje naše pocity a dotváří. tím celkový dojem při komunikaci.

4.2. Mimika

Z dvaceti obličejových svalů je jich sedmnáct schopno vyjádřit základní emoce člověka. Mimika je důležitou součástí neverbální komunikace, jejíž podstatou jsou proměny v lidském obličejí s výjimkou očí. Právě kontrakce obličejových svalů, pohyby celé hlavy a napínání pokožky vytváří viditelné změny na naší tváři.

Ze základních emočních projevů lze z mimiky obličejové rozpoznat:

- radost – smutek (až z 90%),
- štěstí – neštěstí,
- zájem – nezájem,
- spokojenost – nespokojenost,
- strach – jistota (až okolo 55%),
- klid – rozčilení (až 60%),

V odborné literatuře se uvádí – např. Vymětal (2008, s. 62), že v 79% stačí vidět čelo osoby a obočí, abychom identifikovali překvapení. V 67% rozeznáme strach a smutek pouze z očí, v 98% případů stačí vidět dolní část obličejové, abychom rozeznali štěstí.

Úsměv – jako základní mimický signál a komunikační zbraň. Úsměv je nejvýznamnější neverbální komunikační prostředek, navozující přátelskou atmosféru, překonávající většinu bariér, odstraňující nedorozumění, chyby, omyly, trapasy a mající jednoznačný internacionální význam. Úsměv u příjemce spouští zpětnou vazbu.³

4.3. Proxemika

Proxemika je součástí neverbální komunikace založená na posuzování vzdáleností mezi komunikujícími. Je založena na skutečnosti, že každý jedinec potřebuje a vyžaduje určitý prostor, určitou distanci od ostatních, aby se cítil pohodlně a bezpečně.

³ Vymětal k tomu připomíná, že zejména u nás, v České republice se úsměvem – jako základním pozitivním mimickým signálem, ve srovnání s jinými zeměmi, nadměrně šetří a nevyužívá se dostatečně jak při konverzaci, tak při neverbální komunikaci, setkávání a setkávání lidí i při trvalém navozování dobré a optimistické nálady (Vymětal 2008, s. 62).

Významný americký antropolog E.T.Hall zkoumal optimální vzdálenosti mezi lidmi v různých situacích. Z jeho závěrů, publikovaných v roce 1967, které jsou platné pouze rámcově sestavil Plaňava (1996, s.22-26) následující tabulku:

Z ó n a	Optimální distance v cm	P o p i s – p ř í k l a d y
veřejná:	větší : 750 – 900	vnímáme několik osob, skupinu, gestikulaci pozice těla (veřejný proslov)
	menší : 350 – 750	mluvící pečlivě volí slova, v zorném poli více osob (přednáška, diskuze ve větší skupině)
Společenská:	větší : 200 – 350	vnímají se detaily:pleť, vlasy, mimika, (nakupování, kontakty při práci, úřední jednání),
	menší : 120 – 200	zaměřenost na detaily tváře,zejména oči (pracovní i společenské kontakty dvou až tří osob)
Osobní :	větší : 75 – 120	jasně vnímáme detaily tváře, vzdálenost na délku paže, mluví se tiše (sdělování důvěr. informací, flirtování),
	menší : 45 – 75	k očnímu kontaktu se připojuje čich, vnímáme
Intimní :	0 – 45	vůni, sdělujeme si důvěrné informace přidávají se doteky (společ.tanec, milostná vyznání), mluví se šeptem, oblast sexu

Tabulka 3. Přehled optimálních distancí podle E.T.Halla (Plaňava 1996, s.23)

Zatím jsme hovořili pouze o vzdálenostech horizontálních, v proxemice se rovněž uplatňuje vzdálenost vertikální a to v případech, kdy komunikující mají odlišnou výšku. K vyrovnané komunikaci totiž patří i stejná úroveň hladiny očí partnerů v komunikaci. Ten, kdo je vyšší, má obvykle tendenci k určitému nadřazení nad ostatními. Menší člověk pak může mít pocit určitého handicapu nebo mít pocit submisivity.

4.4. Haptika

Výzkumy v oblasti doteků – haptiky, zjistily, že existují některé části lidského těla, kterých se dotýkáme více. Doteky jsou dalším důležitým zdrojem neverbálních signálů.

Dotýkání se je typickým projevem přátelství, bezpečí, emocionální jistoty. Lidé lhostejní se dotýkají vzájemně výrazně méně.

Doteky mohou mít následující významy:

- formální, neformální, přátelský, nepřátelský,

Ve většině případů je dotek záležitostí intimní.⁴

Nejčastějším a společensky přijatelným dotekem je pozdrav podání ruky a identifikace partnera podle charakteru podání ruky. Vymětal podání ruky posuzuje podle několika charakteristických parametrů:

- síla stisku,

- délka stisku,

- natočení dlaně,

- pokrčení nebo napnutí loktu podávané ruky,

- frekvence rozkmitu potřesu,

- místo uchopení, (Vymětal 2008, s.66).

Velmi důležité je správně podat ruku – ve správném okamžiku, protože tento akt sděluje, jaké je moje postavení, kdo jsem a co chci. Je velmi důležité spojení s odpovídající mimikou – úsměv, ústa, dále pak s vizuálním kontaktem a dodržováním společenských zvyklostí. Vlastní kontakt podání ruky by měl trvat přibližně 6 sekund. Podává se pouze jedna ruka – pravá a jako první podává ruku člověk s vyšším statutem (žena, šéf, starší člověk).

Jako důležitou zásadu připomíná Vymětal (2008, s.68), že je vždy nutné vnímat a respektovat potřeby partnera. V případě potřeby dotyku cizího člověka – např. vyjádření soustrasti, soucitu, pomoci apod. – je nejpřijatelnější uchopení za ruce, u dětí pohlazení po vlasech.

Samotné ruce jsou velmi důležitý prvek neverbální komunikace, který ukazuje na naše vnitřní rozpoložení. Pohrávání si s prsty, tužkou nebo mnutí předmětu značí nervozitu. Již zmiňovaný stisk při podávání ruky by měl být přiměřený. Mdlý stisk („leklá ryba“) odkrývá úzkost a nejistotu. Je třeba mít na paměti, že pokud podáváme ruku směřovanou dlaní dolů, naznačujeme tím svůj nadřazený postoj (a opačně). Zkříženými rukama na prsou naznačujeme uchýlení se do obrany a nejistoty, případně nesouhlas.

⁴ Některé doteky mají i smluvený nebo formalizovaný charakter – například lékařské vyšetření, držení při tanci, tlačení v MHD, ale i pohlazení, objetí i facka. (Vymětal 2008, s. 66,).

4.5. Posturologie

Posturologie se komplexně zabývá držením těla, jeho uvolněním nebo napětím, polohou rukou, nohou, hlavy. Dále také směrem natočení těla a konfigurací všech částí těla. Základním poznatkem, ze kterého vychází posturologie je, že můžeme nemluvit, ale nelze nezaujmout žádnou polohu těla a žádný postoj.

Všeobecně posturologie signalizuje emoční stav, stupň zaujetí, postoj k partnerovi a k jeho sdělení apod. .

Příkladně se dá rozlišit :

- držení těla – rovné, vzpřímené, ochablé, shrbené, sebejisté, nedbalé, stísněné,
- držení hlavy – přirozené, arogantní, hrdé, ztuhlé, příliš vztyčené nebo příliš skloněné,
- postoj – pevný, jistý, neklidný, houpavý, nestálý, uvolněný, nedbalý, přepjatý, strnulý,
- různé způsoby posezu na židli apod. .

V následující tabulce č. 4 jsou podle Vymětala (2008, s.70-71) uvedeny některé příklady posturologických signálů a jejich interpretace.

P o p i s s i g n á l u	V ý z n a m o v á c h a r a k t e r i s t i k a
Vzpřímený postoj	Hrdost, optimismus, sebejistota
Shrbený postoj	Pesimismus, beznaděj (možná i nemoc)
Pevný postoj s vahou na obou Končetinách	Dojem síly, ovládnutí, jistoty, suverenity, nenucenost, klid
Postoj s vahou přenesenou na jednu končetinu	Nejistota, labilita, nerozhodnost
Tělo zakloněné dozadu	Uzavřenost, odmítání
Tělo se předklání	Partner projevuje zájem, chce vás přerušit, naslouchání, soustředěná pozornost (náznak úmyslu vstát a odejít)
Muži zatahují břicho, vypínají hrud' a dávají ruce v bok	Projev zájmu o ženu
Ženy odtahují zápěstí, pohrává si S vlasy nebo s něj. předmětem	Projev zájmu o muže
Natočení k partnerovi čelem	Zájem, oblíbenost, respektování
Natočení k partnerovi bokem	Menší zájem, menší oblíbenost, menší respekt
Otočení k partnerovi zády	Nezdvořilost, pohrdání, ignorance, přehlížení
Natočení hlavy k třetímu partnerovi, zatímco oba partneři jsou k sobě čelem	Třetí partner není vítán
Nasměrování špičky nohy při postoji nebo posezu k určitému partnerovi	Zájem, souhlas s názorem partnera
Vzpřímené sezení	Sebevědomí
Zaboření do křesla, nevzpřímené Sezení	Podřízenost, nízká sebedůvěra
Neklidné sezení	Nervozita, nejistota, tréma
Houpání na židli	Vysoká sebedůvěra, nadřazenost, ležérnost
Vstup do budovy důstojně A středem	Jdu já, důležitost, sebevědomí

Tabulka 4 . Přehledy posturologických signálů a jejich interpretace (Vymětal 2008, s.70-71).

4.6. Kinezika

Pod pojmem kinezika zahrnujeme pohybovou stránku komunikace – jsou to pohyby těla a některých jeho částí, vždy v určitém čase a prostoru. Pokud pozorujeme lidi, například na nádraží, když spěchají k vlaku a nebo odněkud přijeli, každý z nich má své charakteristické pohyby při chůzi. Z tohoto úhlu pohledu můžeme rozlišovat :

- pohyby člověka – zobrazují zejména temperament člověka, jeho momentální dispozice, ale i emoční a fyzický zdravotní stav. Pohyby mohou být např.: plynulé – trhavé, pomalé – rychlé, plné energie a síly – ochablé, kontrolované – nekontrolované.⁵
- způsoby stání – zde můžeme rozlišovat stání pevné, jisté, neklidné, houpavé, uvolněné, strnulé apod. V kombinaci s ostatními neverbálními signály, můžeme poměrně snadno odhadnout momentální rozpoložení člověka.
- chůze – zde můžeme rozlišovat chůzi jako: jistou – potácivou, rytmickou – nerytmickou, uvolněnou – křečovitou.⁶

4.7. Gestika

Velmi důležitou oblastí neverbální komunikace je gestika – základním prvkem jsou gesta, pohyby prstů, rukou, nohou a hlavy, které zpravidla doprovázejí verbální projev a jimž při hovoru přiřkládáme vědomě nebo nevědomě nějaký význam.

V literatuře se uvádí, že gesty se dá vyjádřit až 700 000 sdělení. Jako výrazový prostředek je gestika charakteristická především pro herce, tanečníky, mimy a dirigenty (Vymětal 2008, s.59).

Podle vypovídacích schopností dělíme gesta do tří základních skupin :

1. gesta ilustrativní – dokreslují verbální výklad, ukazujeme jimi směr, vysvětlujeme, poukazujeme atd.
2. gesta regulační – na něco ji upozorňujeme, upozorňujeme na někoho, hrozíme, vyvoláváme, tišíme, informujeme, souhlasně pokyvujeme hlavou atd.

⁵ Člověk s prudšími pohyby bude pravděpodobně prudší a razantnější ve většině konání, v jednání, rozhodování, v řeči apod. V případě klidnějších pohybů bude charakteristika opačná (Vymětal 2008, s.57).

⁶ Poznatky kineziky, zejména pohyby osoby na dvou nohách – tzv. bipedální lokomoce, vedly české specialisty z Policejní akademie ČR, pod vedením prof.PhDr. Strause, DrSc. ke zpracování počítačového programu, který významně usnadňuje identifikaci pachatelů trestných činů (Vymětal 2008, s.57).

3. gesta znaková – vyjadřují neverbální zkrácenou formou určité sdělení, například: zvednutý palec = je to výborné, palec dolů = je to špatné atd..

Velmi významná je znaková řeč hluchoněmých osob s frekvencí až 80 slov za minutu, používaná již před 800 lety.

Gesta tvoří s dalšími projevy komunikace nedílný celek tím, že dochází k synchronizaci gest, intonace řeči, sémantické struktury projevu a oblastí paralingvistiky. Vymětal uvádí, že nové vědecké výzkumy ukazují, že gestika výrazně usnadňuje učení. Prokázalo se to při výuce matematiky, kdy kombinovaná výuka pomocí slovního výkladu a gest byla pro žáky významně snazší. Také u žáků stoupla úspěšnost až o 90%, pokud si pomáhali gesty při učení gesty. (Vymětal 2008, s. 59).

Popis gesta :	Významová charakteristika :
Prst v ústech	Překvapení, výraz naivity
Doteky vlastního nosu nebo úst prstem	Přemýšlení, zamyšlenost, vysoká soustředěnost, rozpaky, pocit přistižení
Palec podpírající bradu	Odmítavý postoj
Kousání se do prstu	Údiv, rozpaky, těžkopádnost

Tabulka 5. Příklady některých charakteristických gest podle Vymětala, (2008, s.59).

4.8. Vizika

Významnou úlohu ve verbální komunikaci hrají oči, délka očního kontaktu, pohyby očí, víček, obočí a souvisejících svalů. Vymětal uvádí (2008, s.65), že někteří autoři zahrnují viziku do mimiky.

Při hodnocení signálů viziky si všímáme následujících aspektů:

- zaměření a délka výdrže pohledu,
- četnost pohledů,
- sled pohledů – priority, na koho nejprve...,
- pohled přímo, úkosem nebo po očku,
- pohyby očí,
- vrásky u kořene nosu,
- frekvence mrkání,
- pootvřené nebo rozšířené zornice,

Oči, jako jediné nejsme schopni ovládat vlastní vůlí. Na rozdíl od ostatních neverbálních signálů působí oční kontakt současně jako vysílač i přijímač, což znamená, že signály očí hodnotí oba komunikující partneři.

Obecně platí, že déle se díváme na osobu, které si vážíme, na authority. Dlouhé pohledy obvykle věnujeme lidem, o jejichž kladný vztah stojíme. Oční kontakt může fungovat i jako sexuální výzva.

Délka očního kontaktu učitele má být přiměřená, při výkladu učiva by měl učitel svými očima sledovat postupně oči všech žáků – velmi krátce a tím si zpětně ověřovat, jak pozorně jej žáci vnímají.



Cvičení :

1. Vypracuj test „poznáte řeč těla“ , v příloze této kapitoly.
2. Popiš, co přečteš z mimiky a řeči těla postav na fotografiích v příloze „Ukázky“.
3. Shlédněte volně přístupné video „Řeč těla“-ČT:

<http://www.ceskatelevize.cz/porady/10169534357-komunikace-je-hra/208572231010012-rec-tela/>

Po shlédnutí odpověz na otázku: jak mohu z neverbální komunikace poznat, že mi někdo neříká pravdu?