

# 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.



## 5. Verbální komunikace

*V této kapitole se studenti seznámí s významem verbální komunikace – komunikace pomocí slov příslušného jazyka. Vysvětleny jsou pojmy jako lingvistika, filologie a filozofie. V kapitole je kladen důraz na správné zacházení s verbální komunikací – tj. používání vhodně volených otázek, a to jak obecně, tak v pedagogickém procesu, dále pak vyvarování se komunikačním „faulům“ jako je skákání do řeči a dopovídání věty za druhého.*

**Stručný obsah kapitoly:** - obecný popis verbální komunikace,  
- lingvistika, filologie, filozofie,  
- sémiotika  
- sémantika,  
- logika,  
- pedagogický proces a sociální interakce,

**Klíčová slova :** verbální komunikace, otázky uzavřené, otevřené, rekapitulační, lingvistika, filologie, filozofie, sémiotika, sémantika, logika, poruchy verbální komunikace, komunikační styly.



Verbální komunikací rozumíme vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím příslušného jazyka. V širším pojetí se do verbální komunikace zařazuje komunikace ústní i písemná, přímá nebo zprostředkovaná, živá nebo reprodukováná. Jedná se o mezioborový pojem, jimž se zabývají jednotlivé vědní oblasti jako:

- lingvistika – jazykověda, věda zabývající se zkoumáním jazyka
- filologie – věda zkoumající jazyk, literaturu, lidovou slovesnost určitého národa na základě literárních a historicko-kulturních děl a památek,
- filozofie – věda o bytí světa a existenci člověka, o jeho poznávání pravdy.

Z hlediska komunikace jsou významné následující subdisciplíny:

- sémiotika – souhrnný název pro vědecké teorie, zkoumající vlastnosti znaků a znakových soustav, které mají svůj určitý význam,
- sémantika – jako součást sémiotiky, zabývající se studiem vztahů mezi formou a významem znaku, nebo také nauka o významu jazykových jednotek,
- logika - věda o správném myšlení a jeho používání v praxi, nebo také zákonitosti vyplývající v následujícím jevu z jevu předcházejícího,

V této kapitole se budeme výlučně zabývat – pro učitele velmi důležitou komunikací ústní. Její výhodou je možnost okamžité zpětné vazby, pružnost komunikace a rovněž možnost identifikovat neverbální i emoční signály a prvky.

### **5.1. Význam slov ve verbální komunikaci**

Slova, která v komunikaci používáme jsou významným faktorem verbální komunikace. V praxi slova používáme, když hovoříme o své práci, problémech, cílech, přátelích i ostatních lidech. Při výuce ve škole nutně volíme vhodná slova, která ovlivňují myšlení, jednání, pochopení i celou komunikační atmosféru včetně aktivních výsledků komunikace. Špatně volená slova brzdí komunikaci, demotivují, mohou být příčinou negativní a problémové komunikace a obav z deformovaného pochopení sdělení.

Ve verbální komunikaci se obvykle rozlišují :

- dvě úrovně komunikační roviny – racionální a emocionální,
- dva druhy komunikace – formální a neformální,
- komunikační styly – koncepční, konverzační, operativní, vyjednávací, vylákávací a ostatní.

Vymětal ve svém Průvodci úspěšnou komunikací (2008, s.114-115) uvádí základní pravidla pro verbální komunikaci :

- buďte připraveni a mějte jasno v tom, co chcete říci a především, čeho chcete docílit,
- buďte struční a věcní,
- buďte klidní, svět se nezastaví kvůli tomu, co chcete říci,
- zainteresujte posluchače a poslouvejte, co chtějí říci oni,

- buďte upřímní a vnímaví ve svých odpovědích,
- nevíte-li něco, přiznejte to,
- uděláte-li chybu, přiznejte to,
- uržujte neustálý kontakt s lidmi,
- nepoužívejte zkratky, které neznají všichni zúčastnění,
- nerozdávejte předem písemné materiály, lidé si je budou číst a nebudou vás poslouchat,
- neukazujte příliš mnoho čísel, lidé se budou rozptylovat tím, že po vás budou kontrolovat součty,
- nebuďte smrtelně vážní ani uštěpační, buďte vždy pozitivní a s úsměvem !

Každá slovní komunikace má svou formální stránku<sup>1</sup> - pokud chce mluvčí v určité situaci zabránit nedorozumění, může dodat „správný klíč k dekodování“ : např. mrknutím, posunkem, ironickým tónem, ale také dopovězením, zopakováním (Vybíral 2009, s.210).

## 5.2. Způsoby mluvy

Individuální způsob verbálního projevu je vlastní každému jedinci. Lze být za jedno s Vybíralem (2009, s.111), že rozbor celkového komunikačního způsobu jedince vedou k vyvozování osobnostních rysů ze způsobu promluvy. Jak uvádí zmíněný autor, spekoval v tomto směru již Platón<sup>2</sup>. Z hlediska verbálního projevu hovoříme o individuálním stylu.

Individuální styl, jakým jedinec mluví, jej často sociálně nebo profesně zařazuje, ale také se v něm mohou zrcadlit charakterové rysy jedince (např.egoismus, narcismus, naivita...).

V komunikaci samotné rozlišuje Plaňava (1996, s.34) čtyři odlišné komunikační styly.

- styl konvenční (mluvíme krátce a potvrzujeme tzv.“status quo“, jsme s komunikantem v symetrických pozicích,
- styl konverzační,
- styl operativní (jsem v asymetrické pozici , z komunikace vyplývají úkoly, závěry...),
- styl osobní nebo také intimní styl.

<sup>1</sup> Každá slovní komunikace má svou formální stránku. Zatímco lingvistika rozebírá gramatiku (tvarosloví, syntax), pro psychologický rozbor ústní komunikace jsou podstatné tzv.**paralingvistické jevy**, doprovázející zvukovou produkci hlásek : tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky, hlasitost, artikulace apod. (Vybíral 2009, s.110).

<sup>2</sup> Podle Platóna je styl vystupování a mluvy dokonce „povahotvorný“. Neplatí tedy jen, že povaha poznamenává styl vystupování jedince (že se dá z projevu chování něco vyčíst o člověku), ale způsoby chování a komunikování zároveň modifikují charakter: „Či jsi neopozoroval, že různé napodobování, provozují-li se již od mládí, vstupují natrvalo mezi zvyky a povahu člověka – ať v držení těla, ať ve způsobu řeči, ba i v průběhu myšlení“ (Ústava III, 395d in Vybíral, 2009,s. 111).

### 5.3. Pedagogický proces a komunikační interakce

V komunikaci – a v pedagogické komunikaci zvláště se nemůžeme omezit jen na sledování toho, co nám kdo říká, ale musíme si všímat, p r o č nám to říká, č e h o tím chce dosáhnout. Učitelé bývají poměrně dobře „vycvičení“ zacházet při věcné komunikaci s věcným obsahem. Zaostávají však s dalšími stránkami sdělení – aspekt sebevyjádření (jak se cítím při tom, co říkám, co slyším?), aspekt vztahového rámce (jaké jsou naše vzájemné vztahy?) a aspekt výzvy, apelu (na koho se s tím vším chci obrátit ?).

Lze učitelé souhlasit s Vališovou ( 1998, s.30-31), že k tomu, aby si člověk s těmito aspekty správně počínal, je kromě rozumového chápání nutné také cvičení socializačních dovedností a vlastní zkušenost. Proto je stále aktuální apel, aby se oblast mezilidské komunikace dostala co nejdříve prostřednictvím psychologie a pedagogiky do škol, mezi rodiče, k dětem, k celé veřejnosti.

Podle autorky (Vališová 1998, s.30) sociálně psychologické dovednosti pomohou účastníkům pedagogické interakce a komunikace zodpovědět následující otázky:

- jak lépe porozumím sám sobě,
- jak lépe porozumím vlivu na dítě a žáka,
- jak lépe porozumím vlivu dětí a žáků na mne,
- jak lépe pochopím, co se děje mezi dítětem – žákem a mnou,
- jak lépe ovlivním utváření vztahu k dítěti a žákovi ?

Je pochopitelné, že pedagogická komunikace probíhá například i při přípravě na výuku v domácím prostředí v podobě vzájemného dorozumívání rodičů s dětmi, sourozenců navzájem. Zdánlivě má tato společná činnost podobu dialogu, ale často přerůstá dialog v monolog jednoho ze zúčastněných nebo dochází ke „skákání do řeči“.

Alena Vališová (1998, s. 30-31) doporučuje následující pravidla dialogu, které se pro dobré vztahy mezi dospělým a dítětem-žákem osvědčují :

1. Pojímejte oponenta nikoliv jako nepřítele, ale jako partnera při hledání pravdy (účast v dialogu předpokládá trojí úctu – k pravdě, k druhému, k sobě).
2. Snažte se druhému porozumět (formulujte sám námitky partnera, aby bylo jasné, že jim rozumíte, nepochopíte-li správně názor partnera, položte mu doplňující otázky).
3. Tvrzení bez věcných důkazů nevydávejte za argumenty (v takovém případě jde pouze o vaše mínění a partner mu nemusí přiznat váhu).

4. Neutíkejte od témat (nevyhýbejte se nepříjemným otázkám nebo argumentům tím, že odvádíte diskuzi jinam, nebojte se kritiky).
5. Nesnažte se mít za každou cenu poslední slovo (množství slov nenahradí chybějící argument, umlčení partnera i oponenta neznamena vyvrácení jeho argumentů ani popření jeho myšlenek).
6. Nesnižujte osobní důstojnost druhé strany v dialogu (kdo napadá osobu protivníka, ztrácí právo účastnit se dialogu).
7. Nezapomínejte, že dialog vyžaduje kázeň (nakonec rozumem, nikoliv emocemi formulujte svá tvrzení a úsudky).
8. Nezaměňujte dialog s monologem (všichni mají stejné právo se vyjádřit, nezabíhejte k podružnostem, ohleduplnost vůči ostatním se projevuje i tím, že dokážete šetřit časem).



#### Cvičení:

1. Poslechni si audio ukázkou „nespokojený zákazník“ a vypiš všechny chyby ve verbální komunikaci, kterých se účastníci dopustili.
2. V příloze si vytiskni formulář cvičení „Supermarket“ a podle pokynů na formuláři, při využití znalostí o verbální a neverbální komunikaci cvičení vypracuj (je možné ve dvojici) a podle pokynů odevzdej vyučujícímu.
3. Jaký je rozdíl, (v čem se liší) komunikace (verbální i neverbální) učitele ve třídě a komunikace v běžném životě. A v čem je tato komunikace stejná?