

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.



6. Paraverbální komunikace

V této kapitole se studenti seznámí s významem paraverbální komunikace – jde o sdělení, jež se předává hlasitostí řeči, tónem a výškou hlasu, tempem řeči, pauzami, odmlkami a přerušováním řeči.

Stručný obsah kapitoly: - obecný popis paraverbální komunikace,

Klíčová slova : paraverbální komunikace, paralingvistika, mimojazykový faktor.



6.1 . Paraverbální komunikace, paralingvistika

Paralingvistika je vědní obor, jehož předmětem zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce.

Paraverbální komunikace je tvořena především zvukovými nebo grafickými prostředky provázejícími řeč. Jde o sdělení, jež se předává hlasitostí řeči, tónem a výškou hlasu, tempem řeči, pauzami, odmlkami a přerušováním řeči, tedy „jak něco říkáme“, spíše než „co říkáme“.¹ (Hartl, Hartlová 2010, s.259).

6.2. Základní prvky paraverbální komunikace

Mezi základní prvky paraverbální komunikace se obvykle řadí:

- hlasitost projevu,
- kvalita řeči, věcnost hovoru,
- výška tónu hlasu,
- objem řeči,
- barva hlasu, intonace,
- emoční zabarvení projevu,

¹ Platí, že v rozčilení bývá naše řeč rychlejší a tón hlasu vyšší. Když se nudíme nebo jsme skleslí, řeč je pomalá a monotónní. Pokud cítíme, že se musíme bránit, bývá naše řeč strohá a úsečná (Hartl, Hartlová 2010, s. 259).

- pomlky,
- plynulost řeči,
- slovní vata,
- rychlost řeči,
- chyby v projevu.

V následující tabulce č. 6 jsou uvedeny charakteristiky mluvčího podle paraling. znaků.

Tabulka č.6 : Charakteristiky některých paralingvistických znaků (Vymětal 2008, s.117).

Paralingvist. znak	Charakteristika mluvčího
Silný hlas	Vrozený výkonný hlasový fond, ochota k navazování kontaktu, sebejistota, nadřazenost, hrubost, malé sebeovládání, profesní deformace pedagogů.
Tichý hlas	Málo výkonný hlasový fond, porucha hlasivek, únava, vyrovnanost, věcnost, skromnost, introvertnost, nejistota.
Zdrženlivý hlas	Sebeovládání, rezervovanost, nadřazenost.
Rychlé tempo řeči	Projev vůle a temperamentu, vitalita, vnitřní neukázněnost, impulzivita, emoční napětí.
Pomalé tempo řeči	Rozvážnost, věcnost, rigidita, pudovost, únava, vyčerpání, pomalé myšlení, přílišná sebekontrola.
Střídavé tempo řeči, Frázování	Vnitřní nevyrovnanost, emoční angažovanost, kolísání v nabídce představ.
Vzrušená intonace řeči	Psychická flexibilita, afekty, náladovost.
Přeříkávání	Vzniká často interferencí, zásahem podvědomí.
Monotonní melodie Řeči	Velká střízlivost (skutečná nebo hraná), silné sebeovládání, únava, lhostejnost, skleslost, ploché city.
Výrazná artikulace	Disciplinovanost, dobré sociální přizpůsobení, citová bohatost, vitalita, racionální zaměření, nepřirozenost.
Nedbalá artikulace	Lhostejnost, nedostatečně kladný vztah k okolí, duševní tupost, nedostatek vnitřní disciplíny.
Málo výrazná artikul.	Přirozenost.
Artikulace vokální	Zdůrazněné city, emocionálnost.
Silné akcentování	Duševní živost, bdělost.
Slabé akcentování	Nezájem, duševní lenost.
Výrazné používání	Silná vůle, disciplinovanost, únava, malá slovní zásoba,

Paraverbální komunikace je velmi významná např. při učitelově sdělování kritiky žákovi. Poukázání na chyby, vytýkání špatného chování apod. by mělo být v podání učitele vždy zaměřeno na daný problém – ne na osobu žáka (sympatie-antipatie). Barva a tón hlasu volený při těchto sdělení by měly být v souladu jak s neverbálními znaky-mimika, gesta, tak s verbálním projevem. Jenom tak bude sdělení autentické a bude i motivační.



- Cvičení : 1. Poslechni si audiokázky a napiš, jak mohu barvou hlasu – výškou a intonací změnit význam sdělení ve třídě?
2. Jaký tón a barvu hlasu zvolím při kritice-pokárání žáka před celou třídou ?
 3. Zvolím stejný tón a barvu hlasu při kritice sdělené žákovi o samotě- popř. před rodiči ?
 4. Jaký význam má správná artikulace při výkladu učiva – jakých chyb se mohu dopustit?