

Pedagogická komunikace Paralingvistické projevy

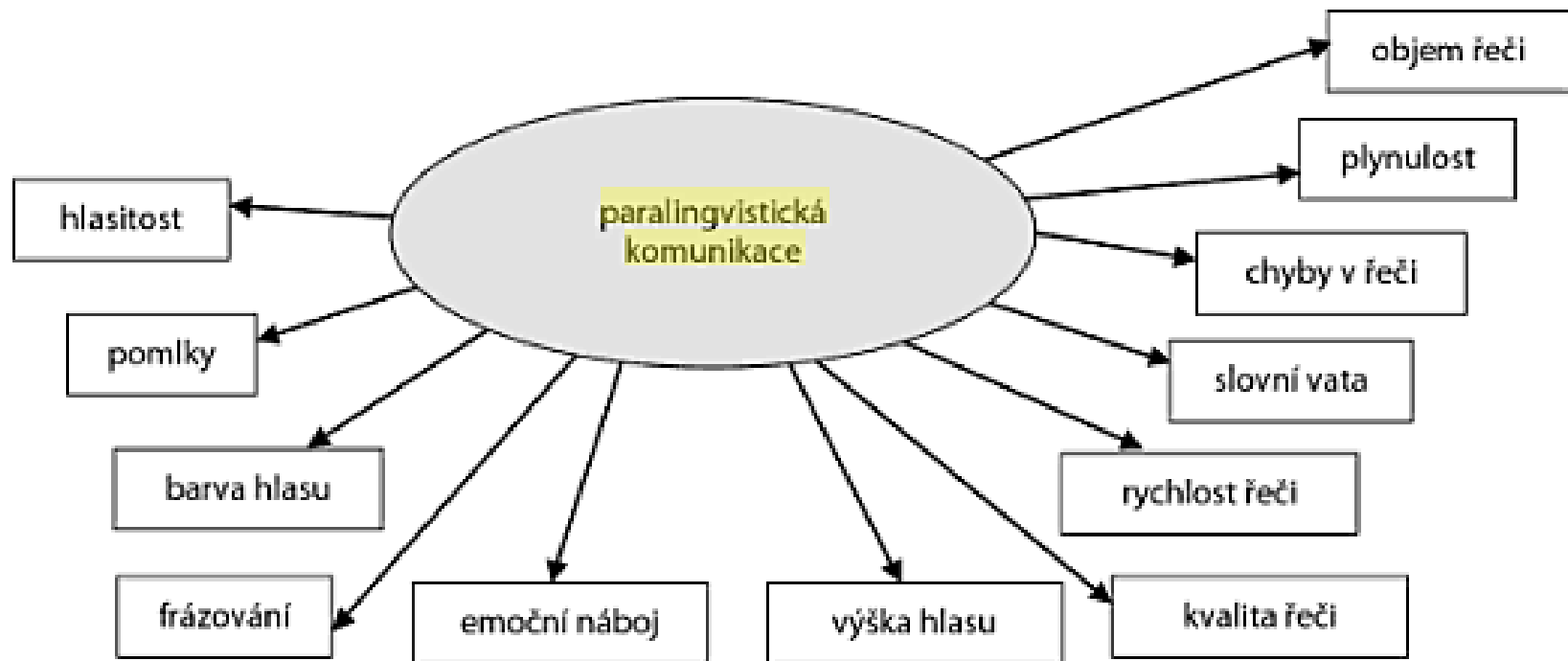
Hana Medvedová

Paralingvistická (zvuková) komunikace

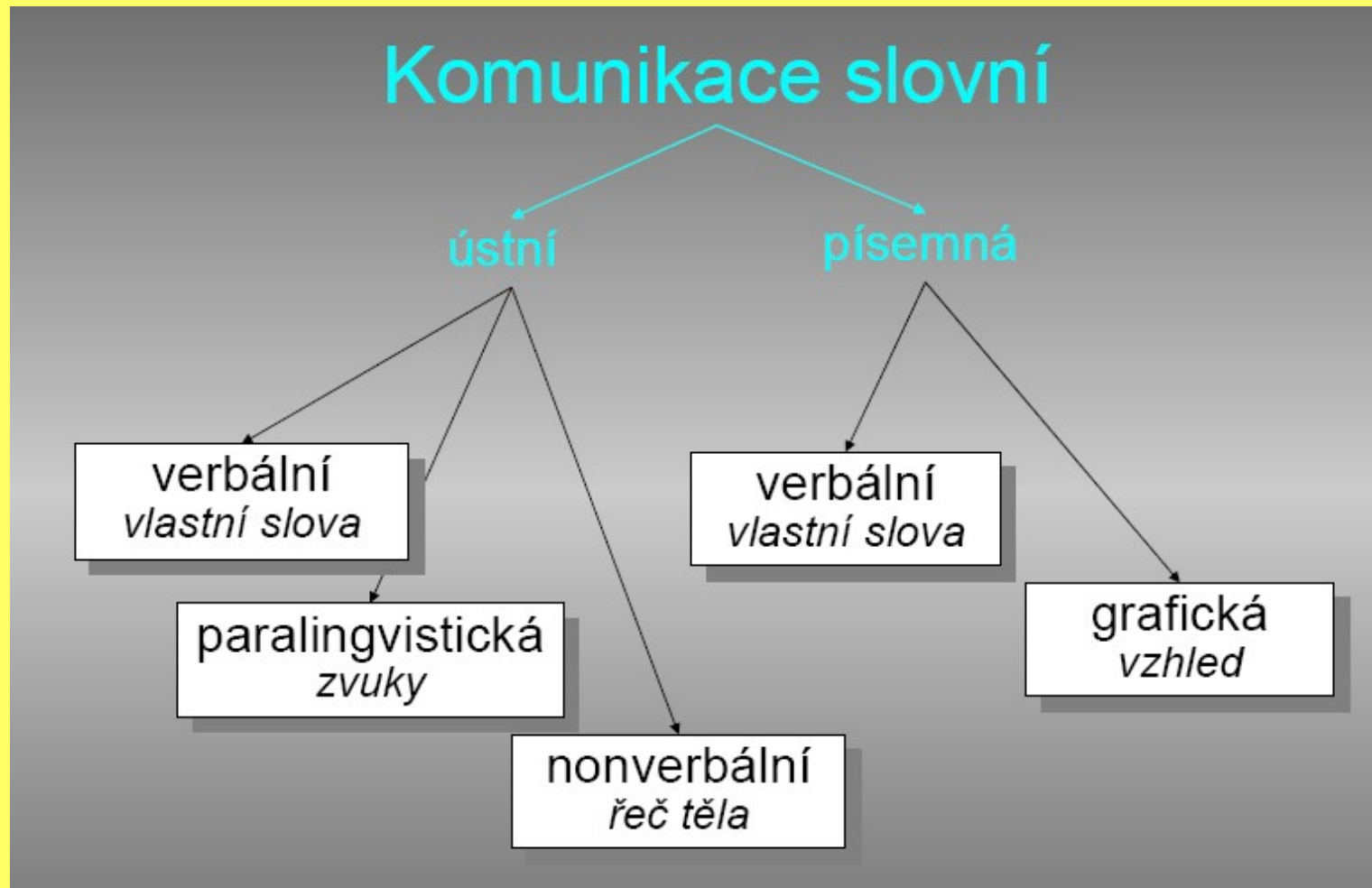
Paralingvistika je vědní obor, jehož předmětem je zkoumání jsou doprovodné rysy verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování, a to jak na straně odesílatele, tak na straně příjemce. Jedná se o mimojazykový faktor, který dokresluje verbální komunikační projev a v řadě případů i charakterizuje osobnost mluvčího (odesílatele sdělení).



Model paralingvistické komunikace



Komunikace slovní



Mezi základní prvky paraligvistické komunikace se obvykle řadí:

- hlasitost projevu,
- kvalita řeči, věcnost hovoru,
- výška tónu hlasu,
- objem řeči,
- barva hlasu, intonace,
- emoční zabarvení projevu,
- pomlky,
- plynulost řeči,
- frázování, členění řeči,
- slovní vata,
- rychlost řeči,
- chyby v projevu.

Hlasitost projevu

- Hlasitost projevu charakterizuje mluvčího jako osobnost, snahu po zapůsobení na posluchače i jeho pozornost. Hlasitý projev obvykle charakterizuje vitalitu mluvčího, jeho sebevědomí, přátelskost, uvolněnost, suverenitu, někdy také nedostatečné ovládnutí se a afektovanost. Naproti tomu mimořádně tichý projev naznačuje trému, nesmělost, stydlivost, někdy však také rozhodnost a snahu upoutání pozornosti, zejména v kombinaci se zpomalením rychlosti projevu a jeho zdůrazněním pomocí jednoznačných a výrazných neverbálních signálů. Obvykle se doporučuje hlasitost projevu střídat a zamezit tím určité monotónnosti především v případě delšího projevu.

Výška hlasu

- Výška hlasu je individuální charakteristikou mluvčího. Hlas je obvykle charakterizován podle charakteristických kmitočtů jako čistý, ostrý, sametový, dunivý, nakřáplý, skuhravý, chraplavý apod. Výška hlasu identifikuje mluvčího a ovlivňuje i pocitovou stránku vnímání sdělení příjemcem. Přesvědčivěji a důvěryhodněji působí hlas hlubší, vysoko posazený hlas budí dojem slabosti a při telefonním hovoru může příjemce i znervózňovat. Pomocí vhodného tónu hlasu lze zdůraznit význam slov ve škále: upřímný-příjemný-šťastný-smutný-sebejistý-pravdivý.

Barva a emoční zabarvení hlasu

- Barva a emoční zabarvení hlasu je další individuální charakteristikou mluvčího a jeho situace. Na rozdíl od výšky hlasu moduluje barva hlasu momentální náladu a emoční stav mluvčího. Z psychologických výzkumů vyplývá, že zabarvením hlasu lze vyjádřit osm různých emocí-lásku, hněv, nudu, veselí, netrpělivost, radost, smutek, uspokojení. Intonace a proměnlivost hlasového zabarvení zdůrazňuje hlasový projev a zesiluje jej. Například poklesnutí hlasem na konci věty působí velmi důrazně. Rozeznávání i jemných odstínů zabarvení hlasu a citlivá vnímavost k melodii hlasu je charakteristická především pro ženy a hudebně nadané osoby. Nic se však nemusí přehánět, protože přirozená melodičnost hlasu (sametová jedovatost, úlisnost) působí afektovaně, karikaturně a přehrávaně. Naproti tomu monoónnost je vnímána jako projev chladný, nudný, nezajímavý a uspávající.

Objem a kvalita sdělení i řeči

- Objem a kvalita sdělení i řeči jsou charakterizovány množstvím slov, kterými mluvčí předá určité sdělení, nebo která vyřkne za určitý časový interval. Obecně platí, že ženy vyřknou za den více než dvojnásobně slov než muži a absolventi technických vysokých škol se vyznačují koncentrovanějším vyjadřováním než absolventi humanitních směrů. Kvalita projevu závisí na tom, jak je sdělení srozumitelné, přiměřené, neurčité, nejednoznačné, s obsahem přemíry redundantních informací. Kvalita sdělení závisí na správné výslovnosti (pečlivá, nepečlivá, nedbalá, nesprávná, přehnaná). Kvalita řeči je posuzována podle přiměřené délky vět, kdy na jedné straně hovoříme o stručnosti až úsečnosti (používání téměř holých vět) a na druhé straně se jedná o rozvláčnost a upovídání.

Rychlost projevu

- Rychlost projevu významně ovlivňuje vnímání jeho srozumitelnost; rychlá řeč vede snadno k únavě a ztrátě pozornosti posluchače. Proto se doporučuje podstatné, závažné a významné informace říkat důrazněji a pomaleji. Rychlejší tempo řeči je charakteristické pro temperamentní a impulzivní mluvčí, může být však také znakem nervozity a jisté nevázanosti. Pomalejší tempo je charakteristické pro vyrovnanost, rozvážnost, věcnost, serióznost, někdy váhavost a retardovanou aktivitu. Projev získá na dynamice, švihů a energii, pokud střídáme různá tempa řeči.

Plynulost, pomlky a frázování

- Plynulost, pomlky a frázování ovlivňují a upřesňují způsob chápání sdělení příjemcem-posluchačem. Cílení, respektive úmyslná pomlka může znamenat výzvu, očekávání, požadavek ba zvýšení pozornosti, příležitost pro zamyšlení pro posluchače i mluvčího, v případě neúmyslné pomlky se může jednat o projev bezradnosti, váhání, nejistoty, rozpaků, nesoustředěnosti, hledání správného a přesného výrazu a v expresivním pojetí i o projev uraženosti a pohrdání.

Slovní vata

- Slovní vata je označení pro slova, jimiž mluvčí svůj projev vyplňuje, ale které nemají pro komunikované sdělení žádný význam. Obvykle se jedná o stereotypní a pro mluvčího charakteristickou výplň mezi slovy či větami, kdy mluvčí hledá správný a přesný výraz, nebo je emočně diskvalifikován (například trémou). Slovní vatou bývají citoslovce, adjektiva apod. (například že ano, prostě, jaksi, tedy, abych pravdu řekl) výplňové zvuky (ááá, ehm, ééé) apod.

Chyby v projevu

- Chyby v projevu bývají nejrůznějšího druhu. Může se jednat o chybnou artikulaci, nesprávnou výslovnost písmen (r, ř, š, l), přeříkávání, zadržávání, koktání, polykání koncovek, nevhodně volená slova, vulgarizmy, slangové výrazy, nedokončování vět, nedržení se tématu, opomenutí všech avizovaných faktorů (například mluvčí tvrdí, že „vliv mají čtyři faktory“, ale v projevu dále uvede dva a další zcela ignoruje). Jako nejvíce rušivé paralingvistické nedostatky jsou posluchači vnímány nesebevědomý projev, špatná výslovnost a artikulace, příliš rychlá řeč, nedostatečná slovní zásoba a chudý verbální projev.

Cvičení



- **Shrnutí:**
- Velmi podstatnou roli v komunikaci hraje její neverbální a paralingvistická složka. Traduje se (Bradbury, 2001; Klapetek, 2008), že jejich společný podíl je až na 93 % a i když jiné výzkumu toto číslo nepotvrzují (Lapakko, 1997), velký význam mimoslovné komunikace nepopírají.
- Následující příklad je velmi stručným záznamem přijímacího pohovoru, ve kterém jsou některé neverbální a paralingvistické složky uvedené. Zkuste je najít dříve než si přečtete jejich výčet na další stránce.

VÝBĚROVÝ POHOVOR - cvičení

- Paní Jana si sedla na kraj židle, kabelku si položila do klína a podívala se přes velký stůl na manažera.
- Na pokádané otázky se snažila odpovídat přesně, mluvila spíše tiše, a pokud to bylo možné, odpověď si vždy aspoň chvíli promýšlela.
- Zhruba v polovině rozhovoru se manažer, který do té doby seděl opřený předloktími o stůl, v křesle zaklonil a téměř si přestal psát poznámky. Taký se víc snažil uchazečku přimět k rychlejší odpovědi.
- Paní Jana z něho začínala být nervózní, ale naštěstí mu zazvonil telefon na stole, on se omluvil a než hovor vyřídil, získala paní Jana asi pět minut na uklidnění.
- Nakonec dostala na své otázky prostor i paní Jana. Z těch, které si připravila, si už žádnou nepamatovala, zeptala se proto jen na možnost pružné pracovní doby a na případné neplacené volno vzhledem k tomu, že jedno z jejich dětí je ještě poměrně malé a ve školce se nějaký ten bacil chytne raz dva. Manažer ji odpověděl a pak se s ní rozloučil se slovy, že se ozvou, pokud bude na místo vybrána.

Cvičení

- **Shrnutí:** máte asi pocit, že předchozí popis je příliš stručný a jistě máte pravdu. Během toho pohovoru by bylo možné sledovat mnoho dalších projevů, a proto uveďte, co dalšího byste si jako pozorovatelé probíhající mimoslovné interakce mohli všimnout.
- **CVIČENÍ** – jmenovat 3 minuty své klady spolužákovi
-
- **CVIČENÍ** – povídání bez neverbální složky
-
- **CVIČENÍ** – předvést vybranou emoci

Cvičení 2

3. Věta

Cíl:

Umožnit účastníkům, aby si uvědomili vliv hlasu (melodie, hlasitost, intonace) – paralingvální kanál

Postup:

Na tabuli napište větu. Obsah není důležitý.

Na jednotlivé kartičky napište názvy některých emocí a nálad (strach, stydlivost, smutek, zamilovanost, zlost, naštvanost, překvapení atd.).

Ukažte jednomu z účastníků první kartičku tak, aby ji ostatní nemohli přečíst. Požádejte ho, aby větu na tabuli přečetl nahlas a vyjádřil danou emoci nebo náladu. Zbytek skupiny se snaží ji uhodnout.

Jaká je to emoce?

Jak jste to poznali?

Na tabuli/flipchartu popište paralingvální chování.

Časová dotace:

Celé cvičení trvá asi 20 minut.

Konec prezentace

