

## Verbální a neverbální komunikace

### (1) Verbální komunikace

Verbální komunikace je sdělování informací prostřednictvím slov. Řeč je nejdůležitějším dorozumívacím prostředkem.

Požadavky na učitele:

- kvalitní slovní zásoba
- znalost a ovládání gramatiky
- spisovná řeč a výslovnost

### Pro kvalitní projev je důležité:

1. **Dech** – práce s dechem - nádechy

2. **Hlas** - je zvuk, vytvářený hlasivkami, důležitá správná artikulace a přízvuk - srozumitelnost

Charakteristické vlastnosti hlasu:

**a) síla (intenzita):** má odpovídat vnějším podmínkám, ale i konkrétní situaci – U by měl měnit intenzitu hlasu

POZOR - přetěžování – poškození hlasu

**b) výška:** rozeznáváme hlasy vysoké a hluboké, zvyšování hlasu = vyšší fyzická námaha (přetěžování) - může vytvářet nepříznivou atmosféru

**c) barva:** výrazně se liší u různých lidí, lze ji záměrně upravovat, může být ovlivněna i duševním a fyzickým stavem; určitá kvalita hlasu způsobuje, že nám některý hlas zní příjemně, jasně, jemně, a jiný naopak nepříjemně a tvrdě.

### Další důležité aspekty řeči:

- **Rytmus** - pravidelný rytmus uklidňuje, někdy až uspává, a nepravidelný umožní změnu nebo vyrušení v delším mluvním projevu
- **Dynamika** - přispívá ke zvýraznění obsahu, k upoutání pozornosti. Představuje zesílení či zeslabení hlasu a zvýraznění slova či věty.
- **Intonace** - změna hlasové výšky. Je velmi důležitá, plní funkci sdělovací a emocionální. Pokud se intonace nevyužívá, řeč se stane monotónní a pozornost posluchačů klesá.
- **Tempo** - rychlost mluvy je dána především temperamentem mluvčího, ale také prostředím, momentální situací, cílem apod. Je nutno zvolit tempo odpovídající tématu a průběhu hodiny, příliš vysoká rychlost řeči vede k nesrozumitelnosti, přílišná pomalost uspává.
- **Pauza** - v řeči jsou pauzy nutné hlavně pro nadechnutí, ale také pro logické uspořádání myšlenek a někdy zcela záměrně pro psychologický efekt.

### Důležitý faktor prostorové rozmístění účastníků:

- vzdálenost mezi lidmi pozitivně nebo negativně ovlivňuje komunikaci;

- ve třídě existují místa, jimž U věnuje více pozornosti než ostatním – tzv. **akční zóna učitele** = interakce mezi U a Ž bývá častější - při tradičním uspořádání učebny se jedná o celou prostřední řadu a první lavici řady vpravo a vlevo – změna uspořádání = zvýšení aktivity

Tři komunikační zóny: do 3,7 m, 3,7 – 7,6 m, nad 7,6 m

- **první zóna** (do 3,7 m) – učitel mluví s žáky častěji, ti jsou aktivnější
- **druhá zóna** (3,7 - 7,6 m) – nižší počet kontaktů učitel - žák, nižší kvalita komunikace
- **třetí zóna** (nad 7,6 m) – nejchudší komunikace a spolupráce

### Neverbální komunikace

souvisí s verbální a potom má následující funkce:

- **zdůrazňující** - zdůrazňujeme to, co jsme řekli slovy.
- **doplňující** - to, co jsme neřekli slovy, to doplníme neverbální komunikací.
- **popírající** - když nemluvíme pravdu, a chceme, aby to ostatní věděli.
- **regulující** - svoje slovní sdělení regulujeme nonverbálními projevy.
- **opakující** - můžeme také zopakovat to, co jsme právě řekli slovy.
- **nahrazující** - můžeme sdělení slovy úplně vypustit a použít místo toho např. gestikulaci.

Odborná literatura rozděluje neverbální komunikaci do osmi způsobů sdělování:

- **pohledy** – řeč očí
- **mimika** – řeč obličeje
- **kinezika** – pohyby
- **posturologie** - fyzické postoje – řeč těla
- **gestika** – gesta
- **haptika** – doteky
- **proxemika** – přiblížení či oddálení se
- **úprava zevnějšku a životního prostředí**
- 

*Připravte si 1-3 věty a použijte neverbální komunikaci podle zadání na lístku, který jste si vylosovali.*

*Při demonstraci ostatních skupin budete odhadovat jakou funkci a jaký typ neverbální komunikace skupiny prezentovaly.*

## **Pohledy**

Řeč očí patří k nejdůležitějším způsobům sdělování v neverbální komunikaci. Lékařské poznatky dokázaly, že oční pohyby jsou spojeny s jednotlivými hemisférami mozku. Ukazují nám emoční stavy, ale také aktivizují vizualizaci. Stimuluje se tak paměť, představy, vybavuje se naučený text, popisuje určité místo apod.

Při komunikaci očima nestačí sledovat pouze oční orgán, ale i oční okolí. Důležitá jsou oční víčka, obočí a horní nosní partie. Abychom porozuměli pohledům, musíme rozeznávat určité prvky.

- **Zaměření pohledu** – zkoumá se zde zaměření pohledu na terč. Je to místo pozorované upřeným pohledem. Nejcitlivější je pohled z očí do očí.
- **Doba trvání zaměření pohledu na terč** – jak dlouho trvá pohled na určitý bod. Velmi dlouhý pohled na určitou osobu vnímáme jako nepříjemný a neslušný.
- **Četnost pohledů** – při vysvětlování ve třídě se zrak zastavuje u jednotlivých žáků. V této chvíli je snadné porovnat, na koho se učitel dívá nejčastěji.
- **Sled pohledů** – pohyby očí nejsou takové, aby se pohled upřel na jedno místo a zůstal tam. Pohledy neustále přeskakují. Je možné tedy vypořadovat, kam se učitel díval předtím, kam se dívá teď, kam potom apod. Nazývá se to tzv. „šmejdění očima“.<sup>16</sup>

- Celkové množství pohledů - bývá ukazatelem sociálního zájmu. Jde o celkový součet pohledů na jednu osobu. Žáci jsou na objem učitelových pohledů velice citliví.
- Oční víčka – oční víčka jsou při pohledu na určitou osobu buď úplně otevřená nebo přivřená. Je těžké vědomě řídit přivírání očních víček. Lidé jsou schopni rozeznat 35 úhlů pootevření víček.

Průměr zornice – úzce souvisí s emocionálním stavem člověka

- Odklon směru pohledu – člověk člověku může věnovat celý pohled. Je to pohled, kdy se zároveň s očima otočí i celý obličej. Jsou ale i pohledy takové, kdy se obličej neotočí a sleduje se jen po očku nebo zpod řas při sklopené hlavě.
- Tvary a pohyby očí – při řeči očí dochází k pohybu kůže na obličejí a tím se oči a obočí různě tvarují. V literatuře se někdy uvádí až 40 různých druhů pohledů.
- Tvary vrásek kolem očí – tvoří se u nosu, nad očima, na čele, na stranách očí atd. Také mají svůj komunikační význam.

Oční komunikace je rozdílná v závislosti na kultuře a pohlaví. Jsou státy, ve kterých považují přímý zrakový kontakt za projev vážnosti a upřímnosti (USA), a naopak v jiných státech se považuje za projev neúcty a urážku (Japonsko). Velké rozdíly jsou rozeznatelné v očním kontaktu mezi ženou a mužem. Ženy navazují oční kontakt častěji a delší dobu než muži. Důvodem může být větší emocionální angažovanost ženy při rozhovoru nebo naslouchání. Při komunikaci ženy s ženou jsou jejich pohledy spojenecké a povzbudivé, naopak muži mají sklon své pohledy odklánět.

### **Mimika**

Je řeč obličejí. V obličejových výrazech vyjadřujeme svůj emocionální stav, citové postoje, míru svěžesti a osobní angažovanosti. Pro učitele je důležité, v rámci působení na žáky, svou mimiku ovládat.

Výzkumy zjistily, že člověk dokáže rozlišit několik emocí ve výrazech obličejí:

- štěstí – neštěstí
- radost – smutek
- zájem – nezájem
- klid – rozčilení
- strach – pocit nejistoty
- překvapení – splněné očekávání

Lidská tvář je jedna z důležitých prostředků identifikace druhé osoby. I při změně účesu, líčení, barvy vlasů nebo při nasazení brýlí se dají rozpoznat typické mimické výrazy v obličejí.

### **Kinezika**

Jde o komunikační pohyby těla, nikoliv o pohyby pracovní. Rozsah pohybů těla souvisí s emocionálním prožíváním určité situace. Z obličejí se dá vyčíst, o jakou jde emoci, a z

pohybů těla o její intenzitu. Je prokázáno, že různé nálady dávají do pohybu různé skupiny svalů.

### **Posturologie**

Z komunikačního hlediska jde o významnou schopnost člověka. Jedná se zaujímání určitých poloh těla, rukou, nohou a hlavy při komunikaci. Tělesné postoje ostatním lidem sdělují, zda se člověk cítí, jestli je jeho postoj přátelský nebo nepřátelský, jestli chce dále jednat nebo jednání ukončuje.

Když si učitel osvojí několik znaků tělesných postojů, může ovlivňovat průběh komunikace se žáky a zároveň dokáže rozpoznat, jestli i žáci s ním komunikující mění své postoje pozitivně či negativně.

Rozeznávají se tři základní polohy a postoje:

- poloha vstoje
- poloha vsedě
- poloha vleže

Každá tato poloha má ještě další rozmanité polohy.

### **Gestika**

Gesta jsou doprovodnými pohyby jakékoliv části těla při komunikaci verbální. Spoustu gest používáme záměrně, některá zcela nevědomě. Gesta používáme:

- pro zvýšení důležitosti sděleného obsahu
- gesty nahradíme mluvené slovo, protože je to v dané situaci srozumitelnější
- v některých případech použitá gesta vyjadřují pravý opak toho, co je právě slovy sdělováno.

Správně používaná gesta při vyučování jsou velmi důležitá. Dokáží zaujmout žáky více než téma vykládané monotónně a prckně. I přesto by to učitel neměl s gesty přehánět.

Je vhodné zmínit se ještě o odlišnostech používání gest v různých kulturách. Například kývání hlavou jako výraz souhlasu může v jiném státu znamenat opak, míra úsměvů je v každé kultuře významně rozdílná a gesta prováděná rukama se v různých oblastech různě vykládají. Odlišná jsou i gesta v komunikaci ženy a v komunikaci muže.

### **Haptika**

Sdělování dotykem je nejjednodušší forma kontaktu mezi lidmi. Když se dva lidi dotknou, je možné mluvit nejen o tom, kterou částí těla se dotkli, ale hlavně rozeznat druh toho doteku. Jedná se například o podání ruky, pohazení, políbení, stisk apod. Dotekem lze vyjádřit projev přátelství či nepřátelství. Ve školním prostředí se tak dá žákovi sdělit spokojenost nebo nespokojenost učitele, podpora učitele, zklidnit žákovu nekázeň, vyjádřit pozitivní nebo negativní hodnocení.

Na těle se rozlišují určité zóny, které jsou podobné zónám proxemickým. Ruce patří do **sociální zóny** a každý den jsou k dispozici pro manipulování se vším běžným okolo nás. Vlasy, paže a ramena patří do zóny osobní. Ostatní části s jemnými rozdíly mezi muži a ženami patří do zóny **intimní**. Učitelé se dotýkají především ramen nebo hlavy. V dnešní době se sdělování dotekem ve školním prostředí nedoporučuje.

### **Proxemika**

V sociální komunikaci dochází k tomu, že osoby spolu komunikující od sebe udržují určitou vzdálenost a volí různě vzdálená místa. Tyto vzdálenosti se podle okolností mění. Dá se říci, že při klasických setkáních je vzdálenost větší a při přátelském a soukromém setkání menší.

Při setkávání lidí může dojít i k nedorozumění, kdy jedna osoba považuje setkání za oficiální, zatímco druhá nikoli, a najít přijatelnou vzdálenost od sebe bývá náročnější. Především ve školním prostředí, kde se setkávají učitelé se žáky, dochází ke vzájemnému k přibližování či oddalování stále.

Při komunikaci si obě zúčastněné strany vytvoří tzv. sympatickou vzdálenost, ve které se oba cítí dobře. Tato vzdálenost závisí na:

- extroverzi a introverzi člověka
- emocionálním vztahu komunikujících
- formální pozici šéf a podřízený
- kultuře a etniku

Proxemika rozeznává horizontální a vertikální vzdálenost mezi komunikujícími.

### (1) Horizontální

- **Intimní zóna** – od dotyku těla po vzdálenost 30–60 cm - do této zóny mohou vstupovat jen lidé velmi blízcí. Pokud do intimního prostoru vstoupí ostatní osoby, vyvolávají tím u jedince nepříjemné pocity.
- **Osobní zóna** – je vzdálenost od 30–60 cm do 1,2–2 m - tato vzdálenost je běžná pro osobní i pracovní jednání. Volba vzdálenosti závisí na hlučnosti prostředí, časovém limitu, tématu rozhovoru atd. V této vzdálenosti se dají sledovat i ostatní aspekty neverbální komunikace. Například mimika a pohledy.
- **Společenská, sociální, skupinová zóna** – bývá od 1,2 m do vzdálenosti 3,6–10 m - v této vzdálenosti probíhají obchodní jednání, vyučování na školách apod. Lidé se většinou znají, vidí celé postavy a to v nich vyvolává pocit bezpečí.
- **Veřejná zóna** – vzdálenost nad 3,6 m - v této vzdálenosti se udržuje anonymita. Lidé si zůstávají cizí a nemusí se poznat.

### (2) Vertikální

Nastává v případech, kdy komunikující mají jinou výšku. K vyrovnané komunikaci patří i stejná výška očí. Ten, kdo je menší, se může cítit nepříjemně a podřízeně. Ten, kdo je vyšší, má tendenci k určitému nadřazování. Jako příklad můžeme uvést zvýšenou katedru, vyšší židli nadřazeného oproti ostatním pracovníkům apod. Navozuje to pocit pozornosti.

### Úprava zevnějšku a životního prostředí

Především žáci středních škol si nejvíce všimají, jak učitel vypadá. I to, jakým způsobem je učitel učešný, nalíčený a oblečený, je způsob neverbální komunikace. Žáci si nejvíce všimají:

- oblékání – moderní, seriózní, vkusné
- doplňků – charakterizují finanční situaci
- stavby těla
- stavu chrupu
- barvy obličeje
- účesu
- líčení

Kombinace učitelova vystupování s úpravou zevnějšku vytváří celkovou profesionální image, která silně působí na žáky a ovlivňuje míru učitelovy významnosti. Vhodně použité oblečení, doplňky, celkový vzhled, u žen také líčení, to vše podtrhuje osobnost učitele a může usnadnit komunikaci se žáky. Naopak v případě nevhodného použití téhož může drobný, byť významný detail, kterého si žáci povšimnou, naprosto rozbít koncepci hodiny i učitelovu

autoritu. Pouze skutečná osobnost s přirozenou autoritou takovou situaci ustojí, přesto je však lepší nedostatku se vyvarovat a trapným situacím předejít.

K jakému konkrétnímu sdělení skrze nonverbální komunikaci dochází ?

- „**emoce** – *pocity, nálady, afekty,*
- **zájem o sblížení** – *navázání intimnějšího styku,*
- **snažíme se vytvořit u druhého dojem o tom, kdo jsem já,**
- **snažíme se záměrně ovlivnit postoj partnera,**
- **řídíme chod vzájemného styku**“

### 1.7.7 Sdělení skrze paralingvistiku

Je způsob sdělování informací pomocí tónu naší řeči: „*Jedná se o hlasitost řeči, rychlost řeči, pauzy, slovní důraz a barvu hlasu. Někteří autoři k nim přidávají také další: intonace, rytmus, akustická náplň pauz a jiné*“ (Gavora 2005, s. 100). Co se týče **hlasitosti řeči**, tak se pohybujeme na škále od šepotu až ke křiku. Hlasitost se dá měřit: „*Fyzikální jednotkou hlasitosti je decibel (zkratka dB), v jiných pracích se jako jednotka uvádí fón (Ph), jejich číselná hodnota je však shodná*“ (Gavora 2005, s. 101). V rámci svého hlasového projevu se učitel musí přizpůsobit akustickým vlastnostem třídy. Záleží také, jestli je učitel dominantní, submisivní, začínající nebo už zkušený. Hlasový projev ovlivňuje také to, co právě učitel sděluje. Tyto všechny prvky se podepisují na hlasitosti učitelova projevu. Ten by také měl dbát zásad hlasové hygieny, protože hlas je u něj velmi používaným prostředkem výkonu profese. Dalším paralingvistickým prostředkem je **pauza**: „*Pauza je přestávka v řeči. Pauzy mohou být různé dlouhé a mohou se vyskytovat na různých místech řeči. U začínajících učitelů bývají pauzy frekventovanější, delší a často neopodstatněné*“ (Gavora 2005, s. 102). Pauzy dělíme na fyziologické, logické a výstražné. Fyziologická je podmíněna tím, že učitel se musí během svého projevu nadechnout. Záleží také na jeho fyzické kondici, na věku a také na momentálním psychickém rozpoložení. Logickou pauzou potom učitel odděluje například věty. Posledním typem je pauza výstražná, díky které učitel na něco (nebo na někoho) upozorní. (Gavora 2005, s. 100 - 103)

### 1.7.8 Sdělení skrze zevní úpravu zevnějšku

Svým vzhledem a oblékáním toho o sobě můžeme vypovídat velmi mnoho: „*V souvislosti s neverbální komunikací má veliký význam a o mnohém vypovídá i úprava zevnějšku, oblékání a celkový vzhled komunikujících. Odborníci tvrdí, že si přibližně polovinu svého prvního dojmu o druhém člověku vytváříme na základě jeho vzhledu*“ (Bednaříková 2006, s. 30). Nejedná se dokonce jenom o oblast vzhledu a oblečení, ale i o to, jestli jsme vždy čisti, umytí, a dokonce i o takové věci jako zařízení domu, auto a nejrůznější doplňky. To vše vypovídá něco o našem sociálním statutu. U některých povolání je úprava zevnějšku mnohem důležitější než u jiných (například u učitele). Ten by měl neustále svým vzezřením dávat svým žákům dobrý příklad. (Bednaříková 2006, s. 30 – 32)