

VERBÁLNÍ, NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Adéla Misařová
3. ročník PVŠPS

Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy, jako doprovod verbálního projevu.

Způsoby neverbální komunikace:

1. gesta, pohyby hlavou a další pohyby těla
2. postoj těla
3. výraz obličeje, mimika
4. pohledy očí
5. vzdálenost a zaujímání prostorových pozic
6. tělesný kontakt
7. tón hlasu a neverbální aspekty řeči
8. oblékání, zdobivost, vnější úprava,.....

Wahlstrom zařazuje ještě mezi způsob neverbální komunikace, kdy člověk vypoví mnohé o sobě i : *chronemiku* – zacházení jedince s časem

: a zacházení s předměty (např. způsob řízení auta, zařízení bytu, pořádek či nepořádek na pracovním stole,.....)

Se svým okolím již komunikujeme tím, jak vypadáme (oblečení, upravenost) nebo tím, jak máme zařízený byt,... Tato komunikace má velký vliv na „haló efekt“, zkresluje se tak úsudek o dané osobě. Máme přirozený sklon považovat člověka hůře oblečeného za jedince, který je statusem níž a naopak. Takto lze pořizovat zprávy o druhém nejen o statusu, ale i o jeho sebevědomí, možnostech, moci.

To jak se člověk obléká, tím se hlásí i ke své sociální skupině. Začlenění do skupiny pomocí oblečení, účesu a doplňků signalizuje: „chci mezi vás patřit“, „ztotožňuji se“. Zvyšuje se tím tak pocit sounáležitosti a zvýrazňují se tak hranice mezi skupinami.

Goffman tvrdí, že není možné nekomunikovat. Je možné nemluvit, ale není možné se nijak neprojevat. I když nehneme obličejem ani tělem, stále něco sdělujeme. Člověk může přestat mluvit, nemůže však přestat komunikovat svým tělovým idiomem.

GESTA: O gestech se říká, že jsou to mlčenlivá slova, při neverbálním sdělování plní funkci komplexních slov. Gesty nejenom symbolicky nahrazujeme slova, ale ilustrujeme řečené, také se prostřednictvím nich adaptujeme na vzniklou situaci (ohrožení, oznámení radostné zprávy, ...)

OČNÍ KONTAKT: Studoval ho Argyle a Cook , tvrdí že pohledem získáváme tolik informací a tolik jich o sobě (třeba i nevědomě) sdělujeme, že zraková komunikace má klíčový význam v celém sociálním chování člověka. Pohled má tzv. akční sílu, která lze srovnat se slovy a gesty, pohledem můžeme ve druhém vzbudit úzkost, rozpaky, pohledem můžeme prosit přesvědčovat.

Osvojování neverbální komunikace

Děje se tak v procesu učení, stejně jak se v dětství učíme řeči verbální, tak i neverbální. Avšak existují v tomto směru dva názory: Satirová tvrdí, že veškerá komunikace je získaná, nemluvně přichází jen se surovým materiálem. Jiný názor zastává Watzlawick, který je přesvědčen, že velkou část neverbální komunikace jsme zdělili od svých živočišných předchůdců a další část je naprogramovaná kulturou.

Analýza neverbální komunikace

Při analyzování či porozumění neverbálním projevům je důležité brát v potaz situační kontext. Neverbální komunikaci proměňují určité faktory a to: *intimita* – vyjadřujeme-li něco osobního, projevy jsou spontánní, upřímné.

: *zaměřenost na roli* – jsme zaměřeni na to, abychom dobře vypadali, vypadali tak, jak si myslíme, že se od nás očekává (většinou chceme pro okolí vypadat lépe, než jací ve skutečnosti jsme, chceme, aby nás lidé brali pozitivně – jde o potvrzení sebepojetí, statusu – pečujeme o fasádu).

: *dominance* – chceme vyjádřit převahu nad druhým (zastrašit, pochlubit se,...)

: *pravdomluvnost, lživost*

Pod vlivem těchto hlavních situačních aspektů se proměňuje výraz našeho obličeje, mění se pohledy (př. uhýbavost při lhaní, vytrvalé si prohlížení druhého v intimní situaci,...), jsou patrné změny gestikulace, jinak se oblékáme, dotýkáme, zdobíme, sedíme,...

Vědomé, nevědomé signály

Vědomě neverbálně komunikujeme v předem plánovaných, promyšlených situacích, tam kde se jedinec ovládá a chce mít sám sebe pod kontrolou, působí zde i určitá cenzura.

Vědomým signalizováním a sebezprezentací se zabýval Goffman, pro něj bylo každé cílené chování hraním, považoval to za dramatic performance. Zformuloval názor, podle kterého je jedinec nucen či zavázán začít hrát, jakmile nastane nějaká situace a ve hře pokračovat, toto jednání úzce souvisí s individuální sebekontrolou a to hlavně tehdy, když se setkává s jinou sociální bytostí.

Nevědomá neverbální reakce nastává při každém spontánním chování a ve chvílích relaxace (ve stavu vypnuté cenzury).

Často spontánně se projevují i základní emoce, tedy se nedají tak snadno cenzurovat. Neverbálními prostředky čitelně vyjádříme sedm základních emocí, jsou to: štěstí (radost, potěšení), překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení (opovržení) a emoční zájem o něco. Nejlépe se tyto emoce rozpoznají ve výrazu obličeje, ale jsou čitelné i z tónu hlasu, jeho zabarvení a i z jiných paralingvistických signálů. Většinou je výhodou, když můžeme posuzovaného člověka vidět i slyšet, pak je pravděpodobnější, že emoci přesněji určíme. Pokud bychom měli být odkázáni pouze na jeden zdroj (audiokazetu, nebo videokazetu bez zvuku), pak o něco přesnější při určování emocí je expozice vizuální.

E.A. Levitt zkoumal jaké procento posuzovatelů věrně odhadne základní emoční stav, když má k dispozici pouze hlas nebo obraz.

Z Levitova výzkumu vyplývá:

: že z výrazu tváře nejsnáze poznáme radost. Dá se předpokládat, že téměř v devíti případech z deseti se nezmýlíme.

: že nejhůře se rozpoznává opovržení.

Přestože neverbální vyjadřování emocí je spontánní a spíše nevědomé, někteří lidé ze zásady na sobě tento citový stav nedávají znát. V pozadí může být hluboká úzkost, že by projevením citu dali najevo slabost a ztratili moc nad sebou i nad okolím. Ale uhlídat všechny oblasti těla je těžko proveditelné. Okolní kontrole a potlačení podléhá třes rukou, chvění a zabarvení hlasu, změny barvy kůže (červenání) a některé bezděčné pohyby. Navíc při neverbální komunikaci vyjádření nějaké silné zprávy proudí několika kanály zároveň, a to postojem, gestem, mimikou, tónem, pohledem. Proto když vydělíme jednu oblast (mimiku) a chceme, aby nedala na sobě nic znát, bude to nekonzistentní ke zbytku prvků, proto je úplné skrytí emoce nepřirozené a těžko proveditelné.

Funkce neverbální komunikace

Člověk využívá neverbální komunikaci k tomu aby:

- podpořil řeč (reguloval její tempo, zdůrazňoval vyslovené,...)
- nahradil řeč (ilustroval, symbolizoval)
- vyjádřil emoci
- vyjádřil interpersonální postoj (naléhavost přesvědčování)
- uskutečnil sebevyjádření (sebe prezentací)

Tendence dělat se lepším

- I když tuto tendenci můžeme pozorovat i ve slovním vyjádření (chlubení se,...) je značně viditelná i v neverbálních projevech
- Lidská bytost, jakožto člen společnosti je neustále pozorována a vnímána svým okolím, proto se přirozeně snaží vypadat dobře a má nevědomý sklon jevit se před druhými lepším než doopravdy je. Například signalizuje vyšší status (oblékáním...), více inteligence („chápavé“ přikyvování...), skrývá, že něčemu nerozumí (nedává to na sobě znát, např. mimika) a zároveň má sklon skrývat takové vlastnosti, které společnost zavrhuje a které by na něj házeli špatné světlo (lidé často skrývají homosexualitu, závislost, duševní nevyrovnanost)
- Argyle říká, že ve svém každodenním životě prezentují lidé obrázek o sobě, který je blíže k tomu, jakými by chtěli být, než tomu, jací ve skutečnosti jsou.

- Pokud okolí začne proměněné chování jedince akceptovat, podporuje ho v tom, aby se tak nadále choval – proměňuje se tak i jeho vlastní obraz o sobě, zpevňuje se, event. je jedinec podpořen v sebeobelhávání

Chyby v interpretacích

1. První okruh rizik představují ty interpretace, které jsou příliš jednoznačné, jednostranné a neberou ohled na to, že člověk může reagovat nepředvídatelně, individuálně či dokonce paradoxně (smích = v rozpacích, slzy = radost, předvádění síly jako maskování strachu)
2. Také se nesmí zapomínat vedle vyjadřovaných emocí, na skrývané, potlačené, které mohou směřovat do tělesných symptomů
3. Interpretace, které si nevšímají kontextu, jsou ve své podstatě chybné
4. Další rizika spočívají v tom, že v konkrétním jedinci, obzvláště introvertovi, mohou návody na úspěšnou a efektivní komunikaci posilovat pocity méněcennosti, nedostatečnosti a neschopnosti.

Jednou ze seriózních interpretací nevědomé řeči těla propracoval v 70. letech americký klinický psycholog Taibi Kahler, který zkoumal neverbální projevy na svých pacientech a přiřadil je k 5 velkým skupinám vnitřních „pohaněčů“ (příkazů, jak má člověk jednat) – tyto „pohaněče“ pocházejí z dětství a jsou uloženy v tzv. „rodičovském ego-stavu.“ – člověk se těmito pohaněči, jež převzal „hecuje“ a také stresuje – tyto pohaněče řídí řadu jeho aktivit.

Tato pětice dle transakční analýzy je:

- 1...buď perfektní
- 2...dělej svým chováním radost druhým
- 3...jen se snaž! Zkoušej to, nevzdávej to!
- 4...buď silný!
- 5...pospěš si!

Verbální komunikace

Verbální komunikací rozumíme dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí slov (ve zvláštních případech i jinými znaky jazyk. systému (např. dítě). Počet jazyků, kterými se lidé dorozumívají, se v současnosti odhaduje na 6000. Ohromný počet jazyků je stále soustředěn na malá místa, kde žijí v izolaci od okolí různá kmenová společenství. Například papuánských jazyků je cca 800 na cca 4 mil. obyv. – takže skupina hovořící jedním jazykem čítá asi 1100 lidí.

Slovní komunikací rozumíme výběr, kombinování a produkci jazykových znaků (psaní projevu, rozmyšlení řeči, volbu stylu,...), proces vzájemného sdělování, percepce (vnímání) a recepci (příjem) slovních sdělení a porozumění jim.

Do této oblasti, jak jsem se již výše zmínila, patří i slovní komunikování jedné osoby – tzv. vnitřní řeč k sobě samému či samomluva, nebo i vytváření emisí do zvukových schránek, i zde může být pozdějším příjemcem i sám produktor, nahrává-li si například nějaké nápady diktafonem a později se k nim vrátí. Situaci tzv. emise se zabýval Kunczik, jde o hromadění sdělení pro momentálně nepřítomného adresáta.

Denotace a konotace

Denotace

Jde o to, že známá slova, znaky či symboly, kterým rozumíme, si každý z nás denotuje tak, že automaticky chápeme jejich význam (červená na semaforu, bílé pruhy na vozovce...).

Denotace na rozdíl od konotací jsou objektivní.

Konotace

Každé sdělení je v mysli příjemce, i toho kdo sdělení produkoval, nějakým způsobem dotvářeno řadou konotací. Konotace jsou tedy subjektivní. Tedy slova v nás mohou zároveň vyvolávat různé subjektivní připomenutí, souvislosti, individuálně přidružené významy (např. slovo pes – není jen čtyřnohý savec, ale může pro nás znamenat i přítele či nebezpečí).

V komunikaci potom tedy nastávají situace, kdy nemáme tušení, co si náš partner konotuje nad slovem, ale často nastávají i případy, kdy libovolně mění významy. Při rozmluvě se v oblasti konotací nemůžeme s nikým zcela shodovat. Z toho vyplývá další teze...a to

Důležitost společného jazyka.

Nejedná se jen o společný jazyk, ale i do značné míry i o potřebu společného, dohodnutého rozumění významům slov. Je to potřebné nejen kvůli minimalizaci rozdílů při denotaci, ale i kvůli omezení nežádoucích, matoucích konotací. Společný jazyk není v tomto případě myšlen jako mateřská řeč, dva lidé společným jazykem se dorozumívají tehdy, když pro ně užívané pojmy mají velmi blízký obsah a slova jim v mysli konotují obdobné subjektivní významy. Někdy si lidé musí část společného jazyka pracně vymezit.

egocentrická a sociocentrická mluva.

Egocentrická řeč (typická u dítěte) je vztažena k vlastním mentálním strukturám – snaha říci přesně to, co chci, mít pocit, že jsem vyjádřil to, co jsem vyjádřit chtěl,...

Sociometrická řeč se orientuje na mentální strukturu příjemce tedy říci to, co druhý člověk chce nebo potřebuje slyšet, říci to takovým způsobem aby porozuměl, ...

Sociometričností by se měla vyznačovat mluva psychoterapeutů, poradců, lékařů, učitelů, atd. Pro psychologickou praxi jsou podstatné Paralingvistické jevy, již doprovázejí zvukovou produkci hlásek – př. tempo mluvy, tón hlasu, jeho usazení, intonace, pomlky, hlasitost. Laing tvrdí, že jazyk lze používat k tomu, aby vyjádřil to, co nedokáže říct. V paralingvistické rovině může mluvčí prozradit to, co říci nechtěl či naopak může mnohé záměrně naznačit nebo dopovědět, aniž by použil slova navíc. Jde tedy o neverbální komunikaci (stejnou úlohu mají gesta, mimika, řeč těla,...).

Způsoby mluvy

Rozbor mluvy jedince zavádí k utváření si jakéhosi obrazu o charakteru a osobnostních rysech toho daného jedince. Tento obraz o druhých můžeme vyvozovat z jejich způsobu mluvy a projevu. Nad tím spekuloval už Platon, podle něj je styl vystupování a mluvy dokonce „povahotvorný“.

Způsob mluvy, styl jakým se jedinec vyjadřuje, zahrnuje jak verbální tak i neverbální komunikaci, a dá se z toho mnohé o něm vyčíst. Individuální styl, jakým člověk komunikuje, ho často sociálně nebo profesně zařazuje, ale také se v něm mohou zrcadlit různé výrazné rysy jeho osobnosti.

Bierach uvádí šest stylů projevu:

1. styl neutrální (sebejistý)
2. egocentrický
3. srdečný
4. přehnaně upovídaný

5. negativistický
6. filosofující

Podle transakční analýzy lze rozpoznat ve způsobu řeči *perfekcionistu* (resp. toho, kdo jím podvědomě chce být), *silového jedince* (chce se jevit jako silný), *uspěchané typy* nebo takové, kteří se neustále snaží o to, *aby je ostatní akceptovali* (typ člověka vyhýbajícího se konfliktům).

Tyto typy vyjadřování bývají neuvědomělé, tedy produktor si není plně vědom toho, co všechno o sobě vypovídá. Výrazné však jsou i ty styly, které jedinec volí záměrně (tedy vědomé) a jsou to: *styl patetický* (vznešený, nadnesený), *styl ironizující* (zpochybňující), *výsměšný styl*, *styl vůdcovský* (se záměrem přesvědčit, strhnout k akci). Pokud však chceme z těchto stylů vyvozovat nějaké závěry o osobnosti, nesmíme zapomenout na rolové chování. Také většinou platí, že ze záměrných stylů komunikování, lze vyvozovat osobnostní charakteristiky, které jsou méně trvalé, než z komunikačních stylů neuvědomovaných.

Pro verbální komunikaci je typický: **Rozhovor**

Jde o rozmluvu dvou či více lidí na jedno či více témat. Křivohlavý uvádí tyto podoby: interview, konverzace, debata, diskuze, rozprava, pohovor, popovídání, hádka, pře, výslech, ... Z psychologického hlediska je pozoruhodná kvalita rozmluvy, tím se myslí její autentičnost (včetně opravdového zájmu vést rozhovor), důkladnost a kompetence při probírání tématu, Tedy se z psych. hlediska dá na rozhovor pohlížet z různých bodů:

- příprava na rozhovor (důkladná, povrchní)
- iniciativa v rozhovoru (kdo jej vede, kdo se zapojuje, kdo ne, ...)
- reagování (k věci, bezodkladné, aktivní, rozrušené, ...)
- role účastníků (ustálené, nejasné, hierarchizované, nehierarchizované, ...)
- akceptování pocitů
- stereotypy v myšlenkových pochodech (o druhých účastnících, o tématech)
- kontext (osobní rozhovor, pracovní, dostatek času, vhodné prostředí, ...)

Smysl konverzace

I když se konverzace po obsahové stránce tváří, že je nesmyslná, bezdůvodná a někdy sklouzne až k tzv. slovnímu „tlachání“, má z pravidla hlubší psychologický smysl. Ten může spočívat v udržování kontaktu, pocitu sounáležitosti či ve snaze vyhnout se pocitům osamělosti, sociální izolace. Při konverzaci záleží často více na vztahu než na obsahu komunikovaného. O vztahovost jde už tehdy, kdy se člověk zapojuje do konverzace, sděluje tak důležitou vztahovou zprávu, že o toho druhého stojí, má zájem s ním navázat kontakt, tedy vytvořit tak nějakou vztahovou situaci nebo právě naopak, může dát druhému najevo, že chce být sám. To se často děje i na neverbální úrovni, stačí oční kontakt.

Ke komunikaci patří i **aktivní a empatické naslouchání**.

Roku 1926 proběhl na Michiganské univerzitě výzkum týkající se poměrového zastoupení čtyř složek komunikace (mluvení, naslouchání, čtení, psaní). Dospělo se k závěru, že prokomunikujeme 70% svého bdělého času a komunikaci tvoří 11% psaní, 15% čtení, 32% mluvení a nejvíce právě naslouchání a to 42%. Avšak s rozvojem techniky (počítačů) stoupá procento psaní.

Než člověk začne artikulovat to, co chce sdělit, předchází tomu proces samotného promluvení. Briccín se zabýval otázkou: „Co se děje v mozku člověka od chvíle, kdy se rozhodl promluvit, do chvíle, kdy začíná artikulovat první hlásky?“

Tento tzv. proces promluvení rozdělil do čtyř kroků:

1. Člověk si pomocí „vnitřní řeči“ uvědomí jádro toho, co chce sdělit. Už zde vychází ze znalosti kontextu (např. z odhadu, co od něj očekává příjemce).
2. Zapojí se „formulátor“ (dlouhodobá paměť vybere slova ze slovní zásoby), syntaktická pravidla a program artikulace.
3. Zpráva je zakódována (gramaticky), je oblečena do slov. V mozku se objevuje obraz výroku.
4. Začíná fáze artikulace a zároveň je zapnut zpětnovazební okruh: „Říkám to, co jsem chtěl říct, dobře – tak, že mi příjemce rozumí? Není třeba něco změnit?“