

Neverbální komunikace, její funkce a jednotlivé složky

Neverbální komunikace nebo také řeč těla zahrnuje širokou oblast toho, co signalizujeme beze slov či spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace.

Neverbálně komunikujeme:

1. Gesty, pohyby hlavou a dalšími pohyby těla
2. Postojem těla
3. Výrazy tváře
4. Pohledy očí
5. Volbou a změnami vzdálenosti a zaujímáním pozice v prostoru
6. Tělesným kontaktem (doteky)
7. Tónem hlasu a dalšími neverbálními aspekty řeči
8. Oblečením, zdobností, fyzickými a jinými aspekty vlastního zjevu

Mezi způsoby neverbálního komunikování, kterými člověk podává zprávu o dalších důležitých aspektech sebe samého, patří i **chronemika** (zacházení s časem: uspěchané chování, spěch v řeči, pomalá, vlekloucí se řeč, zbrkllost) a **zacházení s předměty** (způsob řízení auta, nepořádek na pracovním stole).

Rozlišujeme tyto obory zabývající se neverbální komunikací:

- **Kinezika** – nauka o pohybech člověka (sleduje pohyby lidí, kteří jsou v osobním vzájemném styku, jakožto specifické signály, tj. pohyby těla, hlavy a krku, způsobu chůze, motorickém neklidu).
- **Gestika** – nauka o pohybech rukou doprovázejících mluvené slovo.
- **Posturologie** – nauka o jednotlivých pozicích těla (tj. polohách = postavení, držení těla).
- **Proxemika** – spočívá ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě zaujímají.
- **Mimika** – nauka o významu pohybů obličejových svalů (proměny odehrávající se v lidském obličejí, jimiž člověk vyjadřuje průběh myšlenek nebo svůj vnitřní stav při smíchu, pláči, zamračení).
- **Haptika** – nauka o dotycích v mezilidském styku (podání rukou, poplácání po rameni, políbení).
- **Paralingvistika** – jsou to mimojazykové prvky verbální komunikace (hlasitost a výška tónu řeči, pomlky atd.).

Funkce neverbální komunikace:

1. **Komplementární funkce** (doplňující) – verbální i neverbální funkce se realizují současně. Neverbální komunikace funguje jako doplněk. Může být v souladu s řečeným anebo může též informovat o opaku.
2. **Hlavní funkce** zahrnuje jak strategické fyzické postoje (regulují vzdálenost, polohu a orientaci těla), tak i dynamické projevy (mimická oznámení, volba určitého tónu hlasu).
3. **Substituční funkce** – náhrada za verbální komunikace.
4. **Vyjádření emocí** (snaha se znovu dostat do emoční rovnováhy).
5. **Vyjádření emočního postoje** (sympatie, dominanci, pochybnost).

Ustálených konvenčních neverbálních prostředků se používá:

- V ceremoniálech (pozdrav na uvítanou, rozloučení) a při rituálech (náboženská mše).
- Na demonstracích a masových setkáních (signalizace úcty povstáním, souhlas potleskem, nespokojenost pískáním a dupáním).
- V umění (pantomima, balet, tanec).

Složky neverbální komunikace

Mimika

Zabývá se výrazy obličejí. Mimika zřejmě jako jediná vyjadřuje míru potěšení, souhlasu nebo sympatie, zatímco ostatní části těla v tomto směru nepřidávají příliš dalších informací. Poměrně snadno lze rozlišit těchto 7 emocí podle výrazu obličejí:

1. Štěstí
2. překvapení
3. Strach
4. Smutek
5. Rozčilení
6. Spokojenost
7. Zájem

Oční kontakt

V teorii komunikace se uvádí více než 40 druhů pohledů. Oči charakterizuje mnoho faktorů (např. četnost pohledu nebo průměr zornic atd.). Při příjemném rozhovoru se na sebe partneři dívají 50-80 % času z rozhovoru. V nepříjemné situaci lidé pohledy odvracejí. U zvířat je dlouhý pohled známkou agrese, i u lidí může pouhý dlouhý upřený pohled dominantního jedince přinutit k submisivnímu (podřízenému) jednání.

Kinezika a Gestika

Zahrnuje všechny druhy pohybů různých částí těla. Pozornost věnujeme nejen končetině, či jiné části těla, která se pohybuje, ale i rozsahu pohybu a době jeho trvání. **Gestikulace** bývá chápána jako zvláštní část kineziky zabývající se pohyby rukou a prstů. Gesta jsou pohyby, které mají výrazný oznamovací účel, provází slovní projevy, nebo je zastupují. Zkracují verbální komunikaci, doplňují význam slova a často dávají výpovědím zcela nové významy.

Často se užívá rozdělení na gesta:

- 1) **Ilustrativní** – doprovázející řeč, zdůrazňující některá tvrzení, zpřesňujících či ilustrujících verbální projev, jejichž informační obsah je bez tohoto projevu relativně chudý
- 2) **Sémantická** (významová) – jsou většinou dobře „přeložitelná“ do artikulované řeči jedním či dvěma slovy přesným výrazem.

Lidé se sluchovým postižením „mluvili“ pomocí prstů již před více než 800 lety. Řeč jejich gest je velmi rychlá – až 80 slov za minutu.

Haptika

Tímto termínem vyjadřujeme doteky. Dotek se realizuje hmatem. Hmat je po zraku druhým nejcitlivějším orgánem člověka, má větší informační schopnost než sluch. Lidé se častěji dotýkají žen než mužů, a to nejen muži žen, ale i ženy žen. Nejméně se dotýkají muži mužů.

Členění dotyků:

- **Profesionální** – dotekový kontakt je jednosměrný, není vzájemný. Odborník manipuluje přesně určenými pohyby a hmaty tělem klienta (lékaři).
- **Konvenční** – mají svá poměrně přesná pravidla, předpokládá se u nich jistá vzájemnost (podávání rukou, rituál objetí).
- **Přátelské** – sdělujeme jimi a vytváříme sympatie, povzbuzení a ocenění (dotekové kontakty v rodině).
- **Intimní** – používají se v intimních vztazích.
- **Nepřátelské** – vyjadřující určitou degradaci druhého, averzi, agresi.
- **Autokontakty** – dotýkání se vlastního těla (mnutí si nosu, ucha, hlazení obličeje).

Posturika

Poloha těla, kterou člověk zaujme, prozrazuje mnohé o něm samotném. Tělo (zvláště hrudník, ramena, hlava a nohy) i v klidové poloze vysílá komunikační signály (chci odejít, nech mě být, pojd' blíž), ale i stupeň nervozity.

Proxemika

Oblast komunikace sledující, jak člověk využívá prostoru a jak ho uspořádává z hlediska vzdálenosti mezi lidmi. Naznačuje vztah mezi mluvčími, vztah k prostředí a stupeň oficiálnosti nebo důvěrnosti. Každý má své individuální chápání osobní zóny. Blíže přistupujeme k přátelům a lidem, kteří nám jsou sympatičtí.

Paralingvistika

Paralingvistické prvky verbální komunikace:

- a) **Časování** (rychlost slovní produkce, rychlost odpovědi na otázku, skákání do řeči, délka vlastního slovního projevu, délka pomlky, poměr délek projevů obou účastníků hovoru).
- b) **Vlastnosti hlasového projevu** (dynamika, hlasitost řeči, výška tónu hlasu, akcent, intonace) - barva hlasu je dána geneticky (v telefonu si můžeme plést matku-dceru). Z hlasu se dá vyčíst nálada, mnozí z něj odhadují charakter člověka.
- c) **Jiné než slovní akustické projevy** (pazvuky, neязыkové zvuky) – do této skupiny patří různé povzdechy a akustické projevy, jež jsou písemně těžko zaznamenatelné. Radíme sem i chyby v řeči, jako jsou nedokončené věty, opomenutí, opakování. Jde o takzvané „slovní parazity“.