

Kapitola III.

Neverbální komunikace

*Rozpoznat vhodnou chvíli pro mlčení a pro mluvení,
to je velká věc.*

Seneca

Komunikujeme slovy, gesty, hlasitostí projevu. To vše je součástí předávané zprávy. Komunikujeme však i mlčením. Určité sdělení předáváme i tím, že např. nejsme přítomni v místnosti.

1. Verbální, neverbální a paralingvistická komunikace

Komunikaci můžeme dělit na verbální, neverbální a paralingvistickou. Údaje, které vycházejí ze statistických měření a jsou pouze orientační, napovídají o velké důležitosti neverbální a paralingvistické komunikace.

- verbální (slovní) tj. písemný i mluvní projev – 7%
- neverbální (neslovní a mimoslovní) – 55%
- paralingvistická (vokální – hlasová) – 38%

Další čísla uvádějí, že 75% veškeré komunikace je vizuální, 13% je auditivní (tvořeno tím, co slyšíme) a 12% pokrývají jiné formy.

Navzájem si sdělujeme:

1. Zprávy a informace – novinky.
2. Jak chápe to, co říkáme.
3. Jak nám je, jak se cítíme.
4. Postoj k věci, o níž hovoříme.
5. Postoj k posluchači s nímž hovoříme.

6. Své sebepojetí, za koho se považujeme.
7. Ratifikaci „tebe-pojetí“, za koho tě považujeme.
8. Náznak dalšího průběhu našich vzájemných vztahů.
9. Žádoucí pravidla další fáze setkání.
10. Co si přejeme – žádáme.

Paralingvistická komunikace

Paralingvistická komunikace vytváří určitý přechod od mimoslovních ke slovním způsobům sdělování.

Paralingvistické prvky sdělení se odehrávají v rámci verbální komunikace, nelze je však popsat a hodnotit na podkladě lingvistické analýzy. Sem spadá vše co se týká:

1. časové charakteristiky řeči (rychlost slovní produkce, rychlost odpovědí na otázku, skákání do řeči, délka vlastního slovního projevu, délka pomlky, poměr délek projevů jednotlivých účastníků)
2. hlasové dimenze (dynamika, hlasitost, tón řeči, akcent, intonace)
3. zvuků (pazvuky, nejazykové zvuky).

Je třeba si uvědomit, že např. mlčením je možné vyjádřit velké množství komunikačních funkcí. Mlčení vytváří dramatické pauzy, pomáhá k rozčlenění složitějšího obsahu sdělení, dává prostor k úvaze atd.

Verbální, neverbální a paralingvistická komunikace mohou být v souladu nebo se mohou dostat do protikladu.

2. Řeč těla

Nekomunikovat nelze.

Do této kategorie zjevných komunikačních prostředků řadíme všechny prostředky, jejichž základem je jiná skutečnost než slovo. Nejčastěji se setkáváme s těmito aspekty neverbální komunikace:

1. Mimika
2. Oční kontakt
3. Proxemika
4. Gestika
5. Posturologie
6. Kinesika
7. Haptika
8. Úprava zevnějšku

Mimika – výraz obličeje

Emoce se všeobecně odrážejí ve výrazu tváře, obličeje, který je nositelem velkého komunikačního potenciálu. Vnitřní psychické stavy vlastně modelují výrazy obličeje. Výzkumy potvrzují, že různé oblasti obličeje neodhalují emocionální oblasti stejně. Například pocity štěstí se projevují v nižší oblasti tváře a v oblasti očí, smutek a nebo strach naopak nejlépe prozrazují jen oči. Překvapení se rýsuje nejčastěji na čele a obočí. K základním mimickým signálům obličeje patří úsměv. Ústa podávají bohaté informace pomocí úsměvu a smíchu. Vhodně použitý úsměv působí ve většině sociálních interakcí jako silný a pozitivní signál. P. Faber velmi dobře vyjádřil hodnotu úsměvu v těchto výrociích:

- Úsměv nestojí nic a přináší mnoho.
- Obohacuje toho, kdo jej přijímá, aniž by ochuzoval toho, kdo ho dává.
- Trvá jen chvíličku a vzpomínka na něj je někdy věčná.
- Nikdo není tak bohatý, aby se bez něj obešel, a nikdo není tak chudý, aby ho nemohl darovat.
- A kdybys někoho potkal a on neměl pro tebe úsměv, i když na něj čekáš, buď velkodušný a obleč ho svým ty, protože nikdo nepotřebuje úsměv jako ten, kdo ho nemá pro druhé.

Oční kontakty

Oční kontakt je jednou z přímých a nejsilnějších forem neverbální komunikace. Pohledy mohou být tázavé, pokradmé, upřené, hodnotící, znuděné.