KOMUNIKACE

Co je to komunikace?

Komunikace představuje proces předávání informací z jednoho místa na druhé. Existují **různé druhy komunikace** a v jeden okamžik se mohou vyskytnout různé typy souběžně. Průběh komunikace lze popsat následovně: zpráva je zaslána **odesílatelem** prostřednictvím **komunikačního kanálu** k **příjemci** (případně více příjemcům). Odesílatel **kóduje** zprávu (obsaženou informaci) do podoby, která je vhodná do komunikačního kanálu, a příjemce (příjemci), pak **dekóduje** zprávu za účelem pochopení smyslu a významu sdělení. K nedorozumění může dojít v jakékoli fázi procesu komunikace. ***Efektivní komunikace znamená vyvarování se možným nedorozuměním.***

Sdělovací proces

Zkušený řečník rozumí svým posluchačům, zvolí vhodný komunikační kanál, uzpůsobí svou zprávu pro kanál a kóduje zprávu tak, aby minimalizoval možné nedorozumění u příjemce. Prostřednictvím zpětné vazby od příjemce, zjišťujeme, zda bylo sdělení pochopeno nebo má dojít k upřesnění nejasných informací.

Komunikační kanály

Definice komunikace uvádí, že ke komunikaci dochází, pokud vysílač a příjemce předávají informace prostřednictvím komunikačního kanálu. Komunikační kanál představuje způsob, jakým komunikujeme. Existuje několik komunikačních kanálů, které jsou nám k dispozici, například konverzace z očí do očí, telefonní hovory, textové zprávy, e-mailu, internetu (včetně sociálních médií, jako je Facebook a Twitter), rádio a TV, písemné dopisy, brožury.

Vhodný komunikační kanál

Volba vhodného komunikačního kanálu je zásadní pro efektivní komunikace. Každý komunikační kanál má různé silné stránky a slabiny. Např. dopis adresovaný jedné nebo dvěma osobám o blížící se události neosloví v jednu chvíli větší množství lidí. Na druhou stranu, pro sdělení ucelené, odborné zprávy je vhodnější tištěný dokument, než sdělení prostřednictvím hlasové zprávy. Přijímač je schopen vstřebávat informace svým vlastním tempem a v textu se může vrátit k informacím, které zcela nepochopil. Písemná komunikace je také užitečná jako způsob záznamu, například zhotovení zápisu na schůzi.

Kódování zprávy
Každá zpráva musí být zakódován do podoby, která může být transportována vybraným komunikačním kanálem. Činí tak každý z nás, když se snaží převést abstraktní myšlenky do mluveného slova nebo písemná formy. Nicméně, různé komunikační kanály vyžadují odlišné formy kódování, například způsob psaní textu jako zpráva není vhodný pro rádiové vysílání a naopak. Stručný text použitý v textových zprávách by nebylo vhodné formulovat jako dopis. Souhrnný přehled dat může být zpracován pomocí grafu nebo tabulky nebo zvolené jiné vizualizace. Zkušený člověk v oblasti komunikace má dopředu naplánovaný kód zprávy, který koresponduje s představou o příjemci. To zahrnuje vhodného využití jazyka, předávání informací, jednoduše a jasně, předvídání a odstraňování pravděpodobných příčin zmatku a nedorozumění, a znalost, zkušeností příjemce v dekódování další podobné zprávy. Úspěšné kódování zpráv je zásadní dovednost nutná pro efektivní komunikaci.

Dekódování zprávy
Po přijetí zprávy je třeba sdělení dekódovat, přičemž umět správně dekódovat zprávu je velice podstatná dovednost pro život nepostradatelná. Každý člověk si vyloží obsah zprávy individuálně. Svoji roli zde sehrávají překážky v komunikaci, zkušenosti, porozumění kontextu, do kterého je zpráva zasazena. Vliv na vnímání zprávy má i psychický stav, čas a místo a mnoho dalších faktorů. Umění úspěšné komunikace je založeno na předvídání možných zdrojů nedorozumění.

Zpětná vazba
Příjemci zpráv poskytují zpětnou vazbu. Díky ní se dozvídáme, ať už verbálně či neverbálně, zda příjemce obsah zprávy pochopil. Chceme-li efektivně komunikovat, musíme věnovat zpětné vazbě velkou pozornost, neboť je ukazatelem, zda byla zpráva pochopena. Případné nedorozumění může být opraveno. Mějme na paměti, že rozsah a forma zpětné vazby se bude lišit v závislosti na zvoleném komunikačním kanálu. Například zpětná vazba během rozhovoru z očí do očí nebo telefonní konverzace bude okamžitá a přímá, zatímco zpětná vazba ke zprávě přenášené televizí nebo rádiem bude nepřímá a může být s větším časovým odstupem, nebo dokonce zprostředkovaná jiným médiem, jako je internet.

Různé kategorie komunikace
Verbální komunikace: z očí do očí, telefon, rádio nebo televize a další média.
Non-verbální komunikace: řeč těla, gesta, jak se oblékáme, nebo chováme - dokonce i naše vůně.

Písemná komunikace: dopisy, e-maily, knihy, časopisy, internet nebo prostřednictvím jiných médií.

Vizualizace: grafy a tabulky, mapy, loga a další vizualizace mohou zprostředkovávat zprávy.

Cíle společné pro všechny kategorie komunikace
Požadovaný výsledek nebo cíl jakéhokoli komunikačního procesu je **pochopení**!!!

Mezilidská komunikace
Na proces mezilidské komunikace nemůžeme nahlížet jako na nahodilé jevy, jež se dějí, nýbrž je třeba je vnímat jako procesy, které zahrnují konání účastníků, zvládnutí svých rolí v tomto procesu, ať už vědomě nebo nevědomě. Klíčovými pro komunikaci jsou odesílatelé a příjemci. Při komunikaci z **očí do očí** není rozdělení rolí na odesílatele a příjemce jasné. Obě strany spolu komunikují, i když ne vždy jasně zřejmým způsobem. (například prostřednictvím očního kontaktu nebo řečí těla). K takto ne příliš výrazným způsobům komunikace řadíme např. tón našeho hlasu, který vychází z nálady nebo emočního stavu. V písemném sdělení jsou role odesílatele a příjemce jasně odlišeny.
Dnes může psát a publikovat své myšlenky kdokoliv na internetu, což vede k explozi informačních a komunikačních možností.

Principy mezilidské komunikace
Veškerá mezilidská komunikace má společná základní pravidla. Tyto zásady vedou ke zvyšování efektivity naší komunikace; jsou snadno pochopitelné, avšak jejich zvládnutí může trvat celý život.

Mezilidská komunikace je nutnost
Kdykoliv můžeme zkoušet komunikovat; ale nekomunikovat není možné. Čím více se vyhýbáme komunikaci, o to více komunikujeme. I tím, že nekomunikujeme, sdělujeme například, že se stydíme nebo, že jsme rozzlobení nebo trucujeme, nebo že jsme příliš zaneprázdněni. I tím, že někoho ignorujeme, komunikujeme. Nemůžeme druhému člověku říct, že ho ignorujeme, avšak prostřednictvím neverbální komunikace můžeme dát najevo své pocity. Komunikujeme daleko více a daleko častěji neverbálně než verbálně. Naše držení těla a postoj, oční kontakt (nebo naopak žádný oční kontakt), nejmenší a nejjemnější z osobitých způsobů, kterými komunikujeme s okolím. Informace jsou k nám vysílány z okolí; vybíráme si některé signály a svým osobitým způsobem je interpretujeme. Zda informaci pochopíme či nikoliv závisí na znalostech v oblasti mezilidské komunikaci.

Co je jednou vyřčeno, je nevratné.

Proces mezilidské komunikace je nevratný, nic nezměníte na tom, co jste už vyslovili. Můžete se omluvit za něco, co jste řekli, a později litovat - ale vzít slova zpět již nemůžete.

Stereotypy v komunikaci

Často se chováme a komunikujeme s ostatními na základě předchozí zkušenosti. Tato zkušenost z předešlého setkání může anebo nemusí mít dostatečnou referenční hodnotu. Lidi řadíme do zavedených kategorií, často podvědomě, možná podle pohlaví, sociálního postavení, náboženství, rasy, věku a dalších faktorů - stereotypy představují zobecnění, často přehnané. Výsledkem těchto stereotypů je pak v případě komunikace, že vnášíme předsudky do komunikace týkající se myšlení a chování druhých lidí. Dopředu předjímáme výsledky komunikace. Tyto předsudky ovlivňují způsob, jakým komunikujeme s druhými, volbu slov a tón hlasu. Samozřejmě komunikujeme tím nejpřirozenějším způsobem, který se nám jeví jako vhodný pro danou osobu. Bohužel naše předsudky týkající se druhých lidí jsou často nesprávné. To může způsobit nepatřičnost zvoleného způsobu komunikace a z toho plynoucí nedorozumění. Jelikož klíčovým cílem komunikace je porozumění, v našem případě jsme tento cíl nenaplnili. Takto vedená komunikace, vlastně od počátku ovlivněná našimi předpojatými představami, přináší nedorozumění.

Komunikujte s otevřenou myslí; soustřeďte se na to, co říká druhý, ne na to, co očekáváte, že uslyšíte. Vyhněte se možnému nedorozumění a pocitům lítosti z vyřčených slov.

Složitost komunikačního procesu

Žádná forma komunikace není jednoduchá. Existuje celá řada důvodů, proč ke komunikaci dochází, jak a proč jsou sdělení vysílána a přijímána. Faktory jako jazyk, prostředí a nesoustředěnost rozptýlení se podílejí na komunikaci a mají vliv na to, jak zprávy jsou odesílány, přijímány a interpretovány. Při verbální komunikaci si vyměňujeme slova za slova, která mají různé významy pro různé lidi v různých kontextech. Jako argument zde může posloužit, že slova jsou ve skutečnosti jen symboly, které si vzájemně vyměňujeme. Jejich význam je marginální. Můžeme sdělovat stejné informace různým lidem a každá osoba bude svým způsobem zprávě rozumět.

V jakémkoliv okamžiku komunikace může dojít k nedorozumění, ať už minimálnímu, přesto bude mít vliv na přijatou zprávu.

Kontext komunikace
Veškerá komunikace probíhá v kontextu. Komunikace je vyvolána z nějakého důvodu. Komunikace přestává fungovat z důvodu přehlédnutí kontextu jedním z účastníků. Chcete-li zamezit nedorozuměním, a tudíž komunikovat efektivněji, je důležité, aby kontext komunikace byl pro všechny srozumitelný. Je důležité, vědět, proč komunikujeme, aby účastníci komunikace byli "naladěni na stejné vlně " a aby byli srozuměni hned na počátku s účelem komunikace.

Problémy, které ovlivňují kontext komunikace
Znát cíl komunikace je důležitý první krok. Nicméně existují další faktory, jako jsou načasování, místo komunikace a nepochopení, které ovlivňují kontext komunikace.

Načasování komunikace
Klíčovým pro dosažení úspěchu v komunikaci je načasování sdělení. Dostatečný časový prostor potřebujeme k vysvětlení, projednání našich plánů. Mluvit na zaměstnance o strategickém rozhodnutí pět minut před koncem porady pravděpodobně neprospěje věci. Je lepší nechat takový rozhovor na druhý den ráno.

Místo komunikace
Je zřejmé, že komunikace bude účinnější, pokud proběhne na klidném místi, kde nebudou účastníci komunikace vyrušování.

Nepochopení komunikace
Naše vlastní pocity ovlivňují vnímání kontextové stránky komunikace. Z našich, často stereotypních představ o člověku, se odvíjí mylné soudy a falešné předpoklady.

Při komunikaci vycházíme z předpokladu, že všichni účastníci jsou obeznámeni s obsahem, známe názory ostatních na situaci. Měli bychom jednat bez emocí.

Faktory komunikace
- *osoby* - ochota komunikovat; jazykové schopnosti; důvody a zájem o komunikaci; počet účastníků komunikace
- způsob komunikace - verbální, neverbální, dopis, telefon apod.
- obsah
- důležitost
- prostředí
- emocionální vliv
- výběr prostředí, kde se odehrává komunikace - hluk, frekventované místo

PŘEKÁŽKY (BARIÉRY) V KOMUNIKACI

V komunikaci se mohou vyskytovat různé překážky, a to v jakékoliv fázi komunikačního procesu. Překážky mohou vést ke zkreslení zprávy, a z toho plyne plýtvání, jak Vašeho času, tak peněz. Nehledě na fakt, že tyto překážky způsobí zmatek a nedorozumění. Efektivní komunikace znamená překonání těchto překážek a přenesení jasného a stručného poselství.

Obvyklé překážky bránící efektivní komunikaci

Zprávu, kterou chceme přenést, může zkreslit použití *žargonu*, nebo příliš *komplikovaná slova,* slova *méně známá a vědecké pojmy*. Někteří lidé dokáží jen s obtížemi vyjádřit své emoce a k některým tématům mohou být zcela "uzavřeni", považují je za tabu. Další překážku v komunikaci může představovat *nedostatek pozornosti, zájmu, rozptylování jinou osobou*. Přirozeně existují v lidské populaci rozdíly ve vnímání a názorech, jež mohou zapříčinit překážku v komunikaci. Překážku v komunikaci mohou způsobit *sluchová postižení nebo vady řeči u příjemce*. *Zrakové postižení* s sebou nese omezení v chápání neverbálních narážek, jako jsou gesta, držení těla a řeč těla obecně může zkreslit komunikaci. Pro zmiňovanou skupinu postižených je méně srozumitelné i použití rozdílných jazyků a obtížně rozumí řeči s neznámým přízvukem.

Další možnou překážkou v komunikaci představují *očekávání a předsudky*, které mohou vést k falešným předpokladům nebo stereotypům. Lidé často slyší to, co očekávají, že uslyší, spíše než to, co je ve skutečnosti řečeno, a vrhají se k uzavírání nesprávných soudů. Svoji roli sehrávají i kulturní rozdíly. Normy sociální interakce se výrazně liší v různých kulturách stejně jako způsob, jak vyjádřit emoce. Jako příklad lze uvést koncept osobního prostoru, který je odlišný mezi kulturami a zároveň je rozdílný i vzhledem k různým sociálním postavením. Zkušený komunikátor si musí být vědom těchto překážek a pokusit se minimalizovat možné dopady nepřetržitým kontrolováním porozumění a také odpovídající zpětnou vazbou.

Překážky v komunikaci

Při studiu překážek komunikace se dostáváme k jejich kategorizaci. Výše zmiňované bariéry lze rozdělit do následujících skupin: **jazykové bariéry, psychických bariéry, fyzické bariéry, systematické bariéry a názorové bariéry.**

Jazykové bariéry

Jak samotný jazyk, tak i jazykové schopnosti mohou působit jako bariéra pro komunikaci. Taková situace může nastat v rámci jednoho jazyka, kdy zvolená

terminologie je příjemci neznámá a zpráva se stává nesrozumitelnou. Tak například, zpráva, která obsahuje mnoho odborného žargonu a zkratek, nebude příjemcem pochopena, pokud není seznámen s používanou terminologií. Při užívání krajových hovorových výrazů může dojít k nesprávnému vyložení slova nebo ji dokonce posluchač vyhodnotí jako osobní atak.

Psychické překážky

Psychický stav komunikujících osob ovlivní jednak, jak je zpráva odeslána, přijata a vnímána. Například, pokud je někdo z aktérů komunikace vystresovaný, ostatní účastníci komunikace budou svoji pozornost směřovat ke stavu vystresované osoby a nikoliv ke vnímání obsahu zprávy. Zvládání stresu je důležitá osobní dovednost, která ovlivňuje úroveň našich mezilidských vztahů. Hněv je dalším příkladem psychologické překážky v komunikaci. Když jsme rozčíleni, snadno řekneme věci, kterých pak litujeme. Rozčílení vede k mylné interpretaci informací. U většiny lidí s nízkým sebevědomím se projevuje nízká průbojnost, což vede k pocitům stydlivosti otevřeně hovořit o jejich skutečných pocitech anebo si domýšlí věci, které ve skutečnosti obsahem zprávy nebyly.

Fyziologické překážky

Fyziologické překážky mohou vyplývat z fyzického stavu příjemce. Například, příjemce se sluchovým omezením není schopen vnímat uceleně konverzace zejména v případě, že existuje významný šum na pozadí.

Fyzické bariéry

Jako příklad fyzické bariéry v komunikaci je skutečná vzdálenost mezi vysílačem a příjemcem. Komunikace je obecně snazší na kratší vzdálenosti, je to tak způsobeno dostupností kanálů a zároveň je potřeba méně technologie.

Systémové překážky

Systémové překážky v komunikaci se mohou objevit ve vnitřním uspořádání a v organizaci, kde jsou předávány neúčinné nebo neefektní informace systémem a komunikačními kanály. Někdy dochází k nedorozumění na základě nepochopení své role v komunikaci a odpovědnosti v komunikaci. V těchto organizacích, jednotlivci mohou mít nejasné představy o svých rolích v komunikačním procesu, a proto neví, co se od nich očekává.

Subjektivní bariéry

Mezi subjektivní překážky v komunikaci řadíme chování a vnímání, které brání lidem účinně komunikovat. Subjektivní bariéry v komunikaci mohou pramenit z osobních

konfliktů, chybného vedení, odporu vůči změnám, nebo nedostatku motivace. Efektivní příjemce zpráv by se měl pokusit překonat své vlastní subjektivní překážky a tím usnadnit komunikaci.

Pro dokreslení podstaty překážek v komunikaci použijeme citaci z knihy od autorů Kevina Hogana a Rona Stubbse, jejichž titul nese název *"Can´t get through 8 barriers to communication"*. Dílo nabízí bohaté zkušenosti v oblasti terapie v komunikaci a poradenství v oblasti účinné komunikace. Kevin Hogan představuje experta v oblasti komunikace a ve své knize předává čtenářům klíčové poznatky týkající se tématu řeči těla, vlivů, přesvědčování, způsobu nabízení zboží, a někdy i vtipné prezentace, jak dokládá následující ukázka: *"Umění říci něco vtipného vyžaduje vysokou úroveň inteligence. I když si pamatujete tisíc vtipů, to neznamená, že jste vtipný. Smysl pro humor je něco delikátnějšího. Mít dobrý smysl pro humor znamená vědět, kdy je správná chvíle pro načasování vtipu, také vědět komu adresovat vtip. Vyprávět vtip o sexu v místnosti plné žen nebude mít velkou odezvu. Humor je do značné míry interpersonální činnost, která vyžaduje vysokou úroveň emoční, sociální a také vyspělou inteligence."*

Osm překážek v komunikaci

K. Hogan zjistil, že existuje 8 základních chyb způsobujících ztrátu pozornosti a respektu vůči ostatním aktérům komunikace - 8 překážek v komunikaci

• Chybou je snažit se udělat napoprvé velký dojem
• Ztrapnit obsah příběhu
• Nenaslouchat
• Rozvinout hádku s úmyslem ublížit druhému
• Kritizovat
• Vyjadřovat nepřátelství a opovrhování
• Ignorovat řeč těla
• Nejednat podle pravidel komunikace

Existuje několik aspektů komunikace, z nichž některé mnoho lidí nikdy nevzalo na vědomí. **Zde jsou nejdůležitější:**

- Vy, vaše přesvědčení, vaše úmysly, vaše verbální schopnosti, vaše empatie.
- Druhá osoba, jeho / její přesvědčení, záměry, verbální dovednosti, a empatie.
- Fyzické prostředí (kostel, nemocnice, škola, kancelář, rodina).
- Fyzický vzhled každého účastníka komunikace.

- Neverbální komunikace každého účastníka komunikace.
- Míra vzájemné sympatie mezi účastníky komunikace
- Rozdíly mezi pohlavími ve vnímání a komunikaci.

VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

(1) VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

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

Pro kvalitní projev je důležité:

1. Dech – práce s dechem – nádechy.

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

Charakteristické vlastnosti hlasu:

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

POZOR - přetěžování vede k 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 mluveném 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 komunikace, 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 je prostorové rozmístění účastníků, protože vzdálenost mezi lidmi pozitivně nebo negativně ovlivňuje jejich komunikaci. Při komunikaci v místnosti existují místa, jimž přednášející věnuje více pozornosti než ostatním. Existují 3 komunikační zóny:

- **první zóna** (do 3,7m) –přednášející mluví s posluchači častěji, ti jsou aktivnější;
- **druhá zóna** (3,7 - 7,6 m) – nižší počet kontaktů přednášející - posluchač, nižší kvalita komunikace a klesá i aktivita posluchačů;
- **třetí zóna** (nad 7,6 m) – nejchudší komunikace a spolupráce mezi přednášejícím a posluchači.

(2) 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**

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 komunikaci se zrak zastavuje u jednotlivých účastníků. 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 vypozorovat, kam se učitel díval předtím, kam se dívá teď, kam potom apod. Nazývá se to tzv. „šmejdění očima“.
- **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 obličeji 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. a 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 obličeje. V obličejových výrazech vyjadřujeme svůj emocionální stav, citové postoje, míru svěžesti a osobní angažovanosti. Pro přednášejícího je důležité, v rámci působení na posluchače, svou mimiku ovládat.

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

- 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 obličeji.

Kinezika

Jde o komunikační pohyby těla, nikoliv o pohyby pracovní. Rozsah pohybů těla souvisí s emocionálním prožíváním určité situace. Z obličeje se dá vyčíst, o jakou jde emoci, a z pohybů těla, jaká je její intenzita. 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, jak se člověk cítí, jestli je jeho postoj přátelský nebo nepřátelský, jestli chce dále jednat nebo jednání ukončuje.

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 komunikaci jsou velmi důležitá. Dokáží zaujmout posluchače více než téma vykládané monotónně a prkenně. I přesto by to přednášející 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, pohlazení, políbení, stisk apod. Dotekem lze vyjádřit projev přátelství či nepřátelství. Dotykem se sdělit spokojenost nebo nespokojenost, vyjádřit podpora, zklidnit 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**. V pracovním prostředí se lidé dotýkají především ramen nebo hlavy. V dnešní době se sdělování dotekem v pracovním 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 v pracovním prostředí, kde se setkávají podřízení a nadřízení, nebo kolegové, dochází ke vzájemnému k přibližování či oddalování stále.

Při komunikaci si obě zúčastněné strany komunikace 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 nadřízeného oproti ostatním pracovníkům apod. Navozuje to pocit pozornosti.

Úprava zevnějšku

Svým vzhledem a oblékáním toho o sobě můžeme vypovídat velmi mnoho. Odborníci tvrdí, že si přibližně polovinu svého prvního dojmu o druhém člověku vytváříme na základě jeho vzhledu. U některých povolání je úprava zevnějšku mnohem důležitější než u jiných – reprezentace podniku, úřadu.

Lidé si nejvíce všímají:

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

- **líčení**

Kombinace vystupování řečníka s úpravou zevnějšku vytváří celkovou profesionální image, která silně působí na ostatní lidi a ovlivňuje míru významnosti řečníka. Vhodně použité oblečení, doplňky, celkový vzhled, u žen také líčení, to vše podtrhuje osobnost řečníka a může usnadnit komunikaci.

PEDAGOGICKÁ KOMUNIKACE

Pedagogická komunikace představuje specifickou formu sociální komunikace. V pedagogické komunikaci jde o předávání informací a vnášení jedinečných významů v oblasti sociálního chování a mezilidských vztahů. Sociální interakce zahrnuje tři hlavní aspekty:

(1) výměnu názorů (vzájemné působení, vliv);

(2) sdělení stanoviska (vnášení významů);

(3) hledisko percepční (vnímání našich partnerů).

Charakteristika pedagogické komunikace

Odehrává se mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu (učitelé, studenti, ředitel školy, rodiče). Váže se k určité situaci ve vzdělávacím procesu (například diskuse o způsobech pěstování karafiátů mezi dvěma učiteli během přestávky není považována za pedagogickou komunikaci, byť by probíhala ve škole). Povolání učitele je spojeno se schopností efektivně komunikovat, což se lze naučit, procvičovat, rozvinout a zlepšovat.

Jaké jsou rozdíly mezi pedagogickou a sociální komunikací?

Komunikace je obvykle definována jako vzájemná výměna informací mezi účastníky vzdělávacího procesu. Je součástí výchovy dítěte a jeho vzdělávání. Na pedagogickou komunikaci lze nahlížet ze dvou možných hledisek: obsahového a procesuálního. Přičemž informace zprostředkované žákům obecně mají tři složky: *kognitivní, afektivní a regulativní.* První zmiňovaná ovlivňuje rozvoj poznávání osobnosti žáka. Následuje část afektová, jež ovlivňuje rozvoj motivace k učení a posiluje utváření vlastních postojů. Část regulativní pomáhá realizovat vyučování. Tyto tři složky se vyskytují pospolu v praxi - utváří obsah pedagogické komunikace ve výuce.

Pedagogická komunikace využívá různých prostředků sociální komunikace:

(1) verbální formu komunikace, komunikace pomocí slova (slovem a písmem);

(2) non-verbální - mimoslovní;

(3) konání činem.

Ať už pro sociální, tak pro pedagogickou komunikaci zůstává obsah neměnný.

V komunikaci sdělujeme:
• informace;
• naše emoce;
• náš postoj k obsahu sdíleného rozhovoru;
• náš postoj k osobě, se kterou mluvíme;
• plnění či neplnění pravidel komunikace;
• akceptace sebepojetí;
• komunikace je charakteristická svými záměry a cíli.

PROSTŘEDKY PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE – verbální komunikace
Řeč je nejčastěji používaným prostředkem interpersonální komunikace. Na tvorbě řečí se podílejí tři mluvidla: *ústrojí dechové, ústrojí hlasové, ústrojí artikulace.* Učitel si musí osvojit tzv. dechovou ekonomii, tzn. hospodárné a vědomé řízení dýchání pro usnadnění mluvy.
Hlas - každý hlas má tři vlastnosti: *sílu, výšku a barvu.* Tyto vlastnosti tvoří akustické vlastnosti hlasu. Učitel musí ovládat další důležitou vlastnost: *ohebnos*t (dynamika, tón) a *vytrvalost* jeho hlasu.

Devět charakteristik hlasu (paralingvistické aspekty řeči):
(1) intenzita hlasu (změna hlasitosti, dynamiky);
(2) tónová výška hlasu;
(3) barva hlasu;
(4) délka projevu;
(5) rychlost mluvního projevu;
(6) přestávky a pauzy v řeči;
(7) akustická náplň přestávek (tichem či šumem);
(8) přesnost řeči (vyvarování se přeřeknutím, chybám, a parazitická slova);

(9) způsob předávání sdělení

Verbální komunikace
Obsah verbální komunikace by se měl vztahovat ke skutečnosti, měl by být *výstižný, srozumitelný, stručný, jazykově správný.* Použité vyjadřovací prostředky by měly být *přiměřené pro danou skupinu posluchačů*. Při verbální komunikaci je nezbytné dodržovat pravidla, jako jsou *empatie, respekt vůči druhé osobě, mít vlastní názor a*

vyjadřovat se přesně. Jako negativní rys verbální komunikace se jeví sdělení a vyjadřování svého názoru ať už k osobám nebo věcem, atd.

Neverbální komunikace neboli " mluvení beze slov"
Prostředkem k vyjadřování jsou u neverbální komunikace *gesta, mimika, pozice těla* a další. Zmíněné projevy jsou včleněny do zpráv ať už úmyslně či neúmyslně. Díky tomuto druhu komunikace je snazší sdělovat své *emoce, postoje k žákům, třídě nebo k předmětu*. Velmi malé děti se neumí přesně verbálně vyjadřovat v porovnání se staršími žáky. *U dětí se projevuje vyšší citlivost na projevy neverbální komunikace.*

Typy neverbální komunikace
Komunikace *sdělování pohledem* představuje nejčastější projev neverbální komunikace. Ve skutečnosti učitel pozoruje žáka nebo celou třídu. Na druhou stranu, žák věnuje pozornost učiteli, kterého považuje za sympatického, cení si učitele, který dokáže pochválit a motivovat. V každé sociální (a vzdělávací) interakci jsou oči prostředkem vnímání, přijímání a vysílání informace. Kromě toho, prostřednictvím očí se dozvídáme informace o člověku jakožto osobnosti, jeho psychickém stavu, atributech, a vztahu k nám. Učitel by si měl všímat zaměření pohledů žáků, na délku pohledu, frekvenci, sekvenci, objem a směr pohledu, tvar a pohyb očí, mrkání a v neposlední řadě si všímat i kůže kolem očí. Učitel by měl být nejen schopen číst z pohledu žáka, ale měl by také kontrolovat své zrakové projevy a stejnou měrou navazovat oční kontakt se všemi žáky.

Sdělování výrazem obličeje (mimika)
Jde o hlavní emocionální projevy. Mimika umožňuje učiteli rozpoznat u žáka stavy strachu, smutku, radosti nebo překvapení. Každý učitel by měl být schopen identifikovat u žáka stavy úzkosti, překvapení, nebo štěstí. Kromě toho, učitel by měl být schopen rozlišit, zda vyjadřované emoce jsou skutečné nebo předstírané. Bohužel, učitelé často chybně diagnostikují u žáků neúmyslné mimické projevy jako úšklebky, grimasy, které jsou většinou neuvědomované.

Komunikace pohybem
Sdělování vyjádřené pohyby **(kinezika**), jež signalizují signály i těch nejjemnějších změn vnitřního duševního stavu. Z pohledu této neverbální komunikace rozlišujeme dva typy žáků. Do první skupiny řadíme žáky, kteří bez jakýchkoliv zábran dokáží vyjádřit sebe sama a k tomu používají frekventovaně gestikulaci. Nepochybně při zjištění, že učivo neovládají, míra užívání pohybových prostředků klesá. Druhou skupinu tvoří žáci, kteří se jen s obtížemi dokáží vyjádřit. Čím horší jsou jejich projevy verbální komunikace, o to působivěji se jeví jejich pohyby. Učitel by měl být schopen rozpoznat

prostřednictvím pohybů žáka jeho psychický stav. V praxi se můžeme setkat s dvěma druhy poruch, a to koordinací a synchronizací. Například, projev neklidu se transformuje do pohybu ve formě otáčení se, houpání se, cukání paží a hlavy, svíjení se, atd. Tyto všechny projevy signalizují úzkost, strach, napětí a jiné jsou příznaky stavů snížené schopnosti koncentrace, různých blokád v procesu myšlení, ztráty paměti, atd.

Sdělování fyzickými postoji (posturologie)
Prostřednictvím držení těla vyjadřujeme celkový svůj postoj. Sledujeme i konfiguraci jednotlivých částí těla. Žák svým postojem vyjadřuje celkový postoj ke skutečnosti. Ve většině případů, student svým postojem vytváří pózu, jež se stává součástí jeho negativního postoje k učiteli. Další funkcí tohoto postoje může být snaha skrýt pocity nejistoty a trémy.

Sdělování gesty
Gesta (např. pohyby rukou i jiných částí těla - otočení hlavy, úklona) mají sdělovací funkci - jsou to pohyby, které provázejí slovní projevy nebo je nahrazují. Učitel by měl stále usilovat o sebekontrolu a sebepoznání při používání gest.

Sdělování dotykem
Komunikace dotykem (dotykový kontakt, haptika) – např. potřesení rukou, silné sevření, objetí, objetí, polibek, štípnutí, šťouchnutí, atd. Dotyk jako prostředek pedagogické komunikace může být chápan negativně (políček, facka, strkání atd.) nebo jako projev přátelství (pohlazení, poplácání). Učitel někdy aplikuje symbolické projevy namísto slovních komentářů. Učitel by měl mít stále na mysli, že dotýkat se žáka je možné jen v určitých velmi řídkých případech jako výraz empatie.

Sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (proxemika)
Učitel komunikuje prostřednictvím "využití prostoru" – přibližováním se a vzdalováním se od žáka v rámci třídy. Tímto pohybem vyjadřuje vztah k žákům. Člověk má tendenci přibližovat se k lidem, kteří jsou mu sympatičtí, a naopak vzdalovat se od lidí, kteří jsou mu nepříjemní. Zatímco ve třídě, učitel se stává sdružujícím prvkem jak ve sféře sociální, tak osobní; ve výjimečných případech i v důvěrné sféře. Část třídy okolo učitelova stolu je místem nejčastějšího dění a je označena jako tzv. "akční zóna". Učitel obvykle komunikuje se studenty v této oblasti a oni se zde stávají aktivnějšími. Navíc, při komunikace "z očí do očí" jež se zde odehrává, se projevují pocity nadřazenosti a podřazenosti.

Sdělování úpravou zevnějšku
Jde o způsob oblékání, úprava vlasů a make-up, atd. Vzhled učitele dává žákovi určité

informace o osobnosti učitele a učitel je v tomto směru žákem trvale podroben kritice. Dalším důležitým faktorem je uspořádání třídy a jeho klima. Způsob uspořádání školních pomůcek na lavici žáka dává učiteli informaci o pořádnosti jedince, atd. Totéž platí i pro učitelův stůl.

Sdělování činem
Komunikace "skutkem" představuje způsob, jakým probíhá interakce mezi učitelem a žáky, jak se k sobě chovají a především, co si o sobě myslí. Žáci vnímají pozitivně připravenost učitele na hodinu. Všímají si, zda učitel přichází se zvoněním do třídy, zda hodnotí spravedlivě a vnímají, jak učitel hodnotí třídu jako celek.

Faktory ovlivňující postoje učitelů k žákovi:
(a) sociální role učitele (třídní učitel je obvykle více objektivní a více nápomocen);
(b) učitelova představa o "dobrém žákovi";
(c) vlastnosti a vzhled žáka;
(d) komunikativní žák je hodnocen pozitivněji;
(e) při posuzování žáka učitelem sehrává svoji roli i třída jako celek, kterou žák navštěvuje.

Výchovné styly
Komunikace je úzce propojena s volbou výchovného stylu. Určení role autority je nezbytné pro nastavení pravidel a pro kontrolu fungování těchto pravidel. V rámci stylů výchovy rozlišujeme *autoritativní (autokratický) styl* - kde učitel nastaví pravidla a kontroluje jejich dodržování. Naopak demokratický styl opravňuje učitele ve spolupráci se žáky vytvářet pravidla a učitel kontroluje jejich naplňování.
Podobně u *liberálního stylu* jsou učitel i žáci spolutvůrci norem, avšak kontrolu nad jejich fungováním mají žáci sami vykonávat. Volba stylu vždy záleží na individuální třídě a situaci a je úzce propojena s autoritou učitele. Správně komunikovat znamená účinně komunikovat. Učitel musí vědět, jak se správně vyjádřit, a zároveň má být dobrým posluchačem a být empatický.

Zásady vedoucí ke zjednodušení komunikace:
• Komunikace v průběhu výuky by měla být účelná.
• Měli bychom komunikovat pouze s pozornými posluchači.
• Měli bychom připustit možnost nedorozumění se žáky v rámci komunikace.
• Komunikace by neměla postrádat humor.
• V žádném případě by nemělo dojít k ponížení nebo zesměšnění v rámci komunikace.