

Otázka: Neverbální komunikace

Předmět: Psychologie a komunikace

Přidal(a): JaničkaSestřička

Neverbální komunikace

- první dojem, mimika, gestika, proxemika, posturologie, kinetika, haptika, paralingvistika

Pro navázání sociálních kontaktů má zásadní význam to, jak nás okolí vnímá a přijímá, tj. **naše osobní image**. Toto vnímání naší osobnosti můžeme záměrně ovlivňovat a formovat.

Osobní image

- je soubor vnějších a vnitřních rysů našeho **já**.
- Kdo sází výhradně na vnitřní kvality a nedbá na svůj zevnějšek, obtížně se prosazuje.
- Kdo naopak buduje vnější stránku svého já, je pouhý vizážistou.
- Musí respektovat sociální roli.
- Jedinec má vypadat a vystupovat v souladu se sociální pozicí (kominík je v černém, ne v bílém, policista nemůže ve službě nakupovat)

Sociální role:

- je soubor obecných očekávaných požadavků a předpokladů

První dojem

- Druzí vytvoří v rozmezí několika minut a je známo, že utvořený dojem se jen obtížně mění.
- První dojem je často stavěn na tradicích, percepčních stereotypech (haló- efekt, figura-pozadí, estetický stereotyp), proto bývá příčinou omylů a chyb (pracovní a partnerské vztahy, podvodníci). Přesto je tento způsob prezentace důležitý při vytvoření sociálních vazeb v ošetrovatelském povolání

Negativní dojem (vyvoláváme především těmito projevy)

- Nedbáme o svůj zevnějšek.
- Mračíme se, nevíme, co je to úsměv.
- Jsme a mimičtí, bez mimického výrazu.
- Nedíváme se při rozhovoru do očí.
- Skáčeme člověku do řeči.
- Hovoříme příliš tiše.
- Mluvíme nesrozumitelně.
- Zapomínáme na pozdrav, slůvka: děkuji, prosím.
- Při řeči druhého poposedáváme, škrábeme se, sledujeme hodinky, či jinak dáváme najevo svůj nezájem nebo netrpělivost.
- Více mluvíme, než nasloucháme.
- Při hovoru zvedáme obočí, převracíme oči v sloup.
- Působíme skleslým dojmem.

Mimika

- Je základním zdrojem informací o člověku v mezilidské komunikaci
- Odhaluje naše prožívání, náš aktuální emoční stav
- Často je neuvědomělá, proto je její poznání důležité při práci s lidmi
- Nejvýmluvnější částí obličeje jsou oči

Na očích nás při komunikaci může zaujmout

- **VELIKOST ZORNICE:** je úměrná emočnímu vzrušení člověka. Čím větší vzrušení tím širší zornice. Platí to o pozitivních i negativních emocích, hlavně v počátcích emočního stavu
- **ČETNOST POHLEDŮ (OBJEM, FREKVENCE):** obecně lze hodnotit pohled do očí jako znak zájmu, pozornosti. Při rozhovoru věnujeme pohledům do očí asi $\frac{2}{3}$ času, pokud jen nasloucháme je tato doba výrazně delší. Pokud je to výrazně méně, působíme nevěrohodně, neupřímně, ale může to být i známka plachosti nebo strachu
- **JINÉ DIMENZE SPOJENÉ S OČIMA**
 - **Zírání-** upřené zírání způsobuje rozpaky, neklid, nejistotu, může být i signálem nadřazenosti a převahy, vždy působí negativně
 - **Přivření-** může znamenat vztek, snahu o vzpomínání, ale i smyslnou vášeň
 - **Zavírání očí-** delší než běžné mrkání (mrkáme asi 6 až 8krát/min) je projevem ztráty zájmu, nudy, nadřazenosti
 - **Pohled zpod sklopených řas-** znamená skromnost, plachost, flirt, sexuální výzvu
 - **Mrknutí jedním okem (vědomé gesto)-** projev spojení, spikleneckví, sexuální gesto
- Mimika má značné výrazové možnosti díky členitosti obličeje, jeho vybavení svaly a jeho nastavování partnerovi v sociálním styku
- Mimicky nejen sdělujeme výrazově emoční stav, ale máme i velmi dobrou schopnost odečítat tyto stavy obličeje druhého

S velkou mírou jistoty jsme schopni spolehlivě odlišit 7 druhů emocí

1. Štěstí
2. Zájem
3. Překvapení
4. Strach nebo zlobu
5. Smutek
6. Spokojenost
7. Zájem

Negativní mimické signály, které často komplikují komunikaci

- Vyhýbaní se pohledu očí
- Pohled do očí strnulý nebo ulpívající na jednom bodě
- Strnulost, nevýraznost mimiky (obličej jako maska)
- Bezděčné mimické projevy
- Oči v sloup, úšklebek
- Zdvižení obočí, grimasy

Gestika

- Řeč našich rukou
- Gesta jsou posunky kulturně vázané pohyby

Dělíme na

- **ILUSTRACNÍ:** doprovázejí řeč, zdůrazňují tvrzení (velké i malé)
- **SÉMANTICKÁ:** významová, dobře přeložitelná do řeči, přímo tlumočí slova nebo fráze (ano, ne, pojd' sem..)
- **AKUSTICKÁ:** nemusíme je vidět, protože informace je přenášena zvukově (potlesk, lusknutí prsty)
- **ADAPTÉRY:** uspokojují nějakou osobní potřebu (škrábání ve vlasech, hraní s tužkou...)

Gesta

- Mají tvořenou sílu, která slovům chybí
- Odrážejí sociální dění
- Zvyšují názornost řečené
- Předávají se generačně nebo skupinově (dospívající lidé, určité profese, např. zdravotní sestra na JIP, ARO)
- Pomáhají lidem s poruchou komunikace
- Bohatost gestikulace a její obsahová kvalita jsou ovlivněny kulturními vlivy.
- Dlaně byly vždy symbolem pravdy, upřímnosti, věrnosti. (Američané kladou při hymně dlaň na srdce...)
- Pohled na dlaň je jednou z nejcennějších metod, kterou můžeme zjistit, zda je někdo otevřený, upřímný, pravdomluvný.
- Děti, které lžou, si schovávají ruce. V dospělosti ruka může „zajet“ směrem k obličeji při lhaní.

Proxemika

- Je komunikace pomocí vzdálenosti
- Vyjadřuje oddálení jednoho člověka od druhého

Zóny mezilidské vzdálenosti (můžeme si představit bubliny kolem člověka)

- **INTIMNÍ ZÓNA (do 30 cm):** umožňuje bezprostřední osobní kontakt (třeba jen haptický), styk matky a dítěte, milenců apod.
- **OSOBNÍ ZÓNA (od 45-75 do 120 cm):** je to hranice, kterou dodržujeme při setkání s neznámým člověkem, umožňuje ještě dotyky rukou
- **SOCIÁLNÍ ZÓNA (od 1,5 do 3,5 m):** umožňuje formální styk s lidmi, např. pracovní jednání „kobercová“ vzdálenost při pokárání...
- **VEŘEJNÁ ZÓNA (dolní hranice je 5 až 8 m):** udržujeme ji mezi cizími lidmi, např. herec na jevišti, politik, přednášející...

Velikost jednotlivých zón je individuální

Závisí

- **Pohlaví:** narušení osobní zóny muže mužem lze chápat jako útok, vniknutí do osobní zóny ženy lze chápat jako dvoření nebo obtěžování
- **Věku:** děti mohou beztrestně porušovat osobní zóny dospělých
- **Osobnosti:** introverti mají osobní zónu větší než extroverti
- **Kultuře, etnik, náboženství:** jižní národy mají osobní zónu menší než severní
- **Zalidnění kraje, v němž člověk žije:** lidé na vesnici mají větší osobní zónu než lidé ve městě

Pojmy

- **PROXEMICKÝ TANEC-** setkají-li se dva lidé s rozdílným chápáním osobní zóny, je možno pozorovat vzájemné přibližování a oddalování
- **TERITORIÁLNÍ CHOVÁNÍ-** znamená projev respektu k teritoriu druhého a potřebu uchovat určité vlastní teritorium. Osobní teritorium má význam na lůžkových odděleních nemocnic, kde nepříznivě působí uspořádání lůžek vedle sebe.

- **BARIÉROVÁ ZNAMENÍ**- jsou projevem obranného jednání v sociálních situacích. Bariérou je např. široký stůl mezi dvěma osobami, zkřížení rukou, nohou apod.
- **DISTANČNÍ ZÓNA**- je to sympatická vzdálenost, která člověku vyhovuje při setkání s jiným člověkem
- **ODHLÍŽENÍ**- je to pomoc v situaci, kdy je narušována osobní nebo intimní zóna a nemůžeme odejít (např. v autobuse, výtahu)

Pantomimika

- Určuje celkový stav fyzického postoje, držení těla a jeho pohybu

POSTUROLOGIE=ŘEČ DRŽENÍ TĚLA

- Je to způsob komunikace fyzickým postojem (např. natočením těla, odvrácení, odklonění hlavy, nakročením)
- Prostřednictvím posturologie lidé sdělují zejména to, jak se cítí, jak jim momentálně
- Jinou tělesnou polohu zaujímá člověk, který se v místnosti mezi jinými cítí dobře
- Jinou polohou zase ten, který prožívá napětí a cítí se nepříjemně
- Postoj člověka se mění s ohledem na sociální interakci
- Závisí na tom, zda je člověk sám, nebo ve společnosti druhého člověka
- Postoj měníme, pokud jsme pozorováni
- Postojem můžeme vyjadřovat zájem o druhého, sexuální přitažlivost (dvoření, koketování, svádění) či nezájem a pasivitu
- Postoj může být otevřený nebo uzavřený
- Při vnímání posturologických změn jsou individuální rozdíly mezi lidmi
- Vnímavější lidé introvertní, úzkostní a frustrovaní, lidé nemocní

UVOLNĚNÍ POSTOJ

- § Uvolněná poloha
- § Naklonění
- § Opření zad při sedu
- § Uvolněné svaly
- § Absence projevů nervozity

STRNULÝ POSTOJ

- § Vzpřímený postoj
- § Napjaté svaly
- § Vztyčená brada
- § Hraní si s prsty
- § Zaťaté pěsti
- § Podupávání nohou
- § Napjaté předklonění

KINEZIKA=ŘEČ POHYBŮ TĚLA

- Patří sem pohyby těla a končetin jiného druhu než gesta
- Velká pozornost je věnována pohybům hlavy a krku, především při interakci nemocného se zdravotníky
- Kinezikou sdělujeme především některé své emoce, vztah ke druhému, zájem či nezájem o druhého
- Můžeme řídit i interakci nemocného se zdravotníky
- Strnulost vyjadřuje vysoké napětí
- Sklonění hlavy vyjadřuje úzkost, nejistotu, strach, sociální odpor
- Interakční postoj vyjadřuje sociální aktivitu (zvednutá hlava natočená k druhému, souhlasně, pokyvování hlavou, nekloněná k druhému)
- Existuje shoda mezi tím, co lidé říkají a jak se pohybují
- Mluvení je koordinováno s pohyby těla u hovořící i poslouchající osoby
- Výrazněji můžeme synchronizaci pozorovat u lidí, kteří si rozumí (např. nejlepší přátelé)

Držení těla ovlivňuje

- Temperament
- Charakter
- Emoce
- Názory
- Sebevědomí
- Sociální interakce

Haptika

- Je předávání a přijímání informací prostřednictvím přímého dotyku druhého člověka.
- Během sociální interakce můžeme charakterizovat druh doteku.
- Dotek bývá interpretován jako projev přátelství (pohlazení) či nepřátelství (facka).

- Častěji jsou dotýkány ženy než muži, a to jak jinými ženami, tak muži.
- Více se dotýkají lidé, kteří mají k sobě přátelský vztah.
- Je-li člověk zbaven možnosti styku s jinými lidmi, je vystaven **sociální deprivaci**.
- Když je člověk zbaven možnosti někoho se dotýkat a být dotýkán, mluvíme o **taktilní senzoričké deprivaci**.
- V dnešní době se lidé kvůli spěchu méně dotýkají.
- Kontakt je omezen hlavně na ruce.
- Intimnější vztahy se vyznačují dotýkáním, ale např. ve VB= dotek zřídka.
- V některých zemích dotek a fyzický kontakt je brán jako důležitou součástí společenského styku.
- V nemoci a v tísní může být dotek nejvhodnější formou komunikace.
- Může uklidňovat a příjemce pak dává najevo různými neverbálními znaky, že ho vnímá pozitivně.
- Naopak může pacient různými neverbálními prostředky dotek důrazně odmítnout.
- Sestra musí poznat citlivě, kdy se pacienta může dotknout a jakým způsobem.

Nejčastějším druhem doteku mezi lidmi je **PODÁNÍ RUKY**

- Někteří lidé jsou velmi citliví a vnímaví na podání ruky, intenzitu stisku.
- Různé kultury mají odlišné pozdravy, a ne všude se podávají ruce. (Eskymáci= třou nos o nos, Indové= sepnuté ruce a úklon).
- Lidé z města při podání ruky nakročí k sobě, lidé z vesnice stojí dál od sebe a pevně oběma nohama na zemi.

Informace, které podává podaná ruka

- **Vzhled ruky:** péče o nehty, osobní hygiena, suchá nebo šupinatá kůže...
- **Hmatová vjem:** měkkost nebo tvrdost podané ruky signalizuje fyzickou nebo psychickou práci
- **Stupeň suchosti nebo vlhkosti:** suchá ruka je výrazem jistoty, sebeúcty - vlhká

ruka pak výrazem úzkosti, napětí.

- **Trvání kontaktu:** průměrná doba stisku nemá být delší než 5 sekund, velmi krátký stisk značí nedostatek zájmu, nejistotu - delší stisk pak dotěrnost, agresi, zájem
- **Styl uchopení ruky:** dominantní lidé mají tendenci podávat ruku tak, že dlaň směřuje dolů, podřízený jedinec dlaň nahoru
- **Aktivita druhé ruky:** při formálním stisku zůstává viset podél těla
- **Uchopení na rameni, za loket, uchopení zápěstí=** důvěrnost, sympatie, dotěrnost, agrese

Paralingvistika

- Aspekty řeči, které se nevážou přímo na slova
- V písemném záznamu nelze paralingvistické charakteristiky rozpoznat

Z paralingvistiky lze rozpoznat

- Původ mluvčího
- Věk
- Vztah nositele k určitým faktorům
- Aktuální stav (úzkost, radost, smutek, strach)
- Některé rysy osobnosti (sebedůvěra, podceňování)

Paralingvistické aspekty řeči

RYCHLOST

- Příliš rychlá i příliš pomalá řeč znesnadňují poslech
- Změna v tempu řeči je však dobrou charakteristikou, protože bojuje proti

monotónnosti

HLASITOST ŘEČI

- Hovořící může tento aspekt ovládat
- Vždy je třeba mít na paměti velkou prostor, ve kterém se mluví, a také kvalitu sluchu posluchače
- Známkou kvality řeči však není hlasitost, ale spíše přesná a pečlivá artikulace a smysluplné frázování (členění vět)
- Tichá řeč je znakem úzkosti, nejistoty, nedostatku sebedůvěry

TÓNOVÁ VÝŠKA: má velmi velký emocionální vliv, vysoké tony posluchače iritují, hluboké spíše uklidňují

BARVA HLASU: je vrozenou, neovlivnitelnou charakteristikou

INTONACE (MELODIE VĚTY)

- Umožňuje posluchači odlišit větu oznamovací, tázací, rozkaz, přání, varování
- Velký význam má pro emocionální atmosféru hovoru

PŘÍZVUK: může znesnadnit porozumění, např. při kladení přízvuku na předložky

DŮRAZ: umožňuje vytyčení významných částí vět nebo sdělení

PŘESTÁVKY V ŘEČI: mlčení i přestávky v řeči mohou signalizovat hledání vhodných slov, vzpomínání, obtížné téma či téma nevhodné a nepříjemné

CHYBY V ŘEČI

- Nefunkční zvuky (ehm, ééé)- jejich příčinou může být tréma, nedostatečná příprava, pomalejší osobní tempo
- Parazitická slova (tedy, tak, jaksi, no, prosím vás, ano, jo, chápete)

MODULACE ŘEČI

- V slovním projevu je možno záměrně měnit téměř všechny uvedené aspekty řeči
- Přirozenost modulace je názornou kultivované řeč