

Dorozumívání neboli komunikace

je sdělování informací, myšlenek, názorů, a pocitů mezi živými bytostmi, lidmi i živočichy obvykle prostřednictvím společné soustavy [symbolů](#). Zvířata se dorozumívají různými [signály](#) (zvukovými, pachovými, tancem ap.), tzv. [první signální soustava](#), což platí i pro lidi. Hlavním dorozumívacím prostředkem člověka však je verbální komunikace ([jazyk](#) a [řeč](#)), tzv. [druhá signální soustava](#). Kromě mluvené řeči a [písma](#) se používají i další systémy (notový záznam hudby, chemické a matematické značky, dopravní značky, vlajková a prstová abeceda, [Morseova abeceda](#) ap.). Pro dálkové dorozumívání slouží [médiá](#) a [telekomunikace](#). Pro dorozumívání v mezinárodním měřítku je překážkou různost jazyků (existuje cca 5000), což se řeší pomocí světových jazyků, [překlady](#), [tlumočení](#), umělých mezinárodních jazyků nebo [strojovým překladem](#)

Rozdělení komunikace

- 1) **Verbální komunikace** - *slovní komunikace*, tedy komunikace slovem či [písmem](#)
- 2) **Neverbální komunikace** neboli **nonverbální komunikace** - tedy komunikace *beze slov*. Ta zahrnuje osobní [mimosmyslové projevy](#) a postoje, pomocí kterých předáváme informace o tom, jak vnímáme okolí. Většinou je tvořena mimosmyslově a také mimosmyslově bývá vnímána (poznáme lháře, [agresivní postoje](#), ustrašený postoj, smutek v [duši](#) apod.). Lidskou [mimikou](#) se jako první zabýval [Charles Darwin](#), který tvrdil, že emoce se u lidí projevují v obličejí. Později to bylo potvrzeno předními [antropology](#) a [etology](#), kteří náhodně vybraným lidem z primitivních společenství postupně předkládali všelijaké [fotografie](#) rozličných lidí z různých vyspělých zemí celého světa. Tito primitivní lidé t těchto fotografií prakticky okamžitě poznali náladu a emoce, které lidé zobrazení na fotografiích cítili v okamžiku, kdy byli fotografováni. Pro nonverbální komunikaci se také vžil nový odborný termín [řeč těla](#).
- 3) **Elektronická komunikace** bývala označována také slovem [telekomunikace](#) - přes např. [telefon](#), [telegraf](#), [dálnopis](#) či nejmoderněji též po [Internetu](#) přes [Icq](#), [Skype](#), [e-mail](#), [sms](#)...

Další rozdělení:

- 1) **Interpersonální komunikace** - jeden člověk sděluje něco druhému člověku a střídají se role vyprávěče a posluchače
- 2) **Skupinová komunikace** - při skupinové komunikaci hovoří každý s každým a projevují se tam role jednotlivých členů. Mohou být formovány komunikační sítě – příkladem mohou být obrazce, které naznačují tok informací: hvězda, kruh, řetěz, či vidlice
- 3) **Masová komunikace** - jsou to např. [televize](#), [rozhlas](#), [Internet](#), tisk.... Tato moderní [informační média](#) pak umožňují, aby komunikace zasáhla v krátké době velké množství lidí.

Verbální komunikace je sociální interakce při dorozumívání se mezi příslušníky téhož druhu, předává se především prostřednictvím jazyka, v níž mají určití jedinci společnou strukturu poznání. Jsou přenášeny v procesu činnosti umožňující užívání znaků a náznaků, jejichž strukturou lze vyjádřit hodnotu sdělovaného obsahu. V mezilidské interakci se uskutečňuje především ve verbální formě, tedy ve formě řeči.

Umíte správné komunikovat?

Víte, že

- při seznámení máte zhruba 4 minuty na to, aby vás dotyčný člověk přijal nebo odmítl
- 87 % informací vašeho života získáte pomocí zraku, 7 % sluchem, 3,5 % čichem, 1,5 % hmatem a 1 % chutí
- průměrný člověk hovoří rychlostí 150 slov za minutu, ale myslí 4x rychleji (rychlost myšlení asi 600 slov za minutu)
- lidé reagují z 55 % na řeč těla a výraz obličeje, z 38 % na intonaci hlasu a ze 7 % na to, co říkáte

Při komunikaci se snažte udržet posluchačovu pozornost, dbejte na to, aby vaše myšlenky měly řád a byly v souladu s tím, co říkáte.

Pro zlepšení komunikace se seznamte s důležitými oblastmi komunikace:

vzhled - záleží jak jste oblečení, upraveni - tím sdělujete, co si o sobě myslíte

postoj - jedná se o tzv. řeč těla, zda máte dostatek sebedůvěry, kontrolu nad sebou samou, zda vám na člověku, s kterým komunikujete opravdu záleží

gestikulace - řeč těla - pohyb paží - umožňuje jasnější vyjadřování (mnoho lidí tvrdí, že pokud bychom je svázali, nebudou schopni mluvit)

pohled - pohledem z očí do očí lze vysílat pozitivní signály sebedůvěry, odvahy, zájmu nebo naopak negativní jako odpor, podráždění, nudu, zlost..

výraz obličeje - úsměv i mračení, patří k nejdokonalejším nástrojům komunikace

hlas - intenzita hlasu, hlasitost, tempo, projev zefektivníte změnou projevu hlasitosti, změnou tempa důrazem na určitá slova a fráze

používání pomocných zvuků - slova, která vkládáme do projevu (např. no, ehm..., ..)

navázání kontaktu - jste aktivní posluchač?, oslovujete jménem, kladete otázky, nasloucháte odpovědím, mluvíte z pohledu zájmu ostatních?

správné zacházení s otázkami - důležité především pro obchodní jednání, jak zacházíte s otázkami, zvyšuje důvěryhodnost lidí, se kterými pracujete

humor - uvolňuje atmosféru, můžete navázat s vašimi posluchači přátelský vztah, lze jej použít jako přechod k závažnějšímu tématu (při dlouhých přenáškách k opětovnému navázání pozornosti), humoru používejte s mírou, aby se vám nevytratila hlavní myšlenka

představování ostatních - vyvolat pocit jejich důležitosti

vizuální pomůcky - kdykoli zapůsobíte na více než jeden posluchačův smysl, jste ve výhodě

Neverbální komunikace je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána [člověkem](#) k jiné osobě nebo lidem.

Neverbální projevy se obvykle dělí do dalších skupin např.:

- [mimika](#)
- [proxemika](#)
- [posturologie](#)
- [gestika](#) a [kinezika](#)
- pohledy a [oční kontakt](#)
- [chronemika](#)
- [grafologie](#)

Prostřednictvím **neverbální komunikace** si s druhými lidmi předáváme [informace](#) o tom, jak vnímáme sami sebe, jak svého partnera a o vlastních [emocích](#), napětí a rozpoložení. Neverbální [signály](#) vysíláme většinou podvědomě a přijímáme je také podvědomě. Mnozí z nás však pod tlakem [konvenční morálky](#) předstírají, že jsme jim [sympatičtí](#), že je něco zajímavá, že všemu rozumí apod. Pak se snaží přizpůsobit i mimoslovní komunikaci předstíranému dojmu. Podívejme se například do novin na [fotografie](#) politiků: mnoho z nich používá naučeného [gesta](#) otevřených dlaní, které mimoslovně vyjadřují „nemám zbraň, jdu do toho s čistými, přátelskými úmysly. Často je patrné, že je to naučené a záměrně použité gesto, které má vyslat pozitivní signály. Při „čtení“ mimoslovní komunikace se nelze spoléhat jen na výraz obličeje. Může poskytnout cenné informace, ale mnohé může být účelově předstírané. Pokud se chceme orientovat podle řeči těla druhých lidí, pak si můžeme být jisti pouze tehdy, když jsou alespoň tři projevy mimoslovní komunikace v souladu, vyjadřují totéž, když tři signály vyjadřují například rozpaky, pohodu, [nervozitu](#), [agresivitu](#) nebo oddanost. Jako pozitivní signály řeči těla, které vyjadřují vnitřní klid a vyrovnanost, můžeme vnímat, když druhý člověk klidně a volně využívá prostor, který má k dispozici, má uvolněný postoj, nesouměrné posazení, vizuální kontakt a působí přirozeně. Jako negativní signály typu „něco není v pořádku“, můžeme hodnotit nevyužívání prostoru, nervózní projevy, manipulaci s předměty, roztěkanost, neklid, dotýkání se [obličeje](#), zaťaté [pěsti](#), upjatost, afektovaný projev. Nervozitu poznáme podle rukou a podle nohou - podle podvědomých pohybů, kterými druhá osoba uvolňuje svoje napětí. Ti, co nemluví pravdu či předstírají, mívají méně gestikulace a více tzv. [autokontaktů](#) (mnou si ruce, tahají se za uši, nos, dotýkají se tváří). Na nepřátelství lze usuzovat podle agresivních pohybů rukou a nohou, někdy i úst, podle sevřených pěstí, chladného pohledu apod. Signály sdělující, že chce partner uzavřít dohodu jsou náhlé uvolnění napětí, zvýšený zrakový [kontakt](#), přiblížení se. Pokud s námi někdo psychicky vyloženě „ladí“, pak se to projeví i souladem, zrcadlením, mimoslovní komunikace. Můžeme pozorovat stejnou polohu těla, podobné držení hlavy, ramen a rukou, podobné [tempo](#) a hlasitost řeči, podobnou dynamiku těla. S takovým člověkem jsme si sympatičtí a oba máme dobrou vůli spolupracovat s tím druhým.

Jaké jsou vlastně kanály neverbální, mimoslovní komunikace?

Pohled vypovídá o sebedůvěře a o vztahu k druhému. Mimika informuje o emocích, je relativně nejsnadněji čitelná a napodobitelná (úsměv, zachmuření se a pod.) Výraz hlasu - výška, barva, melodie, intenzita - vypovídá o psychickém napětí či uvolnění (monotónní hlas vyjadřuje napětí, melodický uvolnění; vysoký hlas napětí); velmi hlasitý slovní projev je signálem touhy ovládnout komunikaci. Gesta jsou průvodcem verbální komunikace. Rozlišujeme **gesta** tzv. symbolická, ilustrační, regulační a adaptační. Nadměrné používání

gest signalizuje zvýšené emoce. Mezi osobní vzdáleností komunikujeme vztah k člověku ve smyslu podřízenosti a nadřízenosti a ve smyslu sympatií a antipatií.

Existují 4 typy **komunikačních vzdáleností**: intimní, osobní, společenská a veřejná (všechny typy rozhovorů s pracovníkem by měly probíhat v osobní vzdálenosti). Se vzdáleností můžeme při rozhovoru manipulovat a to i když sedíme - můžeme se naklonit nebo zaklonit. Dotyky (podání ruky, poplácání, pohlázení) komunikujeme emocionální vztah, a také vyjadřujeme společenské postavení.

Mimika (z řeckého *mimomai*, napodobovat, představovat) je vědomé vyjadřování výrazem tváře, způsobené stahy obličejových svalů. Je – vedle gestikulace - důležitou složkou [nonverbální komunikace](#), hereckého umění, [pantomimy](#) i živého vyjadřování.

Mimické schopnosti člověka ve srovnání s jinými živočichy silně podporuje plochý obličej bez srsti i bohatá muskulatura. Na výrazu tváře se nejvíce podílejí oči a ústa, proto si je herci zvyrazňují maskováním. Také sraštěné čelo, přimhouřené oko, ohrnutý ret nebo nos jsou jednoduché prostředky, jimiž rychle a úsporně vyjadřujeme své soudy a hodnocení. Mimické výrazy jsou kromě toho většinou nezávislé na kultuře a jazyku, takže mohou sloužit k dorozumívání i tam, kde si lidé jazykově nerozumějí.

Proxemika je druh [neverbální komunikace](#), spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujímají. Většinou se mluví především o vzdálenosti horizontální, ale také vertikální vzdálenost subjektů je předmětem zkoumání proxemiky.

Z teorie proxemiky vyplývá dělení na čtyři základní zóny:

- **intimní zóna** - vzdálenost komunikujících je do 60 cm
- **osobní zóna** - vzdálenost komunikujících je od 60 cm do 1,2 m
- **společenská zóna** - vzdálenost komunikujících je od 1,2 m do 2 m
- **veřejná zóna** - vzdálenost komunikujících je od 2 m dále

Uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační. Jsou totiž dány celou řadou faktorů - záleží na [temperamentu](#), [národnosti](#) apod. Je obecně známé, že bližší vzdálenosti zaujímají lidé ve větších městech, zatímco na vesnicích je často tatáž proxemická vzdálenost považována za nepřijatelnou a svým způsobem *agresivní*. Obdobně [introverti](#) zaujímají v komunikaci větší vzdálenosti a blízký kontakt je jim často nepříjemný. Muži obecně naopak zaujímají bližší vzdálenosti (a to překvapivě k mužům i ženám).

A tak právě proxemická vzdálenost o lidech vypovídá - při prvním jednání s cizím člověkem udržujeme větší vzdálenost, než při druhém, jinou vzdálenost však s toutéž osobou na rušné ulici, obchodním jednání nebo v intimní situaci.

Příkladem aplikace vertikální proxemické vzdálenosti za účelem vytvoření statutu nadřazenosti je ředitelské křeslo vyšší než křesla ostatní a také katedra vyučujícího, stupínek a podium.

Chronemika - Úsek neverbální komunikace zabývající se zacházení člověka s časem, např. jak s časem hospodaří, jak je dochvilný, kolik věnuje času jednotlivým osobám a problémům.

Grafologie je obor [psychologie](#), který se snaží poznávat povahové nebo jiné vlastnosti, tedy vytvářet [povahopis](#), nebo poznávat stav pisatele z jeho písma ([rukopisu](#)) a podle nejméně dvou odborných studií byla jeho úspěšnost u zkoumaného širokého vzorku grafologických prací mizivá a závislá na poznatecích získaných jinými způsoby než z charakteristik písma.

Vývoj grafologie lze rozdělit na dva hlavní směry: empirickou školu, která se snaží analyzovat jednotlivé znaky písma a vyvozovat z nich přímé závěry, a holistickou, v krajnosti esoterickou školu, při níž je posuzován celkový dojem z písma a která není exaktně vědecká, ale využívá spíše psychologických technik nebo souvislostí se znalostmi z oborů psychologie nebo fyziologie. Ke grafologii se dnes hlásí také lidé, kteří ji praktikují zcela nevědeckými metodami.