

**Projekt:** Digitální učební materiály ve škole, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0527

**Příjemce:** Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Husova 3, 371 60 České Budějovice

**Název materiálu:** Verbální a neverbální komunikace - prezentace

**Autor materiálu:** Mgr. Ilona Bláhová

**Datum (období)  
vytvoření:** 17. 10. 2012

**Zařazení materiálu:**

**Šablona:** Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT (III/2)

**Předmět:** Psychologie a komunikace,  
3. ročník

**Sada:** PS8

**Číslo DUM:** 01

**Tematická oblast:** Sociální komunikace ve zdravotnictví

**Ověření materiálu ve výuce:**

**Datum ověření:** 21. 1. 2013

**Ověřující učitel:** Mgr. Ilona Bláhová

**Třída:** ZDA 3.A

**Popis způsobu použití materiálu ve výuce:**

Výuková elektronická prezentace VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE slouží jako podpůrná a názorná pomůcka k výkladu učitele. Opakovací úlohy v úvodu prezentace umožňují navázat a propojit nové informace s předcházejícím učivem psychologie. Prezentace výstižně a názorně zachycuje nejdůležitější momenty výkladu, které si mohou žáci zaznamenat a využít při domácí přípravě.

**Tento výukový materiál je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.**



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# **VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE**

# Opakování

Co je to komunikace?

Popište komunikační proces.

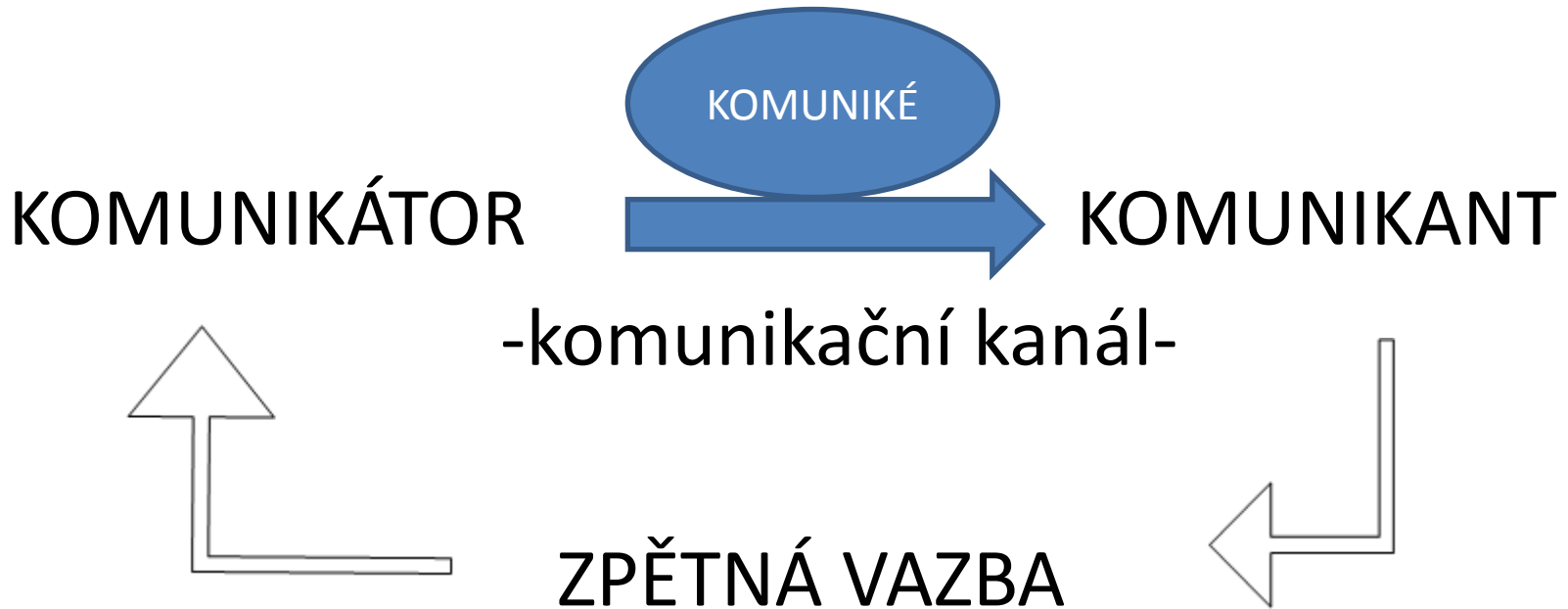
Jaké prostředky pro sdělení informace užívá verbální a neverbální komunikace?

# Co je to komunikace?

**Sociální komunikace je proces vzájemného dorozumívání - sdělování informací**



# Popište komunikační proces



# Jaké prostředky pro sdělení informace užívá verbální a neverbální komunikace?

## VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

### Slovo:

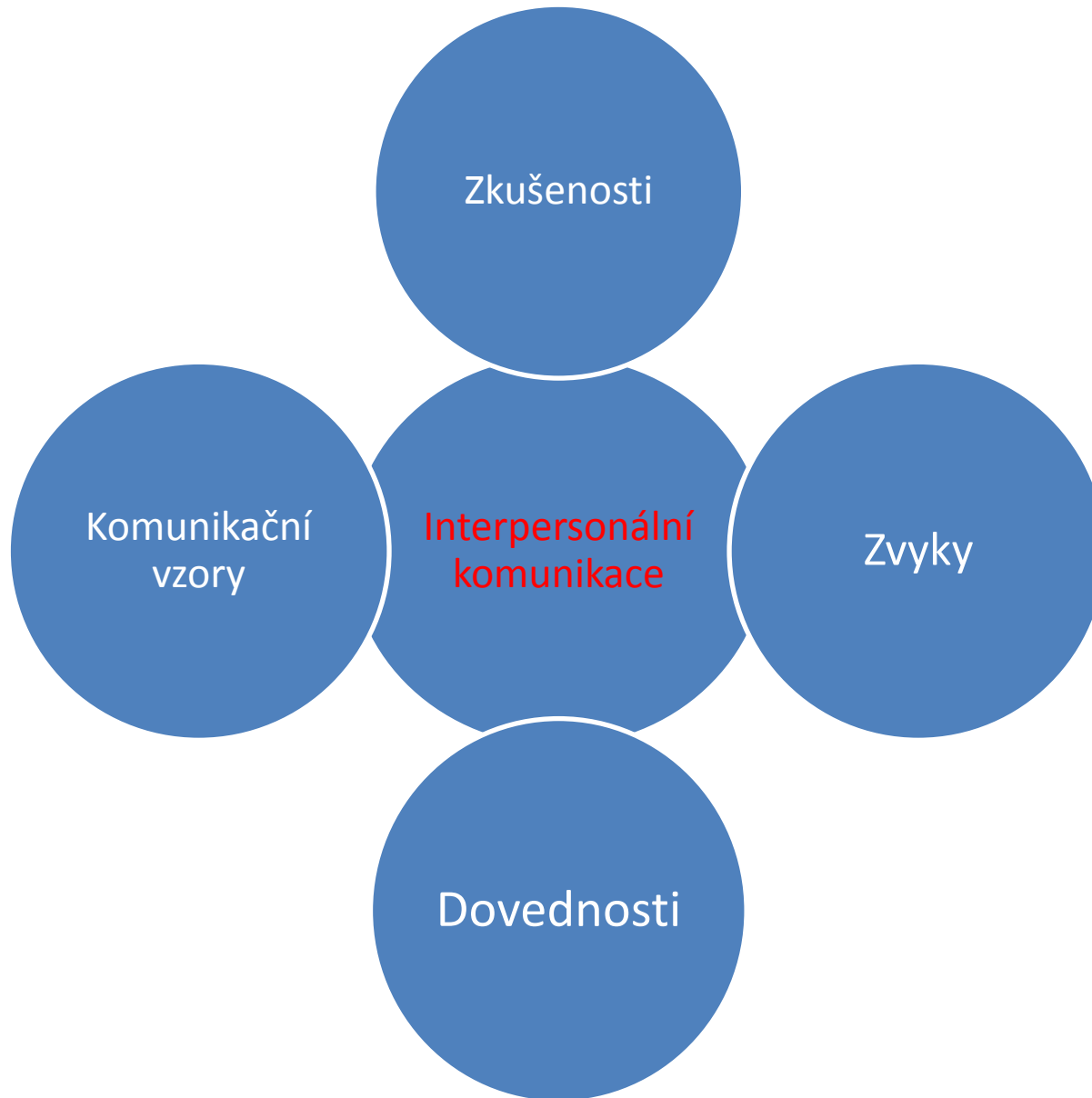
- ústně
- písemně
- zprostředkovaně
  - mail
  - telefon
  - internet

## NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

### Řeč těla:

- zrakový kontakt
- mimika
- pantomimika
- gestika
- haptika
- posturologie
- proxemika

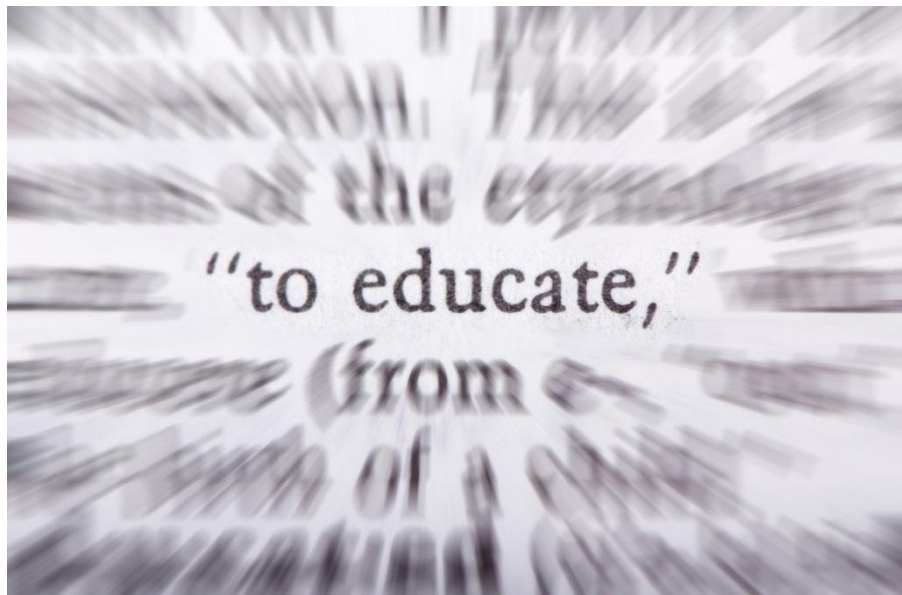
# KOMUNIKACE



# Verbální komunikace

**Definice:**

**Verbální komunikace je dorozumívání prostřednictvím slov a znakových symbolů.**





# Verbální komunikace

- **Co** - obsah (komuniké)
- **Jak** - forma (jakým způsobem-strategie sdělení)  
„znakové symboly“
  - **Kdy, kdo, proč, kde**
- **Očekávaná reakce** - zpětná vazba

# Determinanty verbálního projevu

- Výstižnost - správná pojmenování, terminologie...
- Rychlost - vypovídá o znalosti problematiky
- Hlasitost - ovlivňuje ji povaha sdělení
- Pomlky - zdrženlivost, neznalost, špatné vyjadřování..

# Determinanty verbálního projevu

- Výška hlasu a intonace - emocionálnost komunikátora, důraznost sdělení
- Slovní parazité - „ehm“, „takže“, „tedy“, „jakoby“..
- Délka projevu - úměrná povaze sdělení a situaci

# Neverbální komunikace

**Definice:**

**Neverbální komunikace jsou projevy, které vysíláme, aniž bychom použili slova.**

**Bývá označována jako :**

**„řeč těla“.**



# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Proxemika - vzdálenost

Intimní zóna (15/30cm-dotek)



Osobní zóna (45-70cm)



# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Proxemika - vzdálenost

**Sociální zóna (1,5-3m)**



**Veřejná zóna (5-8m a více)**



# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Proxemika - vzdálenost

Kromě vzdálenosti mezi komunikujícími hraje i významnou roli výše očí:

- Oči ve stejné výši- rovnoprávný vztah
- Převýšení očí- autoritativní postoj
- Oči v nižší úrovni- submisivní postoj

# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Haptika - doteky

Senzitivita kůže - tlak, teplo, chlad, chvění, hrubost, hladkost, měkkost, bolest..

**Sociální haptické zóny:** ovlivněné kulturou (př. Muslimové, Evropané, Eskymáci)

Pozor na doteky v oblasti intimních partií!!!!

- ohleduplnost
- taktnost
- ochrana intimity



# Odlišnosti v haptickém vnímání

## Problémy s doteky

- Přecitlivělost
- Neuspokojenost
- Frustrace
- Akutní bolest
- Autisté



## Zvýšená potřeba dotyků

- Staří lidé
- Chronická bolest
- Děti!!!



# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Posturologie - postoj těla

### **Prosociální postoj**

„přátelský postoj“:

- Čelem k druhému
- Ruce podél těla
- Dlaně otevřené..

### **Hostilní postoj**

„nepřátelský postoj“:

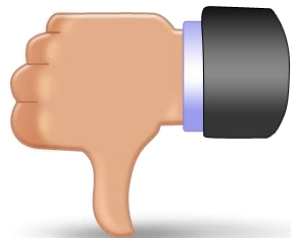
- Ruce v bok
- Překřížení končetin
- Ruce v pěst..

# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Gestika, mimika

### Gestika/kinezika

- Pohyby rukou/pohyby těla
- Typické pro kulturu
- Využití při cizojazyčnosti
- Znaková řeč



### Mimika

- Obličejové výrazy, odraz emocí, utrpení, bolesti
- 7 základních výrazů:
  - štěstí
  - překvapení
  - strach
  - zlost
  - smutek
  - spokojenost
  - zájem

# SLOŽKY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

## Zrakový kontakt - pohled

- Zaměřenost pohledu
- Délka pohledu
- Četnost pohledu
- Průměr zornice
- Pootevření víček
- Mrkání
- Odklon víček...



# Souhlasná a nesouhlasná komunikace

## KONGRUENTNÍ

(SOUHLASNÁ)

## KOMUNIKACE

verbální k. = neverbální k.



JE MI SMUTNO...

## NEKONGRUENTNÍ

(NESOUHLASNÁ)

## KOMUNIKACE

verbální k. X neverbální k.



CÍTÍM SE SKVĚLE...

# Opakovací otázky

*Definujte verbální komunikaci.*

*Vyjmenujte alespoň tři determinanty ovlivňující verbální projev.*

*Co jsou to „slovní parazité“?*

*Jaký druh komunikace je označován jako “řeč těla“?*

*Vyjmenujte jednotlivé komunikační zóny.*

*Na co musíme myslet při haptické komunikaci?*

**DĚKUJI ZA POZORNOST**

# Použité zdroje I.

- VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*.1.vyd. Karolinum: Praha,2004.ISBN 80-246—0841-3., s.356
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*.5.vyd.Portál: Praha,2009.ISBN 970-80-7367-639-1.s.,166
- HOLEČEK, V., MIŇHOVÁ, J., PRUNNER, P. 2vyd. *Psychologie pro právníky*. Vyd. Aleš Čeněk, s.r.o., 2007.ISBN 978-80-7380-065-9.,s 351



# Použité zdroje II.

- NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha:Academia, 1999.ISBN 80-200-0690-7.,s.287
- VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1.vyd.Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8
- BARTOŠÍKOVÁ, I., JIČÍNSKÝ, V., JOBÁNKOVÁ, M., KVAPILOVÁ, J. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 1.vyd. Brno: IDVPZ, 2000. 203 s. ISBN 80-7013-288-4
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej-poslouchám*. 2. vyd. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7195-405-7

# Použité zdroje III.

- Všechny obrázky použité v prezentaci jsou kliparty Microsoft Office on-line  
<http://office.microsoft.com>
- Všechna schémata: vlastní zdroj