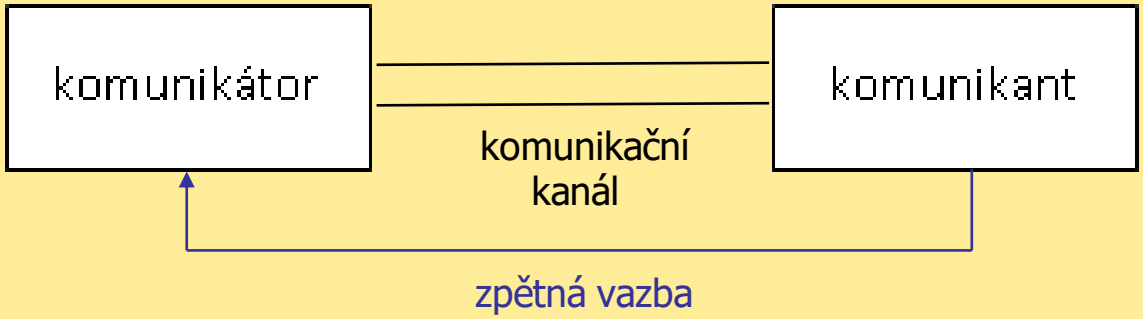
Komunikační proces

a jeho zákonitosti

Komunikace

= proces sdělování a přijímání informací

Komunikační model



Formy komunikace

(jak sdělujeme)

- komunikace slovní
- komunikace mimoslovní

Mezilidská komunikace

jako proces sociální interakce

- komunikace slovní a mimoslovní
- vzájemné ovlivňování
- sociální interakce

vliv na průběh komunikačního procesu
a na interpretaci sdělení

Významové roviny komunikace (co sdělujeme)

- **rovina věcná** (věcný obsah sdělení)
- **rovina vztahová** – co mluvčí sděluje:
  - postoj k věci, o níž hovoří
  - postoj k člověku, s nímž hovoří
  - své momentální pocity
  - své sebepojetí

Významová struktura rozhovoru

Základní složky:

- záměr, cíl sdělení
- smysl sdělení pro mluvčího
- věcný obsah sdělení
- smysl sdělení pro příjemce
- efekt sdělení pro příjemce

Významová struktura rozhovoru

- **záměr, cíl sdělení**
- **smysl sdělení pro mluvčího**
- **věcný obsah sdělení**
- **smysl sdělení pro příjemce**
- **efekt sdělení pro příjemce**

porozumění x neporozumění

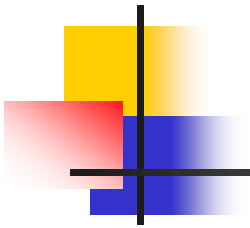
Významová struktura rozhovoru

- **záměr, cíl sdělení**
- **smysl sdělení pro mluvčího**
- **věcný obsah sdělení**
- **smysl sdělení pro příjemce**
- **efekt sdělení pro příjemce**

efektivnost komunikace

Obecné zásady účinné slovní komunikace

- vyjadřujte se jasně
- vyjadřujte se stručně
- informace sdělujte v logickém sledu
- neopomíjejte podstatné
- zdůrazňujte podstatné
- buďte korektní
- naslouchejte
- kladťe otázky, ověřujte porozumění
- oslovujte
- přizpůsobujte se



Kladení otázek

Význam kladení otázek

Prostřednictvím kladení otázek:

- získáváte informace
- ověřujete porozumění
- budujete vztah
- nenásilně řídíte jednání
- usměrňujete hovor upovídaného či málomluvného partnera

Typy otázek

Otázky:

- uzavřené
- otevřené

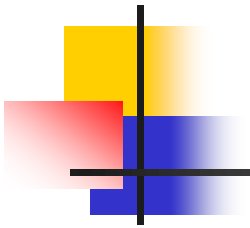
Oba typy otázek mají své **výhody a nevýhody** a jejich užitek závisí na tom, jestli jsou použity **ve správné chvíli a ke správnému účelu.**

Uzavřené otázky

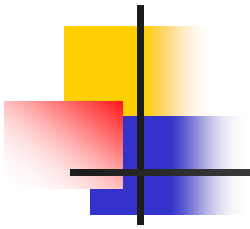
- Dovolují pouze jednoslovné či máloslovné odpovědi
- Nástroj získávání specifických informací či dosahování upřesnění
- Nevytvářejí prostor pro rozvedení rozhovoru, ale užitečné pro ověřování informací, formulaci konkrétních podmínek a dosahování závěrečné dohody při jednání …
- Většinou nevhodné na začátku jednání

Otevřené otázky

- Tím, jak jsou formulovány, obvykle nevedou partnera k jednoslovné odpovědi, podněcují tedy rozhovor, napomáhají navázání kontaktu, vytvoření přátelské atmosféry, získání informací
- Obvykle začínají slovy co, jak, jaký/á/é, příp. proč
- Vhodné především na začátku jednání



Naslouchání



- Naslouchání x poslouchání
- Naslouchání = cílené a soustředěné vnímání spojené se snahou porozumět

Význam naslouchání

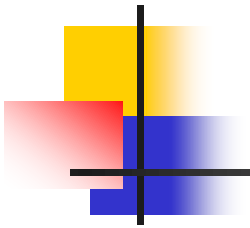
Naslouchání:

- umožňuje předcházet komunikačním nedorozuměním
- umožňuje pochopit potřeby a problémy spolupracovníků, zjistit jejich názory, …
- umožňuje odhadnout osobnost člověka a jeho momentální psychický stav
- pomáhá budovat vztah/vztahy

Projevy naslouchání

- Pro budování vztahu a rozvoj komunikace za účelem pochopení potřeb/problémů druhého nestačí jen naslouchat. Je také třeba dát najevo, že naslouchátе (dát najevo zájem/zaujetí, reagovat na slyšené).
- Projevy naslouchání:

  - mimoslovní (oční kontakt,…)
  - slovní (reakce na pocity, občasné zopakování, občasné shrnutí)



Děkuji za pozornost