

Teorie komunikace

Parametry komunikace

- efektivní sebe-vyjadřování
- výměna sdělení psaním, mluvením, obrazy
- sdílení informací nebo poskytování zábavy prostřednictvím slov, mluvením nebo jinými metodami
- transfer (přenášení) od jedné osoby ke druhé
- výměna významů mezi jedinci při použití společného systému symbolů
- proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu a s určitým efektem.

Kontext komunikace

- **Fyzický kontext** znamená hmotné nebo konkrétní prostředí, místnost, park, obecnostvo atd.
- **Kulturní kontext** představuje životný styl, přesvědčení, uznávanou stupnici hodnot, způsob chování a komunikace. Jde o pravidla určující, co je dobré a co špatné v rámci určité skupiny lidí.
- **Sociálně-psychologický kontext** souvisí s postavením jednotlivých účastníků komunikace a se vztahy mezi nimi, které s tímto postavením souvisejí, s formálností situace, s emocionálním rozměrem komunikace.
- **Časový kontext** znamená pozici určitého sdělení nebo signálu v posloupnosti události.

Sdělení

- **Metakomunikace** je sdělení, které se vztahuje k jinému sdělení. Je to komunikace o určité komunikaci.
- **Předběžná sdělení** jsou informace, které poskytnete před vysláním hlavních sdělení.
- **Zpětná vazba** ukazuje mluvčímu, jak působí jeho sdělení na posluchače.

Zpětná vazba

- **Chápající a pozitivní** (Rozumím tomu, co říkáš a přijímám tvoje slova, myšlenky a názory. Jsou mi blízké tvoje city a pocity)
- **Chápající a neutrální** (Rozumím tomu co říkáš, zajímá mě to. V téhle chvíli nevím, zda sdílím stejnou myšlenku, tentýž názor, shodný pocit)
- **Chápající a negativní** (Myslím, že Ti rozumím mám ale jisté pochybnosti, jiný názor, odlišný přístup)
- **Nechápající a tudíž požadující** zpřesnit, lépe sdělení vysvětlit (Nevím jestli jsem Ti dobře rozuměl. Prosím tě, mohl bys mi to ještě vysvětlit)

Šum

- **Fyzický**
- Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálů
- *jekot projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle*
- **Fyziologický**
- Vlastní fyziologické bariery mluvčího nebo posluchače
- *Vady zraku, sluchu, výslovnosti, paměti*

Šum

- **Psychologický**
- Kognitivní nebo mentální interference
- *Předpojatost a klamné úsudky o druhém, uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce*
- **Sémantický**
- Rozdílně pochopené významy
- *Lidé hovořící odlišnými jazyky, používání žargonu nebo příliš složitých termínů, kterým příjemce nerozumí*

Komunikační motivy

1. Kontaktně vztahový
2. Mocensko kontrolní
3. Poznávací
4. Relaxačně rekreační
5. Sebeprezentační

Komunikace slovy

- Denotativní význam to co určitý pojem označuje.
- Konotativní význam označuje rozsah myšlenek, představ citů a hodnocení, která se seskupují okolo určitého slova.

Neverbální komunikace slouží:

- k podpoře řečových promluv
- k náhradě slovního vyjádření
- k vyjádření emocí
- k vyjádření interpersonálního
- k vyjádření příslušnosti ke skupině či generaci
- k potvrzení ceremoniálů a rituálů
- k zesílení vlivu
- k uměleckému vyjádření

Neverbální signál je podmíněný :

- **druhově:** některé signály máme geneticky zakódovány, nervózní poťukávání prsty, schoulení hlavy při nebezpečí agrese
- **osobností** toho, kdy vysílá i kdo přijímá: matčino mrknutí přijímá syn jinak než otec či neznámý muž
- **kulturou:** japonské či indické úklony
- **dobou a prostředím,** v nichž se děje: potlesk na sjezdu politické strany, potlesk v divadle
- **sociální skupinou:** bohatá škála gest v rodinách, pozdravy ve skupině feťáků

KOMUNIKAČNÍ STYLY

- konvenční
- konverzační
- operativní
- vyjednávací
- osobní, intimní

Konvenční

- potvrdit „status quo“, mít kontrolu nad situací, bránit rozpakům, usnadnit volbu mezi pokračováním, a ukončením kontaktu
- symerická i asymerická pozice
- distance 1,5-2 m
- mírně pozitivní projevy
- pozdravy, seznamování, poklony a lichotky

Konverzační

- výměna informací, názorů, sebeprosazení, použití sounáležitosti, pobavit se
- jen symetrická pozice
- 2-4 m
- citové projevy pozitivní
- povídání při jídle, diskuze, společenské zábavy a hry

Operativní

- zvládání životního prostoru, získat, eventuálně udržet kontrolu nad lidmi, uspokojování běžných potřeb
- jen asymetrická pozice
- 2-5m distance
- citové projevy neutrální
- jednání na úřadech, v obchodech, pracovní činnost, prohlídka u lékaře

Vyjednávání

- vyřešit problém při rozdílných a vylučujících se zájmech či potřebách
- jen symetrie
- 2,5 m a více
- citové projevy neutrální
- rozvodové dohody, smlouvání při nákupu, domluva o dovolené, jednání s únoscem

Etapy vyjednávání

- Utvoření atmosféry
- Diskuze připomínající konverzační styl
- Metody řešení, hledání možností
- Shrnutí závěrů
- Ukončení

Osobní, intimní

- ochrana a reprodukce života, uspokojování základních životních potřeb
- symetrie a asymetrie
- 0-35 cm
- výrazně pozitivní nebo výrazně negativní citové projevy
- erotika, bytostné rozmluvy, prudká hádka, fyzický střet

Komunikační dovednosti

- A: AFILIACE A+ AGRESIVITA A-
- K: KOGNITIVNÍ SCHOPNOSTI K+ JEJICH NEDOSTATEK, DEFICIT K-
- ZV: FUNGUJÍCÍ ZPETNE VAZBY (+ZV)
- NEFUNKUJÍCÍ (-ZV)

- Anděl (+A/+K/+ZV)
- Ovečka (+A/-K/+ZV)
- Dobromysl (+A/+K/-ZV)
- Drobeček (+A/-K/-ZV)
- Mefistofeles (-A/+K/+ZV)
- Kompjůtr (-A/+K/-ZV)

Aktivní naslouchání

- Naslouchající vytvoří vhodné prostředí pro rozhovor
- Věnuje vyprávějícímu pozornost, projevuje svoje city
- Vyladuje se na vyprávějícího
- Povzbuzuje vyprávějícího neverbálně
- Povzbuzuje vyprávějícího verbálně
- Legitimizuje emoce vyprávějícího
- Poskytuje zpětnou vazbu
- Naslouchající se vcituje

DOTAZOVÁNÍ

- Uzavřené dotazy
- Otevřené dotazy

Komunikační zlozvyky při naslouchání

- Čtení myšlenek
- Přerušování a skákání do řeči
- Nereagování na sdělení – chybění ZV
- Neverbální odmítní

Komunikační zlozvyky při sdělování

- Vyjadřování pocitů oklikou
- Neupřímnost
- Nejasnost a nekonkrétnost sdělení
- Přehánění
- Značkování
- Nadměrné zobecňování
- Překrucování skutečnosti
- Nesoulad slovního a mimoslovního projevu
- Únik od tématu
- Přehnané emoční reakce

Děkuji za pozornost