

25. 03. 2004

Komunikace v poradenském procesu I. (typy komunikace, první kontakt s klientem, neverbální komunikace)

A. KOMUNIKACE

● Vybíral ve své publikaci uvádí mnoho charakteristik a definic komunikace. Podle autorů kalifornské paloaltské školy Watzlawick, Beavinová a Jackson (1969) lze lidskou komunikaci charakterizovat jako „médiu pozorovatelných manifestací lidských vztahů“. Podle těchto autorů má každá komunikace svou **syntax** (kódování, komunikační kanály, kapacita komunikace, ruchy, redundance), **sémantiku** (významy slov) a **pragmatickou stránku** (psychologickou, či vztahovou).

Hojně tradovaná je také formulace, podle níž je rozhodující: „kdo říká co jakým kanálem ke komu s jakým účinkem“. K tomuto modelu později přibylo ještě „proč“ nebo „s jakým záměrem“.

● **Co během komunikace sdělujeme?** Každý komunikační akt se skládá ze 6 složek: sdělujeme v něm **obsah**, vyjadřujeme svůj **postoj** k tomuto obsahu, vyjadřujeme postoj (**vztah**) ke komunikačnímu partnerovi, signalizujeme své **emoce**, „prozrazujeme“ další **atributy** sebe sama (pohotovost, pomalost apod.) a nakonec sdělujeme svou **představu** o pokračování komunikace.

Kontext komunikace se poměňuje podle toho, které modalities jsou aktuálně „ve hře“.

Komunikaci většinou ovlivňuje:

- čas
- prostor
- jaký význam přiřkládají komunikaci její účastníci
- přítomnost emocí
- vztahové proměnné
- vztahový rámec
- existence kontinuity, již je komunikace součástí

● Každá komunikační výměna plní zpravidla jednu funkci, více či méně zjevnou, a ke každému z komunikačních aktů je člověk něčím motivován (více či méně skrytě).

Zrealizováním funkce dostává komunikace svůj smysl, řečené či jiným způsobem sdělené nabývá jistého významu pro člověka. **Čtyři hlavní funkce našeho komunikování jsou** (Vybíral):

2. informovat
3. instruovat
4. přesvědčit
5. pobavit

O motivacích je možné uvažovat také jako o latentních, skrytých funkcích. Pro odlišení výše zmíněných funkcí lze použít termínu motivace. **Motivace:** - kognitivní, - sdružovací, - sebezpotvrzovací, - adaptační, - přesilová, - existenciální, - požitkářská.

● (Hodně) Obecné zásady komunikace:

1. nelze nekomunikovat
2. komunikace je sdělení (a rovněž sdílení)
3. komunikace obsahuje jak obsahový tak i vztahový aspekt
4. vztahová rovina určuje obsahovou rovinu
5. každá komunikace podléhá interpretaci

- Obecně lze říct, že existují 3 způsoby, jak si navzájem něco sdělujeme:
 - Slovy (verbální komunikace)
 - Mimoslovně (neverbální komunikace)
 - Činy, jednáním

Většina sdělení probíhá na podvědomé úrovni. Slovy si sdělujeme 7% během komunikace, tónem hlasu 38% a řečí těla 55 % z celkové komunikace.

Důležitá je **synchronizace** mezi verbální a neverbální komunikací:

SLOVA	+	Pozitivní slova	Pozitivní slova	
		Negativní řeč těla	Pozitivní řeč těla	
	-	Negativní slova	Negativní slova	
		Negativní řeč těla	Pozitivní řeč těla	
		-	ŘEČ TĚLA	+

B. PRVNÍ KONTAKT S KLIENTEM

- navození bezpečí
- povzbuzení
- rozvíjení spolupráce
- nabízení podpory a pomoci
- vytváření příležitosti pro vyslovení „objednávky“

Cvičení ve skupinách

Co dělat při prvním kontaktu s klientem

slovy		
mimoslovně (chováním)		
činy (jednáním)		

B. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Od roku 1938, kdy vyšla Woodworthova Experimentální psychologie, se většinou shodně uvádí, že neverbálními prostředky čitelně vyjádříme sedm základních emocí – **šťěstí** (radost, potěšení), **překvapení**, **strach**, **smutek**, **hněv**, **znechucení** (opovržení) a **emoční zájem o něco**.

Mimika – oční kontakt, ústa, stažení svalů v obličeji (uhýbání pohledů, oční souboje, úšklebky apod.)
Gestikulace – ruce (založení rukou, dávání ruk před ústa, gesta, kterým rozumíme beze slov.)
Haptika – dotyk, podání ruky
Proxemika – vzdálenosti mezi komunikujícími – intimní, osobní, sociální, veřejná zóna
Teritorialita – prostor kolem nás
Posturologie – polohy těla (křížení rukou, nohou, shrbené záda, svěšené ruce...)
Kinezika – komunikace prostřednictvím pohybu (škrábání, hraní si s vlasy, pokyvování hlavou, žmoulání kapesníku...)
Paralingvistika – doprovodné prvky verbální komunikace kromě slov (plynulost řeči, hlasitost, tón řeči, délka řeči, pauzy)
Produkce – úprava zevnějšku, oblečení, účes, parfém, produkty člověka
+
Chronemika – zacházení jedince s časem
Zacházení s předměty – např. způsob řízení auta, zařízení bytu, pořádek/nepořádek na pracovním stole

Příště - verbální komunikace

Literatura:

Gabura, J.; Pružinská, J.: Poradenský proces. Praha: SLON, 1995.
Křivohlavý, J.: Povídej, naslouchám.
Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Portál 2000