

KOMUNIKACE

Komunikační proces

Komunikační prostředky

Komunikační zlozvyky

Znaky zdravé komunikace

PhDr. Jaroslava Dosedlová, Ph.D., Psychologický ústav FF MU v Brně

Komunikace je...

● proces sdělování a sdílení významů mezi lidmi

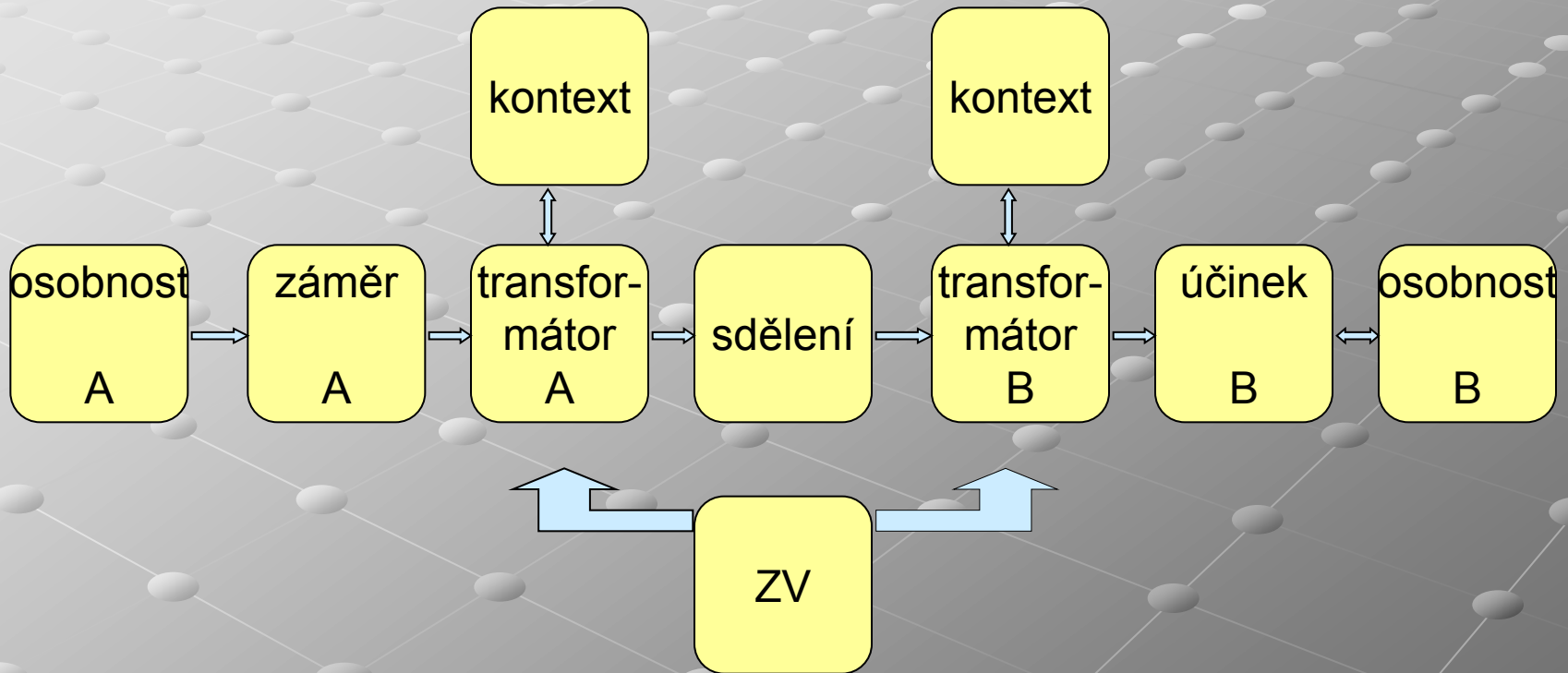
intrapersonální

interpersonální

masová komunikace

Komunikační proces

● Plaňava, 1992




Co si sdělujeme?

- Fakta
- Postoje k faktům
- Postoje (vztah) ke komunikačnímu partnerovi
- Aktuální stav
- Trvalejší osobnostní charakteristiky
- Naši představu o časovém průběhu

Čím komunikujeme? (osobní média)

| Verbální | Neverbální | Paraverbální (parajazykové) |
|-------------|-------------------|--------------------------------|
| slovo - řeč | mimika | intonace |
| | polohy těla | intenzita |
| | pohyby těla | barva |
| | doteky | důraz |
| | vzdálenosti | pauzy |
| | zacházení s časem | artikulace |
| | úprava zevnějšku | vokalizace atd. |

Životní postoje a komunikace

| Vztah k sobě | Komunikace | Vztah k druhým |
|---|-------------------|---|
| +  | agresivní | -  |
| -  | pasivní | +  |
| -  | pasivně-agresivní | -  |
| +  | asertivní | +  |

Komunikační zlozvyky při naslouchání

- Čtení myšlenek
- Přerušování a skákání do řeči
- Nereagování na sdělení (chybí zpětná vazba)
- Neverbální odmítání

Komunikační zlozvyky při sdělování

- Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou
- Neupřímnost
- Nejasnost a nekonkrétnost sdělení
- Přehánění a nadměrné zobecňování
- Značkování
- Připisování úmyslu
- Únik od tématu
- Přehnaná emoční reakce
- Nesoulad slovního a mimoslovního projevu

Co patří k dobré komunikaci?

- kognitivní přizpůsobování se partnerovi
- soulad slovního a mimoslovního projevu
- oční kontakt
- otevřenost, autentičnost a konkrétnost sdělení
- jasnost a srozumitelnost
- umění uvědomit si své kladné i záporné pocity, postoje a požadavky a bez agrese je vyjadřovat
- reciprocita
- umění vyjádřit zájem, otevřené otázky, dovednost naslouchat
- neinterpretovat předčasně, co se skrývá za sdělením („nečíst myšlenky“)
- konzistence vztahů
- podpora humoru, vývoje a flexibility