

Alfa Human Service

www.alfabet.cz

KOMUNIKACE OBECNĚ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



KOMUNIKACE

- v širším smyslu **sdílení** (latinsky *communicare* znamená činit něco společným)
- v užším smyslu **výměnu informací** (předávání zprávy)



KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY

Objektivní či subjektivní faktory, které znesnadňují nebo znemožňují optimální výměnu informací



INFORMACE

Ize chápat jako ten obsah zprávy, který snižuje míru naší neznalosti, nejasnosti v určité oblasti a umožňuje nám doplnit si poznatky navíc oproti tomu, co už jsme znali dosud, čili snížit míru neurčitosti a zlepšit naši orientaci.



INFORMACE

Informace je tedy kvalita **sdělení** přinášející něco zcela či částečně nového, plně nebo do nějaké míry přesahujícího stávající úroveň znalostí.

NEKOMUNIKACE?

Lidé ve vzájemném kontaktu nemohou nekomunikovat.

I mlčení a omezení pohybu v sobě obsahuje určité sdělení (např. nezájem, nechut' či odpor k někomu atd.)

Na komunikačním procesu se podílí:

- Sdělovací – komunikátor
- Příjemce – komunikant
- Obsah – komuniké
- Kanál – cesta po níž je informace sdělována
- Kód – systém znaků a pravidel pro zprostředkování přenosu
- Komunikační prostředí – ovlivňuje význam, smysl a zřetelnost
- Kontext komunikace – dává jí celkový rámec

Důležité součásti komunikačního kontextu

- čas a prostor
- vzájemné vztahy účastníků komunikačního procesu
- jejich vlastnosti dlouhodobě ovlivňující emoční reagování (temperament, kognitivní styl)
- aktuální emocionální ladění účastníků
- motivační dispozice (potřeby, zájmy, hodnoty)
- věk, předchozí zážitky a zkušenost, vzdělání, inteligence, vnímání,

Důležité součásti komunikačního kontextu

- představivost, myšlení, schopnost učení, adaptabilita, odolnost atd.
- sociální status a role
- aktuální psychosomatický stav i dlouhodobé záměry účastníků

Zpětná vazba

V komunikaci lidí se uplatňuje

ZPĚTNÁ VAZBA (feed back)

daná reakcí jedné strany na přijaté sdělení.

Účel komunikace

- **Informační** – oznámení, sdělení, předání či doplnění informace, upozornění
- **Instrukční** – poskytnout návod, vysvětlit, naučit
- **Přesvědčovací (persuazivní)** – ovlivnit někoho, získat něco
- **Pobavení** – rozptýlit, rozveselit, vyplnit čas
- **Exhibice** – upoutání pozornosti, vzbuzení zájmu, předvedení se

Verbální komunikace

Je zprostředkovaná slovy tedy používá jazykový kód. Jazykové prostředky se v odborné terminologii označují jako **prostředky lingvistické.**

Verbální komunikace

- **Obsahová stránka** - zde se uplatňuje vzdělanost, všeobecný přehled, slovní tvořivost i zájmová a hodnotová orientace mluvčího
- **Formální stránka** - zahrnuje zvukové charakteristiky hlasu (síla a výška, barva, intonace, ladění) množství a délku promluv, rytmus i rychlost mluvení



Neverbální komunikace

je výměna informací zprostředkovaná
nejazykovými prostředky tedy uplatňující
extralingvistické prostředky

Neverbální komunikační projevy

- **mimické** - výraz obličeje a jeho změny při komunikaci
- **kinezické** - četnost a rozsah tělesných pohybů
- **gestikulační** - pohyby (nejčastěji rukama) vyjadřující určité významy
- **dotykové** (haptické) – bezprostřední tělesné kontakty
- **proxemické** – fyzická prostorová distance mezi lidmi
- **vizické** - zrakový kontakt, činnost očí v komunikaci.

Extraverze

je příznačná družností, zálibou v pobytu mezi lidmi, zálibou ve změnách, bezstarostností, pohotovostí, otevřeností, impulzivitou, hovorností, aktivitou v sociálních kontaktech, sklonem k veselí, riziku (i agresí), ale i určitou povrchností až nespolehlivostí a poměrně velkou závislostí nositelů této vlastnosti na svém hodnocení jinými, která může způsobit i jejich snadnou ovlivnitelnost osobami, na nichž jim záleží.



Introverze

vyznačuje s uzavřeností, opatrností až nedůvěřivostí a pasivitou v sociálních kontaktech, vyhýbáním se vzrušení, vážností, důkladností a rozvážností při hodnocení situace, zálibou v řádu a systému, sebekontrolou, spolehlivostí, střízlivostí, rezervovaností introvertovaní jedinci snášejí samotu či sociální izolaci bez problémů



Mezilidské vztahy v komunikaci

Do mezilidských vztahů utvářejících se mezi dvěma subjekty vstupují především tři proměnné, které přímo ovlivňují komunikaci a vnímání druhého člověka.

Proměnné

- **fyzické**- stáří člověka, pohlaví, držení těla nebo například vzhled
- **sociální** - sociální pozice, sociální status a sociální role
- **psychické** - problematika psychických proměnných se zabývá vrozenými vlastnostmi a vlastnostmi získanými učením.



Literatura

- Jan Vymětal , *Průvodce úspěšnou komunikací* , Grada 2008
- Trabacchi, Ghislaine, *Umíte říci NE* , Portál 2007