



Interpersonální komunikace & asertivita

Úvod

- *Communicatio* znamenalo původně „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“.
- Tedy komunikací je nejen „sdělování“, ale také „sdílení“.

Zákony komunikace

(dle Watzlavicka)

- Komunikace probíhá na dvou úrovních: **věcné** (spíš muži) a **vztahové** (spíš ženy).
- Vztahová úroveň komunikace je silnější (sdílení než sdělování).

Cíle komunikace

- učit se: získávat znalosti o druhých, o světě a o sobě;
- spojovat: vytvářet vztahy s druhými, vzájemně na sebe reagovat;
- ovlivňovat: posilovat nebo měnit postoje nebo chování druhých;
- hrát si: těšit se z okamžiku prožitku.

Komunikační proces

*„Říct neznamená slyšet,
slyšet neznamená rozumět,
rozumět neznamená pochopit, či dokonce souhlasit.“*



Jak probíhá komunikace



Verbální a neverbální složka

- **Verbální** = slovní komunikace (**obsah, CO** říkáme – poskytuje nám vždy informaci); **vědomá**; měla by být pro komunik. partnera **jasná a srozumitelná**.
- **Neverbální** = mimoslovní k. (to, **co výměnu informací doprovází, JAK** to říkáme).
- Někdy se z neverbální složky vyděluje **Paraverbální** komunikace = hlasový projev: intonace, barva hlasu, hlasitost, dynamika, tempo, pauzy, přízvuk, melodie.

Rozporuplná sdělení

= dvojná vazba



Nic mi není. Jsem
v pohodě.

Optimální komunikace

jasná ➤ otevřená ➤ dostatečná

Na kvalitu komunikace působí šumy a bariéry.

Jak zajistit efektivní komunikaci

- lepší je mluvit **přirozeným jazykem**, tzn. tak, aby nám druhá strana rozuměla (vyhýbat se cizím slovům a odborným výrazům)
- používat **spíše krátké věty**, protože dlouhé věty odvádějí pozornost posluchače
- efektivnější je hovořit **konkrétně a jednoznačně**
- ponechat druhé straně **dostatek „prostoru“** při rozhovoru (abychom například poskytlí druhé straně čas a získali pak od něj „zpětnou vazbu“; nejen hovořit, také naslouchat)

Jak zajistit efektivní komunikaci

- **soulad** verbální a neverbální komunikace
- **nepřerušovat** a neskákat do řeči (jedna ze zásad slušného chování dospělého člověka)
- umět se **vcítit** do druhého, být „empatický“, (snažit se „vžít do jeho kůže“)
- nebát **se přiznat**, že nerozumím nebo nechápu
- **umět klást otázky**
- věřit si a **nebát se** říci „ne“
- **asertivita**