

**MUNI
SPORT**

Profesní komunikace

Osnova:

1. Vymezení komunikace
2. Verbální komunikace
3. Neverbální komunikace
4. Profesní komunikace

1. Vymezení komunikace

- komunikace – **původ termínu** – latina: **communicatio** = spojení, sdílení, sdělování, zpráva, sdělení, komunikace
- **komunikační věda** = teorie komunikace – zkoumá komunikační jevy, procesy a systémy
- [Komunikace – NEZkreslená věda IV – YouTube](https://www.youtube.com/watch?v=v3o85G-N0TE)
<https://www.youtube.com/watch?v=v3o85G-N0TE>

1. Vymezení komunikace

- komunikace (sociální) = **spojení** dvou (popř. jednoho) či více **vědomí prostřednictvím sdělování**
- **vnitřní řeč** (nezvučná „řeč pro sebe“) = člověk o něčem přemýšlí, něco fixuje, plánuje, rozhoduje se, vzpomíná, **reflektuje**, ... (20. léta 20. st. – Vygotskij)
- komunikace = výměna nebo **přenos informací**
- **informace** = označení pro vědomost, znalost, zkušenost, ...
- **výměna** = „vzájemné dávání a brání“
- **přenos** = schopnost překonávat vzdálenost + informace „opouštějí jednoho jedince a vstupují do druhého“

1. Vymezení komunikace

- **komunikační kanály** = **verbální** (slovní) + **nonverbální** (mimoslovní) + komunikace **činem**
- **různé „cesty“** – **mluvení, psaní**, nově informační a komunikační technologie = **ICT**
- primárně **sociální komunikace** = obsahové jednání člověka, sdělování
- **dnes komunikace** = **i technické aspekty**
(přenos dat, propojování zařízení, řízení, ...)
- klíčový **problém komunikace** = **selhání + nedorozumění**

2. Verbální komunikace

- **verbální komunikace** (lat. **verbum** = slovo) = prostřednictvím slov a jazyka
- **formy** – **zvuková** + **písemná**
- **stránky** – **obsahová** + **formální**

A. obsahová stránka = co se říká

- **požadavky:**
 - přiměřenost
 - srozumitelnost
 - logičnost
 - ...

2. Verbální komunikace

B. formální stránka = **paralingvistické aspekty řeči** –
při písemném přepisu se ztrácejí

1. **intenzita** hlasového projevu – hlasitost včetně dynamiky
2. **tónová výška hlasu** + **intonace** (melodie řeči)
3. **barva hlasu** = spektrální složení akustické formy
4. **délka projevu** – jak dlouho se mluví
5. **rychlost projevu** = počet slov za minutu
6. **přestávky v projevu** = kdy a jaké pauzy, frázování řeči
7. **akustická náplň přestávek** = úplné ticho X zvuky
8. **přesnost** projevu = chyby, přeřeknutí, zakoktávání, ...
9. způsob předávání slova = **komunikační pravidla**

3. Neverbální komunikace

- **beze slov**, ale za využití **jiných způsobů přenášení informací**
- **zpravidla součást verbální komunikace**

3. Neverbální komunikace

Formy neverbální komunikace:

- pohledy – **řeč očí**
- výrazy obličeje – **mimika**
- pohyby těla – **kinezika**
- fyzický postoj – konfigurace částí těla – **posturika**
- gesta – **gestika**
- dotek – **haptika**
- fyzické přiblížení nebo oddálení = **proxemika**
- **úprava** zevnějšku, prostředí, ...

3. Neverbální komunikace

Komunikace činem

- bezeslovná reakce na konkrétní situaci formou **praktického činu**
- bývá **efektivní a rychlá**
- příklady:
 - rychlé zaujetí určitého postoje
 - dynamické přiblížení
 - ...

4. Profesní komunikace

Profesní = **záměrná** komunikaci (= ?)

- probíhá v rámci **profesního působení** (= ?)
- využívá komunikaci **verbální, neverbální i činem**
- usměrňuje **průběh** profesního působení
- má charakter **interakce mezi profesionálem** (= ?) + **klientem** (pacientem,...) + navzájem **mezi všemi** účastníky
- je **determinována** konkrétním **psychosociálním klimatem**

4. Profesní komunikace

Specifika profesní komunikace

- **respektuje** sociální **role** účastníků (= ?)
- většinou ji **řídí profesionál** (= ?)
- **dodržuje** (spíše nepsaná) **komunikační pravidla** (= ?)
- zaměřuje se na **dosažení – splnění – odborných cílů**
- týká se na primárně vymezeného – stanoveného – **obsahu**

4. Profesní komunikace

Principy funkční profesní komunikace:

1. **kooperace** – spolupracuj s partnery, formuluj **repliky**, ...
2. **maxima kvantity** – řekni, co je nezbytné = informativní a úsporné sdělení
3. **maxima kvality** – neříkej nic, pro co nemáš dostatek důkazů
4. **maxima relevance** – řekni to, co je aktuálně důležité a vhodné
5. **maxima způsobu** – vyjadřuj se jasně, srozumitelně, přesně a jednoznačně

4. Profesní komunikace

Dobrý profesionál:

- **podporuje** (nejen) odbornou **komunikaci**
- umí **naslouchat** – adekvátně reaguje na podněty
- rozvíjí **participaci**
- **nepodléhá předsudkům** (haló, Golemův, Pygmalion ... efekt)
- **nepromítá** do komunikace své **osobní stavy**, problémy, ...
- funkčně využívá **nová komunikační média**
- komunikuje **asertivně**
- **komunikuje a chová se profesionálně** (viz kodexy)