

Komunikace.

- Comunicare – spolupodílet se, sdílet, mít podíl na něčem.
- Komunikace znamená schopnost dorozumět se.
- V lidské společnosti jde o mluvenou a psanou řeč.
- Komunikace činí lidský život praktickým, znamená organizaci a je sociálním jevem.
- Není komunikace bez systému znaků a pravidel operování s nimi.
- Znaký jsou symptomy, signály a symboly, které mají určitý sdílený význam, jsou nositeli informace.

Verbální komunikace.

- Jde o hlavní prostředek styku mezi lidmi.
- Rozhovor jako hlavní forma je způsob řečové komunikace mezi dvěma a více jedinci.
- Jde o specifický typ sociální interakce.
- Má vlastní dynamiku a průběh.
- Důležitá součást – indukce – jeden člen dyády vyvolává ve druhém vlastní pocity – názor (součást přesvědčování, přemlouvání)

Společné rysy rozhovorů.

- Záměr – čeho chceme dosáhnout
- Smysl sdělení pro mluvčího – jak mluvčí chápe obsah sdělení a slov, kterých užívá.
- Věcný obsah sdělení - povaha informace
- Smysl sdělení pro příjemce – jak nám rozumí posluchač, jak chápe smysl sdělení.
- Efekt sdělení pro příjemce zprávy – jaký výsledek mělo naše sdělení.

Společné rysy rozhovorů.

- Záměr – čeho chceme dosáhnout
- Smysl sdělení pro mluvčího – jak mluvčí chápe obsah sdělení a slov, kterých užívá.
- Věcný obsah sdělení - povaha informace
- Smysl sdělení pro příjemce – jak nám rozumí posluchač, jak chápe smysl sdělení.
- Efekt sdělení pro příjemce zprávy – jaký výsledek mělo naše sdělení.

Charakter rozhovoru.

- Věcný – získáváme nebo dodáváme informace, navozujeme určitou změnu v psychické stavu .
- Nedirektivní, empatický – atmosféra bezpečí a jistoty k vyjádření pocitů a problémů.
- Interpretující – taktně sděluje svůj názor na klientův problém
- Podpůrný a uklidňující – stavíme se na stranu klienta, sdílíme jeho očekávání.
- Přesvědčující – direktivní styl, ve kterém působíme hlavně na rozum a logiku myšlení.

Jaké otázky klademe?

- Otevřené – dávají prostor kl volnějšimu vyjádření.
- Doplnující a detailní – k získání bližších informací.
- Katalogové – anamnéza
- Alternativní – výběr odpovědi ze dvou možností
- Účastné – dáváme najevo soucit, chápavost situaci klienta
- Sugestivní – zakázané, vnucujeme určitou odpověď'.
Zákaz platí zejména pro děti, slabé, labilní, těžce nemocné, seniory a MR.

Naslouchání.

- Umění naslouchat znamená slyšet to, co se nám sděluje verbálně ale „slyšet“ i mimoslovní signály.
- Zaměřujeme se na:
 1. Řeč – verbální komunikace
 2. Na mimoslovní sdělení – neverbální komunikace
 3. Na řeč činů – chování klienta, pohyby, polohy apod.

Neverbální komunikace.

- Výraz obličeje
- Sociální prostor
- Doteky
- Polohy
- Pohyby
- Gesta
- Pohled očí
- Zevnějšek

Výraz obličeje.

- Mimické svaly umožňují až 1000 různých výrazů.
- Obličej dělíme na 3 pásma, ze kterých výrazy odvozujeme:
 1. Obočí a čelo
 2. Oblast očí - nejdůležitější
 3. Dolní část s dominancí úst.

Sociální prostor.

- Každý člověk má individuální tzv. příjemnou vzdálenost, na kterou snáší ostatní lidi.
- Lze si to představit jako soustavu soustředných kružnic, kde:
 1. Intimní zóna do 1 m
 2. Osobní zóna – 1-2m
 3. Sociální zóna – 2-5 m
 4. Veřejná zóna – 5 - nekonečno

Doteky.

- Hodnotíme nejen kterou částí se lidé dotýkají, ale i druh doteku:
- Přátelské: Pohlazení, poklepání, objetí, podání ruky
- Nepřátelské: uhození, štípnutí, strkání, políček
- Přímé – kůže na kůži
- Nepřímé – přes oděv

Polohy.

- Přátelské chování – náklon hlavy na bok, natažená ruka dlaní nahoru, úsměv.
- Hrozba – náklon těla a hlavy vpřed, vysunutá brada, otevírání úst dokořán, napřážený ukazovák, cenění zubů..
- Agrese – strkání, pohlavky, bouchání pěstí, shození, tahání za vlasy...
- Úzkost – široce otevření oči, mrkání, chránění si rukou obličeje, zaklánění hlavy i těla útek nebo pláč.
- Uzavírání se – postávání stranou, posedávání v koutě či jiném chráněném místě odvrácení se, tichý pláč.

Pohyby.

- Míra souhlasu nebo nesouhlasu pohybů s obsahem sdělení ho činí více či méně srozumitelným (mám čas a nenápadný pohled na hodinky).
- Mohou být klidné, plynulé, trhané, zbrklé, uspěchané...

Gesta.

- Jsou fylogeneticky nejstarší komunikační prostředek.
- Zdůrazňují obsah řeči a také nám pomáhají při vzpomínání.
- Rozeznáváme gesta
 - Ukazovací – naznačuje prostorové umístění
 - Zobrazovací – kreslení ve vzduchu tvaru předmětu,
 - Metaforická – napodobování např. vážení jako zvažování
 - Rytmická – zdůraznění rytmu řeči, důraz na důležité sdělení apod.

Pohledy.

- Kladně působí stejná úroveň očí.
- Pohled shora vyvolává pocit nadřazenost-podřízenost.
- Charakteristiky:
 1. Délka pohledu
 2. Příjemnost
 3. Kdo je pozorován
 4. Změny v průměru zornic
 5. Pohled z očí do očí
 6. Pozorování hovořícího

Zevnějšek.

- Zařazuje nás do určité role
- Do určité názorové skupiny
- Do určitého postavení
- Je významným komunikačním prostředkem a častým zdrojem laické psychologie.

Co si můžeme sdělovat.

- Informace
- Metakomunikační klíče
- Postoj k věci
- Postoj k posluchači
- Sebepojetí
- Kvalitu vzájemného vztahu
- Pravidla vzájemného styku
- Žádosti.

Omyly v komunikaci.

- Je možno nekomunikovat.
- Veškerá komunikace se děje jen slovy.
- Lidé říkají přesně to, co si myslí.
- Pokud mluvíme stejnou řečí, vždy si rozumíme.
- Umění mluvit je všemocné.
- Posluchač slyší přesně to, co řečník říká.
- Nejlépe je sdělovat holá fakta.
- Slova nemohou nic udělat.
- V mezilidském vztahu platí jen to, co se řekne.