

KOMUNIKACE.

KOMUNIKACE.

- ◉ Communicare - 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.
- ◉ Znaky 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 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, útěk nebo pláč.
- ◉ Uzavírání se - postávání stranou, posedávání v koutě či jiném chráněném místě odvracení 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.