

Komunikace v kontextu rozhovoru. Dotazování a aktivní naslouchání

Mgr. Kateřina Lojdová, Ph.D.

Komunikace

- ▶ **communicare** – v překladu sdílet, radit se, dorozumívat se
- ▶ K přenosu a výměně informací mezi lidmi;
- ▶ proces dorozumívání, kdy cílem je vyměnit si myšlenky mezi
- ▶ nejdůležitější způsob sociálního styku, spočívající v odesílání a přijímání signálů mezi dvěma nebo více jedinci

Sociální komunikace

- ▶ ústní (rozhovor, porada, výuka, dotazování, vysvětlování, diskuse, dialog apod.);
- ▶ písemnou (dopis, zpráva, sms, e-mail, zápis, manuál, tištěná prezentace apod.);
- ▶ vizuální (diagram, graf, tabulka, fotografie, slide, videozáznam, film,
- ▶ powerpointová prezentace apod.).

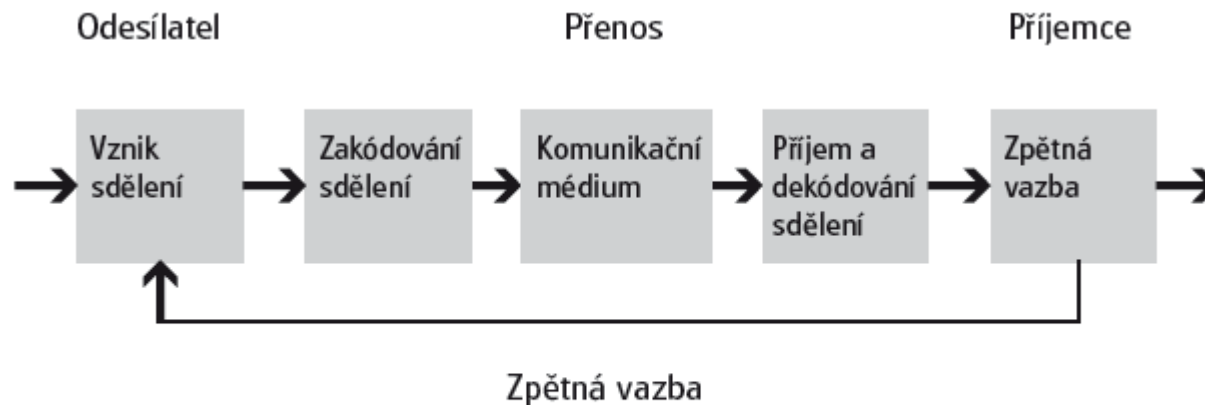
Funkce komunikace

- ▶ informativní (předávání informací, dat, sdělení, zkušeností);
- ▶ poznávací (získávání povědomí o sobě i druhých lidech, o dění kolem sebe);
- ▶ instruktivní (informování společně s přidáním vysvětlení významu, popisu, návodu, co a jak dělat, čeho dosáhnout apod.);
- ▶ přesvědčovací (působení na jinou osobu s jasným záměrem změnit její názor, postoj a hodnocení);
- ▶ vzdělávací a výchovná (souhrn funkce informativní, instruktivní, poznávací – prostřednictvím vzdělávací instituce nebo samostudiem);
- ▶ posilující a motivující (posilování a motivování k pocitu sebevědomí, potřebnosti, vztahu k něčemu);
- ▶ socializační a společensky sjednocující (navazování kontaktů a vztahů s druhými lidmi, posilování pocitu vzájemné závislosti);
- ▶ zábavná (vytváření pocitu pohody, spokojení, radosti);
- ▶ svěřovací (naslouchání a nabízení řešení problémů, pocitů);
- ▶ osobní identity (uspořádání si svých názorů a postojů, ujasnění si vlastního „já“);
- ▶ úniková (odreagování se od starostí, shonu).

Cíle komunikace

- ▶ výměna informací – změna vlastní nebo partnerovy informovanosti,
- ▶ socializace, uspokojení individuálních potřeb znalostí, projev
- ▶ seberealizace, uznání, úcty, sounáležitosti, bezpečí apod.;
- ▶ ovlivňování chování lidí – změna nebo utváření pocitů a psychického stavu skupiny lidí, řízení skupiny, udržování a rozvoj sociálních vztahů, i soudržnosti skupiny, zlepšování sociálního klimatu skupiny;
- ▶ ovlivňování mezilidských vztahů mezi jedinci i k vlastní osobě –vyjadřování sympatie nebo antipatie, ovlivňování skutečnosti, o níž se komunikuje, společenské situace, zajištění fungování společnosti,
- ▶ komunikace mezi různými institucemi, udržování kulturní integrity zajišť ováním životnosti jazyka

Komunikační proces



Obr. č. 1 – Schéma komunikačního modelu (Vymětal, 2008, s. 30)


Komunikační šum

- ▶ fyzické (hluk v místnosti, hluk od projíždějících aut z ulice, šum počítače, horko či chladno v místnosti, příliš slabé, či naopak silné, případně blikající světlo, sluneční brýle na obličeji apod.);
- ▶ fyziologické (vada zraku, vada sluchu, koktání, špatná výslovnost, pocit hladu, nebo naopak přejedení apod.);
- ▶ psychologické (uzavřenost, hněv, nenávist, láska, zármutek,
- ▶ předsudek, stereotyp, mylné naděje apod.);
- ▶ sémantické (odlišný jazyk, slang, používání cizích slov, špatná slovní zásoba apod.)

Dovednosti vedení rozhovoru

- ▶ ovlivňování
- ▶ dotazování
- ▶ aktivní naslouchání

Dovednost ovlivňování

- ▶ Přesvědčování
 - ▶ Argumentování
 - ▶ Paradoxní příkazy
 - ▶ Paradoxní emocionální ladění
 - ▶ Anticipování námitek
 - ▶ Vyhýbání se negativním formulacím
- 

Dovednost dotazování

- ▶ Řečnické otázky
- ▶ Sugestivní otázky
- ▶ Paralingvistické projevy
- ▶ Faulující otázky
- ▶ Uzavřené otázky
- ▶ Otevřené otázky
- ▶ Pokyn x výzva/nabídka

Cvičení 1: dovednost dotazování



Dovednost naslouchání

- ▶ významné v rozhovorech „typu pomoc“
- ▶ aktivita naslouchajícího, který nejen registruje, co a jak sděluje komunikační partner, nýbrž také na rozhovoru participuje kognitivně, emočně i akčně. Snaží se nejen vyprávějícímu porozumět, ale i se do něj vcít'ovat. Verbálně i neverbálně dává vcítění najevo.
- ▶ charakteristiky aktivního naslouchání

Cvičení

- ▶ Aktivní naslouchání