

# **Komunikace v kontextu rozhovoru. Dotazování a aktivní naslouchání**

# 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.).

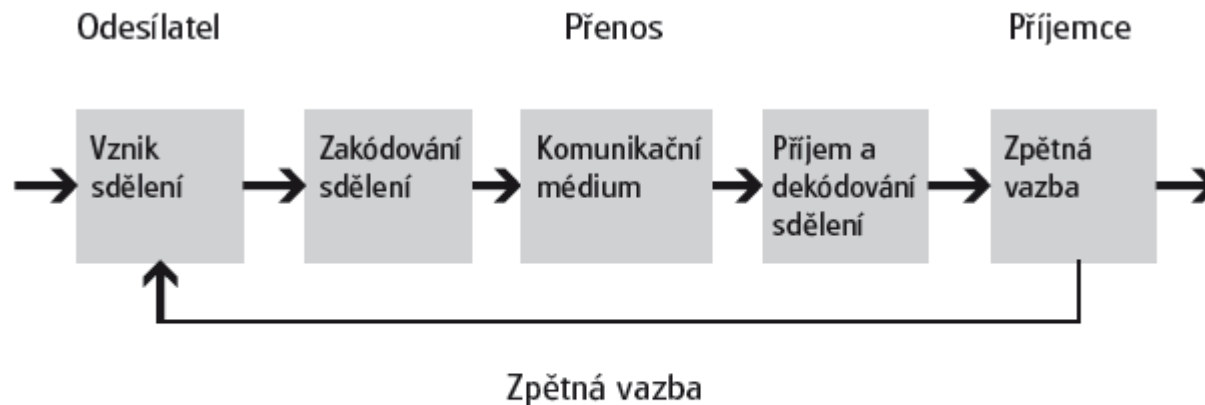
# Funkce komunikace

- ▶ 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 zajišťováním 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, nenávisť, 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
- 

# 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

# Typy posluchačů

- ▶ Nesoustředěný
  - ▶ Egoistický
  - ▶ Střídavě vnímající
  - ▶ Pasivní
  - ▶ Kompetitivní
  - ▶ Dobrý
- 
- ▶ cvičení

# 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

# Techniky aktivního naslouchání

- ▶ 1. Odstraňte fyzické bariéry komunikace.
- ▶ 2. Při naslouchání nebuďte netrpěliví.
- ▶ 3. Zaměřte se na svůj cíl.
- ▶ 4. Umožněte dvoustrannou komunikaci.
- ▶ 5. Tlumočte svůj zájem kladením smysluplných otázek.
- ▶ 6. Přeformulujte, co řekl váš partner.
- ▶ 7. Interpretujte, co řekl váš partner.
- ▶ 8. Hledejte a používejte nonverbální signály.
- ▶ 9. Používejte dotyk. Pokud ale nejsou dotyky žádoucí, nepoužívejte je.

# Fáze aktivního naslouchání

- ▶ **První fáze** – identifikace emocí, velmi obtížná část, kdy se svěřující může chovat nepředvídatelně, zkratkovitě, více naznačuje, než konkrétně popisuje své obtíže.
- ▶ **Druhá fáze** – vyslechnutí všech faktů, snaha porozumět souvislostem. Je vhodné nechat osobu, která se svěřuje, volně hovořit o svých potížích. Nepřerušovat ji, ale dostatečně prokázat stálou pozornost (např. mimickým vyjádřením účasti, pokynutím hlavy apod.) Klient si v tuto chvíli uleví, ale má také možnost sám identifikovat opravdový a reálný problém, rozebrat příčiny a důsledky svých potíží.
- ▶ **Třetí fáze** – nalezení řešení problémů. Klient sám by měl hledat postupy k řešení problémů. Každé řešení, které bude nabídnuto „zvnějšku“, je předem odsouzeno k tomu, že bylo špatné, nedostatečné či dokonce škodlivé.

# Nevhodné reagování naslouchajícího

- ▶ Popírání pocitů
- ▶ Hodnotící reagování
- ▶ Zobecňující reagování
- ▶ Kladení otázek
- ▶ Vyjádření soucitu
- ▶ Předsudky a odhadování
- ▶ Rady
- ▶ Obrana
- ▶ Neverbální projevy