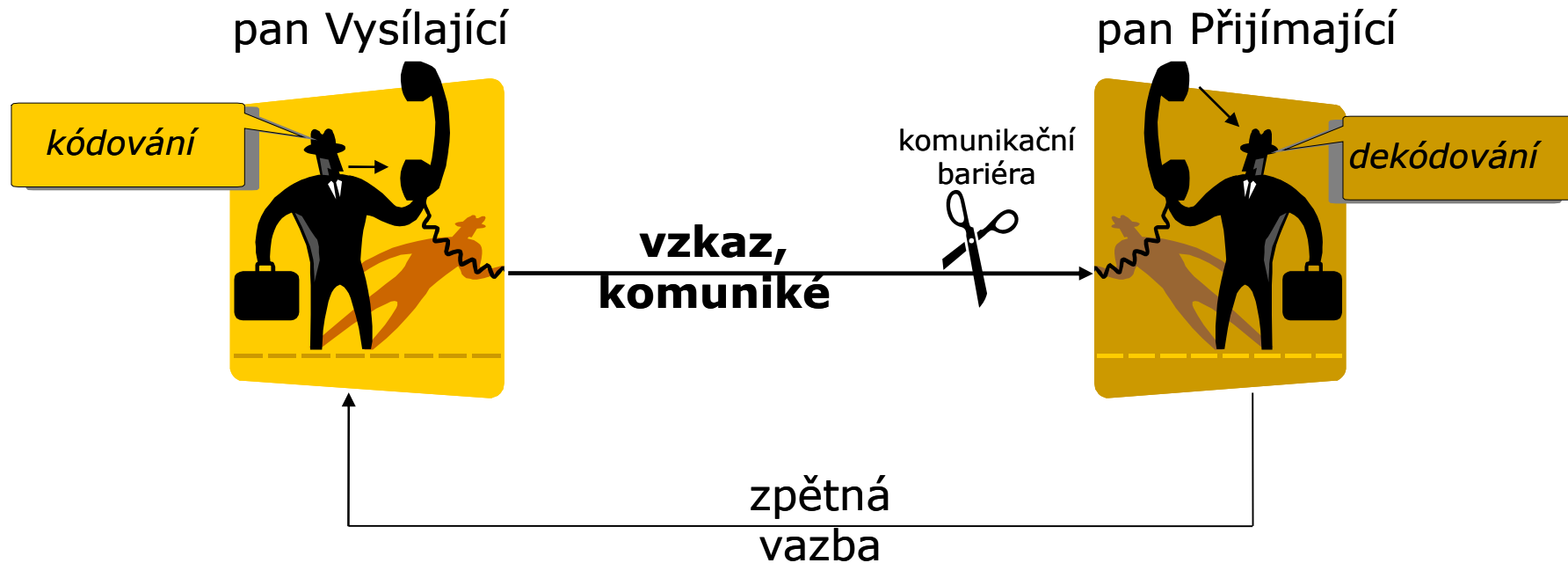


ZVLÁDÁNÍ
KONFLIKTNÍCH SITUACÍ
OP3BP_PSKS

Komunikace - úvodem

Komunikace mezi lidmi - schéma



Komunikace – kromě informací

- Metakomunikační klíče (*tón, úsměv, ;*)
 - Sdělování emocionálního stavu
 - dnes jsem...
 - Sdělování vztahů a postojů k tématu rozmluvy
 - o tom se chci /nechci bavit...
 - Sdělování vzájemných vztahů a postojů
 - vidím Tě rád /nerad...
 - Sdělování sebepojetí
 - Sdělování vztahů, které si přejeme udržovat
 - rád si s Tebou popovídám i jindy...
 - Sdělování pravidel o dalším průběhu komunikace
 - „Nic neříkající“ sdělování

V sociální situaci není možno nekomunikovat!

Druhy komunikace - jednání

□ Komunikace jednáním

□ nejrůznější chování jako reakce v komunikaci

■ např.

- prásknutí dveřmi
- pokračování v zakazované činnosti u dětí
- *napadne vás něco dalšího?*

Druhy komunikace - neverbální

□ Neverbální

- sdělování pohledy
 - oční kontakt (*navázání, délka...*)
- sdělování výrazem obličeje (*mimika*)
- sdělování pohyby
 - rychlost, způsob pohybu (např. „Nebolí Tě něco?“, šourání se...)
- sdělování fyzickými postoji (*posturologie*)
 - *otevřenost vs. uzavřenost*
- sdělování gesty (*gestika*) - např. *mávání*
- sdělování dotykem (*haptika*) - např. *podání ruky*
- sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (*proxemika*) - *komunikační zóny, proxemický tanec...*
- sdělování úpravou zevnějšku

Druhy komunikace - verbální

□ Verbální

- zvuková (*system fonetických znaků*) i písemná forma (*system grafických znaků*) řeči
- otázky: *Kdo, co, jak, komu, efekt? Co řečeno nebylo, kdy (situace), s jakým záměrem?*
- paralingvistické aspekty řeči:
 - Intenzita hlasového projevu
 - Tónová výška hlasu
 - Barva hlasu
 - Délka projevu
 - Rychlost projevu
 - Přestávky v projevu
 - Akustická výplň přestávek
 - Přesnost projevu
 - Způsob předání slova

Literatura

- ŘEZÁČ J. Sociální psychologie 1.vyd. Brno: Paido 1998, 268 s, ISBN 80-85931-48-6
- MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: MU 1995. ISBN 80-210-1070-3
- GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido 2005. ISBN 80-7315-104-9