




# KOMUNIKACE

Úvod




# KOMUNIKACE

- JE SYMBOLICKÉ VYJÁDŘENÍ INTERAKCE
  - JE PROCESEM SDĚLOVÁNÍ VÝZNAMŮ MEZI LIDMI
  - VYJADŘUJE VZTAH MEZI ÚČASTNÍKY
- 



# KOMUNIKAČNÍ DOVENOSTI

- NASLOUCHAT
  - PŘIJÍMAT NEVERBÁLNÍ SIGNÁLY
  - DÁVAT ZPĚTNOU VAZBU
  - VYJADŘOVAT SE JASNĚ
  - SHRNOVAT
- 



# 1. CVIČENÍ



## TROJICE

Mluvčí

Naslouchající

Pozorovatel

Reflexe:

MLUVČÍ

NASLOUCHAJÍCÍ

POZOROVATEL

Co pomáhá mluvčímu, co pomáhá naslouchajícímu, jak rozvíjet naslouchání

Dovednost v práci učitele



# ZÁSADY EFEKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- Opravdové soustředění, pozornost jen na řečníka
- Ochota naslouchat a porozumět
- Udržovat oční kontakt
- Projevovat zájem neverbálně
- Přiměřené slovní povzbuzování
- Kladení doplňujících otázek, ale ne zvědavě
- Shrnout sdělení
- Akceptovat pocity
- Empatie
- Poskytovat podporu



# ZPĚTNÁ VAZBA

- Popisuje chování mluvčího, ale nehodnotí ho
- Všímá si chování, které je změnitelné
- Snaží se ocenit druhého
- Mluví o sobě, jak na něj chování působí

## Příjemce

- Nepřerušuje a naslouchá
- Nevysvětluje, jak to myslel
- Ocení toho, kdo zpětnou vazbu dává



## 2. CVIČENÍ JAK SI LIDÉ ROZUMĚJÍ

➤ NEJSNAŽŠÍ

➤ OBTÍŽNÉ





# 3. CVIČENÍ KOMUNIKACE

➤ PŘÍJEMNÉ

➤ NEPŘÍJEMNÉ







# Příjemný, přijatelný způsob komunikace

- oslovení jménem
- příjemný, věcný tón hlasu
- zdvořilost, slovíčko „prosím“
- úsměv, oční kontakt
- jasná formulace požadavku
- smysluplnost
- rovnocenný vztah, respekt
- přiměřené informace
- zaměřenost na problém, věc
- humor

# Nepříjemný, nepřijatelný způsob

- neosobně, „mělo by se“
- direktivní tón, křik
- příkazy
- nepříjemný výraz, pohled stranou
- nejasnost, nekonkrétnost
- arogance, nadřazenost
- hrozby
- vzkaz přes třetí osobu
- nátlak
- vzbuzování pocitu viny
- manipulace, „mazání medu kolem úst“, lichocení (*Ty jsi taková šikovná, vid' že to uděláš!*)
- málo informací nebo žádné informace
- srovnávání s jinými
- připomínání minulých chyb
- ironie



## 4. CVIČENÍ

Co způsobuje zastavení komunikace?

- Ko-st - komunikační stopky
- 



# KO-ST

## KOMUNIKAČNÍ STOPKY

- PŘIKAZOVÁNÍ
- POUČOVÁNÍ
- NAPOMÍNÁNÍ
- MORALIZOVÁNÍ
- POSKYTOVÁNÍ RAD
- STRHÁVÁNÍ POZORNOSTI NA SEBE
- HODNOCENÍ A POSUZOVÁNÍ PARTNERA
- ODMÍTÁNÍ, VYVRACENÍ POCITŮ
- INTERPRETOVÁNÍ



# 5. CVIČENÍ

## Oblíbené komunikační omyly

➤ O-K-O





O-K-O

# OBLÍBENÉ KOMUNIKAČNÍ OMYLY

- DOROZUMÍVÁME SE POUZE SLOVY
- SLOVA A VĚTY PŘESNĚ VYJADŘUJÍ MYŠLENKY
- NEJDŮLEŽITĚJŠÍ JE, CO ŘÍKÁME, A STEJNĚ VÝZNAMNÉ JE, JAK TO ŘÍKÁME
- POUŽÍVÁME –LI STEJNÝ JAZYK, MUSÍME SI ROZUMĚT
- SLYŠET JE TOTÉŽ, CO POSLOUCHAT



# Moje silné a slabé stránky v komunikaci



Silné



Slabé





# Literatura

- Řezáč, J. (1998). *Sociální psychologie*. Brno : Paido.
  - Komárková, Slaměník, Výrost a kol. (2001). *Aplikovaná sociální psychologie III*. Praha: Portál.
- 