

Komunikace a asertivita

A dark blue diagonal graphic element that starts from the bottom left corner and extends towards the top right corner, creating a triangular shape in the lower half of the slide.

Co je to komunikace?

Harrold D. Lasswell popisuje komunikační proces jednoduše takto: "Kdo říká, co, jakým kanálem, ke komu, s jakým účinkem."

KDO - komunikant, sdělující, tedy ten, který vysílá sdělení a zahajuje komunikační proces

CO ŘÍKÁ - komuniké, obsah sdělení

KOMU - komunikant, příjemce sdělení

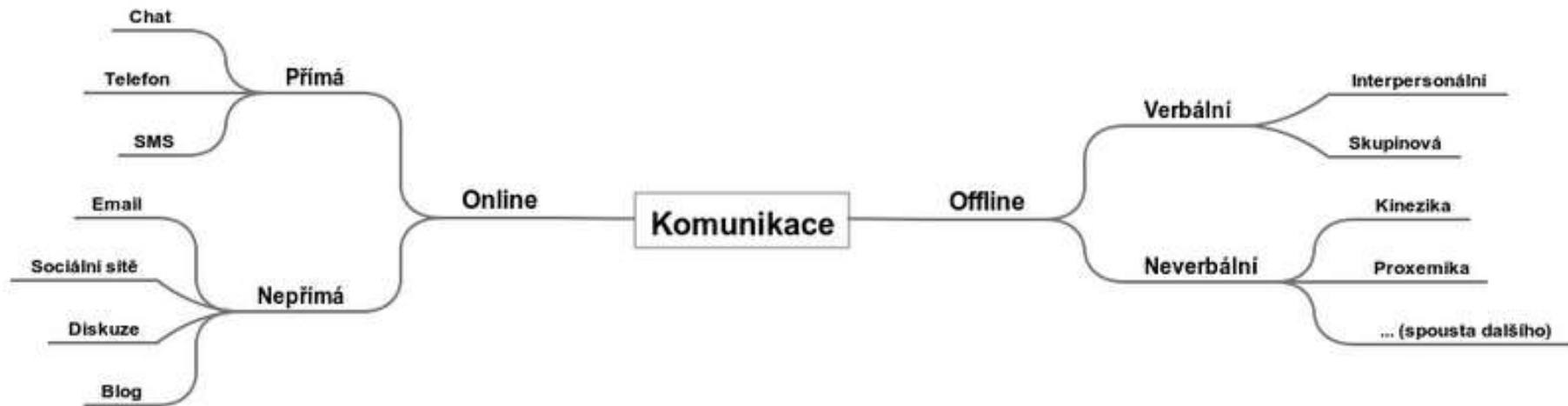
ČÍM - druh komunikace

PROSTŘEDNICTVÍM JAKÉHO MÉDIA - prostředky, jakými je informace sdělována

S JAKÝM ÚMYSLEM - záměr komunikanta, jeho motivace

S JAKÝM ÚČINKEM - dopad sdělení na příjemce, pochopení účelu sdělení

Komunikace



Komunikace

Verbální

- individualní
- skupinová

Neverbální

- proxemika
- posturika
- haptika
- mimika
- gestika
- paralingvistické projevy
- kinezika
- úprava zevnějšku

Proxemika

Proxemické chování má zvláštní charakter – jedná se o tzv. personifikaci prostoru. Každý z vás má nějaký prostor, který považujete za „svůj vlastní“, osobní, ostatní prostor je pak „společný“. S takto vymezeným prostorem, resp. vzdáleností, na kterou komunikujete s ostatními, vědomě či nevědomě manipulujete a tím dosahujete kvalitativních změn v interakci s ostatními. Každý z nás může vnímat osobní prostor a jeho zóny odlišně.

Intimní zóna

- cca 15 – 30 cm
- výhradně lidem, kterým důvěřujeme

Osobní zóna

- cca 45 – 75 cm, může být i 90 – 120 cm
- přátelé, příbuzní, známí, atd.

Sociální zóna

- od 120 do cca 400 cm
- nedochází ke vzájemnému dotyku

Veřejná zóna

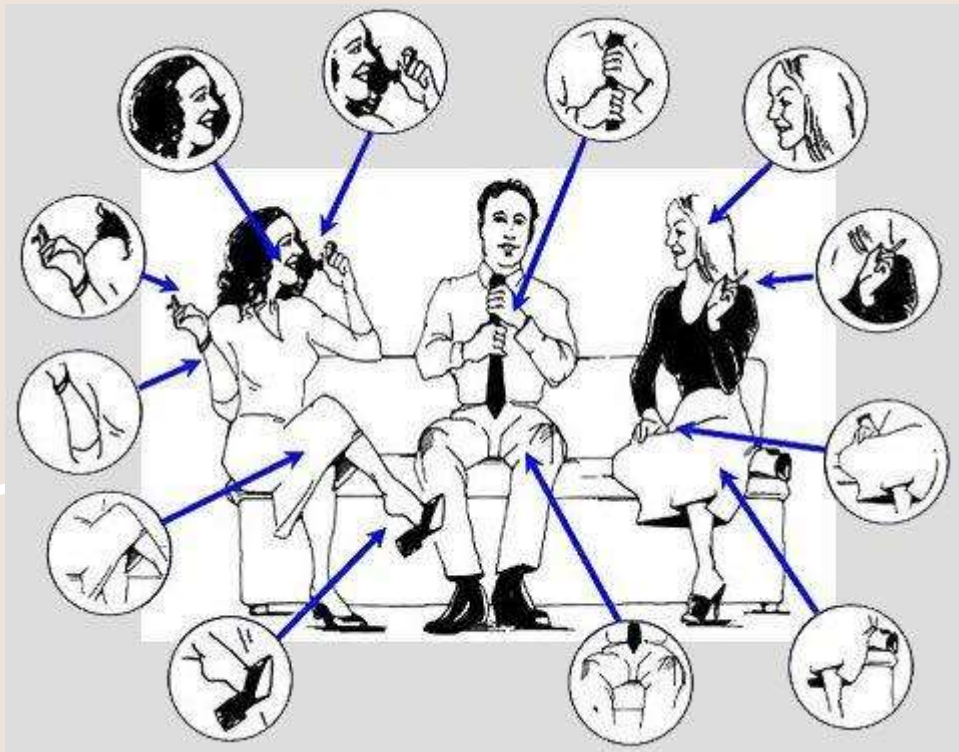
- veřejná vystoupení
- ztíženo sledování jemné mimiky, případně dalších málo výrazných neverbálních projevů

Posturika

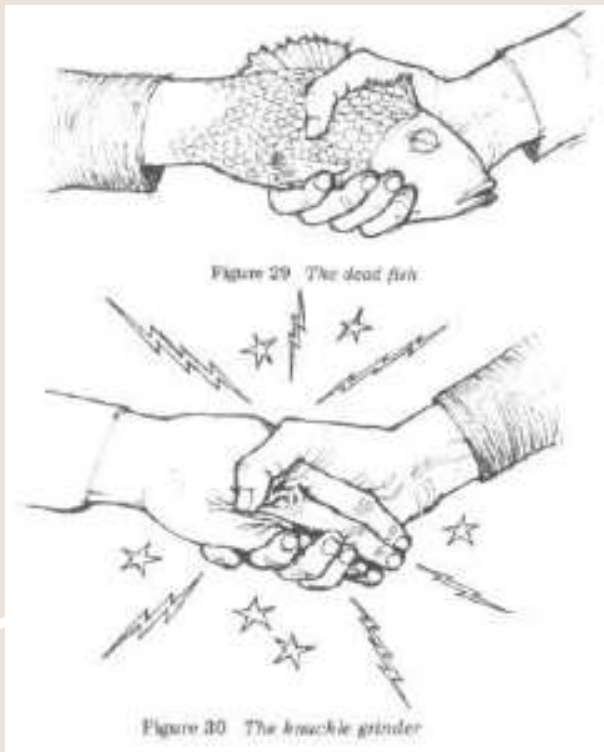
Posturologie se zabývá studiem **poloh lidského těla**. Z polohy těla můžete odhadnout budoucí úmysly.

Obecně lze rozlišit 4 typy poloh:

- přiblížení,
- oddálení,
- rozšíření, roztáhnutí,
- schoulení, zmenšení.



Haptika



Haptika se zabývá **doteky**

- podání ruky a bezprostředního dotyku, konkrétněji jde o příjem zpráv o působení tlaku, o působení tepla, o působení chladu, o vlivu podnětů působících bolest, smysl pro vibrace

V běžné interakci můžete odlišovat doteky

- intimní,
- přátelské,
- konvenční
- nepřátelské

Mimika

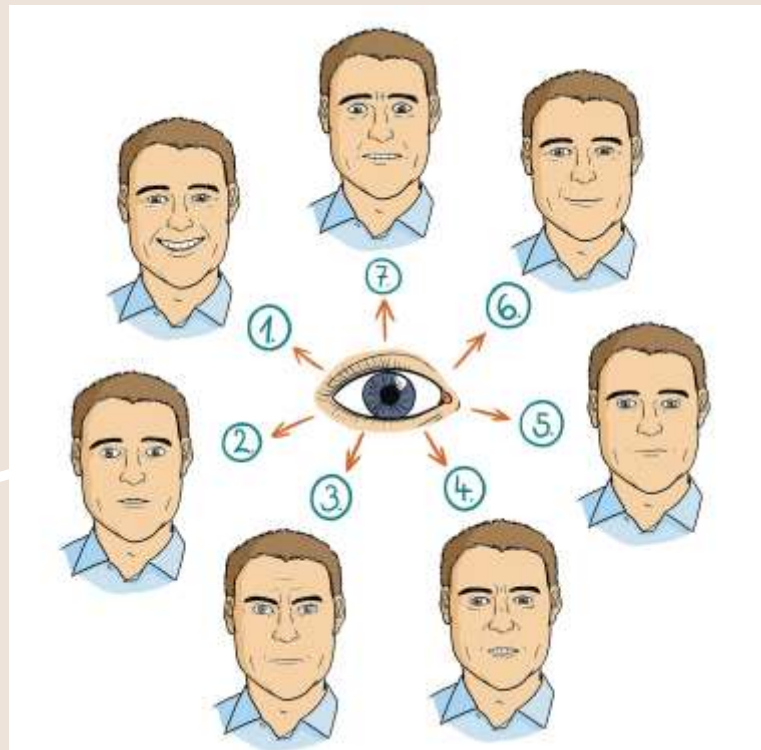
Jedná se o **výraz obličeje**

- je považován za nejdůležitější indikátor vztahu v komunikaci nebo také ke sdělovanému obsahu v komunikaci.
- pomocí mimiky dokážeme dávat najevo emoce a také je rozeznávat u komunikačních partnerů

3 mimické zóny, které můžeme sledovat a také ovládat:

- oblast čela a obočí (zde je patrné překvapení),
- oblast očí a víček (zde je patrný smutek),
- oblast nosu, dolní části obličeje a brady (zde jsou patrné pocity štěstí)

K mimice můžeme zařadit i **oční kontakt**



Gestika



Gesta doprovázejí a dokreslují to, co verbálně vyjadřujete. V běžné komunikaci používáme gesta, která **podporují** obsah sdělení.

Můžeme však použít i gesto které obsah sdělení **popírá**.

Pohyby těla s výrazným sdělovacím účelem jsou:

- **symboly** – nahrazují slova, např. zdvižený prst jako "pozor", "nezlob"
- **ilustrátory** – doprovázejí řeč, zdůrazňují významnost mluveného slova
- **regulátory** – usměrňující signály pro započetí či ukončení komunikace, např. přihlášení se o slovo, podání ruky
- **adaptéry** – pohyby pomáhající zvládnout nepříjemné pocity, např. tření rukou, potahování si oděvu, upravování vlasů apod.

Paralingvistika

Jedná se o tzv. sdělování svrchními tóny řeči.

Fonetické prvky projevu. Mezi tyto projevy patří:

- hlasitost řeči
- výška tónu řeči
- rychlost řeči
- objem řeči
- plynulost řeči
- melodie řeči (intonace)
- správnost výslovnosti
- kvalita obsahu řeči
- frázování – členění řeči
- chyby v řeči (vady).



Kinezika

Se zabývá **koordinací a pohyby těla** a jeho částí, jako pohyby horními končetinami (gestika), pohyby hlavy, pohyby v obličeji (mimika), postojem a držením těla (posturologie).

Jedná se o spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest.

- *bodové činnosti* - uchopení předmětu, trvají sekundy až desítky sekund
- *počty pohybů* - sledujeme celý pohybový děj (mytí, oblékání), trvají 5-20 minut
- *pohybové prezentace* - pohyb po určitou dobu (např: od vstupu do ordinace až po odchod), trvají hodiny



Úprava zevnějšku

Jedná se o způsob oblečení, účesu, líčení. Je možno zde zahrnout i úpravu prostředí, volbu osob k osobnímu kontaktu.



Na vyzkoušení : Všímám si jak naslouchám



Jděte a mluvte s někým pár minut. S kýmkoli. Při naslouchání si všimněte, co kromě hlasu vašeho protějšku ještě slyšíte. Nebo řečeno jinak, jaké další myšlenky probíhají ve vaší hlavě, když nasloucháte?

Čeho jste si mohli všimnout

- Naslouchání je příležitost pochopit problém
- Naslouchání je příležitost vypadat inteligentně
- Naslouchání je příležitost získat informace
- Naslouchání je příležitost zjistit, jak vypadat důležitě
- Naslouchání je příležitost dozvědět se, co se děje s druhou osobou
- Naslouchání je příležitost vnímat vnější zvuky jako jiný hluk, hudba atd.
- Naslouchání je příležitost zjistit, jak byste mohli pomoci
- Naslouchání je příležitost věnovat se vlastním myšlenkám a druhou osobu vůbec neposlouchat

Nenásilná komunikace (Rosenberg, 2012)

Základní čtyři kroky :

- Pozorování bez hodnocení
- Vyjádření pocitů
- Uvedomujeme si své pocity a potřeby
- Vyjádření prosby, co by pomohlo

Aktivní naslouchání

- *Parafrázování* – zopakování slyšeného vlastními slovy
- *Zrcadlové otázky* – otázky, kterými se ptáme na to, co náš partner právě řekl
- *Zainteresované mlčení* – sdílení ticha s komunikačním partnerem, pouze neverbální projevy zpětné vazby
- Základní pravidla pro aktivní naslouchání: **Nemlčet, ale ani neutopit množstvím informací**

