

**Otázka:** Komunikace

**Předmět:** Psychologie pro pedagogické školy

**Přidal(a):** Daniela

## **KOMUNIKACE**

= proces vzájemného dorozumívání, při němž se sdělují různé významy (předávající se informace názory postoje), prostřednictvím komunikačních znaků a symbolů

- Schéma komunikačního procesu

## **DRUHY KOMUNIKACE**

### **Podle směru**

- A<->B oboustranná, klasická sociální interakce
- A->B jednostranná, chybí zpětná vazba
- A<-><->B mnohostranná, komunikace které se účastní větší počet lidí

### **Podle typu**

- Sociální (interpersonální) komunikace- mezi lidmi komunikačními prostředky
- Biologická komunikace- je společná se živočichy (vůně, pachy, barvy)
- Technická komunikace- mezi určitou skupinou lidí pomocí tabulek, schémat, grafů, vzorců...

## **Verbální a neverbální**

### Verbální komunikace

- prostřednictvím slova (základní prvek řeči, ze slov se skládá jazyk)
- pokud známe jazyk ovládáme i řeč
- řeč úzce souvisí s myšlením, je jeho nástrojem
- aktivní slovní zásoba je 5000-6000 slov, pasivní je až 5x větší
- sledujeme co člověk říká a také jak to říká
- všímáme si: tempa řeči, rychlosti, intenzity hlasu, pauzy, zárazy v řeči, tón hlasu

### Neverbální komunikace (nonverbální)

#### *Řeč očí*

- oční kontakt je důležitou součástí mezilidských vztahů
- všímáme si délky pohledu, jeho hloubky, úhlu pohledu, velikosti oční štěrbin, tvaru očí, vrásek, mrkání, vzájemné polohy očí

#### *Mimika*

- výraz v obličeji často signalizuje základní emoce jako jsou smutek, radost, nadšení
- nejméně výrazná je smutek a pláč

- existují různé podoby výrazu např. úsměv může být radostný, ironický, falešný...
- mezi národy existují různé transkulturální rozdíly v mimice

### *Gestika*

- komunikace prostřednictvím gest -narovnění, zvednutí palec, kývání hlavou...

### *Haptika*

- komunikace prostřednictvím doteků -podání ruky, pohlazení, pohlavek, polibek, poplácání po rameni
- tento typ komunikace musíme volit velmi citlivě

### *Proxemika*

- Komunikace prostřednictvím tělesné vzdálenosti
- 4 základní zóny:
  - Intimní (do 30 cm)
    - pouštíme do ní nejbližší osoby (partnera, děti, rodiče, výjimečně i lékaře)
  - Osobní (80-120 cm)
    - nejčastěji přátelé
    - nejmenší prostor, který potřebujeme k pocitu vlastního soukromí
  - Společenská (3-3,5 m)
    - při jednání, na přednášce
  - Veřejná (7m a více)
    - Vzdálenost lidí je ovlivněna řadou faktorů např. osobností, temperamentem, pohlavím (ženy mají k sobě obvykle blíže), věkem,

zdravotním stavem, kulturní příslušností

### *Kinezika*

- komunikace pomocí pohybů a tance

### *Posturologie*

- komunikace prostřednictvím držení těla, tělesná pozice

### *Celkový zevnějšek*

- včetně oblečení a úpravy zevnějšku

## **KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI**

### **Dovednost hovořit- mluvit**

- Spisovná, přiměřeně hlasitá, výslovnost, tempo, pedagog= příklad řeči, tím víc čím je dítě mladší- děti do 6 let se učí mluvit a napodobují řečový projev dospělých do 6 let je to senzibilní učení- nejnáze se učí a jsou tolerovány verbální chyby= logoped, ocenění!
- podstatou je správné vyjadřování myšlenek a názorů, při čemž je důležité umět přizpůsobit obsah a formace podle toho komu je určen

## **Umění naslouchat- mluvití stříbro mlčeti zlato**

- Spočívá v dovednosti nastavit sám sebe jako zrcadlo vůči tomu, co nám druhý sděluje, jak na úrovni verbální tak neverbální

### *Pasivní*

-jde o pouhé poslouchání bez poskytování zpětné vazby, nevnímáme obsah toho co je nám sdělováno, často pouze jako kulisa

### *Aktivní*

-naslouchám tomu co mi druhý sděluje a zároveň poskytuji zpětnou vazbu

- *Překážky které mohou bránit aktivnímu naslouchání:*

- a) Fyzické (hluk, velká vzdálenost)
- b) Psychické (únava, nezájem antipatie)
- c) Jazykové překážky (vada řeči, artikulační neobratnost, neznalost jazyka)

## **Dovednost asertivity**

- Asertivita = zdánlivé (zdravé) sebeprosazování, v komunikaci se projevuje tím, že člověk je schopen svá práva a názory na základě logické argumentace a zároveň respektovat práva a názory druhých
- Odvozuje se od pasivního a agresivního chování-> člověk dokáže jasně říci o co mu jde, vyjádřit své pocity, myšlenky, mluví přiměřeně hlasitě, srozumitelně a bez emocí, nenechá sebou manipulovat, mluví přiměřeně sebejistě a současně druhého nezesměšňuje, neironizuje

### Existují základní asertivní práva:

- Mám právo posuzovat své chování a být za něj zodpovědný
- Mám právo nenabízet omluvy, výmluvy, vysvětlení
- Mám právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
- Mám právo změnit svůj názor
- Mám právo být nezávislý na dobré vůli druhých
- Mám právo říci ne bez pocitu viny
- Mám právo říci nevím
- Mám právo říci nerozumím
- Mám právo činit nelogická rozhodnutí a být za ne zodpovědný

### Příklady asertivní techniky:

- Pokažená gramofonová deska
  - -je to technika která se používá při prosazování oprávněného požadavku, jedinec)´=ů\_ . trvá na svém, hovoří klidně bez emocí, prosazuje svůj požadavek až úplně do prosazení
- Technika otevřených dveří
  - -je to technika která se uplatňuje při přijímání kritiky, kdy jedinec uzná je 2. člověk má za určitých okolností v určitém smyslu pravdu
- Technika volných informací
  - -poskytujeme informace, které nejsou přímo žádoucí, ale mohou nám pomoci ve vzájemném rozhovoru zejména otevřením se a rozpovídání ze druhé strany

## **KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY**

### **Při naslouchání**

- Čtení myšlenek- je nejčastější, do toho co poslouchám, vkládám svůj vlastní názor

- Skákání do řeči a přerušování
- Nereagování na sdělení-> chybí zpětná vazba
- Nonverbální odmítání- neverbálně tvrdím něco jiného, než dávám najevo svou mimikou, gesty a výrazem

### **Při mluvení- sdělování**

- Nepřímé vyjadřování
- Přehánění
- Neupřímnost
- Nejasnost a nekonkrétnost
- Překrucování skutečnosti
- Únik od tématu
- Nesoulad verbálního a non verbálního projevu
- Panovačnost, nekoukání do očí...