



KOMUNIKACE



Hana Tošnarová

KOMUNIKAČNÍ PROCES

- Komunikátor
 - Komunikant
 - Komuniké
 - Komunikační kanál
 - Komunikační jazyk
 - Feed back
 - Kontext
-
- Ke komunikaci jsou nutné tyto duševní operace: vnímání, zhodnocení (abstrakce), uchování/předání
 - Účastníci komunikace musejí **umět, chtít a moci** komunikovat.



KOMUNIKACE

Komunikační model dle Schultze von Thuna (čtvero uší, kterými slyšíme a čtvero úst, kterými mluvíme) –

4 roviny:

- věcný obsah – na této rovině zprostředkováváme pouze určité množství informací, tedy čísla, data a fakta.
- výzva – záměr X porozumění – mluvčí vyjadřuje, co chce, aby bylo uděláno; příjemce vyrozumívá z jeho slov, že se jedná např. o imperativ
- vztah – na této rovině se odráží, co cítíme k našemu partnerovi, jak hodnotíme vzájemný vztah: „Spolupráce s vámi je příjemná.“ nebo „Zklamal jsi mě.“
- sebeprojev – mluvčí vyjadřuje své pocity



KOMUNIKACE

- Verbální
- Neverbální

„Mluvíme hlasovými orgány, ale komunikujeme celým tělem.“ (Abercombie)

Člověk vnímá zrakově až 87% informací!



PŘENOS INFORMACÍ

Informace získáváme pomocí

- Vizuálního kanálu – kinezika, proxemika
- Taktilního kanálu – haptika
- Auditivního kanálu – sémantika (text, význam),
prozodika (hlasový výraz)



SLOŽKY NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Mimika
- Vizika
- Kinetika
- Gestika
- Haptika
- Proxemika
- Posturologie
- Teritorialita
- Chronemika
- Paralingvistika
- Komunikace pomocí znaků (předmětů)



MIMIKA

- Pohyby tváře (úst, očí a nosu)
- Vyjádření především emocí

- Mimické projevy vyjadřují vztah mluvčího k informacím, které sděluje



VIZIKA

- Řeč očí
- Nejcitlivější receptor informací o lidech
- Vnímáme 87% info zrakově, 9% sluchem a 4% ostatními smysly



GESTIKA

- Řeč pohybů
- Sdělují různé významy

- Musíme rozlišit, které gesta jsou záměrné a které vyplývají z osobnosti mluvčího
- Faktory ovlivňující gestiku: kultura, komunita, etiketa, etnika, osobnost



HAPTIKA

- Komunikace dotyky
- Významy doteků:
 - vyjádření náklonosti, agrese
 - rituály – pozdravy
 - ovládání
 - funkční dotyky



PROXEMIKA

- Sdělení pomocí přiblížení a oddálení
- Proxemický tanec – „pokus o nalezení a ustálení sympatické vzdálenosti“ (POKORNÁ, 2009)
- Proxemické zóny: (POKORNÁ, 2009)
 - Intimní 0-30/45 cm
 - Osobní 30/45-75/100 cm
 - Společenská 75/100-210/370 cm
 - Veřejná více než 370 cm



PROXEMIKA

- Determinanty proxemických zón:
 - Věk
 - Pohlaví
 - Osobnost člověka
 - Poloha těla
 - Frekvence setkání/ vztah
 - Kontext



POSTUROLOGIE

- Řeč fyzických postojů
- Poloha těla, rukou, nohou, hlavy

- Posturologické echo – při komunikaci dvou lidí, kteří spolu souhlasí dochází k nevědomému zrcadlení postojů



TERITORIALITA

- Teritorium – prostor jedince, na které si dělá právo
- Souvisí se zónami



CHRONEMIKA

- Vyjadřování komunikace v časových souvislostech
 - Dochvilnost
 - Poskytnutí prostoru druhým
 - Trpělivost



PARALINGVISTIKA

- Mimoslovní komunikace
 - Přízvuk
 - Hlasitost
 - Rychlost
 - Plynulost
 - Intonace
 - Vokalizace
 - Výslovnost



KOMUNIKACE POMOCÍ ZNAKŮ (PŘEDMĚTŮ)

- Úprava prostředí, barvy
- Oblečení, ozdoby, úprava člověka, preference barev, vůně
- Dary, klíče, pracovní nástroje



PASTI NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Správnost interpretace nonverbálních projevů
- Při pochybnostech je nutné ověřit význam verbálně (popř. nonverbálně)
- Pozor na inkongruenci nonverbálních projevů (např. pacient trpící bolestí to nedá na sobě znát; člověk prožívající zármutek se může usmívat....)

