Komunikace jako ledovec – má viditelné i skryté aspekty

Komunikační dovednosti

Úvodní informace
Komunikační proces
a naslouchání

SLEZSKÁ UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ FAKULTA V KARVINÉ

Mgr. Lubomír Nenička, Ph.D.
Katedra ekonomie a veřejné správy

Představení kurzu a vyučujícího

Cílem kurzu je rozvíjet komunikační dovednosti studentů

Vyučující: Lubomír Nenička
Katedra ekonomie a veřejné správy
Kancelář A 236
Konzultační hodiny: Podle domluvy

Různé podoby komunikace

Výsledky učení

Znalosti

Popsat fáze komunikačního procesu.

Charakterizovat hlavní techniky aktivního naslouchání.

Dovednosti

Aplikovat hlavní techniky aktivního naslouchání při rozhovoru.

Vymezení komunikace

Komunikace nepředstavuje jen **přenos a sdělovaní informací**, ale také **předávání významů i postojů.** Podstatu komunikace vyjadřuje původní **latinský výraz communicatio – „vespolně sdílet.“**

Komunikace je základním **nástrojem k vlastnímu sebevyjádření.** Je prostředkem pro vytváření a ovlivňování vztahů.

Komunikace lze chápat jako chování, jejíž základní vlastností je absence protikladu. Tedy – **není možné nekomunikovat.**

Počátky lidské komunikace charakterizovaly **tři motivy:**

Požadování pomoci
Nabídka pomoci v podobě informace
Sdílení emocí a postojů

Hlavními specifiky lidské komunikace jsou symbolika a řeč.

Obsahový aspekt komunikace

Zprostředkování informace představuje obsahový aspekt komunikace. Uvedený aspekt se týká se čehokoliv – informace může být nepravdivá či pravdivá, správná či nesprávná, jasná či nejasná.

Vztahový aspekt komunikace

Další rovina komunikace je závislá na vztahu mezi komunikujícími. Tento vztahový aspekt komunikace zahrnuje to, jakým způsobem si lidé předávají informace, jak vnímají jeden druhého, jaký mají k sobě postoj, i jak se vztahují k danému tématu.

Př. různá formulace zachovává obsah, ale ukazuje různý vztah mezi komunikujícími.
„Prosím, mohl byste mi předat tu zprávu, až budete moct?“
„Dej mi tu zprávu hned, jak ji dokončíš!“

Vybrané funkce komunikace

Informativní

Lze ji označit za základní komunikační funkci. Zahrnuje předávání informací, faktů či dat.

Instruktivní

Zahrnuje vysvětlení postupu, návod, jak něco udělat nebo něčeho dosáhnout, nebo také jak informaci pochopit.

Přesvědčovací

Působí na jiného člověka s cílem ovlivnit či změnit jeho názor (bývá spojena s funkcí motivační).

Socializační

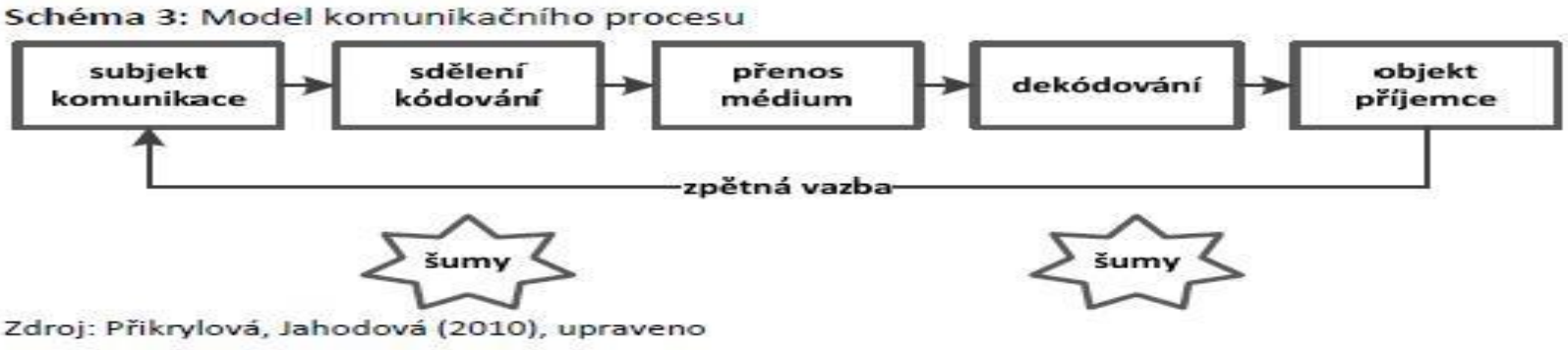
Vede k vytváření vztahů mezi lidmi.

Sebepropagační

Vychází z potřeby sebepotvrzovacíči adaptační, kdy jí můžeme vyjadřovat přijetí určité komunikační role.

Mezi další funkce komunikace patří manipulační, zábavní, rituálová či estetická.

Komunikační proces



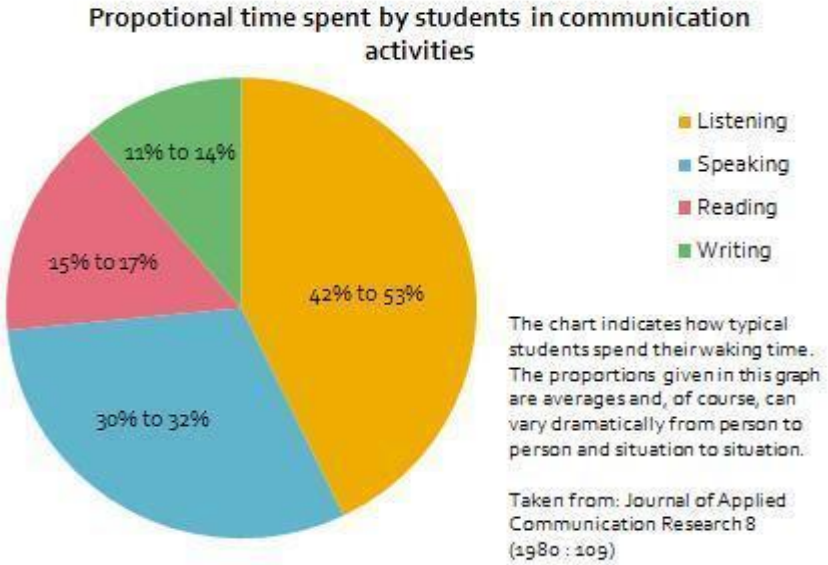
Obrázek převzat z ĎURĎA, O. (2016) „Analýza modelu komunikace regionální politiky EU v ČR“. Evaluační teorie a praxe 4(1): s. 25.

Komunikační proces lze znázornit základním schématem interpersonální komunikace, které zahrnuje **motivaci** (může být dlouhodobá či krátkodobá/aktuální), dále **záměr** vztažený bezprostředně k dané situaci. **Sdělení je kódováno** verbálně (případně provázeno neverbálními projevy) a přeneseno k příjemci, který je **dekóduje a interpretuje** a následně **poskytne zpětnou vazbu**. Tím ukáže, jak bylo sdělení pochopeno, což uzavírá komunikační cyklus.

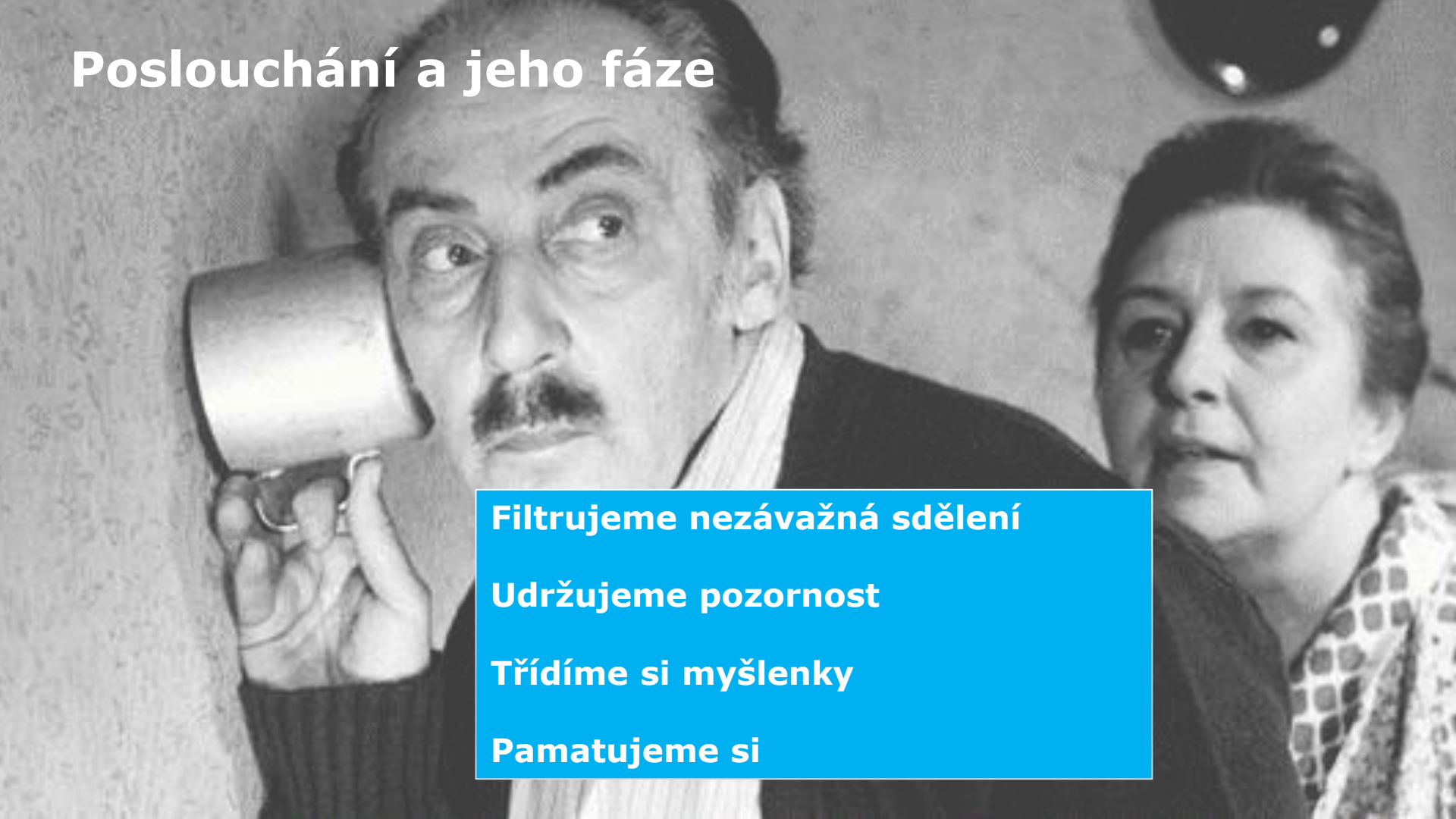
Přijímací komunikační dovednosti

Pozorování
Zaměřené na chování komunikačního partnera

Poslouchání
Schopnost poslouchat patří do sféry interpretace a porozumění. Ve slyšeném hledáme smysl – jde o psychologický proces.



Poslouchání a jeho fáze



- Filtrujeme nezávažná sdělení
- Udržujeme pozornost
- Třídíme si myšlenky
- Pamatujeme si

Typy posluchačů

Nesoustředěný

Egoistický

Střídavě vnímající

Soutěživý

Vnímavý

Chyby při poslouchání

Nesoustředění	Přerušování	Dokončování vět	Poskytování rad bez znalosti všech informací	Nedostatek empatie

Techniky aktivního naslouchání

Povzbuzování	Objasňování	Parafráze	Zrcadlení pocitů	Shrnutí

Shrnutí

Podmínkou absolvování je splnění **bodovaných aktivit** na seminářích a **kombinované zkoušky** (prezentace a test).

Komunikace má **vztahovou a obsahovou úroveň**.

Komunikační proces zahrnuje motivaci mluvčího, dále záměr vztažený bezprostředně k dané situaci), poté kódování sdělení, pak samotná promluvu, následuje dekódování sdělení příjemcem a poskytnutí zpětné vazby.

Aktivní naslouchání představuje pozorné vnímání sdělení. Zahrnuje možnost ověřovat si dobré pochopení řečeného.

Mezi **techniky aktivního naslouchání** patří povzbuzování, objasňování, parafráze, zrcadlení pocitů a shrnutí.

Použité zdroje a tipy k dalšímu studiu

- BORG, J. 2013. *Umění přesvědčivé komunikace. Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 3., rozšířené vydání. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4821-4.
- BOUKALOVÁ, H. et al. 2023. *Psychologie komunikace.* Praha: Grada. ISBN 978-80-271-3064-1.
- ĎURĎA, O. (2016) „Analýza modelu komunikace regionální politiky EU v ČR". *Evaluační teorie a praxe* 4(1).
- MIKULÁŠTÍK, M. 2010. *Komunikační dovednosti v praxi.* 2., doplněné a přepracované vydání Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2339-6.
- TOMASELLO, M. *Origins of Human Communication.* Massachusetts Institute of Technology. ISBN 978-0-262-20177-3.
- WATZLAWIK,
- ŽANTOVSKÁ, I. 2015. *Rétorika a komunikace*. Praha: Dokořán. ISBN 978-80-7363-712-5.