

Komunikace



Zásady vnímání lidí-sociální percepce

- **Subjektivita** neexistuje neskreslené vnímání.
Poměřujeme a vyvozujeme podle svých pravidel
(zkušenost, motivace,...)
- **Selektivita:** výběr podmětů
- **Situační kontext:** aktuální činitelé
- **Implicitní teorie:**
Intelligence-bystrrost, spolehlivost, vynalézavost

Chyby při vnímání lidí

- **Efekt pořadí:** (první info ladí, poslední doznívá..)
- **Halo efekt :** podle jedné vlastnosti hodnotíme
- **Stereotyp**
- **Projekce**
- **Percepční obrana**
v soulady s hodnotami a postoji

Typy komunikace



Komunikace:

slovy – mimoslovně – činy



Co vyjadřujeme:

- Informace
- Postoj k věci
- Postoj k posluchači
- Postoj k sobě (sebepojetí)
- Kvalitu a pravidla vzájemného vztahu
- Žádost, prosby, očekávání

Verbální komunikace

- Psaný text
- Obsah pojmů, rozhovor
- Otázky
otevřené x uzavřené

Neverbální komunikace

Emoce

Zájem

Ovlivnit druhého

Snaha vytvořit dojem

Udržení kontaktu



Kontextuální projevy

Proxemika: zóna intimní, osobní,
sociální, veřejná

Posturologie

Haptika

Performační projevy

Mimika

Oční kontakt

Gestika

Kinetika



Paralinvistika

Vnímání řeči:

Hlasitost

Výška

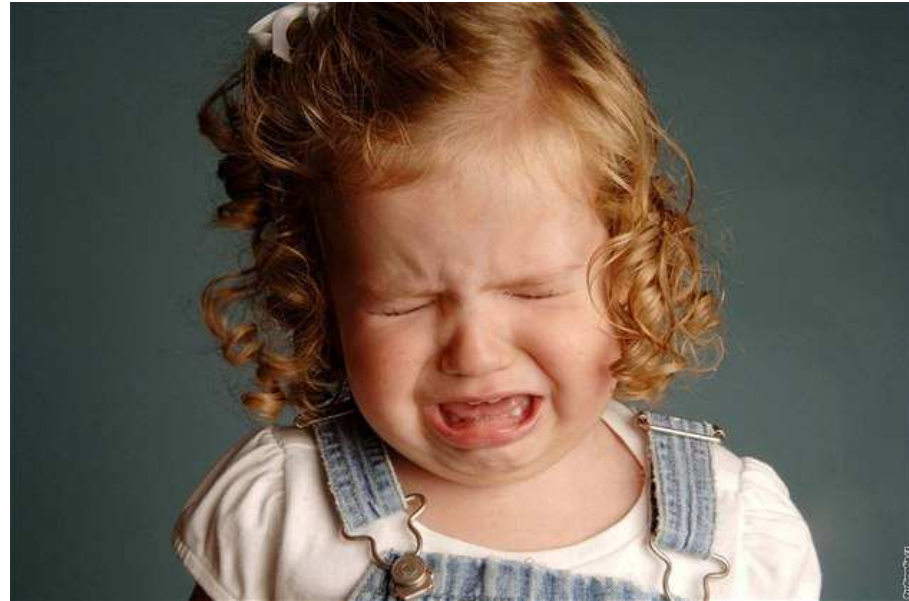
Tón

Rychlost

Plynulost

Kvalita řeči

Intonace



Efektivní komunikace

My

Umění pomoci

Ty

Umění pochopit

Já

Umění promluvit

Nestrannost

nadhled

respekt

porozumění

opravdovost

sebepřijetí

Zásady aktivního naslouchání

- ◎ **Projevte zájem** – nepřemýšlejte o jiných věcech, empatie
- ◎ **Otevřené otázky** - ! uzavřené , komplikované otázky
- ◎ **Dešifrujte sdělené informace**
 - > „filtr našeho vnímání“
 - > Co jsme slyšeli, ne co si myslíme, že jsme slyšeli
 - > Využijte získaných informací
- ◎ **Ověřte** si, zda jste správně pochopili
- ◎ **Trpělivost** –umění mlčet

Techniky aktivního naslouchání

- Ujistění, že nasloucháte
 - „hm“, „opravdu“
- Vstřícné neverbální chování
- Empatie – empatická reflexe
- Oceňující výroky
- Parafráze, sumarizující výroky
- Sebeotevření, informace o sobě
 - „připomněl jste mi mé mládí...“

Při aktivním naslouchání se vyvarujte:

- **Skákání do řeči**
- **Zpochybňování** prožitků partnera
- **Ironie**, sarkasmů, nevhodně použitého humoru
- Rad, doporučení, **hodnocení**
 - Raději nastítnit jiné alternativy
- **Předjímání**
 - Čtení myšlenek, dokončování vět

Překážky rozhovoru



- Absence společného cíle
 - Rigidita účastníků
 - Absence důvěry
- Rozdílnost hodnotových orientací

Komunikační poruchy

Vynášení soudů

Naléhání a napravování

Separace, ideový nesoulad

Lhostejnost

Manipulace

Podsouvání argumentů

Vyhrožování

Nálepkování

Zesměšňování

Falešné apely

Slibování

Naučená bezmoc



Děkuji za pozornost.