

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Modul I

Vzdělávání pracovníků v mateřinkách
Středočeského kraje

CZ.1.07/1.3.48/02.0045

PhDr. Ivana Šmejdová



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



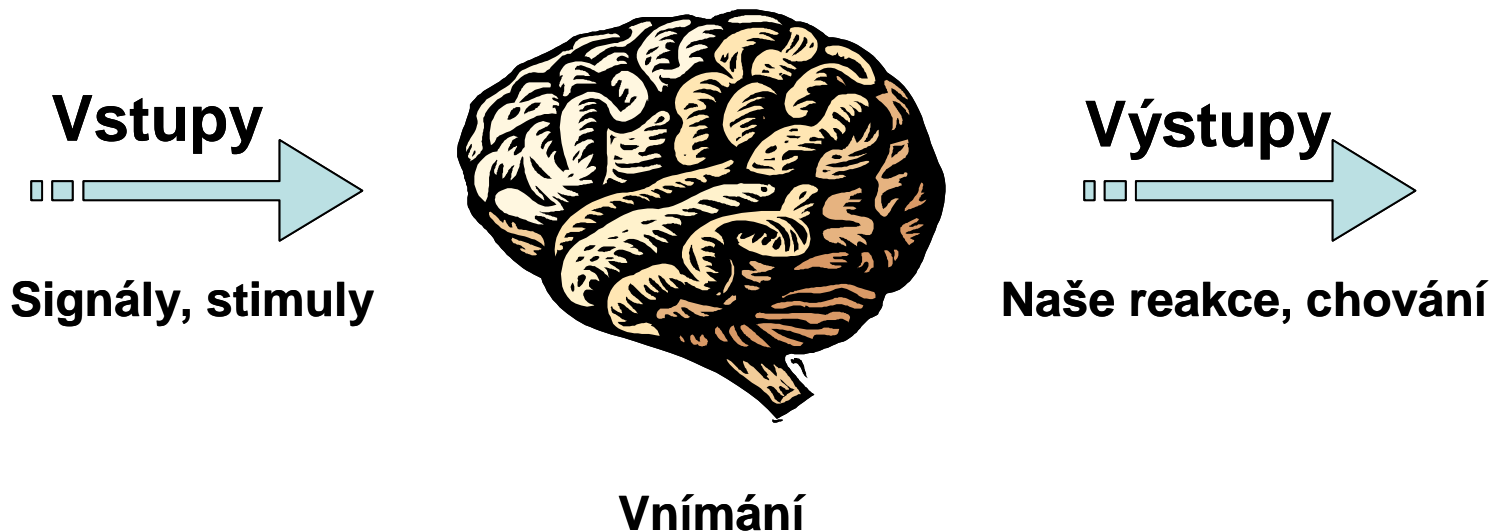
OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

PROCES KOMUNIKACE

AUTOR OBRÁZKU: MGR. ET MGR. JAKUB ŠVEC

Proces komunikace



PROCES KOMUNIKACE

- ◉ Nejzákladnější komunikační pravidla a fungování komunikace popisují následující tři axiomy:

1. komunikační axiom

- ◉ *Komunikace je proces permanentní (neustále probíhající). ANEB Nelze nekomunikovat, vše hraje roli!!!*

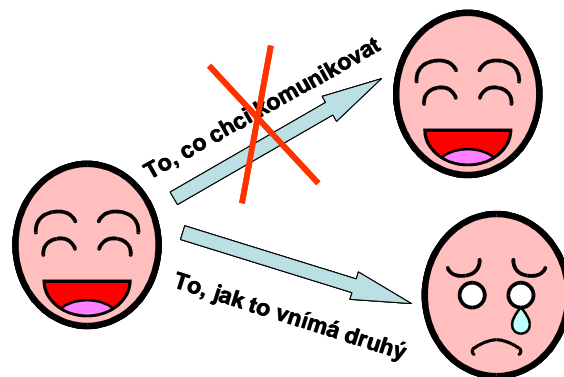
PROCES KOMUNIKACE

2. komunikační axiom

⊙ *Komunikace je proces nelineární (nepřímý), existuje tzv. „úhel zkreslení“ (viz níže).*

⊙ **Úhel zkreslení zvětšují zejména:**

- různé motivace mluvčích
- jejich rozdílné emoce
- jejich různá minulá zkušenost
- nekonkrétnost, obecnost promluv
- nesoulad verbální a neverbální složky



Autor obrázku: Mgr. et Mgr. Jakub Švec

PROCES KOMUNIKACE

3. komunikační axiom

- ◉ *Komunikace je proces, do kterého vstupují (zároveň) dva typy, naprosto odlišných signálů:*
 - *signály obsahové, věcné*
 - *a signály vztahové (hovořící o tom, v jakém jsme vůči sobě vztahu)*

JOHARI WINDOW (JOSEPH LUFT A HARRINGTON INGHAM)

Oblasti chování:	⇒ známé sobě samému (já o sobě vím)	⇒ neznámé sobě samému (já o sobě nevím)
⇒ známé druhým lidem (druzí o mně vědí)	Veřejná (otevřená) zóna („aréna“, „fórum“) např., že při prezentaci z trémy kývu rukama	Slepá zóna např. druzí slyší můj třesoucí se hlas, který si neuvědomuji
⇒ neznámé druhým lidem (druzí o mně nevědí)	Soukromá zóna („fasáda“, „skrytá zóna“) např. má tréma, kterou jsem se naučil skrývat, není navenek vidět, ale já ji prožívám	Neznámá zóna (pro odborníka) vytěsněné traumatické, nepříjemné zážitky (které si neuvědomuji a druzí o nich nevědí)

VEŘEJNÁ ZÓNA

- ⦿ Všechny informace, chování, postoje a názory, které o sobě vím a druzí je na mě vidí či jsem jim je sdělil (např. mé jméno, převažující chování ve stresu, postoj k třídění odpadu, atd.). Velikost oblasti se mění v závislosti na mé osobnosti (na mé sociální roli) a lidech, se kterými komunikuji.

SLEPÁ ZÓNA

- ◉ Vědomosti, které o mě mají druzí a já je nemám (např. zvyk třít si nos, když jsem nespokojen; dokončit druhému větu, než jí stačí doříct on sám; časté říkání slova „takže“, atd.). Relativně velká slepá zóna může znamenat nízké vědomí o sobě samém a může tak překážet přesné komunikaci a porozumění. Proto je většinou důležité pátrat po tom, jak nás druzí vidí, žádat je o zpětné vazby.

SOUKROMÁ ZÓNA

- Náplň této zóny tvoří vše, co o sobě vím, ale je skryté před ostatními (např. mé sny a představy, trapné zážitky, některé názory, zlozvyky, atd.).

NEZNÁMÁ ZÓNA

- Ta část mého já, o které nevím ani já, ani nikdo jiný - oblast podvědomí (nevědomí). Pole, na kterém se pohybuje psychoterapie

5 KROKŮ SYMETRICKÉ ABECEDY

- ⊙ zpětná vazba
- ⊙ zpětná vazba + pátrání po porozumění (otázky po motivech)
- ⊙ dohoda na oboustranně odsouhlaseném pravidlu
- ⊙ popis situace + dohoda o tom, co se stane při porušení pravidla
- ⊙ vykonání toho, co se dohodlo, že uděláme při porušení dohody

POUŽITÁ LITERATURA:

- ◉ MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*, 2. doplň. vydání, 2010, Psyché, 328 str., ISBN: 978-80-247-2339-6
- ◉ BECK, Gl.: *Zakázaná rétorika*. Praha, Grada 2007. ISBN: 978-80-247-1743-2
- ◉ Buchtová, B.: *Rétorika*. Praha, Grada Publishing, a.s. 2006. ISBN 80-247-0868-X
- ◉ HERMOCHOVÁ, Soňa: *Hry pro dospělé*. Praha, Grada 2006. ISBN: 80-247-0818-5
- ◉ MAŘÍKOVÁ, M.: *Rétorika - manuál komunikačních dovedností*. Praha, Professional Publishing 2002: ISBN 80-86419-31-2
- ◉ MOSLEROVÁ, N.: *Interpersonální komunikace*. Ostrava, Ostravská univerzita 2004. ISBN: 80-7042-692-6
- ◉ NELEŠOVSKÁ, A.: *Pedagogická komunikace v teorii a praxi: význam komunikace: vztah učitele k žákovi: komunikace ve škole: ukázky*. Praha: Grada Publishing, 2005.