Komunikační procesy,

verbální a neverbální komunikace

**Sociální komunikace**

Komunikace propojuje jednotlivce prostřednictvím předávání a přijímání informací, poznatků, norem, dovedností, postojů, atd. - souhrnně **významů**. Komunikační spojení mezi lidmi lze charakterizovat několikerým způsobem:

* **vztahové** - společenské vztahy; vztahy se projevují v rámci komunikace (interpersonální = rozhovor, intrapersonální, skupinová - vznik komunikačních sítí / uspořádání, masová)
* **činnostní** - společná činnost (dorozumívání při práci, při řešení problému)
* **interakční** - vzájemné působení, které na rozdíl od interakce může probíhat na dálku, zároveň překračuje hranice skupiny lidí (sdílená zkušenost)

Po navázání komunikačního vztahu (= předpoklad komunikace) je na řadě samotný **komunikační proces**, který lze rozdělit do několika etap: 1. motivace mluvčího, 2. jeho záměr, 3. smysl sdělení pro mluvčího, 4. kódování mluvčím, 5. promluva s věcným obsahem sdělení, 6. dekódování příjemcem, 7. smysl sdělení pro příjemce, 8. odhad záměru mluvčího příjemcem a 9. efekt sdělení na příjemce.

**Verbální komunikace**

Při verbální komunikaci se používá verbálních prostředků - mluvené či psané slovo (včetně znakových soustav - vědecký a umělecký jazyk - rovnice, noty,…). Verbální komunikace zahrnuje **předpoklady** (motivace proč to říkám) a **výsledky** (jakou dostanu reakci), přičemž skutečný výsledek může být odlišný od předpokládaného. Důvodem je mimo jiné fakt, že verbální komunikace probíhá po dvou významových liniích:

* **tematické** - obsahové, o čem se skutečně mluví
* **interpretační** - jaký smysl tématu lidé přikládají

**Neverbální komunikace**

Při neverbální komunikaci se používá mimoslovních prostředků - pohledy, gesta, doteky, pohyby, mimika, intonace, blízkost atd. Neverbálními prostředky jsou sdělovány **smyslově vnímatelné významy** (emocionální stavy). Nejčastěji neverbální komunikace **doplňuje / zvýrazňuje** verbální komunikaci, může ji ale i čistě nahradit, změnit či jí odporovat.

**Profesní komunikace**

**K osobním předpokladům k úspěchu patří komunikace. Velmi záleží na tom,
co a jak říkáme. Mnohem více ale záleží na tom, jak se u toho tváříme, pohybujeme, jak pracujeme s hlasem atd. To znamená, že při komunikaci používáme jak hlasu, tak takzvané mimohlasové prostředky. Odborně se tomu říká verbální komunikace a neverbální komunikace.**

**Co to je verbální komunikace?**Zahrnuje všechno, co říkáme. Na ní záleží především, jestli nám druzí rozumějí. Tvoří ji vedle obsahu, tedy toho, **co říkáme (6-11%)**, také hodně to, **jak to říkáme:**1. rychlost řeči
2. komplikovanost nebo jednoduchost vyjadřování
3. srozumitelnost, tedy hlavně možnost porozumění obsahu
4. logičnost našeho sdělení
5. přizpůsobení se požadavkům (nebo úrovni) posluchače
 **Co to je neverbální komunikace (i když mlčíme, komunikujeme)**1. výraz tváře - mimika (to, co dělá při řeči náš obličej)
2. kontakt očí (to, jak a na koho se díváme)
3. pohyby, chůze

4. množství a druh gest (to, jak pohybujeme rukama a celou postavou)
5. postoj, poloha těla

6. vzdálenost, kterou od dotyčného zaujímáme

7. doteky
8. celkový výraz
 **Jak probíhá neverbální komunikace? MIMODĚK
1. prostřednictvím našeho obličeje**úsměv
směr pohledu a zrakový kontakt (oko, do duše okno) 30-60% z celkového času
mimika obličeje – 43 obličejových svalů (výraz: štěstí, překvapení, strach, smutek, hněv a znechucení) – oblast čela a obočí, oblast očí a očních víček, dolní část obličeje)

**2. komunikace prostřednictvím vzdálenosti**

**(intimní** 15-60 cm, osobní 45-120 cm, společenská 1,2-2,1 m; veřejná)
problematika osobní zóny
přibližovací pohyby a jejich význam
oddalovací pohyby
orientace při komunikaci – tanec boxerů

**3. komunikace dotykem**účinek dotyku
podání ruky (síla stisku, doba, počet potřesení a jejich intenzita), pravidla: věk, pohlaví, nadřízenost; směr dlaně
jiné formy dotykové komunikace (poplácání, obětí, strčení)
bezpečné zóny

**4. komunikace na základě postojů a gest**gesta rukou a jejich význam (překřížené malíčky, střecha, podpírání brady)
uzavřená a otevřená poloha

**5. mimoslovní aspekty řeči**hlasitost řeči
výška
dikce

tón
 **Shrnutí
Co napomáhá smysluplné komunikaci při sebeprezentaci?**Znalost účinků neverbální komunikace
Přesně vědět, čeho chci docílit
Podle toho se poctivě připravit
Naplánovat jednotlivé kroky a připravit si podklady
Schopnost naslouchání
Připravit se na podnícení smysluplných dotazů a po celou prezentaci tento úkol plnit

