

KOMUNIKÁCIA

Slovo komunikácia má základ v latinskom prídavnom mene *communis*, čo v preklade znamená spoločný, a teda *communicare* = „robiť spoločným“. Pôvodný význam slova je v súčasnosti čiastočne modifikovaný. Dnes pod pojmom komunikácia rozumieme sociálnu interakciu, výmenu informácií (verbálnych aj neverbálnych) medzi odosielateľom a prijímateľom prostredníctvom komunikačného kanála. Donnelly definoval komunikáciu ako „prenos vzájomného porozumenia pomocou symbolov“. Komunikácia je proces obojstranný, nezvratný- to čo povieme už späť nevezmeme. Je neoddeliteľnou súčasťou ľudskej existencie, podmienkou sociálneho správania ľudí v spoločnosti.

ČO TVORÍ KOMUNIKÁCIU?

KOMUNIKÁTOR- odosielateľ správy, ktorý odosiela- vysiela, teda svoju myšlienku transformuje do slov, pričom zvolí príslušnú dĺžku, formu, štruktúru a hlavne štýl a spôsob podania informácie (nezabúdaj na správnu voľbu jazyka). Dôležité pre efektívny prenos správy je, aby odosielateľ usporiadal informáciu do štruktúrovaného, zrozumiteľného celku, ktorý nebude presýtený, ale dostatočne jasný pre prijímateľa správy.

KOMUNIKANT- prijímateľ správy, ktorý musí správu dekódovať a pochopiť. Správne pochopenie informácie ovplyvňuje prostredie, samotný postoj k odosielateľovi, vzdelanie prijímateľa a jeho komunikačné zručnosti, počúvanie, psychické naladenie a očakávanie prijímateľa.

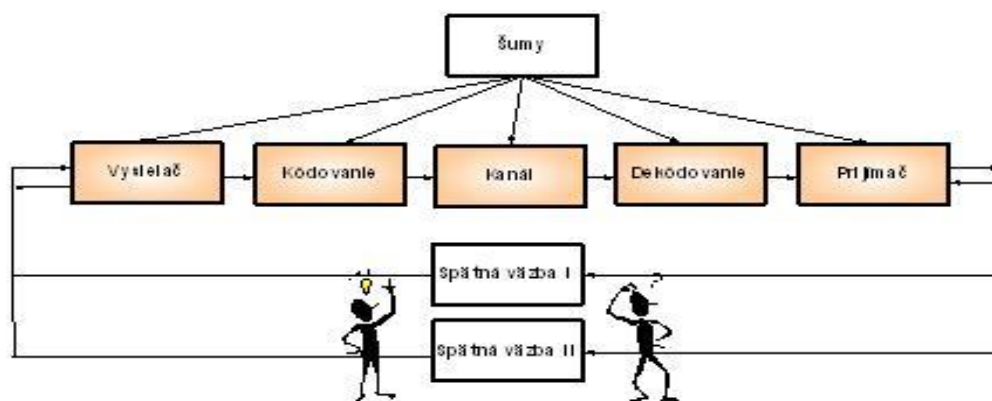
KOMUNIKÁT- správa, súbor znakov, celková informácia.

KOMUNIKAČNÝ KANÁL- spôsob prenosu informácie, výber prostriedkov na prenos (ústny alebo písomný). Výber komunikačného kanála závisí od charakteru vysielanej správy, od prijímateľov, konkrétnej situácie a tiež osobnostných vlastností a zručností odosielateľa.

KÓDOVANIE- výber štýlu akým bude informácia podaná.

DEKÓDOVANIE- príjem a individuálne pochopenie informácie.

SPÄTNÁ VÄZBA- zvyšuje efektívnosť komunikácie, je to reakcia príjemcu na podanie informácie, ktorá informuje o úspešnosti prenosu správy a spôsobe jej pochopenia. Dôležité je vyjadrovať sa pri spätnej väzbe konkrétne a jasne a poskytnúť ju čo najskôr.



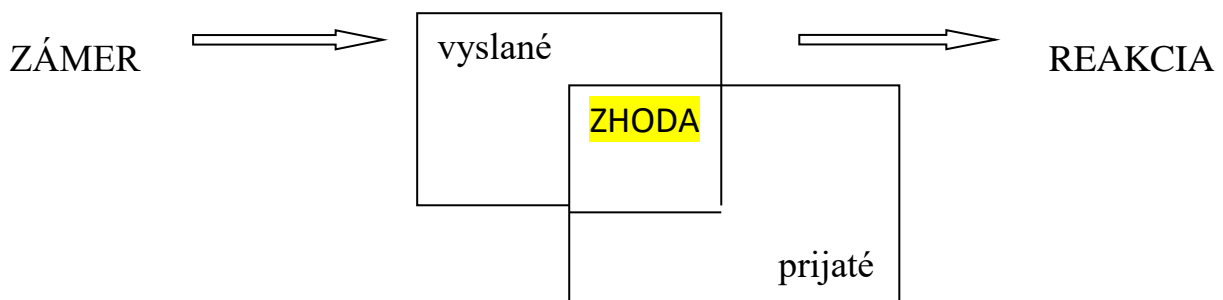
NEÚSPEŠNÁ KOMUNIKÁCIA

Základom úspešnej komunikácie je efektívny prenos informácie a jej správne pochopenie u prijímateľa. V každej komunikácii sa však môžu vyskytnúť chyby, bariéry v každej jej zložke, čo vedie k neúspešnosti v prenose správy.

- **Chyby u odosielateľa**- hovorí potichu, zle artikuluje, hovorí rýchlo alebo zložito, neusporiadal informáciu do zrozumiteľného celku, neudržanie očného kontaktu
- **Chyby u prijímateľa**- nepozornosť, roztržitosť, nezáujem, egocentrizmus, skákanie do reči, mlčanie (bez pripomienok a prejavov, že počúvam), neudržanie očného kontaktu, ktorým dávame najavo neúctu k hovoriacemu, únava, napätie alebo negatívny vzťah k odosielateľovi správy
- **Chyby v komunikačnom kanáli**- rušivé vplyvy vonkajšieho prostredia (napr. hlučné prostredie)
- **Chyby v samotnej informácii**- správa je nejasná, zložitá, nezrozumiteľná vzhľadom na vek, vedomosti a schopnosti prijímateľa

Negatívna atmosféra a negatívne psychické naladenie negatívne ovplyvňujú efektívnosť komunikácie.

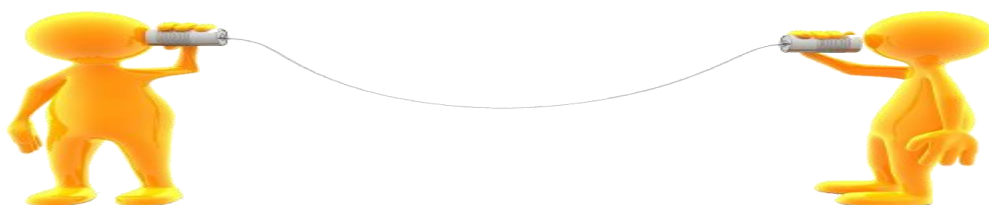
Dôležité je uvedomiť si, že pri každej komunikácii môže nastať nesúlad medzi tým, čo sme mysleli- chceli informáciou povedať a čo sme ňou skutočne povedali; medzi tým, čo sme povedaným mysleli my a ako to pochopil na druhej strane prijímateľ; a čo od komunikácie očakávali jednotlivé strany. Môže dôjsť k zmene zmyslu prijatých informácií alebo k subjektívnemu dotváraniu informácií. Nemôžeme sa na niekoho bezprostredne hnevať, že nepochopil, čo sme mu povedali. Treba sa zamyslieť, či sme dostatočne jasne, zrozumiteľne vyjadrili našu myšlienku, či chyba nenastala práve u nás.



ZÁSADY ÚSPEŠNEJ KOMUNIKÁCIE

Aby komunikácia viedla k žiadanému cieľu, aby bola úspešná, je potrebné rešpektovať jej určité zásady- princípy. Nosným pilierom úspešnej verbálnej komunikácie je AKTÍVNE POČÚVANIE- dať najavo, že naozaj počúvaš, vnímaš, čo druhý hovorí a reaguješ na jeho slová verbálne aj neverbálne. Preto:

- *Si vyčleň na počúvanie čas!*
- *Obmedz kritiku!*
- *Koncentruj sa na hlavnú myšlienku!*
- *Bud' otvorený voči názorom iných!*
- *Bud' pokojný!*
- *Bud' trpezlivý!*
- *Bud' tolerantný!*
- *Bud' empatický!*
- *Bud' pozorný voči neverbálnym prejavom!*
- *Neposudzuj, kým komunikácia nie je ukončená!*



NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

Neverbálna komunikácia je súčasťou každodenného života, komunikácia bez slov. Primárne vyjadruje pocity, je ťažšie vôľou ovládaná a ťažšie sa s ňou manipuluje. Interpretácia neverbálnych prejavov je náročná. „Žiadny neverbálny prejav nemá totiž iba jeden význam, naopak, každý má významov niekoľko. Ide o význam, ktorí sú neverbálne pripisované vplyvom kultúrnych tradícií, ale i vplyvom konkrétnej výchovy i individuálnej skúsenosti.“ (Oravcová, J.) Do neverbálnej komunikácie patrí: mimika (výrazy tváre), haptika (dotyky), proxemika (vzdialenosť medzi dvoma ľuďmi), posturoológia (držanie rúk, postoj tela), gestika (pohyby rúk, celého tela), paralingvistika (výška a farba hlasu, hlasitosť, rytmus reči, rýchlosť) a úprava zovňajšku.



Jesť



Piť



Pridať