

Komunikácia

Slovo komunikácia pochádza z latinského slova comunicatio- prenos informácii.

Definícia komunikácie:

V širšom zmysle slova: výmena informácii

V užšom zmysle slova: rozhovor

Komunikačný kanál je cesta akou sa uberajú informácie.

Komunikačný šum je situácia, keď sa príjemca informácie viac sústreďuje na prenos informácie a menej sa sústreďuje na obsah informácie

Definícia komunikácie

Komunikácia je vzájomný prenos informácii medzi dvoma alebo viacerými ľuďmi alebo medzi skupinou ľudí.

Spoločenské komunikovanie sa delí na 2 systémy a to:

Zvukový systém: je systém komunikácie prostredníctvom hovoreného slova alebo zvukov hudby

Obrazový systém: je systém komunikácie prostredníctvom obrazov vo výtvarnom umení

Účastníci komunikácie sú

- 1. Vysielač komunikácie (autor):** je osoba, ktorá spravidla začína komunikáciu napr. v školskom prostredí je vysielačom komunikácie spravidla učiteľ.
- 2. Príjemca komunikácie (adresát):** je osoba, ktorá spravidla odpovedá na komunikáciu vysielača komunikácie napr. v školskom prostredí príjemcom komunikácie je spravidla žiak.

Formy komunikácie:

A) Monológ: je predhovor jednej osoby, ktorá sa rozpráva sama so sebou.

B) Dialóg: je predhovor medzi dvoma alebo viacerými osobami alebo medzi skupinou osôb.

Druhy komunikácie

A) Jednosmerná komunikácia je to komunikácia bez spätnej väzby, je to jednostranný monológ

B) Dvojsmerná komunikácia je to komunikácia so spätnou väzbou, spočíva vo vysielaní signálov oboma zúčastnenými stranami

C) Verbálna komunikácia: sprievodným javom sú verbálne prejavy

Verbálne prejavy sú hovorené slovo, intonácia hlasu, sila hlasu, stavba viet, vhodné žartovanie, používanie páuz, písomný prejav

D) Neverbálna komunikácia: sprievodným javom sú neverbálne prejavy

E) Vertikálna komunikácia: je komunikačný tok medzi manažmentom a zamestnancami, komunikácia z vyššej funkcie na nižšiu funkciu

F) Horizontálna komunikácia: uskutočňuje sa medzi riadiacimi zamestnancami na rovnakej funkcii, napr. komunikácia skladníka so skladníkom, účtovníka s účtovníkom atď.

G) Diagonálna komunikácia- uskutočňuje sa medzi riadiacimi zamestnancami na rôznej funkcii napr. komunikácia skladníka s účtovníkom, komunikácia personalistu so skladníkom atď.

H) Paraverbálna komunikácia- týka sa síce trochu komunikácie, ale skôr súvisí s tým čo tvorí jej kontext, pozadie

I) Interpersonálna komunikácia: je to typ komunikácie, ktorá sa uskutočňuje pri priamom styku

Druhy neverbálnej komunikácie

- **Mimika-** do mimiky patria radosť, smiech, plač, smútok
- **Gestikulácia-** sú to sprievodné pohyby spojené s oznamovaním účelu
- **Haptika-** reč podania ruky, dotyku napr. pôsobenie tepla, chladu a tlaku ruky
- **Kinezika-** reč pohybov tela
- **Reč očí a pohľadov**
- **Proxemika-** je komunikácia spojená s približovaním alebo vzdialovaním sa jedného človeka od druhého človeka
- **Posturika-** fyzické postoje, držanie tela
- **Paralingvistika-** vyjadrovanie sa tónom reči
- **Neurovegetatívne reakcie** sú napríklad červenanie sa, potenie sa, rýchle dýchanie, trasenie rúk

- **Oflaktorika** : venuje sa pôsobeniu pachov a vôni v komunikácii
- **Kolorika**: venuje sa pôsobeniu farieb v komunikácii
- **Grafika**: do grafiky patria ľudské produkty a rukopis, je typickým neverbálnym produktom, pohyb pri písaní odráža bezprostredný vnútorný svet pisateľa
- **Vizika**- venuje sa pôsobeniu zrakových vnemov v komunikácii
- **Fonika**- venuje sa pôsobeniu zvukových vnemov v komunikácii

Literárna komunikácia zahŕňa vznik literárneho diela a jeho pôsobenie na príjemcu

Čitateľ literárneho textu je účastníkom literárnej komunikácie

Druhy informácií

Kognitívne informácie: sú to informácie, ktoré slúžia na rozvoj vedomosti

Príklad na kognitívnu informáciu: Odpisy je peňažné vyjadrenia opotrebenia dlhodobého majetku

Afektívne informácie: sú informácie, ktoré slúžia na rozvoj postoj, názorov

Príklad na afektívnu informáciu: Podľa môjho názoru by si mala ísť k psychológovi, podľa môjho názoru by si mala obliecť bundu, lebo vonku fúka

Regulatívne informácie: sú to informácie, ktoré sú zamerané na organizovanie

Príklad na regulatívu informáciu: Táto porada v našom podniku sa uskutoční 1.6. 2021 o 9:30

Medzi komunikačné zručnosti patria:

1. **Čítanie**: je to zrakové chápanie textu
2. **Počúvanie**: je to sluchové chápanie textu
3. **Písanie**: je to spájanie zrakového a sluchového chápania textu
4. **Rozhovor**: spočíva v tematickom nadväzovaní otázok a odpovedí medzi odosielateľom a príjemcom
5. **Predvádzanie**: je to činnosť pri ktorej niečo alebo kohosi predstavujeme a deje sa to najmä v divadelnom priemysle
6. **Pozorovanie**: má blízko k počúvaniu a predvádzaniu, príjmateľ pozoruje veci v ich skutočnej podobe
7. **Prežívanie**: patrí k vnútorným aktivitám prijímateľa
8. **Objavovanie**: spočíva v existencii problému a jeho hľadaní problému
9. **Hodnotenie diela**: vyskytuje sa rozličnej forme, môže to byť aj prerozprávanie diela

Komunikatívnosť znamená schopnosť komunikovať, schopnosť fungovať pri komunikácii

Komunikatívny prístup sa využíva pri výučbe cudzieho jazyka v našich školách

Prezentácia je oboznámenie sa s textom

Precvičovanie je práca s textom

Vzťahy zamestnancov na pracovisku sa delia na:

Horizontálnu komunikačnú sieť- sú to vzťahy medzi zamestnancami navzájom

Vertikálnu komunikačnú sieť- sú to vzťahy medzi nadriadeným a podriadeným

Medzi štýly komunikácie patria:

- A) **Konvenčný štýl komunikácie**- vzniká pri náhodnom stretnutí nadriadeného a podriadeného
- B) **Konverzačný štýl komunikácie**- vzniká pri vzájomnej výmene názorov a informácií
- C) **Operatívny štýl komunikácie**- je vyznačovaný stručnosťou a jasnosťou pri vyjadrovaní
- D) **Osobný štýl komunikácie**- komunikácie sa mení z oficiálnej na priateľskú komunikáciu

Funkcie komunikácie:

A) **Informatívna funkcia**: predpokladá, že manažér vie jasne a zrozumiteľne sformulovať informáciu

B) **Inštruktážna funkcia**: predpokladá, že manažér vie sformulovať tak pokyny, že si tieto pokyny vedú osvojiť zamestnanci

- C) **Persuázna funkcia:** predpokladá, že manažér vie presviedčať svojich zamestnancov relevantnosťou svojich požiadaviek
- D) **Motivačná funkcia:** predpokladá, že manažér vie motivovať svojich zamestnancov
- E) **Kontrolná funkcia:** predpokladá, že manažér vie poskytnúť svojim zamestnancom spätnú väzbu
- F) **Emotívna funkcia:** predpokladá, že manažér vie svojim zamestnancom dať priestor na vyjadrenie určitých myšlienok, názorov, postojov
- G) **Sebapoznávacia funkcia:** predstavuje schopnosť sebareflexie manažéra

Medzi úlohy komunikácie patria:

1. Vymeniť medzi komunikujúcimi čo najviac informácií
2. Prenášať oznámenia medzi komunikujúcimi
3. Nájsť dôvod komunikácie
4. Nájsť miesto komunikácie
5. Nájsť čas komunikácie
6. Dohodnúť si postavenie komunikujúcich

Kodovanie komunikácie - výber štýlu v akom bude komunikácia podaná

Dekódovanie komunikácie- individuálne pochopenie informácie

Spätná väzba- je to reakcia príjemcu na podanú informáciu

Najčastejšie chyby odosielateľa komunikácie

1. Tichá reč
2. Zlá artikulácia
3. Rýchle alebo zložité hovorenie
4. Nezrozumiteľná reč
5. Neudržiavanie očného kontaktu

Najčastejšie chyby príimateľa komunikácie

1. Nepozornosť
2. Egocentrizmus
3. Skákanie do reči
4. Mlčanie
5. Neudržiavanie očného kontaktu

Medzi najčastejšiu chybu v komunikačnom kanáli patria rušivé vplyvy z vonkajšieho prostredia

Medzi najčastejšiu chybu v samotnej informácii patrí, že informácia je nejasná, nezrozumiteľná na vek, schopnosti príimateľa

Zásady úspešnej komunikácie

Nosným pilierom úspešnej komunikácie je aktívne počúvanie

Medzi ďalšie zásady úspešnej komunikácie patria:

1. Obmedzenie kritiky
2. Pokoj
3. Trpezlivosť
4. Empatia
5. Pozornosť voči neverbálnym prejavom
6. Neposudzuj, kým komunikácia nie je určená
7. Vyčlenenie času na počúvanie

