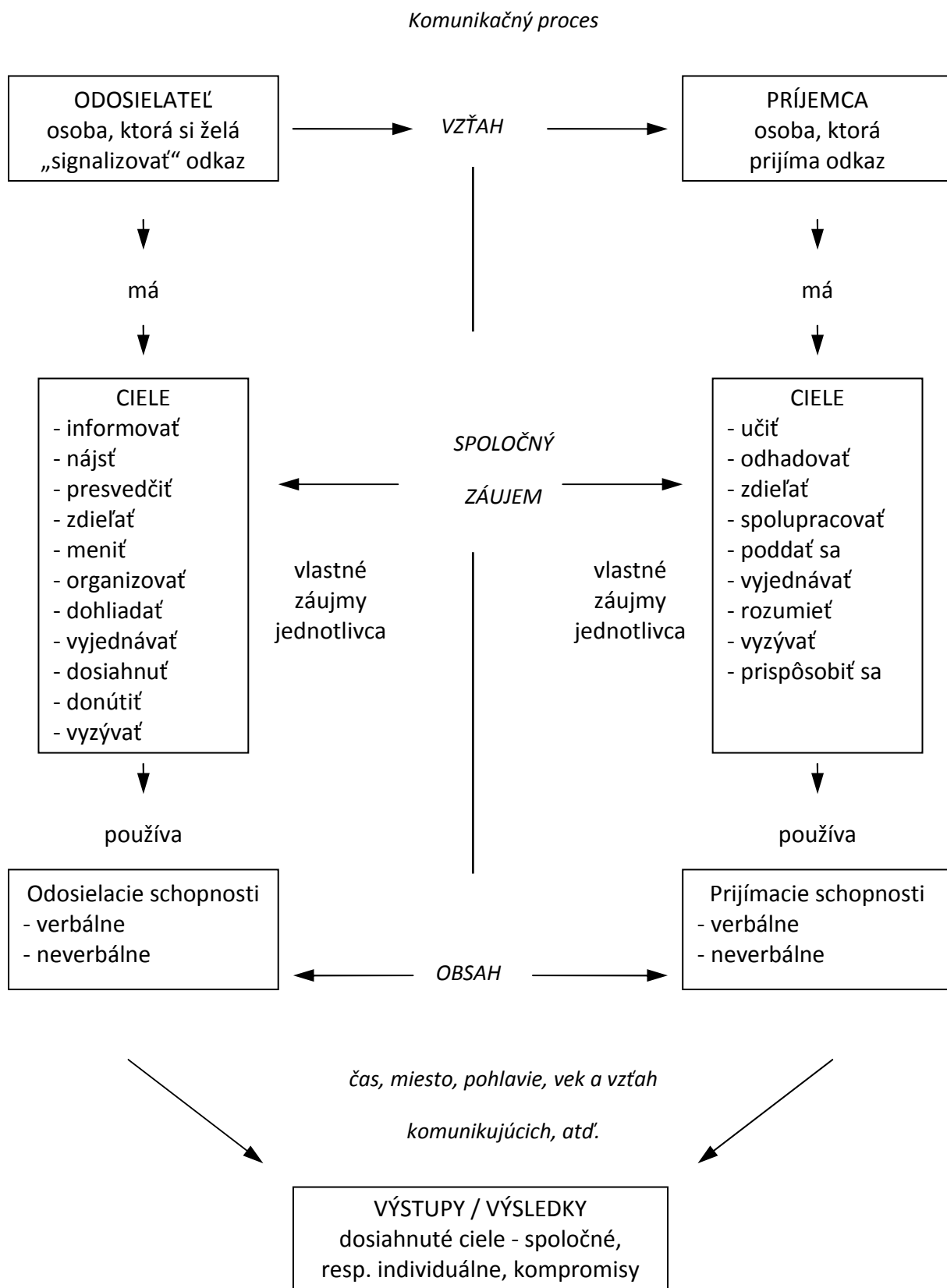


Komunikačný proces a subjekty komunikácie



Odosielateľ zasiela správu inej osobe alebo skupine osôb prostredníctvom konkrétneho média. Výsledný efekt je závislý od správneho využitia ďalších prvkov komunikácie.

Kódovanie je proces transformácie myšlienok odosielateľa do symbolickej formy vyjadrenia. Môžu to byť slová, grafy, ilustrácie, schémy a pod., vyjadrujúce a podávajúce zamýšľanú správu príjemcovi.

Správa je rozmanitá kombinácia symbolov. Z hľadiska porozumenia správy je potrebné rešpektovať jej rozsah, komu je určená atď.

Dekódovanie je proces, v ktorom príjemca vníma a následne si vysvetľuje (dešifruje) význam symbolov, do ktorých odosielateľ správu zakódoval. Pri dekodovaní, správnosť nie je určovaná len schopnosťami príjemcu. Významnú úlohu môže mať napr. kultúra, z ktorej príjemca pochádza. Je to významné napr. pri „čítaní“ neverbálnej komunikácie. To isté gesto môže mať v rozdielnych kultúrach rôzny význam.

Prijímateľ nie len dekoduje správu, ale väčšinou aj reaguje nejakou formou správania.

Odozva - reakcia príjemcu pri prijatí správy.

Spätná väzba - časť reakcie príjemcu, ktorá sa prenáša k odosielateľovi.

Šum (rušenie) - neplánované poruchy alebo rušivé vplyvy počas komunikácie

Efektívna komunikácia vyžaduje poznanie základných zložiek komunikačných vzťahov, poznanie priebehu procesu, jeho bariér. Umožní to efektívne a úspešne komunikovať v interpersonálnych vzťahoch, pri vedení a riadení ľudí, vyjednávaní atď.

Ľudia komunikujú z rôznych dôvodov. Medzi päť hlavných funkcií našej komunikácie však patrí:

- informovať – predať správu, doplniť inú správu, oznámiť, prehlásiť, ...,
- inštruovať – naviesť, naučiť, dať recept, zasvätiť, nariadiť, ...,
- presvedčiť – dosiahnuť, aby adresát zmenil názor, získať niekoho na svoju stranu, zmanipulovať, ovplyvniť, ...,
- vyjednať, dohovoriť sa – riešiť a vyriešiť, dospieť k dohode, ...,
- pobaviť – rozveseliť druhého, rozveseliť seba, rozptýliť,

Zložky komunikácie

Lingvistická rovina - v tejto rovine sú prostriedkom komunikácie slová, ktoré tvoria reč (jazyk). Pri reči rozoznávame jej hovorenú a písanú (grafickú) podobu.

Paralingvistická rovina - K paralingvistickým aspektom reči patrí rýchlosť hovorenia, zmeny hlasitosti a výšky hlasu. Práve tieto zložky verbálnej komunikácie majú veľký vplyv pri celkovom hodnotení informácií, ale aj komunikátora.

Extralingvistická rovina - neverbálna komunikácia (mimika, proxemika, gestikulácia, haptika, posturologia)

Pre komunikáciu všeobecne platí:

- *Nie je možné nekomunikovať.* Komunikujeme stále, verbálne, neverbálne, aj tichom.
- *Nie je možné neovplyvňovať.* V druhom človeku vždy vytvárame nejaký dojem, na ktorý reaguje.

- *Nie je možné sa nesprávať.* Naše správanie pri komunikácii je často dôležitejšie, než to čo hovoríme.
- *Nie je možné neprežívať niečo.* Prežívame stále, súčasne to viac alebo menej dávame najavo.

Zdroj:

1. Štammová, M.: Efektívna komunikácia, Vojenská osveta 1/2013
2. Aktívne počúvanie, Asociácia S. Kovalikovej – Vzdelávanie pre 21.storočie na Slovensku
3. ERNEKER, J. Komunikácia v riadiacej činnosti. Bratislava, 2002