

Vplyvy na komunikáciu: interpersonálne a intrapersonálne

Interpersonálna – medziľudská komunikácia znamená odovzdávanie a prijímanie informácií, ktoré sa uskutočňuje medzi dvoma alebo viacerými jednotlivcami. V procese komunikácie komunikátor – ten, od ktorého informácia vychádza, kóduje svoje oznámenie do určitého znaku (slova, gesta, symbolu, obrazu a pod.), čím vyjadruje určitý obsah. Môže pri tom komunikovať priamo – teda bezprostredne alebo písomne a telefonicky (list, oznam, písomná inštrukcia, elektronická komunikácia).

Štruktúru komunikácie je teda možné opísať pomocou týchto jej prvkov:

- kto hovorí (komunikátor),
- čo hovorí (komuniké),
- komu to hovorí (komunikant),
- čím to hovorí (akým kanálom),
- aké médium používa (priamo alebo prostredníctvom písma, techniky),
- prečo to hovorí (aký je úmysel, motivácia),
- aký je účinok toho, čo hovorí (aký má oznámenie efekt)

Interpersonálne a intrapersonálne vplyvy na komunikáciu zo strany odosielateľa:

- nezrozumiteľnosť a neurčitost' vyjadrovania,
- predsudky,
- negatívne nastavenie,
- nevhodné používanie neverbálnych prostriedkov,
- neschopnosť načúvať druhým.

Nezrozumiteľnosť môže spočívať vo viacerých rovinách, napr. rozprávanie je príliš široko štylizované, takže poslucháči strácajú prehľad a nepochopia jadro rozprávania. Takouto chybou vzbudzujeme u poslucháčov neistotu, zmätok a nakoniec aj ich odpor. Príliš zložito poskladané myšlienky totiž vedú k celkovej rezignácii na snahu niečo z nich pochopiť. Podobne bráni úspešnej komunikácii nadmerné používanie cudzích slov, odbornej terminológie, prípadne slangu.

Predsudky - čo si o druhom myslíme – naše názory významne ovplyvňujú nielen výber slov a argumentov, ktoré používame, ale aj to ako sa pri rozhovore tvárime a pozeráme (napr. neveriaco), aká je intonácia nášho hlasu (napr. sme ironickí). Ak sa napríklad domnievame, že hovoríme s nechápavým človekom, svoju komunikáciu prispôbime práve tomu.

Negatívne nastavenie - pod pojmom negatívne nastavenie máme na mysli vysielanie informácie začínajúce slovom „musíte ...“, vyhrážanie sa s použitím slovného spojenia „ak nie, tak ...!“, konfrontácia s ľuďmi t. j. nadávky, osočovanie a povýšenecké správanie. Tiež hranie sa na psychológa, napr. „váš problém spočíva nepochybne v tom, že ...“ a vyhýbanie sa riešeniu problémov neprispieva k efektívnej komunikácii.

Nevhodné používanie neverbálnych prostriedkov

Nevhodné používanie neverbálnych prostriedkov neznamená len nesúlad medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou (tzv. dvojité väzba), ale najčastejšie ide o zlozvyky, ktoré môžu pri komunikácii zohrať negatívnu úlohu. Jednou z nich je narušovanie interpersonálnych zón. Inými častými zlozvykmi sú nežiaduce dotyky a pridržanie partnera počas komunikácie, prehnane silná gestikulácia, neprirodzené potľapkávanie partnera po ramenách alebo chrbte.

Interpersonálne a intrapersonálne vplyvy na komunikáciu zo strany prijímateľa:

Aj v roli počúvajúceho sa môžeme dopúšťať chýb, ktoré blokujú úspešný proces komunikácie. Najčastejšie ide o nasledujúce:

- skáčeme do reči, buď presvedčení, že už vieme, čo chce hovoriaci povedať alebo v obavách, že sa téma hovoru zmení a už nebudeme mať možnosť sa danej veci vyjadriť,
- počúvame len povrchno,
- sami priveľa hovoríme, predbiehame myšlienky hovoriaceho,
- počúvame len slová, nehľadáme súvislosti, prípadne reagujeme mimo témy,
- namiesto počúvania si pripravujeme v mysli protiargumenty,
- na prípadnú kritiku reagujeme emocionálne, nekonštruktívne.

Interpersonálne komunikačné bariéry

- skreslený prenos informácií daný zlým komunikačným systémom (šumy pri prenose cez niekoľko riadiacich úrovní, lipnutie na oficiálnych, formálnych postupoch),
- atmosféra nedôvery (obavy z otvorenosti, strach z následkov toho, že informácie budú zneužitú),
- atmosféra nevraživosti a konfliktov (informácie sa stávajú nástrojom mocenského boja, úmyselné filtrovanie a utajovanie informácií, donášanie, podpora „informátorov“).

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