

# Komunikační styly a axiomy

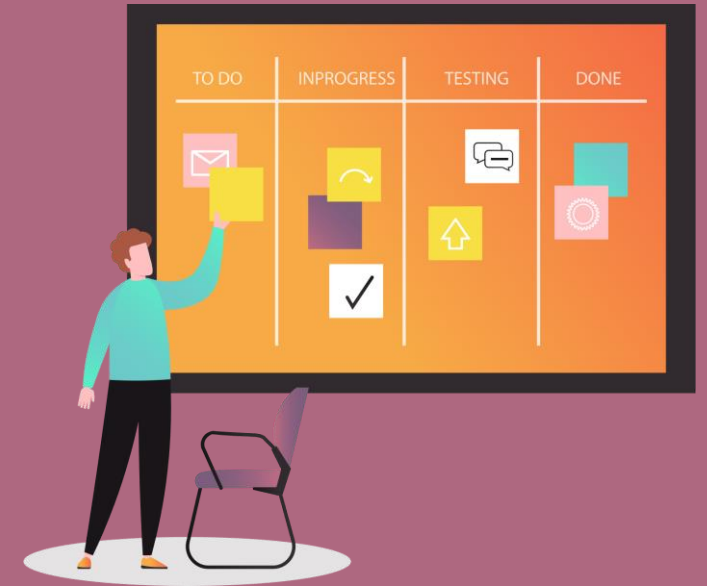
Jaké jsou styly komunikace?

Davide Diletti  
Consorzio Ro.Ma.



# Obsah

- Komunikační styly;
- Nortonovy komunikační styly;
- Komunikační styly jako postoj.

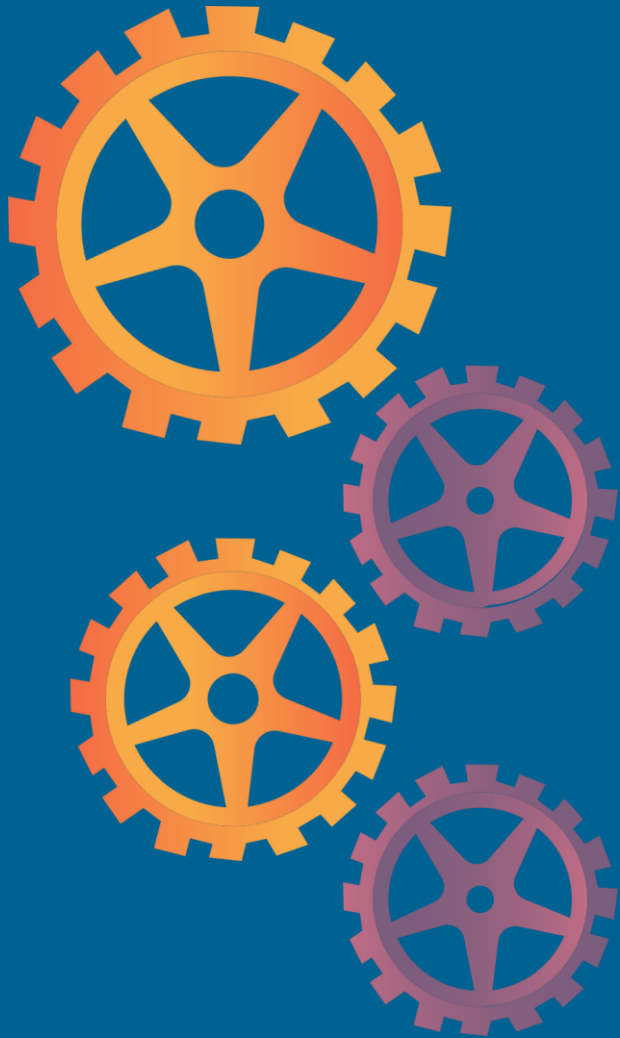


## *Komunikační styly (1)*

Komunikační styly lze definovat jako způsoby výměny informací mezi dvěma nebo více osobami, které odrážejí individuální dispozice, orientace a osobní rysy a přisuzují probíhajícímu vztahu význam (Norton, 1974).

Styl utváří obsah sdělení, poskytuje údaje o tom, jak by měl být tento obsah interpretován, přičemž nabývá různých nuancí v závislosti na kontextu, potřebách, účelu a typu vztahu.

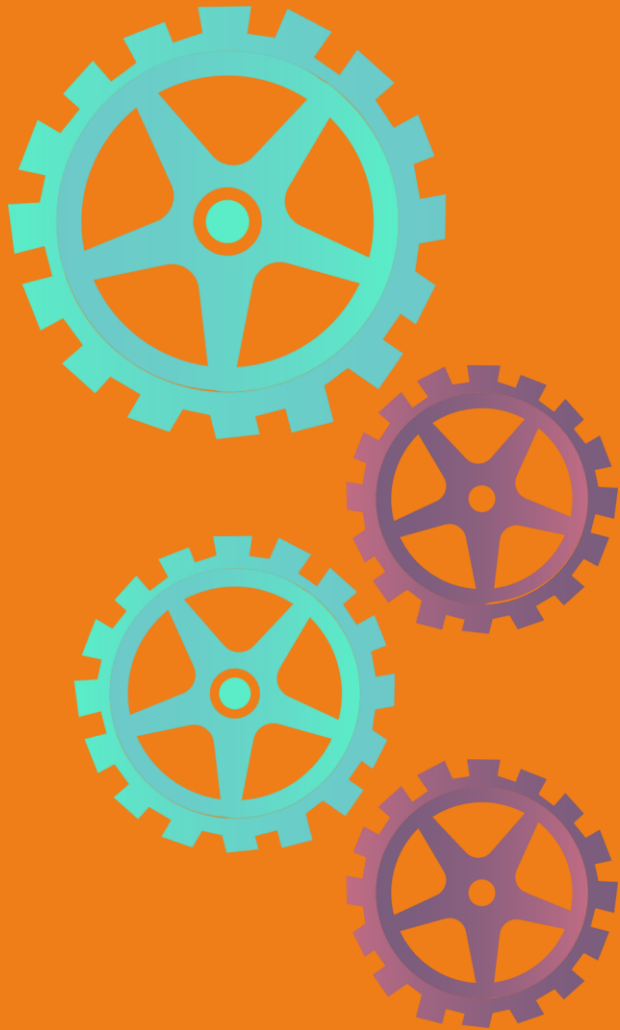
Lidé mají tendenci dávat přednost jednomu způsobu vyjadřování a navazování vztahů před jiným, což může být v závislosti na okolnostech užitečné, nebo nefunkční.



## *Komunikační styly (2)*

Podle Nortona (1974), má komunikační styl 3 funkce:

- dává obsahu tvar a stává se jeho nedílnou součástí, což umožňuje lépe pochopit předmět diskurzu;
- představuje opakující se komunikační vzorec, charakteristický pro určitého jedince, který u partnera vytváří očekávání, aniž by však představoval strnulý a neměnný soubor chování;
- utváří interakci tím, že vytváří očekávání a předpoklady ohledně způsobu komunikace dané osoby.



## *Nortonovy komunikační styly*



1. Dominantní: projevuje se fyzicky (čím je člověk silnější, tím má tendenci být dominantnější) a neverbálními a psychologickými aspekty: pohyby těla, oční kontakt, výška a modulace hlasu a vztahuje se k asertivitě, pozitivitě, soutěživosti a sebedůvěře.
2. Dramatický: sklon k přehánění, používání metafor a stylistických prostředků, jejichž cílem je zdůraznit, podtrhnout nebo naopak minimalizovat obsah projevu.

## *Nortonovy komunikační styly (2)*

3. **Sporný:** sporný komunikátor je hádavý, těžko snáší jiné názory než své vlastní, chce vždy přijít diskusi na kloub.
4. **Rozhýbaný:** používá gesta a pohyby ke zdůraznění obsahu projevu, snadno vyjadřuje emoce pomocí častého a dlouhého očního kontaktu a mimiky.
5. **Zanechávající dojem:** člověk, který zanechává dojem, by měl projevovat viditelný nebo zapamatovatelný styl komunikace.



## *Nortonovy komunikační styly (3)*



6. Uvolněný: může signalizovat více vzkazů: klid, mír, pohodu, pohodlí a důvěrnost, ale také netečnost, nepozornost, apatii, bezstarostnost. Kromě mnohočetných projevů však lze u uvolněného způsobu komunikace identifikovat výrazný a podstatný charakteristický rys: absenci napětí v každém vysílaném signálu, ať už verbálním, nebo neverbálním.
7. Pozorný: zpětná vazba (obecně platí, že informátor pozorného stylu dbá na to, aby druhá osoba věděla, že jí naslouchá), empatie (partner v rozhovoru má pozitivní posilu, cítí se povzbuzen a pochopen) a naslouchání

## *Nortonovy komunikační styly (4)*



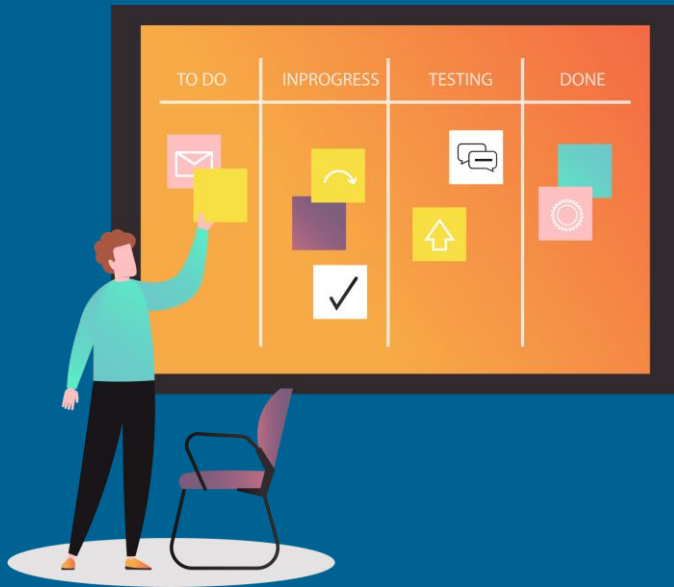
8. Otevřený: tento styl je expanzivní, přívětivý, přátelský, přímý, výřečný a upřímný a je orientovaný na posluchače.
9. Přátelský: má tendenci potvrzovat a pozitivně uznávat druhého, je orientovaný na naslouchání a dobře přijímá atraktivitu a společenskost.
10. Image komunikátora: obecné hodnocení efektivity komunikačního stylu osoby, tedy udává, do jaké míry se osoba považuje za dobrého či špatného komunikátora.



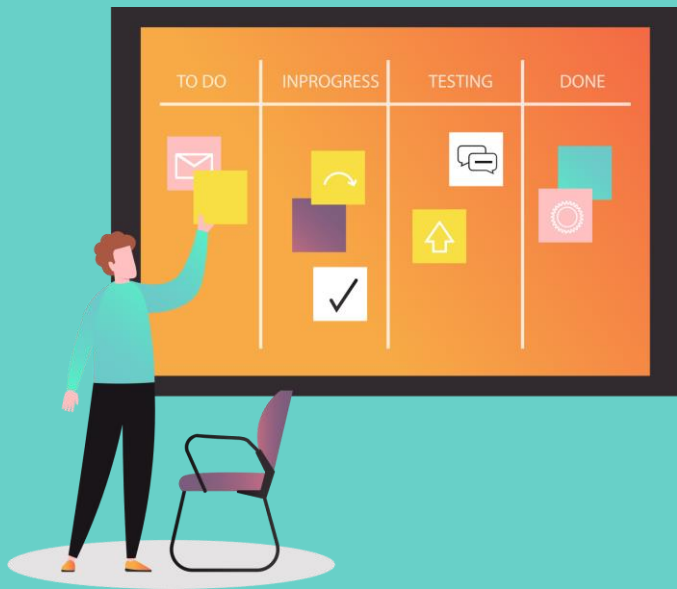
## *Komunikační styly jako postoje*

Bylo prokázáno, že komunikační styly souvisejí s osobnostními rysy nebo individuálními charakteristikami. Z tohoto důvodu Sherman stanovil 3 komunikační styly založené na individuálním postoji (Carrese, 2013):

1. Agresivní: komunikátor je uzavřený, špatně naslouchá, má potíže vidět pohled druhé osoby, přerušuje a monopolizuje;
2. Pasivní: komunikátor je nepřímý, vždy souhlasí, nevyjadřuje se a váhá;



## *Komunikační styly jako postoj (2)*



3. Komunikátor je účinným a aktivním posluchačem, stanovuje hranice nebo očekávání, uvádí své postřehy a neoznačuje ani nesoudí, vyjadřuje se přímo, upřímně a okamžitě reaguje na pocity a potřeby druhých a ověřuje si jejich pocity.

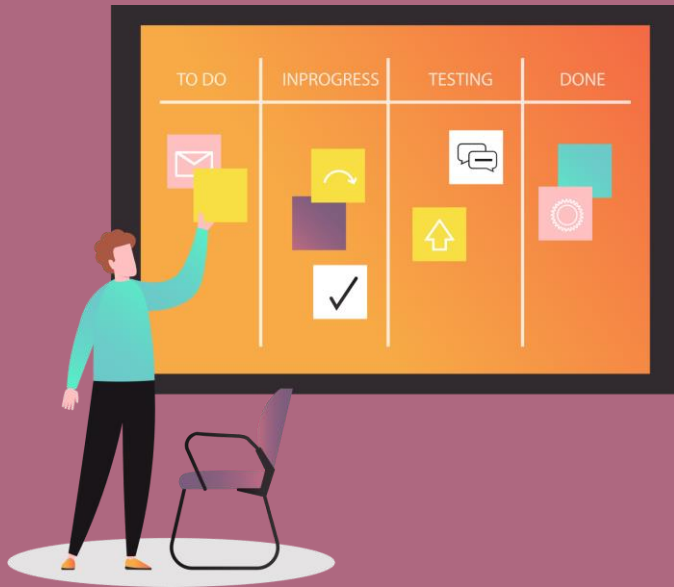
Je důležité si uvědomit, že každý z těchto stylů má určité účinky.

Agresivní komunikátor může druhého provokovat a dočkat se protiagrese. Agresivního komunikátora to postaví do izolace, vyvolá to určité špatné pocity druhých a nelibost. Na druhé straně pasivní komunikátor neví, na čem je, což může vést ke ztrátě jeho sebevědomí.

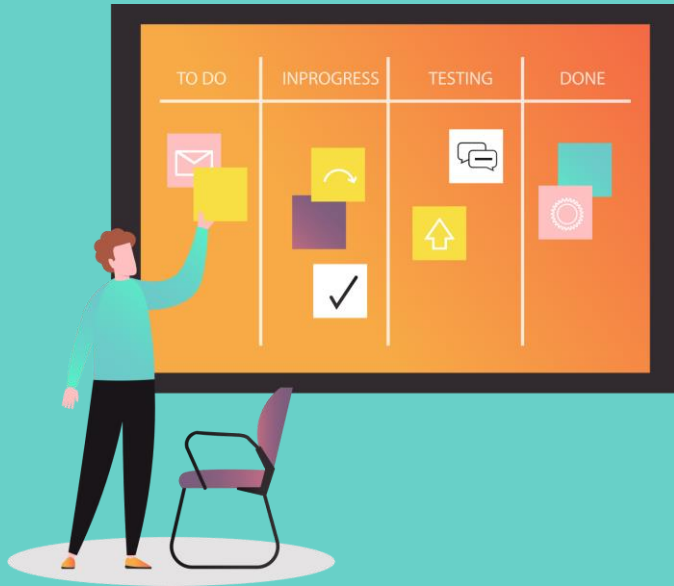
## *Komunikační styly jako postoj (3)*

Účinky asertivního stylu jsou: zvýšené sebevědomí a sebedůvěra, komunikátor se cítí motivován a pochopen, dá ostatním najevo svůj postoj. Chování komunikátora může odrážet jeho komunikační styl.

Dobrá komunikace je základem úspěšných dlouhodobých vztahů. Verbální komunikace je pro lidi nezbytným nástrojem k vzájemnému poznávání. Cítit prostřednictvím komunikace přátelské nebo důvěrné pouto je velmi důležité, aby se vyřešily problémy a nedorozumění.



# Odkazy



- Peluso Cassese, F., (2013) La comunicazione in ambito educativo. Nuove strategie, Edizione universitarie romane, pg. 39-40;
- NORTON, R. Communicator style: Theory and applications. Paper presented at the annual Speech Communication Association convention, [Styl komunikace: Teorie a aplikace. Příspěvek přednesený na výročním sjezdu Speech Communication Association.] Chicago, Illinois, 1974;

The project „Agile2Learn was financed with the support of the Erasmus+ Programme of the European Commission under the Grant No.: 2021-1-CZ01-KA220-VET-000025558

[Agile2learn.eu](https://agile2learn.eu)