

SOCIOLÓGIA PRE EKONÓMOV

Neverbálna komunikácia

Na začiatku analýzy určitého problému je potrebné si uvedomiť, v čom spočíva jeho podstata. V našom prípade je úlohou definovať a priblížiť problematiku komunikácie vo všeobecnosti, resp. venovať sa konkrétnemu druhu komunikácie – **neverbálnej komunikácii**.

Čo komunikácia vo všeobecnosti vlastne znamená? Zjednodušene môžeme povedať, že ide o výmenu názorov, prenos informácií medzi dvoma alebo viacerými subjektami.

Komunikácia ako taká môže mať informatívny, hodnotiaci alebo disciplinárny charakter. Samozrejme, kombináciou uvedených druhov môže vzniknúť akýsi mix, ktorý sleduje viaceré aspekty naraz.

Jedným z delení komunikácie je i delenie na komunikáciu verbálnu a neverbálnu.

Základnými komunikačnými zručnosťami sú kladenie otázok, pýtanie sa.

Nemenej dôležité prvky sú:

- porozumenie a ochota komunikovať s druhou stranou,
- presvedčanie
- pomocou logických argumentov /pomerne racionálna forma /
- prehováranie /aspekty, poukazy na niečo /
- priame vyjednávanie

I keď sa navonok možno zdá, že dané prvky sú typické pre verbálnu komunikáciu, v skutočnosti ich rovnako môžeme priradovať aj neverbálnej komunikácii.

Komunikácia, teda i neverbálna komunikácia pozostáva z určitých fáz:

1. Prípravná fáza

- problém
- cieľ – čo chcem komunikáciou dosiahnuť
- teor. analýza
- výber. metódy
- výber. vzorky

- techniky zberu
- postup spracovania
- čas. rozvrh

2. Realizačná fáza

- sprac. techniky
- zber prim. údajov
- záznam dát
- spracovávanie
- triedenie
- popis tabuliek
- analýza zistení
- analýza súvislostí
- test hypotéz

3. Záver

- sformul. výsledkov
- formulácia záver. správy

4. Návrh sociotech. opatrení





V centre našej pozornosti by mala stáť práve komunikácia v oblasti ekonomickej. Ako príklad môžeme uviesť typ komunikácie so zákazníkom. Ide o cieľavedomú činnosť zameranú na vyvolanie a usmernenie potrieb. Jej úlohy teda majú ekonomický i mimoekonomický charakter. Modelovo však môžeme naznačiť akúsi postupnosť úloh komunikácie – Attention (pozornosť), Interest (záujem), Desire (želanie), Action (konanie).

Z hľadiska poslania komunikácie je dôležité odovzdanie komunikačného oznamu vybranej skupine subjektov, preto je potrebné poznať cieľovú skupinu, vhodne načasovať komunikáciu a zvoliť vhodný spôsob a výber média pre prezentáciu.

Pokiaľ sa pohybujeme v rovine **neverbálnej komunikácie**, môžeme hovoriť o prostriedkoch ako sú:

- ankety
- letáky a propagačné materiály
- brožúrky a prospekty
- katalógy a inzercia v tlači
- dotazníky
- plagátovacie plochy
- internet a direct mail
- kalendáre, fax
- iné formy neverbálnej komunikácie

Výhodou neverbálnej komunikácie je

-  sprostredkovanie informácií, oznamu súčasne širokému okruhu ľudí
-  rýchlosť prenosu
-  anonymita (respondenti sú zvyčajne neznámi)
-  nie je nátlaková

Na druhej strane možno hovoriť o určitom znevýhodnení oproti verbálnej komunikácii, ktorá je viac dôveryhodná, zachádza do podrobností, resp. reaguje pružne v danej situácii.

V súčasnosti sa čoraz viac rozširuje najmodernejšia a azda najpopulárnejšia forma neverbálnej komunikácie – INTERNET. Zasielanie prospektov, katalógov, reklamných materiálov či súkromných písomností je v podstate jednoduché, rýchle a finančne nenáročné. Okrem toho môže jedna strana upútať tú druhú nielen obsahom materiálu, ale dokonca grafickou úpravou, ktorá často býva na vysokej úrovni a stáva sa rozhodujúcim momentom voľby prijímajúceho subjektu. Obraz niekedy jednoducho komunikuje za nás.

V domácich podmienkach ešte stále rozšírenou formou neverbálnej komunikácie je aj rozosielanie a vyplňanie dotazníkov. Dotazník nie je nič iné ako písomný rozhovor, ktorý obsahuje rôzne druhy otázok.

V jeho úvode by nemalo chýbať predstavenie iniciujúcej strany, oslovenie a krátky príhovor o význame práce, a nakoniec inštrukcie, pomocou ktorých sa má respondent orientovať a postupovať. Samozrejme, ostáva len na jeho vôli, či sa rozhodne alebo odmietne spolupracovať.

Neverbálna komunikácia v sebe zahŕňa určitú mieru rizika, ktoré vyplýva napríklad aj z nenávratnosti, nepriameho kontaktu s adresátom. Preto sa veľmi neodporúča pri riešení závažných otázok.

Otázky možno rozdeľovať na otvorené, kde je možnosť vlastného prejavu alebo uzatvorené, kde vychádzame z voľby uvedených možností (áno – nie; súhlasím – nesúhlasím – čiastočne súhlasím ...)

Čo sa týka formulácie otázok, zhrnieme základné zásady:

- jednoznačnosť a zrozumiteľnosť
- nesugestívnosť
- súvislosť s cieľom, ktorý sledujeme

Na záver možno azda dodať, že v súčasnosti sa čoraz viac uplatňuje práve forma **neverbálnej komunikácie**, čo do značnej miery súvisí s prudkým rozvojom komunikačnej a výpočtovej techniky na prelome 80. a 90. rokov. Je rýchla, efektívna, ale aj tu treba poukázať na to, že bez vhodnej kombinácie s verbálnou komunikáciou, je dosiahnutie cieľa oveľa zložitejšie.