



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

# KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Vyučující:

**Mgr. Dagmar Svobodová, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



# Úvod do komunikace

Struktura přednášky

**Vymezení komunikace a vybrané  
teorie komunikace**

**Komunikační proces a druhy  
komunikace**

**Funkce komunikace a  
komunikační styly**

**Receptivní a expresivní  
komunikační dovednosti**

**Efektivní naslouchání s metodou  
aktivního účastníka**

**Metakomunikace a nevhodné  
reagování posluchače**

# ÚVOD DO KOMUNIKACE

## *Cílem přednášky je:*

- Definovat komunikaci jako proces.
- Popsat komunikační model s komunikačními prvky.
- Specifikovat druhy komunikace a jejich funkce.
- Rozlišovat receptivní komunikační dovednosti.
- Pochopit význam expresivních komunikačních dovedností.
- Kombinovat efektivní naslouchání s metodou pozorujícího účastníka.



# Vymezení komunikace

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Komunikace je výměna významů mezi jedinci pomocí společného systému symbolů a přenosu informací.

Objevuje se řada nových komunikačních prostředků, proto se posiluje zájem odborníků o komunikaci, která se stává samostatným předmětem studia.

**Transakční analýza** - E. Berne a D. Harris, tři úrovně **dětské ego** – **rodičovské ego** – **dospělé ego**

**Watzlawickova** komunikační teorie - vztahová a obsahová rovina komunikace, digitální a analogová komunikace

**Rogersova** teorie komunikace - empatické naslouchání klientovi

---

# Vybrané teorie komunikace

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Cohnova teorie TCI - tematicky centralizovaný interakční systém s pravidly pro úspěšnou komunikaci

- 1) Buď sám sebou, buď sám sobě představeným.
  - 2) Zastupuj sám sebe ve svých vystoupeních.
  - 3) Těžkosti mají přednost, nevyhýbej se jim.
  - 4) Kladeš-li otázky, uvědom si proč a sám si na ně odpověz.
  - 5) Buď autentický a výběrový v komunikaci. Uvědomuj si, co si myslíš, co prožíváš, děláš a říkáš.
  - 6) Zdrž se interpretace a hodnocení jiných.
  - 7) Zobecňuj méně.
  - 8) Říkáš-li něco o chování spolupracovníka, dodej, co pro tebe znamená.
  - 9) Neoficiální řeči mají přednost, protože jsou důležitější, než se zdá.
  - 10) Když komunikujeme, tak o jednom tématu.
-

# Vnímání komunikačního procesu

---

**1) Vnímání dat** – žijeme ve světě nezpracovaných dat, protože něco vnímáme a něco ne. Záleží na síle podnětu a na našem výběru. Podnět se stane nebo nestane součástí našeho komunikačního kontextu. Výběr je filtr, který nás chrání před informačním přetížením, kde významnou roli hraje míra naší pozornosti a význam podnětu.

**2) Spojování dat významem** – data jsou přeměněna na informaci. Vybraná a uspořádaná data jsou spojena a naplněna podle významu, kterým je obsahová úroveň informace.

**3) Vkládání záměru a postoje** – konkretizování ve smyslu postoje, kterým může být citový vztah nebo konativní zaměřenost.

---

# Vnímání komunikačního procesu

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

- 4) **Epizodické uspořádání dat** – informace mají podobu jednotek, které účastník spojuje a vytváří tak představu o minulosti, přítomnosti a budoucnosti reality, o závislosti jednotlivých epizodických jednotek.
  - 5) **Hlavní smlouva** – jde o vnímání role jedince ve vzájemných vztazích, kdy si uvědomuje, co je normální, správné a co naopak nevhodné.
  - 6) **Soubor předpokladů, očekávání a pravidel** – jde o životní scénář, vzory a pravidla chování získaná výchovou.
  - 7) **Kulturní model** – jsou vztahy vymezené kulturou, ve které žijeme a kde roli hrají politické a ideologické standardy, včetně celkového kulturního rámce.
-

# Komunikační proces

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Součástí komunikačního procesu jsou komunikační prvky, mezi které patří:

- 1) Komunikátor
- 2) Komunikant
- 3) Komuniké
- 4) Komunikační jazyk
- 5) Komunikační kanál
- 6) Zpětná vazba (feedback)
- 7) Komunikační prostředí
- 8) Kontext

Podstatu vzájemnosti v komunikaci lze vyjádřit pojmem **interakce**.  
Souhlasné interaktivní působení je **spolupráce**.

---



# Sociální interakce v komunikaci

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Komunikace probíhá v souvislosti se sociálním chováním lidí a je nezbytná k sebevyjadřování. V komunikačním procesu jsou přenášeny informace v mluvené, psané a vizuální formě. Komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím systému symbolů.

Komunikace souvisí se **sociální interakcí**, která je pozitivně realizovaná v podobě kooperace, participace, konsensu, koordinace, synergie, akomodace a asimilace.

V negativní podobě jako soutěživost, rivalita, segregace, diskriminace, vyobcování nebo konflikt. Nezaměnitelný image komunikující získává významným znakem v úpravě zevnějšku, osobních vlastností a chování.

Věrohodnost image závisí na souladu s celkovou osobní identitou a s představou o společenství, jehož je komunikující součástí.

---

# Komunikační model

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVÍNĚ

Model komunikace lze znázornit jako **dvousměrnou aktivitu**, kde na jedné straně stojí komunikátor a na druhé straně komunikant, přičemž se jejich pozice vzájemně střídají.

Způsob výměny informací může být transakční nebo transformační.

Komunikace je **intencionální** se zaměřením na konkrétní účel.

**Symbolická** s využitím verbálních a neverbálních symbolů.

**Srozumitelná** podle mateřského jazyka k dorozumívání.

**Nepřetržitá** průběžným zapojením v komunikačním procesu.

---

# Druhy komunikace

---

Druhy komunikace označují specifikum komunikační interakce podle složek komunikačního projevu.

záměrná - nezáměrná

vědomá – nevědomá

kognitivní - afektivní

pozitivní – negativní

shodná - neshodná

asertivní - agresivní

---

manipulativní - pasivní

# Druhy komunikace

---

Druhy komunikace označují specifikum komunikační interakce podle složek komunikačního projevu.

masová, mezikulturní

intrapersonální - interpersonální

tváří v tvář - zprostředkovaná - postranní

diadycká intimní - dyadická, jednostranně řízená

jednosměrná - dvousměrná

činem - agování, komplementární

---

metakomunikace - dvojsmyslná mluva, dvojná zpětná vazba

# Funkce komunikace

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Funkcí komunikace je dorozumívání mezi lidmi, kde je podle komunikačních prostředků způsobem komunikace lidská řeč a písmo:

**Verbální** komunikace - komunikace **slovem** či **písmem**

**Neverbální** komunikace - dorozumívání beze slov

**Vizuální** komunikace - komunikace prostřednictvím vizuálních prostředků

**Paralelní** komunikace

**Sériová** komunikace

**Synchronní** komunikace - vysílač i přijímač jsou taktovány hodinovým signálem nebo třetí stranou

---

# Komunikační styly

---

Satirová rozlišuje čtyři komunikační styly:

- 1) **Vinič** obviňuje a ponižuje okolí
  - 2) **Smířlivec** přijímá kritiku, neprosazuje se a obviňuje sebe sama
  - 3) **Rušič** odvádí komunikaci od tématu a mění vlastní názor
  - 4) **Počítač** je nelidsky objektivní a ignoruje pocity
-

# Receptivní komunikační dovednosti

---

Mezi **receptivní** komunikační dovednosti řadíme **pozorování, naslouchání, empatii**.

**Nasloucháním** trávíme nejvíce času.

Každý den slyšíme různé zvuky a zprávy. Mnoho z nich si neuvědomujeme, protože uplatňujeme **selektivní filtr**.

**Empatické** naslouchání probíhá ve třech fázích:

- 1) Identifikace emocí.
  - 2) Vyslechnutí faktů se snahou porozumět souvislostem.
  - 3) Nenechat člověka vyřešit svůj problém.
-

# Expresivní komunikační dovednosti

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

Mezi **expresivní** komunikační dovednosti řadíme **dotazování, popisování, přijímání závěrů**.

**Dotazování** je nejširším způsobem získávání informací od subjektů, se kterými komunikujeme.

Závěr je osobní **názor**, který vyjadřuje specifické osobní hledisko jednotlivce, individuální stanovisko člověka a jedinečný postoj konkrétní osoby k určité skutečnosti.

Přijímat závěry lze jako **shrnutí** nebo **rekapitulaci** výsledků jednání nebo jako **epilog**, což je poslední část stati a doslov.

---



# Metakomunikace a nevhodné reagování

---



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

## Metakanály

Dvojná vazba

Popírání pocitů

Zobecňující reagování

Odhalování

Předsudky

## Metajazyk

Kontextová situace

Hodnotící reagování

Kladení otázek

Rady k řešení situace

## Dvojsmyslná mluva

Emoční zabarvení hlasu

Obrana svěřujícího se oponenta

---

# Typy posluchače podle nevhodného reagování

---



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

**Líný posluchač**

**Nejistý posluchač**

**Nesoustředěný posluchač**

**Egoistický posluchač**

**Střídavě vnímající posluchač**

**Pasivní posluchač**

**Kompetitivní posluchač**

---



## Shrnutí přednášky

- **Fungování základních prvků komunikačního procesu je ovlivněno druhy komunikace.**
- **Vybrané komunikační teorie mají praktický význam.**
- **Součástí komunikace je naslouchání, které zaujímá v komunikačních procesech nejvýznamnější prostor.**
- **Faktory ovlivňující kvalitu naslouchání mají dopady na postoje a ochotu lidí naslouchat.**
- **Interpretační chyby snižují efektivitu naslouchání.**