



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 KARVINĚ

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



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

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 KARVÍNĚ

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

Zobecnující 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.**