

# Verbální komunikace



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# Výsledky učení – co byste měli umět

## Znalosti

Vysvětlit rozdíl mezi objektivním a subjektivním významem slov.

Charakterizovat hlavní komunikační styly.

Charakterizovat pojem paralingvistika a popsat její prvky.

Charakterizovat jednotlivé typy otázek.

## Dovednosti

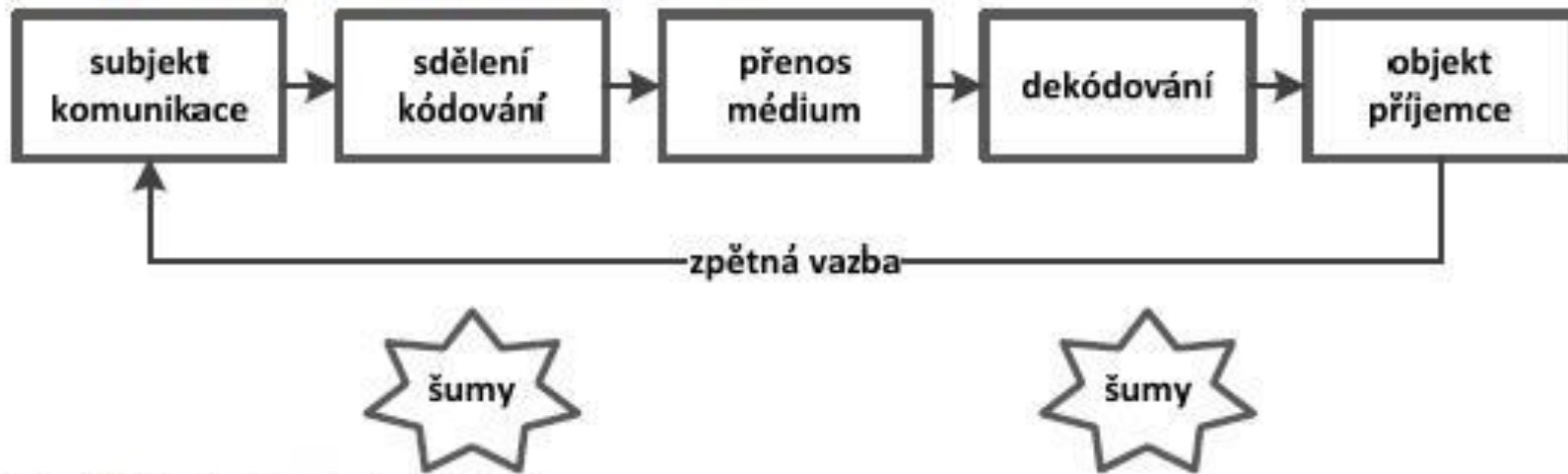
Srovnat rozdíly mezi objektivním a subjektivním významem slov.

Porovnat vybrané komunikační styly.

Identifikovat prvky paralingvistiky v komunikaci.

Formulovat různé typy otázek.

Schéma 3: Model komunikačního procesu



Zdroj: Přikrylová, Jahodová (2010), upraveno

Převzato z ĎURĎA, O. (2016) „Analýza modelu komunikace regionální politiky EU v ČR“. Evaluační teorie a praxe 4(1): s. 25.

# Verbální komunikace a její druhy

Vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka.

## **Druhy verbální komunikace:**

přímá x  
zprostředkovaná

mluvená x psaná

živá x reprodukováná

# Aktivní a pasivní slovní zásoba

## Passive vocabulary

Aktivní slovní zásobu zahrnují slova, která běžně aktivně používáme – podle odhadů jich bývá 3 000-10 000.

Pasivní slovní zásoba zahrnuje slova, jejichž význam známe, ale běžně je nepoužíváme.

Jejich počet bývá 4-6 krát vyšší.

## Active vocabulary

## Významy slov (objektivní a subjektivní)

Slova mohou mít význam **objektivní**, který je pevně daný, **obecně přijímaný**, **neutrální**. Kromě toho mohou mít také význam **subjektivní** – ten bývá **emociální**, a zpravidla **obsahuje** pozitivní či negativní **hodnocení** (např. kmoťr, byrokrat apod.).



# Jazykové prostředí – jeho základní prvky

**Lidé** (kdo mluví ke komu, v jaké roli)

**Jejich úmysly** (jaký má být cíl sdělení)

**Komunikační pravidla** (zvyklosti při komunikaci v určitých situacích)

# Jazykový styl



Formální



Neformální



Soukromý



# Komunikační styly

## **Agresivní**

Prosazování  
vlastních  
potřeb a  
názorů –  
často na  
úkor  
druhých

## **Pasivní**

Vedený  
snahou  
vyhnout se  
konfliktům a  
přizpůsobiví  
potřebám  
druhých

## **Pasivně- agresivní**

Vyjadřující  
skryté projevy  
nesouhlasu či  
odmítání

## **Asertivní**

Vyjadřující  
přímo vlastní  
názory s  
respektem  
k názorům  
jiných

## **Adaptivní**

Přizpůsobující  
se situacím  
a partnerům  
v komunikaci

# Uzavřený komunikační styl a jeho projevy

Jeho jazyk a „definitivnost“ formulací neumožňuje diskuzi.  
K jeho typickým projevům patří:

- Rezolutní tvrzení (např. *To je nejlepší film všech dob.*)
- Generalizace (např. *Ty vždycky chodíš pozdě.*)
- Nátlak

# Paralingvistika

Doplňování významu sdělení svrchními tóny řeči, které mohou zdůrazňovat, oslabovat, zpochybňovat nebo potvrzovat obsah sdělení. Tyto prvky mohou také vyjadřovat postoje, zaujetí, emoce apod.

- Výška a „barva“ hlasu
- Tón hlasu
- Rychlost řeči
- Plynulost řeči a pauzy
- Slovní „vata“ („jakoby, prostě“ apod.)
- Vady řeči

# Otázky v komunikaci

## Otevřené

Vyžadují obsáhlejší odpověď než pouhé "ano" nebo "ne,,

## Uzavřené

Očekávají konkrétní odpověď.

## Sugestivní

Obsahují náznak odpovědi nebo předpoklad, že určitá odpověď je správná.

## Reflektivní

Slouží k objasnění a shrnutí toho, co bylo řečeno.

## Otázky v komunikaci

*Kdy se víc hodí otevřené a kdy víc uzavřené otázky?*

*Proč nemusí být vhodné používat slovo „proč“?*

## Otázky v komunikaci

### ***Kdy se víc hodí otevřené a kdy víc uzavřené otázky?***

*Otevřené otázky se hodí více, když je potřeba získat podrobnější odpovědi. Uzavřené v případě potřeby jednoznačných, rychlých odpovědí (např. v dotaznících, anketách apod.).*

### ***Proč nemusí být vhodné používat slovo „proč“?***

Může vyznívat jako výčitka – např. Proč jsi to neudělal? Proč jsi přišel tak pozdě?

# Shrnutí

Slova mohou mít **objektivní** (neutrální, obecně přijímaný) a **subjektivní** (emociální, hodnotící) **význam**.

V mluvené řeči používáme častěji **aktivní slovní zásobu**, **pasivní slovní zásoba** je zpravidla užívána mimo běžnou konverzaci (v různých specifických prostředích a situacích, v odborném vyjadřování apod.)

Vliv na verbální komunikaci v mluvené formě má **jazykové prostředí** a **jazykový styl**.

Je rozlišováno **několik druhů komunikačních stylů** (agresivní, pasivní pasivně-agresivní, asertivní, adaptivní)

Důležitou složkou verbální komunikace je **dotazování**. Lze rozlišit **otázky otevřené, uzavřené, sugestivní či reflektivní**.