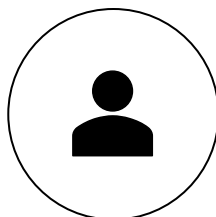


# MVŠO

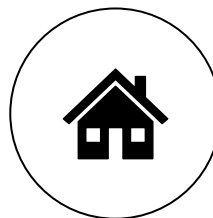
MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC 

# MANAGEMENT 1

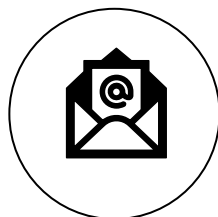
# KONTAKT



ING. MICHAELA  
PERUNOVÁ



ÚSTAV  
MANAGEMENTU



[MICHAELA.PERUNOVA@MVSO.CZ](mailto:MICHAELA.PERUNOVA@MVSO.CZ)



KONZULTAČNÉ  
HODINY: UTERÝ - DLE  
EMAILOVÉ DOMLUVY

# KOMUNIKACE

# KOMUNIKACE

Předávání a porozumění významu sdělení.

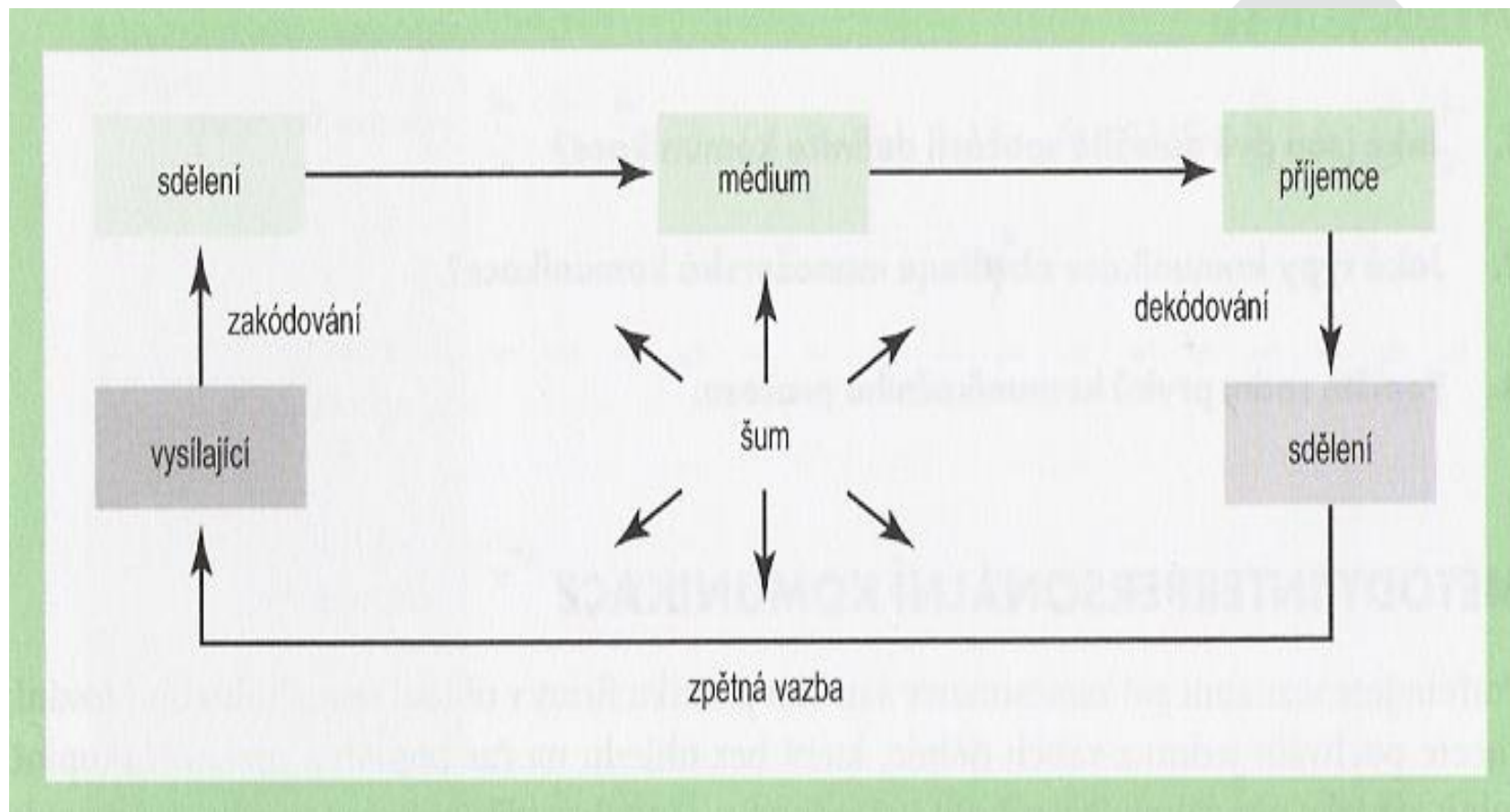
# INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikace mezi dvěma či více osobami.

# KOMUNIKACE V ORGANIZACI

Všechny modely, sítě a systémy komunikace uvnitř organizace.

# PROCES INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE



# SDĚLENÍ

Účel, který má být sdělen.



# ZAKÓDOVÁNÍ

Přeměna sdělení do symbolů.

# KANÁL

Médium, jehož prostřednictvím je předáváno sdělení.

# DEKÓDOVÁNÍ

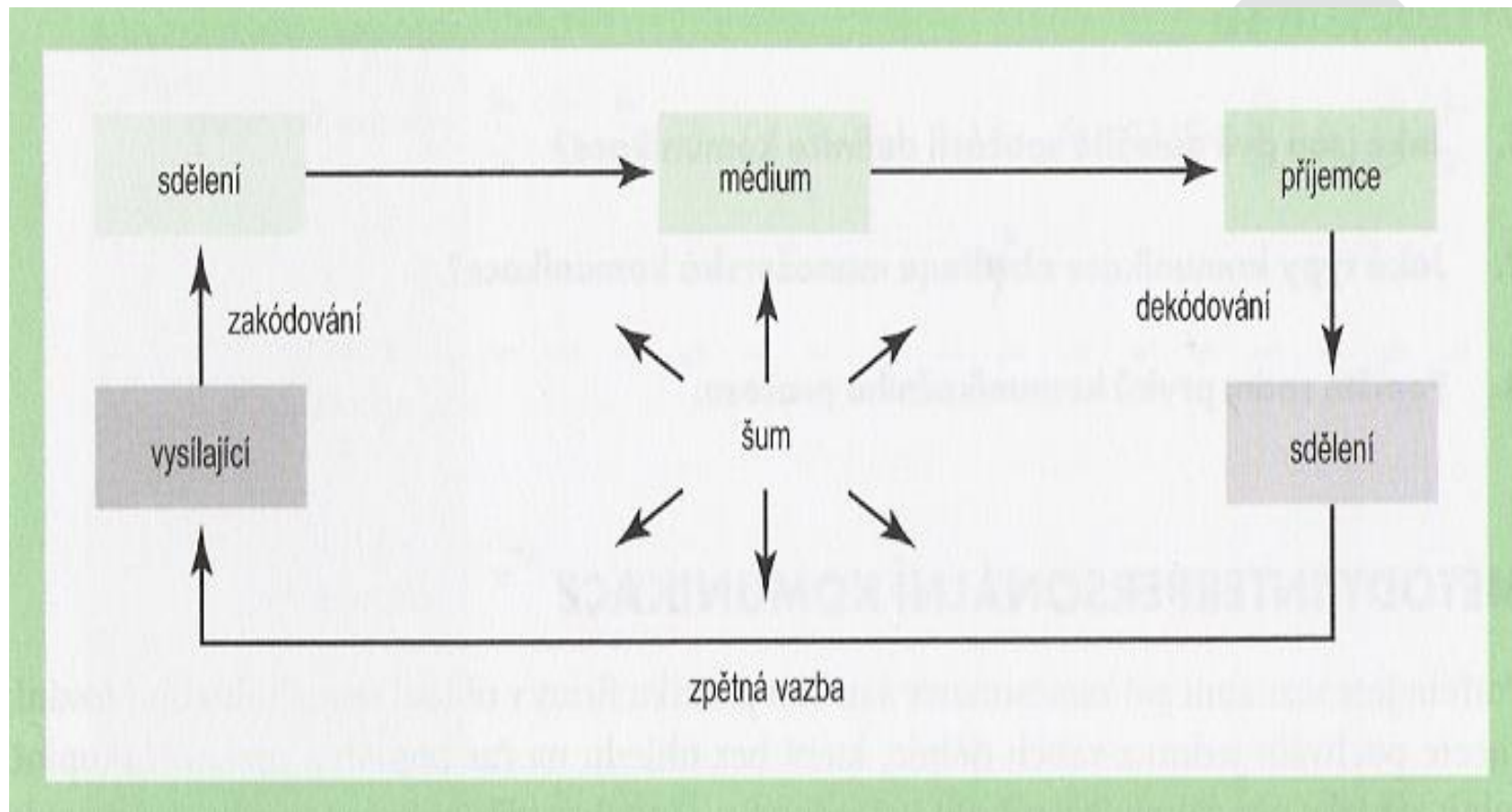
Rozluštění sdělení osoby vysílající na straně příjemce.

# KOMUNIKAČNÍ PROCES

7 prvků, z nichž se skládá předávání sdělení od jedné osoby ke druhé :

- Zdroj komunikace
- Sdělení
- Zakódování
- Kanál
- Dekódování
- Příjemce
- Zpětná vazba

# PROCES INTERPERSONÁLNÍ KOMUNIKACE



# ŠUM

Poruchy v předávání, přijímání a zpětné vazbě  
ve vztahu ke sdělení.

# ČTYŘI TYPY ŠUMU

<i>Typy šumu</i>	<i>Definice</i>	<i>Příklady</i>
Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení	Jekot projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle
Fyziologické	Vlastní fyziologické bariéry mluvčího nebo posluchače	Vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti
Psychologické	Kognitivní nebo mentální interference	Předpojatost a klamné úsudky o druhém (vysílajícím i příjemci sdělení), uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek)
Sémantické	Rozdílně pochopené významy	Lidé hovořící odlišnými jazyky, používání žargonu nebo příliš složitých termínů, kterým příjemce nerozumí

# BARIÉRY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE



# FILTROVÁNÍ

Záměrná manipulace informací, aby vypadaly pro příjemce příznivěji.

# SELEKTIVNÍ VNÍMÁNÍ

Jev, kdy lidé interpretují to, co slyší nebo vidí, podle svých zájmů, minulosti, zkušeností a přístupů.

# ZAHLCENÍ INFORMACEMI

Množství informací, přesahující kapacity pro jejich zpracování.

# EMOCE

Extrémní emoce nejčastěji brání komunikaci vůbec – v takovém případě je naše racionální a logické myšlení nahrazeno emocionálními úsudky.

Nejlépe je nereagovat na sdělení, protože pravděpodobně nebudeme schopni objektivně přemýšlet.

# DEFENZÍVA

Když lidé cítí, že by mohli být ohroženi, reagují způsobem, který snižuje možnost vzájemného porozumění.

Začnou se bránit a verbálně útočit na druhé, dělají sarkastické poznámky, vynášejí rozsudky a dotazují se na motivy chování druhých..

# JAZYK

Slova mají pro různé lidi odlišný význam, což je ovlivněno zejména věkem, vzděláním a kulturním prostředím.

# SLANG

Specifická terminologie nebo technický jazyk,  
které jednotlivé skupiny lidí používají při  
komunikaci.

# NÁRODNÍ KULTURA

Interpersonální komunikace neprobíhá ve všech zemích světa stejně. Rozdílnost v komunikaci vzniká v důsledku odlišných jazyků a národní kultury.

Země s vysokým individualismem: USA  
Země, které stojí na kolektivismu: Japonsko



# PŘEKONÁVÁNÍ BARIÉR EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

- Využívejte zpětnou vazbu
- Zjednodušte jazyk
- Aktivní naslouchání
- Omezte emoce
- Sledujte nonverbální signály

# TYPY KOMUNIKACE

# FORMALIZOVANÁ KOMUNIKACE

Komunikace v rámci předepsaného uspořádání práce v organizaci.

# NEFORMÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikace, která není dána strukturální hierarchií organizace.

# ŠEPTANDA

Neformální komunikační síť v organizaci.

# KOMUNIKACE SMĚREM DOLŮ

Tok informací od manažerů  
k zaměstnancům.

# KOMUNIKACE SMĚREM NAHORU

Tok informací od zaměstnanců  
k manažerům.

# LATERÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikace mezi zaměstnanci na stejné organizační úrovni.



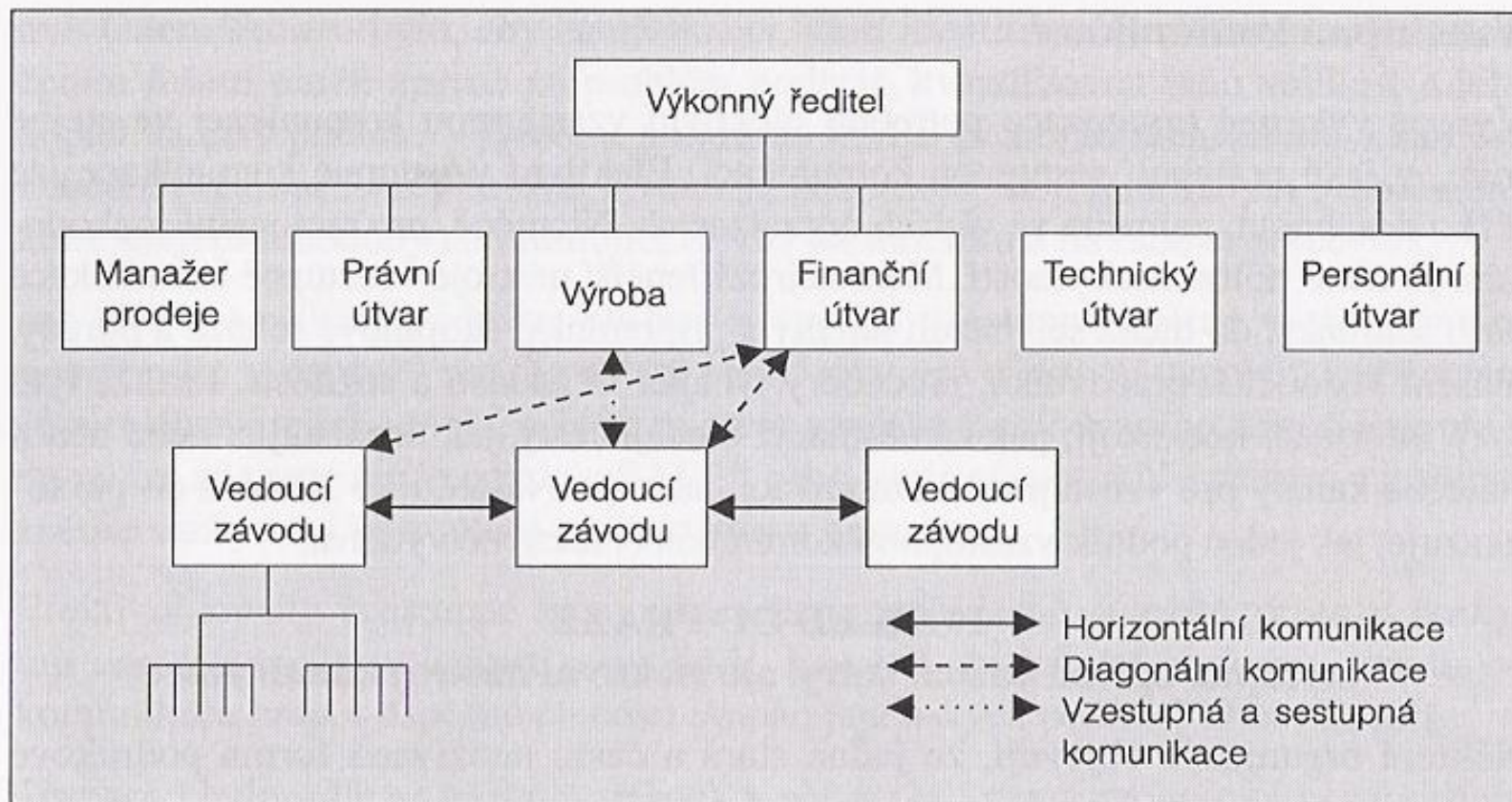
# DIAGONÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikace mezi pracovníky z různých oddělení a různých úrovní organizace.

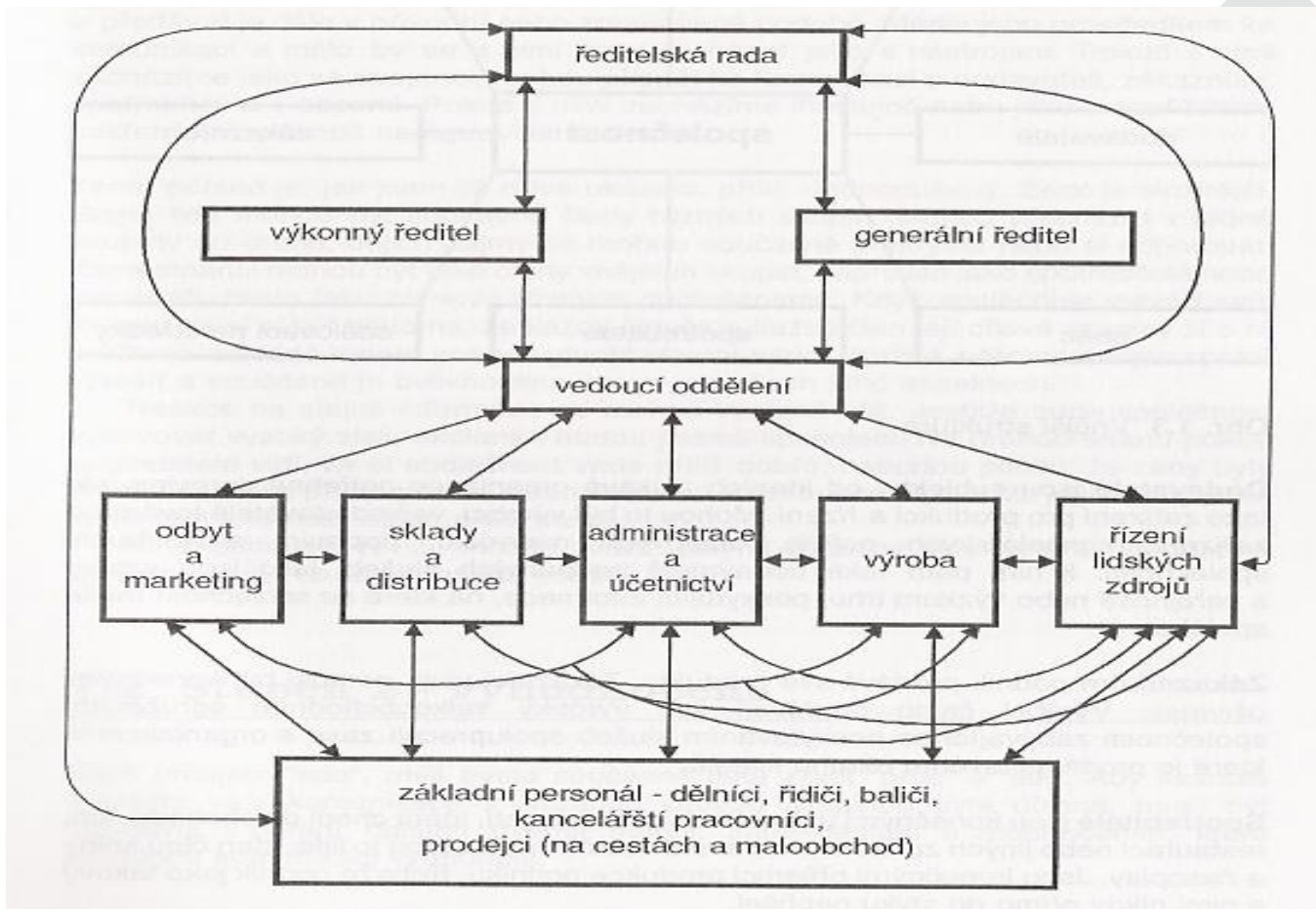
# KOMUNIKAČNÍ SÍŤ

Kombinace vertikálních a horizontálních komunikačních toků v různých podobách.

# KOMUNIKACE V ORGANIZACÍCH



# KOMUNIKACE V ORGANIZACÍCH



# Komunikace

## Verbální

# Komunikace

## Neverbální

# Komunikace

- Brainstorming (generování nápadů ve skupině)
- Brainwriting (BS písemnou formou)
- Groupware (brainwriting pomocí elektronické komunikace)
  - odpadá nervozita před ostatními,
  - časová volnost při řešení
  - nevázanost na přítomnost v organizaci

# Pravidla brainstormingu

- Příjemná atmosféra - je důležité navodit tvůrčí klima a příjemné prostředí, správně naplánovat celou schůzku
- Soustředíme se na kvantitu - čím více bude námětů, tím pravděpodobněji budou obsahovat kvalitní návrh řešení
- Žádná kritika - žádná omezení neexistují, kritiku odkládáme na později, abychom nebrzdili toky myšlenek a námětů
- Jakékoliv nápady jsou vítány - uvolněte fantazii, uvažujte mimo rámec zvyklostí, generujte náměty bez ohledu na jejich reálnost, logiku, rozumnost
- Kombinujeme a zlepšujeme již vzniklé nápady - “1+1=3”, náměty vznikají vzájemnou spoluprací celého týmu
- Vzájemně se inspirujte - vzájemné povzbuzování a stimulaci nových myšlenek a nápadů je důležitou součástí brainstormingu
- Všichni účastníci jsou si rovni - šéfovo nápad není lepší než nápad juniora, cílem jsou jakékoliv nápady, které mohou další inspirovat nebo obohatit



# Brainstorming - aktivita

# MVŠO

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC



# ĎAKUJEM ZA SPOLUPRÁCU