



# **Dovednosti profesionální komunikace**

Mgr. Dagmar Halová

## **Dnešní téma**

Organizační informace

Podmínky pro splnění  
předmětu

Komunikační proces

# Organizační informace

---

Dnes obě  
skupiny  
společně

Od příštího  
týdne rozdělení  
dle rozvrhu

V polovině  
semestru se  
vyučující  
prohodí

# Podmínky pro splnění zápočtu

---

80% docházka  
na semináře

Včasné plnění  
průběžných  
úkolů dle zadání  
vyučujících

Závěrečný test

# Komunikační proces



# Nelze nekomunikovat

---

- *„Ať se člověk snaží jakkoli, nemůže nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení“ (Watzlawick, a další, 2011)*



# Funkce komunikace

---

## Informativní funkce

- Cílem je informovat, předat zprávu,

## Instruktažní funkce

- Cílem je instruovat, naučit, říct, jak něco udělat,

## Persuasivní funkce

- Cílem je přesvědčit ke změně názoru, zmanipulovat, ovlivnit,

## Vyjednávací funkce

- Cílem je něco vyřešit, dospět k dohodě,

## Zábavní funkce

- Cílem je pobavit, rozveselit někoho druhého nebo sebe, rozptýlit,

## Fatická funkce

- Cílem je kontaktovat se, užít si pocit blízkosti,

## Sebeprezentační funkce

- Cílem je předvést se, vyvolat dojem, zalíbit se, zastrašit někoho.

# Motivace ke komunikaci

## Motivace kognitivní

- Chceme něco sdělit, podělit se o myšlenku nebo názor,
- Chceme něco předat druhému,

## Motivace zjišťovací a orientační

- Ptáme se na informace, postoje a prožitky,
- Chceme se lépe vyznat ve "světě druhého",
- Dotazováním pomáháme komunikačnímu partnerovi orientovat se v komunikaci, vedeme tak dialog.

## Motivace sdružovací

- Chceme navázat vztah, uspokojit potřebu kontaktu,
- Přirozená potřeba nezávazně konverzovat,

## Motivace sebepotvrzovací

- Ochota komunikovat je projevem vzájemné hodnoty,
- Odmlčení bývá formou trestu (např. v partnerství),

## Motivace adaptační

- Komunikací ustanovujeme svou roli, a to jak slovy, tak řečí těla,

## Motivace přesilová

- Snaha vyniknout nad ostatními, dát najevo svou převahu,

## Motivace požitkářská

- Potřeba se rozptýlit, např. flirtování,

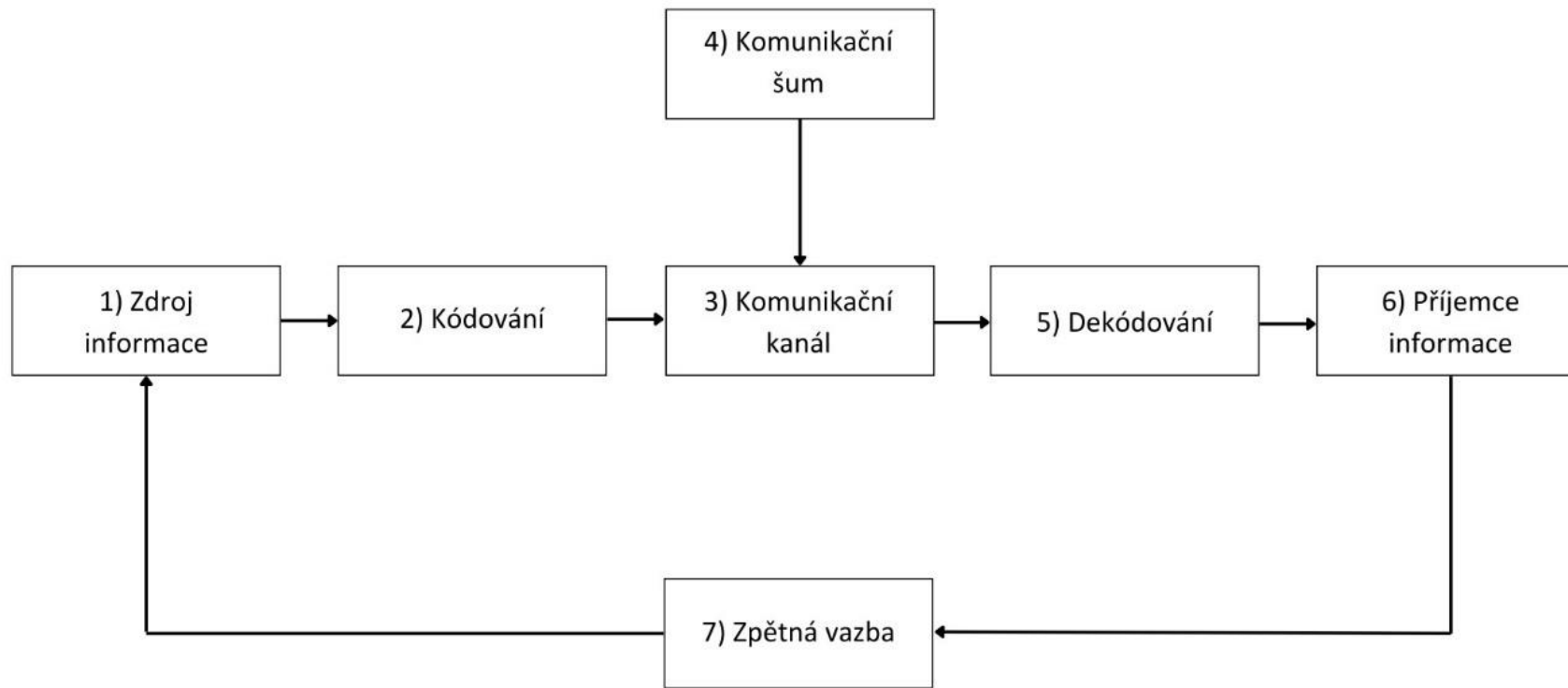
## Existenciální motivace

- Komunikace je nezbytná pro udržení psychického zdraví.



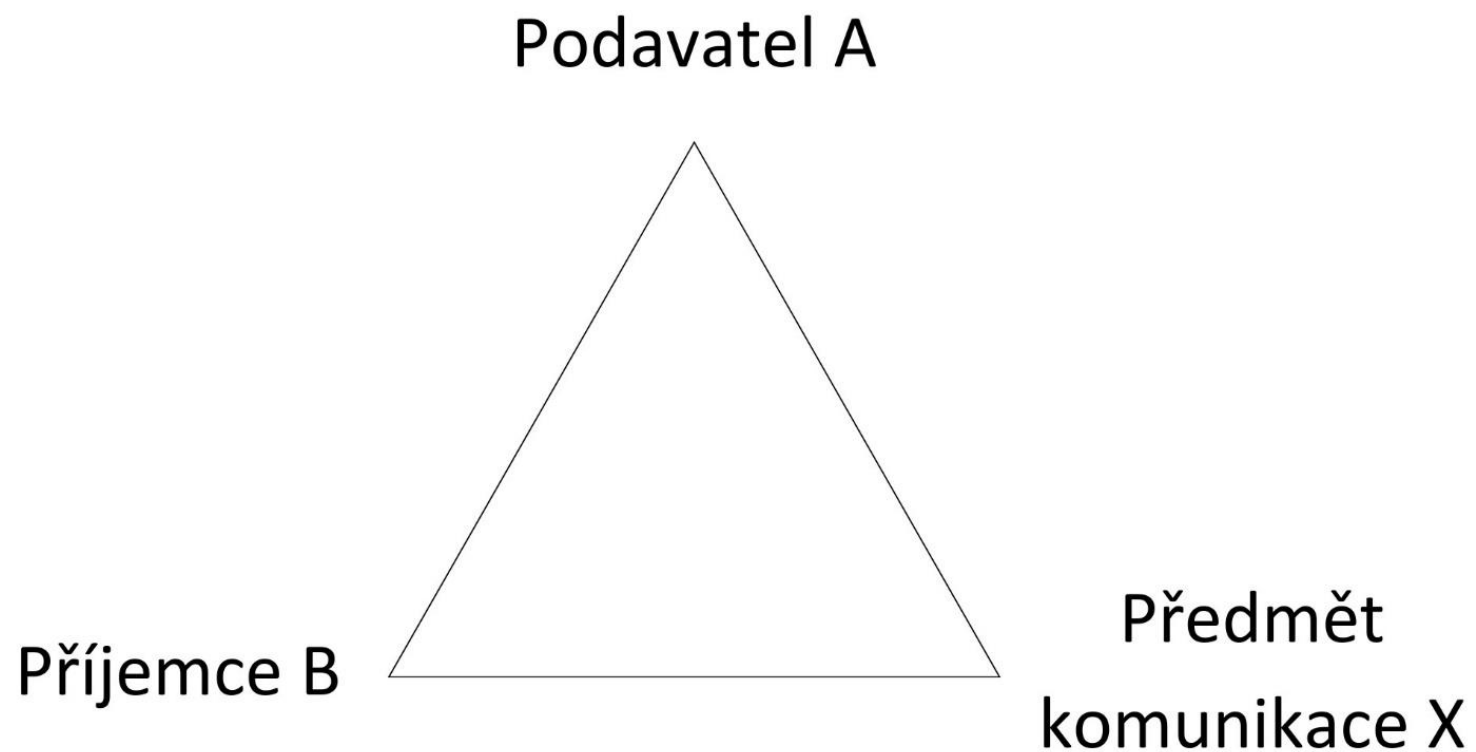


**Aktivita**



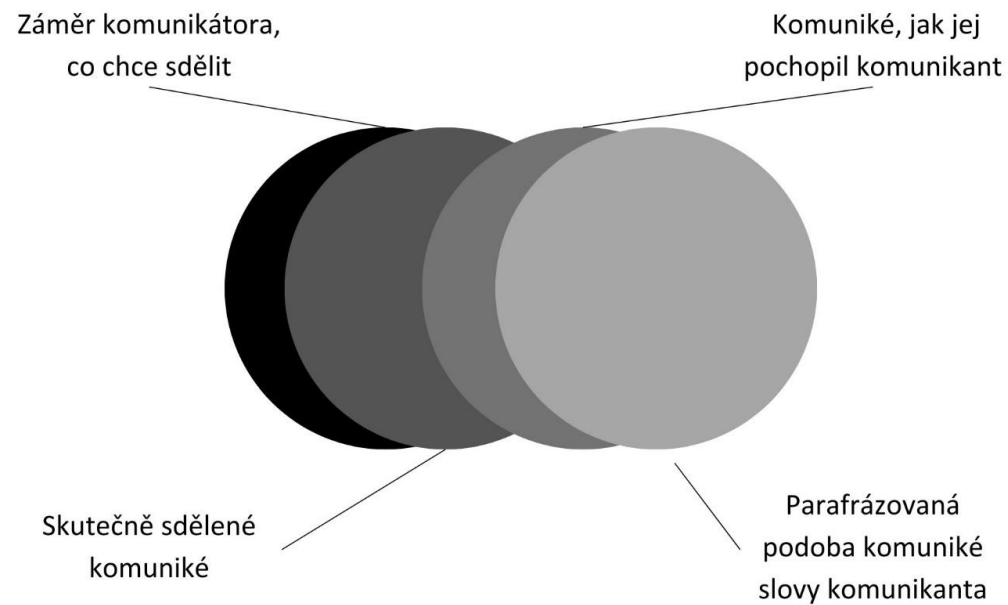
# Shannon-Weaverův komunikační model



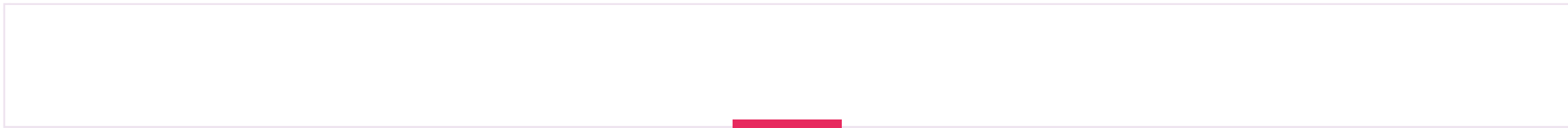


## **Newcombův nelineární model komunikace**





# Zkreslení komunikace



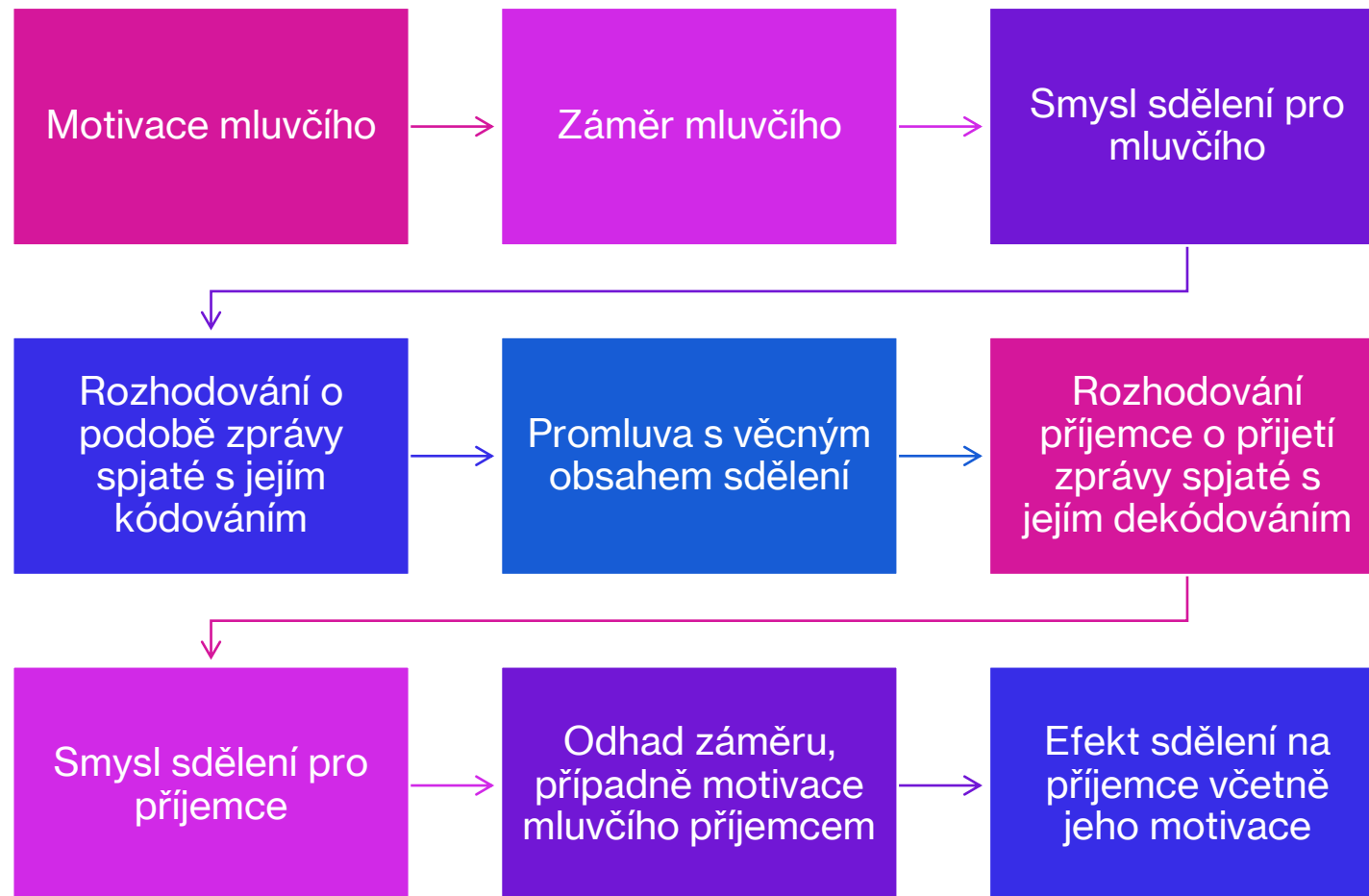
# Verbální komunikace

---

- „*Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka.*“ (Mikuláščík, 2010). Rozlišujeme verbální komunikaci:
  - Přímou (tváří v tvář) vs. zprostředkovanou (např. videohovor),
  - Mluvenou (používáme hlas) vs. psanou (např. e-mail),
  - Živou (např. telefonický hovor) vs. reprodukovanou (např. hlasová zpráva v chatovací aplikaci).



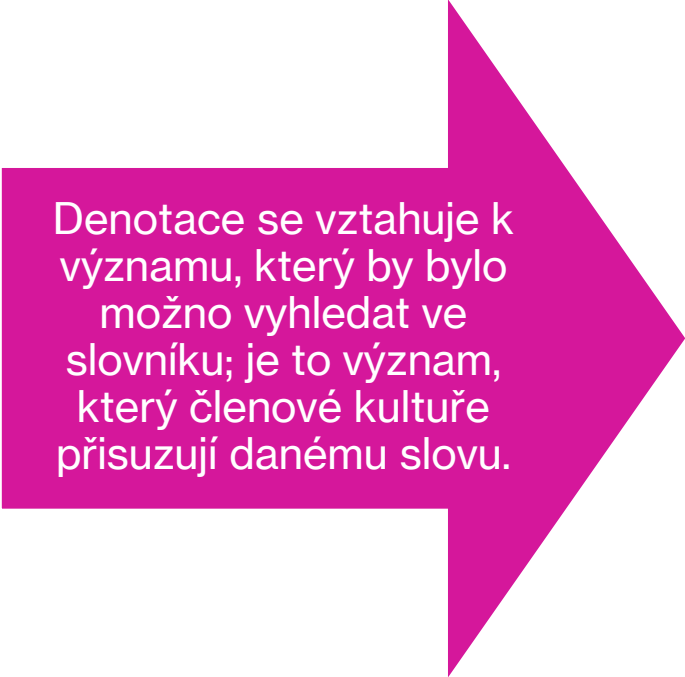
# Verbální komunikační akt



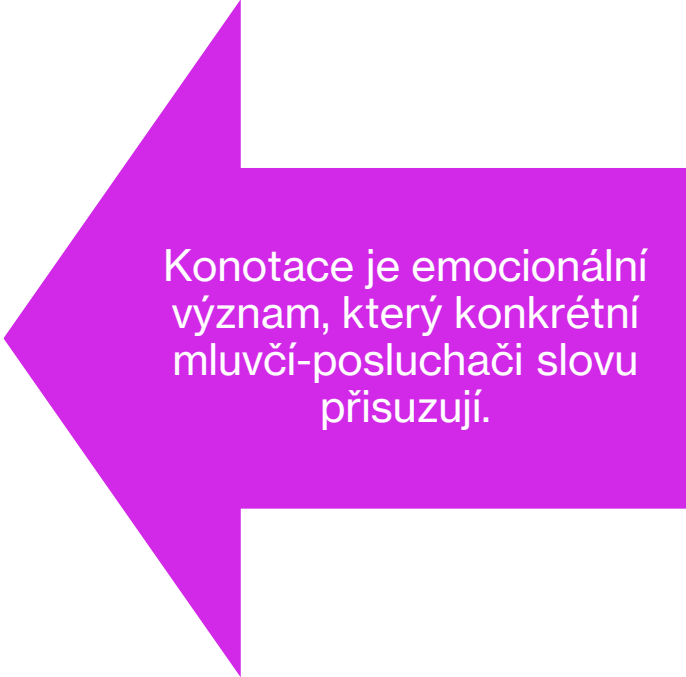


# Denotace a konotace

---



Denotace se vztahuje k významu, který by bylo možno vyhledat ve slovníku; je to význam, který členové kultury přisuzují danému slovu.



Konotace je emocionální význam, který konkrétní mluvčí-posluchači slovu přisuzují.

# Paraverbální komunikace

- *„Paraverbální komunikace je vokální, ale neverbální dimenze řeči. V případě paraverbální komunikace nejde o to, co říkáme, ale jak to říkáme.“ (DeVito, 2015)*
- **To** je ten člověk, který to udělal? (Zdůraznění, že jde o konkrétní osobu.)
- To je **ten** člověk, který to udělal? (Zdůraznění osoby, která je viníkem.)
- To je ten **člověk**, který to udělal? (Zdůraznění, že jde o člověka, ne někoho jiného.)
- To je ten člověk, který **to** udělal? (Zdůraznění samotného činu.)



# Prvky paraverbální komunikace

Hlasitost

Výška  
tónu řeči

Ticho

Objem  
řeči

Čas

Rychlost  
řeči

Plynulost  
řeči

Barva  
hlasu

Kvalita  
řeči



# Neverbální komunikace

- Výměna informací bez použití slov
- Funkce neverbální komunikace
  - Doplnňovací funkce: Neverbální projevy často doplňují to, co je řečeno slovy. Například pokývání hlavou při souhlasu posiluje souhlasné sdělení.
  - Regulační funkce: Neverbální signály mohou řídit průběh konverzace. Například zdvižená ruka může signalizovat přání promluvit nebo ukončit debatu.
  - Opakovací funkce: Neverbální komunikace může opakovat verbální sdělení, například ukázání prstem ve směru, o kterém se mluví.
  - Nahrazovací funkce: V některých případech může neverbální komunikace nahradit slova úplně. Ticho, zamračení nebo gesto mohou někdy vyjádřit více než dlouhé vysvětlování.
  - Kontrola emocionálního prostředí: Neverbální komunikace je klíčová při vyjádření emocí, jako je empatie, frustrace nebo nadšení, a tedy ovlivňuje celkové emocionální klima v týmu nebo organizaci.

# Prvky neverbální komunikace

## Gestika

- Gestika zahrnuje pohyby rukou a paží, které doprovázejí verbální komunikaci. Gesta mohou být symbolická, jako například zdvižený palec na znamení úspěchu, nebo ilustrativní, když pohyb rukou znázorňuje tvar nebo směr.

## Mimika

- Mimika je odrazem emocí a nálad, které se projevují na obličeji. Výrazy tváře mohou naznačovat radost, smutek, překvapení, hněv nebo jiné emoce.

## Oční kontakt

- Oční kontakt je klíčovým prvkem neverbální komunikace, který vytváří spojení mezi účastníky komunikace. Vytváření a udržování očního kontaktu signalizuje zájem, upřímnost a respekt. Nedostatek očního kontaktu může být vnímán jako známka nezájmu, nejistoty nebo neupřímnosti.

## Proxemika

- Proxemika se zabývá využíváním prostoru v komunikaci. Tím, jak lidé využívají prostor kolem sebe, vyjadřují svůj postoj k ostatním. Blízký osobní prostor může signalizovat důvěrnost nebo přátelskost, zatímco větší vzdálenost může naznačovat formalitu nebo odstup.

## Haptika

- Haptika se týká dotyků a jejich role v komunikaci. Lehké potřesení rukou nebo přátelské poplácání po zádech může posílit pozitivní interakci, ale je třeba se vyvarovat nevhodných nebo nechtěných dotyků, které mohou být vnímány negativně.

## Posturika

- Posturika se týká držení těla a jeho významu v komunikaci. Postoj člověka může vyjadřovat sebevědomí, otevřenost, uzavřenost nebo dokonce agresivitu.

## Kinezika

- Kinezika zahrnuje pohyby těla a jejich význam v komunikaci. Tělesné pohyby, jako jsou změny polohy těla, pohyby rukou nebo nohou, mohou signalizovat různé emocionální stavy nebo reakce.

## Dresscode

- Dresscode, neboli způsob oblékání, je také součástí neverbální komunikace. Oblečení a celkový vzhled mohou vysílat silné signály o postavení, serióznosti, profesionalitě a respektu.



**Aktivita**

# Mehrabianův mýtus

- ~~Význam sdělení předáván z 93 % neverbálně a pouze 7 % verbálně~~



# Shrnutí

- Co jste se dnes naučili?



# Děkuji za pozornost

Dotazy?