

# Dovednosti profesionální komunikace

1.blok

---

PhDr. Antonín Bryks



**MORAVSKÁ**  
VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUC

# Anotace předmětu:

---

- Cílem předmětu není **sdělovat teorii**, ale zprostředkovat studentům **sebenáhled na kvalitu používání komunikačních dovedností v praxi**, dát příležitost **promyslet si správné postupy**, jak uplatňovat dovednosti komunikace ve vaší praxi správně, umožnit i retrospektivně vyhodnotit a pojmenovat vlastní prožitky z různých komunikačních situací, na které v semináři narazíme.
- Samotný rozbor vlastních zkušeností a navazující zprostředkování zážitků z různých komunikačních situací může ukázat realitu v novém světle a nasměrovat vaši pozornost žádoucím směrem k úspěšné komunikaci.

# Obsah předmětu:

---

- komunikační proces
- role účastníků komunikačního procesu
- naslouchání a otázky
- asertivní jednání
- technika obchodního jednání
- formy komunikace
- interpersonální konflikt
- prezentační dovednosti

# Ověřování studijních výsledků předmětu:

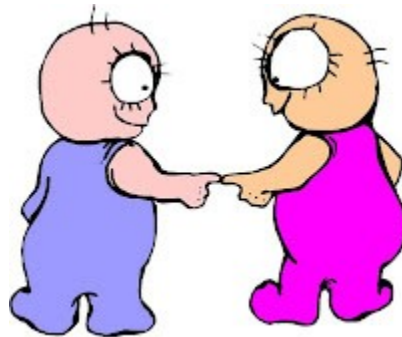
---

- 1. **docházka minimálně 80%** - bude evidována v podpisovém archu VS (průběžně)
- 2. **projektový úkol** (průběžný). Každý student přinese k rozboru 1 video v délce minimálně 3 min. až maximálně 5 min. s tímto obsahem:
  - \*představení firmy, výrobku, nebo služby z oblíbené činnosti, nebo budoucího pracovního zaměření přičemž využije tzv. vyšší formu prezentace (tj. zapojení všech sdělovacích technik zejména verbálních i neverbálních komunikačních prostředků např. reklamní spot, propagace výrobku, služby, nápadu apod.)
- 3. **zápočtový test** (konec semestru)

# Základní komunikační proces.

---

**Komunikace** - přenos informací probíhá mezi minimálně dvěma lidmi. Jeden z nich je vysílatelem informací, druhý příjemcem. Role vysílatele a příjemce se neustále střídají a v mnoha situacích se člověk ocitá v obou rolích současně.



# Struktura a formy komunikace:

---

## **Z pohledu komunikačního systému:**

- Verbální komunikace – slovní komunikace, tedy komunikace slovem či písmem
- Neverbální komunikace – dorozumívání beze slov  
(např. mimika, haptika, gestikulace atd.)
- Vizuální komunikace – komunikace prostřednictvím vizuálních sdělovacích systémů např. TV, rozhlas, tisk, Internet, umělecká díla a pod....

# Průběh komunikačního procesu

---

## **Průběh komunikačního procesu:**

1. Vznik myšlenky, která má pro původce určitý význam, dává obsah budoucímu sdělení.
2. Kódování myšlenky do jazyka, který je srozumitelný příjemci. Tím nemusí být jen jazyk mluvený či psaný, ale také gesta, pohyby, symboly.
3. Vysílání zakódované zprávy (vyslovení mluvených slov, odeslání napsaného dopisu).
4. Přenos prostřednictvím komunikačního kanálu (poštou, počítačovou sítí, vzduchem).
5. Příjem zprávy příjemcem.
6. Dekódování zprávy příjemcem a pochopení myšlenky ve významu, který jí přikládá příjemce.

# Zdroje k hlubšímu studiu:

---

- [1] BEDRNOVÁ, Eva; NOVÝ, Ivan a kol. Psychologie a sociologie řízení. 3. vyd. Praha: Management Press, 2007. 789 s. ISBN 978-807261-169-0.
- [2] BERNARDOVÁ, Dana, IVANOVÁ, Kateřina. Komunikace ve vědě a výzkumu. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. 81 s. ISBN 978-80-87240-35-9.
- [3] BĚLOHLÁVEK, František; KOŠŤAN, Palo; ŠULEŘ, Oldřich. Management.vyd.Olomouc: Rubico, 2001. 642 s. ISBN 80-85839-8.
  
- [4] BRUNO, Tiziana; ADAMCZYK, Gregor. Řeč těla. Jak rozumět signálům řeči těla a cíleně je používat. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-4592-3.
- [5] CIMBÁLNÍKOVÁ, Lenka. Manažerské dovednosti. Studijní text. Olomouc: Univerzita Palackého Filozofická fakulta, Středisko distančního vzdělávání, 2006.
- [6] DANÍČEK, Jiří. Zkroťte trému. Průvodce sebevědomým vystupováním. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. 96 s. ISBN 978-80-247-5328-7.
- [7] HOLÁ, Jana. Interní komunikace ve firmě. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 170 s. ISBN 80-251-1250-0.
- [8] HOUSTON, Phillip; FLOYD, Michael; CARNICEROVÁ, Susan; TENNANT, Don. Odhalte lháře. 1. vyd. Praha: Práh, 2013. 172 s. ISBN 978-80-7252-424-2.
- [9] KHELLEROVÁ, Vladimíra. Komunikační dovednosti manažera. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1995. 144 s. ISBN 80-7169-223-9. [www.wikipedie.cz](http://www.wikipedie.cz)

- 
- [10] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Konflikty mezi lidmi. 2. vyd. Praha: Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X.
- [11] MEDZIHORSKÝ, Š. Asertivita. Praha: Elfa, 1991. 75 s. ISBN 80-900197-1-4.
- [12] MIKULÁŠTÍK, Milan. Manažerská psychologie. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 380 s. ISBN 978-80-247-1349-6.
- [13] Obchodní technika SPIN. Školící materiály společnosti UNICORN pro účastníky kurzů. Praha 2000.
- [14] OWEN, Jo. Tři pilíře úspěšného manažera. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 223 s. ISBN 978-80-247-2400-3.
- [15] POKORNÁ, Dana. Sociální komunikace 2: základní komunikační dovednosti a techniky. E-learningový studijní text. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2007. 64 s.
- [16] POKORNÁ, Dana, SEDLÁČKOVÁ, Vladimíra. Komunikace v praxi. Výukový text. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010. 64 s. ISBN 978-80-87240-54-0.
- [17] ŠÍROKÝ, J. a kol. Tvoříme a publikujeme odborné texty. Brno: Computer Press, 2011. 208 s. ISBN 978-80-251-3510-5.
- [18] VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1