

Dovednosti profesionální komunikace

2.blok a 3.blok

PhDr. Antonín Bryks



MORAVSKÁ
VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUC

ŠUMY v komunikaci

Komunikační šumy (zkreslení přenášené informace) jsou to, co brání efektivnosti komunikace, co omezuje, zkresluje nebo potlačuje rozsah a význam přenášených sdělení. Šumy se mohou objevit na různých místech komunikačního procesu. Pokud si uvědomíme, kolik různých překážek musí překonat zpráva na cestě od původce k příjemci, pochopíme také křehkost, které je význam sdělení vystaven.

Komunikační šumy v přenosu informací mohou nabývat těchto podob (Vybíral, 2009):

- a) Myšlenka může být naivní, nelogická, nepřijatelná pro příjemce.
- b) Při kódování se vysílatel může dopustit chyb z neznalosti jazyka, opomíjení podstatných částí informace, zaměňování elementů (použití nesprávných anglických slov českým mluvčím), používání mnohoznačných a nejasných symbolů (pohyb rukou ze strany na stranu apod.).
- c) Informace je vysílána příliš potichu nebo je napsána nečitelně.
- d) Zvolený kanál není vhodný, přenos je narušován šumy z prostředí.
- e) Příjemce není schopen přejímat vysílanou zprávu, nevnímá části informace, špatně vidí, neslyší.
- f) Příjemce prvky zprávy chybně spojuje, organizuje a doplňuje o další - smyšlené elementy, které ve zprávě postrádá.
- g) Příjemce informaci chápe odlišně, nepřijímá ji vzhledem ke svým postojům a názorům.

Zpětná vazba v komunikaci.

- POZITIVNÍ
- NEGATIVNÍ

Pozitivně podaná zpětná vazba:

- posiluje správný způsob chování,
- posiluje sebedůvěru,
- zvyšuje a zlepšuje následující výkony,
- posiluje pozitivní vztahy a přístup.

Konstruktivní(negativně podaná)zpětná vazba:

- poskytuje informace o vnějších dopadech chování,
- nastavuje zrcadlo cílové osobě,
- navádí cílovou osobu k jiným, efektivnějším postupům v budoucnu.

Nutné zásady pro podávání ZV:

- Okamžitě po pozorovaném výkonu.
- Konkrétně, popisně ze sledovaných projevů (nehodnotit, nedělat vlastní závěry).
- Maximálně vyzývat cílovou osobu k diskusi, nespěchejte, nezjednodušujte.

Pozn.: Nesprávně podaná zpětná vazba má totiž podobu kritiky, která působí destruktivně.

Cíl ZV: povzbudit člověka ke zkvalitnění svého výkonu

Použitá a doporučená literatura.

1. BEDRNOVÁ, Eva; NOVÝ, Ivan a kol. Psychologie a sociologie řízení. 3. vyd. Praha: Management Press, 2007. 798 s. ISBN 978-807261-169-0.
- [2] BĚLOHLÁVEK, František; KOŠŤAN, Pavol; ŠULÉŘ, Oldřich. Management. 1. vyd. Olomouc: Rubico, 2001. 642 s. ISBN 80-85839-8.
- [3] 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.
- [4] CIMBÁLNÍKOVÁ, Lenka. Manažerské dovednosti. Studijní text. Olomouc: Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, Středisko distančního vzdělávání, 2006.
- [5] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Konflikty mezi lidmi. 2. přepracované vyd. Praha: Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X.
- [6] POKORNÁ, Dana a Vladimíra SEDLÁČKOVÁ. Komunikace v praxi. Výukový text. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o.p.s., 2010. 62 s. ISBN 978-80-87240-54-0.
- [7] VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 320 s. ISBN 978-80-7367-387-1.



Velké praktikování.

Celý 3.blok „velké praktikování“
s videem studentů.