

# Dovednosti profesionální komunikace

4.blok

---

PhDr. Antonín Bryks



**MORAVSKÁ**  
VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUC

# Filtry v poskytování a přijímání informací.

---

## **Způsob vnímání a poskytování informací se u člověka vyvíjí celý život.**

Práci s informacemi ovlivňuje řada vlivů (filtrů), které přicházejí v průběhu života a působí na člověka různou intenzitou:

- vlastnosti,
- znalosti,
- kultura,
- status,
- postoje,
- emoce,
- komunikační dovednosti.

**Některé vlivy jsou vrozené** (vlastnosti osobnosti, rysy spojené s pohlavím, vrozené dispozice fyzické apod.).



---

## **Řada vlivů přichází až v průběhu života**

**(získané)**. Některé jsou velmi intenzivní a projevují se výrazně po celý život **(vliv rodinného prostředí, vliv kultury)**, jiné jsou poměrně flexibilní a v průběhu života se mění **(vliv vzdělání, zkušeností, postoje)**. Některé vlivy jsou až nestálé v působení a ovlivňují komunikaci člověka ve velice krátkých úsecích **(emoce, pocity bolesti, dovednosti)**.

# Role vysílatele:

---

Vysílatel tedy informace předává (sděluje). Tyto sdělované informace jsou klíčové! Je vědecky prokázáno, že pokud vysílatel za sebe nejprve sdělí druhé osobě, co od ní očekává, pak má i tendenci více s druhou osobou spolupracovat (Křivohlavý, 2002). Současně však i počáteční sdělení záměrů v komunikaci zvyšuje i aktivitu a spolupráci druhého, tedy příjemce informace. Dělejte rozhovory na začátku spolupráce, dělejte rozhovory při řešení něčeho apod. Sdělte si s druhou osobou co nejvíce informací předem. Poznejte tak druhou osobu co nejlépe a předcházejte jmenovaným stereotypům ve vnímání druhých.

# Role příjemce.

---

Příjemce tedy informace přijímá (vstřebává). Při získávání informací z okolí provádí příjemce nejprve selekci různých vjemů. Většinou totiž nejsme schopni absorbovat veškeré informace najednou. Tak dochází k bezděčnému výběrovému procesu, který je ovlivněn našimi očekáváními, potřebami a přáními. Proto také, pokud je první dojem o člověku negativní, máme sklon zachytit z dalších informací pouze ty, které jsou rovněž negativní, a veškeré klady o člověku jsou potlačeny na nevědomé úrovni.

# Referenční rámec přenosu.

---

Informace, které si z okolí vezmeme, jsou námi dále interpretovány. Naše interpretace jsou ovlivněny nejasností situace, ve které se ocitáme, našim naladěním a psychologickým kontextem. Nejasná situace nás vede k hledání takového vysvětlení, které nejlépe vyhovuje našim představám. **Optimisté** mají sklon si vysvětlovat situaci jako projev pozitivních změn, zatímco **pesimisté** jí podsouvají spíše negativní aspekt.

# 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.