



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



Národní
plán
obnovy



Sociální a pedagogická komunikace

Mgr. Anna Petr Šafránková, Ph.D.

ADAPT UTB: **A**daptabilní, **D**igitální, **A**gilní, **P**rogresivní,
Transformace UTB ve Zlíně

reg. č. NPO_UTB_MSMT-16585/2022

 Univerzita Tomáše Bati
Fakulta humanitních studií



Výstupní znalosti

Po prostudování daného studijního materiálu prokazuje student znalosti:

- základních pojmů vztahující se k sociální komunikaci,
- specifik verbální a neverbální sociální komunikace,
- významu sociální komunikace v různých sociálních prostředích,
- specifik efektivní a pozitivní komunikace,
- významu sociální percepce v kontextu sociální komunikace,
- specifik pedagogické komunikace,
- základních strategií sebeprezentace.

Výstupní dovednosti

Po prostudování daného studijního materiálu prokazuje student dovednosti:

- rozlišit a analyzovat jednotlivá specifika a projevy neverbální sociální komunikace,
- aplikovat metody aktivního naslouchání v rozhovoru,
- aplikovat strategie efektivní sociální komunikace v rozhovoru,
- provést analýzu osobní a dyadické komunikace z hlediska verbálních, neverbálních specifik a paralingvistických projevů,
- navrhnout komunikační strategie ve vztahu k specifikům sociálního prostředí,
- aplikovat techniky asertivní komunikace v rozhovoru.

1 SOCIÁLNÍ INTERAKCE A PERCEPCE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- definovat pojmy sociální interakce a sociální percepce,
- vysvětlit podstatu triády sociální interakce, percepce a komunikace,
- analyzovat proces sociální interakce,
- vymezit typy sociální interakce,
- analyzovat specifika sociální percepce,
- vymezit chyby sociální percepce.



Klíčová slova:

- sociální percepce
- sociální komunikace
- interakce
- chyby v sociální percepci



Doporučená literatura

Čáp, J. (1993). *Psychologie výchovy a vyučování*. Univerzita Karlova.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi (2., dopl. a přeprac. vyd)*. Grada.

Vališová, A., Kasíková, H., & Bureš, M. (2011). *Pedagogika pro učitele (2., rozš. a aktualiz. vyd)*. Grada.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.

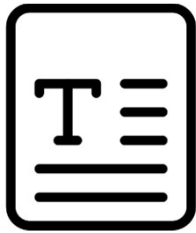
Výrost, J., & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie (2., přeprac. a rozš. vyd)*. Grada.

Výrost, J., Slaměník, I., & Sollárová, E. (2019). *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Grada.



Úkol

1. Vytvořte myšlenkovou mapu, která bude znázorňovat vztahy sociální percepce a interakce.
2. Vytvořenou myšlenkovou mapu komparujte s poznatky o dané problematice v odborné literatury.



Sociální styk:

- (1) společenské vztahy mezi lidmi;
- (2) společenská činnost lidí;
- (3) vzájemné působení lidí (interakce). (Čáp, 1993)

- (1) sociální percepce;
- (2) sociální interakce;
- (3) sociální komunikace. (Vališová & Kasíková, 2011)



Úkol

Vysvětlete níže uvedené schéma:

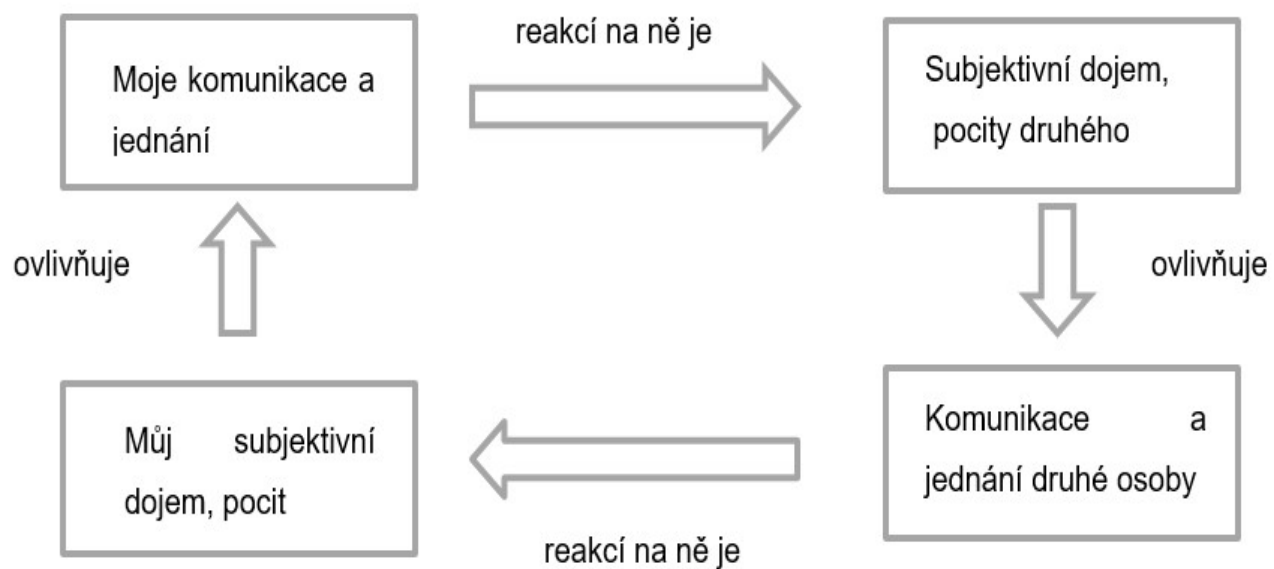
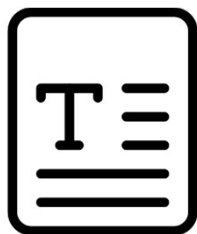


Schéma č. 1. Proces sociální interakce (Vališová & Kasíková, 2011)



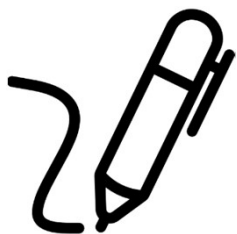
Cvičení

- a) Analyzujte a popište výše uvedené schéma na základě Vámi vybraného konkrétního příkladu.
- b) U každé části uvedeného schématu popište, co se odehrává na různých úrovních na straně komunikátora a komunikanta.
- c) Všimněte si daných aspektů ve Vaší běžné promluvě.



Sociální interakce:

- Jedinec-jedinec;
 - Jedinec-malá sociální skupina;
 - Malá sociální skupina – malá sociální skupina.
-
- Jednosměrná;
 - Obousměrná. (Mareš & Křivohlavý, 1995)



Úkol

Na základně studia odborné literatury (např. Mareše & Křivohlavý, 1995) přiřadte správné vysvětlení pojmů:

Potenciální pozorování	Jedince v tomto případě není pouze pozorovatelem, ale také vykovává podobnou činnost jako pozorovaný.
Koakce	Kladné hodnocení činnosti jedince, jehož pozorují.
Interakci typu sociálního posilování	Případ, kdy jeden člověk poměrně nekriticky přijímá sdělení druhého.
Interakci typu sugestivního ovlivňování	Sledování jednoho člověka druhým, přičemž pozorovaný ví, že je pozorován.



Sociální percepce:

- soubor všech poznávacích procesů při poznávání druhého jedince (např. citů, motivů, vlastností);
- vnímání sebe sama a zároveň druhých jedinců v sociálních situacích;
- subjektivní a individuální koncept, jež je ovlivněn více emocemi, než logikou. (Výrost & Slaměník, 2008)



Úkol

- A. Na základě odborné literatury se pokuste vymezit a analyzovat chyby v sociální percepci.
- B. Definujte následující pojmy: halo-efekt, efekt prvního dojmu, efekt novosti, kontrastní vnímání, Pygmalion efekt (Galatea efekt, Golem efekt), kauzální atribuce v percepci, implicitní teorie osobnosti.

Doporučené zdroje:

Výrost, J., Slaměník, I., & Sollárová, E. (2019). *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Grada.

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi* (2., dopl. a přeprac. vyd). Grada.



Kontrolní otázky

- ✓ Co je to sociální interakce?
- ✓ Jak byste popsali sociální percepci?
- ✓ Jaké jsou druhy sociální interakce?
- ✓ Co je to chyba v sociální percepci?
- ✓ Jaké chyby v sociální percepci lze vymezit?

Shrnutí

- ❑ Fundamentálním východiskem sociální interakce je **sociální styk**.
- ❑ Sociální styk má tři základní podoby: (1) společenské vztahy mezi lidmi; (2) společenská činnost lidí; (3) vzájemné působení lidí (interakce)
- ❑ Vališová a Kasíková (2011) vnímají sociální styk v kontextu tří základních složek, jimž jsou **sociální percepce, sociální interakce a sociální komunikace**.
- ❑ Sociální interakce může být jednosměrná a obousměrná.
- ❑ Důležitým momentem v sociální interakci a sociální komunikaci je **sociální percepce**.
- ❑ Sociální percepce je soubor všech poznávacích procesů při poznávání jedince, jeho citů, motivů, vlastností.

2 VYBRANÁ SPECIFIKA SOCIÁLNÍ A PEDAGOGICKÉ KOMUNIKACE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- definovat pojem sociální komunikace,
- analyzovat specifika sociální komunikace,
- vymežit funkce, typy a druhy sociální komunikace,
- analyzovat komunikační proces,
- popsat specifika pedagogické komunikace.



Klíčová slova:

- sociální komunikace
- funkce komunikace,
- druhy komunikace
- komunikační proces
- komunikant, komunikátor, komuniké
- komunikační kontext
- motivy komunikace
- pedagogická komunikace



Doporučená literatura

Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. Grada.

Křivohlavý, J. (2010). *Povídej - naslouchám*. Karmelitánské nakladatelství.

Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.

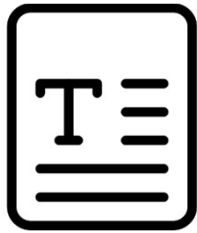
Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi* (2., dopl. a přeprac. vyd). Grada.

Nelešovská, A. (2005). *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Grada.

Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Grada Publishing.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.

Výrost, J., & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie* (2., přeprac. a rozš. vyd). Grada.



Sociální komunikace:

- Pojem komunikace (communicare) - učinit společným (communem reddere).
- V užším pojetí - sdělování tj. výměna informací. (Mareš & Křivohlavý, 1995; DeVito, 2008)
- Komunikovat:
 - navzájem si sdělovat,
 - spolupodílet se s někým na něčem společném,
 - spoluúčastnit se nebo vtahovat někoho do spoluúčasti. (Mareš & Křivohlavý, 1995)

Funkce sociální komunikace:

- **Informační** – předat zprávu, něco oznámit, sdělit.
- **Instruktažní** – dávat návod, pokyny, upozorňovat, koordinovat.
- **Přesvědčovací** – ovlivnit, získat, zmanipulovat.
- **Zábavná** – pobavit, rozptýlit.
- **Exhibiční** – upoutat pozornost, demonstrovat. (Bednaříková, 2008, s.

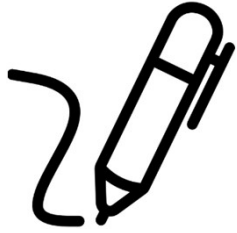
17)

Druhy komunikace:

- Komunikace záměrná;
- Komunikace nezáměrná;
- Nevědomá komunikace;
- Kognitivní komunikace;
- Afektivní komunikace;
- Pozitivní komunikace. (Mikulaščík, 2010)

Druhy komunikace podle prostředí a role:

- Intimní párová komunikace v soukromí;
- Soukromá komunikace na veřejnosti;
- Jednostranně řízená komunikace s rozdělenými rolemi;
- Neformální, neřízená komunikace v malé skupině;
- Formální, řízená komunikace v malé skupině;
- Komunikace jedince na veřejnosti;
- Komunikace jedince v davu;
- Business komunikace;
- Masová komunikace;
- Interkulturní komunikace. (Vybíral, 2009, s. 39)

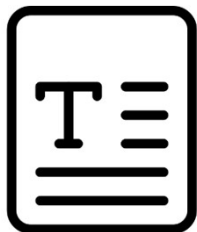


Úkol

Vysvětlete, popište a uveďte konkrétní příklady následujících druhů komunikace podle záměru:

- Intencionální slovní;
- Neintencionální slovní;
- Intencionální neverbální;
- Neintencionální neverbální. (Vybíral, 2009, s. 52).

2.1 Komunikační proces



Komunikační proces specifikuje, kdo a s kým komunikuje, co je obsahem komunikace, jakými komunikačními kanály je sdělení předáváno, jaký má komunikace efekt a účinek.

Komunikační proces se skládá z následujících fundamentálních prvků:

- **Komunikátor** – osoba, jež sděluje.
- **Komunikant** – osoba, jež sdělení přijímá.
- **Komuniké** – sdělení (může se jednat o informace, slovo, písmo, symboly aj.). (DeVito, 2008; Bednaříková, 2006)

- **Kódování** - přeměna sdělení do formy srozumitelné příjemci sdělení (písmo, znaky).
- **Dekódování** - porozumění, interpretace zakódovanému sdělení.
- **Komunikační kanál** - způsob přenosu sdělení.
- **Zpětná vazba** - reakce na sdělení příjemcem sdělení.
- **Šum** - vše, co proces komunikace narušuje a má dopad na smysl sdělení. (DeVito, 2008)

Proces komunikace zachycuje následující schéma:

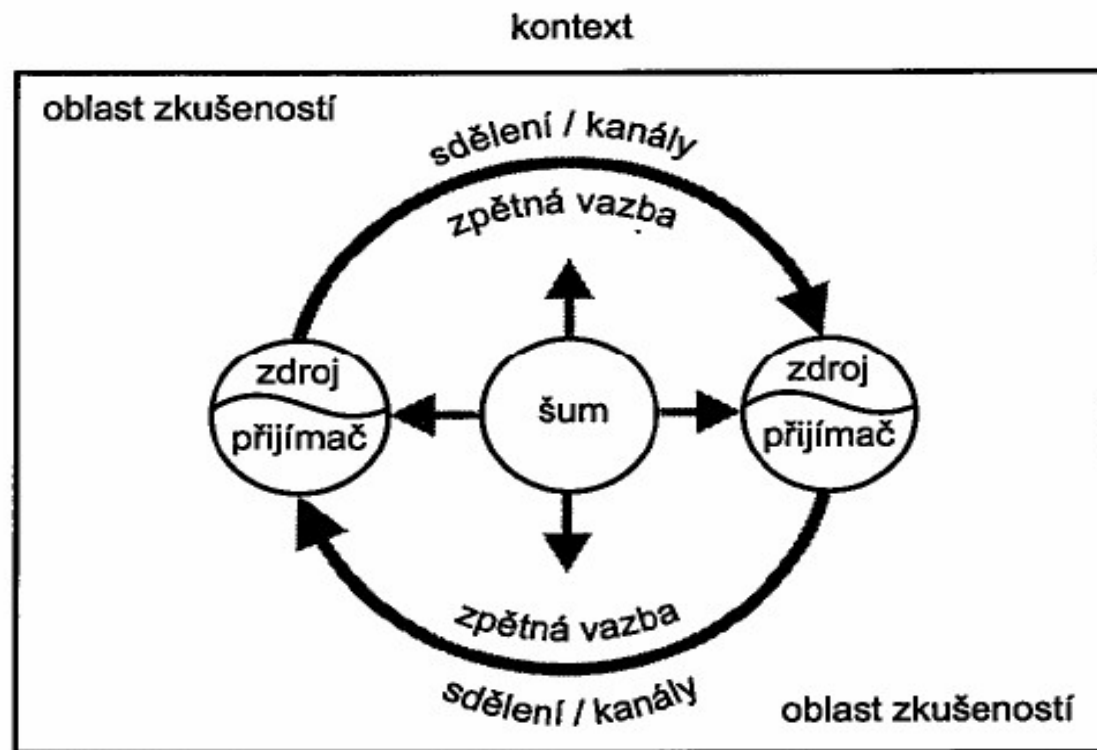
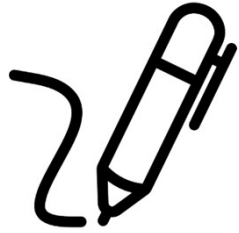


Schéma č. 2 Proces komunikace (Převzato z DeVito, 2008, s. 20)

Kontext komunikace:

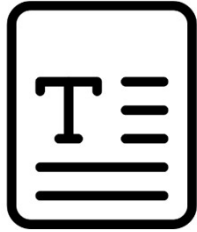
- **Fyzický kontext** – hmotné konkrétní prostředí;
- **Kulturní kontext** – je dán životním stylem, přesvědčením, hodnotami, normami;
- **Sociálně – psychologické** – souvisí s postavením aktérů komunikace a vztahy mezi nimi;
- **Časový kontext** – posloupnost sdělení. (DeVito, 2008, s. 22)



Úkol

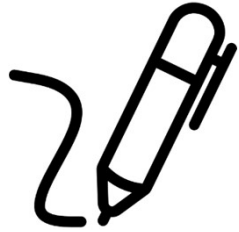
Na základě studia knihy Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál., s. 36. se pokuste analyzovat níže uvedené schéma.

(S - O1 + K+ - komunikovaný obsah a vztah – O2
+ K2 – R – komunikovaný obsah a vztah) – K3 + C
+ ZV



Komunikaci obvykle ovlivňuje:

- Čas;
- Prostor a prostorové aranžmá;
- Jaký význam komunikaci přikládá každý z účastníků;
- Přítomnost emocí;
- Vztahové proměnné;
- Situační rámec;
- Existence kontinuity. (Vybíral, 2005)

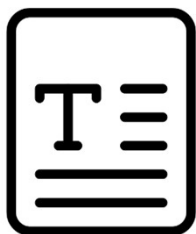


Úkol

Na základě odborné doporučené literatury se pokuste charakterizovat:

- a) bariéry v sociální komunikaci;
- b) bariéry v interkulturní komunikaci.

Vysvětlete co znamená tzv. **agování** v komunikaci. (viz např. Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.)



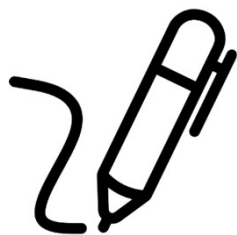
2.1 Motivy komunikace

Plaňava (2005) dělí motivy:

- Kontaktně-vztahový;
- Mocensko-kontrolní;
- Poznávací;
- Relaxačně-rekreační;
- Sebe prezentační;
- Další.

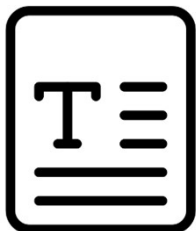
Vybíral (2005) dělí motivy:

- Kognitivní;
- Sdružovací;
- Sebe potvrzovací;
- Adaptační;
- Silová;
- Existenciální;
- Požitkářská;
- Další.



Úkol

- a) Popište a na praktických příkladech demonstруйте výše uvedené motivy komunikace.
- b) Komparujte mezi sebou výše uvedené dělení motivů komunikace.



2.3 Druhy komunikace

Podle typu lze komunikovat:

- Slovně (verbálně);
- Mimoslovně (neverbálně);
- Paralingvistickými projevy;
- Činy (jednáním jedince).
(Bednaříková, 2006)

Podle počtu zúčastněných osob:

- Intrapersonální komunikace;
- Interpersonální komunikaci;
- Komunikace v malé skupině;
- Veřejná komunikace;
- Masová komunikace. (DeVito, 2008, Janoušek, 2007; Křivohlavý, 2010)

Sociální komunikace:

- Přímá a nepřímá;
- Jednostranná a dvoustranná;
- Se zpětnou vazbou a bez zpětné vazby;
- Dyadická, skupinová, hromadná;
- Masová. (DeVito, 2008, Bednaříková, 2006)

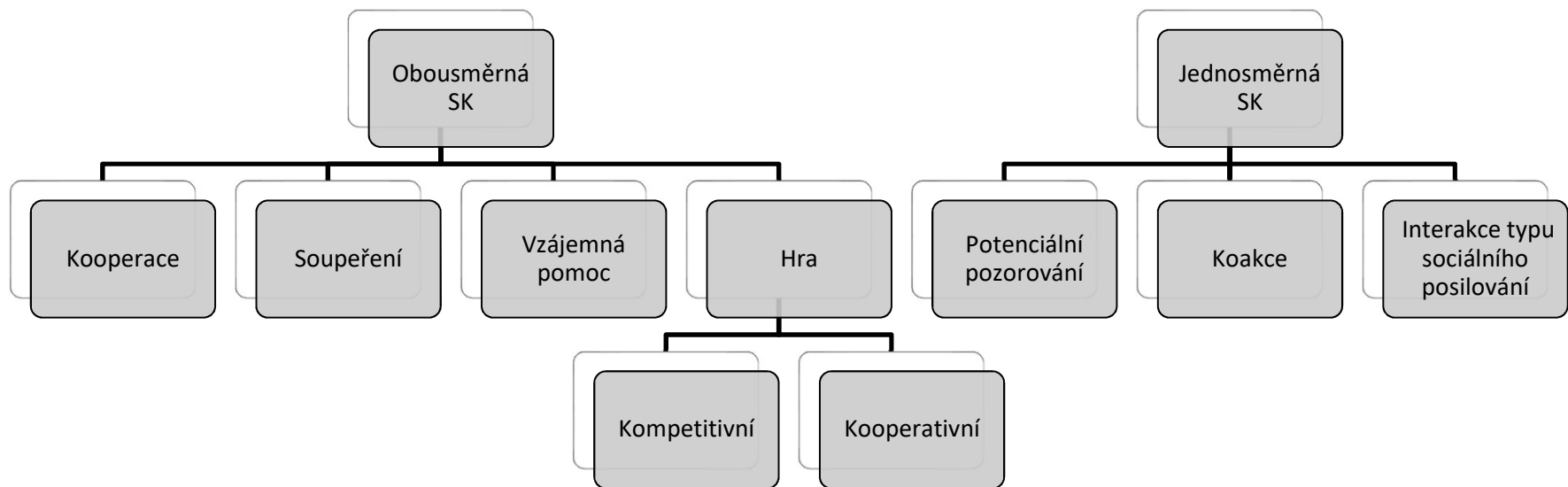
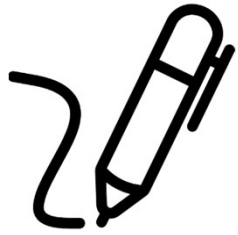


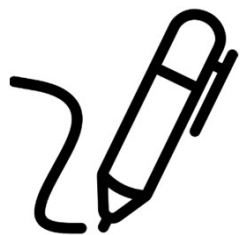
Schéma č. 3 Specifika obousměrné a jednosměrné sociální komunikace



Úkol

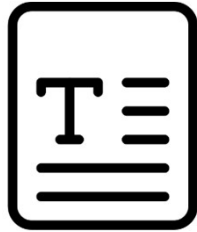
Prostudujte si následující kapitoly (*Lidská komunikace podle transakční analýzy* s. 185 a *Komunikace v dalších psychologických směrech* s. 199) níže uvedené publikace a pokuste se vysvětlit a analyzovat komunikace z hlediska vybraných psychologických směrů.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.



Úkol

- a) Vyhledejte v odborné literatuře specifika masové komunikace, její funkce a úskalí v současné době.
- b) Na základě odborné literatury analyzujte sociální komunikaci prostřednictvím sociálních sítí (včetně rizik).
- c) Vysvětlete níže uvedené charakteristiky masové komunikace:
 - Množinový charakter masové komunikace;
 - Veřejný charakter masové komunikace;
 - Diferencovanost role masové komunikace ;
 - Ztráta bezprostředního kontaktu komunikátora s komunikantem;
 - Masová komunikace může být přijímána jedincem, skupinou, velkým publikem. (Výrost & Slaměník, 2008, s. 126)



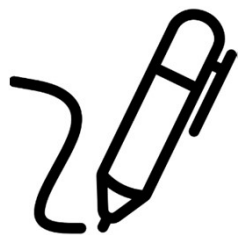
2.4 Specifika pedagogické komunikace

Principy pedagogické komunikace:

- vytvářet kooperativní učební klima a projevovat úctu k vlastní hodnotě edukanta;
- účast edukanta by měla být zcela dobrovolná;
- spolupráce při vytváření cílů a úkolů;
- využívání praktických příkladů, případně konkrétní aplikace k dosažení cílů;
- kritická sebereflexe;
- vedení edukantů k sebeřízení. (Mareš & Křivohlavý, 1995)

Vztahy mezi jednotlivými aktéry mohou být následující:

- Edukátor x edukant
- Edukátor x skupina edukantů
- Edukant x kolegové (skupina edukantů)
- Edukant x edukant
- Skupina edukantů x skupina edukantů (Mareš & Křivohlavý, 1995)

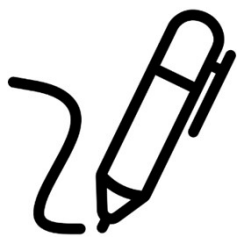


Úkol

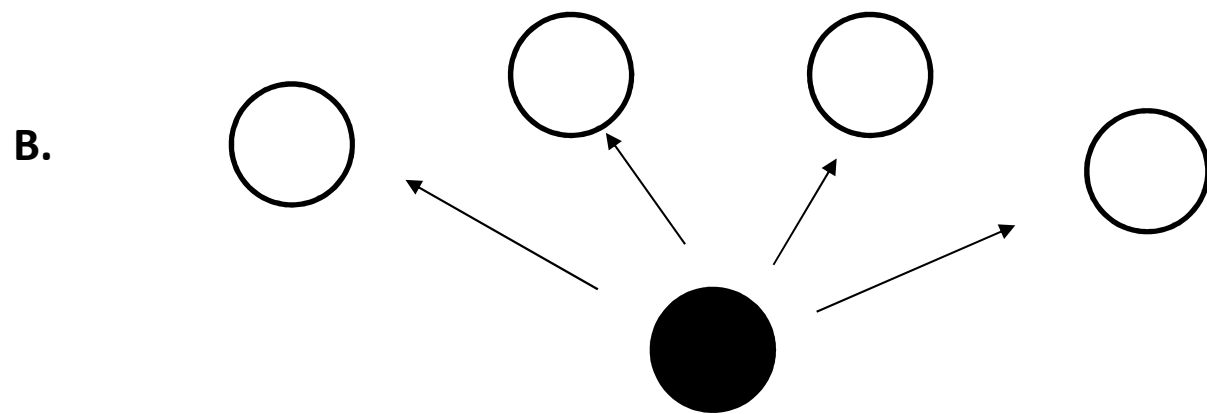
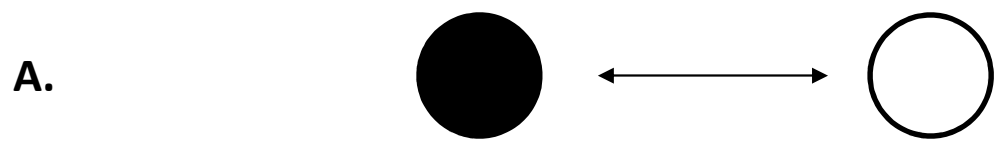
Na základě studia odborné literatury vymezte následující základní principy k zajištění funkční pedagogické komunikaci:

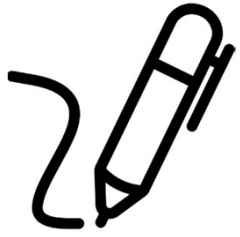
- Kooperace _____
- Maxima kvantity _____
- Maxima relevance _____
- Maxima způsobu _____

Doporučená literatura: Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.

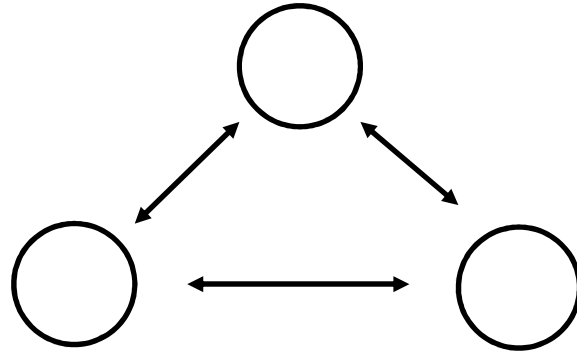


Vysvětlete a uveďte příklad následujících schémat pedagogické komunikace (Nelešovská, 2005):

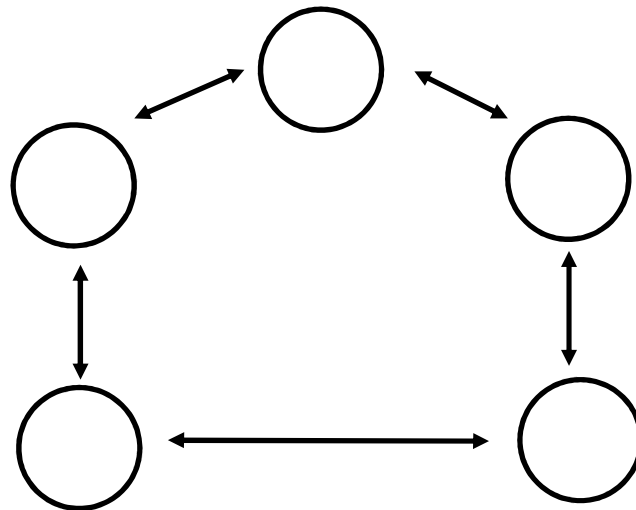


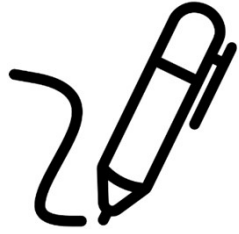


C.



D.





Na základě studia odborné literatury (např. Nelešovská 2005) specifikujte skupinovou komunikaci a vytvořte k ní SWOT analýzu (případně lze uvést na konkrétním příkladu).

Silné stránky

Slabé stránky

Příležitosti

Hrozby



K zamyšlení

- Popište formy pedagogické komunikace napříč historií.
- Jaké komunikační formy pedagogické komunikace se v současné době uplatňují?
- Jaký je vztah mezi edukantem a edukátorem v současné době? Jak se tento vztah vyvíjel v jednotlivých historických etapách?
- Jaký je význam kontextu pro komunikaci?



Kontrolní otázky

- ✓ Vysvětlete, v čem spočívá podstata sociální komunikace.
- ✓ Definujte pojem sociální komunikace a vysvětlete jeho širší a užší chápání.
- ✓ Co je smyslem komunikace?
- ✓ Jaké jsou funkce a druhy sociální komunikace?
- ✓ Popište komunikační proces.
- ✓ Jaké jsou motivy sociální komunikace?
- ✓ Jaká jsou specifika masové komunikace?
- ✓ Jaké znáte schémata pedagogické komunikace?
- ✓ Jaké jsou principy pedagogické komunikace? Jaké jsou její proměny v čase?
- ✓ Popište vztahy mezi jednotlivými aktéry pedagogické komunikace.

Shrnutí

- ❑ **Komunikovat** - sdělovat, spolupodílet se s někým na něčem společném, spoluúčastnit se.
- ❑ **Komunikační proces** - kdo komunikuje, s kým, co je obsahem komunikace, jakými komunikačními kanály je sdělení předáváno, jaký má komunikace efekt a účinek.
- ❑ Prvky a atributy komunikace - komunikant, komunikátor, komuniké, kódování, dekódování, zpětná vazba, šum, komunikační kanál; kontext a motivy komunikace.
- ❑ Pedagogická komunikace – vztah mezi edukantem a edukátorem.
- ❑ Pro efektivitu **pedagogické komunikace** třeba sledovat principy, metody, formy, časové, místní a organizační hledisko.

3 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- vysvětlit podstatu verbální komunikace,
- vymežit úrovně a podoby verbální komunikace,
- objasnit denotační a konotační charakter řeči,
- objasnit specifika slovní zásoby,
- uvést zásady verbální komunikace,
- analyzovat vlastní verbální projev.



Klíčová slova:

- Verbální komunikace
- Denotační a konotační význam
- Slovní zásoba
- Zásady verbální komunikace



Doporučená literatura

Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Hartl, P., & Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Portál.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. Grada.

Lehesvuori, S., Ketonen, L., & Hähkiöniemi, M. (2022). Utilizing Informal Formative Assessment and Dialogicity During Reflections on Educational Dialogue in Mathematics. *Studia Paedagogica*, 27(2), 55–75.

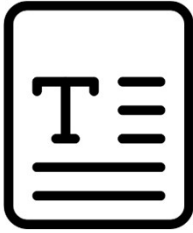
<https://doi.org/10.5817/sp2022-2-3>



Mortimer, E. F., & Scott, P. H. (2003). *Meaning making in secondary science classrooms*. Maidenhead: Open University Press.

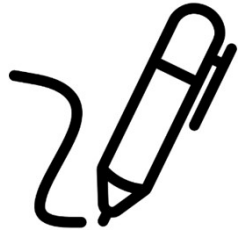
Šed'ová, K., Švaříček, R., Sedláček, M., & Šalamounová, Z. (2016). *Jak se učitelé učí: cestou profesního rozvoje k dialogickému vyučování*. Masarykova univerzita.

Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Grada.



Podoby verbální komunikace:

- Písemná;
- Mluvená;
- Přímá;
- Zprostředkovaná;
- Živá;
- Reprodukovaná. (Bednaříková, 2006)



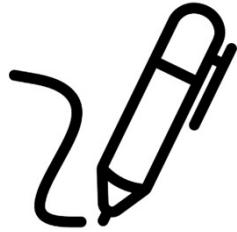
Úkol

Na základě studia odborné literatury (Hartl & Hartlová, 2000) vysvětlete a na praktických příkladech demonstруйте následující úrovně komunikace.

Suplementární

Komplementární

Metakomplementární



Úkol

1. Nastudujte kapitolu 1.9 níže uvedené publikace, analyzujte a porovnejte verbální a nonverbální projevy interkulturní krizové intervence.

Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Grada.

2. Na základě odborné literatury nastudujte specifika monologu a dialogu, polemiky a diskuze. Analyzujte specifika, rozdíly a kontext jednotlivých způsobů verbální komunikace.

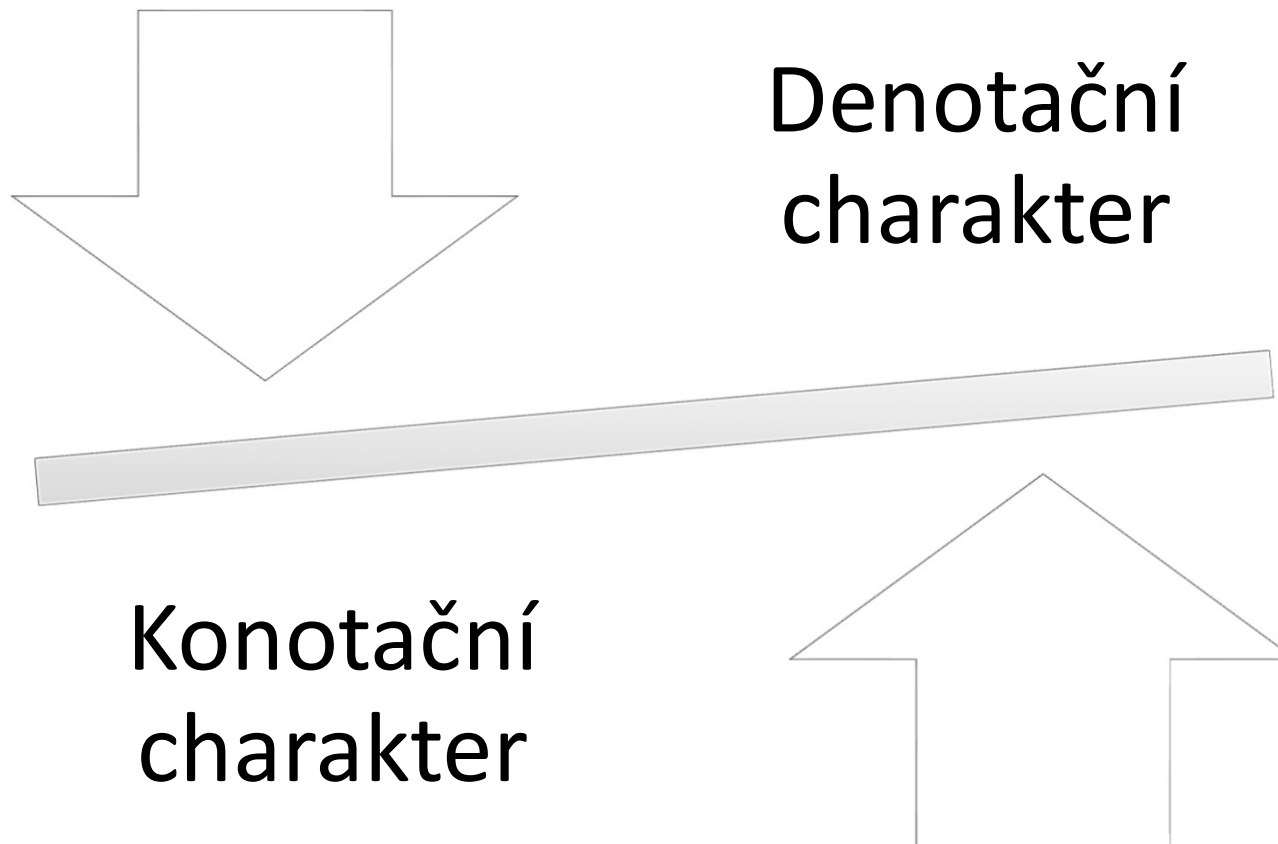
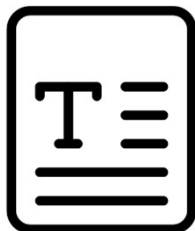


Schéma č. 4 Konotační a denotační význam slov (DeVito, 2008)



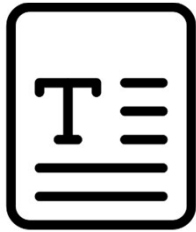
K zamyšlení

- a) Jaký význam má konotační charakter slov?
- b) Pokuste se svoje tvrzení vysvětlit na konkrétním příkladu.
- c) Existují interkulturní rozdíly v kontextu významu slov?
- d) Existují výzkumné nástroje na zjištění konotace? Jaké? Kdy je vhodné je využívat?



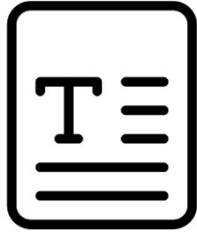
Chyby verbální komunikace:

- Intruze – tzv. skákání do řeči;
- Slovní vata;
- Slovní parazité;
- Pomocná slova;
- Dvojsmysly;
- Mluvení za druhého;
- Verbální agrese;
- Manipulace. (Bednaříková, 2006)



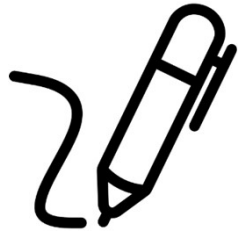
Obohacování slovní zásoby:

- tvořením slov,
- změnami slovního významu,
- tvořením víceslovných pojmenování,
- krácením sousloví,
- přejímáním z cizích jazyků,
- překládáním z cizích jazyků. (Bednaříková, 2006)



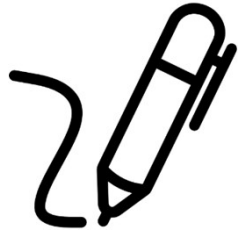
Zásady verbální komunikace:

- (1) Zásada mírumilovnosti;
- (2) Zásada zdvořilosti;
- (3) Zásada zachování tváře – jedná se o nezahanbování druhých;
- (4) Zásada sebedegradace. (DeVito, 2008)



Úkoly

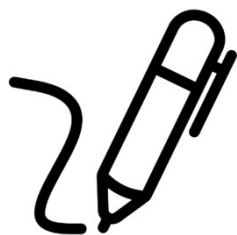
1. Doporučuji si prostudovat zásady verbální komunikace (s. 42-44) následující publikace. Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.
2. Na základě studia odborné literatury vysvětlíte tzv. *Wolfsonovu křivku zdvořilosti*.



Prostudujte níže uvedenou publikaci a vysvětlete:

- a) význam dialogického vyučování;
- b) specifika a využití dialogického vyučování;
- c) teorie, z nichž vychází dialogické vyučování;
- d) komunikační přístupy podle Mortimera a Scotta (2003) –
neinteraktivní autoritativní, interaktivní autoritativní,
neinteraktivní dialogický, interaktivní dialogický.
- e) Výše uvedené přístupy popište a demonstруйте na konkrétních případech.

Šed'ová, K., Švaříček, R., Sedláček, M., & Šalamounová, Z. (2016). *Jak se učitelé učí: cestou profesního rozvoje k dialogickému vyučování*. Masarykova univerzita.



Na základě studia níže uvedeného článku:

- a) Popište jeho hlavní myšlenky;
- b) Analyzujte tabulky na straně 62 a 63.

Lehesvuori, S., Ketonen, L., & Hähkiöniemi, M. (2022). Utilizing Informal Formative Assessment and Dialogicity During Reflections on Educational Dialogue in Mathematics. *Studia Paedagogica*, 27(2), 55–75. <https://doi.org/10.5817/sp2022-2-3>



Kontrolní otázky

- ✓ Co je podstatou verbální komunikace?
- ✓ Charakterizujte verbální komunikace na základě kódování a dekódování.
- ✓ Pokuste se vysvětlit konotační a denotativní význam slov.
- ✓ Co je to Wolfsonova křivka zdvořilosti?
- ✓ Jaká jsou doporučení efektivní verbální komunikace?
- ✓ Jakými způsoby lze obohatit slovní zásobu?
- ✓ Jaké jsou podoby a úrovně verbální komunikace?
- ✓ Jaká jsou specifika dialogického vyučování?

Shrnutí

- ❑ Verbální, verbum = **slovo**.
- ❑ Komunikaci má tři **úrovně** – suplementární, komplementární a metakomplementární.
- ❑ **Podoby komunikace** – písemná, mluvení, přímá, zprostředkovaná, živá, reprodukováná.
- ❑ Základem komunikačního systému je **jazyk**.
- ❑ Vývoj řeči a vytváření **slovní zásoby** složitým procesem.
- ❑ Řeč má **denotační** a **konotační charakter**.
- ❑ Pro efektivní verbální komunikaci je třeba dodržovat daná doporučení a vyvarovat se chyb ve verbální komunikaci.

4 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- charakterizovat specifika neverbální komunikace,
- vyjmenovat projevy neverbální komunikace,
- analyzovat neverbální projevy sociální komunikace,
- charakterizovat zásady efektivní neverbální komunikace,
- interpretovat neverbální signály.



Klíčová slova:

- Neverbální/nonverbální komunikace
- Proxemika
- Posturologie
- Haptika
- Gesta, gestikulace
- Kinezika
- Mimika



Doporučená literatura

Allhoff, D. -W., & Allhoff, W. (2008). *Rétorika a komunikace*: 14. vydání. Grada.

Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Cuddy, A. J. C. (2016). *Tady a teď: jak si věřit, když na tom opravdu záleží*. Paseka.

DeVito, J. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace* (přeložil Milan BARTŮŠEK, přeložil Jiří REZEK). Grada.

Černý, V. (2007). *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Computer Press.

Ekman, P. (2015). *Odhalené emoce: naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*. Jan Melvil Publishing.



Ekman, P., & Friesen, W. V. (2015). *Emoce pod maskou: poznám, co si myslíš, podle toho, jak se tváříš*. BizBooks.

Gavora, P. (2005). *Učitel a žáci v komunikaci*. Paido.

Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.

Heilmann, C. M. (2013). *Řeč těla: gesta, mimika, emoce*. Grada.

Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi (2., dopl. a přeprac. vyd)*. Grada.

Tinková, E. (2010). *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Computer Media.

Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Portál.

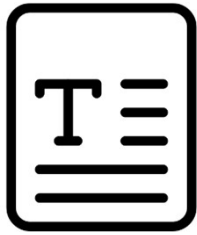


Neverbální komunikace:

- „body-talking language“;
- nejstarším způsobem dorozumívání ;
- veškeré projevy člověka, jež mimo jiné doprovází jeho mluvený projev. (Bednaříková, 2006; Vybíral, 2009)

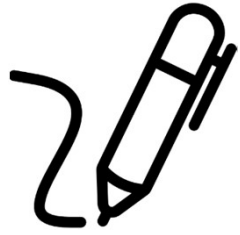
Konvenční znaky neverbální komunikace:

- V rámci ceremoniálů;
- V kontextu např. demonstrací;
- V umění. (Bednaříková, 2006)



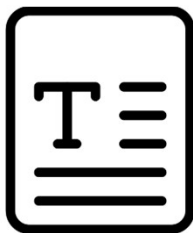
Faktory ovlivňující neverbální komunikaci:

- Intimita;
- Zaměřenost na sebe;
- Dominance/soutěživost;
- Příbuznost, podobnost. (Vybíral, 2009, s. 87)



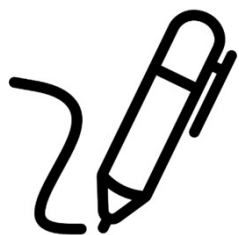
Úkol

1. Vytvořte vlastní definici neverbální komunikace.
2. Nalezněte tři definice neverbální komunikace a proveďte jejich komparaci.
3. V odborných databázích (např. Scopus, Web of Science) nalezněte jeden článek zabývající se výzkumem v oblasti neverbální komunikace: a) popište ho; b) uveďte, jaký je přínos výzkumu; c) co nového jste se dozvěděli; d) co bylo pro Vás případně překvapivé.
4. V odborné doporučené literatuře nalezněte, jaký je podíl verbálních a neverbálních projevů komunikace ve sdělení.



Funkce neverbální komunikace:

- Podpořit verbální projev (regulovat, podtrhnout a zdůraznit);
- Nahradit verbální projev (symbolizovat, ilustrovat);
- Vyjádřit emoce, případně zvládnout prožitek emocí (emoční rovnováha);
- Vyjádřit interpersonální rozvoj (pochybování, naléhavost při přesvědčování). (DeVito, 2008)



Úkol

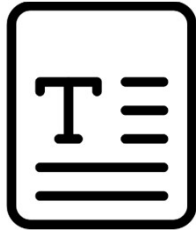
1. Prostudujte kapitoly 2-6 níže uvedené knihy a napište na ni odbornou esej na téma: Jak mohou neverbálními projevy komunikace ovlivnit celkové sdělení, aneb autenticita v komunikaci.

Cuddy, A. J. C. (2016). *Tady a teď: jak si věřit, když na tom opravdu záleží*. Paseka.

2. Podívejte se na níže uvedené video TED a napište k němu krátkou zpětnou vazbu.

Cuddy, A. (2012, June 28). Your body language may shape who you are. TED.

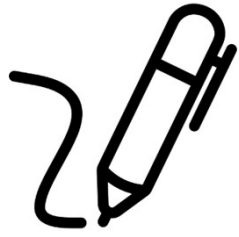
https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are/c



4.1 Sdělování pohledy

Mezi funkce pohledů patří např.:

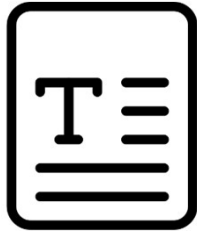
- Získání zpětné vazby;
- Předat sdělení (např. nyní je čas, aby někdo začal hovořit);
- Signalizují povahu vztahu;
- Měnit psychologický odstup mezi lidmi. (DiVito, 2001, s. 132)



Úkol

Na základě studia odborné doporučené literatury popište a vysvětlete následující aspekty komunikace pohledem:

- (1) Směr zorné osy, tj. zaměření pohledu na určitý cíl;
- (2) Délka doby jednoho pohledu;
- (3) Četnost pohledů;
- (4) Celkový objem pohledů;
- (5) Sled pohledů;
- (6) Úhel pootevření víček;
- (7) Tvory obočí;
- (8) Vrásky kolem očí;
- (9) Frekvence mrkání;
- (10) Velikost zorniček. (DeVito, 2001; Mareš & Křivohlavý, 1995; Černý 2007)



4.2 Mimika

DeVito (2001, s. 129) uvádí metody ovládání mimiky:

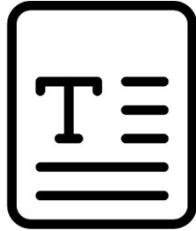
- Přehnané zesílení projevu pocitu;
- Zeslabení projevu pocitu (např. za účelem zatajení nepříjemné informace);
- Snaha o neutrální projev;
- Maskování projevu jednoho pocitu projevem jiným (např. projev štěstí nahrazujeme projevem zklamání).



Úkol

Na základě studia kapitoly 1 níže uvedené publikace popište, jaký význam a odlišnosti lze nalézt v nonverbální komunikaci napříč kulturami. Zároveň doporučuji se zaměřit na metodu, s jakou autor v rámci svého výzkumu pracoval. Pokuste se nalézt další výzkumy zaměřující se na nonverbální komunikaci v různých kulturách.

Ekman, P. (2015). *Odhalené emoce: naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*. Jan Melvil Publishing.



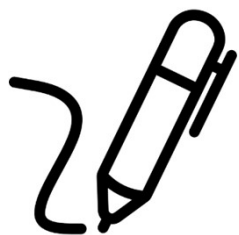
4.3 Sdělování gesty

- Ilustrátory
- Adaptéry
- Znaky (Mikulaščík, 2003; DeVito, 2001)

- Akcentační gesta
- Gesta – emblémy
- Ikonografická gesta
- Uvolňovací gesta (Gavora, 2005)

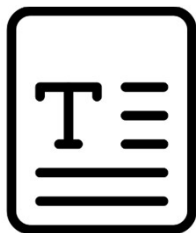
Podle významu se gesta mohou dělit:

- Autosémantická gesta (Deiktická gesta, Ikonická gesta, Symbolická, Kontaktová)
- Sypsémantická (Tinková, 2010)



Úkol

1. Pokuste se na základě odborné literatury vysvětlit následující gesta:
 - Sepjaté ruce;
 - Ruce opřeny o stůl a spojeny v úrovni úst;
 - Ruce volně položeny na stole;
 - Zaťatá pěst;
 - Opřená hlava;
 - Krok vpřed;
 - Krok zpět;
 - Ruce překříženy na hrudi aj.
2. Jaká další gesta a jejich významy lze v různých situacích pozorovat? Uveďte na konkrétních případech.



4.4 Sdělování postojem (posturologie)

- Jedná se o např. držení těla a jeho napětí/uvolnění;
- Poloha všech částí těla;
- Vzájemný postoj komunikujících (jak se k sobě vztahují), kongruence; (Mikulaščík, 2010)
- Otevřené/uzavřené postoje jedince;
- Souhlasné a nesouhlasné. (v kontextu komunikace více osob) (Mareš & Křivohlavý, 1998)

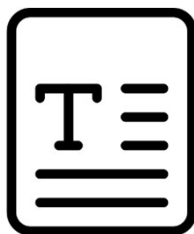


K zamyšlení

Allhoff (2008) doporučuje vyvarovat se postojům, které přímo podporují napětí např.:

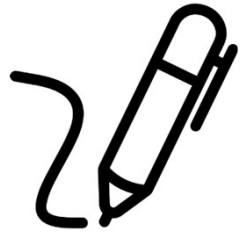
1. Zkřížení paží před hrudníkem;
2. Zatínání rukou v pěst;
3. Vytahování ramen;
4. Držení se za řečnický pult, židli, stůl;
5. Ruce za zády popř. v kapsách.

Pokuste se nalézt další možné postoje, které nejsou v rámci komunikace mezi jednotlivými jejími aktéry vhodné.



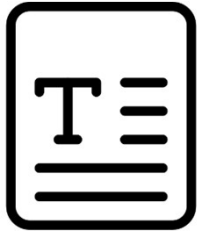
4.5 Sdělování pohyby (kinezika)

- Komunikace prostřednictvím pohybů tj. svalové napětí či uvolnění, chůze, pohyby hlavou, rukou aj. (Mareš & Křivohlavý, 1995)
- Rozsah pohybů souvisí s intenzitou emocionálního prožívání situace. (Mareš & Křivohlavý, 1995, s. 110)
- Mimovolní pohyby mohou signalizovat napětí, neklid, nepohodu, nervozitu nebo jiné zejména citové rozpoložení jedince. (Bednaříková 2006, s. 30)
- Pohyby jsou jedinečné, specifické a charakteristické pro každého jedince.



Úkol

1. Vyhledejte v odborné literatuře význam a specifika chironomie.
2. Na základě studia 6. 2 uvedené publikace a vysvětlete *schéma mluvní situace*. Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.
3. Na základě studia uvedené publikace popište a) možné dělení pohybů z hlediska podoby a intenzity, b) co sděluje způsob chůze. Tinková, E. (2010). *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Computer Media.



4.6 Sdělování dotykem/haptika

- Komunikace prostřednictvím doteků tj. hmatovým kontaktem (např. podání ruky, objetí apod.) tj. taktilní kontakt;
- Kulturně podmíněné;
- Přátelské/nepřátelské. (Tinková, 2010, s. 132)

Významy dotyků:

- Positivní emoce;
- Hravost;
- Dotyk může ovládat nebo usměrňovat chování, postoje nebo pocity druhého;
- Rituální dotyky;
- Funkční dotyky. (DeVito, 2008; Bednaříková, 2006)

Dotyky:

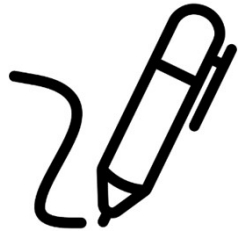
- Funkčně – profesionální;
- Sociální;
- Přátelské;
- Milostné/ intimní;
- Sexuální (Mikulaščík, 2010, s. 130)

Podání ruky:

- Stisk ruky by měl být krátký, pevný;
- Podává se dlaní kolmo k zemi; (Hájková, 2011)
- Stisk ruky by měl trvat 3-4 sekundy;
- Podává se vždy pravá ruka; (Tinková, 2010, s. 132)

Bednaříková (2006, s. 25) doporučuje sledovat:

- Vzhled ruky, včetně čistoty;
- Stupeň suchosti/vlhkosti, tepla/chladu;
- Sílu stisku;
- Délku trvání kontaktu;
- Styl podání ruky.

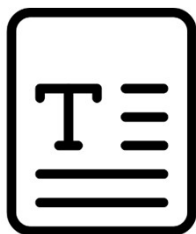


Úkol

Na základě níže uvedené publikace popište:

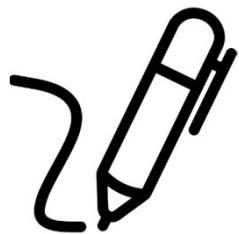
- a) způsoby podání ruky: rukavice, uchopení za rameno, spojenecký styl, ruka podaná seshora; (s. 102)
- b) význam jednotlivých projevů sebehaptiky (s. 107)

Tinková, E. (2010). *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Computer Media.



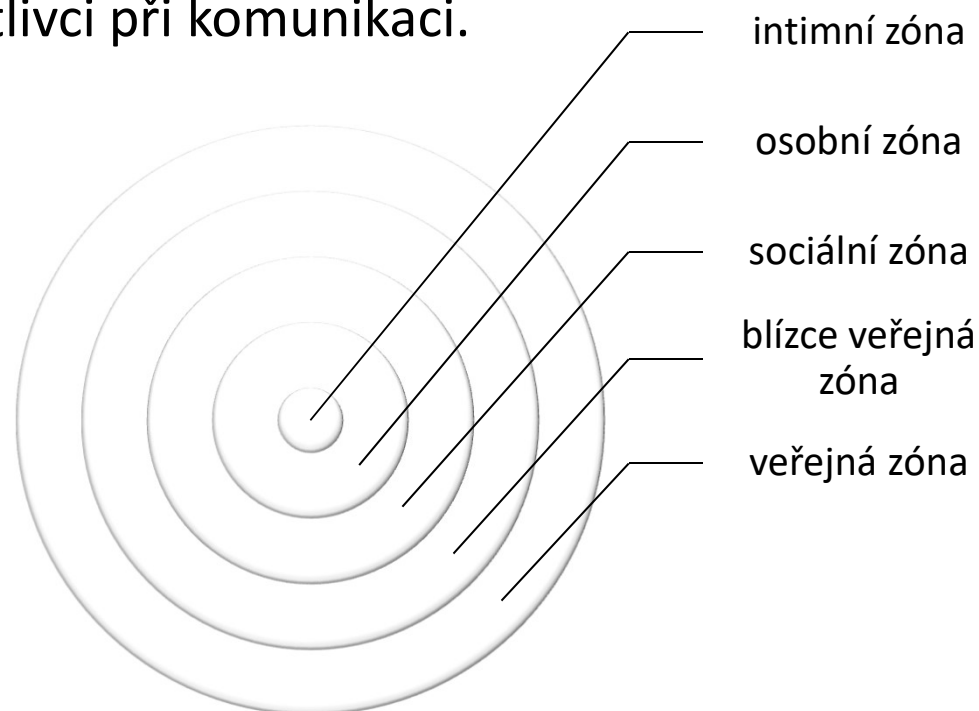
4.7 Sdělování přiblížením/oddálením (proxemika)

- Komunikace na základě vzdálenosti mezi jednotlivými aktéry komunikace;
- Existují přirozené a kulturně podmíněné hranice;
- Lze rozlišit horizontální a vertikální aspekty proxemiky (Mareš & Křivohlavý, 1995);
- Může značit vztahy nebo komunikační možnosti mezi aktéry komunikace. (Gavora, 2005, s. 109)



Úkol

- Vysvětlete a popište níže uvedené schéma.
- Uveďte konkrétní příklady pro jednotlivé zóny vzdálenosti jednotlivých aktérů komunikace.
- Uveďte a zdůvodněte faktory, které mohou ovlivňovat vzdálenost mezi jednotlivci při komunikaci.





Úkol

Přiřadte (Bednaříková, 2006,
Heilmann, 2003):

Intimní zóna	do 45 cm
Veřejná zóna	360-720 cm
Osobní zóna	45-120 cm
Blízce veřejná zóna	nad 720 cm
Sociální zóna	120-360 cm



4.8 Sdělování úpravou zevnějšku a dalšími faktory

- Vnímání celého vnějšího projevu jedince;
- Komunikace prostřednictvím barev, dekorace prostoru, šperků, vůní, dárků. (DeVito, 2008. s. 136)
- Širší pojetí – nejenom jednatel, ale i kontext
- Užší pojetí (např. oblečení, upravenost, čistota, odznaků apod.) (Mareš & Křivohlavý, 1995; Bednaříková, 2006)



Kontrolní otázky

- ✓ Co je to neverbální komunikace a jaká jsou její specifika?
- ✓ Jaké jsou projevy neverbální komunikace?
- ✓ Popište všechny projevy neverbální komunikace a uveďte vždy příklad.
- ✓ Jaké jsou specifika podání ruky?
- ✓ Jaký má význam neverbální komunikace v celkové komunikaci?
- ✓ Jaké jsou interkulturní a kontextové rozdíly v neverbální komunikaci?

Shrnutí

- ❑ Neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikace - „**body-talking language**“.
- ❑ Neverbální způsoby komunikace - sdělení pohledy, výrazy obličeje (**mimika**), pohyby (**kinezika**), fyzickými postoji (**posturologie**, **posturika**), gesty (**gestika**), dotekem (**haptika**), přiblížení/oddálením (**proxemika**), úpravou zevnějšku.
- ❑ Neverbální komunikace - zdůraznění, doplnění, popírání, regulaci, řízení, opakování, nahrazení verbální komunikace. (DeVito, 2008)
- ❑ Neverbální komunikace – podpořit, nahradit verbální projev, vyjádřit emoce.

5 PARALINGVISTICKÉ PROJEVY KOMUNIKACE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- vysvětlit, co jsou to paralingvistické projevy,
- vyjmenovat jednotlivé paralingvistické projevy,
- popsat paralingvistické projevy,
- dešifrovat a analyzovat paralingvistické projevu v rámci komunikace.



Klíčová slova:

- paralingvistické projevy
- intenzita hlasového projevu
- výška hlasu
- barva hlasu
- délka projevu
- rychlost projevu
- pauzy v projevu
- přesnost projevu
- ventilové zvuky
- ventilová slova



Doporučená literatura

Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Bruno, T., & Adamczyk, G. (2013). *Řeč těla: jak rozumět signálům řeči těla a cíleně je používat*. Grada.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Černý, V. (2007). *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i pro běžný život]*. Edika.

Gavora, P. (2005). *Učitel a žáci v komunikaci*. Paido.

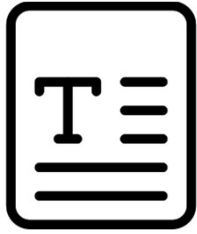


Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.

Výrost, J., Slaměník, I., & Sollárová, E. (2019). *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Grada.

Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.

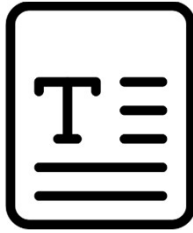
Nelešovská, A. (2005). *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Grada.



- **Paralingvistika** - co se při písemném přepisu z mluvené řeči ztrácí (Mareš & Křivohlavý, 1995, s. 59);
- Formální stránka komunikace;
- Zkoumání doprovodných rysů verbální komunikace;
- Mimojazykový aspekt promluvy;
- Paralingvistické projevy jsou ovlivněny psychickým a emocionálním stavem jedince.

Podoba:

- Zvuková
- Nezvuková (Bednaříková, 2006)



Intenzita hlasového projevu:

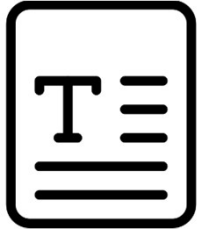
- Je dána napětím hlasivek;
- Jednotka hlasitosti – decibel (dB);
- Hlasitost/tichost verbálního projevu mluvčího;
- Změny intenzity hlasového projevu v rámci obsahu, kontextu promluvy a prostoru;
- Střídáním hlasitosti se zamezuje monotónnosti projevu;
- V rámci pedagogické komunikace zaujímá intenzita projevu významné místo (např. zdůraznění podstatné informace apod.).
(Bednaříková, 2006; Gavora, 2005)



Cvičení

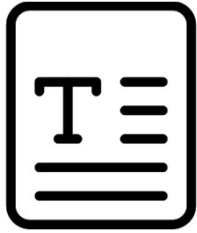
Pokuste se nahlas přečíst libovolný Vámi vybraný text.

- a) Všimněte si změny v oblasti intenzity hlasu.
- b) V jakých situacích jste zesílili svůj projev?
- c) V jakých situacích jste zeslabili svůj projev?
- d) Co bylo příčinou změny intenzity hlasu?
- e) Jaké byly důsledky změny intenzity hlasu na straně posluchače/posluchačů?



Barva hlasu:

- Spektrální složení akustické formy sdělení; (Mareš & Křivohlavý, 1995, s. 59)
- Individuálně podmíněné;
- Ovlivněno emocionálním rozpoložením mluvčího, situací, kontextem, obsahem sdělení. (Bednaříková, 2006)
- Vypovídá a emocionálním a fyzickém rozpoložení mluvčího. (Bednaříková, 2006; Gavora, 2005)

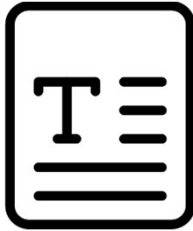


Délka projevu:

- Časové hledisko promluvy jednoho či více osob;
- Zkoumá se jak dlouho každá osoba mluvila, střídání z hlediska délky promluvy. (Mareš & Křivohlavý, 1995, s. 59)

Přesnost projevu:

- Případné chyby v projevu (např. přeřeky, zakoktání, nedokončené věty, artikulační chyby, nesprávnou výslovnost, zadržávání aj.)
- Vyšší frekvence chyb v projevu mohou poukazovat na emocionální a fyzický stav jedince. (Gavora, 2005, Bednaříková, 2006; Mareš & Křivohlavý, 1995)

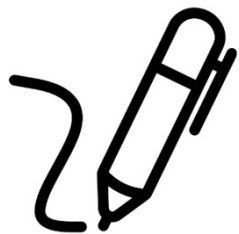


Rychlost projevu:

- Četnost slov za minutu;
- Vliv na vnímání projevu jeho srozumitelnost;

Pauzy v projevu:

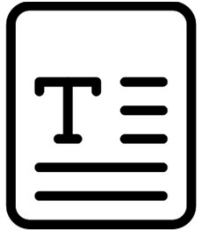
- U začínajících edukátorů - pauzy frekventovanější a delší (Gavora, 2005);
- Fyziologická pauza – slouží k nádechu;
- Logická pauza – členění výpovědi;
- Úmyslná pauza;
- Neúmyslná pauza. (Gavora, 2005, Mareš & Křivohlavý, 1995)



Úkol

Na základě studia odborné literatury uveďte možné příčiny:

- změny barvy hlasu;
- změny délky projevu;
- rychlosti projevu;
- přesnosti projevu;
- pauzy v projevu.

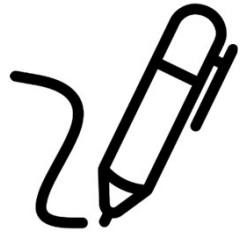


Ventilové zvuky:

- Mohou se vyskytovat v případě vnímaného společenského tlaku na mluvčího;
- Výrazem ostychu, napětí, nejistoty a nervozity (Bednaříková, 2006, s. 52).

Ventilová slova:

- Nadbytečná slova bez obsahového významu (např. „prostě“, „vlastně“, „takže“, aj.)
- Individuální (stereotypní) využívání slov ve chvílích hledání přesných výrazů. (Bednaříková, 2006, s. 52)



Úkol

- a) Podívejte se na vámi vybraný diskuzní pořad a pokuste se analyzovat jednotlivé paralingvistické aspekty projevu moderátora.

- b) Vytvořte vlastní audio nahrávku (alespoň 5 minut), kde budete hovořit o Vámi vybraném tématu. Nahrávku si následně poslechněte a analyzujte z hlediska jednotlivých paralingvistických projevů. Pro analýzu nahrávky doporučuji postupovat na základě jasné metodologie.



Kontrolní otázky

- ✓ Jaké jsou druhy paralingvistických projevů?
- ✓ Co jsou to paralingvistické projevy?
- ✓ Kde se s paralingvistickými projevy můžeme setkat?
- ✓ Popište jednotlivé druhy paralingvistických projevů.
- ✓ Co jsou to ventilová slova?

Shrnutí

- ❑ Paralingvistické projevy – fokus na **formální** stránku komunikace.
- ❑ Zkoumání doprovodných rysů verbální komunikace, které podstatnou měrou ovlivňují význam a smysl komunikování.
- ❑ Paralingvistické projevy jsou ovlivněny psychickým a emocionálním stavem jedince.
- ❑ Tyto projevy mohou mít **zvukovou** i **nezvukovou** podobu.
- ❑ Mezi paralingvistické projevy lze řadit **intenzitu** hlasového projevu, **výšku** hlasu, **barvu** hlasu, **délku** projevu, **rychlosti** projevu, **pauzy** v projevu, **přesnost** projevu, **ventilové zvuky**, **ventilová slova** aj.

6 EFEKTIVNÍ A ZDRAVÁ KOMUNIKACE



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- rozpoznat a popsat efektivní komunikační proces,
- analyzovat kvalitu v komunikačním procesu,
- rozpoznat, popsat a analyzovat specifika zpětné vazby v komunikaci,
- užívat a navrhnout efektivní strategie zpětné vazby v komunikaci.



- vysvětlit charakter aktivního naslouchání;
- popsat aktivní naslouchání v kontextu komunikačního procesu,
- popsat projevy aktivního naslouchání;
- popsat a analyzovat specifika a zásady asertivní komunikace;
- užívat různé strategie asertivní komunikace ve specifických kontextech.



Klíčová slova:

- efektivita
- zpětná vazba
- aktivní naslouchání
- asertivní komunikace
- zdravá komunikace



Doporučená literatura

Carnegie, D., Carnegie, D., & Pell, A. R. (2012). *Jak získávat přátele a působit na lidi* (12. vyd, přeložil Svatoslav GOSMAN). Dobrovský

Fiedler, J., & Horáková, J. (2005). *Komunikace v řízení*. Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta.

Kopřiva, P. (2008). *Respektovat a být respektován* (3. vyd). Spirála.

Křivohlavý, J. (2010). *Povídej - naslouchám*. Karmelitánské nakladatelství.

Křivohlavý, J. (2008). *Konflikty mezi lidmi* (Vyd. 2). Portál.

Lahnerová, D. (2012). *Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů* (2., rozš. vyd). Grada.

Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.



Motschnig, R., & Nykl, L. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Grada.

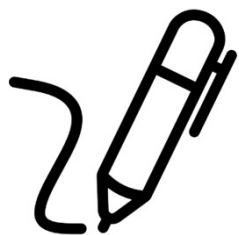
Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi* (2., dopl. a přeprac. vyd). Grada.

Murphy, K. (2022). *Umění naslouchat: o co přicházíte a proč na tom záleží*. Dobrovský.

Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Portál.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace* (Vyd. 2). Portál.

Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Grada.



Úkol

- 1) Vytvořte vlastní definici efektivní komunikace.
- 2) Porovnejte svoji definici s odbornou literaturou (např. za využití Vennových diagramů)
- 3) Vytvořte myšlenkovou mapu, jejímž ústředním motivem bude efektivní komunikace.
- 4) Jaké jsou podle Vás hlavní kritéria efektivní komunikace?



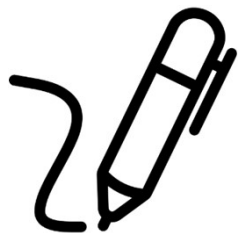
Specifika efektivní komunikace:



Schéma č. 4 Specifika efektivní komunikace (Fiedler & Horáková, 2005)

Základní doporučení pro efektivní komunikaci:

- Zřetelnost;
- Stručnost;
- Správnost;
- Úplnost;
- Zdvořilost. (Vymětal, 2008, s. 27)



Úkol

Prostudujte si zásady efektivní komunikace v níže uvedené publikaci a kriticky je zhodnoťte (v kontextu dnešních poznatků vědy a komunikačních paradigmat) případně doplňte/vytvořte vlastní.

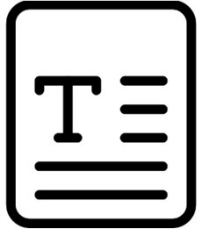
Carnegie, D., Carnegie, D., & Pell, A. R. (2012). *Jak získávat přátele a působit na lidi* (12. vyd, přeložil Svatoslav GOSMAN). Dobrovský.

- Základní pravidla jednání s lidmi
- Jak se zalíbit lidem
- Jak přesvědčit lidi
- Jak změnit lidi aniž se jich dotkneme



Z hlediska komunikačního procesu je vhodné v rámci **kódování** dodržovat následující **doporučení**:

- Jasně definovaný záměr;
- Konkrétnost sdělení;
- Srozumitelnost jazyka;
- Dávkování;
- Jednoznačnost sdělení;
- Otevřenost komunikace;
- Forma komunikace;
- Verifikace sdělení. (Vymětal, 2008, s. 31)



Z hlediska komunikačního procesu je vhodné v rámci **dekódování** dodržovat následující **doporučení**:

- Aktivní naslouchání;
- Zájem;
- Akceptace;
- Empatie;
- Verifikace sdělení. (Vymětal, 2008, s. 35)

Efektivní prvky komunikace:

- Oslovení jménem;
- Zdvořilost;
- Respekt;
- Partnerský, rovnocenný vztah.

Z hlediska obsahového:

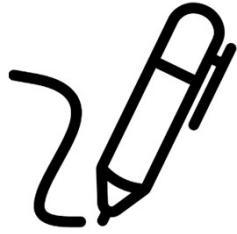
- Jasná formulace sdělení;
- Splnitelnost;
- Srozumitelnost;
- Sdělení požadavku najednou;
- Smysluplnost. (Kopřiva, 2008)

Z hlediska neverbálních a **paralingvistických aspektů**:

- Příjemný, věcný tón hlasu;
- Pauzy;
- Načasování;
- Úsměv, oční kontakt;
- Přiměřená četnost a druh pohybů a dotyků;
- Přiměřená rychlost projevu;
- Přiměřená vzdálenost a respektování osobních hranic aj. (Kopřiva, 2008, s. 27)

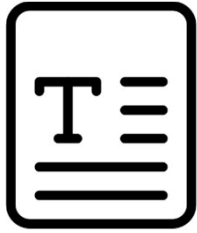
Neefektivní prvky komunikace:

- Výčitky
- Obviňování
- Vyhrožování
- Neoslovení jménem
- Nezdvořilost
- Skákání do řeči
- Nezájem
- Zákazy/Příkazy
- Varování
- Nálepkování
- Moralizování
- Ponižování
- Urážky
- Srovnávání a druhými
- Sarkasmus
- Negativní scénáře
- Arogance
- Nemožnost volby
- Zaměřenost na kritiku (Kopřiva, 2008, s. 27)



Úkol

- a) Na základě studia předchozí kapitoly vymezte a popište neefektivní prvky komunikace z hlediska neverbálních a paralingvistických aspektů komunikace.
- b) Pokuste se o co největší výčet těchto situací a ke každé uveďte konkrétní příklad.



Zpětná vazba jako významný aspekt efektivní komunikace:

- Na základě zpětné vazby poznáme, zda nám partner ne/rozumí;
- Komunikace by tedy měla být stálou výměnou zpětných vazeb;
 - Chápající, pozitivní;
 - Chápající neutrální;
 - Chápající negativní;
 - Nechápající a tudíž vyžadující zpřesnit, lépe vysvětlit. (Plaňava, 1992)



Cvičení

Ke každé níže uvedené charakteristice ne/efektivní zpětné vazby (Vymětal, 2008, s. 36; Mikuláščík, 2010) uveďte její konkrétní příklad (větu)

Efektivní zpětná vazba:

- Jasná, srozumitelná _____
- Popisná _____
- Užitečná _____
- Aktuální _____
- Včasná _____



Neefektivní zpětná vazba:

- Nerespektující _____
- Obecná _____
- Soudící _____
- Nepřiměřená _____
- Posuzující _____
- Nesrozumitelná _____
- Nepřesná _____
- Neaktuální _____
- Útočná _____



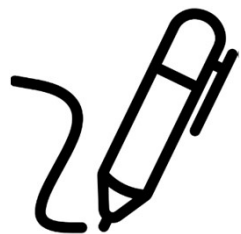
6.1 Aktivní naslouchání

Slyšení



Naslouchání:

- Zjišťujeme hlavní podstatu, obsah komunikace;
- Maximální eliminace komunikačního šumu a komunikačních bariér;
- Vnímání sdělení, příprava dotazů, kritické zhodnocení včetně redundantnosti sdělení; (Vymětal, 2008, s. 47)
- Role komunikátora a komunikanta přirozeně střídá. Mareš & Křivohlavý, 1995, s. 68; Motschnig & Nykl, 2011, s. 41)

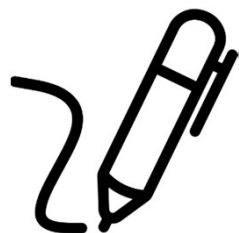


Úkol

Na základě studia kapitoly 4. 5 Aktivní a empatické naslouchání níže uvedené publikace, odpovězte na následující otázky.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace* (Vyd. 2). Portál.

- a) Jaký je důsledek aktivního naslouchání z hlediska vztahovosti mezi aktéry komunikace?
- b) Jaká jsou specifika získávání dovednosti aktivního naslouchání?
- c) Vysvětlete rozdíl mezi empatickým a kritickým nasloucháním.



Mezi **metody aktivního naslouchání** řadí Vymětal (2009, s. 90):

- Trpělivé naslouchání;
- Vnímavé naslouchání;
- Parafrázování;
- Otevřené otázky;
- Verbalizování emocionálních prožitků;
- Vyjadřování pochopení a soucit;
- Používání přestávek v hovoru.

Každou z uvedených metod na základě studia odborné literatury popište a uveďte její specifika z hlediska formy, obsahu, verbální a neverbální komunikace.



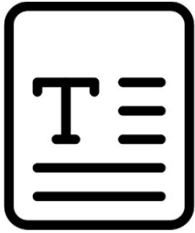
Cvičení

Doplňte níže uvedenou tabulku technik dotazování. Své odpovědi porovnejte s tabulkou (Vymětal, 2005, s. 90-91)

Typ otázky	Příklad	Účinek
Otevřená otázka		
Uzavřená otázka		
Řetězová otázka		
Alternativní otázka		
Otázka pro porozumění		



Typ otázky	Příklad	Účinek
Záludná otázka		
Řečnická otázka		
Sugestivní otázka		
Kapciózní otázka		



6.2 Asertivní komunikace

Chování, které směřuje k dosažení vlastního cíle vhodným respektujícím přístupem, nikoliv na úkor ostatních jedinců;

Základ asertivní komunikace:

1. Jasná formulace cílů;
2. Otevřená komunikace;
3. Schopnost vyjádřit pochopení druhé strany;
4. Schopnost neustupovat v podstatných věcech;
5. Schopnost jednat pružně. (Lahnerové, 2012, s. 12)

Zjednodušeně popisují Smaněník a Výrost (2008) asertivní chování pomocí tří **P**:

- **P**oznání (vlastních potřeb, myšlenek, pocitů, dojmů),
- **P**rojevení (názorů, pocitů, potřeb, postojů, zájmů),
- **P**rosazení (respektující přijaté společenské zásady i druhé lidi).

Podobně lze vymezit bodový scénář pro řešení interpersonálních konfliktů: DESC – describe – express-specify-consequences)

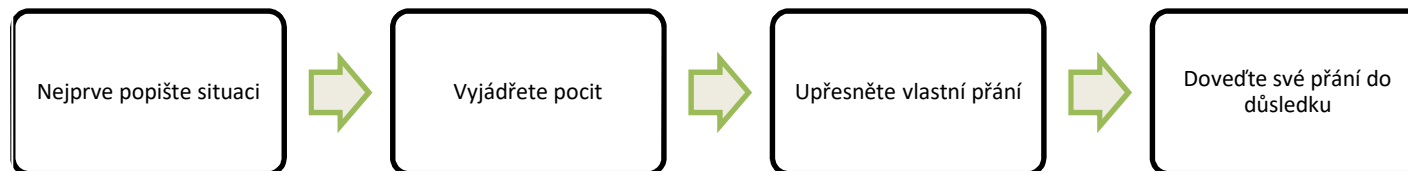
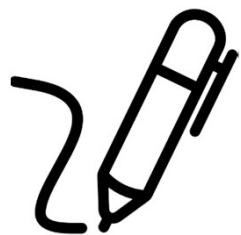


Schéma č. 5 Asertivní jednání při kritice (Vybíral, 2005, s. 235-236)

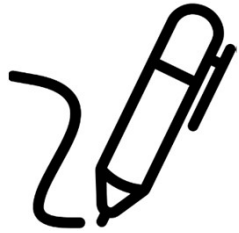
Vybrané techniky asertivního jednání:

- Technika opakující zvukové smyčky;
- Technika otevřených dveří;
- Technika sebeotevření;
- Technika selektivního ignorování.



Úkol

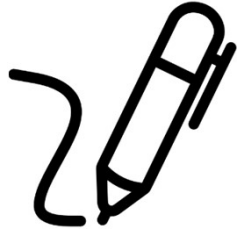
1. Pokuste se vymezit pravidla pro asertivní komunikaci. Svá tvrzení komparujte s desaterem asertivních práv (Vybíral, 2005. s. 239)
2. Na základě nastudování výše uvedených technik asertivního chování (případně dalších, které naleznete v odborné literatuře) popište jednotlivé techniky, vyberte si jednu a zkuste ji aplikovat v přímém rozhovoru v běžné sociální situaci. Poté proveďte vlastní zpětnou vazbu aplikace dané techniky.



6.3 Zdravá komunikace

Vytvořte myšlenkovou mapu zdravé komunikace v kontextu verbální a neverbální komunikace. Svoji práci porovnejte s tabulkami níže uvedené publikace s. 234.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace* (Vyd. 2). Portál.



Úkol

Vybíral (2000, s. 227 – 235) specifikuje zdravou komunikaci pomocí několika charakteristik. Jedná se o:

- kontingenci reakcí;
- kognitivní přizpůsobování;
- zájem o druhého;
- reciprocitu;
- humor;
- pravidlo „třikrát ne“;
- podpora vývoje a flexibility;
- konzistence interakcí;
- pozitivní komunikace.

Pokuste se vysvětlit jednotlivé charakteristiky zdravé komunikace. Ke každé charakteristice uveďte konkrétní příklad.



Kontrolní otázky

- ✓ Co je podstatou aktivního naslouchání?
- ✓ Jak poznáte, že Vám partner naslouchá?
- ✓ Jaké jsou projevy aktivního naslouchání?
- ✓ Jaké jsou principy aktivního naslouchání?
- ✓ Vymezte specifika zdravé komunikace.

Shrnutí

- V komunikaci je třeba dbát na určité postupy, pravidla, společensky uznávané normy komunikace.
- **Efektivní a neefektivní přístupy** v komunikaci.
- Významnými specifiky efektivní komunikace jsou **zpětná vazba, aktivní naslouchání**.
- Slyšení – spíše pasivního charakteru x **naslouchání** - proces, v jehož rámci je jedinec aktivní.
- Existuje řada **metod** aktivního naslouchání včetně vhodně volených otázek v tomto procesu.
- **Techniky asertivní komunikace** – např. opakující se zvuková smyčka, technika otevřených dveří, technika sebeotevření, technika selektivního ignorování aj.
- Pro efektivní pozitivní a **zdravou komunikaci** je třeba dodržovat daná pravidla.

6 Vlastní projev



Cíle studovaného tématu

Po prostudování následující kapitoly by studenti měli být schopni:

- vymezit a popsat specifika rétoriky,
- charakterizovat fáze přípravy projevu,
- vymezit pravidla sebeprezentace,
- připravit projev a dokázat ho přednést publiku,
- kriticky zhodnotit vlastní autentický řečový projev,
- aplikovat osvojené znalosti ve prospěch navýšení vlastních improvizčních schopností.



Klíčová slova:

- improvizace
- rétorika
- sebeprezentace
- efektivní projev



Doporučená literatura

Adair, J. E. (2004). *Efektivní komunikace*. Alfa Publishing.

Bulvová, R. (2020). *Umění řeči: osobní poznámky k rétorice*. Cellula.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.

Janderková, D. (2017). *Vybrané kapitoly z rétoriky*. Mendelova univerzita.

Nový, I., & Schroll-Machl, S. (2001). *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání (Vyd. 2)*. Management Press.



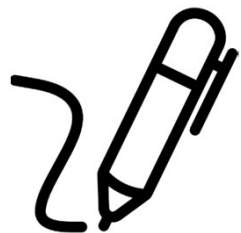
Öbrink, M. (2018). *Speak up!: a short manual for students (and everyone else) in how to present stuff in front of an audience*. Palacký University Olomouc.

Šmajsová Buchtová, B. (2010). *Rétorika: vážnost mluveného slova* (2., aktualiz. vyd). Grada.

Vasquez, M. (2015). *Trénink mistrů improvizace*. Grada Publishing.

Vasquez, M., & Nevolová, M. (2013). *Bud'te mistry improvizace*. Grada.

Žantovská, I. (2015). *Rétorika a komunikace*. Dokořán.



Úkol

Na základě níže uvedené odborné literatury vyhledejte a analyzujte, co je to rétorika, jaká jsou její specifika a jaký byl její vývoj napříč historií.

Adair, J. E. (2004). *Efektivní komunikace*. Alfa Publishing.

Bulvová, R. (2020). *Umění řeči: osobní poznámky k rétorice*. Cellula.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. Grada.

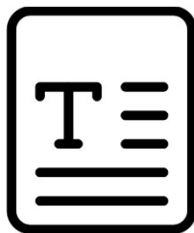
Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.

Janderková, D. (2017). *Vybrané kapitoly z rétoriky*. Mendelova univerzita.

Öbrink, M. (2018). *Speak up!: a short manual for students (and everyone else) in how to present stuff in front of an audience*. Palacký University Olomouc.

Šmajsová Buchtová, B. (2010). *Rétorika: vážnost mluveného slova* (2., aktualiz. vyd). Grada.

Žantovská, I. (2015). *Rétorika a komunikace*. Dokořán.



Mezi zásady efektivního projevu patří:

- Invence;
- Organizace;
- Styl;
- Zapamatování;
- Přednes. (Šmajsová Buchtová, 2010, s. 28)

- Získání pozornosti druhého jedince (např. zvoleným tématem);
- Komunikace by měla být vyvážená;
- Je třeba akcentovat naslouchání. (Nový & Schroll-Machl, 2001, s. 22)

Kroky k efektivnímu projevu:

1. Zvolit téma a účel projevu;
2. Analyzovat příjemce projevu resp. publikum;
3. Formulace teze a identifikace vlastní propozice resp. formulace hlavní myšlenky;
4. Analyzovat, popsat zvolené téma;
5. Podpořit vlastní hlavní propozice;
6. Uspořádat materiál k projevu (DeVito, 2008, s. 275-300; Adair, 2004, s. 113-124)



Cvičení

- Připravte si projev na Vámi vybrané téma a následně se pokuste ho prezentovat před Vašimi blízkými. Všímejte si Vašich verbálních i neverbálních projevů.
- Vzhledem k nepředvídatelnosti situací, je významným aspektem komunikace vlastní prezentace a improvizace. Trénink improvizace je činnost kolektivní. Doporučuji prostudovat níže uvedené publikace (zejména část věnující se konkrétním improvizčním technikám).

Vasquez, M. (2015). *Trénink mistrů improvizace*. Grada Publishing.

Vasquez, M., & Nevolová, M. (2013). *Bud'te mistry improvizace*. Grada.

- Vyberte si jednu techniku a pokuste se ji realizovat v pracovním, rodinném či jiném prostředí. Po realizaci dané techniku, proveďte s účastníky zpětnou vazbu.



Kontrolní otázky

- ✓ Jaká jsou pravidla efektivní sebeprezentace?
- ✓ Jaké jsou fáze přípravy projevu?
- ✓ Na co je třeba dbát v rámci projevu?
- ✓ Jaká jsou specifika improvizace v komunikaci?

Shrnutí

- ❑ **Rétorika** - (rhexis – řeč, rhetor – mistrovský řečník, techné rhetorika = nauka o řečnickém umění).
- ❑ Mezi **zásady** efektivního projevu patří invence, logická struktura projevu, styl, zapamatování a přednes.
- ❑ Při vlastní prezentaci je třeba dodržovat **obsahové** a **formální zásady** komunikace.
- ❑ Samotná příprava sebe prezentace má několik **kroků**, které je vhodné dodržet.



Použitá literatura

Adair, J. E. (2004). *Efektivní komunikace*. Alfa Publishing.

Allhoff, D. W., & Allhoff, W. (2008). *Rétorika a komunikace*: 14. vydání. Grada.

Bednaříková, I. (2006). *Sociální komunikace: [texty k distančnímu a kombinovanému studiu]*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Bulvová, R. (2020). *Umění řeči: osobní poznámky k rétorice*. Cellula.

Bruno, T., & Adamczyk, G. (2013). *Řeč těla: jak rozumět signálům řeči těla a cíleně je používat*. Grada.

Carnegie, D., Carnegie, D., & Pell, A. R. (2012). *Jak získávat přátele a působit na lidi* (12. vyd. přeložil Svatoslav GOSMAN). Dobrovský.

Cuddy, A. (2012, June 28). Your body language may shape who you are. TED.

https://www.ted.com/talks/amy_cuddy_your_body_language_may_shape_who_you_are/c

Cuddy, A. J. C. (2016). *Tady a ted': jak si věřit, když na tom opravdu záleží*. Paseka.

Čáp, J. (1993). *Psychologie výchovy a vyučování*. Univerzita Karlova.

Černý, V. (2007). *Řeč těla: [neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život]*. Computer Press.

DeVito, J. A. (2008). *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Grada.

Ekman, P. (2015). *Odhalené emoce: naučte se rozpoznávat výrazy tváře a pocity druhých*. Jan Melvil Publishing.

Ekman, P., & Friesen, W. V. (2015). *Emoce pod maskou: poznám, co si myslíš, podle toho, jak se tváříš*. BizBooks.

Fiedler, J., & Horáková, J. (2005). *Komunikace v řízení*. Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta.

Gavora, P. (2005). *Učitel a žáci v komunikaci*. Paido.

Hájková, E. (2011). *Rétorika pro pedagogy*. Grada.

Hartl, P., & Hartlová, H. (2000). *Psychologický slovník*. Portál.

Heilmann, C. M. (2013). *Řeč těla: gesta, mimika, emoce*. Grada.

Janderková, D. (2017). *Vybrané kapitoly z rétoriky*. Mendelova univerzita.

Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika*. Grada.

Kopřiva, P. (2008). *Respektovat a být respektován* (3. vyd). Spirála.

Křivohlavý, J. (2008). *Konflikty mezi lidmi* (Vyd. 2). Portál.

Křivohlavý, J. (2010). *Povídej - naslouchám*. Karmelitánské nakladatelství.

Lahnerová, D. (2012). *Asertivita pro manažery: jak využít pozitiva asertivní komunikace k dosažení svých cílů* (2., rozš. vyd). Grada.

Lehesvuori, S., Ketonen, L., & Hähkiöniemi, M. (2022). Utilizing Informal Formative Assessment and Dialogicity During Reflections on Educational Dialogue in Mathematics. *Studia Paedagogica*, 27(2), 55–75. <https://doi.org/10.5817/sp2022-2-3>

Mareš, J., & Křivohlavý, J. (1995). *Komunikace ve škole*. Masarykova univerzita.

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi* (2., dopl. a přeprac. vyd). Grada.

Mortimer, E. F., & Scott, P. H. (2003). *Meaning making in secondary science classrooms*. Maidenhead: Open University Press.

Motschnig, R., & Nykl, L. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Grada.

Murphy, K. (2022). *Umění naslouchat: o co přicházíte a proč na tom záleží*. Dobrovský.

Nelešovská, A. (2005). *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Grada.

Nový, I., & Schroll-Machl, S. (2001). *Interkulturní komunikace v řízení a podnikání* (Vyd. 2). Management Press.

Öbrink, M. (2018). *Speak up!: a short manual for students (and everyone else) in how to present stuff in front of an audience*. Palacký University Olomouc.

Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Grada Publishing.

Šedřová, K., Švaříček, R., Sedláček, M., & Šalamounová, Z. (2016). *Jak se učitelé učí: cestou profesního rozvoje k dialogickému vyučování*. Masarykova univerzita.

Šmajsová Buchtová, B. (2010). *Rétorika: vážnost mluveného slova* (2., aktualiz. vyd). Grada.

Tinková, E. (2010). *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Computer Media.

Vališová, A., Kasíková, H., & Bureš, M. (2011). *Pedagogika pro učitele* (2., rozš. a aktualiz. vyd). Grada.

- Vasquez, M. (2015). *Trénink mistrů improvizace*. Grada Publishing.
- Vasquez, M., & Nevolová, M. (2013). *Bud'te mistry improvizace*. Grada.
- Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Portál.
- Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.
- Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Portál.
- Výrost, J., & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie* (2., přeprac. a rozš. vyd). Grada.
- Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Grada.
- Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Grada.
- Žantovská, I. (2015). *Rétorika a komunikace*. Dokořán.