

# Komunikační dovednosti

- osvojení vhodných komunikačních a prezentačních dovedností v praxi
- zvládnutí komunikace v obtížnějších situacích v pracovním i osobním životě
- návody pro vlastní prezentaci
- asertivní dovednosti
- sebehodnocení a zpětná vazba

# Osnova

---

- Komunikace. Verbální a neverbální komunikace. Tipy pro vhodné vystupování, dorozumění a porozumění, praktický nácvik.
- Vlastní vystoupení a návody pro jeho účinné zvládnutí.
- Sebepoznání. Návody pro překonání stresu a zvládnutí trémy.
- Schopnost pracovat s časem.

# Osnova

---

- Aserktivní dovednosti – praktický nácvik v každodenních situacích.
- Dialog a jeho vedení. Význam zpětné vazby.
- Komunikace na pracovišti. Dorozumívání v týmu. Zvládání konfliktů.
- Analýza vlastního vystoupení a komunikačních dovedností s využitím videokamery.

# Podmínky

---

- Průběžná aktivita a spolupráce
- Vlastní výstup 25.11.2014 na 5 – 7 minut
  - Téma dle vlastního výběru – přínos pro ostatní, akademická půda
  - Vlastní sebereflexe, hodnocení ostatních, zpětná vazba pomocí videokamery

# Obsah

---

1. Úvod do prezentačních dovedností
2. Tipy pro přípravu a tvorbu prezentace
3. Stavba řečnického projevu
4. Technika vlastního vystoupení, možnosti práce s hlasem
5. Prostředky pro oživení řeči
6. Řeč těla – neverbální komunikace
7. Tréma a možnosti, jak s ní pracovat
8. Možnosti práce s publikem. Nepříjemné dotazy a vhodné reakce.
9. Řečnické tipy a triky – nácvik přesvědčivého vystupování. Diskuse, argumentace.
10. Trénink práce s časem při vlastním vystoupení.
11. Souhrnné procvičování prezentačních dovedností. Analýza projevu s využitím videokamery. Tipy do budoucna.

# Literatura

---

- BARTOŠEK, J. *Kultura manažerské komunikace*. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně 2003. ISBN 80-7318-113-4.
- CARNEGIE, D. *Jak úspěšně mluvit a působit na lidi*. Praha : 1990.
- EHRENBORG, J., MATTOCK, J. *Přesvědčivé vystupování. Padesát originálních námětů, jak zapůsobit na posluchače*. Praha : Management Press 1995. ISBN 80-85603-97-7.
- FLUME, P. *Rétorika v praxi. Staňte se přesvědčivým řečníkem*. Praha : Grada Publishing 2008. ISBN 978-80-247-2216-0.

# Literatura

---

- KOHOUT, J. *Rétorika – umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha : Management Press 2005. ISBN 80-7261-072-4.
- MĚCHUROVÁ, A. *Jak dobře mluvit a úspěšně jednat (základy rétoriky a komunikace)*. Praha : Univerzita Jana Amose Komenského 2008. ISBN 978-80-86723-32-7.
- PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace*. Praha : Grada Publishing 2012. ISBN 978-80-247-4484-1.
- ŠPAČKOVÁ, A. *Moderní rétorika*. Praha : Grada Publishing 2009. ISBN 978-80-247-2965-7.



# 1. Úvod do prezentačních dovedností

---

Řečník si musí odpovědět na následující otázky:

- **CO** chce posluchačům sdělit (obsah řeči, smysl, cíl projevu)
- **KOMU** obsah sděluje (odborníkům či laikům, dětem,...)
- **KDE** sděluje (ve volném prostranství či v sále)
- **JAK** svůj projev bude sdělovat – zamyslet se nad psychologickým účinkem řeči

## 2. Tipy pro přípravu a tvorbu prezentace

---

### FORMA PREZENTACE

#### PÍSMO

- písmo – nemíchat fonty v rámci jedné prezentace
- volit větší velikost písma nejméně 24 bodů
- zásady pro dobrou čitelnost snímků prezentace:
  - na 1 snímku by nemělo být více než 2 typy písem
  - dodržování pravidel 6 x 6 – nejvíce šest slov na řádek a nejvíce šest řádků na jeden snímek
  - ne větší množství různých pozadí

# Tipy pro přípravu a tvorbu prezentace

---

## FORMA PREZENTACE

### BARVY, POZADÍ

- vhodnější tmavší pozadí a světlá písmena nebo světlé pozadí snímku a výrazná barva písmen
- nejsou vhodné kombinace světlých pastelových barev

## Vhodné kombinace barev a pozadí

Barva pozadí	Vhodná barva písma	Nevhodná barva písma
Světle zelená	Černá, hnědá	Žlutá, šedá, červená, modrá
Žlutá	Černá, fialová, tmavě modrá, tmavě zelená, hnědá	Bílá, šedá, oranžová, světle zelená, světle modrá
Oranžová	Modrá, černá	Zelená, žlutá, červená
Šedá,	Zelená, fialová, červená	Bílá, žlutá, modrá, černá
Černá	Bílá, žlutá, oranžová, světle zelená	Červená, tmavě zelená, fialová, modrá
Tmavě modrá	Oranžová, žlutá, bílá	Černá, fialová, červená, zelená
Tmavě zelená	Žlutá, oranžová	Zelená, modrá, černá, červená

---

# FORMA PREZENTACE

## OBRÁZKY, TABULKY, GRAFY

- v jednoduchosti je síla
- čím kratší čísla, tím lépe

# OBSAH PROJEVU – uspořádání informací

---

Řečník si musí odpovědět na následující otázky:

- **CO** chce posluchačům sdělit (obsah řeči, smysl, cíl projevu)
- **KOMU** obsah sděluje (odborníkům či laikům, dětem,...)
- **KDE** sděluje (ve volném prostranství či v sále)
- **JAK** svůj projev bude sdělovat – zamyslet se nad psychologickým účinkem řeči

## **OBSAH PROJEVU – uspořádání informací**

Zaznamenat všechny myšlenky a rozdělit je dle důležitosti:

- co musím říci
- co bych měl říci
- co bych měl říci, když bude zbývat čas

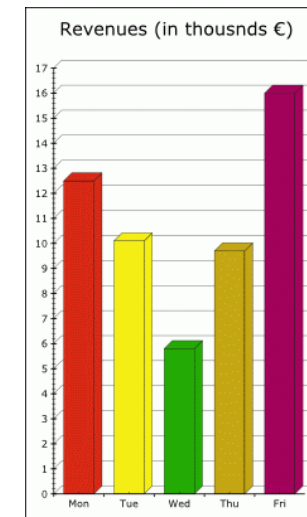
# OBSAH PROJEVU – uspořádání informací

- logicky
- chronologicky
- psychologicky



# Vizuální pomůcky by měly být:

- čitelné
- stručné
- jednoduché



# Zajištění vhodného místa pro prezentaci:

---

- viditelnost (naše i našich pomůcek)
- dobré osvětlení
- ventilace
- odpočinek a uvolnění
- kontrola technického vybavení

## Další tipy:

---

- styl prezentace – přizpůsobit publiku
- vizuální kontakt s posluchači
- klidné pohyby

## Další tipy:

---

- první prezentace v neznámém prostředí – důležitá je jistota
- věty v prezentaci – jen výjimečně
- křivka pozornosti
- proti monotónnosti působí vhodně:
  - pauzy
  - opakování vět

# Tipy pro přípravu

---

- 90 % úspěchu
- v bodech na 1 papír A4 - časový a tematický harmonogram vystoupení, základní informace, jména a důležité body
- informace o časovém harmonogramu, postupech a cílech - na začátku vystoupení
- v průběhu vystoupení – kontrola postupu
- prvních pár vět - z paměti

# Technika vlastního vystoupení

---

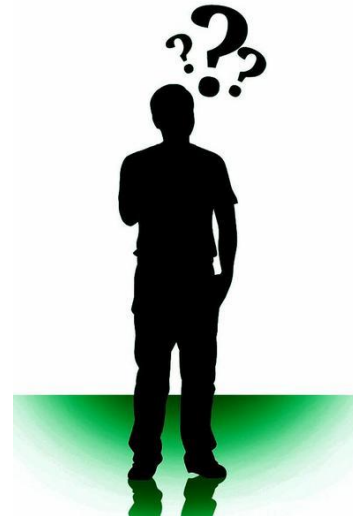
- navázání kontaktu
- udržení kontaktu (změna v tempu řeči, v intenzitě a modulaci hlasu, v pozici, barvě fixu,...)
- řeč těla
- vhodné pohyby – nestát za stolem
- pokud je problém s rukama – vhodné jsou desky s papírem a poznámkami

# Vlastní vystoupení - postup

---

- pozdrav – oslovení publika – vlastní představení
- upoutání pozornosti
- sdělení cíle prezentace, jednotlivých kroků vedoucích k cíli
- informace, co může prezentace přinést účastníkům
- snaha o co největší zapojení účastníků
- postupovat krok za krokem za zvoleným cílem, nenechat se odlákat jinam
- rekapitulace jednotlivých bodů
- na závěr – rekapitulace toho, co chceme, aby si účastníci zapamatovali
- motivace k nějaké akci
- zajímavý závěr prezentace

- ukázky a rozbor projevů





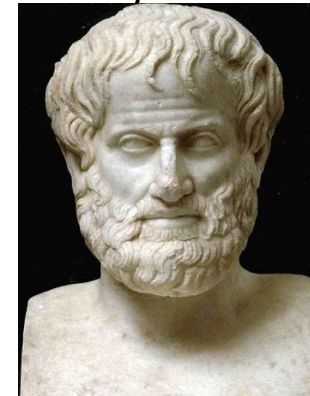
## 3. Stavba řečnického projevu

---

- Fáze přípravy projevu:
  - nápad, invence, shromažďování materiálu,
  - uspořádání materiálu,
  - jazyková formulace, stylistická výstavba,
  - memorování,
  - vlastní přednes projevu.

# Stavba projevu

- Již Aristoteles doporučoval následný postup při tvorbě projevu:
  - úvod,
  - vlastní sdělení, vyprávění, líčení faktů,
  - uspořádání dle určité osnovy do odstavců, číslování, řazení,
  - argumentace,
  - protiargumentace,
  - závěr.



# Stavba projevu

---

- Do projevu se také doporučovalo zařadit:
  - causa = logické zdůvodnění,
  - simile = analogie, podobenství,
  - testimonium = výroky slavných.



## 4. Technika mluveného projevu

---

- **Jedním z předpokladů srozumitelnosti je znalost základních zásad správné techniky řeči:**
  - správné dýchání (respirace),
  - správné tvoření a užívání hlasu (fonace),
  - přesná a pečlivá artikulace (tvoření hlásek mateřského jazyka).

# Technika mluveného projevu

---

Do správné techniky mluveného projevu lze zařadit zejména:

- vhodné držení těla,
- správné dýchání (respiraci),
- bezchybnou výslovnost, kam patří i ráz,
- frázování,
- přízvuky (důrazy, akcenty),
- intonace (modulace) – patří sem i vhodné mluvní tempo,
- využití některých specifických jazykových prostředků.

# Frázování

---

- významové členění promluvy na logické celky a věty na kratší úseky,
- souvisí zejména s významovou výstavbou věty, člení ji na úseky, které k sobě těsněji patří

# Dýchání

---

- řečník – dýchání vědomě řízené
- prodloužený výdech - cvičení



- označuje zvláštní začátek samohlásky po pauze
- přispívá k větší srozumitelnosti mluveného projevu a zabraňuje také nepřipustnému splývání slov

# Větné přízvuky (důrazy)

---



- řídí se smyslem věty
- jádro výpovědi – poslední slovo věty

# Intonace

---

- výškový pohyb hlasu v průběhu mluvené řeči (melodie řeči)

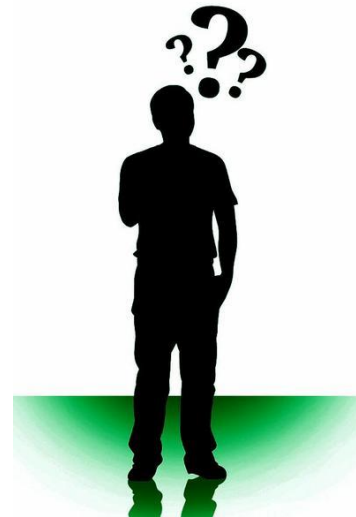


- V mluveném projevu má dvojí úlohu:
  - sdělovací rovina
  - citový postoj

# CVIČENÍ

---

- technika mluveného projevu



## 5. Prostředky pro oživení řeči

---

- řečnické otázky,
- dialogizační otázky,
- prostředky pomáhající názornosti (příklad, příměr, metafora, personifikace,...),
- prostředky vytvářející napětí (stupňování efektu, ironie,...),
- prostředky ovlivňující pronikavost apelu (opakování, zdvojení, citát,...).

## Navázání kontaktu s posluchačem:

- 2. osoba množného čísla
  - „Uvažte sami, jak byste se zachovali...“
  
- 1. osoba množného čísla
  - „Položme si otázku...“

## Navázání kontaktu s posluchačem:

- Řečnické otázky
  - „Kdo z vás by to čekal?“
- Řečnický dialog
  - „Můžeme skutečně takto uvažovat? Těžko! Nemáme dostatek argumentů.“

# Navázání kontaktu s posluchačem:

- Rektifikace (oprava)
  - „Lépe řečeno“
  - „Jinými slovy“



# Členění řečnických figur

---

1. Prostředky pomáhající názornosti
2. Prostředky vytvářející napětí
3. Prostředky ovlivňující pronikavost apelu

# 1. Prostředky pomáhající názornosti

- vyprávění, historka
- příklad, přirovnání
- metafora
- personifikace

## 2. Prostředky vytvářející napětí

- klimax (gradace)
- antiklimax (sestup)
- řetěz
- kontrast
- ironie
- sarkasmus
- nadsázka

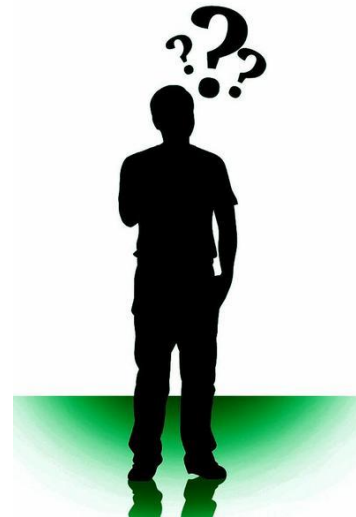
### 3. Prostředky ovlivňující pronikavost apelu

- opakování
- anafora
- epifora
- epanastrofa
- synekdocha

# CVIČENÍ

---

- prostředky pro oživení řeči



## 6. Neverbální komunikace

---

- doplňuje a upřesňuje slovní projev
- hlavní roli nehraje ani tolik obsah vaší řeči, ale mnohem více prozradí řeč vašeho těla!
- až 70% informací!

## Funkce neverbálního sdělování:

---

- Zdůrazňuje
- Doplnuje
- Popírá
- Reguluje
- Nahrazuje
- Opakuje



# Hlavní prvky neverbální komunikace

---

- oční kontakt
- mimika
- haptika
- gesta
- proxemika
- posturika
- kinezika
- paralingvistické projevy
- oděv řečníka





# Neverbální komunikace

---

- pozornost již před akcí, ale zejména při ní (mimika, gestika, kontakt očima, eliminování zlovyků).

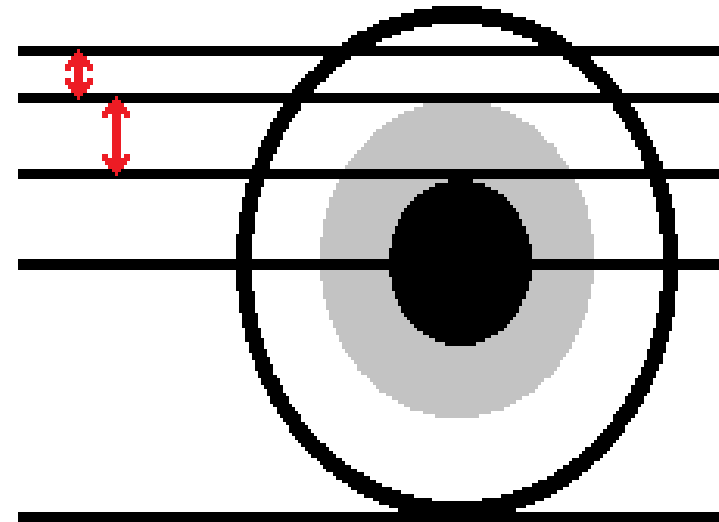
# Zraková komunikace

---

- zaměření pohledu
- doba zaměření pohledu
- frekvence pohledu na cíl
- dívání se „po očku“ či přímý pohled
- reakce zornice
- a další aspekty

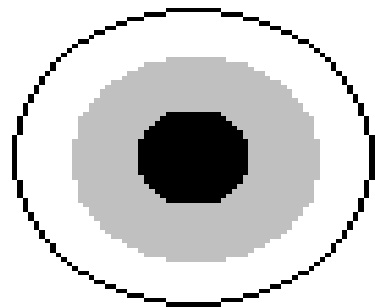
# Pohyb očních víček

1. šok či překvapení
2. vysoký stupeň zájmu
3. ztráta zájmu
4. nuda a usínání

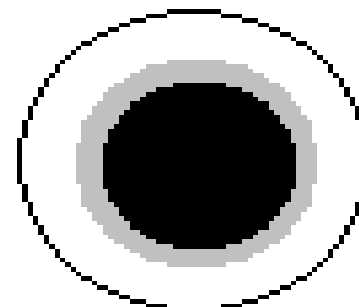


# Zornice

---



Nízký stupeň zájmu



Vysoký stupeň zájmu

# Gestika

---

- výrazný sdělovací účel
- doprovod či zastoupení slovních projevů
- většina – záležitostí rukou

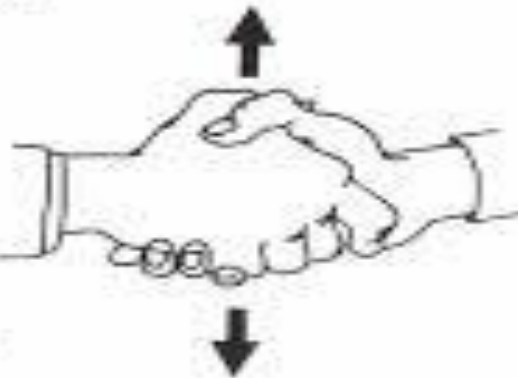
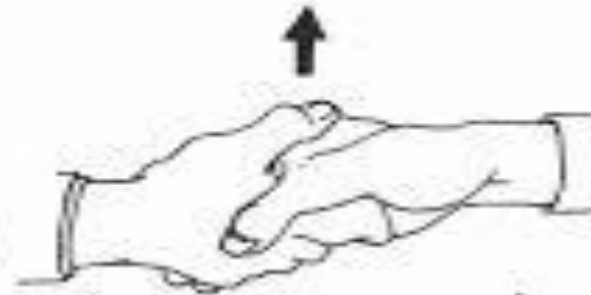
# Gestika



Obrázek 20 Převazní kontrola



Obrázek 21 Přesná kontrola



Obrázek 22 „Chlapská postřesení rukou“

# Gestika

---

- **ilustrátory** – zesilují a ilustrují verbální signály
- **regulátory** – kontrolují a koordinují řeč druhého
- **adaptéry** – uspokojují osobní potřebu

# Posturologie

---

- celková poloha těla
- odráží se v ní reakce na situaci, na další osoby, odráží především subjektivní prožívání situace



# Neverbální komunikace

---

- **zrcadlení** – zaujímání shodných pozic
- rozpoznání dominantního člena komunikace

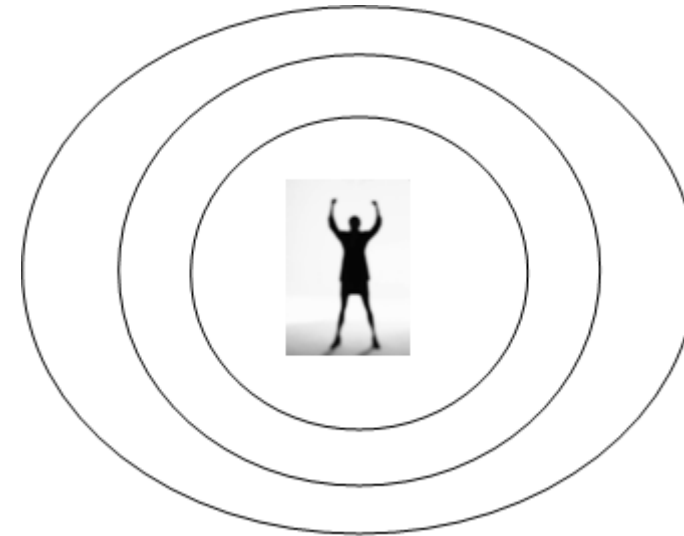
# Proxemika

---

- sdělování přiblížením a oddálením,
- vliv:
  - pohlaví
  - věk
  - postavení
  - prostor, který je k dispozici
- proxemický tanec = hledání míry vzájemného odstupu dvou lidí, sladování

# Proxemika

- intimní zóna
- osobní zóna člověka
- společenská zóna
- veřejná zóna



## Příklady – řeč těla:



1

- Zamyšlení
- Únava
- Apatie

## Příklady – řeč těla:



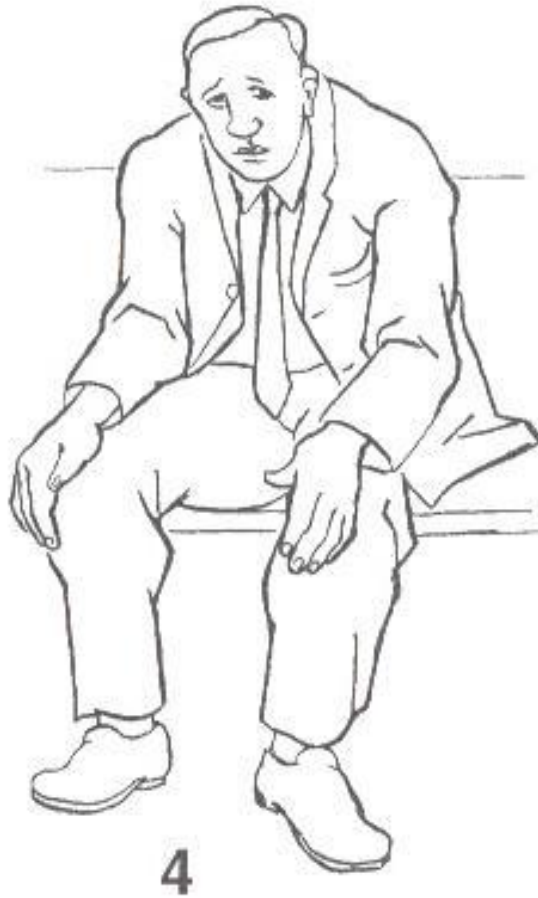
- Otevřenost
- Upřímnost

## Příklady – řeč těla:



- Nadřazenost
- Uvolněnost
- Sebejistota

## Příklady – řeč těla:



- Sklíčenost
- Deprese
- Rezignace

## Příklady – řeč těla:



- Zamyšlení
- Aktivace
- Připravenost jednat



## Příklady – řeč těla:



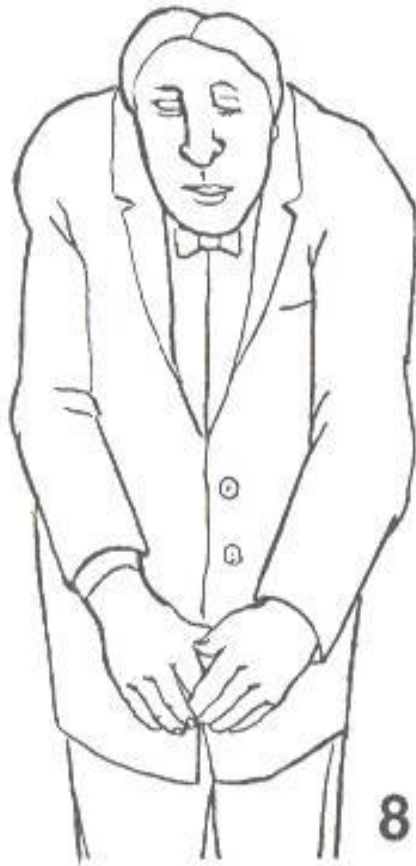
- Strach
- Úzkost
- Stísněnost
- Obrana

## Příklady – řeč těla:



- Aktivita
- Dominance

## Příklady – řeč těla:



- Servilita
- Podřízenost
- Stísněnost

## Příklady – řeč těla:



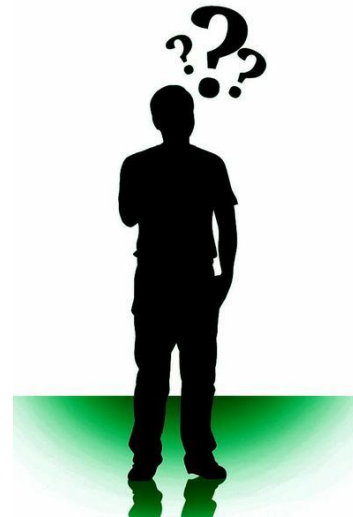
- Agresivita
- Neomalenost
- Hrubost

# Další funkce neverbální komunikace

---

- vytváření dojmů
- utváření a vymezení vztahů
- vyjadřování emocí
- řízení konverzace a sociálních interakcí
- ovlivňování a klamání

- neverbální komunikace



## 7. Tréma a možnosti, jak s ní pracovat

---

- dostatečná příprava před projevem
- pozitivní atmosféra při přípravě
- o trémě nemluvit
- relaxace před projevem, následně - koncentrace
- vyznačit si opěrné body v textu, seznámit se s prostředím
- začátek projevu si doslova a zřetelně napsat

- práce s trémou





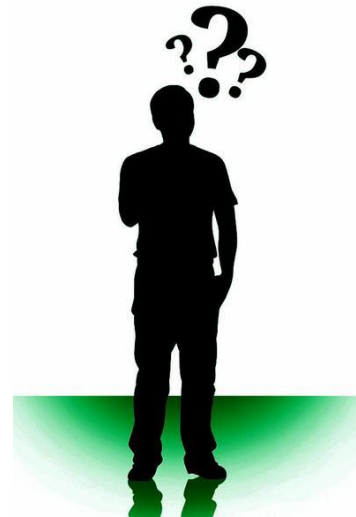
## 8. Možnosti práce s publikem

---

„Obtížné“ typy posluchačů:

- útočník
- vševěd
- šeptálek
- papoušek
- puntičkář
- pomatený
- mlčenlivec
- nedočkavec
- časoměřič
- čmáral
- spáč

- práce s publikem a nepříjemnými dotazy



## 9. Řečnické tipy a triky – přesvědčivé vystupování

---

- zaměření na posluchače, co nejvíce informací o nich
- orientace na posluchače: kdy je nejdůležitější?

## Přesvědčivému vystupování napomůže:

---

- když námi sdělované informace jsou snadno zapamatovatelné
- když snadno dohledáme informace, které jsou třeba

# Diskuse – zásady:

---

- mluví pouze jeden, a to:
  - stručně,
  - jasně,
  - srozumitelně,
  - názorně,
  - důležitá je zde i empatie.

# Diskuse – možný postup:

---

- můj názor (3 – 5 vět),
- jeho zdůvodnění, proč tak smýšlím (3 – 5 vět),
- příklad (výstižný, který potvrzuje náš názor),
- co z řečeného vyplývá (3 – 5 vět).

# Řečnický takt – další pravidla

---

1. nejprve pochválíme
2. pokud kritizujeme, zaměříme se na jev
3. kritika – „my“
4. slůvka „možná, snad“, ...
5. návrh správného řešení
6. kritikou chceme pomoci

## Argumentace:

---

- dokázat pravdivost své vlastní teze,
- vyvrácení teze druhého, která je protikladná našemu názoru,
- spojit dokazování a vyvrácení v komplexní argumentaci – bývá nejvhodnější.



# Předcházení konfliktům v diskusi:

---

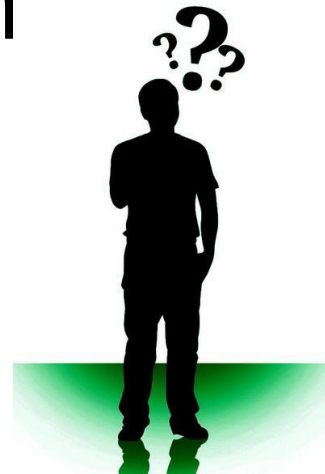
- oponent - partnerem - dialog
- formulace námitek oponenta
- neutíkat od tématu
- nesnažit se mít vždy poslední slovo
- nesnižovat osobní důstojnost oponenta
- nezaměňovat dialog s monologem

# Schopnost argumentace

---

- odpovědi na podstatu otázek
- akceptování námitek
- převrácení nevýhod ve výhody
- postupné budování shody
- zvládnání manipulace

- diskuse
- asertivní zvládání konfliktních situací



## 10. Řečník a práce s časem

---

- cenný zdroj úspěchu řečníka
- efektivní zacházení s časem

Otázka:

- kde se nám čas ztrácí?

# CVIČENÍ

---

- time management



## 11. Analýza projevu

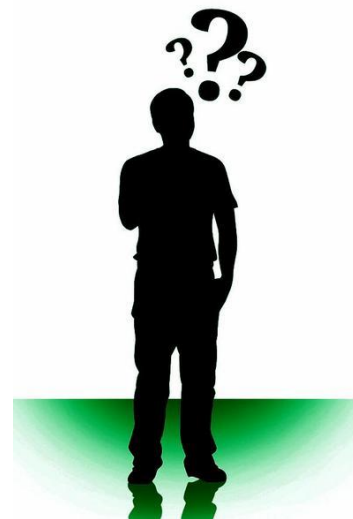
---

- po každém projevu
- uvědomit si, co se podařilo a co nikoliv a proč

# CVIČENÍ

---

- sebehodnotící dotazník



## Shrnutí požadavků na mluvený projev:

---

1. Mluvte jen tehdy, pokud máte co říci – o věcech společensky prospěšných, nových a zajímavých.
2. Svě sdělení pečlivě připravte.
3. Sdělení tlumočte dobrou jazykovou formou.
4. Chovejte se přirozeně.
5. Nestavte mezi sebe a posluchače bariéru.
6. Nevyhrožujte.
7. Udržujte s posluchači kontakt pohledem.
8. Uvědomte si, že lidé jsou jako zrcadlo.
9. Skončete svůj projev v pravou chvíli.
10. Nesledují-li vás posluchači pozorně, je to vaše vina.



