

C8995: Týmy, řízení a komunikace

# Mezilidská komunikace

Mgr. Tomáš Kratochvíl

# Než začneme

Opakování  
k poznávání

Komunikace

Prezentace

Zpětná vazba

Argumentace

- **TEST POZORNOSTI**



# Opakování: Poznávání a sebepoznání



## • 3 SLOŽKY SEBESYSTÉMU

- **kognitivní**  
...zkušenosti
- **emocionální**  
...aktuální/požadované/c  
htěné já
- **konativní**  
...seberegulace

## INTERPERSONÁLNÍ PERCEPCE

- zkreslení
- ...sebe-prezentační strategie
- ...kognitivní heuristiky



# Aktivita k opakování: Prohloubení sebepoznání

Týmy a řízení  
C8995

Opakování  
k poznávání

Komunikace

Prezentace

Zpětná vazba

Argumentace

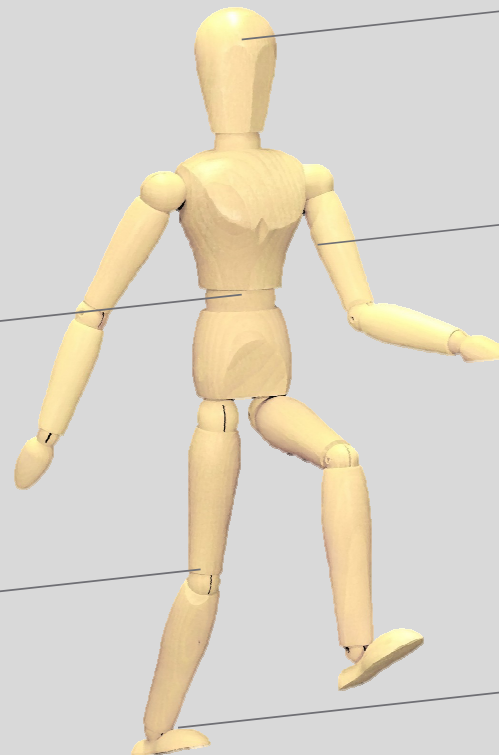
**MOJE SNY A PŘÁNÍ**

**CO KDY DĚLÁM**

**CO MI DODÁVÁ  
ENERGII**

**ČEHO SE OBÁVÁM**

**NA ČEM MŮŽU STAVĚT**



C8995: Týmy, řízení a komunikace

# Mezilidská komunikace



**DOPORUČENÁ LITERATURA z knihoven MU:**

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

Kahneman, D. (2012). Myšlení, rychlé a pomalé. Brno: Jan Melvil.



# Komunikačně-relační axiom

- **„NELZE NEKOMUNIKOVAT“** (Paul Watzlawick)
  - ...alespoň ne ve smyslu, jak si to představujeme
  - jasná informace =! jasné přijetí
- **KOMUNIKACE NAŠE VZÁJEMNÉ VZTAHY I OSOBNOST NEJEN ODRÁŽÍ, NÝBRŽ JE TÉŽ SPOLUUTVÁŘÍ.**
- **„CHCEME-LI VZTAHY S LIDMI UTVÁŘET ČI MĚNIT, NABÍZÍ SE ŠANCE V TOM, JAK SPOLU KVALITNĚJI KOMUNIKOVAT SLOVY, INTONACÍ, GESTY, MIMIKOU – A TŘEBA I SOUZNĚJÍCÍM MLČENÍM.“**  
(Plaňava, 2005)



# Co vše se při komunikaci děje?

Opakování  
k poznávání

● Komunikace

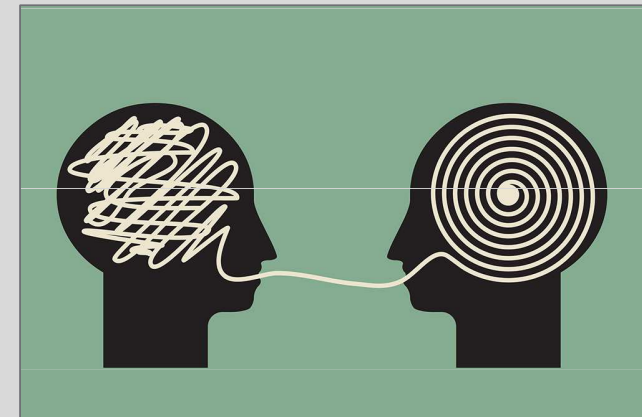
Prezentace

Zpětná vazba

Argumentace

# Jak docílit porozumění/srozumitelnosti?

- **VHODNĚ USPOŘÁDAT TRANSAKČNÍ PROSTŘEDÍ**
  - u psychologa např. nesedáváme proti sobě
- **JASNĚ SIGNALIZOVAT SVŮJ ZÁMĚR V KOMUNIKACI**
  - můžeme náš cíl avizovat již před setkáním
  - na začátku s „partnerem“ probereme důvody, cíle schůzky
- **DÁT KOMUNIKAČNÍMU PARTNEROVI PROSTOR K VYJÁDŘENÍ**
  - potřebujeme vědět, že naslouchá
  - ověřovat, že druzí našemu sdělení rozumí v souladu s naším záměrem
- **INFORMOVAT DRUHÉ O TOM, JAK ROZUMÍME JEJICH SDĚLENÍ**





# Co všechno hraje roli?

Opakování  
k poznávání

Komunikace

Prezentace

Zpětná vazba

Argumentace



# Co všechno hraje roli?

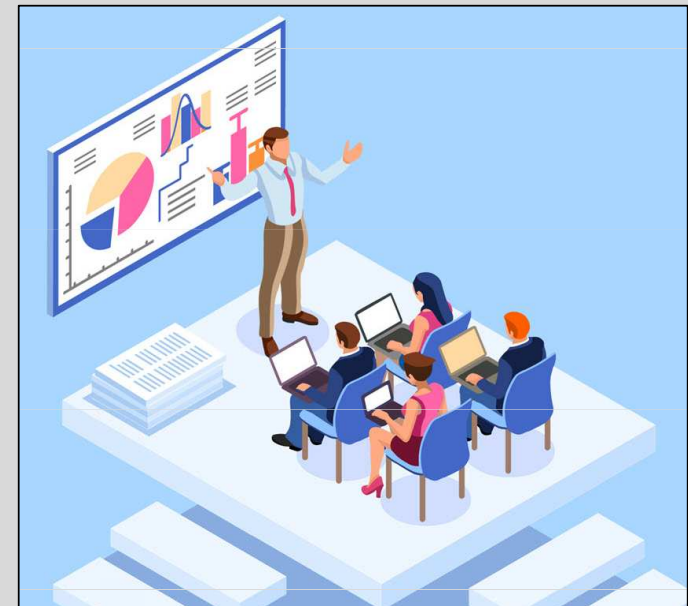


# Prezentujeme

- **CHCI NĚCO ŘÍCT?**  
...Co?  
...JAK?
- **CO VÍM O SVÉM PUBLIKU?**
  - V čem mi může (po)rozumět?
  - Jaký styl komunikace jej zaujme?

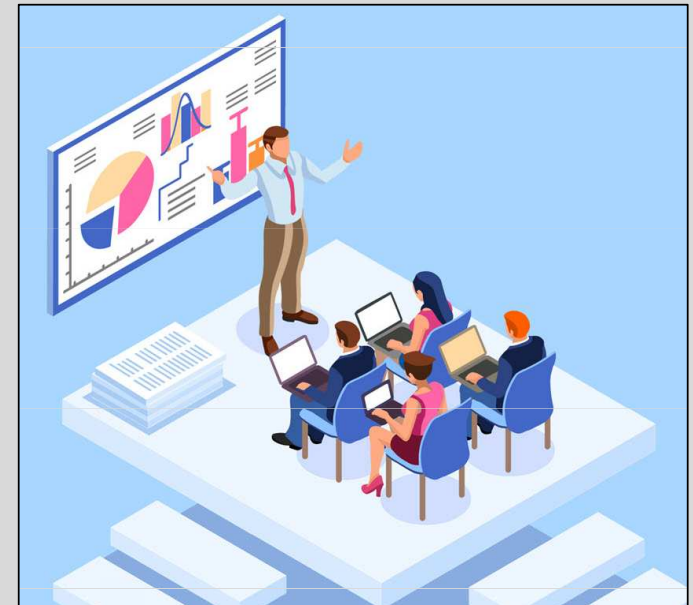


**INFORMATIVNÍ:** sdělujeme  
**PERSUAZIVNÍ:** prodáváme  
**CEREMONIÁLNÍ:** bavíme



# Prezentujeme

- **CHCI NĚCO ŘÍCT?**
  - ...Co?
  - ...JAK?
- **ZAMĚŘENÍ NA CÍL**
  - Zaujmout / vtáhnout
  - Polarizovat a vzbudit diskuzi
  - Objasnit / vyjasnit / informovat
  - Motivovat / mobilizovat
  - Přesvědčit
  - Vyvolat emoci, pocit / pobavit
  - Jaký styl komunikace jej zaujme?





# Práce s prezentací

- **STRUKTURA**
  - úvod, tělo a závěr se shrnutím  
...odpovídají záměru
- **LINEARITA**
  - nemusím začít teorií, ale naším zjištěním
- **JAK PRACOVAT S ČASEM?**
- **JAKÉ MŮŽEME POUŽÍT POMŮCKY?**
- **JAK INTERAGOVAL S PUBLIKEM?**
  - „the hook“
  - Kam se dívat?
  - Co dělat, když publikum neodpovídá?



# Plán témat a termínů prezentací

- **SEMINÁŘE 3–5**

- 5 lidé
- 4 lidé
- 4 lidé

...pro případ, že by někdo musel odkládat, aby bylo kam

- **TÉMA, KTERÉ JE VÁM BLÍZKÉ**

- **ROZPIS DO EXCELU**

- <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uWm383MACgX9nGjrpPXO4zvvhqBMRlzBJAonzAr65wo/edit?usp=sharing>

# Zpětná vazba

Opakování  
k poznávání

Komunikace

Prezentace

• Zpětná vazba

Argumentace



# Zpětná vazba: JÁ jazyk

- **ÚVOD**
- **OBSAH**
- **FORMA**
- **LÍBILO A NELÍBILO**
- **DOPORUČENÍ**
- **ZÁVĚR**





# Zpětná vazba kvalitně

Opakování  
k poznávání

Komunikace

Prezentace

• Zpětná vazba

Argumentace



# Z praxe: Co dělat s Bobem a Nancy?

- **KDO JSOU BOB A NANCY?**
  - Kolegové, kteří spolu místo práce chodí na rande.
- **KDO JSME MY?**
  - Spolupracovníci, kteří se cítí nepříjemně.
  - Lidé, kteří dělají práci i za Nancy a Boba.

# Techniky argumentace a přesvědčování

- **VEJCE**
  - <https://www.youtube.com/watch?v=DB7B-No9m1o>
- **VOLKSWAGEN**
  - <https://www.youtube.com/watch?v=mg24qJt9pVQ>

# Elaboration likelihood model

- RICHARD E. PETTY A JOHN CACIOPPO (1980)
- CENTRÁLNÍ A PERIFERNÍ CESTA PERSUAZE



# Faktory příjemce

- **MOTIVAČNÍ**

- **zainteresanost** (mám rád auta, mít dobré auto je pro mě důležité)
- **need for cognition** (potřebuji věci porozumět, než se rozhodnu)



- **SCHOPNOSTNÍ**

- **distraktory** (tlak obchodníka, spěch do práce, nervozita před lidmi)
- **znalosti** (rozumím objemu motoru, výhodám dieselu a benzínu)

# Faktory zdroje

- **AUTORITA**



- **KREDIBILITA** (expertíza, důvěryhodnost, laskavost)



- **SOCIÁLNÍ ATRAKTIVITA** (oblíba, podobnost, blízkost, přitažlivost)



# Budování kredibility skrz nonverbální komunikaci

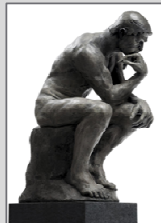
- **OČNÍ KONTAKT**
- **SPONTÁNNÍ GESTIKULACE**
  - používáme obzvlášť, říkáme-li podstatné
- **UVOLNĚNÝ A OTEVŘENÝ POSTOJ TĚLA**
- **PRÁCE S HLASEM**
  - Výška, hlasitost, rytmus
- **OBLEČENÍ**





# Efekt přesvědčování

## CENTRÁLNÍ CESTA



## PERIFERNÍ CESTA



Dlouhodobý ..... **STABILITA POSTOJE** ..... Krátkodobý

Těžké změnit ..... **REZISTENCE** ..... Lehké změnit

↑ ..... **KONZISTENCE MEZI POSTOJEM A CHOVÁNÍM** ..... ↓

# 6 principů vlivu dle R. Cialdiniho

- **RECIPROCITA**
- **ZÁVAZEK A DŮSLEDNOST**
  - být v souladu s tím, co říkáme/děláme
- **SOCIÁLNÍ SCHVÁLENÍ**
- **OBLÍBENOST**
  - komplimenty, podobnost
- **AUTORITA**
- **VZÁCNOST**
  - čeho je málo, to chceme víc
- **+ JEDNOTA**

C8995: Týmy, řízení a komunikace

# Mezilidská komunikace

Mgr. Tomáš Kratochvíl

Díky za pozornost!

