



**European  
School**  
of Business  
& Management

## Syllabus

**Název modulu:**

Komunikační dovednosti

**Lektor:**

PhDr. Marie Svobodová, Ph.D.

**Anotace modulu:**

V rámci studia základních komunikačních dovedností se pozornost zaměřuje především na kvalitní prezentační dovednosti spojené s kultivovaným mluveným projevem. Okrajově se věnujeme problematice argumentačních postupů v aplikaci především v oblasti obchodních jednání.

Posluchač by měl nabýt přesvědčení, že jazyk a zejména mluvené slovo má nekonečné možnosti působení na okolí, na komunikační partnery a že jeho kultivované užívání není nepřekonatelný problém. Důležité je uvědomit si, že komunikovat na patřičné prestižní úrovni v jakémkoli jazyce je stejně důležité jako znalost společenské etikety. Způsob používání mluveného slova dotváří celkový image člověka.

Na základě toho je pak možné připravit i kvalitní a zajímavou prezentaci, což opravdu není lehké, avšak v současné době stále podceňované. Proto se většinou se setkáváme s průměrnými, nezáživnými a nudnými prezentacemi, kdy nevíme, zda mluvčí něco rutinně a bezmyšlenkovitě odříkává, nebo naopak máme dojem, že prezentátor neví zcela nic o předmětu své prezentace, že je nepřípravený. Často je prezentace i nevhodně doprovázena v Power Pointu, kdy jsou slidy přetížené informacemi, nebo naopak jejich obsah se samotnou prezentací vůbec nesovisí. Posluchač se v rámci studia dozví, jak postavit prezentace typu informativního a typu argumentačního a jak pracovat se snímky. Při cvičení se klade důraz zejména na stěžejní části prezentace – úvod a závěr.

Na tyto prezentační základy je možné navázat studiem argumentačních postupů a jejich aplikací v rámci obchodních vyjednávání. Toto problematiku v našem základním studiu zmiňujeme okrajově. Vycházíme ze skutečnosti, že se vzrůstajícím tlakem konkurenčního prostředí roste i nutnost dokázat obhájit a prosadit své názory

pomocí vhodně volených argumentů. Argumentace je i součástí dalšího stupně rozvoje dovedností v této pragmatické oblasti, a to vyjednávacích schopností. Umět dobře vyjednávat, být schopen kompromisu a dosáhnout dohody, kdy obě strany odcházejí s pocitem vítězství, zajistí nejen momentální úspěch, ale i partnera na dlouhodobou spolupráci. V našem programu je posluchač seznámen se základními typy argumentů, jejich výstavbou a rozmístěním v průběhu projevu či vyjednávání a samozřejmě se základní technikou zpracování tzv. protiargumentů, námitek apod.

### **1 téma: Technika řeči**

Téma předkládá a vysvětluje základní techniky tvoření hlasu a artikulované řeči: dýchání, tvoření hlasového tónu, artikulační mechanismy. Téma je prezentováno především prakticky s minimem teorie.

### **2.téma: Čeština jako nástroj komunikace**

Téma seznamuje se základní strukturou a rozvrstvením češtiny. Vysvětluje rozdíl ve fungování češtiny spisovné a dalších strukturálních útvarů národního jazyka. Upozorňuje se na rozdíly ve slovní zásobě pasivní a aktivní, na rozdíly psané a mluvené češtiny. Klade se důraz na stylové rozvrstvení jazyka s cílem vyjadřovat se adekvátně konkrétní komunikační situaci.

### **3. téma: Umění mluveného projevu**

Téma je orientováno veskrze prakticky. Trénuje umění jazykové improvizace v nepřipravených projevech s cílem formulovat myšlenku rychle, pohotově, přesně a výstižně.

### **4. téma: Základní řečnické dovednosti**

Téma kombinuje přístup teoretický s praktickým, nácvikem používání řečnických figur. Seznamuje se základní strukturou prezentace informačního a argumentačního typu. Cílem je osvojení si používání příkladů, přirovnání, práce s řečnickými otázkami a dalšími možnostmi mluveného projevu, které usnadňují vnímání textu posluchači.

### **5. téma: Co je prezentace a doporučená struktura**

Téma seznamuje se základní strukturou prezentace s ohledem na typ prezentace – informativní či argumentační. Poukazuje se na prvky zvyšující účinnost prezentace a na používání pomůcek. Důraz je kladen na jazykové – formulační ztvárnění prezentace. Řeší se problematika práce s nonverbálními prvky prezentace. Téma je veskrze praktické. Studenti prezentují s cílem jasně a srozumitelně informovat, postavit jasný úvod a závěr, názorně vysvětlovat obtížnější problematiku a respektovat časový limit vyhrazený na prezentaci.

#### **6. téma: Diskuse v rámci prezentace**

Téma popisuje, jak vést závěrečnou diskusi při prezentaci. Zdůrazňuje nutnost dobře zvládnout nejen roli prezentátora, ale často i moderátora vlastní diskuse. Klade se důraz na schopnost přesvědčit a obhájit vlastní názor. Je zde popsána práce s námitkami a typologie možných účastníků diskuse z hlediska způsobu práce s nimi.

#### **7. téma: Typy argumentů – teoretická východiska**

Téma seznamuje se základními typy argumentů a jejich použitím. Klade se důraz především na logické argumenty a práci s nimi, ale upozorňuje se i na význam emocí v procesu rozhodování a přesvědčování. Pozornost je věnována argumentaci nesprávné a častým chybám, k nimž dochází. V průběhu tématu, ale i následujících témat z oblasti argumentačních a vyjednávacích technik je stále kladen důraz na schopnost jazykového formulování myšlenek, názorů a argumentů na jejich podporu.

#### **8. téma: Použití argumentačních postupů v praxi**

Téma učí, jaké jsou předpoklady účinné prezentace. Zdůrazňuje se nutnost pěstovat emoční inteligenci a v jejím rámci používat techniky tzv. „aktivního naslouchání“. Podrobněji se téma zaměřuje na praktickou práci s argumenty, s jejich výběrem a pořadím v rámci diskuse a dále na techniky překonávání námitek.

#### **Cíl modulu:**

V základním bloku předmětu sledujeme dva stěžejní cíle: Jednak se studenti dozví o základních rovinách mluvené češtiny (včetně spisovné), o základních rozdílech mezi psanou a mluvenou formou jazyka. Dále se seznámí se zásadami tvoření mluvené

řeči z hlediska srozumitelné artikulace a kvalitní práce s modulací řeči tak, aby projev zaujal a posluchači neusnuli. Dalším cílem je naučit se připravit zajímavou a individuálně jedinečnou prezentaci pomocí známých řečnických technik – používání řečnických figur, používání jazyka a jeho forem, práce s mediální technikou tak, aby se mluvčí i projev a jeho obsah vtiskl se do paměti posluchačů. Je dobré naučit se zhodnotit sebe sama z hlediska typu mluvčího a podle toho přizpůsobovat formu prezentací. Studenti se seznámí s postupy, jak prezentaci připravit rychle, jak pracovat se sdělovanými informacemi, aby jich nebylo mnoho ani málo, jak dosáhnout efektu úplné informace a zároveň neunavovat podrobnostmi.

Cílem nadstavbového bloku o argumentaci je naučit se na teoretické rovině a v rámci časových možností částečně i prakticky využívat standardní typy argumentů. Posluchač by měl vědět, jak zpracovat námítky a argumenty protistrany tak, aby jednání dopadlo dle našich očekávání. Důležité je uvědomovat si a aktivně vést jednání dle pravidla „výhra-výhra“. Obě strany totiž musí na konci vyjednávání být spokojené a těšit se na další spolupráci. V neposlední řadě se posluchači seznámí s tím, co to je tzv. „nejlepší možná alternativa“, kdyby vyjednávání opravdu selhalo.

#### **Zakončení modulu (seminární práce, případová studie) :**

Modul soft skills – komunikační dovednosti je zakončen seminární prací.

#### **Literatura:**

##### **Povinná literatura:**

Boohrer, D.: Komunikujte s jistotou, Computer Press, Brno, 1999

Hertzer, K.: Rétorika v zaměstnání, Grada, Praha 2006

Hindle, T.: Jak připravit dobrou prezentaci, Slovart s.r.o, 2001

McCormack, M. H.: Jak úspěšně vyjednávat, Pragma, Praha, 1998

##### **Doporučená literatura:**

Forsyth, P.: Vyjednávání. Příručka technik, které pomáhají dosáhnout lepších dohod na pracovišti a mezi obchodními partnery, Portál, Praha, 2007

Gruber, D.: Řečnické triky, Praha, 1995

Hála, B.: Technika mluveného projevu, Praha 1958

Harvey, Ch.: Jak vystupovat na veřejnosti a získávat důvěru posluchačů, Praha 1994

Hubáček, J.: Rétorické minimum..., Ostrava 1989

Chloupek, J.: Stylistika češtiny, Praha 1991

Kohout, J.: Rétorika, umění mluvit a jednat s lidmi, 2.vyd. Praha 1998

Křivohlavý, J.: Jak si navzájem lépe porozumíme, Praha 1984

Langer, A.: Úspěch veřejné promluvy, Praha 1993

Le Poole, S., Nebojte se odpovědi „NE“, Grada, Praha, 1992

Maříková, M. : Rétorika, manuál komunikačních dovedností, Praha 2000

Palková, Z.: Stručná pravidla české ortoepie, Čs.rozhlas Praha 1990

Toman, J.: Jak dobře mluvit, Praha 1974

Bohrer, D.: Komunikujte s jistotou, Computer Press, Brno, 1999

Čákr, Michal: Typologie osobnosti, Management Press, Praha, 2005

Mikuláščík, M.: Komunikační dovednosti v praxi, Grada Publishing, 2003

Thomson, P.: Tajemství komunikace, Nakladatelství Alman, Brno, 2001