



European
School
of Business
& Management



SYLABUS MODULU

9. 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.

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 vysvětlit 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.

Literatura:

1. BASU, Andreas a Liane FAUST. *Umění úspěšné komunikace: jak správně naslouchat, řešit konflikty a mluvit s druhými lidmi*. Praha: Grada, 2013. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-5032-3.
2. BOOHER, Dianna Daniels. *Komunikujte s jistotou: více než 1000 rad a návodů jak dosáhnout co nejlepšího účinku při jednání s lidmi*. Praha: Computer Press, 1999. Business books (Computer Press). ISBN 80-7226-156-8.
3. BORG, James. *Umění přesvědčivé komunikace: jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých*. 3., rozš. vyd. Přeložil Radek BLAHETA. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4821-4.
4. ČAKRT, Michal. *Typologie osobnosti: přátelé, milenci, manželé, dospělí a děti*. 2. vydání. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-358-8.

5. FORSYTH, Patrick. *Vyjednávání*. Praha: Portál, 2007. Management do kapsy. ISBN 978-80-7367-217-1.
6. GRUBER, David. *Řečnické triky aneb Nenechte se ukecat*. Vyd. 4. Ostrava: Repronis, 2000. ISBN 80-86122-54-9.
7. HÁLA, B.: *Technika mluveného projevu*, Praha 1958
8. HARVEY, Christine. *Jak vystupovat na veřejnosti a získávat důvěru posluchačů*. Praha: Management Press, 1994. ISBN 80-85603-69-1.
9. HUBÁČEK, J.: *Rétorické minimum*, Ostrava 1989
10. CHLOUPEK, J.: *Stylistika češtiny*, Praha 1991
11. JIŘINCOVÁ, Božena. *Efektivní komunikace pro manažery*. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1708-1.
12. KHELEROVÁ, Vladimíra. *Komunikační a obchodní dovednosti manažera*. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3566-5.
13. K LAPETEK, Milan. *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2652-6.
14. KOHOUT, Jaroslav. *Rétorika: umění mluvit a jednat s lidmi*. 4. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-072-4.
15. KŘIVOHLAVÝ J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme*, Praha 1988
16. LANGER, Antonín. *Úspěch veřejné promluvy: Kapitoly z rétoriky*. Praha: Fortuna, 1993. ISBN 80-7168-063-x.
17. LE POOLE, Samfrits. *Nebojte se odpovědi "ne"! : průvodce úspěšným obchodním jednáním*. Praha: Grada, 1992. ISBN 80-85623-17-x.
18. MAŘÍKOVÁ, Marie. *Rétorika: manuál komunikačních dovedností*. Brno: Professional Publishing, 2000. ISBN 80-86419-03-7.
19. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
20. PALKOVÁ, Z.: *Stručná pravidla české ortoepie*, Čs.rozhlas, Praha 1990.
21. THOMSON, Peter. *Tajemství komunikace*. Přeložil Marta ROTTOVÁ. V Brně: Alman, 2001. Cesta k úspěchu. ISBN 80-86135-16-0.
22. TOMAN, J.: *Jak dobře mluvit*, Praha, Svoboda, 1974. ISBN 25-051-81
23. VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada, 2008. Manažer. ISBN 978-80-247-2614-4.