



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název školy: Střední odborná škola stavební Karlovy Vary

Sabinovo náměstí 16, 360 09 , Karlovy Vary

Autor: ING. HANA MOTYČKOVÁ

Název materiálu: VY_32_INOVACE_17_KOMUNIKOVÁNÍ_P2

Číslo projektu: CZ 1.07/1.5.00/34.1077

Tematická oblast : MANAGEMENT PRO 2. ROČNÍK

Datum tvorby: 14. 10. 2013

Datum ověření: 22. 10. 2013

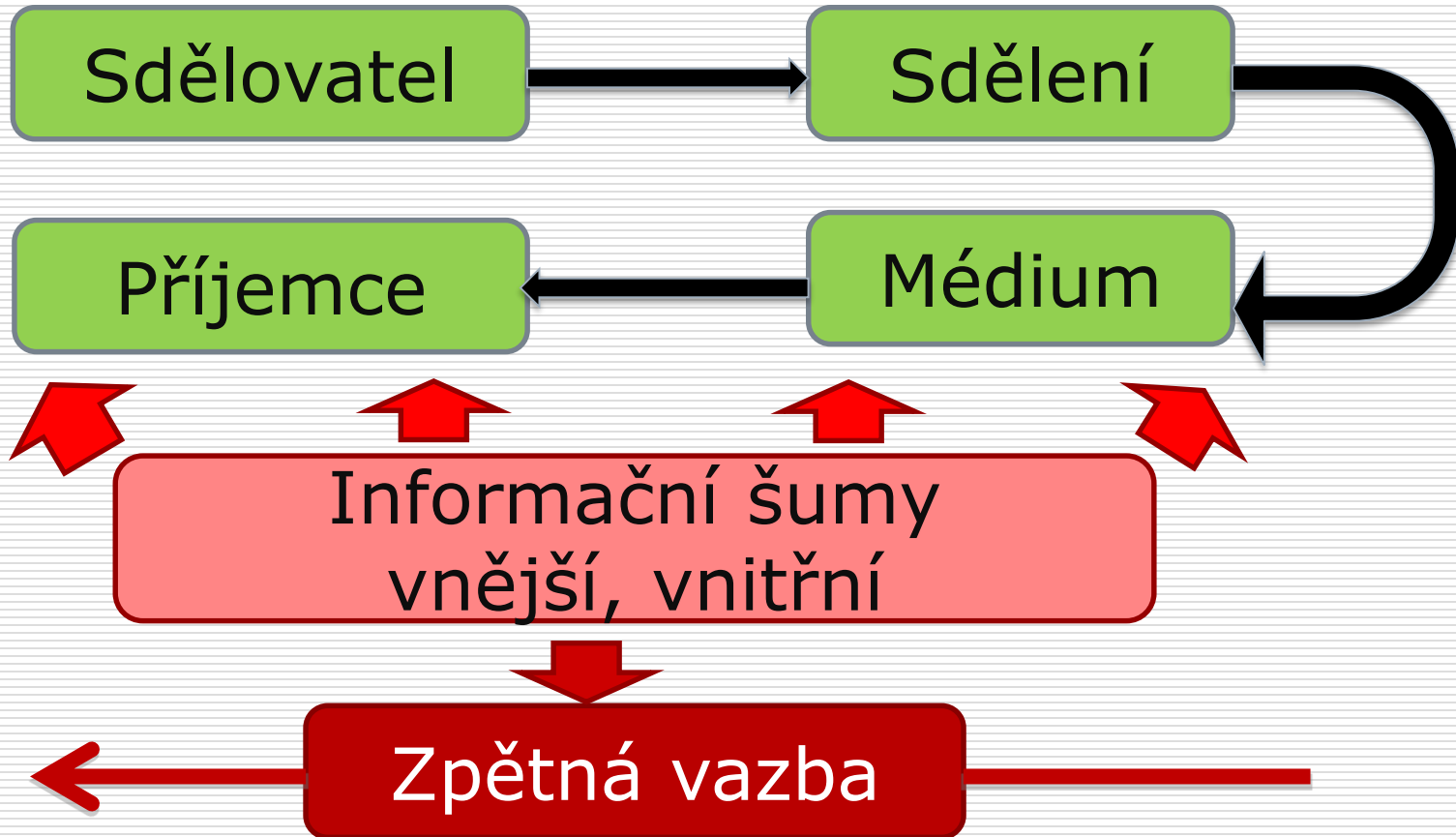
Klíčové slovo: komunikování, formy komunikace, komunikační síť

Anotace: Prezentace je určena pro žáky 2. ročníku oboru vzdělání Podnikání, slouží k výkladu a procvičování dané látky. Žáci se seznámí s pojmem komunikace, s jejími formami, modely komunikačních sítí a chybami při komunikaci.

Komunikování

- **Komunikování** = proces dorozumívání mezi lidmi za pomoci přenosu informací
 - součást všech funkcí řízení
 - průběžná funkce
 - mnoho času – lidé věnují psaní, čtení, rozhovorům, poslouchání
-

Komunikování



Komunikování

- **Komunikační šum** – příjemce neporozumí sdělované informaci
 - porucha v komunikaci
 - způsobena technickými nedostatky, člověkem, okolím
-

Komunikování

□ **Formy komunikace**

- Ústní (verbální) komunikace:
 - Osobní rozhovor
 - Telefonický rozhovor
 - Porady
 - Konference, prezentace
 - Konzultace
 - neverbální komunikace (řeč těla) – doplňuje řečené slovo, vypovídá o emocích a vnitřních postojích
-

Komunikování

- neverbální komunikace:
 - intonace, rychlost mluveného slova
 - dotyk, postoj
 - gestikulace
 - mimika
 - oblékání
-

Komunikování

- písemná komunikace:
 - dopisy, poznámky
 - příručky
 - zápisy z porad, interní zprávy
 - e-maily

 - vizuální komunikace:
 - grafy
 - tabulky
 - modely, foto, filmy, videozáznamy
-

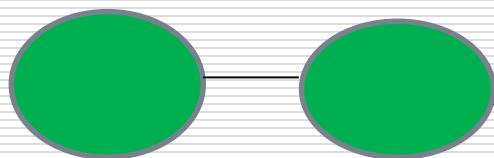
Komunikování

- **formální (oficiální) komunikace:**
 - vertikální – mezi vedoucím a podřízeným
 - Příkazy, směrnice
 - hlášení
 - horizontální – na stejné úrovni
 - diagonální – mezi útvary štábními a liniiovými
 - **neformální (neoficiální) komunikace:**
 - nemají stanovenou formu, objasňují informace
-

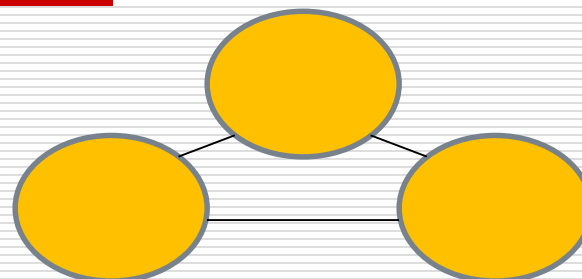
Komunikování

- **Komunikační síť**
 - vytvářena účastníky a spojením mezi nimi
 - počtem osob narůstá počet komunikačních kanálů
 - **Komunikační kanály**
 - efektivní sdílení informací v komunikační síti
 - **Komunikační média**
 - nositeli informací v komunikačních kanálech
-

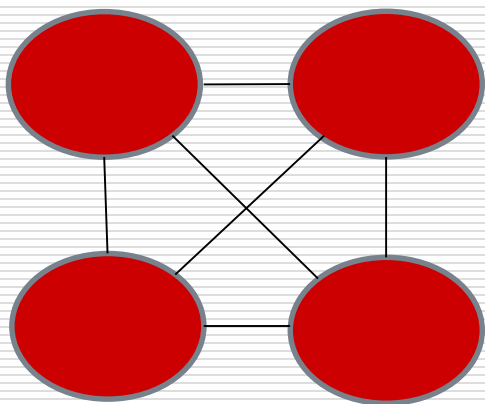
Modely komunikačních sítí



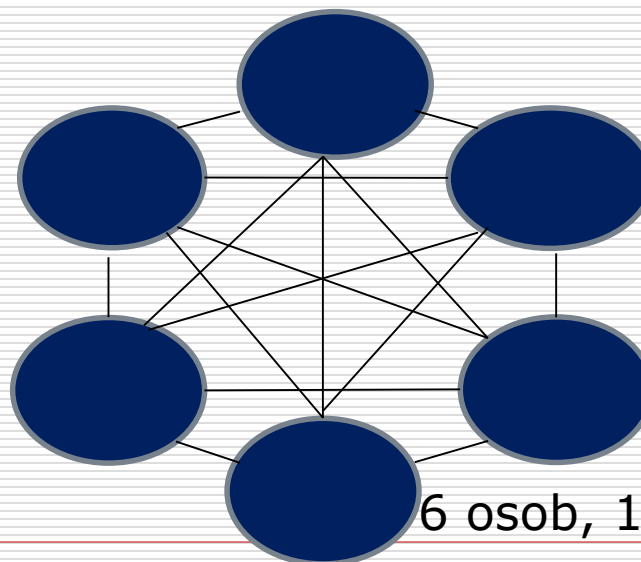
2 osoby, 1 kanál



3 osoby, 3 kanály



4 osoby, 6 kanálů



6 osob, 15 kanálů

Komunikování

❑ Chyby v komunikaci

▪ **předávající**

- nepřipravenost na jednání
 - nejistý projev
 - nepřesné vyjadřování
 - přehnaná kritika
 - vyhýbavé odpovědi
 - podceňování příjemce
-

Komunikování

☐ Chyby v komunikaci

▪ **příjemce**

- nepřipuštění jiného názoru
 - nesoustředěnost
 - nízká úroveň znalostí
 - postranní kritika
 - zaměření na detaily ne podstatu
-

Komunikování

☐ Zásady efektivní komunikace

- upoutání pozornosti, kontakt očima
 - výběr vhodných slov
 - přiměřená síla hlasu
 - empatie
 - prostor pro odpověď
 - výběr vhodného místa pro komunikaci
 - zachování klidu
 - upravenost, vhodné oblečení
-

Opakování

Co je to komunikace?

Jaké druhy komunikace znáte?

Co je komunikační síť?

Jaké chyby děláme při komunikaci?



Zdroje

Zlámal, J., Bačík, P., Bellová, J. *Základy managementu*. Kralice na Hané: Computer Media, s. r. o., 2008. ISBN 978-80-7402-083-4.

Truneček, J. a kolektiv autorů. *Management v informační společnosti*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1997. ISBN 80-7079-201-9.

Šajdlerová, I., Konečný, M. *Základy managementu*. Ostrava: Vysoká škola báňská v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-248-1520-6.

Veber, J. a kolektiv autorů. *Základy managementu pro SŠ*. Praha: Fortuna, 2010. ISBN 80-7168-654-9.

Kliparty jsou volně přístupné v programu Word.
