



umb

UNIVERZITA
MATEJA BELA
V BANSKEJ BYSTRICI

Janka Klincková

Ako efektívne komunikovať

ISBN 978-80-557-1394-6

 BELIANUM

2018

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Ako efektívne komunikovať

Janka Klincková



2018

© Doc. PhDr. Janka Klincková, PhD.

Recenzovali:

doc. PhDr. Ján Bosák, CSc.

Dr. h. c. prof. PaedDr. Pavol Odaloš, CSc.

doc. PhDr. Jana Pekarovičová, PhD.

Vydavateľ: Belianum.

**Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela
v Banskej Bystrici**

Edícia: Filozofická fakulta

ISBN 978-80-557-1394-6

Obsah

Predhovor

Na úvod

1 Verbálna komunikácia

2 Čo ovplyvňuje úspešnú komunikáciu

3 Efektívna komunikácia

4 Otázky a odpovede

5 Funkcie komunikácie

6 Reklama ako komunikácia

7 Sloveso v komunikácii

8 Komunikačné problémy, bariéry a zlozvyky

9 Neverbálna komunikácia

10 Fonika

11 Vizika

12 Mimika

13 Gestika

14 Haptika

15 Kinetika a posturika

16 Proxemika

17 Grafika v elektronickej komunikácii

18 Kolorika

19 Olfaktorika

Literatúra k neverbálnej komunikácii

O autorke

Anotácia

Elektronická vysokoškolská učebnica *Ako efektívne komunikovať* je koncipovaná ako teoretické a praktické *vademecum* verbálnej a neverbálnej komunikácie. Obsahuje témy, s ktorými sa stretávame v pracovnej i súkromnej komunikácii. Techniky, postupy, princípy a riešenia sú volené tak, aby boli osožné v komunikácii i v každodenných náročnejších komunikačných situáciách. Niektoré nové, ale frekventované pojmy z teórie komunikácie sú vysvetlené a ich význam sa precizuje v kontexte a na príkladoch. Tabuľky, schémy a grafy v koncíznosti znázorňujú vzťahy a súvislosti medzi pojmi. Úlohy za kapitolami sú určené na samoštúdium. Vybrané tituly sú odkazmi na základnú literatúru.

Predhovor

Predkladaná vysokoškolská učebnica je pripravená predovšetkým pre Vás, študentky a študenti, aby ste sa vo Vami zvolenom časopriestore mohli zdokonaľovať v každodennej komunikačnej praxi. Môže byť tiež osožná pre všetkých tých, ktorí si chcú zlepšiť svoje komunikačné kompetencie, pretože ich úroveň môže zásadne ovplyvniť priebeh a úspešnosť pracovnej i súkromnej komunikácie.

E-učebnica *Ako efektívne komunikovať* je rozšíreným a doplneným vydaním autorkiných monografií *Verbálna komunikácia z pohľadu lingvist(i)ky* (2008) a *Neverbálna komunikácia alebo komunikujeme nielen slovami* (2011). Tento zámer súvisí najmä s aktuálne ponúkaným povinne voliteľným, resp. voliteľným predmetom *Efektívna komunikácia* z modulu základných komunikačných kompetencií Filozofickej fakulty UMB a ktorý má svoje teoretické východiská vo verbálnej a neverbálnej komunikácii.

Dôvodom napísať elektronickú učebnicu nie je absencia titulov venovaných komunikácii na knižnom trhu, bolo to poznanie, že množstvu titulov, venovaných špecifickým problémom komunikácie, chýba vysvetlenie, prečo má každý občas siahnuť po knihách o komunikácii. Viacročné skúsenosti z výskumu verbálnej komunikácie v odbornej komunikačnej sfére (klinická medicína, športovci, firmy) a tiež prednášky a semináre na univerzite nielen z verbálnej a neverbálnej, ale aj z manažérskej komunikácie často ma o tom dlhodobo presviedčajú a boli motivačnými faktormi realizovať tento zámer.

A prečo e-učebnica? Ak sa stotožníme s často opakovanou tézou, že bez komunikácie nemožno existovať, tak budeme súhlasiť s názorom, že v súčasnosti, keď digitalizácia nás sprevádza na každom kroku, e-formát predstavuje najjednoduchší prístup k informáciám. Štruktúra učebnice umožní, aby ste si pri čítaní mohli zvoliť tú kapitolu, o ktorú máte záujem. Osobne však odporúčam systematické čítanie nielen preto, že úvodné kapitoly prinášajú charakteristiky pojmov, s ktorými sa v texte pracuje, a majú za cieľ uvádzať ich do zmysluplných vzťahov, ale aj preto, že jednotlivé kapitoly na seba logicky nadväzujú. V prípade, že ponúkané témy Vám neprinesú vyčerpávajúci odpoveď na Vami hľadanú informáciu, za každou kapitolou je zoznam bibliografických odkazov na relevantné tituly, ktorými je možné doplniť si potrebné informácie.

Impulzom na doplnenie monografií o verbálnej a o neverbálnej komunikácii bola každodenná realita, ktorá je svedectvom o tom, že v konkrétnych komunikačných situáciách nám často chýba niektorá z komunikačných kompetencií a potom podliehame frustrácii z chýbajúcich informácií. A pritom nám uniká (aj) rozdiel medzi sprostredkovanou informáciou vyslovenou a napísanou ako aj spôsobom, akým na ňu reagujeme, prípadne ako ju ďalej odosielame. Napriek snahe o komplexnosť nie je možné verbalizovať všetky okolnosti komunikačného procesu, a preto priestor venovaný úlohám a cvičeniam má ambície byť impulzom na uplatnenie nových poznatkov alebo techník v konkrétnej komunikačnej aktivite. Pokladám za užitočné v komunikácii uvedomovať si prítomnosť a zmysel neverbálnych signálov minimálne preto, lebo môžu byť nositeľmi dôležitých sprievodných informácií v konkrétnej komunikačnej situácii. Osobitne podčiarkujem potrebu oboznámiť sa s interkultúrnymi odlišnosťami interpretácie neverbálnych signálov.

Budem rada, keď e-učebnica bude užitočná všetkým, ktorí chcú komunikovať nielen múdro a zaujímavo, ale aj presvedčivo a efektívne, teda aj pre tých, ktorí svoju úroveň odborných vedomostí (*hard skills*) pokladajú za dobré východisko na zdokonaľovanie sa v komunikačných kompetenciách (*soft skills*). Osobne sa teším najmä na spätnú väzbu na prednáškach z efektívnej komunikácie.

Osobitne chcem vyjadriť úprimné poďakovanie recenzentom vysokoškolskej učebnice doc. PhDr. Jánovi Bosákovi, CSc., prof. PaedDr. Pavlovi Odalošovi, CSc., a doc. PhDr. Jane Pekarovičovej, PhD. za starostlivé prečítanie rukopisu, za podnetné námety a osožné pripomienky, ktoré mi pomohli zlepšiť kvalitu textu.

Mimoriadne poďakovanie patrí doc. RNDr. Pavlovi Sůrovi, PhD., technickému redaktorovi učebnice, bez ktorého odbornej spolupráce by sa e – kniha zrejme nikdy nedostala k svojim adresátom.

autorka

Banská Bystrica február 2018

Ako efektívne komunikovať

© Janka Klincková, 2018

Žiadna časť tejto elektronickej knihy nesmie byť reprodukováná a šírená akýmkoľvek spôsobom bez predchádzajúceho písomného súhlasu autorky, netýka sa to citovania a recenzovania publikácie.

Recenzovali:

doc. PhDr. Ján Bosák, CSc.

Dr. h. c. prof. PaedDr. Pavol Odaloš, CSc.

doc. PhDr. Jana Pekarovičová, PhD.

Jazyková korektúra: Za jazykovú správnosť zodpovedá autorka.

Obálka: PhDr. Ingrid Balážová

Náklad: 100 ks CD

Rozsah: 176 strán

Vydanie: prvé

Formát: A4, elektronický

Webová stránka: www.publikacie.umb.sk

Grafická úprava a konverzia do elektronickej verzie: doc. RNDr. Pavel Sůra, PhD.

Vydavateľ: Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

Edícia: Filozofická fakulta

Rok: 2018

ISBN 978-80-557-1394-6