

TEMATICKÝ PLÁN A OBSAH PREDMETU

Predmet: Sociálna komunikácia
Študijný odbor: Bezpečnostné verejno – správne služby
Študijný program: Bezpečnostnoprávne služby vo verejnej správe
Stupeň: Magisterské štúdium

Výučbu predmetu garantuje katedra: Katedra spoločenských vied

Vyučujúci: PhDr. Andrea Pastuchová Neumannová, PhD.

Podmieňujúce predmety: -

Výsledky vzdelávania: Študenti sa oboznámia so základnými pojmami, so základmi efektívnej komunikácie, na základe ktorej získajú potrebné schopnosti na rozvíjanie komunikácie. Absolventi dokážu podnecovať a viesť primeraný rozhovor vzhľadom k situáciám vyplývajúcim z ich profesijnej zameranosti a pracovného postavenia a schopnosti dokážu aplikovať v každodennej praxi.

Tematický plán predmetu – denné štúdium: 832 D 22 PP 5

Téma	Názov témy	P	S	C	Spolu
1.	Sociálna komunikácia - podstata, priebeh a klasifikácia	2		2	4
2.	Verbálna komunikácia a jej prejavy	2		2	4
3.	Charakteristika základných druhov nonverbálnej komunikácie	4		4	8
4.	Verejná komunikácia v podmienkach verejnej správy	2		2	4
5.	Komunikačné spôsobilosti a ich uplatnenie vo verejnej správe	4		4	8
6.	Komunikačné záťažové situácie vo verejnej správe a problematika ich riešenia	4		4	8
7.	Komunikačné konflikty, ich prevencia a riešenie	2		2	4
8.	Predpoklady úspešnosti diskusie a polemiky vo verejnej správe	2		2	4
9.	Presvedčovanie a prikazovanie v podmienkach verejnej správy	2		2	4
2. semester - hodnotenie		24		24	48

Tematický plán predmetu – externé štúdium: 832 E 22 PP 4

Téma	Názov témy	P	S	C	Spolu
1.	Sociálna komunikácia - podstata, priebeh a klasifikácia	2			2
2.	Verbálna komunikácia a jej prejavy	2			2
3.	Charakteristika základných druhov nonverbálnej komunikácie	4			4

4.	Verejná komunikácia v podmienkach verejnej správy	2			2
5.	Komunikačné spôsobilosti a ich uplatnenie vo verejnej správe	4			4
6.	Komunikačné záťažové situácie vo verejnej správe a problematika ich riešenia	4			4
7.	Komunikačné konflikty, ich prevencia a riešenie	2			2
8.	Predpoklady úspešnosti diskusie a polemiky vo verejnej správe	2			2
9.	Presvedčovanie a prikazovanie v podmienkach verejnej správy	2			2
3. semester - hodnotenie		24			24

Obsah predmetu:**Téma č. 1: Sociálna komunikácia – podstata, priebeh a klasifikácia.**

Vymedzenie základných pojmov: sociálny styk, sociálna komunikácia, interpersonálna komunikácia, verbálna a nonverbálna komunikácia, písomná a hovorená komunikácia. Hlavné prvky procesu sociálnej komunikácie. Zásady úspešného vysielania a prijímania informácie. Komunikačné bariéry. Význam interpersonálnej komunikácie v činnosti pracovníka verejnej správy.

Téma č. 2: Verbálna komunikácia a jej prejavy.

Charakteristika verbálnej komunikácie. Význam a hlavné úlohy verbálnej komunikácie v podmienkach verejnej správy. Druhy rozhovorov a metodické zásady ich vedenia. Formulácia otázok pre vedenie rozhovoru.

Téma č. 3: Charakteristika základných druhov nonverbálnej komunikácie.

Vzájomné vzťahy medzi verbálnou a nonverbálnou komunikáciou. Mlčanie a jeho funkcie. Druhy nonverbálnej komunikácie. Niektoré prejavy nonverbálnej komunikácie a ich význam. Nonverbálne prejavy aktuálnych psychických stavov.

Téma č. 4: Verejná komunikácia v podmienkach verejnej správy.

Podstata verejnej komunikácie a jej význam vo verejnej správe. Základné zásady prípravy a prednesu verejného vystúpenia. Obavy z komunikácie. Poznanie poslucháčov. Úvod vystúpenia. Kontakt s poslucháčmi. Názornosť vystúpenia. Aktivizácia poslucháčov v priebehu vystúpenia. Záver vystúpenia.

Téma č. 5: Komunikačné spôsobilosti a ich uplatnenie vo verejnej správe.

Pôvod, podstata a klasifikácia komunikačných spôsobilostí. Význam komunikačných spôsobilostí v procese vedenia ľudí. Aktívne počúvanie. Argumentácia a presvedčovanie. Empatia a asertivita. Spätná väzba, jej poskytovanie a získavanie. Nadväzovanie komunikačného kontaktu.

Téma č. 6: Komunikačné záťažové situácie vo verejnej správe a problematika ich riešenia.

Podstata, príčiny vzniku a druhy komunikačných záťažových situácií. Spôsoby vyrovnávania sa s následkami komunikačných záťažových situácií. Ako reagovať na kritiku. Vyjednávanie a namietanie. Ako odlíšiť pravdu od klamstva. Komunikácia s občanom, s verbálne agresívnym človekom, so sťažovateľom.

Téma č. 7: Komunikačné konflikty, ich prevencia a riešenie.

Podstata, prejavy a vývoj interpersonálnych konfliktov. Zdroje komunikačných konfliktov v organizácii. Determinanty riešenia konfliktov. Stratégie riešenia konfliktov. Nátlakové taktiky v konfliktnej situácii.

Téma č. 8: Predpoklady úspešnosti diskusie a polemiky vo verejnej správe.

Podstata, druhy a pravidlá diskusie. Stratégie diskutovania. Metodika vedenia diskusie. Formy diskusie. Diskusný príspevok. Podstata a zásady úspešnej polemiky. Podstata a základné pravidlá namietania. Ako sa vyhnúť zbytočným námietkam.

Téma č. 9: Presvedčovanie a prikazovanie v podmienkach verejnej správy.

Podstata presvedčovania. Racionálny a emocionálny základ presvedčovania. Determinanty presvedčovania. Argumentácia. Druhy argumentov. Metodika prezentovania argumentov. Prikazovanie a rozkaz.

Témy na spracovanie samostatnej práce:

Budú kreované ad hoc

Požiadavky na pridelenie kreditov na základe priebežného hodnotenia:

Semestrálna práca za 50 bodov, písomný test za 50 bodov. Na získanie hodnotenia A je potrebné získať najmenej 94 bodov, na získanie hodnotenia B najmenej 86 bodov, na hodnotenie C najmenej 76 bodov, na hodnotenie D najmenej 66 bodov a na hodnotenie E najmenej 56 bodov. Kredity sa neudelia študentovi, ktorý zo semestrálnej práce, alebo z písomného testu získa menej ako 28 bodov.

Spôsob ukončenia: Hodnotenie

Požiadavky na hodnotenie:

Počet kreditov udelených za úspešné absolvovanie predmetu: **4 kredity**

Literatúra:

ERNEKER, J. - Sociální komunikace ve veřejné správě, České Budějovice: VŠERS, 2007., s. 136 s., ISBN 978-80-86708-47-8

MIKULÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 368 s. ISBN 80-247-0650-4

ŠKVARENINOVÁ, O. Rečová komunikácia. Bratislava: SPN, 2004. 282 s. ISBN 80-10-00290-9

VYMĚTAL, Š. 2009. Krízová komunikace a komunikace rizika. 1.vyd.Praha : Grada Publishing, a.s., 176s. ISBN 978-80-247-2510-9