



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt č. CZ.1.07/3.2.09/03.0015

PROHLoubENÍ NABÍDKY DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ NA VŠPJ A SVOŠS V JIHLAVĚ

<http://www.vspj.cz/skola/evropske/opvk>

Pilotní ověření modulu

Komunikační dovednosti

Pilotní ověření v termínu: letní semestr akadem. roku 2013/2014

Lektor: **PhDr. Eva Půlkrábková**

Studijní opora k dispozici na elearning.vspj.cz

1. Interaktivní komunikace

Interaktivní komunikace je relativně novým pojmem složeným ze dvou termínů: interakce (vzájemné aktivní působení, ovlivňování jedinců nebo skupin) a komunikace (sdělování informací). Interakce probíhá společně s komunikací.

Reagovat na sdělené neznamená pouze verbální odpověď. Slovní reakce je provázena reakcí mimoslovní, tzv. nonverbální. Ta může probíhat vědomě (i účelově), ale i bezděčně, aniž byste si uvědomili, že danou informaci o sobě vysíláte.

Projevem interakce mezi lidmi není jen to, co si navzájem sdělují, ale i způsob, jak si to sdělují.

K tomu, abyste interaktivní komunikaci dobře ovládali, je třeba se soustředit především na

- neverbální komunikaci
- techniku aktivního naslouchání a
- techniku kladení otázek

NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Neslovní komunikace zahrnuje tyto oblasti:

pohledy - řeč očí (nejbohatší zdroj neverbální komunikace)

proxemika - fyzická blízkost (přibližování, event. oddalování jednoho od druhého) - podstatnou roli zde hraje osobní vztah

haptika - sdělení, které tlumočíte bezprostředním kontaktem

kinezika - bezděčné pohyby rukou, nohou, hlavy, těla

gestika - kulturně podmíněné (ustálené) pohyby, posunky užívané pro vyjádření postoje

paralingvistika - akustické projevy řeči

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

pravidla aktivního naslouchání

- Nepřerušujte.
- Nezabývejte se vnitřní argumentací.
- Uvědomujte si držení těla.
- Braňte se myšlenkám na jiné věci.
- Nenechte se rozptylovat.
- Nedokončujte věty jiné osoby.
- Když druhá strana přestane hovořit, chvíli počkejte.
- Ve vhodnou dobu mlčte.
- Nespěchejte se závěry.
- Pozorujte druhou stranu.
- Cvičte schopnost vcítit se (empatie).
- Klad'te otázky.
- Shrňte argumentaci druhé strany.

Poruchy komunikace

Neurotická komunikace:

- Hysterická
- Nutkavá
- Úzkostná

Poruchy komunikace související s poruchami osobnosti:

- Narcistní
- Depresivní
- Hypochondrická
- Paranoidní

Poruchy komunikace související s poruchami myšlení:

- Zpomalená
- Překotná
- Roztržitá
- Zabíhavá
- Ulpívavá

2. ASERTIVNÍ KOMUNIKAČNÍ STYL

Asertivní jednání je jednání člověka, který dokáže sdělovat co si myslí, jak situaci vidí a co cítí. Umí druhého požádat o laskavost a sám jí poskytnout. Umí prosadit své požadavky, ale i říci ne tam, kde požadavek je pro něho nepřijatelný. Respektuje partnera, neponižuje ho, ctí důstojnost druhých. Umí druhým naslouchat, zvažuje jejich informace. Je ochoten přistoupit na kompromis či změnit svůj názor pod tlakem argumentů. Asertivní vystupování je klidné, relaxované. Mluva je přiměřeně hlasitá, hlas dobře modulovaný, tempo řeči rovnoměrné. Oční kontakt je "přímý". Postoj je stenický (silný), bez tenze (napětí) gesta uvolněná. Myšlenky jsou vyjadřovány jasně. Je to jednání člověka, který respektuje práva svá i práva druhých lidí.

Asertivní dovednosti

a) prosazení oprávněného požadavku (či odmítnutí toho, co považujeme za nesprávné)

b) vyrovnání se s kritikou

ad a) technika "pokažená gramofonová deska"

ad b) technika "otevřené dveře" (vyjadřování souhlasu)

technika "negativního dotazování" (dotazování na negativa)

JEDNÁNÍ S VEŘEJNOSTÍ

Veřejnost a cílové skupiny

Odlišná struktura cílové skupiny a druh problému vyžaduje odlišný způsob komunikace

Způsoby komunikace

Komunikace s veřejností může probíhat jako dialog, pak hovoříme o komunikaci dvojsměrné nebo jako monolog, pak se jedná o tzv. komunikaci jednosměrnou

Předávání informací pomocí médií.

- Tiskové konference
- Tisková zpráva

Informační a komunikační technologie

- Internet
- Intranet

Účinná komunikace

Efekt komunikace je ovlivňován:

- Diskrepancí /neshodou, rozdílem/ mezi původním postojem příjemců /publika, veřejnosti/ a mezi postojem /hlediskem/ uplatňovaném ve sdělení.
- Podílem racionálních /rozumových/ a emocionálních /citových/ momentů.
- Argumentací. Lidé reagují na silné argumenty příznivě, jsou-li motivováni a schopni o argumentech přemýšlet.
- Opakováním. Opakování může přispět k přijetí obsahu sdělení, ale může také vyvolat únavu či negativní reakci.

3. KONFLIKTNÍ A KRIZOVÉ SITUACE

Konflikt je vnější nebo vnitřní psychická situace, v níž dochází ke vzniku neslučitelných forem motivace. V behavioristické psychologii se rozlišují tři typy konfliktní situace:

- přitažlivost - přitažlivost (apetence-apetence)
- odpudivost - odpudivost (averze-averze)
- přitažlivost - odpudivost (apetence-averze).

Čím více se přibližujeme kladnému podnětu, tím silnější je naše apetence.

Čím více se přibližujeme negativnímu podnětu, tím silnější je naše averze.

Intenzita averze je větší, než intenzita apetence, síly obou tendencí určuje aktuální potřeba.

ŘÍZENÍ VE VYPJATÝCH SITUACÍCH

Vypjaté situace:

- vyslovení nesouhlasu
- projednávání nepříjemných osobních záležitostí
- řešení personálních konfliktů
- jednání o disciplinárních záležitostech
- řešení nezvládnutých emocí
- násilí, hrubost
- propuštění zaměstnance

KRITICKÉ ZPĚTNÉ VAZBY

Prospěšná zpětná vazba je

- Konkrétní
- Popisná
- Hledá nápravu
- Vychází ze současnosti
- Je namířena do budoucnosti
- Je řečena ve správný čas
- Je empatická k příjemci (empatie = schopnost vcítit se do myšlení a jednání druhého)
- Je konstruktivním začátkem zlepšení

KRITICKÉ ZPĚTNÉ VAZBY

Neprospěšná zpětná vazba:

- Je obecná
- Nehledá nápravu
- Vychází z minulosti
- Nepočítá se změnou v budoucnosti
- Je vyřčena v nevhodný čas
- Je nelidská, tvrdá
- Je nekonstruktivní

Nevhodné způsoby kritiky

- Nepověřujte kritikou někoho jiného.
- Nekritizujte pracovníka před jeho kolegy.
- Nekritizujte v nepřítomnosti kritizovaného.
- Nekritizujte (kromě výjimečných, akutních případů) po telefonu.
- Kritiku neodkládejte.
- Nesvádějte vinu na celé oddělení či skupinu.
- Nekritizujte lidi za jejich osobnost, ale za to, že nesplnili konkrétní úkol.
- Nenechte se vyprovokovat k hrubostem nebo křiku.

DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Stres:

Je výsledkem interakce (vzájemného působení) mezi určitou silou působící na člověka a schopností organismu odolat tomuto tlaku. Každá změna vytváří stres. Určitá míra stresu je pro zdravou existenci užitečná. Škodlivé je pouze překročení určité individuální hranice, kdy normální stres se stává distresem.

H. Seley zavedl pro stres dva termíny:

- Pozitivní stres (eustres)
- Negativní stres (distres)

Eustres je stresem z triumfu, výhry, radosti z dosažení cíle.

Distres pramení z pocitu přetížení, zoufalství.

Signály eustresu:

- Nadšení
- Radostné očekávání
- Stavy vzrušení
- Pocit úspěchu

Signály distresu:

- Třes rukou
- Zvýšené pocení
- Zvýšená citlivost na zvuky
- Nervozita, podrážděnost, hádavost
- Pocity úzkosti- vysychání v ústech
- Motání a bolesti hlavy
- Potíže s rozhodováním

Možnosti řešení distresové situace

Nejdříve je třeba posoudit, zda je situace změnitelná či nezměnitelná. Pokud je nezměnitelná, východiskem může být změna vašeho postoje.

V případě, že lze situaci ovlivnit, máme možnost změny na straně zátěže nebo na straně vlastních zdrojů sil.

V otázce zátěže lze:

- ubrat zátěž (něco neudělat)
- zkrátit (mluvit stručněji, přijít později, odejít dříve)
- delegovat (přeložit na druhého)
- kooperovat (spolupracovat, nedělat vše sám)

V případě posilování vlastních zdrojů se můžeme řídit pravidly pro udržení dobré kondice:

SYNDROM VYHOŘENÍ

Dlouhodobě záporná
energetická bilance

Absence zdrojů radosti

Hlavní projevy:

- Deprese
- Lhostejnost
- Cynismus
- Ztráta sebedůvěry
- Časté nemoci a tělesné potíže

Cesty, které vedou k „vyhoření“:

- Ztráta ideálů (ten, kdo hoří, může vyhořet).
- Workholismus (závislost na práci).
- Teror příležitostí
- Neschopnost odmítnout

PLÁNOVÁNÍ ČASU

„Nelze organizovat jiné, nezorganizujeme-li sami sebe“

Zásady hospodaření s časem:

- Ujasnit si věci, které chci dělat a věci, kterým se chci vyhnout.*
- Analyzovat a plánovat si svůj čas.*
- Vyvarovat se časové tísně.*
- Rozdělovat činnost na etapy s časovým plánem*
- Nespotřebovávat čas na nevýznamné úkoly*
- Zvýšit kontrolu nad spotřebou času.*
- Smysluplně vybírat nosné úkoly.*
- Posuzovat úkoly jak z významového, tak časového hlediska na úkoly:*
 - důležité a současně naléhavé*
 - důležité, ale nenaléhavé*
 - naléhavé, ale nedůležité*
 - nedůležité a nenaléhavé*

ZÁVĚR

Rozvinuté komunikační dovednosti jsou jednou z nejdůležitějších podmínek pro úspěch při navazování a udržování interpersonálních vztahů, efektivním vedení malých skupin i pro umění zapůsobit na veřejnost jako řečník, který dokáže upoutat pozornost, nabudit zájem o kooperaci a zejména navodit přátelskou atmosféru, ve které se budou všichni zúčastnění cítit příjemně.

TÉMATA ZÁVĚREČNÝCH PRACÍ

1. Zdravá komunikace - charakterizujte základní prvky funkční komunikace v protikladu k dysfunkčním výměnám, jako jsou dvojvazebné nebo agresivní promluvy, lhaní, simulace, manipulace a jiné, které nenaplňují funkce informovat. Uved'te vlastnosti zdravě komunikujícího jedince. Převeďte na roli efektivních komunikačních dovedností vedoucího pracovníka a jejich využití v praxi ve vašem oboru.
2. Stresová komunikace – komunikace může být také zdrojem stresu a zároveň je stresem výrazně ovlivňována. Uved'te zdroje stresu jako např. dlouhodobě poruchová komunikace, informační přesycení nebo naopak nedostatek informací. Aplikujte na problematiku vašeho pracoviště z hlediska vaší pracovní pozice a navrhněte možnosti redukce zdrojů stresové komunikace prostřednictvím dodržování zásad duševní hygieny.

Děkuji za pozornost a vyplnění anonymního hodnotícího dotazníku.

PhDr. Eva Půlkrábková

Kontakt: