



„Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti“

„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN v Praze

„UMĚNÍ KOMUNIKOVAT – KOMUNIKACE UVNITŘ A VNĚ FIRMY“

Eva Ratajová

18.6.2009/02.K03

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.

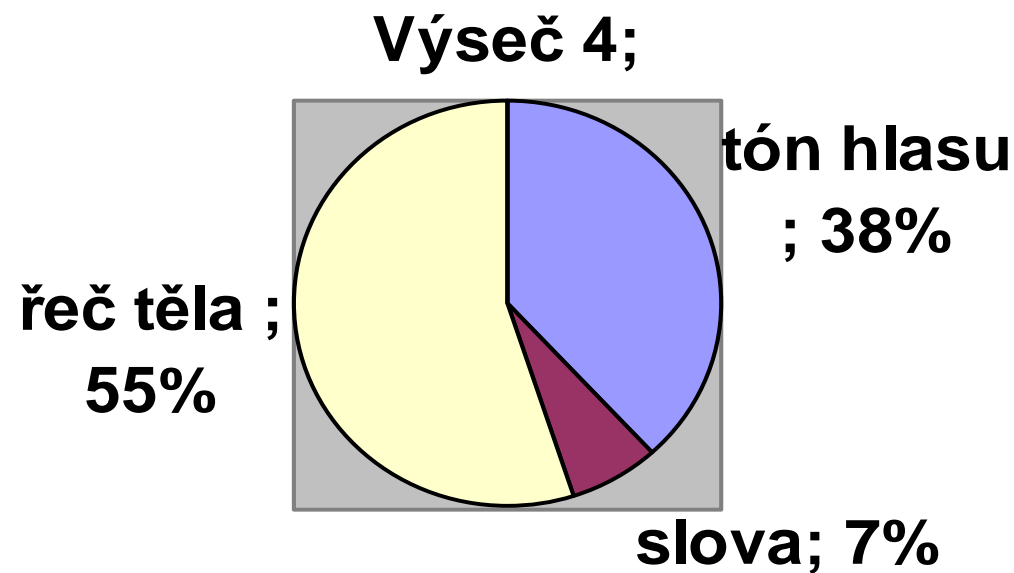
Sociální komunikace

Komunikace je

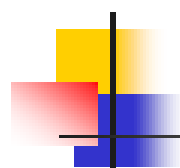
- **prostředek dorozumívání se,**
- **vzájemná výměna názorů mezi lidmi,**
- **sdělování postojů a pocitů.**

Komunikace – verbální a neververbální

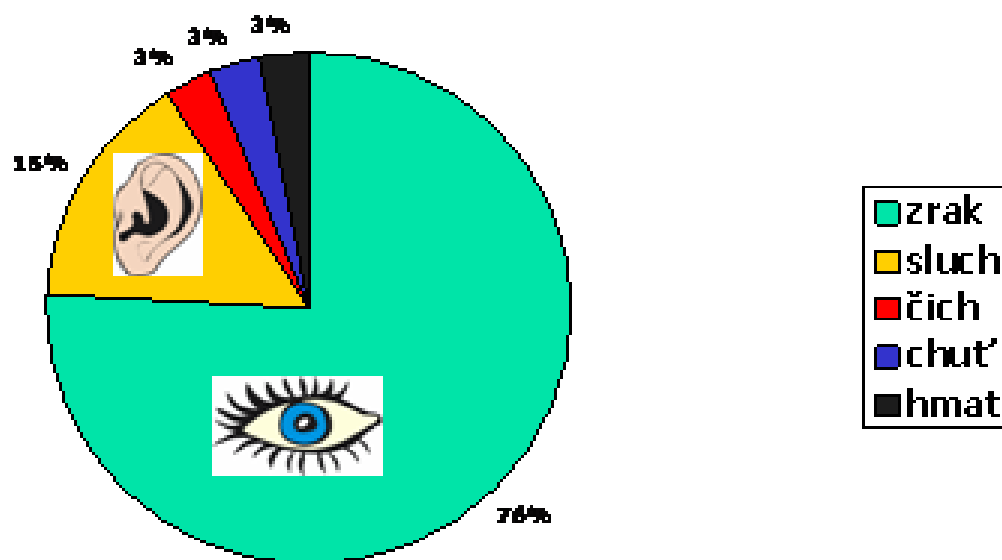
Informace předáváme třemi způsoby:



Komunikační kanály



Komunikační kanály



Co mluvení vypovídá

Sledujeme :

- Smysluplnost
- Pohotovost
- Slovní zásoba
- Stavba věty
- Umění kategorizovat
- Představivost, kreativita, fantazie

Cvičení č.1

Představení kolegy:

- Vyzpovídejte souseda posluchače
– máte 2 minuty – představte nám jej.

Vzájemně.

Komunikace a osobnost

- Nejlepší mentální schopnosti 18 – 28 let.
- Nejvyšší odolnost kolem 40. roku.
- Analytické schopnosti – do 40 let.
- Systémové myšlení – po 40. roce.

Jak na to: mluvení

- Mluvíte-li, mluvte pomalu, zřetelně, nahlas a dobře artikulujte
- Dělejte delší pauzy tam, kde chcete, aby si to klient zapamatoval

Jak na to: přemýšlení

- **Mluvte jednoduše:** krátce, známými slovy, názorně, obrazně
- **Uspořádání:** přehledně, logicky souvislé, zopakujte nejdůležitější

Používejte slovník úspěšných

CVIČENÍ č.2:

**Převeďte do slovníku úspěšných tyto
obraty:**

- Zlobí mě Váš přístup...
- Jsi nechápavý nebo co?
- Máme velký problém: opět nefunguje...
- Na splnění tohoto mimořádného úkolu nemám čas, je tu práce nad hlavu.

Jak na to: naslouchání

- **Naslouchejte pozorně, soustředěně a dávejte to najevo**
- **Naslouchejte viditelně a slyšitelně**
- **Zopakujte podstatné**
- **Shrnujte a ptejte se na přesnost shrnutí**

Nasloucháte-li pozorně, můžete rozlišovat signály a odhadovat např.:

- *Pravdu a lež*
- *Přátelství a nepřátelství*
- *Klid a nervozitu*
- *Obavy a strach*

Pozorné naslouchání může být východiskem přizpůsobit se klientovi.

Jak na to: pozorování

Pozorujeme:

- Obličej – pohyby obličejových svalů
- Oči
- Pohyby těla, chůzi, dlouhé končetiny, postoj
- Gesta
- Doteky
- Tělesné změny (výraz tváře, tiky, drobné pohyby)
- Způsob myšlení a vyjadřování

Cvičení č.3: Vnímání neverbálního projevu

Vyzkoušíme, jak vnímat neverbální projevy druhých.

Test: Nácvik vnímání neverbálních projevů

Umění jednat s lidmi

- Snaha porozumět druhému
- Přizpůsobovat své chování
- Jednat taktně a zdvořile
- Umět vyslechnout druhého
- Dokázat se ovládnout i ve velmi složité situaci
- Snažit se poskytnout objektivní informace

Přizpůsobovat své chování spolupracovníkovi,
klientovi!

Dva modely jednání

Muž – žena

muž : myslí → koná (mluví) → city

žena: city → koná (mluví) → myslí

MUŽSKÝ

- potřeba soutěžit
- potřeba vítězit
- potřeba ovládat
- potřeba definovat vztahy

ŽENSKÝ

- potřeba spolupracovat
- potřeba ustoupit
- potřeba ujasnit si citové vztahy
- podřízenosti a nadřízenosti

Pohlaví účastníků jednání má podstatný vliv na všechny etapy vyjednávání (kladení otázek, naslouchání, definování potřeb).

Cvičení č.4

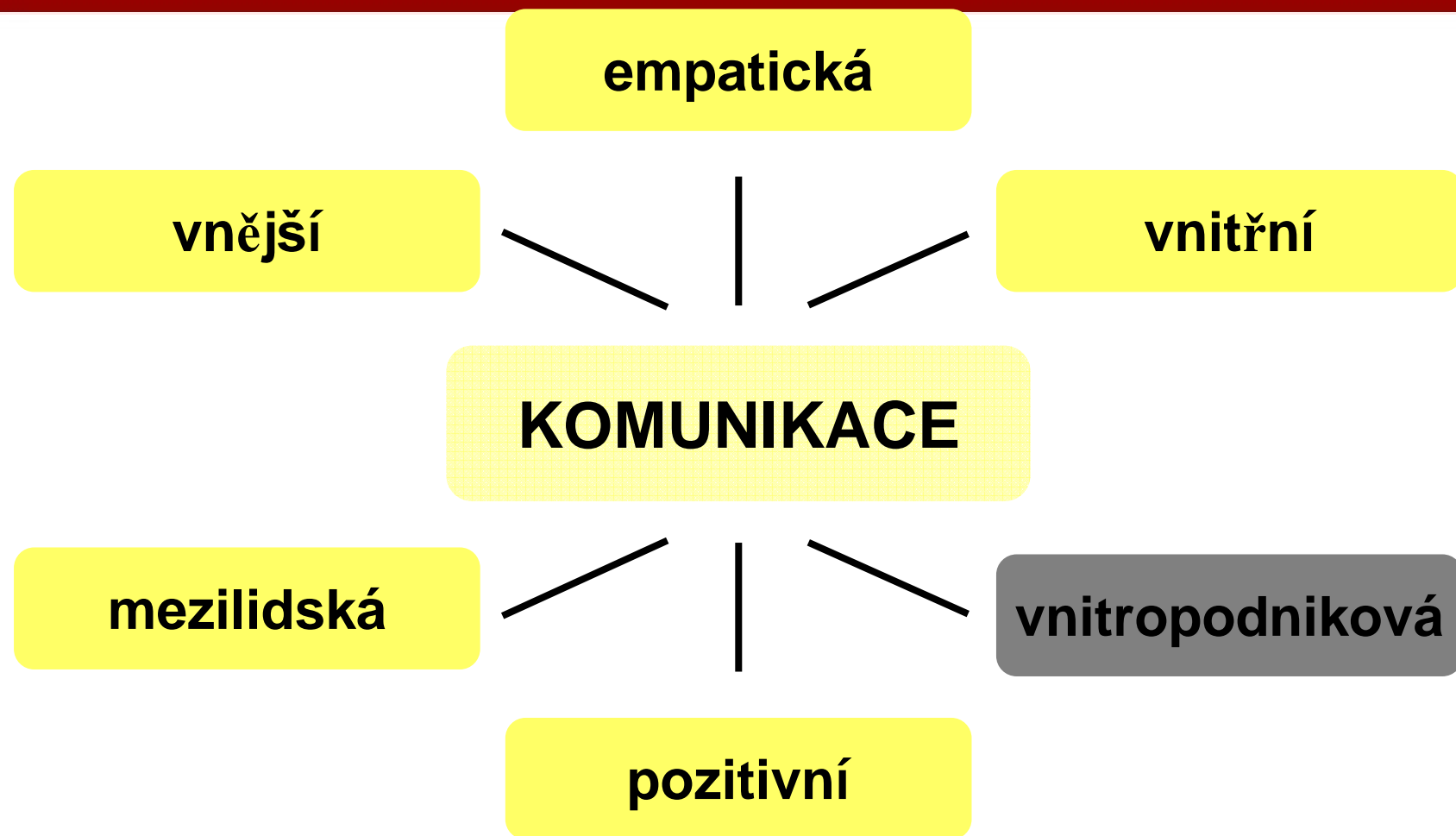
Každý tým napíše:

- Jaká je charakteristika typické ženy, jaké jsou její vlastnosti, role, chování, jednání;
- Jaká je charakteristika typického muže, jaké jsou jeho vlastnosti, role, chování, jednání;

Do krve musíte dostat:

- **Úpravu zevnějšku**
- **Příchod, sebejistý nástup**
- **Dýchání**
- **Hlas**
- **Artikulaci**
- **Tempo a sílu hlasu**
- **Sledování reakcí posluchačů**
- **Zvládnutí trémy**

Komunikace – pojmy



Vnitropodniková komunikace

Komunikační kanály směrem nahoru

- Obchůzky managementu
- Údaje z průzkumů postojů zaměstnanců
- Pravidelná brífingová setkání
- Obědy se zaměstnanci
- Systém podávání návrhů
- Zpětná vazba od představitelů zaměstnanců
- Rozhovory se zaměstnanci atp.

Zaměstnanci

Management

- Intranet
- Nástěnky, informační bulletiny
- Podnikový časopis
- Výroční zprávy
- Celopodniková shromáždění
- Workshopy, semináře
- Konference, porady
- Telefonická informační služba
- Podnikový rozhlas
- Audio- a videokazety
- Vnitřní sdělení

**Komunikační kanály
směrem dolů**

Cvičení č.5: Šumy v komunikaci

Ukážeme si, co jsou šumy v komunikaci.

Každý druhý odejde za dveře.

Děkuji za pozornost