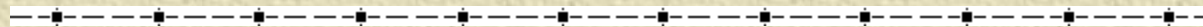


Komunikace



Efektivní komunikace

Efektivní komunikace vykazuje přinejmenším 3 charakteristiky:

Strukturovaná (vede k cíli)

Otevřená (nemanipulující)

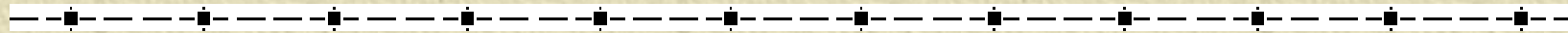
Zohledňuje zájmy komunikujících

Manipulace

Rozlišujeme základní 3 typy manipulace:

- a) Vyvolávající pocit strachu (vyhrožování)
- b) Vyvolávající pocit viny (obviňování)
- c) Vyvolávající pocit méněcennosti („ty blbečku“)

Otevřená komunikace



- „Já jazyk“
- Zpětná vazba
- Ocenění, pochvala (kompliment)
- Kritika
- Požadavek
- Odmítnutí a nesouhlas

Techniky aktivního naslouchání

<i>Formulace</i>	<i>Cíl</i>	<i>Příklady</i>
POVZBUZOVÁNÍ	Projevit zájem. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru	Můžete mi o tom říci něco víc ? Zkuste mi to víc přiblížit.
OBJASŇOVÁNÍ	Objasnit to, co vám druhý říká. Získat více informací. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska situace, problému.	Jak se závada projevuje ? Jak na to reagujete ?
PARAFRÁZOVÁNÍ	Ukázat, že nasloucháme a mluvčímu rozumíme, co říká. Ověřit, zda jeho slova správně chápeme	Takže vy byste rád ... Takže vy byste uvítal ... Jestli tomu dobře rozumím...
ZRCADLENÍ POCITU	Projevit, že chápete a rozumíte tomu, co mluvčí cítí. Můžeme napomoci při přehodnocení pocitů.	Mám pocit, že vám to hodně vadí.... Cítím, že jste teď rozzlobený... Cítím z vás nejistotu, nespokojenost
REKAPITULACE	Zhodnotit dosažený pokrok Shrnout důležité myšlenky, fakta a dohody Nabídnout další diskusi	Takže jsme se dohodli na tom, že Já nyní udělám ... Vy se postaráte o ..

Zdroje neformální autority

Síla, energie

Záruka dotažení věcí do konce

Odbornost

Schopnost vyvolat v druhých přesvědčení: „rozumí své věci“

**Čitelnost
a předpověditelnost**

Druzí vědí na čem jsou

Jak trénovat komunikaci v prostředí organizací?

✦ Typická témata:

- ✦ Prezentační dovednosti
- ✦ Sdílení informací
- ✦ Zvládání náročných situací a konfliktů
- ✦ Komunikace se zákazníkem

Metody

- ✦ Workshopy
- ✦ Modelové situace (např. hraní rolí)
- ✦ Komunikační hry a teambuildingové aktivity
- ✦ Trénink „on the job“
- ✦ Přednášky a semináře
- ✦ Diskuse

Jak byste postupovali?

Jaké kroky byste podnikli a jaký rozvojový program a metody použili, pokud

- A) Byste chtěli zvýšit kulturu e-mailové komunikace vyučujících katedry psychologie
- B) Posílit sdílení informací mezi studenty a učiteli?
- C) Sjednotit metodiku psaní posudků na diplomové práce?