

Self management Time management

ING. MGR. ELIŠKA VONDRÁČKOVÁ

FSS, PODZIM 2023

Komunikace

Z latinského „communicatio“ - spojení

Komunikace je podmínka zachování smysluplného sociálního kontaktu mezi lidmi.

Vztah komunikačních partnerů ovlivňuje komunikaci a zároveň komunikace ovlivňuje tento vztah.



Postup zvládnání náročné komunikace



Komunikovat asertivně



Používat techniky naslouchání

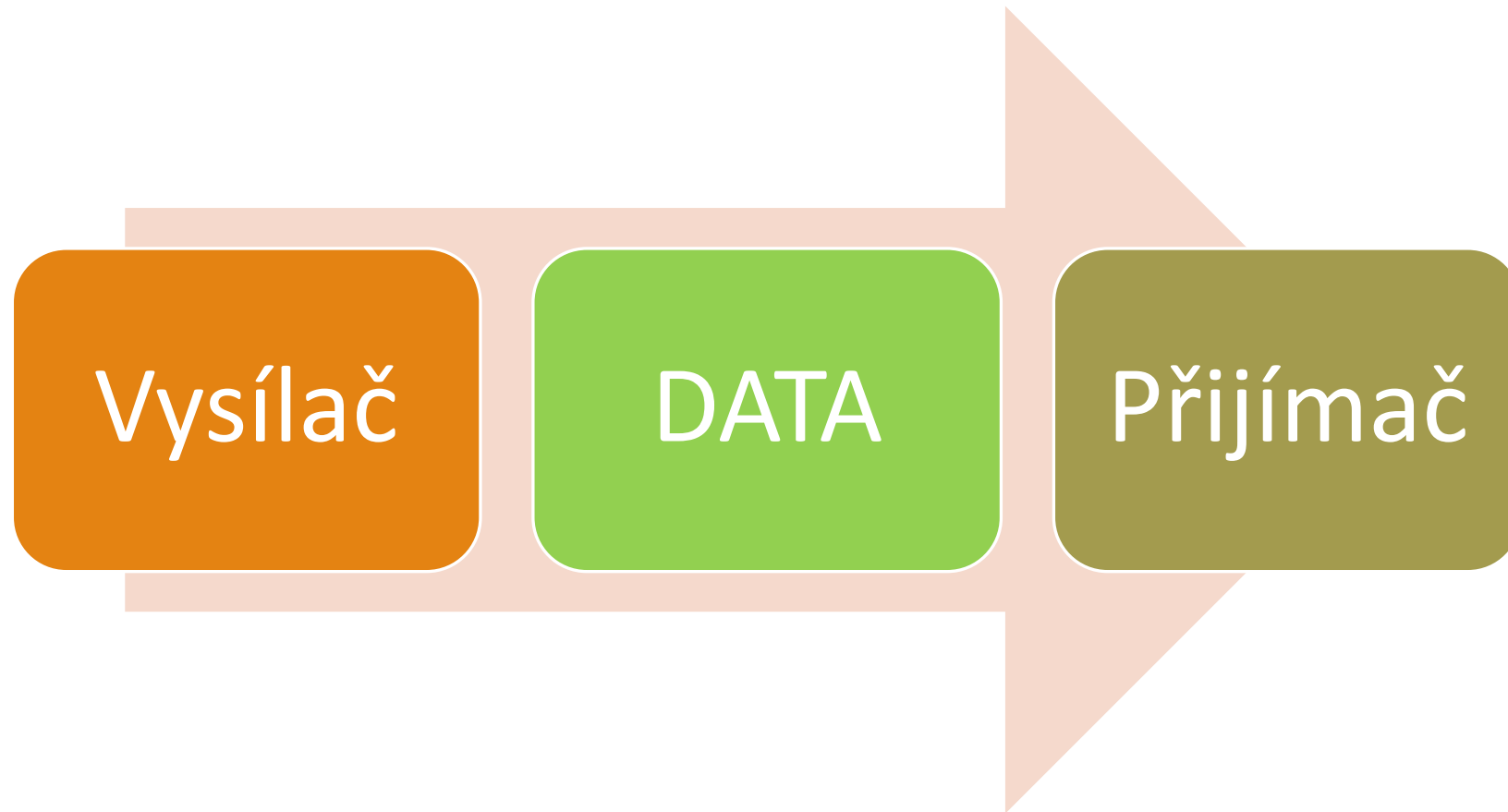


Rozumět komunikačnímu procesu



Chápat význam emocí

Ideální komunikační proces



vysílač

KÓDOVÁNÍ

- Mateřský jazyk
- Kultura
- Vzdělání
- Zkušenost
- Komunikační kanál

ŠUMY

data

přijímač

DEKÓDOVÁNÍ

- Mateřský jazyk
- Kultura
- Vzdělání
- Zkušenost
- Komunikační kanál

Narušená komunikace

Šumy

- Fyzické - rušivé vlivy vycházející ze zdrojů mimo komunikující subjekty
- Fyziologické - vlastní fyziologické bariéry u posluchače či hovořícího
- Psychické – kognitivní a nebo mentálně rušivé vlivy
- Sémantické - rozdíly pochopení významů

Vyslovené neodpovídá slyšenému

- Fakta
- Výzva
- Vztah
- Sebeodhalení

Emoční sdělení **X** logická odpověď

Sdělení: „Je plný koš.“

Za jednoduchou větou můžeme slyšet různá sdělení

1. V koši jsou odpadky
2. Pořád tady musím hlídat pořádek jen já, ty na to kašleš.
3. Vynes ho!
4. Jsem dnes unavená a nechce se mi uklízet.

Čtyři uši – Schulz von Thun



Fakta
O čem
mluví



Výzva
Co chce
ode mě

sdělení

- ✓ slova
- ✓ tón hlasu
- ✓ řeč těla

Vztah
Jaký má ke
mně vztah



Sebeodhalení
Co říká o sobě



SITUACE SLOVA

```
graph TD; A[SITUACE SLOVA] --> B[MYŠLENKOVÁ OPOVĚĎ  
co si o dané situaci/slovech myslím]; B --> C[EMOČNÍ ODPOVĚĎ  
co prožívám]; C --> D[TĚLOVÁ ODPOVĚĎ  
co se děje v mém těle]; D --> E[VÝSLEDNÉ CHOVÁNÍ  
co udělám, řeknu...]; E --> A;
```

MYŠLENKOVÁ OPOVĚĎ
co si o dané
situaci/slovech myslím

EMOČNÍ ODPOVĚĎ
co prožívám

TĚLOVÁ ODPOVĚĎ
co se děje v mém těle

VÝSLEDNÉ CHOVÁNÍ
co udělám, řeknu...

Strategie chování

Hrdina – zachráním svět, změním všechno, poručím větru i dešti.

Vidíte to? Uznáváte to?

Žalobce – já jsem dokonalý a bezchybný.

Jen vy za to můžete a jste příčinou problémů! Slyšíte?

Oběť – všichni jsou sobci, jen já myslím na druhé.

Nevážíte si mé oběti, styďte se!

Podvědomé, naučené v dětství, cílem je dostat ostatní tam, kde chci já

Jeden zvolí strategii, druzí se „musí“ podřídit a vybrat si také nějakou

Úkol

- Průběžně sledujte, co si v různých situacích myslíte o ostatních lidech, se kterými komunikujete.
- Opakují se vám některé myšlenky?

cvičení

Vzpomeňte si na konkrétní situaci podle své zkušenosti, kdy jste v rozhovoru poznali, že vám druhý nenaslouchá. Jak to ovlivnilo vaši další komunikaci s daným člověkem?

Podle čeho poznáte, že vám druhý člověk aktivně naslouchá? Co musí dělat/nedělat.

Jak aktivně naslouchat

- Udržovat oční kontakt
- Být pozorný
- Nevěnovat se jiným věcem (mobil, úklid..)
- Dotknout se
- Přiblížit se
- Reagovat mimikou, neverbálně (hmm, aha..)
- Snažit se rozumět
- Nedokončovat myšlenku
- Dát dostatek času

Základní pravidla aktivního naslouchání

1. Projevujte drobná znamení pozornosti:

- dívejte se na mluvčího,
- přikyvujte,
- používejte krátké známky pozornosti (aha, hm atp.).

2. Nechte druhého vypovídat

3. Krátce shrňte, co jste vyslechli

Techniky aktivního naslouchání

povzbuzování - vyjádření pochopení a podpory, že jsem připraven o daném tématu mluvit

"Povídej ... Poslouchám tě ... "

objasňování - pomoc druhému objasnit jeho téma pomocí otázek. **POZOR** - nejde o výsledch, pozor na PROČ?

"Kdy ... kde ... jak se to stalo? Kdo to ovlivnil? Díky čemu tak usuzuješ?"

parafrázování - zopakování slyšeného vlastními slovy bez hodnocení

"Z toho co říkáš, jsem pochopila, že ..."

shrnutí - v závěru je dobré vše shrnout a vypíchnout nejdůležitější body. Vhodné je opět podpořit otázkami - na emoce i na fakta.

"Jak ti je, když jsme to probrali? ... Co ti nejvíc pomohlo?"

uznání - vždy oceňte - jak za řečený obsah, tak za svěřené emoce

"Děkuj, že jsi mi to všechno řekl/a. Cením si toho, že jsi se mi svěřil s tím, jak se cítíš."

Empatická reakce

Cíl: Porozumění a legitimizace pocitů a emocí. Umožnit mluvčímu zvládnout své emoce, pocity.

- 1. Naslouchání – skutečné, aktivní, bez komentování, pozor na „ucho“**
- 2. Pojmenování pocitu**
- 3. Reflexe/zrcadlení** - může mít formu zpětné vazby. **POZOR - nejde o nevyžádané rady.**

„Hm, aha, ty jo,“

„Ted' jsi asi hodně zklamaný, naštvaný, smutný, vyčerpaný, rozčilený, vytočený....“

„Vidím, že je to pro tebe těžké., Co z toho pro tebe vyplývá?, Jak bys to mohl řešit?, Jak ti mohu já pomoci?, Co pro tebe můžu udělat?, Co bys ted' nejvíc potřeboval“

SLYŠÍM TĚ

CHÁPU TĚ

MŮŽEŠ SE TAK CÍTIT

I KDYŽ

S TEBOU VŮBEC NESOUHLASÍM

Základní asertivní techniky

- Základní asertivita – jasné, konkrétní sdělení
- Negativní asertivita – já sdělení
- Empatická asertivita - pochopení, ale
- Technika odmítnutí - NE bez výčitek, bez zdůvodňování
- Přijatelný kompromis – ne za hranicí sebeúcty
- Důsledková asertivita – nejsilnější forma, poslední možnost, oznámení důsledků
- Zaseknutá deska – základní, empatická a důsledková

- Otevřené dveře – uznání své chyby, nevymlouvání
- Selektivní ignorování - ignorování negativního
- Negativní dotazování – to je špatně – jak je to dobře?

„Já“ sdělování

1. Pojmenování vlastního pocitu:

„Cítím se..., vadí mi..., je mi nepříjemné..., rozčiluje mě, že...“

2. Popis konkrétní skutečnosti (nebo jednání druhé osoby):

„...je tu..., vidím..., slyším..., udělal jsi..., děláš....“

3. Popsání důsledků na mě a mou situaci:

„protože mi to způsobuje..., protože kvůli tomu...“

4. Návrh řešení situace:

„...a chtěl/a bych, aby si..., a navrhuji, abychom... a potřebuji od tebe, abys..., a prosím tě, abys..., a byl bych rád/a, pokud bys...“

Úkol

1. V následujícím týdnu alespoň 3x naslouchejte někomu, s kým nebudete souhlasit, případně bude jeho řeč silně emotivní.

Vyhněte se hodnocení, posuzování, dávání nevyžádaných rad.

2. V následujícím týdnu vědomě najděte příležitost a vyzkoušejte některou s asertivních technik.

Sledujte, jak se budete cítit a jak bude reagovat vás protějšek.

Moje cesta v komunikaci s druhými

- Hloupý hledá viníka, moudrý hledá řešení
- Chci pro druhé dobro?
- Chci i pro sebe dobro?

Děkuji za pozornost

ELIŠKA VONDRÁČKOVÁ, 5. SEMINÁŘ

