



Efektivní komunikace II.

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

- Co musíme vědět ještě předtím, než budeme začínat komunikaci?
- Co nám říká řeč těla - nonverbální komunikace
- Komunikační asertivita

Efektivní komunikace uvnitř týmu

- Vnitřní komunikace a její propojení pomocí formálních a neformálních prostředků
- Význam komunikačních toků ve firmě
- Organizační chování vedoucích pracovníků
- Základní sociální procesy probíhající v organizaci
- Strategie zavádění změn v organizaci a rozvoj firemní kultury
- Informační systém a styly vedení a řízení organizace, strategie a vlastní koncepce

Efektivní komunikace a řešení konfliktů na pracovišti

- Analýza funkčnosti organizační struktury
- Analýza funkčnosti informačního systému v rámci firmy
- Úloha zpětnovazebního systému v řešení konfliktních situací na pracovišti
- Vnitřní odpovědnost managementu a zaměstnanců za komunikaci ve firmě
- Eliminace přetěžování nároků na komunikaci
- Narušené vztahy, konflikty, nekvalitní kultura v organizaci a možnosti poradenství
- Odborná a lidská kvalita managementu
- Poznávání sebe sama prostřednictvím sebereflexe a eliminace neznalosti komunikačních procesů a principů

Komunikační proces

„Komunikační proces je soubor informací, komunikačních dovedností, komunikačních aktivit a komunikačních nástrojů, které probíhají v prostředí organizace. Informace probíhá uvnitř organizace všemi směry, pomocí různých komunikačních kanálů.“

Komunikační tok

„Je cesta z místa vzniku informace (informačního zdroje) na místo určení (potřeby této informace) k příjemci a zase zpět“.

- komunikační tok shora- dolů
- komunikační tok zdola - nahoru
- komunikační tok horizontální
- komunikační tok diagonální

Vyšší zásady komunikace

- Komunikaci začínáme vždy přátelsky
- Pokud na naši vřelost ten druhý odpoví nepřátelsky, bylo by naivní a nevhodné v přátelskosti setrvávat. „Člověk musí být slušný, ale ne blbý“.
- Hleďte na tom druhém zprvu to pozitivní. „Postavit se vůči druhému předem do jiné než přátelské pozice má jeden jistý důsledek: druhý se vůči vám zatvrdí, i kdyby předtím ještě váhal“.
- Pracujte profesionálně s psychikou druhého. „Prevence konfliktů“.
- Hleďte společné přátele, společné zájmy – cokoliv, co máte oba či všichni rádi.

Motivace v komunikaci

Motivace je psychický proces vedoucí k energizaci organismu. Motivace usměrňuje naše chování a jednání pro dosažení určitého cíle.



Motivy jsou osobní příčiny určitého chování – jsou to pohnutky, psychologické příčiny reakcí, činností a jednání člověka zaměřené na uspokojování určitých potřeb.



Lidské potřeby a potřeby organizace

Tělesné (fyziologické) potřeby - patří mezi ně potřeba přiměřeného výdělku, který slouží pro zajištění obživy, obydlí a dalších podmínek pro život jedince a jeho bližních.

Potřeby bezpečí - může jít např. o jistotu práce (garantování práce, smlouvou), zabezpečení v případě pracovní neschopnosti (zdravotní pojištění), vytvoření přiměřených podmínek pro ochranu před úrazem na pracovišti apod.

Potřeby sounáležitosti a lásky - tato potřeba úzce souvisí s mezilidskými vztahy na daném pracovišti. Jedná se o možnost být rovnoprávným členem kolektivu, sdílení společných hodnot, zájmů apod.

Potřeby uznání - projevují se touhou po uznání, obdivu, úctě i vážnosti, touhou mít prestiž, autoritu, mít úspěch. Je realizováno zpravidla společenským uznáním práce nebo osobních kvalit jedince a to jak vedoucím, tak spolupracovníky.

Potřeby seberealizace - jsou spojeny se ztotožňováním smyslu vykonávané práce se smyslem života jedince. Člověk se snaží najít takovou práci, která pro něj nebude jen obyčejným povoláním, ale přímo posláním.

Konflikt a jeho vymezení

Konflikt patří mezi naprosto normální průvodní jevy našeho společného života ve všedním životě rodinném, občanském atp. stejně jako na pracovišti.

Okolnosti, které mohou proměnit drobnou lapálii ve vášnivou hádku:

- Únava
- Stres
- Pocit nejistoty
- Nemoc
- Špatná nálada
- Alkohol

Dejte si pozor na to, co říkáte

Když si o někom budete myslet, že se chová hrubě, není zdvořilé říci: „Vy jste ale hrubián“, pokud se chcete vyhnout hádce, protože on sám sebe vidí jinak.

Když příliš často používáte „vy“ nebo „ty“! Řekněte:

- „Podle mého názoru...“
- „Já si myslím, že...“
- „Zdá se mi, že...“
- „Já bych chtěl, abys...“
- „Obávám se, že...“



Neříkejte:

- „Ty nikdy...“
- „Vy jste...“
- „Ty bys měl...“

Co podporuje vznik konfliktu

- Vystupňování konfliktu je dáno způsobem komunikace, slovy, emocemi:
- „Tak tohle je pro tebe typické“.
- „Vůbec se nedivím, že tě nevybrali“.
- „Proč nejsi jako tvoje sestra?“
- „ty nikdy...“ „ty vždycky...“ „ty musíš...“

Používáte tyto výrazy?

- „Myslím, že lépe by bylo...“
- „Ano, ale...“
- „Ano, ale já si stále myslím, že...“
- „Vy si ale zřejmě neuvědomujete, že...“
- „Říkejte si, co chcete, nejlepší by bylo...“
- „Copak nevidíte, že to nedává žádný smysl?“
- „S vámi je to těžké...“
- „Já ne. To vy stále děláte problémy“.

Když útočíte na jiné, nic tím nezískáte, ale můžete všechno ztratit!!!

Změňte „vy“ a „já“ na - „my“

Tím, že dokážete změnit já a ty na - my, vytvoříte ovzduší spřízněnosti, spojení a ochoty ke spolupráci. Při konfliktech mají lidé strach, že ztratí něco z toho, co je pro ně důležité.

„Chtěl bych najít takové řešení, které bude dobré pro nás oba“!

„Jak bychom tedy měli podle vašeho názoru dále postupovat“?

Myšlenky pomáhající budovat mosty

- Vážím si vás.
- Pojďme spolupracovat.
- Chci, abychom oba něco získali.
- Chci to udělat spolu s vámi.
- Uznávám důležitost vašich potřeb.
- Raději se snažme ten problém vyřešit, než se zbytečně hádat.
- Máme společný problém, který musíme vyřešit.

Slova pomáhající budovat mosty

- *My*
- *Pro nás*
- *Náš*
- *Promluvíme si o tom.*
- *Ocenění*
- *Alternativy*
- *Co potřebujete?*
- *Co si myslíte?*
- *Snažím se pochopit.*
- *Co byste řekl tomu, kdyby...?*

Neverbální projevy

- Umírněná gestikulace
- Uvolněný postoj
- Udržování očního kontaktu



- Mluvit nízkým hlasem a pomalu
- Vlídny pohled a jednání
- Používání gesta otevřených rukou – dlaně otočte trochu nahoru

Myšlenky podporující stavění bariér

- *Pravdu mám já.*
- *Vy byste se měl změnit.*
- *Problém je u vás.*
- *Chci nad vámi získat moc.*
- *Chci udělat pořádek.*
- *Chci vám dokázat, že se mýlíte.*
- *Nerespektuji vaše potřeby.*
- *Vy se mýlíte a měl byste změnit své jednání.*
- *Moje potřeby jsou důležitější než vaše.*

Slova podporující stavění bariér

- Já.
- Vy byste měl.
- To je jen ztráta času.
- Váš problém je.
- To nebude fungovat.
- To je moje poslední slovo.
- tom nemá cenu diskutovat.
- Vy nerozumíte.
- To všechno už jsem slyšel.
- Copak nechápete, že...

Neverbální projevy

- Zamračený výraz
- Kousání rtů
- Zvýšený hlas
- Ruce zkřížené na prsou
- Ruce v bok
- Úsečná gestikulace
- Ruce v kapsách
- Dlaň před ústy
- Vyhýbání se očnímu kontaktu
- Přimhouřené oči

Bojujte s problémem, nikoliv s osobou!

- Až vás tedy opět popadne zlost, zkuste:
- Snížit hlas
- Mluvit pomaleji
- Používat spíše jemných než úsečných gest
- Zhluboka dýchat
- Uvolnit svaly ve tváři
- Rozmyslet si, než něco odpovíte.



Zlost je podporována vašimi myšlenkami, tělesnými projevy a řečí!

Udělat si přestávku

Jestliže se snažíte uznat názory protivníka, nasloucháte mu, ale on se stále nepřestává hádat a rozčilovat, zkuste rozhovor dočasně přerušit.

Omluvte se: *„Vidím, že jste nyní příliš rozčilen, a myslím si, že by bylo lépe, kdybychom si o tom znovu promluvili, až si to všechno ještě jednou důkladně promyslíme“.*

„Myslím, že takhle se nikam nedostaneme...ten spor nikam nevede...co kdybychom si udělali přestávku a sešli se znovu ve tři hodiny“?

Když oba křičí, nikdo z nich neposlouchá, co ten druhý říká.

Čemu se vyhnout

Nesnažte se druhé osobě udílet rady a říkat jí, co má dělat. Slova jako „uklidněte se“, „nemusíte se přece zlobit“, nebo „nekřičte na mě“ - byť dobře míněná - pravděpodobně vyvolají zlost a averzi druhého jen zesílí.