

WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy

3.2 Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov



- Dokáže vysvetliť výhody efektívnej komunikácie na pracovisku, riešiť problémy prostredníctvom komunikácie a vybrať najvhodnejšie metódy komunikácie vo vzťahu k adresátovi a na dosiahnutie želaných výsledkov (VV42).
- Dokáže akceptovať správanie a názory iných a vyjadriť frustráciu a nesúhlas konštruktívnym spôsobom (VV43).
- Dokáže viesť bežný rozhovor a prezentovať s použitím odsúhlasených princípov zahŕňajúcich použitie reči tela a tónu hlasu (VV44).



Detaily modulu



Kód Pracovnej oblasti:	3
Názov Pracovnej oblasti:	Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy
Kód kapitoly:	3.2
Názov kapitoly:	Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov
Kódy výstupov vzdelávania:	VV42, VV43, VV44
Popisy výstupov vzdelávania:	Dokáže vysvetliť výhody efektívnej komunikácie na pracovisku, riešiť problémy prostredníctvom komunikácie a vybrať najvhodnejšie metódy komunikácie vo vzťahu k adresátovi a na dosiahnutie želaných výsledkov (VV42). Dokáže akceptovať správanie a názory iných a vyjadriť frustráciu a nesúhlas konštruktívnym spôsobom (VV43). Dokáže viesť bežný rozhovor a prezentovať s použitím odsúhlasených princípov zahŕňajúcich použitie reči tela a tónu hlasu (VV44).
Odporúčaná dĺžka trvania:	10 hodín
Tréner:	



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prečo je dôležitá vhodná komunikácia?



- <https://www.youtube.com/watch?v=nhe0KSGoUgc>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Čo je dôležité si zapamätať?



- Príležitosť/kontext
- Váš cieľ/želaný výsledok
- Publikum
- Komunikačné metódy
- Slová
- Reč tela
- Spätná väzba



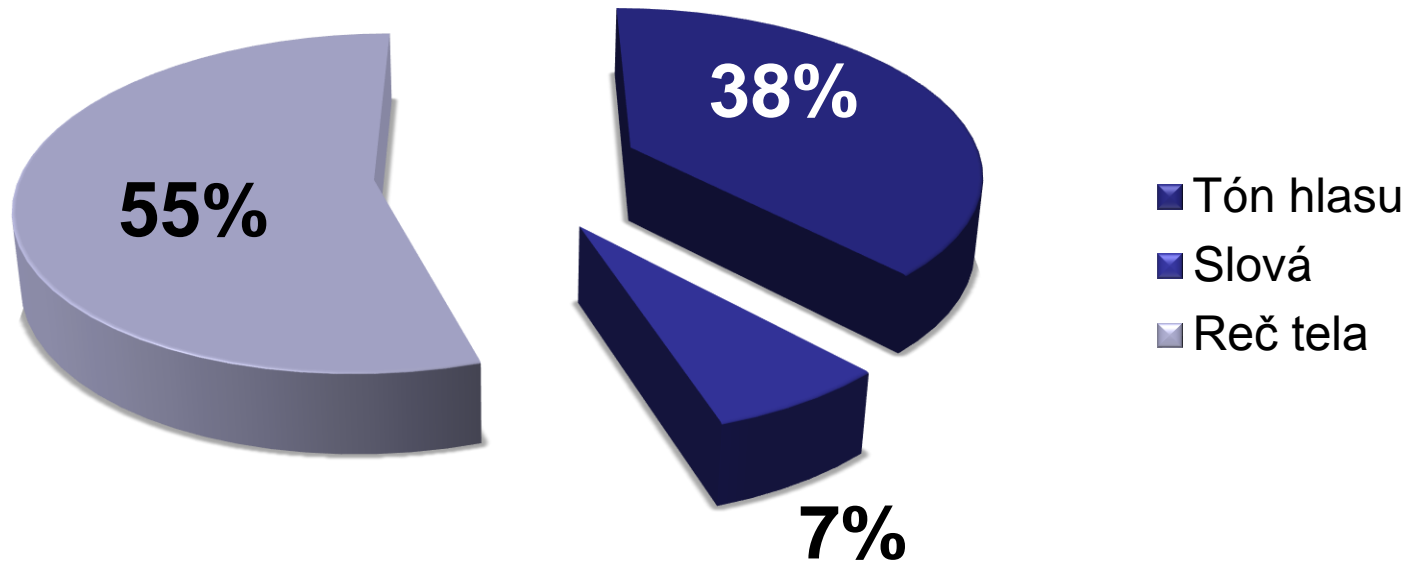
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Správa je jednotka komunikácie, pochádzajúca od zdroja, určená pre jedného alebo viac prijímateľov.
- Môže byť doručená viacerými spôsobmi:
 - Verbálne
 - Neverbálne
 - Písomne
 - ...



Prvky správy





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Tri pravidlá: pravidlo č. 1



➤ Reč tela môžeme rozšifrovať v klastroch

- Napríklad škrabanie sa a hlave, môže znamenať viacero vecí, v závislosti od gest, ktoré sa vyskytujú súčasne. Preto sa vždy musíme dívať na gestá ako celok, aby sme ich správne pochopili.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Tri pravidlá: pravidlo č. 2



- Sledujte, či verbálna komunikácia korešponduje s neverbálnou
- *V prípade, že slová nezodpovedajú neverbálnym signálom, ženy majú tendenciu ignorovať slová.*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



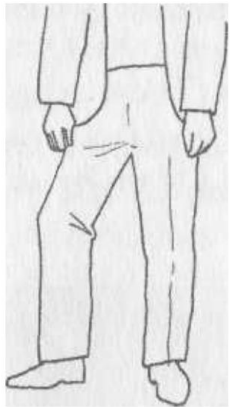
- ‘Čítajte’ gestá v kontexte
 - Ak niekto napríklad stojí na autobusovej zastávke v chladný deň s prekríženými nohami a sklonenou hlavou, neznamená to, že zastáva obranný postoj. Môže mu byť jednoducho zima.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

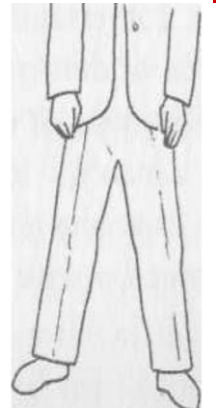
Nohy nikdy neklamú



Rozkročené nohy:
prejav maskulinity

Uzavretý,
defenzívny postoj

Pozornosť:
Formálny,
neutrálny postoj



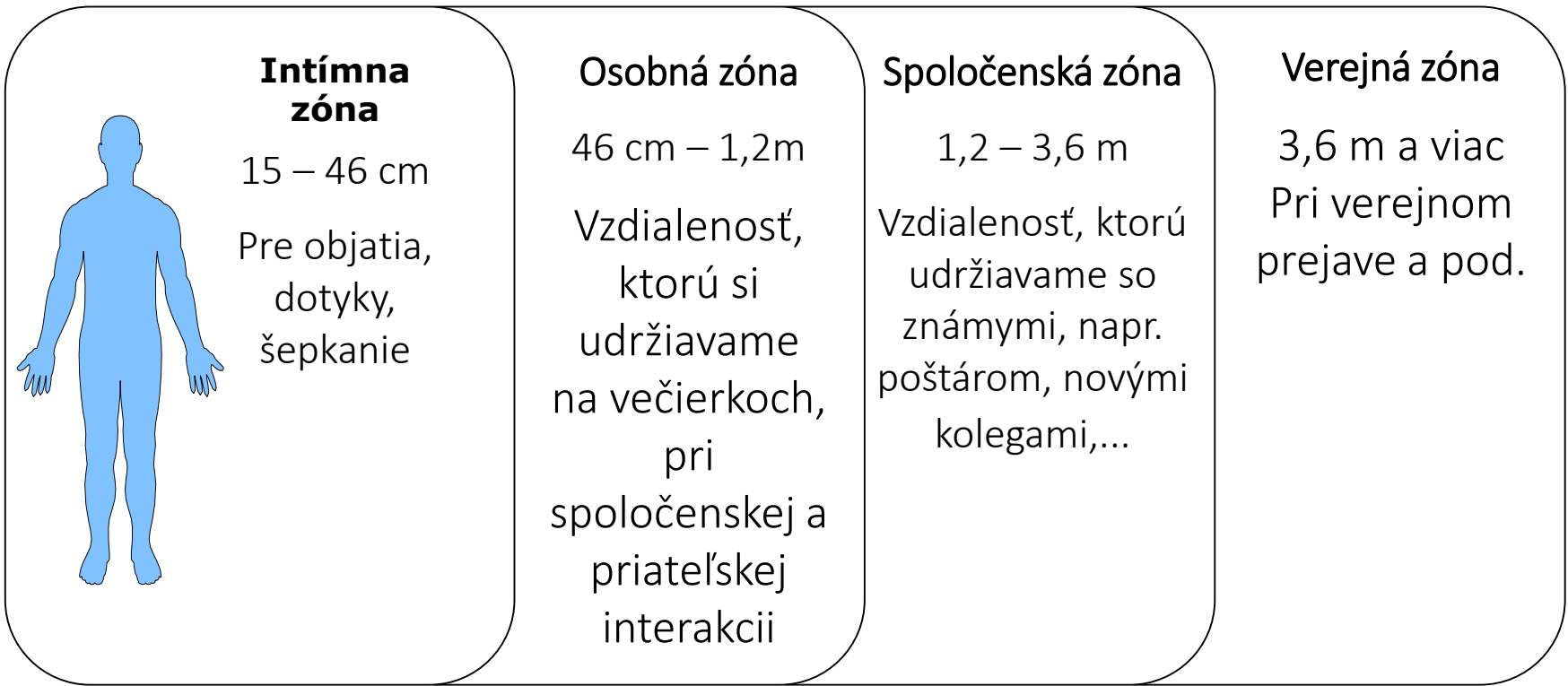
Nohy smerujúce dopredu:
Smerujú k najzaujímavejšej,
najdôležitejšej osobe



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Proxemika – sociálne zóny



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

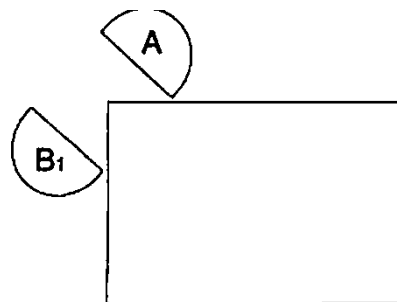
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Usporiadanie pri sedení



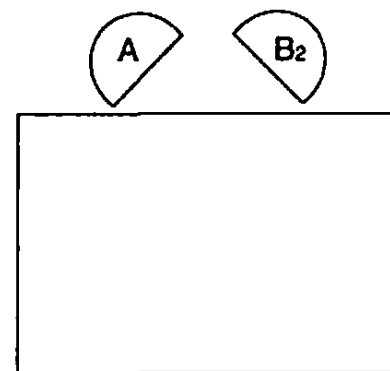
➤ V rohu

- Priateľské rozhovory
- Najvhodnejšia pozícia pre prezentácie



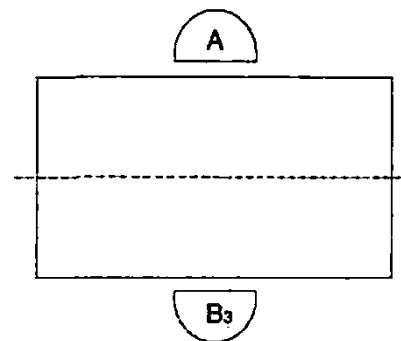
➤ Spolupracujúca pozícia

- Práca na spoločnom ciele
- Ľudia zdieľajúci postoje a názory



➤ Súperiaca/obranná pozícia

- Nevhodná pre rokovania



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- **Efektívna komunikácia** je dvojsmerný proces, kde každá zo strán nesie zodpovednosť za svoju časť
- Je dôležitá, pretože:
 - Vytvára pocit spolupatričnosti medzi zamestnancami
 - Umožňuje manažérom a zamestnancom zdieľať dôležité informácie
 - Zamestnanci sa podieľajú na rozhodovaní.



- Zamestnanci prispievajú k dosiahnutiu cieľov spoločnosti.
- Otvorené vzťahy medzi zamestnancami a manažérmi sú budované prostredníctvom čestnej komunikácie.
- Zabraňuje formovaniu bariér medzi jednotlivcami v rámci spoločností.
- Manažéri a zamestnanci musia byť schopní komunikovať jasne a efektívne navzájom prostredníctvom verbálnej komunikácie a neverbálnej komunikácie s cieľom dosiahnuť konkrétne obchodné ciele.





• Prečo počúvame?

- Získanie informácií
- Porozumenie
- Potešenie
- Učenie sa



**Zapamätáme si len 25% –
50% toho, čo počujeme**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Porozumenie potrebám druhých



- **Rozsiahle potreby komunity** – napr. bývanie
- **Základné potreby** – napr. zdravotná starostlivosť o chorého človeka
- **Informačné potreby** – fakty a znalosti – napr. vedia všetci kolegovia používať email?
- **Fyzické potreby** – peniaze, zamestnanci, priestory,.....
- **Osobné potreby** – prijatie, porozumenie, ocenenie, atď.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prečo je dôležité porozumieť potrebám ostatných



- Pre dosiahnutie spoločných cieľov
- Pre udržanie vysokej pracovnej morálky
- Pre posilnenie viery skupiny v silu vedúcej osobnosti



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ako porozumieť potrebám ostatných



- **Pýtajte sa!**
 - *Prieskumy*
 - *Fokusové skupiny*
 - *Formálne rozhovory*
 - *Osobné rozhovory*
 - *Schránka na návrhy*
- **Udržiavajte dobré vzťahy**
- **Spravte si prieskum**
- **Buďte dostupný**



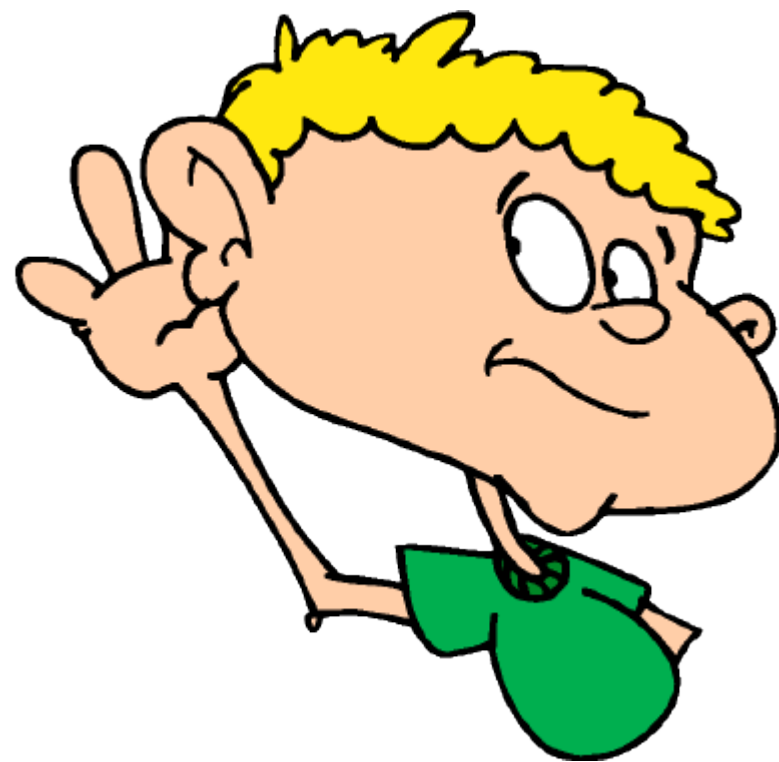
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Čo je aktívne počúvanie



- Aktívne počúvanie je vedomé úsilie počuť nielen slová, ktoré hovorí iná osoba, ale pochopiť komplexné odoslané posolstvo.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Prečo by sme mali zlepšiť svoje počúvanie?

- Zvýšenie produktivity
- Zlepšenie schopnosti ovplyvňovať, presviedčať a rokovať
- Zabránenie konfliktom a nedorozumeniam

ERRR...



CAN'T STOP.
Too BUSY!!





Tip:
snažte sa opakovať si slová v duchu

- **Ako sa to robí:**
 - Tým, že veľmi pozorne venujete pozornosť druhej osobe.
 - Vyhnite sa rozptýleniu
 - Zabráňte vytváraniu protiargumentov, keď druhá osoba prestane hovoriť.
 - Tým, že sa nenecháte znudiť a stratiť pozornosť.





1. Dávajte pozor

- Venujte pozornosť rečníkovi a potvrdte správu / poskytnite spätnú väzbu.
- Venujte pozornosť aj neverbálnej komunikácii.
- Dívajte sa priamo na hovoriaceho.
- Nerozptyľujte sa vlastnými myšlienkami.
- Nepripravujte sa na protiargument!
- Vyhnite sa rozptýleniu okolím.
- "Počúvajte" jazyk tela hovoriaceho.





2. Ukážte, že počúvate

- Použite vlastnú reč tela a gestá, aby ste upriamili svoju pozornosť.
- Príležitostne kývnite na súhlas.
- Usmievajte sa a používajte rôzne výrazy tváre.
- Všimnite si svoj postoj a uistite sa, že je otvorený a pozývajúci.
- Povzbudzujte rečníka, aby pokračoval malými slovnými pripomienkami ako áno, a ehmm.





3. Poskytnite spätnú väzbu

- Vašou úlohou ako počúvajúceho je porozumieť tomu, čo bolo povedané. Reflektujte, čo bolo povedané a pýtajte sa.
 - Parafrázovanie
 - Objasňujúce otázky
 - Pravidelne sumarizujte



4. Vyhnite sa prerušovaniu

- Hovoriaceho to frustruje a znemožňuje vám to plne pochopiť, čo hovorí
- Umožnite mu dokončiť predtým ako položíte otázku
- Neprerušujte protiargumentmi





5. Vhodne reagujte

- Ukážte rešpekt a pochopenie.
- Vyhýbajte sa útočeniu alebo zhadzovaniu
- Buďte úprimní a otvorení
- Presadzujte svoje názory s úctou.
- Správajte sa k druhej strane spôsobom, ako chcete aby sa správali k vám



Prejavy aktívneho počúvania



Neverbálne:

- Úsmev
- Očný kontakt
- Postoj
- Zrkadlenie
- Vyhýbanie sa rozptýleniam

Verbálne:

- Pozitívne ubezpečenie
- Zapamätanie si
- Kladenie otázok
- Reflektovanie
- Objasňovanie
- Sumarizovanie



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Metodologický nástroj

Aktívne počúvanie EUPA_LO_042_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prispôsobenie komunikácie



- Situácia, v ktorej komunikujeme má veľký význam!
- Vždy majte na pamäti:
 - Čas
 - Miesto
 - Kultúrne rozdiely
 - Etiketa/ úroveň formálnosti
 - Vek
 - Pohlavie
 - Spoločenský status
 -



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- V obchodnom kontexte je komunikácia prostriedkom, nie cieľom.
- Byť schopný jasne definovať náš cieľ je nevyhnutné, pre jeho dosiahnutie.



- Kto musí byť zainteresovaný aby sme dosiahli cieľ?
- Čo musí ten jednotlivec, skupina alebo organizácia urobiť?
Čo od neho očakávame?





- Mali by sme byť schopní prispôbiť naše komunikačné štýly a médiá publiku.
 - Inak sa rozprávate s manželkou a inak so šéfom
 - Inak vysvetľujete cudziemu 50 ročnému človeku po telefóne a inak osobne mladému kolegovi.



- **Poznajte svoje publikum.**
- Aby ste mohli efektívne prispôbiť komunikáciu, musíte vedieť s kým hovoríte.
 - Pozrite sa na veci z ich pohľadu a prispôbte komunikáciu s nimi čo najviac.
 - Uvedomte si svoj vzťah k publiku.





- **Rozpoznajte rozdiely v osobnosti.**
 - Extrovert vs. introvert
 - Optický, kinestetický, akustický typ
- **Urobte si analýzu publika.**
 - Pozrite sa na vekové rozpätie, pohlavie, vzdelanostnú úroveň, hodnoty, kultúru, rodinné štruktúry a skúsenosti ľudí vo vašom publiku.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

S agresívne asertívnym človekom:

- Bud'te priamy a stručný.
- Poskytnite možnosti.
- Použite rýchle tempo.
- Zamerajte sa na výsledky.
- Nepoužívajte veľa detailov.
- Poskytnite krátke odpovede.
- Pozerajte sa mu priamo do očí.



So sociálne zameraným človekom:

- Nechajte si čas na sociálnu interakciu.
- Uved'te podrobnosti písomne alebo e-mailom.
- Používajte rýchle tempo, pozitívny prístup.
- Použite tabuľu (bývajú vizuálne zameraní)
- Používajte frázy, ako napríklad "zobraziť obrázok" alebo "vidíte."
- Vyhnite sa krutému a agresívnemu tónu.





S mediátorom:

- Bud'te trpezliví a logickí.
- Použite pevný, nízko položený hlas.
- Zapojte ich do procesu plánovania.
- Chváľte ich medzi 4 očami.
- Ponechajte čas na dozretie nápadov.
- Začnite konverzáciu priateľským pozdravom.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

S analytikom:

- Bud'te organizovaný a logický.
- Podporujte svoju pozíciu faktami.
- Pred prechodom na ďalší bod sa uistite, že predchádzajúci bol pochopený.
- Nepoužívajte frázu - "Dovoľte mi, aby som vám poskytol niekoľko konštruktívnych rád."
- Použite slová ako proces, údaje a postup.
- Uvedomte si, že analytici sú motivovaní kvalitou a údajmi



- **Čas a miesto je dôležité.**
 - Vtip, ktorý by sa páčil vašim priateľom nemusí byť vhodný na pracovisku.
- **Identifikujte úroveň formálnosti.**
 - Formálne príležitosti ako obrady a obchodné prezentácie si vyžadujú viac formálneho jazyka a oblečenia. Neformálne príležitosti, ako napríklad stretnutia s rodinou alebo priateľmi, vám dovoľujú byť viac uvoľnený a neformálny.



Context



- Každá metóda komunikácie má svoje výhody a nevýhody. Ak si môžete vybrať, vyberte spôsob, ktorý bude pre vaše publikum a cieľ najvhodnejší.





- Počas stretnutí sa zúčastňujte zdieľaním myšlienok, ale aj počúvaním. Nemonopolizujte diskusiu.
- Pri rozprávaní si uvedomte, že ste jediný, kto hovorí. Predvídajte otázky, ktoré môže mať vaše publikum, a pokúsiť sa zodpovedať ich vo svojom prejave.
- Pri zapájaní sa do sociálnych médií môžete byť viac uvoľnený. Komunikácia sa často vyskytuje v segmentoch s jedným alebo dvoma vetami. Budte ležérny, ale stručný.
- E-mail a textové správy vyžadujú vedomú voľbu slov. Budte priamy. Vyjadrite svoj tón alebo používajte emotikony (smajlíky).





- **Dávajte si pozor na slová.**

- Starostlivo vyberajte slová
- Slová vám môžu pomôcť s niekým rýchlo nadviazať vzťah, ale môžu ich tiež uraziť.
- Vyberte slová na základe veku, vzdelania a úrovne gramotnosti osoby (osôb), s ktorými hovoríte.
- Použite slová, ktorým rozumejú a s ktorými sa vedia stotožniť.



- **Reč tela možno v rôznych situáciách interpretovať rôzne**
 - Prispôbte svoju neverbálnu komunikáciu situácii
 - Očný kontakt je všeobecne dobrý spôsob, ako nadviazať komunikáciu
 - V mimoriadne napätej situácii, sedenie vedľa seba môže znížiť tlak pozerat' sa druhej osobe do očí, čo môže pomôcť druhej strane sa uvoľniť
 - Osobný priestor závisí od kultúry, jednotlivca ale ja vzájomného vzťahu.





- Niektorí ľudia poskytujú spätnú väzbu otázkami
- Takisto možno pozorovať neverbálnu komunikáciu –
 - Prekríženie rúk, odvrátenie pohľadu, zívanie, pritakávanie,...
 - Ak sa zdajú nervózni, uistite sa, že ste na mieste, kde sa cítia dobre. Zapojte ich do ľahkej konverzácie, aby ste im pomohli sa uvoľniť. Pýtajte sa otázky, aby ste ich lepšie poznali.
- Ak sa zdajú zmätení, vysvetlite to znova, inými slovami.
 - Opýtajte sa ich, čo ich mátie.
 - Vymyslite vizuály, metafory alebo ilustrácie, aby ste jasne demonštrovali svoj názor.
- Ak sa zdajú byť rozrušení, počúvajte ich a snažte sa pochopiť prečo.
 - Čakajte na vyjadrenie vlastných myšlienok alebo sa ich pokúste presvedčiť inak.



Metodologický nástroj

Spätná väzba pri medzikultúrnej komunikácii

EUPA_LO_042_M_002



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Bežné komunikačné problémy



- Reč tela/ tón hlasu
- Rozdielny štýl
- Komunikačné bariéry
 - Kritika
 - Opovrhovanie
 - Obrana
 - Vytesňovanie



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Zvoľnite**

- Jednou zo zručností ako prekonať komunikačné bariéry je jednoduchý pozvoľný začiatok komunikácie, s pozitívnym nábojom.

- **Snažte sa o nápravu**

- Robte prestávky aby ste zabránili vyhroteniu situácie, prípadne sa snažte situáciu inak upokojiť.





1. Rečník by mal zdieľať vlastné myšlienky, pocity a obavy - nie to, čo si myslí, že sú záujmy poslucháča.
2. Používajte vyhlásenia v prvej osobe „Ja“ aby ste jasne vyjadrili svoje myšlienky a pocity
3. Používajte krátke vyhlásenia, aby poslucháč nebol prevalcovaný množstvom informácií.
4. Robte prestávky v reči tak, aby poslucháč mohol parafrázovať alebo zopakovať vlastnými slovami čo bolo povedané, aby si overil porozumenie
5. Ak parafráza nie je celkom správna, vyhlásenie jemne preformulujte aby bolo správne pochopené.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



1. Parafrázujte, čo hovorí rečník, ak ste si nie istý, požiadajte o objasnenie. Pokračujte, pokiaľ rečník nenaznačí, že ste ho správne pochopili.
2. Nehádajte sa a nevyjadrujte svoj názor, pokiaľ rečník hovorí. Počkajte kým sa dostanete na radu a urobte to s rešpektom.
3. Zatiaľ čo hovorí rečník, poslucháč by nemal hovoriť alebo prerušovať s výnimkou parafrázovania.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

VIDEO: Frustrácia ako súčasť kreatívneho procesu



<https://vimeo.com/38798735>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vyjadrenie frustrácie na pracovisku



• Počkajte

- Snažte sa zostať pokojný, pokiaľ problém neprediskutujete
- Počkajte, kým vám váš znovuzískaný pokoj umožní vyjadriť frustráciu konštruktívne, čím zvyšujete šancu nájdania akceptovateľného riešenia.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vyjadrenie frustrácie na pracovisku



- **Sebahodnotenie**

- Identifikujte zdroj frustrácie
- Zvážte, či závažnosť problému nepreháňate
- Zvážte, či ste zodpovední za spôsobenie frustrujúcej situácie
- Zvážte, či vaše osobné problémy nezhoršujú váš úsudok



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Vyjadrenie frustrácie na pracovisku



• Konfrontácia

- Naplánujte si, čo poviete
- Stretnite sa medzi štyrmi očami
- Hovorte pokojne a plynulo
- Vyhnite sa nadávkam a agresívnemu jazyku
- Ak je to potrebné, odložte schôdzku, aby ste sa upokojili



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Zdieľanie frustrácie s nadriadeným



- **Zhodnot'te situáciu**
 - Pred rozhovorom s nadriadeným zhodnot'te situáciu a identifikujte príčinu
- **Usporiadajte si myšlienky**
 - Ak ste dokázali identifikovať príčinu, doprajte si dostatok času na usporiadanie myšlienok tak, aby ste ich mohli efektívne zdieľať s nadriadeným. Spíšte si svoje myšlienky a podel'te sa so situáciami, ktoré vašu frustráciu vyprovokovali.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Zdieľanie frustrácie s nadriadeným



- **Naplánujte si stretnutie**
 - Je dôležité, aby ste sa osobne stretli so svojím nadriadeným a diskutovali o svojich obavách.
- **Bud'te profesionálny**
 - Nechajte sa viesť rozumom, nie emóciami. Ostaňte pokojný.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Metodologický nástroj

Kreatívne vyjadrenie frustrácie

EUPA_LO_043_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Scenár

- „Je 6 hod. ráno, vonku leje a vy čekáte v daždi už skoro hodinu.
- Príde váš partner, čo spravíte? "



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Prečo je ťažké akceptovať názory a správanie druhých ?



Inými slovami:

Prečo je pre nás ťažké priznať si chyby v názoroch a postojoch?

- Táto otázka sa dá najlepšie zodpovedať prostredníctvom teórie kognitívnej dizonancie.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Definícia kognitívnej disonancie



"diskomfort alebo stres pociťovaný jednotlivcom, ktorý zastáva dva protichodné postoje, názory alebo hodnoty súčasne, alebo je konfrontovaný s novými informáciami, ktoré sú protichodné s jeho existujúcimi názormi, postojmi alebo hodnotami"

- Pociťujeme ju, keď sme konfrontovaní s informáciami, ktoré sú v rozpore s tým, čomu veríme.
- Ak sa disonancia nezmenší zmenou názoru, disonancia môže viesť k obnoveniu konsonancie prostredníctvom nesprávnej predstavy, odmietnutia alebo vyvrátenia informácií, hľadania podpory od ostatných, ktorí zdieľajú rovnaký názor a snahy presvedčiť iných.
- Čím väčšia je veľkosť disonancie, tým väčší je tlak na zníženie nesúladu.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Predstavte si veľmi nábožnú osobu, ktorá diskutuje o existencii Boha s ateistom, a potom si predstavte, že v tej istej rozprave je mierne nábožná osoba
- Predstavte si, že zástanca politickej strany diskutuje so zástancom opozičnej strany o politike a potom si predstavte, že diskutuje s voličom rovnakej strany



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

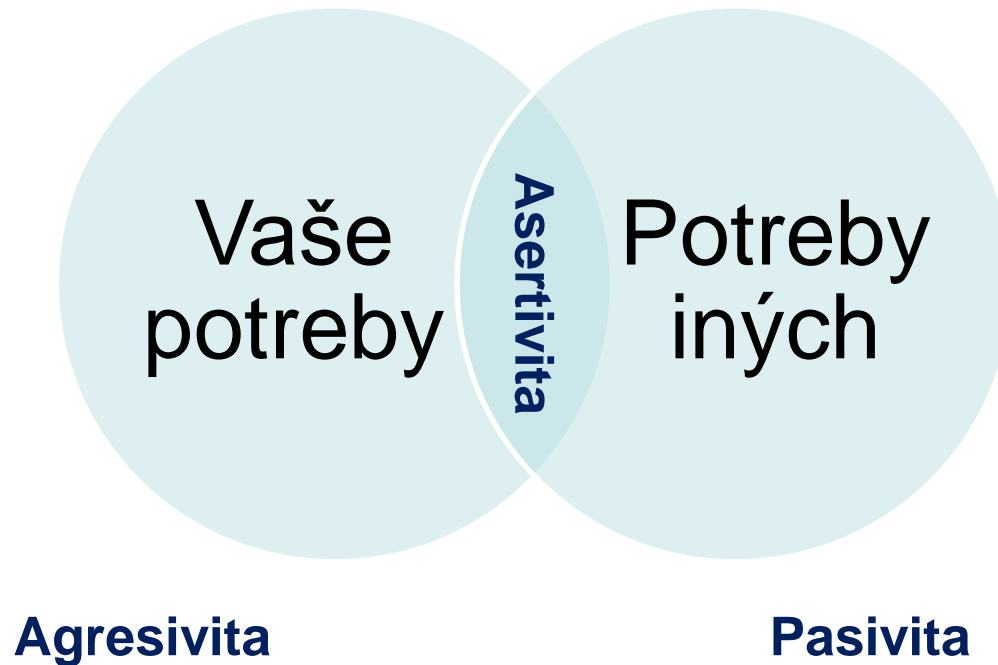
This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Pre ľudí je ťažké prijať konfliktné názory iných osôb z dôvodu ťažkostí spojených s pokusom zosúladiť tieto informácie s vlastným názorom, pretože by to spôsobilo kognitívnu disonanciu
- Je oveľa jednoduchšie predpokladať, že druhá osoba sa mýli že naše vlastné názory sú správne, pretože to znižuje nesúlad s minimálnym úsilím

Vyžaduje to veľa zrelosti, aby človek dokázal prekonať disonanciu a priznal si, že nesúhlasí, namiesto toho, aby tlačil svoj vlastný svetonázor osobe, ktorá zastáva opačný postoj.



Agresivita/Asertivita/Pasivita



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Reaktívne **agresívne správanie** je neplánované a impulzívne, zvyčajne býva odpoveďou na pocity hnevu, strachu, potreby sa voči niekomu vymedziť.





- *Asertivita znamená stáť si za svojimi osobnými právami - vyjadrujete myšlienky, pocity a presvedčenie priamym, čestným a vhodným spôsobom.*
- *Tým, že budeme asertívni, ukazujeme rešpekt k myšlienkam, pocitom a presvedčeniu iných ľudí.*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Zahmlievanie

- Tým, že budete defenzívny, radšej ako agresívny, druhá osoba prestane útočiť.

• Príklad zahmlievacieho dialógu:

- Čo je to s vami? Prečo ste na môj email neodpovedali skôr?
- Odpovedal som neskôr ako ste očakávali, a vidím, že ste preto rozrušený
- Rozrušený? Som rozčúlený! Snažte sa byť ohľadupľnejší!
- Áno, predpokladal som, že by ste boli rád, ak by som vám odpovedal čo najskôr
- Uhm... Prečo ste teda neodpovedali?





Pokazená platňa

- Opakovanie vašej požiadavky, znova a znova bez zvyšovania tónu hlasu

Príklad dialógu:

- Bol by som rád, keby ste ma nachvíľu zastúpili v agende preberania a rozdeľovania pošty.
- Obávam sa, že teraz nemôžem prijímať nové povinnosti.
- Dostanete za to bonus.
- Ďakujem, ale nemôžem teraz brať nové úlohy
- Je to fakt dôležité žiadam ťa o osobnú láskavosť.
- Vážim si naše priateľstvo, ale naozaj teraz nemôžem prijímať nové povinnosti.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Pozitívne dotazovanie**

- jednoduchá technika na zvládnutie pozitívnych poznámok, ako sú chvála a komplimenty.
- Je dôležité dať pozitívnu spätnú väzbu ostatným, ak je to vhodné, ale aj primerane reagovať na pozitívnu spätnú väzbu, ktorú dostanete.



- **Príklad:**

- Páčila sa mi dnes vaša prezentácia
- Ďakujem, čo sa vám páčilo na nej najviac?





• Negatívne dotazovanie

- Spôsob reakcie na negatívne poznámky
- Používa sa, aby sme sa dozvedeli viac o kritických komentároch

Príklad:

- Dnešnú vašu prezentáciu považujem za fiasko
- Čo sa vám na nej nepáčilo?





- **Scenár**
- Príprava odpovedí použitím prístupu, ktorý opisuje:
 - Udalosti
 - Pocity
 - Potreby
 - Dôsledky



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **„Ja“ vyjadrenia** („ja chcem“, „ja potrebujem“ alebo „ja cítim“)
- **Empatia** (posúď ako druhá strana vidí situáciu skôr, ako vyjadríš svoje potreby)
- **Eskalácia** (čoraz pevnejšie trvanie na svojom)
- **Vyžiadajte si čas**
- **Zmeňte slovesá** (Použite „neurobím“ namiesto „nechcem“, „chcem“ namiesto „potrebujem“, „môct“ vs „musiet“)





- Pred prípravou prezentácie si určite:
- **Typ prednesu.** Pôjde o neformálnu diskusiu? Seminár? Formálnejšiu prezentáciu
- Zloženie **obecenstva.** Kto? koľko?
- Koľko máte **času?**
- **Očakávania** týkajúce sa obsahu.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Dýchajte zhlboka a pomaly
- Predstavte si svoj hlas
- Udržujte očný kontakt s publikom, ale nie len jedným človekom
- Ak nepotrebuje, neďívajte sa zbytočne do poznámok



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Držte sa poznámok
- Myslite na kľúčové body a myšlienky vám budú prúdiť automaticky
- Hovorte pomaly a jasne a používajte gestá.

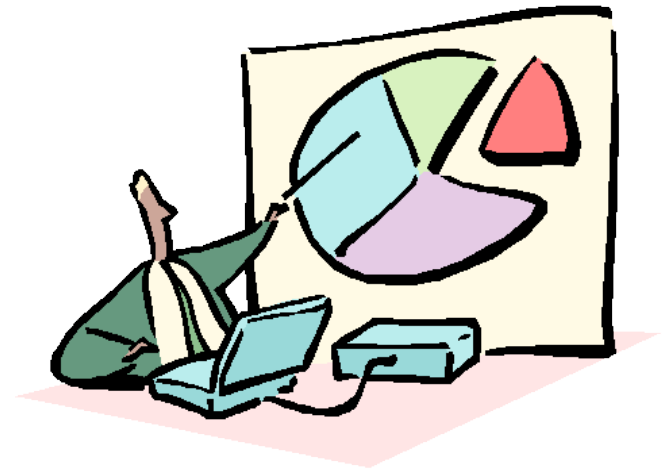


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- Záznamník alebo videokazeta sú užitočné nástroje. Všímajte si rozdiely v rýchlosti alebo tóne, alebo vetné výplne, ako sú "um, eee ako, viete".
- Nepoužívajte rušivé maniere, napríklad kolísanie sa alebo úpravu oblečenia.
- Uistite sa, že hovoríte svojmu publiku, nie podlahe, stropu alebo projekčnej obrazovke.



Metodologický nástroj

Prezentácia pred skupinou EUPA_LO_044_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Otázky a aktivity pre zopakovanie



- **Otázka 1**
 - Čo je správa?
- **Otázka 2**
 - Čo je najdôležitejším prvkom správy?
- **Otázka 3**
 - Viete vymenovať najdôležitejšie asertívne techniky?
- **Otázka 4**
 - Viete popísať základné techniky aktívneho počúvania?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Správa môže byť:**
 - Verbálna
 - Neverbálna
 - Písomná
 - ...
 - **Verbálna –hlasová**
 - Tón (ako)
 - Slová (čo)
 - **Vizuálna**
 - Postoj
 - Gestá rúk
 - Výraz tváre
 - Stupeň uvoľnenia
 - **Potreby**
 - Potreby komunity
- Základné
 - Informačné
 - Fyzické
 - Osobné
- **Keď komunikujete, vždy si uvedomte:**
 - Čas
 - Miesto
 - Kultúrne rozdiely
 - Etiketa/ úroveň formálnosti
 - Vek
 - Pohlavie
 - Spoločenský status
 -





Výborne!

Ukončili ste túto kapitolu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.