



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Seminář – Komunikační dovednosti

v rámci projektu Zvyšování efektivity hospodaření podniku

Termín:	10. 4. 2012
Místo realizace	Penzion Smetanův Statek
Lektor:	Máša Vítková



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Program:

1. Využívání poznatků v praxi
2. Koloběh změn aneb jak se vyrovnat se změnami v životě
3. Co to je komunikace a jakých chyb se dopouštíme
4. Co blokuje komunikaci
5. Test – Mapování způsobů komunikace
5. Co to je aktivní naslouchání



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

ZPŮSOB JAK SE VYROVNAT SE ZMĚNAMI VE VAŠÍ PRÁCI A VE VAŠEM ŽIVOTĚ

Popis stavu mysli při rozhodování o možných změnách mysli. Popis stavu mysli při uskutečňování změn. Paralyzování strachem před radikální změnou. Nepřekonatelná chuť již započatou změnu ukončit.

Rádi bychom vám dali pokyny na cestu k uskutečňování změn a jejich dotažení:

Změny se stávají – v jakékoli práci i soukromí přichází množství změn a myslíme si, že takřka žádná není populární. Někdy práce o sobotách a nedělích, někdy práce od rána až do pozdního večera, někdy tvrdá kritika kolegů a vedení. Někdy nepopulární změny v soukromí. Každý přichází do zaměstnání odhodlán a připraven se o úspěch porvat, ale málokdo tuší jak obtížné bude uspět. Každý vstupuje do vztahu s tím, že bude trvalý, ale málokdo tuší jak problematické to může být. Netušíme jakou past nám chystá stereotyp, jeho jednoduchost a snadnost.

Předvídejte změny – změny, které čekají zaměstnance zpočátku nejsou jediné, protože snad ta nejtěžší změna je změna přístupu k práci. Úspěch není náhoda! Pozorně se dívejte kolem sebe a zachyťte včas signály, který upozorňují na možné změny a chtějte je vidět!

Vnímejte změny – je třeba dělat zpětnou vazbu provedených změn a zjišťovat kvalitu. Nestačí udělat změnu, ale uvědomit si, proč ji děláme. Nemůžeme se uchláholit, že již provedené změny stačí a nevidět nutnost dalších.

Na změnu reagujte rychle – jedna z nejčastějších chyb lidí je, že si jsou si vědomi, že změna je nevyhnutelná, přesto doufají, že nějakým zázrakem se věci pohnou sami. Změnu odkládají a přitom si neuvědomují, že odkládají i svůj úspěch.

Změňte se – okolnosti kolem mě se nezmění. Zákazníci, kolegové partneři a trh se nepřizpůsobí, jediné co se může změnit jste vy a váš přístup k nim a trhu.

Radujte se ze změn – prožijte dobrodružství a radujte! Jak nádherné je poznat, že jste se dokázali změnu uskutečnit, že jste připraveni se změnit kdykoli kdy to bude potřeba a že nejste svázáni žádnými pouty. Dokázali jste to!

Bud'te připraveni se znovu změnit a radujte se opět ze života – ten kdo se jednou stal úspěšným a poznal pocit úspěchu, ať na něho nikdy nezapomene a hýčká si ho. To je



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí
ten největší motor k provádění změn, protože ty v životě pomáhají něčeho dosáhnout. Není
to ale pouze o vlastní změně, ale i o vašem postoji k možným změnám.

DESET NEJVĚTŠÍCH CHYB PŘI KOMUNIKACI

1. Příkazování

.....
.....
.....
.....

2. Vyhrožování

.....
.....
.....
.....

3. Poskytování nevyžádaných rad

.....
.....
.....
.....

4. Neurčitost

.....
.....
.....
.....



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

5. Zatajování informací

.....

.....

.....

.....

6. Nadávky

.....

.....

.....

.....

7. Povýšené chování

.....

.....

.....

.....

8. Hraní na psychologa

.....

.....

.....

.....

9. Vyhýbání se problémům

.....

.....

.....

.....



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

10. Sarkastické poznámky

.....

.....

.....

.....

CO BLOKUJE KOMUNIKACI

- **Strach**

To, s čím se nesmíříme, nikdy nepřekonáme.

- **Nejasné cíle**

- **Nedostatečná příprava = přílišný stres**

Na přípravu si vždy vyčleňte více času,
než si myslíte, že budete potřebovat.

- **Pocity**

- **Neschopnost být sám sebou**

- **Přílišné soustředění na sebe sama**

- **Neochota naučit se komunikačním dovednostem**



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

MAPOVÁNÍ ZPŮSOBU KOMUNIKACE

Hodnocení spolupracovníků

Způsob, jak moji spolupracovníci jednají s jinými lidmi

- 1 bod = vůbec ne
2 body = málo
3 body = do určité míry
4 body = poměrně hodně
5 bodu = velmi

		Body	Interpretace
1.	Je spontánní a říká, co si myslí.		
2.	Když se partner cítí pod tlakem nebo není v pohodě, pomůže mu otázkou, kterou změní téma.		
3.	Otevřeně dává najevo spokojenost a oceňuje návrhy partnera, i když tyto návrhy neuspokojují jeho potřeby.		
4.	Často se snaží získat informace formou otázek.		
5.	Je upřímný/á, i když by tím mohla někoho zranit.		



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

6.	Poslouchá a akceptuje to, co partner musel říci.		
7.	Je pro něho snadné připustit, že se nevyzná (nemá znalosti) v určité oblasti.		
8.	Často vyzývá nebo provokuje partnera k tomu, aby vyjádřil svůj názor.		
9.	Velmi rád/a vyjadřuje svůj názor.		
10.	Je velmi rád/a, když na svoji otázku dostane upřímnou odpověď.		

11.	Nebojí se vyjádřit svůj názor i v případě, že by to mohlo dočasně zhoršit vztahy s partnerem.		
12.	Často dělá krátké přestávky, aby mohl partner uvést své názory nebo přidat další informace.		
13.	Pokud to situace vyžaduje, je otevřený/á i za cenu rizika, že bude kritizován/a.		
14.	Povzbuzuje partnera, aby uvedl námitky a		



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

	připomínky, které jsou zatím pod povrchem.		
15.	Při konverzaci je rád/a iniciativní.		
16.	Rád/a vyslechne názory partnera a dává to jasně na vědomí.		
17.	Pokud partner přichází s ne zcela jasně promyšleným návrhem, návrh opravuje a doplňuje i za cenu dočasného zhoršení vztahů.		
18.	Snaží se o týmovou práci i za cenu, že by to mohlo dočasně zhoršit vztahy.		
19.	Snaží se držet tématu a nehovoří o nepodstatných věcech.		
20.	Když si myslí, že by to mohlo pomoci vyřešit projednávaný problém, nutí (tlačí) partnera, aby uvedl více informací.		



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

MAPOVÁNÍ ZPŮSOBU KOMUNIKACE

Vyhodnocení

1. Ve sloupečku "Interpretace" označte **V** (vystavení/expozice) všechny liché otázky, sudé označte **ZV** (zpětná vazba).
2. Sečtete dosažené body **V** a **ZV**. Můžete mít minimálně 10 bodů a maximálně 50 bodů pro **V** a **ZV**.
3. Přeneste si hodnoty do grafu na další straně.
4. Výklad
Uvedená analýza mapuje komunikační schopnosti ze dvou aspektů.

VYSTAVENÍ (Expozice) – Vaše schopnost předávat relevantní informace.

Stupeň vystavení je ovlivněn Vaší otevřeností k jiným lidem. Máří Vaši schopnost zajistit, aby si lidé kolem Vás cítili při plnění svých pracovních úkolů dobře a bezpečně.

ZPĚTNÁ VAZBA – Vaše schopnost dostat (získat) relevantní informace.

Stupeň zpětné vazby ukazuje, jak jiní (a Vy) hodnotíte Vaši schopnost získat podstatné informace, které potřebujete k objektivnímu hodnocení situace. Do jaké míry zajišťujete, co si myslí jiní.

Člověk, který je často kontaktován jinými lidmi, kteří mu chtějí něco prodat/sdílet, je pravděpodobně osobou s velkým stupněm zpětné vazby.



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

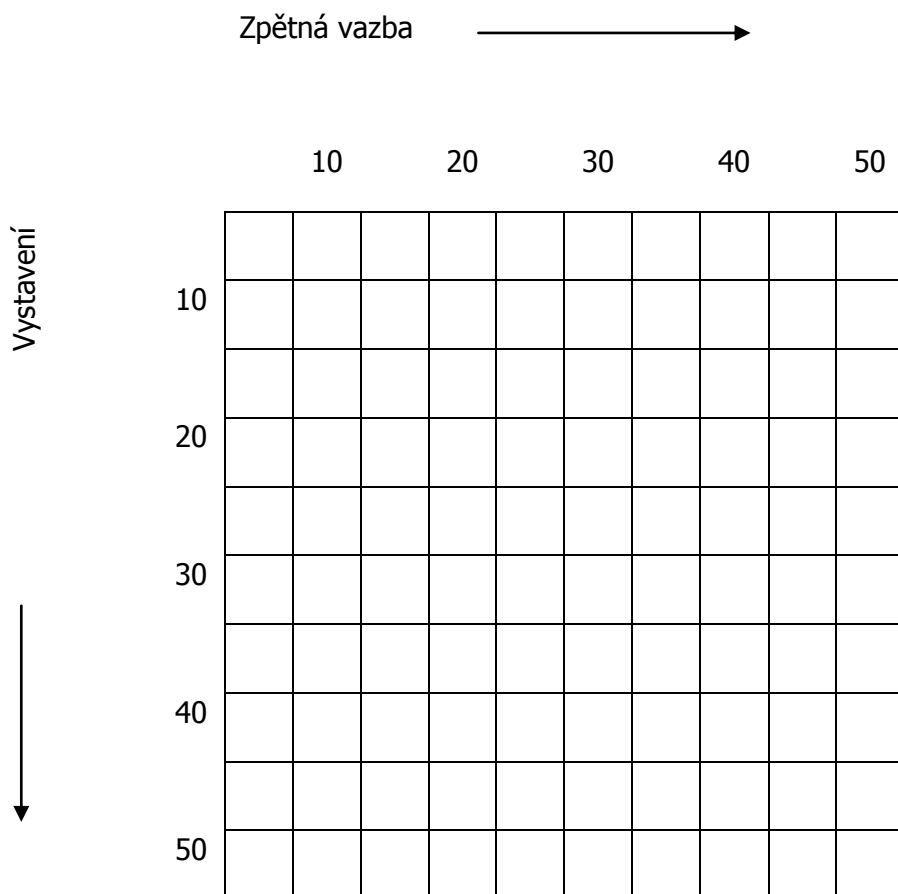
5. Porovnejte své výsledky s body, které jste dostali od jiných lidí.

U vlastního hodnocení je běžný průměr 32 – 33 bodů pro V i ZV.

Přemýšlejte, proč měli jiní lidé jiný názor. Není samozřejmě důležité kdo, ale proč.

Podívejte se i na jednotlivé otázky – proč jste u některých otázek získali malé hodnocení.


HODNOCENÍ ZPŮSOBU KOMUNIKACE





Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

Zpětná vazba \longrightarrow

		10	20	30	40	50			
Vystavení 	10								
	20								
	30								
	40								
	50								



Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí

MAPOVÁNÍ ZPŮSOBU KOMUNIKACE

Vyhodnocení

KOMUNIKACE – jak ji můžeme zlepšit?

Vystavení (expozice) a zpětná vazba

Při testování Vašich komunikačních schopností – pokud jde o vystavení a zpětnou vazbu jste zjistili, jaké jsou Vaše schopnosti. Co lze u těchto dvou aspektů zlepšit?

1. Jak mohu být jasnější (vystavení/expozice)
2. Jak mohu získat více informací a lepší informace (zpětná vazba)

Zlepšení vystavení/expozice – příklady

- ☐ Předávat informace takovým způsobem, aby to odpovídalo schopnostem, možnostem a situaci partnera.
- ☐ Být dobře připraven/a.
- ☐ Být konkrétní a držet se tématu.
- ☐ Být si dostatečně vědom/a sebe sama a svého způsobu jednání.
- ☐ Používat různé pomůcky (brožury, fotky apod.), abych byl/a jasnější.
- ☐ Najít „společného jmenovatele“, aby měl partner větší zájem.
- ☐ Mluvit jasně a srozumitelně, používat slova partnera.

Zlepšení zpětné vazby – příklady

- ☐ Upřímností a čestností vytvořit atmosféru důvěry.
- ☐ Zvýšit důvěryhodnost prokázáním znalosti tématu.
- ☐ Jednat klidně.
- ☐ Používat otevřené otázky.
- ☐ Používat techniku shrnování, abyste si byli jisti, že jste rozuměli