

KOMUNIKÁCIA



Všetko, čo sa deje medzi ľuďmi je komunikácia.

POZITÍVNE VÝROKY

Všetko, čo v živote dosiahnete je tvorené myšlienkami. Tvorba zahŕňa tri faktory :

- Myšlienka
- Slovo
- Skutok

Slová pomáhajú rodiacim sa myšlienkam na svet. Slovom začína pozitívny prístup.

4 STRÁNKY KOMUNIKÁCIE



Nepočúvajte veľmi, čo vám ľudia hovoria. Premýšľajte o tom, čo vám chcú povedať.

TRANSPOZÍCIA

Transpozícia znamená, že nemusíme súhlasiť s názorom niekoho iného, ale musíme sa naučiť čo najviac poznať, ako premýšľa a čo asi cíti.

Účelom transpozície je nielen možnosť „pozrieť sa do vnútra“ druhého človeka, ale hlavne efektívne komunikovať.

ZAUJÍMAJTE STANOVISKO

- Vyjasnite si cieľ rozhovoru.
- Zhromaždíte argumenty.
- Preverte argumenty.
- Vyjasnite si rámcové podmienky.
- Buďte presvedčivý.
- Zdôrazňujte obojstranné výhody.
- Oceňujte záujem (Uhm... Áno... Som samé ucho... Rozumiem...).
- Obsahové porozumenie (Rada by som zhrnula ... Pokiaľ Vám dobre rozumiem ...).
- Emocionálne pochopenie (Teraz by mal raz pán Majer vidieť, ako to bude zvládať bez VásVy ste už svoj diel práce odvedli ...).
- Zaujmite stanovisko (Tejto upomienke by som každopádne odporovala ...).
- Poskytujte spätnú väzbu (V tejto otázke pôsobíte netrpezlivo ...).
- Práca s obrazmi (kartičky, flipchard, emotikony, vizualizácia osôb, vzťahov...).

ŠTRUKTÚROVANÝ OBSAH

Model 3 x 4	Osoba	Tím	Organizácia
Odborné a tématické kompetencie			
Organizácia a riadenie procesov			
Sociálne a personálne kompetencie			
Strategické kompetencie			

ŠTRUKTÚROVANÉ ROZHOVORY



Cieľ: kontakt a orientácia, situácia a ciele, riešenie, prevedenie do praxe.

- Kým začneme, poznajú sa všetci prítomní?
- Zaujímalo by ma, kto tu má akú úlohu.
- Rada by som počula najprv stručný prehľad.
- Rada by som stručne zhrnula.
- Čo sme vyriešili?
- Ako sme zatiaľ ďaleko?
- Chcela by som si vyjasniť, čo je vybavené?
- Na čom sme sa presne dohodli?
- Ako budeme postupovať?
- Aký je náš ďalší krok?

KOMUNIKAČNÉ BARIÉRY



Vyhýbajte sa komunikačným bariéram:

- Prikazovanie a vyžadovanie.
- Varovanie a strašenie.
- Moralizovanie a kázanie.
- Dávanie rád a návodov.
- Poučovanie a argumenty.
- Súdenie, kritika, obviňovanie.
- Pochlebovanie, výčitky.
- Posmech, nadávanie.
- Interpretovanie, diagnostika.
- Ukľudňovanie, súcit.
- Zisťovanie, výsluch.
- Prerušenie, nezáujem.