

# KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

---

JAK SPRÁVNĚ KOMUNIKOVAT A CÍTIT SE DOBŘE VE SVÉ KŮŽI

PHDR. MONIKA DOBIÁŠOVÁ, PH.D.

ČVUTV PRAZE

# OBSAH

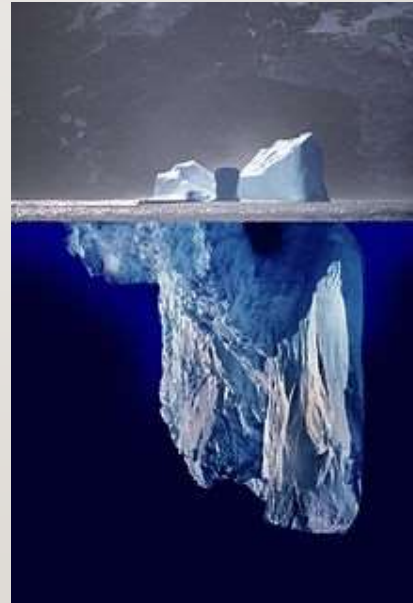
---

- Osobnost člověka – co vnímáme, chyby
- Motivace – co nám přináší radost?
- Jak komunikujeme?
- Co je to konflikt?
- Řešení náročných situací – jak bojujeme proti stresu?
- Time management
- Osobní zkušenosti

# OSOBNOST ČLOVĚKA

---

- Psychické vlastnosti osobnosti jsou relativně trvalé a pro danou osobnost charakteristické, ovlivňují prožívání, myšlení i jednání a na jejich základě lze často předpovídat, jak se člověk zachová či jak bude jednat.



# CHYBY PŘI VNÍMÁNÍ

---

- *Analogizování* – tendence posuzovat druhé podle sebe.
- Vliv *osobního vztahu* k posuzovanému může vést ke zkreslování jak pozitivním, tak negativním způsobem.
- *Předpojatost* vyplývá ze zjednodušeného poznání určitých sociálních skupin a z nedostatečného přihlížení k individuálním rozdílům mezi lidmi.
- *Haló – efekt* – podle jedné velmi významné události, v níž jsme člověka zažili nebo podle jedné výrazné individuální vlastnosti, posuzujeme celého člověka.
- *První dojem* – úsudek založený spíše na intuici než na postupném poznávání.
- *Efekt zakotvení* – nadměrné podléhání minulým zkušenostem
- *Tendence k podmiňování* – spojování určitých osobnostních rysů

# MOTIVACE

---

## *Maslowova pyramida potřeb*

Potřeba  
seberealizace

Potřeba uznání, úcty

Potřeba lásky, přijetí, spolupatičnosti

Potřeba bezpečí a jistoty

Základní tělesné, fyziologické potřeby

# ZÁSADY KOMUNIKACE I

---

- Komunikujte na hřišti toho druhého

- Muž/žena

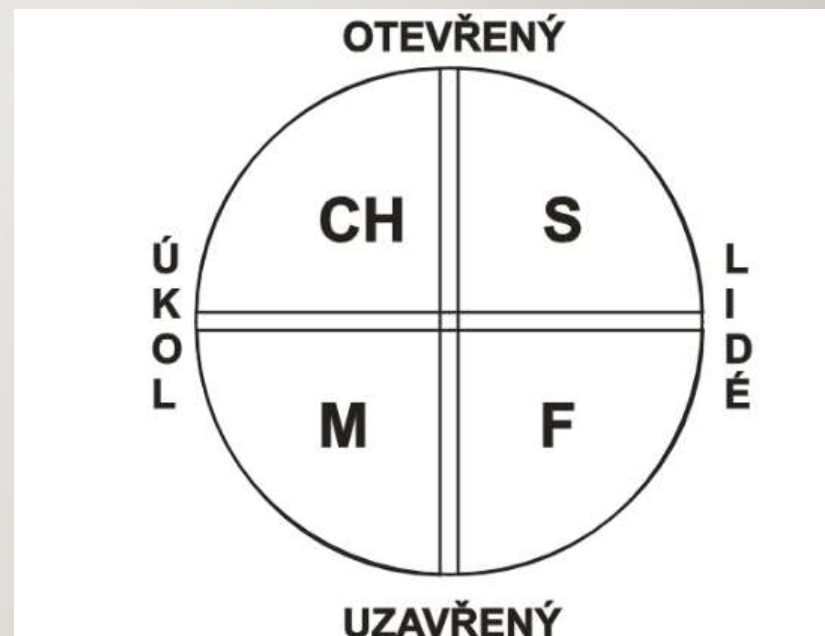
- Povahy

- CH – moc, hned, podle něj

- S – příběh, legrace

- M – čísla, tabulky, grafy

- F – Klid :D



# ZÁSADY KOMUNIKACE II

---

- Lidem je jedno co víte, dokud nevědí jak moc se o ně zajímáte
- Jak se máte?
- Ptát se zpátky, abych pochopil problém
- Proč?
- Pochopit očekávání
- Říkat pravdu
- Metoda WIN/WIN

# NÁSTROJE AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

---

- **OTÁZKY:** otevřené  
zavřené



- **PARAFRÁZE obsahu** = vyjádření hlavní myšlenky jinými slovy

- **PARAFRÁZE pocitu** = zrcadlení





# CO JE TO KONFLIKT?



- Střet protichůdných zájmů, názorů, cílů,...
- Může mít však i pozitivní funkci:
  - Zdroj informací
  - Stimulaci zájmu
  - Uvolňuje napětí
  - Ověřuje a přehodnocuje vztahy



# JAKÉ FAKTORY MOHOU OVLIVNIT PRŮBĚH KONFLIKTU ??

---

- Osobnost člověka
- Dlouhotrvající neshody
- Strach, frustrace, emoce,...

# CÍLE VYJEDNÁVÁNÍ

---

- Úspěšně vyřešený konflikt
- Shoda obou stran
- Maximální zisk



# ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTU

---

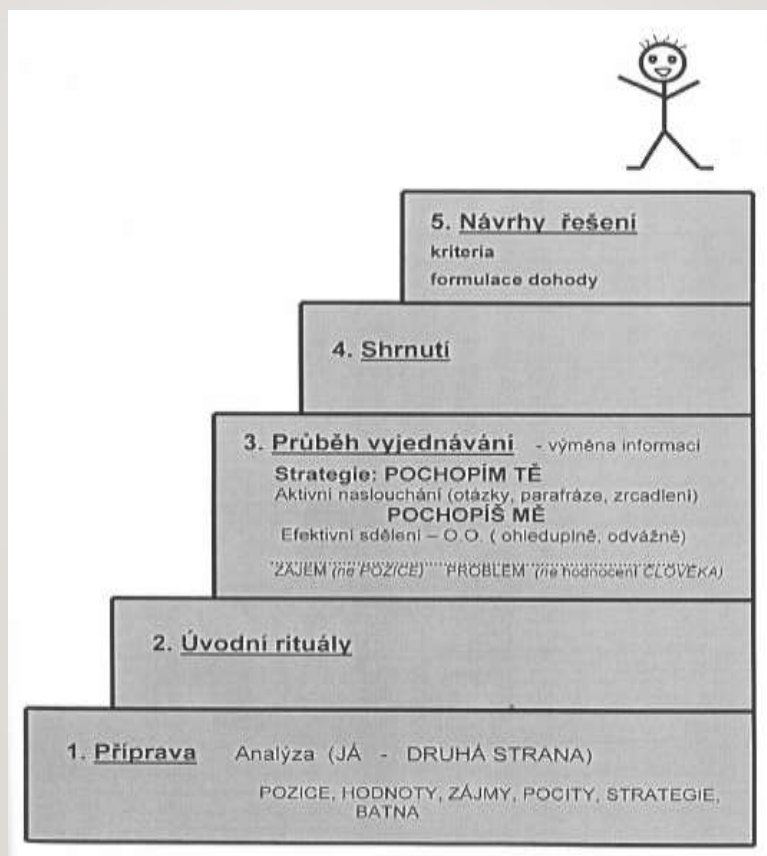
- Zájem se domluvit/výsledek je mi jedno -> vycouvat
- Určení priority: co je důležitější?
  - Vztah
  - Výsledek } Vyjdu druhému vstříc/ čekám ústupek druhé strany
- Strana, které záleží na výsledku, může být agresivní
- Dobrých výsledků dosáhneme vyjednáváním a spoluprací, což obnáší komunikaci, naslouchání a ochotu

# PRAKTICKÉ RADY K ŘEŠENÍ KONFLIKTU

---

- Budme konkrétní při hovoru
- Ke stížnosti vznést i žádost o přiměřenou změnu
- Uspořádat si myšlenky předem – dřív než je vyslovíme
- Poskytujte a vyžadujte zpětnou vazbu
- Mějme na mysli, že se chceme dohodnout

# KROKY ŘEŠENÍ KONFLIKTU



# ZÁKLADNÍ VYJEDNÁVACÍ TAKTIKY

---

- **Časová tíseň** - naléháme na termín uzavření dohody.
- **Předstírání nezájmu**, ale jen na oko. Protistrana může až ustoupit od svého požadavku.
- **Konkurence** - zmínka o tom, že konkurenční ceny jsou nižší a nabízí zajímavější nabídku.
- **Předstírání hlouposti** - tím vám umožní nesdělovat informace, které nechcete sdělit druhé straně. Druhá strana se ráda ukazuje svoji chytrost a ráda vám něco vysvětlí. Tím vám může prozradit svou pozici (nebo část).
- **Změna vyjednávače** - může zmást protistranu. Může způsobit u protistrany ústupky, že je se na scéně objevil nový vyjednávač. Nasazením nového vyjednávače můžete začít vyjednávat úplně od začátku.

# SPOLUPRÁCE - TÝMOVÉ ROLE

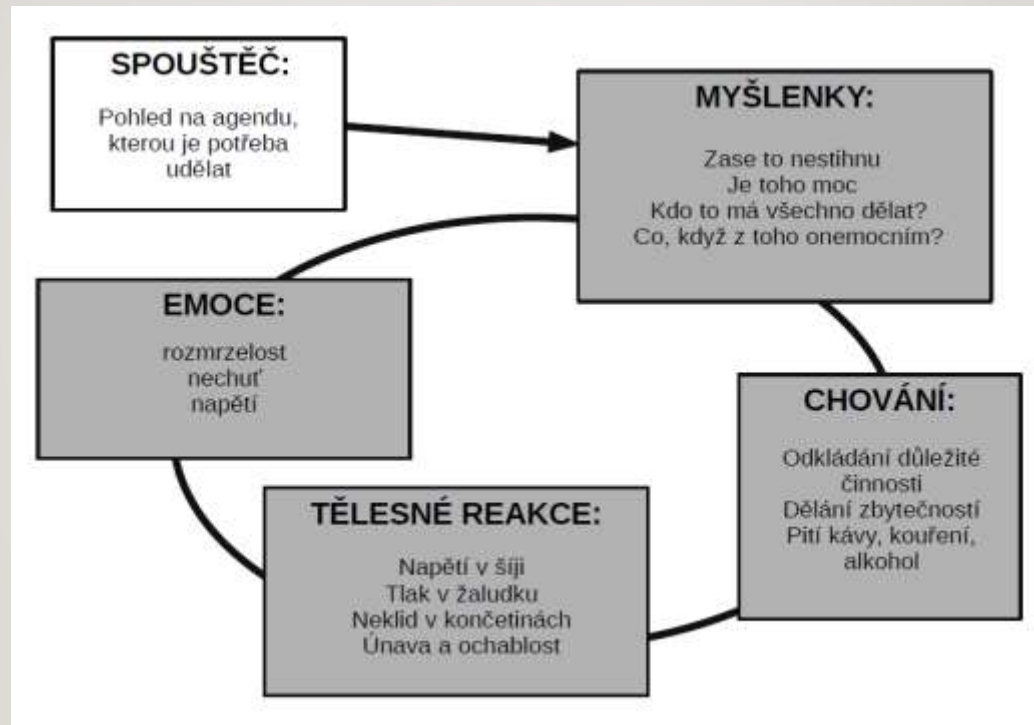
- **Vyhodnocovač**
  - Velmi přemýšlivý a spíše introvertní typ člověka
  - Má strategické myšlení a týmu přináší širší rozhled
- **Týmový pracovník**
  - Nekonfliktní, vstřícný a vnímavý člen týmu, který zastává diplomatickou roli
  - Negativní stránkou jeho nekonfliktnosti je neschopnost v rozhodování
- **Realizátor**
  - Spolehlivý člen týmu, který realizuje myšlenky ostatních
- **Kompletovač**
  - Perfekcionista, který vše raději vícekrát prověří
  - Jeho pečlivost je pro kvalitu produktu velmi důležitá
  - Ostatní členy týmu může jeho zaměření na detaily frustrovat
- **Specialista**
  - Cílevědomý a iniciativní člověk, který je expert ve svém oboru
  - Jeho znalosti jsou nepostradatelné





# STRESOVÁ REAKCE

---



# JAK ČLOVĚK REAGUJE V NÁROČNÉ ŽIVOTNÍ SITUACI

---

- **1. Agrese**
- slovní napadání, výhrůžky, urážky, ironie
- vzbuzování pozornosti
- projekce
- identifikace (s osobou, skupinou, institucí)
- kompenzace
- racionalizace
  
- **2. Únik**
- izolace, vyhýbání se povinností, nepříjemnostem, únik do nemoci
- popření
- opačné reagování, vzdorovitost

# TIME MANAGEMENT

---

- **Stanovte si priority, hlavní a dílčí cíle**
- **Rozdělte jednotlivé úkoly podle důležitosti:**
  - **Naléhavé a důležité** – termínované úkoly, schůzky, krizové situace, některé telefonáty a e-maily
  - **Nenaléhavé a důležité** – kvalitní odpočinek, nové podněty, společenské události, studium, rodina
  - **Naléhavé a nedůležité** – neefektivní setkání, některé telefonáty, nedůležité a pracné úkoly
  - **Nenaléhavé a nedůležité** – lelkování, nekvalitní odpočinek
- Při efektivním plánování by úkoly prvního typu měly tvořit 15 % naší činnosti, úkoly druhého typu 20 % a třetího typu 65 %. Vše ale závisí na konkrétním jedinci a jeho hodnotovém žebříčku. Čtvrtý typ úkolů bychom se samozřejmě měli snažit z našich činností zcela vyřadit.
- **Kontrolujte dosažení cíle**

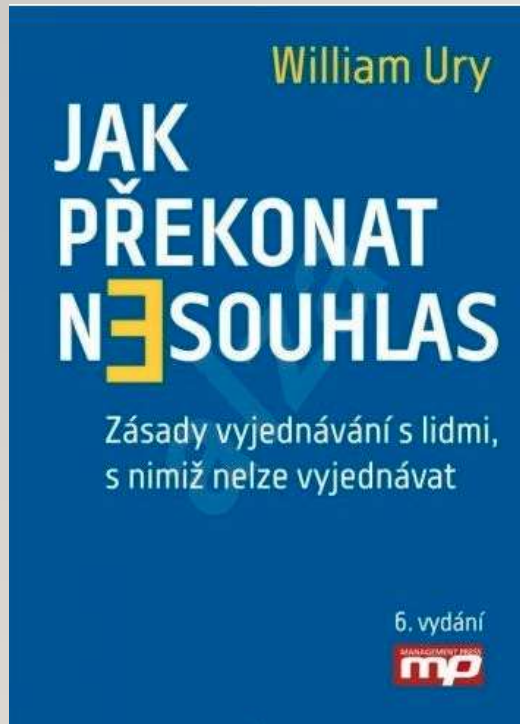
# DOPORUČENÁ LITERATURA

---

- Klapetek Milan: Komunikace, argumentace, rétorika, Grada Publishing 2008
- Mikuláščík Milan: Komunikační dovednosti v praxi, Grada Publishing 2010
- Praško Ján: Jak se zbavit napětí, úzkosti a stresu, Grada Publishing 2003
- Praško Ján, Prašková Hana: Proti stresu krok za krokem, Grada Publishing 2001

# DOPORUČENÁ LITERATURA - KONFLIKTY

---



# DOPORUČENÁ LITERATURA KOMUNIKACE

