

KOMUNIKAČNÍ A PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI

Komunikace, Asertivita, Prezentace

Mgr. Monika Chobotová, Ph.D.

monika.chobotova@osu.cz

„Dostali jste se někdy do situace, kdy jste si přáli mít lepší komunikační schopnosti“?

„Umíte vyjadřovat své pocity a názory jasně, srozumitelně nebo se potýkáte s častým nedorozuměním“?

Řeč = prostředek dorozumívání

Co je důležitého při slovním sdělování:

- obsah
- slovní vyjádření toho, co se chce říci
- charakteristika řeči

Komunikační proces

„Říct neznamená slyšet,
slyšet neznamená rozumět,
rozumět neznamená pochopit, či
dokonce souhlasit.“

Hlavní rysy verbální komunikace

- užívá artikulovanou řeč, tvořenou hláskami, slovy a větami
- je vázána na určitý jazyk
- může vyjadřovat i témata a obsahy nepřítomné, například minulé, vzdálené nebo budoucí
- případně i neskutečné a fantazijní, například v literatuře nebo mýtu

Formy verbální komunikace

Rozhovor

- je nejběžnější formou komunikace
- člověk sděluje něco o něčem druhému člověku.

Rozhovor- typy otázek

- Úvodní otázky
- Hlavní otázky
- Navazující otázky
- Nepřímé otázky
- Dynamické otázky
- Ukončovací otázky
- Otevřené otázky
- Sugestivní otázky
- Konfrontační otázky

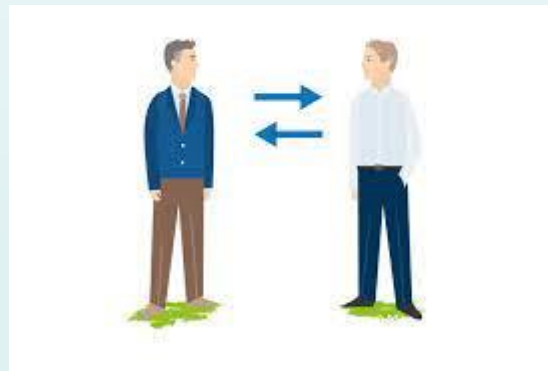


Formy verbální komunikace

- **Řetězová komunikace** (šíření nějaké zprávy, při hře „tichá pošta“, atd.)
- **Ohnisková** (přednášející, šíření zprávy z jednoho místa)
- **Kruhová** (debata ve skupině, kroužku)
- **Formální** – jen 1 téma, které je důležité a aktuální
- **Neformální** – zahrnutý city a emoce, možnost jiných témat

Co je podmínkou kvalitní verbální komunikace?

- Znalost jazyka, kultura, mít zkušenosti...
- Vyhýbat se komunikačním chybám



Chyby na straně výdejce

- příliš neurčitě formulovaná tvrzení
- podnikové zkratky, nadměrné používání cizích slov
- používání mnohovýznamových slov nebo neurčitých výrazů
- nerespektování zpětné vazby
- bílý šum (znehodnocení informací zaviněné technickými prostředky)

Chyby na straně příjemce

- nepozornost či nezáměr
- citové předsudky příjemce ke sdělení

Bariéry v komunikaci

- Slyšíme, co slyšet chceme
- Ignorování informací
- Vnímání osoby přicházející se sdělením

Bariéry v komunikaci

- **Vliv skupiny** – nasloucháme spíše našim kolegům, které mají stejné zkušenosti jako my, než lidem přicházejícím zvenčí
- **Pro různé lidi znamenají slova různé věci**
- **Emoce** – významně ovlivňují naši schopnost předávat i přijímat informace
- **Šum a hluk**
- **Velikost organizace**

Jak překonat komunikační
bariéry??

- Využívejte zpětné vazby
- Používejte osobní komunikaci
- Posilujte svá sdělení vhodnými způsoby – opakovaně zdůrazněte důležité body
- Používejte různé informační kanály
- Snižujte objem komunikace

Komunikační techniky

Aktivní naslouchání

- posluchač věnuje plnou pozornost hovořícímu
- Zamýšlí se nad řečeným
- Upřesňuje to, co slyšel
- Vyjadřuje zájem
- Rozvíjí přinesené téma
- Zaměřuje se na zájem druhé strany

Komunikační techniky

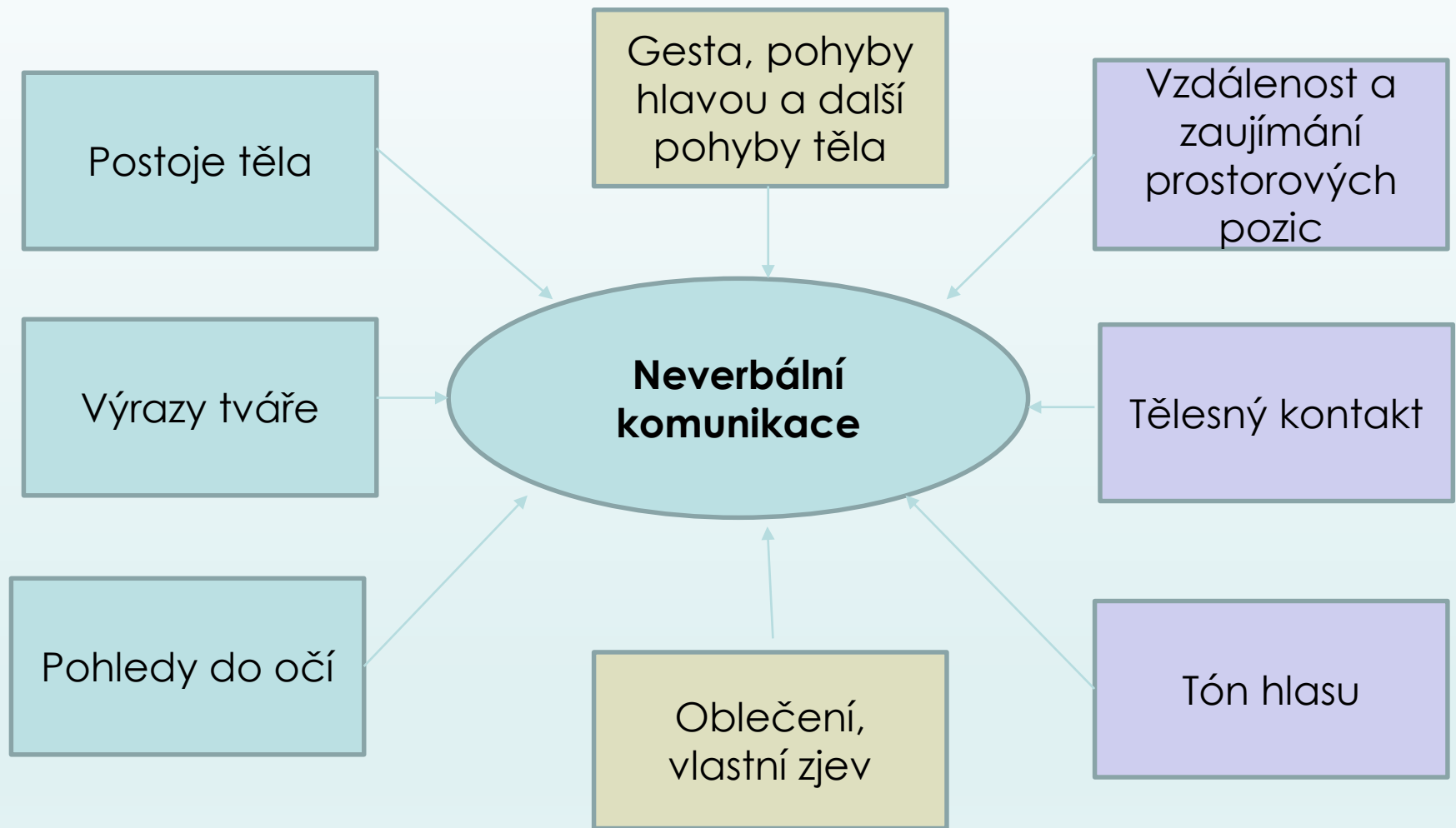
Oceňující	„Oceňuji Vaši ochotu řešit tento problém“
Povzbuzující, stimulující	„Mohl/a byste mi povědět více o...“
Objasňující, vysvětlující	„Kdy se to stalo?“
Přeformulování	„Takže vy byste chtěl/a, aby Vám lidé více věřili, je to tak?“
Reflektující	„Vypadáš naštvane.“
Shrnující	„Zdá se, že toto jsou hlavní myšlenky, které jste vyjádřil/a“

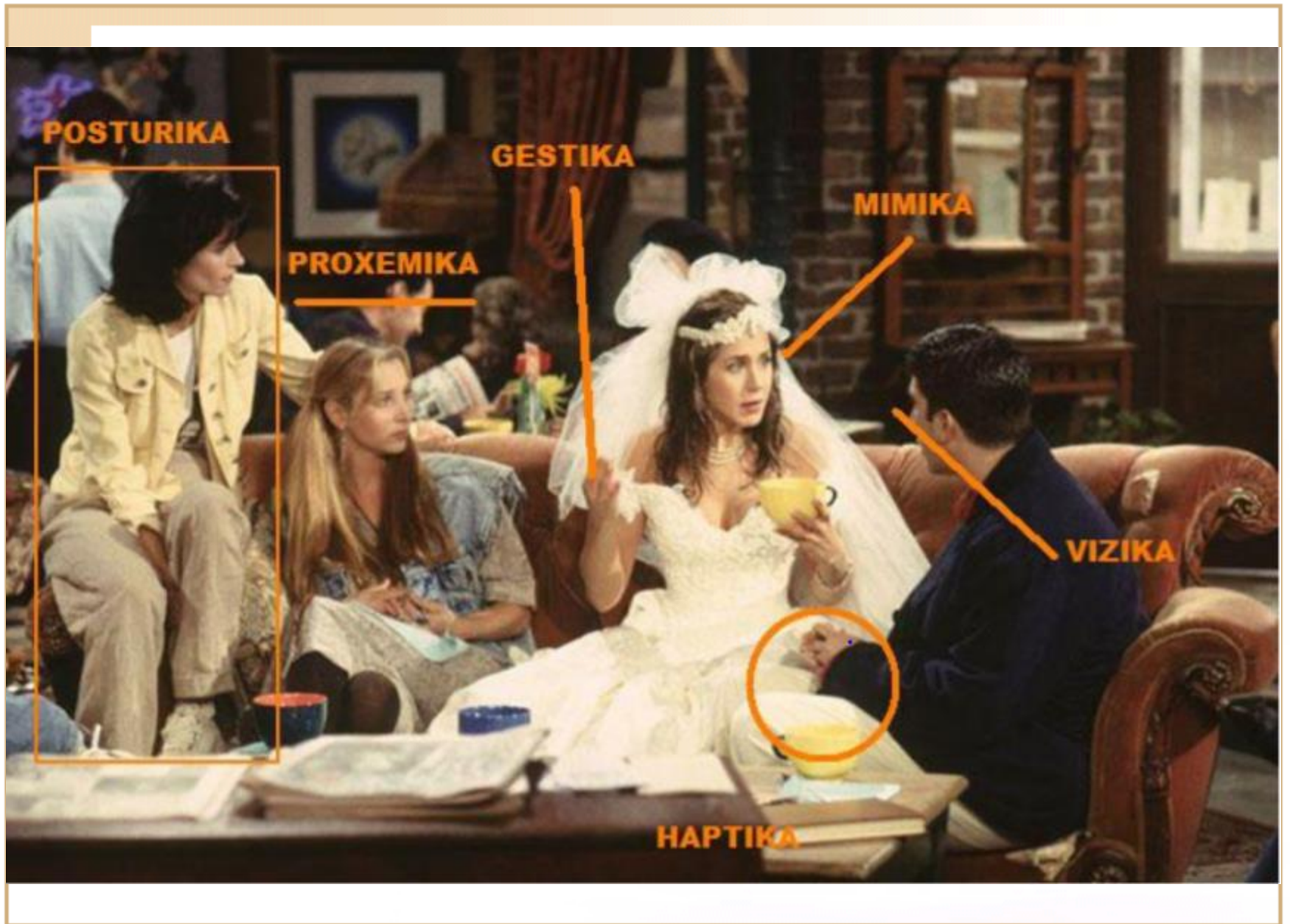
Neverbální komunikace

Co to je neverbální komunikace??

- doplňuje a upřesňuje slovní projev
- vyjadřuje emoci
- vyjadřuje interpersonální postoj (např. pochybování, naléhavost při přesvědčování)
- hlavní roli nehraje ani tolik obsah vaší řeči, ale mnohem více prozradí **řeč vašeho těla až 70% informací !!!**

Co to je neverbální komunikace??





Neverbální komunikace a její členění

1. Mimika
2. Gesta
3. Posturika
4. Kinezika
5. Haptika
6. Proxemika
7. Vizika

Neverbální komunikace-mimika

Umožňuje nám více než 1000 výrazů tváře

Typické výrazy

- **Úsměv**

- **Smích**

- **Pláč**

Neverbální komunikace-mimika

Dokážeme rozeznat 7 tzv. primárních emocí:

- Štěstí – Neštěstí
- Neočekávané překvapení – Splněné očekávání
- Strach – Pocit jistoty
- Radost – Smutek
- Klid – Rozčilení
- Spokojenost – Nespokojenost/znechucení
- Zájem - Nezájem

Gestika

- Gesty symbolicky nahrazujeme slova
- Totéž gesto může mít v různých kulturách různý význam
- Vedle toho existují gesta s takřka univerzálním významem:

vzájemné tření dlaní , zdvižená ruka , zívání,
tření rukou, pokynutí , vysunutá paže, zkřížené
prsty, poklepání na ramena, hrané zastřelení sebe,
kývání, potřásání rukou

Gestika

- **Zkřížené ruce a nohy signalizují odpor**

Překřížené ruce nebo nohy představují fyzickou bariéru, kterou se chráníme.

- **Opravdový úsměv doprovázejí vrásky kolem očí**

Zatímco ústa se mohou smát, i když vám do smíchu vůbec není, oči to nezvládnou.

Gestika

- **Zvednuté obočí signalizuje nepohodlí**

Existují pouze tři druhy emocí, u kterých se vám nadzvedne obočí, a to překvapení, strach a obava.

- **Přehnané přikyvování zase nejistotu**

Osoba se nejspíš domnívá, že o ní pochybujete a nevěříte, že zvládne splnit to, co po ní chcete.

- **Sevřené čelisti, napnutý krk a zvráskněné čelo signalizují stres**

Tato gesta odkazují na nejistotu. Možná dotyčný pociťuje obavy z vývoje Vaší konverzace.

Posturika

Posturika (Posturologie) – postoj, držení těla

Kinezika

Kinezika – sdělování informací pomocí pohybu těla

Haptika

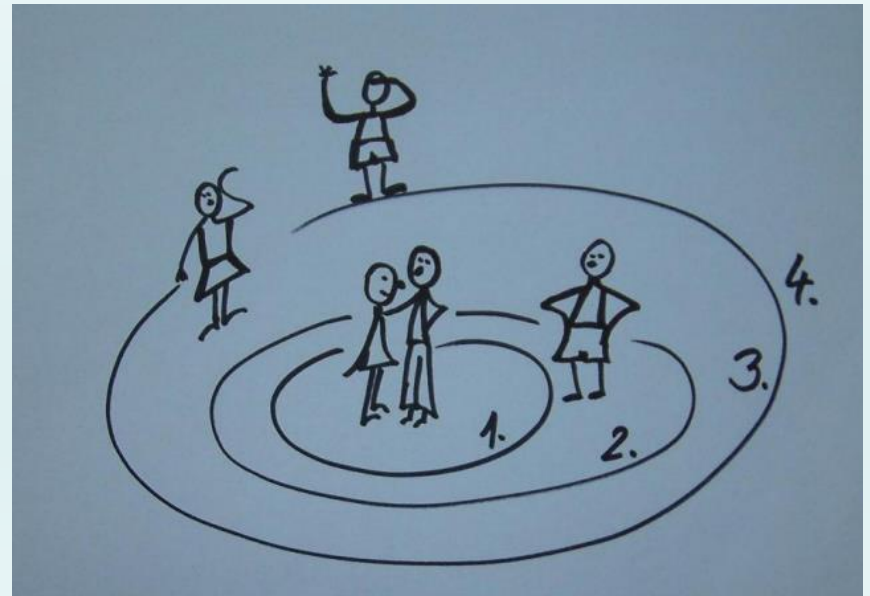
Haptika se věnuje komunikaci předávané pomocí dotyku, který může být přímý (podání ruky) či nepřímý (poplácání někoho po rameni).

Dotyk může tlumočit jak **pozitivní emoce**, tak negativní, a jejich rozlišení není tak složité, jako třeba u výrazů obličeje.

Haptika

Zóny blízkosti

1. Intimní zóna (0 – 45 cm)
2. Osobní zóna (45 – 120 cm)
3. Společenská zóna (1,2 – 3,6 m)
4. Veřejná zóna (3,6 a víc)



Vizika

Oční kontakt je ovlivněn několika faktory:
délka kontaktu, zaměření na jeden objekt či
přechod mezi vícero objekty, frekvence mrkání,
rozšíření zornic, pohyb obočí, pozice očních víček
a podobně.

Rozšíření zornic je spojené se zájmem a vzrušením.

Asertivní chování

Co to je asertivní chování

Asertivní chování pomáhá předcházet konfliktům a manipulaci.

Je jedním ze způsobů, jak předejít nechtěným konfliktním situacím.

Pomáhá konstruktivně řešit problematické situace a omezit vliv nechtěných emocí, hlavně agresivity, na interakci.

Jací jsou asertivní lidé??

- Přebírají za své jednání a rozhodnutí vědomou zodpovědnost
- Říkají přímo, co cítí, neospravedlňují se, dokola nevysvětlují, proč něco udělali a něco ne
- Nevzbuzují v druhých pocit viny
- Působí klidně a vyrovnaně
- Jsou naladěni na spolupráci a společné řešení problémů
- Do napjatých a konfliktních situací jdou s odvahou a s úctou k druhým
- **Pokud udělají chybu, umí ji přiznat!!!**

V jaké situaci jste se naposledy zachovali skutečně asertivně?

Já vyhraji-ty
vyhraješ
ASERTIVITA

Já prohrají-ty
vyhraješ
PASIVITA

Já vyhraji-ty
prohraješ
AGRESIVITA

Asertivní chování je aktivní, vede k jednání na rovinu.

Tento člověk se nebojí říct, jaké má pocity, čeho chce dosáhnout, naslouchá ostatním a dělá kompromisy.

Navíc se může svobodně rozhodnout, jestli bude jednat asertivně, nebo v některých případech zvolí pasivní/agresivní komunikaci.

Pasivní chování se vyznačuje nejistotou a nerozhodností.

- Pasivní člověk raději ustoupí, stáhne se do ústraní a nehádá se (to by se mohlo hodit ve výše zmíněném baru).
- Většinou nedokáže vyjádřit svůj názor a stále se omlouvá.
- Asertivním se stane, pokud začne více vyjadřovat svůj názor bez zbytečného zdůvodňování a bude si více stát za svým.

Agresivní chování vede ke zraňování, urážení a ponižování ostatních.

- Agresor si myslí, že má vždycky pravdu, neustoupí ani o píd'.
- Pokud se chce stát asertivní, měl by začít vycházet vstříc ostatním a přestat s urážkami.
- Říkat pouze konstruktivní kritiku a být přístupný vyjednávání.

Asertivní práva

1. Mám právo sám posuzovat vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně a jejich důsledky zodpovědný
2. Mám právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy za své chování
3. Mám právo změnit svůj názor
4. Mám právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
5. Mám právo říci „JÁ NEVÍM“
6. Mám právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
7. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí
8. Mám právo říci „JÁ TI NEROZUMÍM“
9. Mám právo říci „JÁ TO VIDÍM JINAK“

Asertivní techniky

Zaseknutá gramofonová deska

Technika spočívá v **neustálém opakování** vašeho stanoviska. Technika učí vytrvalosti a prosazování si svého, bez nutnosti připravených argumentů a bez pocitů zlosti. Umožňuje ignorovat manipulativní a argumentační pasti a trvat si při tom na svém.

Kdy se používá?? Při vyjednávání podmínek v pracovní smlouvě, předpisech, ústních dohodách apod.

Důležité je, abyste při jejím vyjádření **zůstali klidní a neustupovali.**

Otevřené dveře

Technika učí akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně přiznáte svému kritikovi, že na tom, co říká může být něco pravdy.

Umožňuje přijímat kritiku klidně, bez úzkosti nebo obrany a zároveň neposkytuje vašemu kritikovi žádné posílení.

Jsem se z toho, co jste mi teď řekl nervózní. Ale ano, máte pravdu...". Poté se omluvte. Pokud víte, jak zrealizovat nápravu, navrhněte ji. Pokud ne, zeptejte se na vhodné řešení.

Umění říci “Ne”

Pokud patříte mezi typ lidí, kterým dělá velký problém říkat “Ne”, bude se vám tato technika hodit.

Zásadní je **nesouhlas jasně konstatovat**. Poté byste měli vyjádřit porozumění, ale trvat si na svém. V některých případech můžete navrhnout kompromis.

Žádost o laskavost

Touto technikou se kromě asertivního chování učíte zbavit strachu z odmítnutí.

Jedná se o prosbu, která je vyjádřena **jasně a srozumitelně**. Může mít například tuto formu: “*Bud’ tak hodný a...*” Pokud vám však druhá strana nevyhoví, nebuďte naštvaní.

Důležité je, že jste to zkusili. Negativním emocím a pocitům předejdete tak, že nebudete mít **žádná očekávání**.

Přijetí oprávněné kritiky

Váš šéf, kolega nebo člen rodiny vás může oprávněně zkritizovat.

Pokud budete cítit negativní emoce, je dobré je ihned po vyslechnutí kritiky popsat a zároveň **přiznat chybu**: *“Jsem se z toho, co jste mi teď řekl nervózní. Ale ano, máte pravdu...”*. Poté se omluvte. Pokud víte, jak zrealizovat nápravu, navrhněte ji. Pokud ne, zeptejte se na vhodné řešení.

Reakce na neoprávněnou kritiku

- Můžete souhlasit s **každým pravdivým tvrzením**, které je v kritice obsaženo. Tím druhou stranu unavíte (přestane mít energii na hledání dalších argumentů).
- Další variantou je **zachovat si nadhled** a zvolit věty typu: *“Ano, občas nejsem zrovna dvakrát šikovná.”* Kritiku můžete také **s humorem přeformulovat**. Jestliže se vás výtky dotknou, měli byste se ohradit a své emoce popsat.

Vyjednávání

Chcete-li být opravdu dobrým partnerem/kou, ať už v práci, nebo doma, snažte se místo prosazení svého vždy hledat řešení, které bude **vyhovovat oběma stranám.**

Komunikace v týmu, týmové role

Typologie Ř.E.P.A.

Zaměření na analytický úkol

analytický

řídící

Tendence k tradicím

Tendence ke změně

přátelský

expresivní

Zaměření na lidi

Řídící osobnost – je aktivní, ambiciózní, nezávislá, vytrvalá, opatrná, vyhledává soutěže a konflikty, neukazuje své city

Jak s nimi komunikovat?

- komunikaci mějte předem připravenou
- argumentujte logicky
- neplývejte časem
- zdůrazněte cíle a výsledky
- předložte alternativy a nechte ji rozhodnout
- při sporu nevyjadřujte nesouhlas s osobou, ale zaměřte se na fakta

Expresivní osobnost – je rovněž citlivá, má ráda vzrušení, má sklony k unáhlenému zobecňování, na rozdíl od přátelského typu je však spíše zahleděná do sebe

Jak s nimi komunikovat?

- dejte jí při jednání příležitost vyniknout
- využijte její kreativitu, požadujte po ní její nápady
- expresivní osobnost má často tendenci vyplnit veškerý čas svými těžko realizovatelnými myšlenkami

Přátelská osobnost – je velmi citlivá, ráda těší ostatní, má pro lidi pochopení, raduje se z jejich radostí

Jak s nimi komunikovat?

- projevte přívětivost, lidský zájem
- nenuťte do rychlých rozhodnutí
- zaměřte se na zjišťování jejich názoru
- na věc (kladte otázky začínající „Jak“)

Analytická osobnost – má sklon hodně myslet, pomalu jednat, kontrolovat se, je spíše pasivní, tichá.

Jak s nimi komunikovat?

- komunikaci mějte předem připravenou
- buďte věcní a systematičtí
- argumentujte logicky
- neplýtvajte časem
- nemanipulujte

Jak zajistit efektivní komunikaci??

- nepřerušovat a neskákat do řeči
- umět se vcítit do druhého, být „empatický“
- nebát se přiznat, že nerozumím nebo nechápu
- umět klást otázky
- věřit si a nebát se říci „ne“
- asertivita

Vytváření struktury prezentace a vizualizace dat

Tři pilíře úspěšné prezentace

1. Zajímavý a srozumitelný obsah
2. Správné využívání neverbální komunikace
3. Interakce a metody oživení

Příprava prezentace

1. CÍL

Co je cílem mé prezentace?

Co chci, aby věděli?

Co chci, aby cítili?

Co chci, aby na základě mé prezentace udělali?

2. ÚČASTNÍCI

Jaký je počet účastníků prezentace?

Jedná se o smíšenou skupinu (z hlediska znalostí, pozic, očekávání)?

Byla jim účast nařízena nebo přicházejí z vlastního rozhodnutí?

Jaký mají vztah k tématu? Budou mě podporovat?

Budou klást obtíže?

3. ČASOVÝ RÁMEC

Kolik času mám na prezentaci? Je čas dostatečný?

Mám nechanou časovou rezervu?

Kdy v průběhu dne se prezentace koná?

Jaké je mé pořadí mezi dalšími řečníky?

Je možné, že na moji prezentaci nezůstane slíbený čas?

4. Místo prezentace

Kde budu stát, abych nestál v projekci?

Kde je umístěn projektor? Je funkční? Funguje propojení s mým počítačem? Mám všechny potřebné

Je k dispozici flipchart / tabule? Jsou v místnosti píšící fixy?

Je dostatek místa pro všechny účastníky?

Zahájení prezentace

Úvod Nezačínám slovy „TAK, TAKŽE“

- 1. Pozdrav, přivítání, poděkování (ÚSMĚV, OČNÍ KONTAKT)**
- 2. Představte se, vaše pozice, odbornost**
- 3. Vtáhněte do děje** – co získají, jak se vyhnou potížím, případně co se nedoví, pokud nebudou poslouchat
- 4. Agenda** – struktura hlavní prezentace s upoutávkou
- 5. Organizační rámec** – např. kdy mohou klást otázky, ztišení telefonu, informace o zaslání prezentace apod.

Dobré rady na úvod

- Neučte se prezentaci na z paměť!! Naučte se pouze první věty, kterými začínáte, ztratíte stres, nervozitu.
- Pravidlo 3x řekni
 - Řekni co řekneš
 - Řekni to
 - Řekni, cos řekl

Hlavní část prezentace

1. Logika a dodržení struktury

2. Schéma prezentace

Problém – řešení

Minulost – budoucnost

Obecné – konkrétní

3. Oddělování jednotlivých částí prezentace - ppt
snímkem nebo slovy nyní jsme probrali... a budeme
pokračovat dalším tématem

Hlavní část prezentace

4. Mluvte srozumitelně, jednoduše, bez zkratek, slangů, odborných výrazů
5. Používejte příklady, přirovnání
6. Připomínejte posluchačům, důležitost informací
7. Používejte pomocný notebook pro sledování prezentace
8. Dívejte se na účastníky, oční kontakt

Co si řečníci nejvíce zapamatují??

Úvod a závěr prezentace

Závěr prezentace

Uvedte blížíící se závěr

Klíčová myšlenka a shrnutí

Připomeňte užitek prezentace

Ukončete např. citátem, kontaktem, zpětná vazba

Rozloučení, poděkování

Tipy pro využívání Power Pointu

Nejčastější chyby:

- Příliš informací na slajdu
- malé písmo
- Nevhodné barevné schéma textu,

- Pravidlo 6x6
- 6 odrážek, 6 slov
- Používejte kontrastní barvy
- Přehledné tabulky a grafy

Tipy pro využívání Power Pointu

Doporučení:

- Dodržujte pravidlo 6x6
- 6 odrážek, 6 slov
- Používejte kontrastní barvy
- Přehledné tabulky a grafy
- Jednoduché animace

Tipy pro správné využívání Flipchartu

Doporučení:

- Využít při diskusi, brainstormingu,
- Podporuje zapamatování
- Pokud jsem pravák mám flipchart na levé straně
- Publikum musí jasně vidět co píšete
 - Pište čitelně, modrá x černá největší kontrast, oživení textu zelená x červená,
 - Při psaní nemluvte

První dojem před prezentací

Zkontrolujte si svůj zjev

Působte klidně, sebevědomě

Oblečte se o stupeň formálněji než jsou

Vaši účastníci

Mluvte až při plné pozornosti

Udržujte oční kontakt – střídejte pohledy

Gesta, pohyby

Otevřená gesta

Nedržte nic v ruce – odvádí to pozornost

Nepoužívejte tvrdá gesta

Ruce nemějte v kapse

Správný postoj, rovná záda

Stojím - pohyby dělám pouze záměrné

Můžete i sedět

Interakce

Je vtáhnutí posluchače do prezentace.

Riziko – dáte dotaz a **publikum nereaguje**.

Základním nástrojem interakce jsou otázky:

Doporučené/zakázané

Interakce

Otázky doporučené??

- Uzavřené
 - “ Můžeme začít“?
 - Odpověď je ano/ne
 - Nedávejte příliš uzavřených otázek
- Otevřené
 - Rozproudí diskusi
 - Informace o publiku
 - Co, kdy kde, proč, jak, kolik??
- Alternativní
 - Dávají posluchačům možnosti na odpověď
 - Můžeme použít hlasování (kdo je pro....)

Interakce

Otázky doporučené??

- Řečnické
 - “ Můžeme začít“?
 - Odpověď je ano/ne
 - Nedávejte příliš uzavřených otázek