

Osobní potenciál a kariéra

zimní semestr 2021 – 1.blok kombinované studium

PhDr. Antonín Bryks



MORAVSKÁ
VYSOKÁ ŠKOLA OLOMOUC

Tématické oblasti patřící do předmětu patřící ...

- Sebepoznání a tvorba osobní image.
- Výcvik odhadů parametrů v jednání, intuice, empatie, tvorba prvního dojmu.
- Etiketa, společenské chování a vystupování.
- Rétorické a prezentační dovednosti.
- Komunikační dovednosti
- Dovednosti argumentační a vyjednávací.
- Motivace a hodnocení lidí (pracovníků).
- Prodejní a jiné dovednosti či odborné znalosti.
- Řízením a organizace času.
- Konflikty, jejich prevence a řešení.
- Prevence stresů, antistresové techniky, duševní hygiena.
- Styly a techniky vedení lidí. Osobnost manažera.
- Formování a vedení pracovních skupin a týmů.

Sebepoznání...

„Dobrá znalost sebe sama snižuje chyby a omyly v praktickém jednání s druhými a je nutným předpokladem k jejich neopakování...“

- 1/ základem pohledu na sebe je introspekce tj. sebezpozorování a sebereflexe... (př. viz autoportrét)
- 2/ pohled okolí – druhých lidí..(př. hodnotící škály)
- 3/ porovnávání s nároky (př. k dané pracovní pozici)
- 4/ psychologické testy (př. **Objektivní** – inteligence, paměť, pozornost; **Subjektivní** – dotazníky; **Projekční** – staví na mechanismu promítání psych.vlastností, rysů „naší povahy“ do vnímání a projevů.

Do jaké typologie osobnosti patříme?

Dle psychoanalytika C.G.Junga dělíme osobnosti na:

1/ Extrovertní

– je člověk otevřený, společenský, družný, komunikativní, sociabilní, rychle navazuje kontakty. Má rád nové lidi, situace, změnu..

2/ Introvertní

- je uzavřený, ctí pravidelnost, řád, pořádek. Nemá rád změny, obtížně navazuje kontakt, dává přednost samostatné práci, nerad se prezentuje před publikem....

Dle řeckého filozofa a lékaře Hypokrata dělíme osobnosti na:

1/ Sangvinik

2/ Flegmatik

3/ Cholerik

4/ Melancholik

Pozn: viz test následující strana...

Sebejistota a pozitivní přístup...

- **SEBEJISTOTA** – člověk, který si věří „vyzařuje“ do svého okolí přirozený klid, harmonii, spokojenost, upřímnost, spontánnost... Sebejistý člověk je optimista, klade si přiměřené úkoly a životní cíle, které také zpravidla i dosahuje.
- **POZITIVNÍ PŘÍSTUP** – dává přednost kladu před záparem, pochvale a povzbuzením před kritikou, despektem a arogancí. Používá pozitivní formulace pro sdělování..., tím druhému dává najevo ochotu, zájem, vstřícnost.

Pozn. Při sebejistém jednání a pozitivním přístupu lze účinně a úspěšně komunikovat a jednat s lidmi.

(Na podmínky lektora zformulujte pozitivní větu).

Odhady druhých a jejich povah...

Znalost druhých lidí, minimalizace chyb v jejich odhadu a schopnost predikce pravděpodobných reakcí jiných lidí jsou nezbytným předpokladem a základem úspěchu v jednání.

Při hodnocení druhého je možné využít jednoduché schéma:

1/ *O co usiluje?* (O co mu jde? Oč se mu jedná?)

2/ *Na co má?* (Jaké jsou jeho předpoklady?)

3/ *Jaký je?* (Jakými způsoby uskutečňuje to,“na co má“?)

Ad1/ Motivy = „motor“ jednání. Analyzuje potřeby (pudy, zájmy, hodnoty, ideály, vůle, cíle...) O reálné motivaci člověka se dozvíme také z jeho aktivit.

Ad2/ Schopnosti = jsou to „předpoklady“ k výkonu. Vycházejí z vrozených vloh a rozvíjejí se činností, cvikem a praxí. Tyto informace získáme pozorováním

Ad3/ Temperament (je vrozený) a charakter (se rozvíjí z temperamentu vlivem vnějších jevů). Patří sem vitalita, emocionalita, citová vzrušivost, prožívání, celkové ladění, osobní tempo, dynamika. Charakter rozpoznáme podle vztahu člověka k sobě samému, jiným lidem a hodnotám

Prezentační, rétorické a komunikační dovednosti...

Dovednost postavit se žádoucím způsobem před své okolí, prezentovat myšlenku, nabízený výrobek, službu či pomoc tak, aby se prezentace setkala s potřebnou odezvou, popř. byl dosažen daný cíl..., je uměním, bez kterého se v dnešní době neobejde prakticky nikdo.

Řečníky se ovšem nerodíme, ale stáváme. Bez snahy, péle, tréninku a neustálého vzdělávání to většinou nejde.

Zásady řečového projevu:

- Nehrajme si na něco, čím nejsme.
- Neříkejme souvětí bez konce.
- Nepoužívejme příliš cizích slov a odborných výrazů.
- Vynechejme plevelná slůvka např. atd., prostě, zkrátka..apod.
- Nedělejme ehm, ééé a jiné zvuky.
- Nemluvme tiše, vyslovujme správně..apod.
- Mluvme spisovně

Neverbální komunikace

- Představuje druh sdělení „**BEZE SLOV**“! Jedná se o výraz obličeje, oddálení, dotek, gesto, pohled, tón řeči, rychlost řeči, hlasitost...

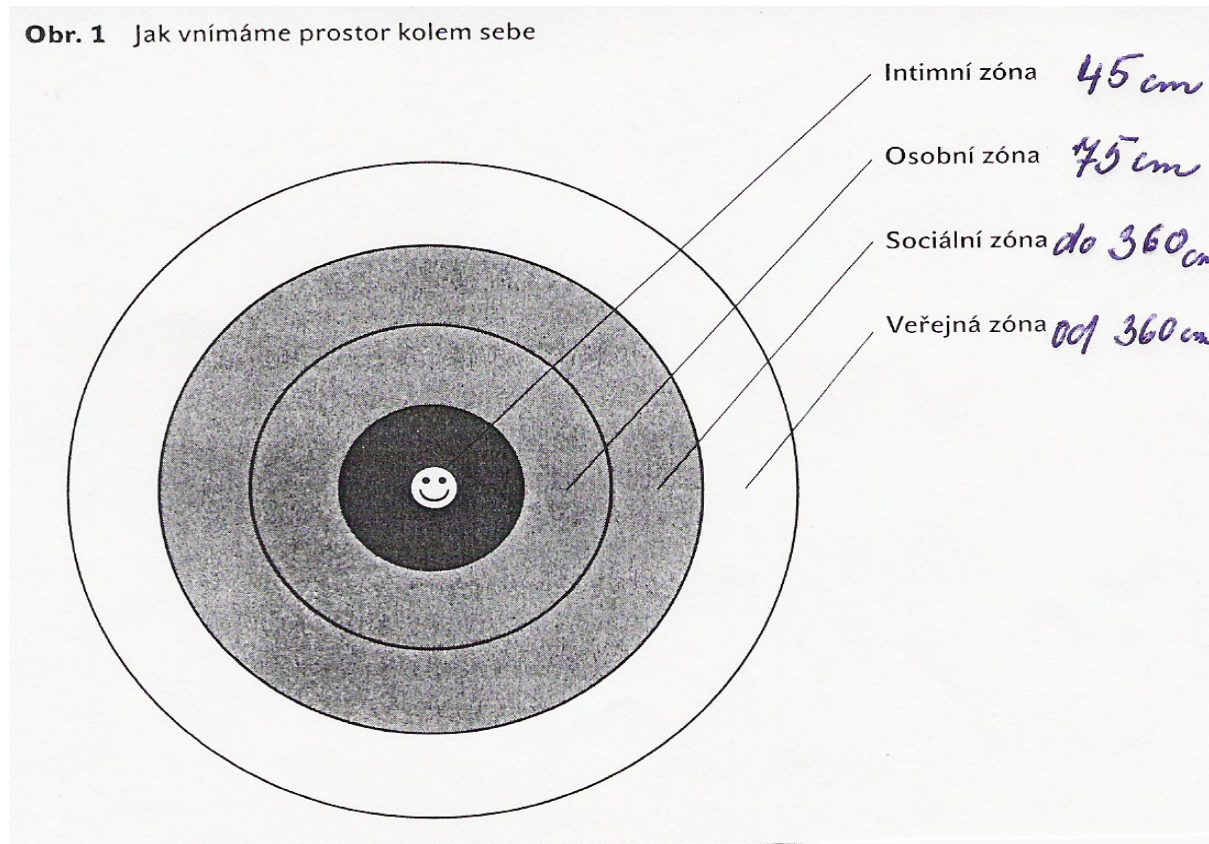
Při komunikaci sledujeme:

38% tón hlasu 7% obsah sdělení 55% řeč „těla“



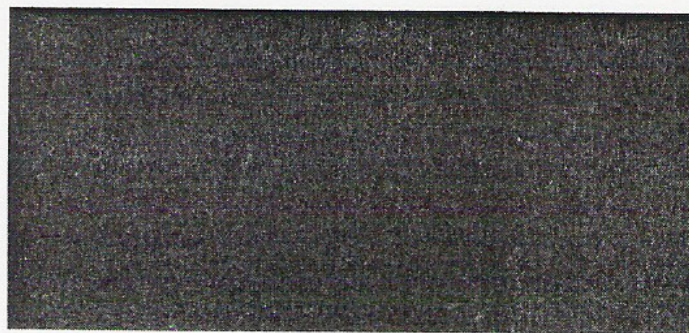
Vnímání prostoru kolem „SEBE“

Obr. 1 Jak vnímáme prostor kolem sebe



Ideální postavení při rozhovoru

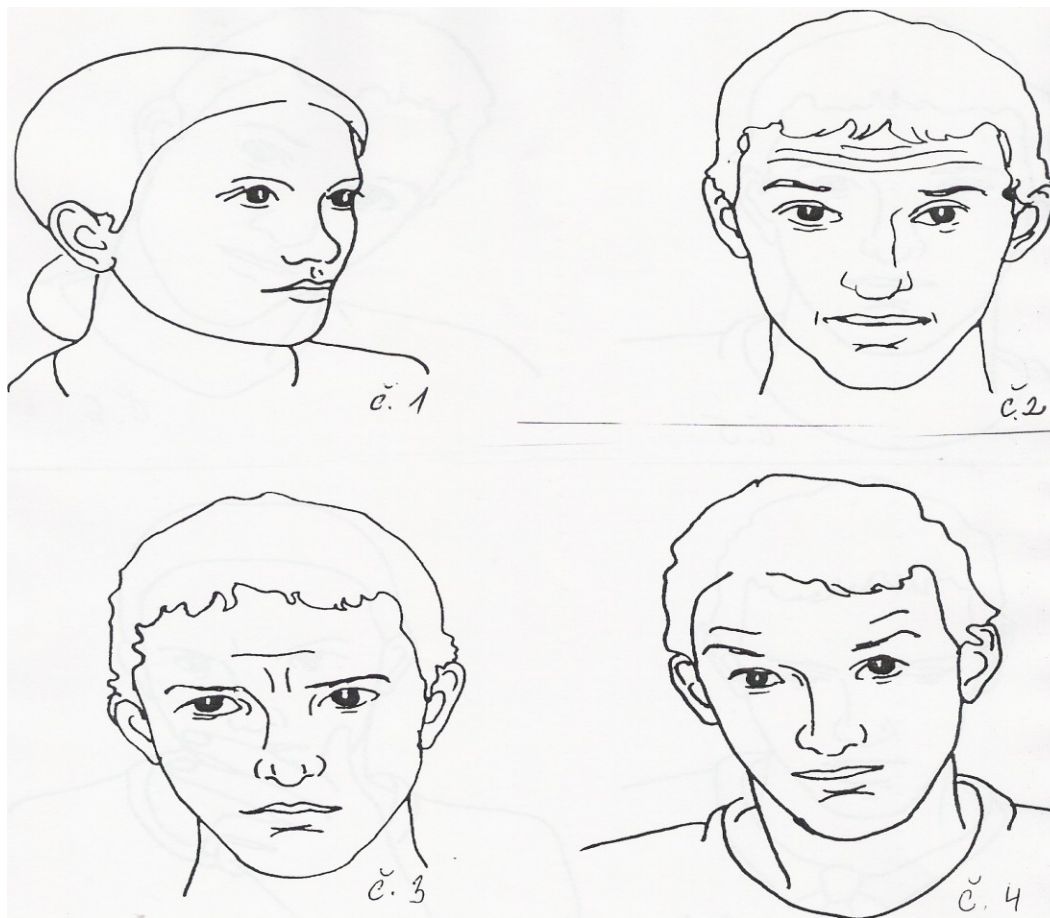
Obr. 2 Ideální postavení při rozhovoru pacient-lékař



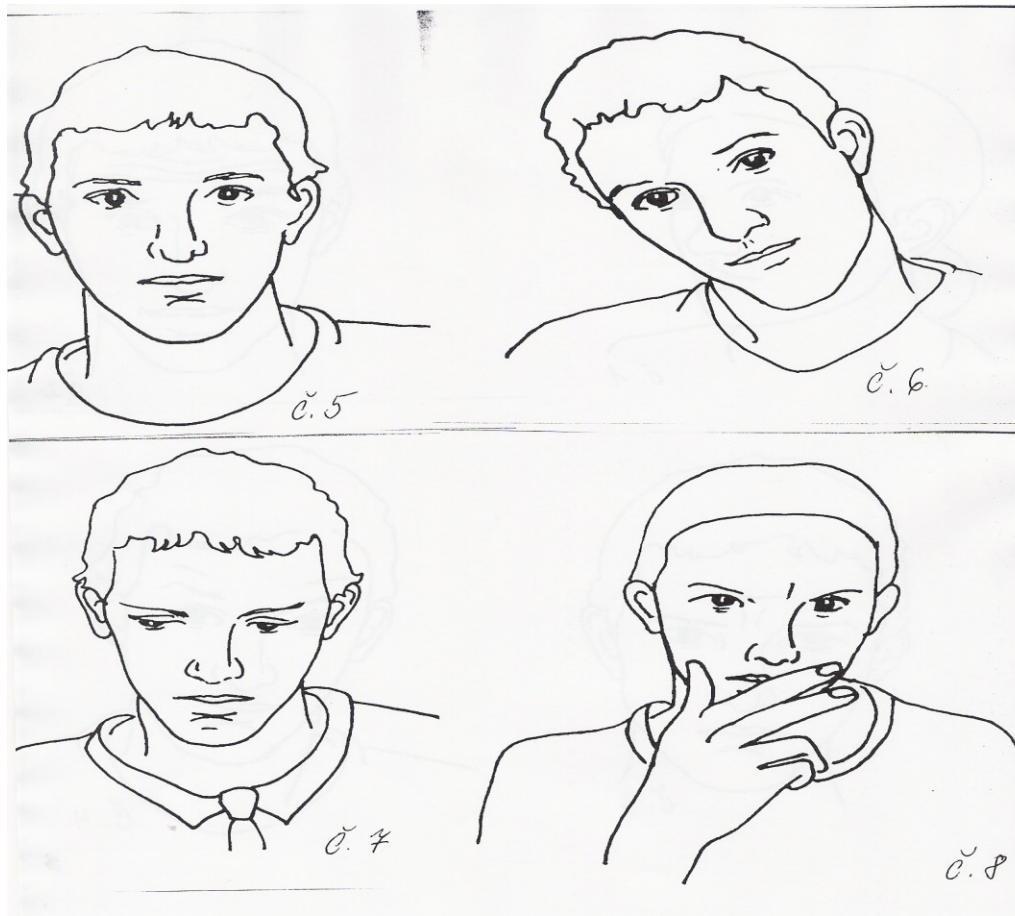
Sdělování výrazem obličeje

- Štěstí **X** neštěstí
- Překvapení **X** splněné očekávání
- Úzkost, strach **X** pocity nejistoty
- Smutek **X** Radost
- Rozčílení **X** klid
- Nespokojenost **X** spokojenost
- Nezájem **X** zájem
– praktické ukázky viz copy

Praktické ukázky:



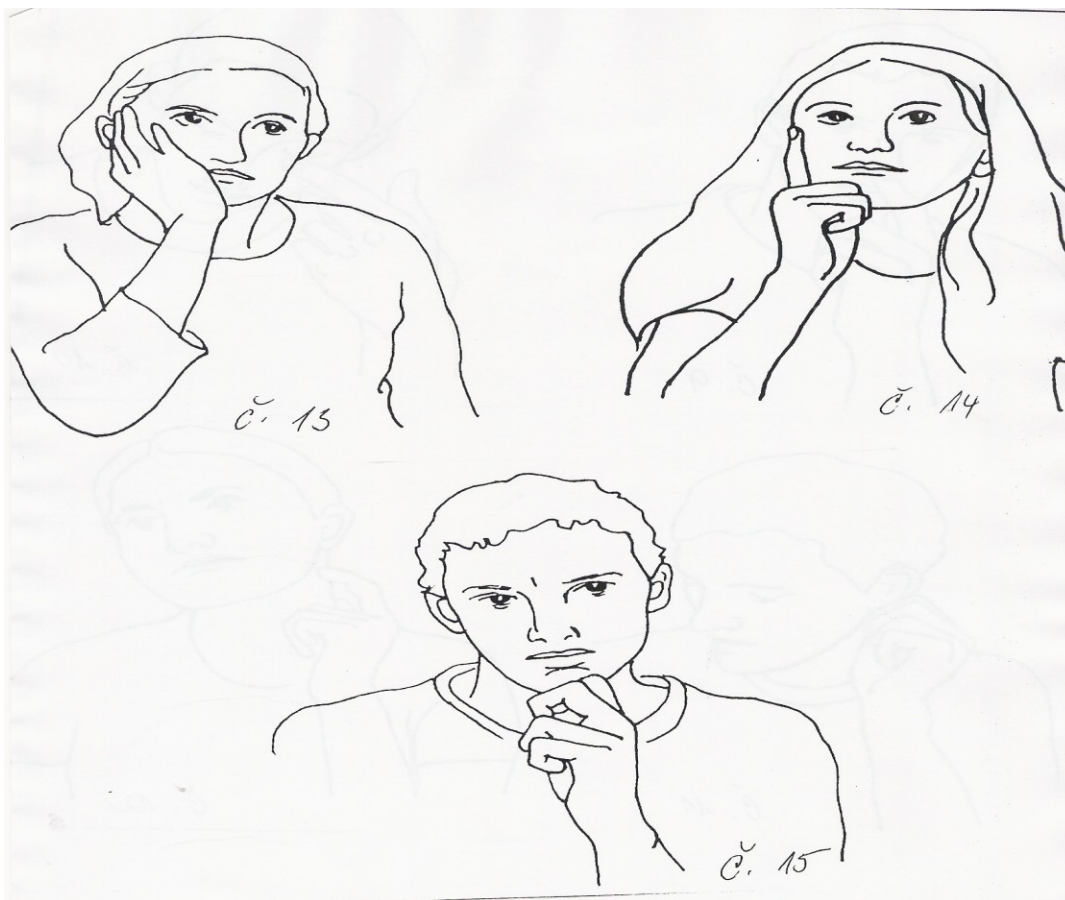
Praktické ukázky:



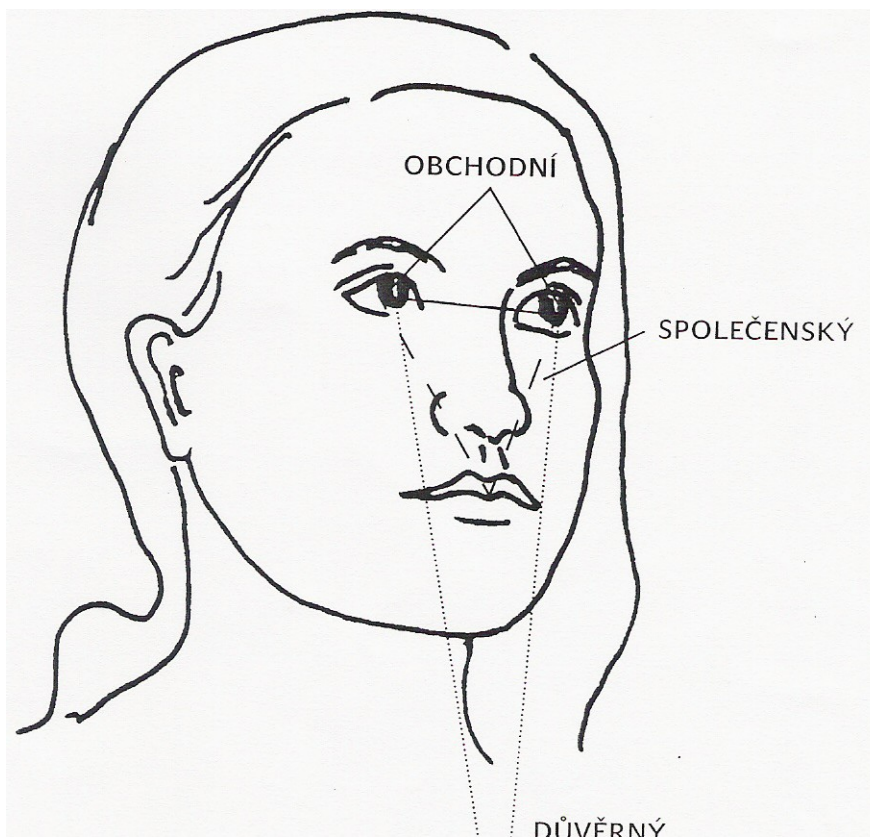
Praktické ukázky:



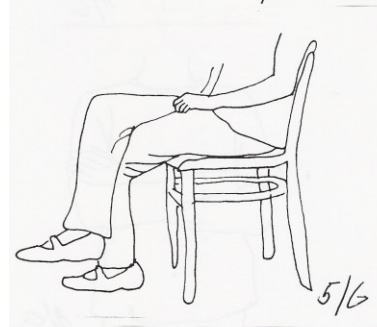
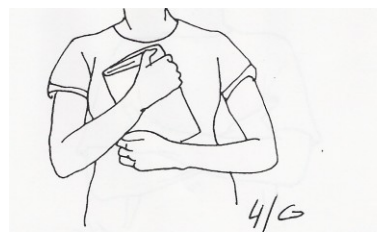
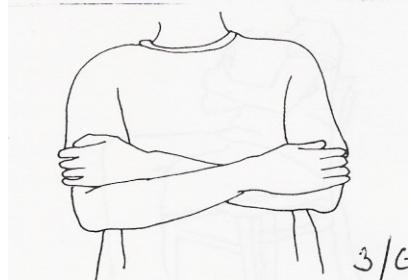
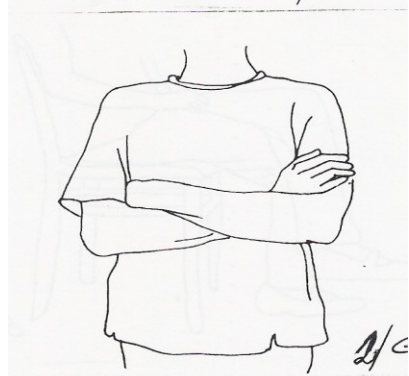
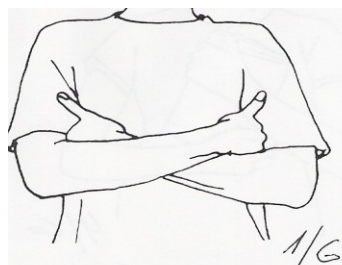
Praktické ukázky:



Praktické ukázky:



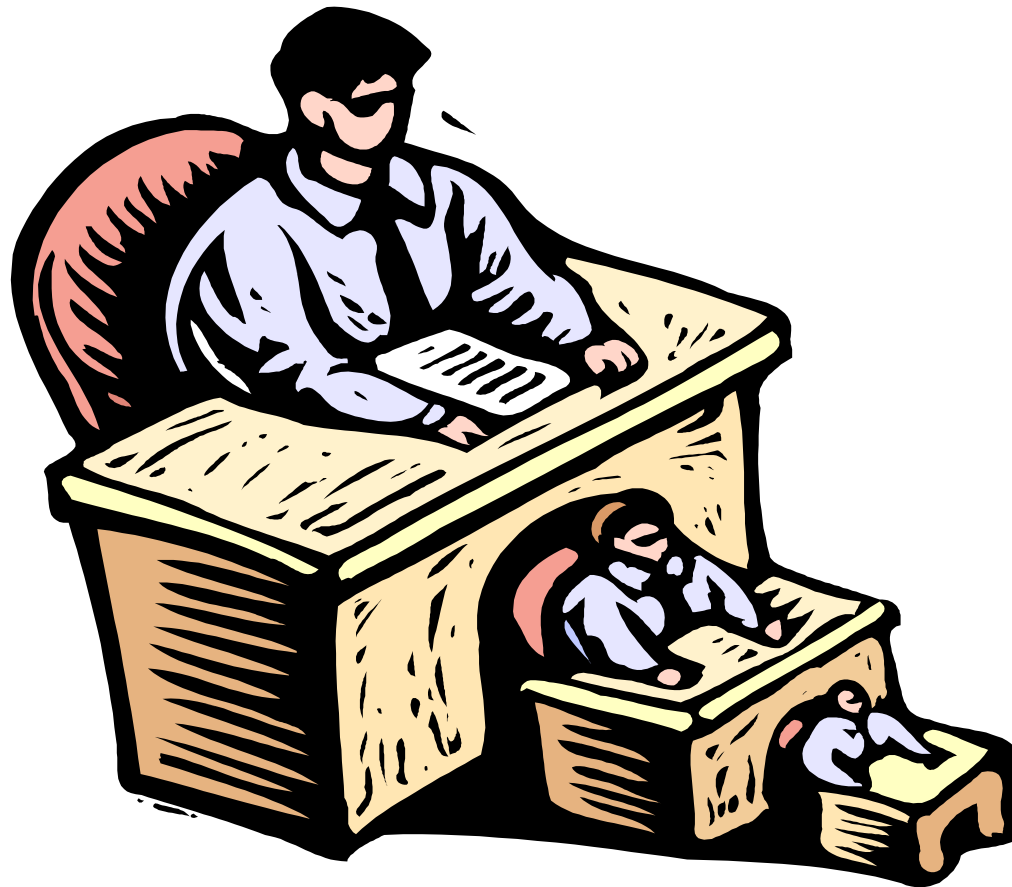
Praktické ukázky „řeči těla“:



Verbální komunikace

- Jazyk „logiky“
- Jazyk „poezie“
- Můžeme sdělovat: **Emoce** (pocity, nálady, afekty), naznačovat **zájem** x **nezájem**, vytvářet **dojem**, ovlivňovat **postoj**, řídit **chod** vzájemného styku...
- Narušení rozhovoru nevhodnými formulacemi – jedná se např.o :
 - urážky a podceňování
 - rozkazy
 - malichernosti a bagatelizování
 - nechat druhého se cítit hloupě
 - ironie a sarkasmus

Zvláštnosti v komunikaci s jednotlivými typy problémových klientů.



Etické zvládání konfliktních situací

- Snažte se porozumět problému
- Zachovejte čistou hlavu
- Dobře zvažte strategii postupu
- Pokud to jde, odložte řešení na jinou dobu
- Podívejte se na problém ze všech úhlů pohledu
- Vyslechněte i názory nezúčastněných osob
- Volte vhodná slova
- Hlídejte svojí mimiku a „řeč těla“
- Přeneste část řešení na protivníka

Fáze vyjednávání...

Při vyjednávání se dvě a více stran s odlišnými východisky, potřebami a cíli pokoušejí nalézt určitý stupeň shody, stavící na společných zájmech. Vyjednávání probíhá na vzájemných na sobě navazujících etapách či fázích:

- příprava
- vzájemně se předkládající stanoviska
- zvažování stanoviska, hledání shod, argumentace
- nabízení a příjem ústupků, změny a kompromisy
- přijetí dohody, popř.odmítnutí

Tato fáze se mohou odehrát při jednom,ale i více setkáních....

Vyjednaváč by měl být **sebejistý, uvolněný, optimistický,férový, pružný, neagresivní...**

Seminární cvičení



Diskuse



Děkuji za pozornost.



Použitá literatura:

- Štěpaník ,J.: Umění jednat s lidmi I.,II.,III. Grada Publishing,a.s., Praha 2003, 2005, 2008.
- Bláha, K.: *Svízelné typy osob*. Praktický lékař 74, 1994, str. 37-38.
- Janáčková, L., Weis, P.: *Komunikace ve zdravotnické péči*. Portál, Praha 2008.
- Janoušek, J.: Společná činnost a komunikace. Svoboda, Praha 1984.
- Prekopová, J.: *Empatie. Vcítění v každodenním životě*. Grada, Praha 2004.

Nákresy a mimická schémata využitá v prezentaci:

- Janáčková, L., Weis, P.: *Komunikace ve zdravotnické péči*. Portál, Praha 2008.

Použitá testová cvičení:

- Štěpaník ,J.: Umění jednat s lidmi I.,II.,III. Grada Publishing,a.s., Praha 2003, 2005, 2008.