

Dovednosti profesionální komunikace

Aktivní naslouchání a asertivita

Dnešní téma

- Aktivní naslouchání
 - Technika naslouchání
 - Empatické naslouchání
 - Technika kladení otázek
 - Typy otázek
 - Postupnost kladení otázek
- Asertivita
 - Základní pravidla
 - Projevy agresivity
 - Projevy pasivity
 - Asertivní zákony
 - Asertivní dovednosti

Aktivita

Hra Zrcadlení

Aktivní naslouchání

Funkce aktivního naslouchání

Porozumění

- Hlavní funkcí aktivního naslouchání je zajistit, že příjemce komunikace plně rozumí tomu, co druhá osoba sděluje, včetně nevyřčených pocitů a myšlenek,

Povrzení

- Tím, že příjemce komunikace aktivně naslouchá, dává najevo (potvrzuje), že druhá osoba je důležitá a její názory a pocity jsou hodnotné.

Budování důvěry

- Když lidé cítí, že jsou skutečně slyšeni a chápáni, jsou ochotnější sdílet své názory a obavy, což posiluje vzájemnou důvěru,

Řešení konfliktů

- Aktivní naslouchání pomáhá včas identifikovat a řešit neshody či problémy dříve, než se stanou vážnými konflikty,

Podpora spolupráce

- Naslouchání s plným nasazením podporuje týmovou práci, protože jednotlivci mají pocit, že jsou součástí rozhodovacích procesů a jejich názory jsou respektovány.

Techniky aktivního naslouchání

Parafrázování

Vyjádření
porozumění

Kladení
vhodných
otázek

Aktivita

Hra Aktivní naslouchací otázky

Zásady aktivního naslouchání

- Nehovoříme o sobě a neměníme téma hovoru,
- Neradíme, nepoučujeme, neukončujeme hovor partnera,
- Neignorujeme pocity a sledujeme i neverbální úroveň komunikace,
- Nepředstíráme, že jsme něco pochopili, když to není pravda,
- Neodvracíme pozornost,
- Vyhýbáme se předsudkům,
- Jestliže mluvčí sděluje své myšlenky nudně, o to více úsilí vyvineme pro to, abychom mu porozuměli.

Aktivita

Příběhové kruhy

Asertivita



Základy asertivity

- Jasná formulace cílů
 - Jasná, nezábudná komunikace
 - Schopnost ukázat, že chápeme pohled druhé strany
 - Schopnost neustupovat v podstatných věcech
-

Postup při asertivní komunikaci

- Popište problém, nehodnoťte, nesudťte
 - „Na tomto reklamním projektu pracujeme všichni společně. A já potřebuji, aby ses na něm podílel aktivněji.“ vs. „Málo pracuješ.“
- Uveďte, jak se vás problém dotýká
 - „Moje práce závisí na úspěchu tohoto projektu a nemyslím si, že je spravedlivé, aby se to musím dělat práci navíc, abych nahradil to, co neděláte vy.“
- Navrhňte řešení
 - „Pokud se Vám to podaří zpracovat do konce týden, stihneme to ještě na poradě prodiskutovat. Ve čtvrtek se Vám mohu ozvat a prodiskutovat, jak to jde.“
- Potvrďte porozumění
 - „Rozumíme si, že nemůžeme tento projekt zvládnout, pokud neodevzdáte svou práci včas? Můžu počítat s tím, že mi podklady pošlete do konce týdne?“

Aktivita

Já-sdělení



Agresivita v komunikaci

Popírá práva
ostatních

Hněv,
zастраšování,
nadávky



Pasivita v komunikaci

Popření
vlastních práv

Omluvné fráze,
nepatřičné
přijetí viny



Asertivní práva

1. Právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky i emoce a být za ně a jejich důsledky sám odpovědný
 2. Právo nenabízet žádné výmluvy ani omluvy ospravedlňující naše chování
 3. Právo dělat chyby a být za ně odpovědný
 4. Právo dělat nelogická rozhodnutí
 5. Právě měnit svůj názor
 6. Právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí
 7. Právo být nezávislý na dobré vůli druhých
 8. Právo říci „já nevím“
 9. Právo říci „já ti nerozumím“
 10. Právo říci „je mi to jedno“
-

Asertivní povinnosti

1. Chápat ostatní lidi
2. Ovládat své emoce
3. Umožnit jiným chovat se asertivně
4. Snažit se naslouchat druhým
5. Vážit si názoru jiných
6. Naučit se přistoupit na kompromis
7. Přiznat omyl a napravit ho

Aktivita

Vyjednávání



Asertivita není vždy nejžádanější reakcí

- Někdy může být zraňující
 - Např. odmítnutí v tíživé životní situaci
-