



Práce v týmu

Dovednosti profesionální komunikace

Dnešní téma

- Malé skupiny a týmy
- Chyby v týmové komunikaci
- Leadership
- Vedení porad

Malé skupiny a týmy



Skupina

Kolektiv jednotlivců

Společný účel

Nezávislost

Organizační pravidla

Vnímání sebe sama jako skupiny



Tým

Specifický účel

Jasně definované role

Cílově zaměřené

Zaměření na obsah

Kultura malých skupin



Normy pro malé skupiny



Očekávání ohledně rolí



Soudržnost



Kultury s vysokým a nízkým kontextem

Moc v malých skupinách

Moc

Formální
moc

Referenční
moc

Moc dávat
odměny

Moc dávat
tresty

Expert
power

Komunikace v malých skupinách



Obrana proti zabijákům nápadů

Některá vyjádření likvidují rozvoj nápadů

Vymyslete alespoň jednu odpověď, kterou byste mohli použít na následující tvrzení

- a. Nikdy to nebude fungovat.
- b. Nikdo by pro to nehlasoval.
- c. Je to příliš složité.
- d. Je to příliš jednoduché.
- e. Trvalo by to příliš dlouho.
- f. Je to příliš drahé.
- g. Není to logické.
- h. To, co máme, je dost dobré.
- i. Prostě nám to nesedí.
- j. Je to nemožné.



Naslouchání nápadům

Metoda PIP'N

P = Paraphrase (parafrázovat)

I = Interest (projevit zájem)

P = Najít na řešení pozitivum

N = Najít na řešení negativum

→ nápad rozvinout

Problém k diskusi:

Firma má problém s nedostatkem uchazečů. Průzkum naznačuje, že je to kvůli fixní pracovní době, odmítání home-office a stresujícímu pracovnímu prostředí. Jako HR tým máte za úkol najít řešení pro tento problém.

1. Jeden student řekne svůj nápad k řešení
2. Druhý student použije metodu PIP'N a předá slovo dalšímu
3. Slovo se bude předávat dál tak dlouho, dokud se třída neshodne na tom, že našla řešení

Role při komunikaci v malých skupinách

Role pro skupinové úkoly

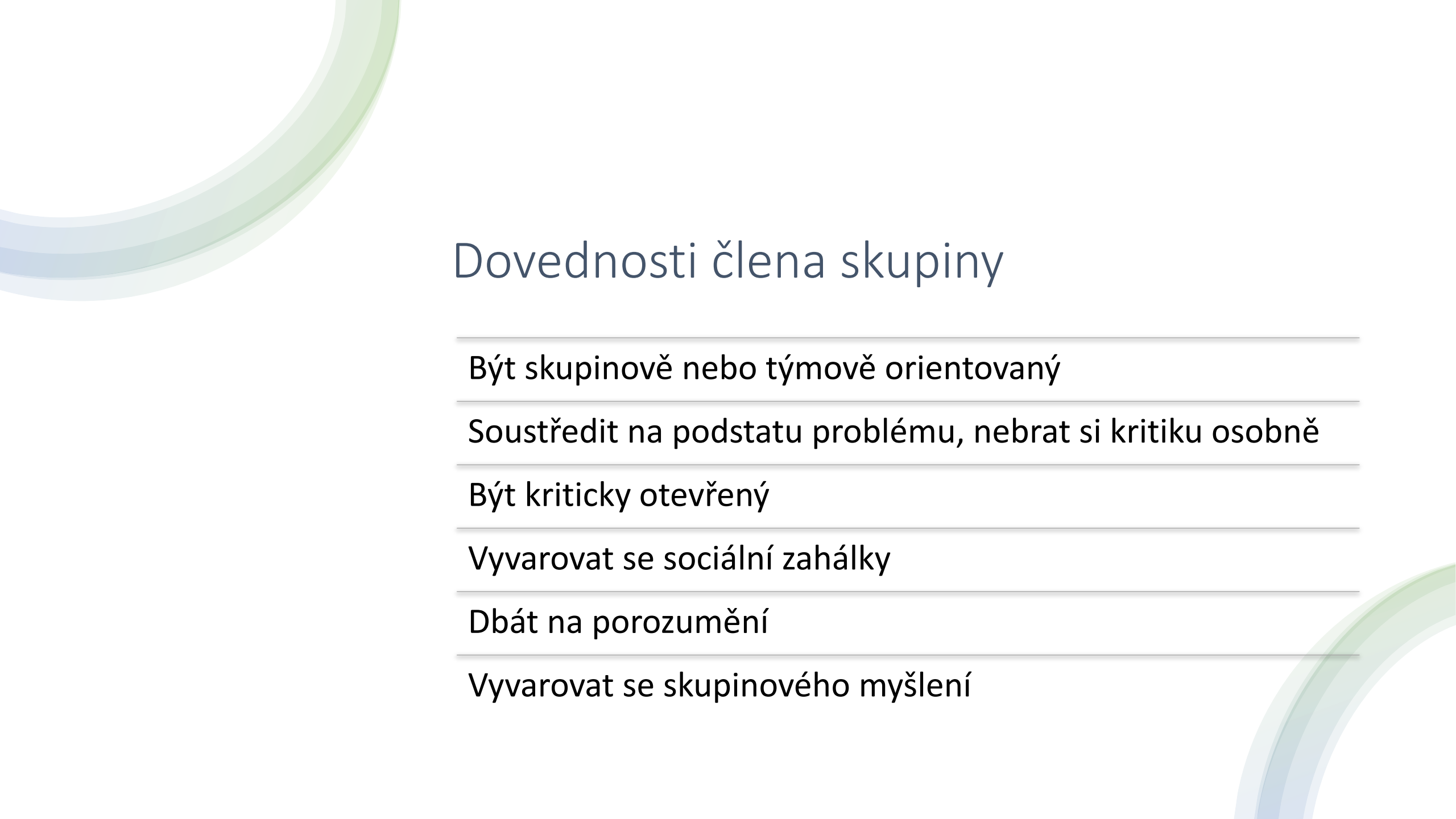
- Iniciátor-přispěvatel
- Hledač informací
- Hledač názorů
- Dárce informací
- Dárce názorů
- Spolupracovník
- Koordinátor
- Orientátor
- Hodnotitel -kritik
- Energizátor
- procedurální technik
- Rekordér

Role udržující vztahy

- Povzbuzovač
- Harmonizátor
- Kompromisátor
- Strážce brány-vyhazovač
- Nastavovač standardů
- Skupinový pozorovatel a komentátor
- Sledovatel

Individuální role

- Agresor
- Blokátor nápadů
- Hledač uznání
- Zpovědník
- Playboy/playgirl
- -Dominátor
- Hledač pomoci
- Intrikář



Dovednosti člena skupiny

Být skupinově nebo týmově orientovaný

Soustředit na podstatu problému, nebrat si kritiku osobně

Být kriticky otevřený

Vyvarovat se sociální zahálky

Dbát na porozumění

Vyvarovat se skupinového myšlení

Skupinové myšlení

Iluze
nezranitelnosti

Vyhýbání se
varovným
signálům

Předpoklad
jedinečnosti
vlastní morálky

Intolerance k
rozdílným
názorům

Sebecenzura

Předpoklad
jednomyslnosti

Gatekeeping

Nátlak ze
strany členů
skupiny

Leader ve skupinové komunikaci

Vůdcovství je proces ovlivňování myšlenek, pocitů a chování členů skupiny a určování směru, kterým se ostatní řídí; vůdcovství a ovlivňování jsou části téže dovednosti.

Vůdcovství je proces posilování druhých; vůdce je člověk, který pomáhá druhým maximalizovat jejich potenciál a převzít kontrolu nad jejich životy.

Funkce a dovednosti leadershipu

Připravit se

Zajistit
spokojenost
členů

Aktivovat
agendu skupiny

Podporovat
interakci ve
skupině

Rozvíjet členy
skupiny

Sledovat činnost
skupiny

Pracovní porady

Smysl porad



- Využití synergie schopností všech účastníků schůzky.
- Účastníci
 - Každý, kdo je na schůzce přítomen
- Specifické role:
 - vedoucí, facilitátor, zapisovate
 - Vedoucí je zodpovědný za výsledek schůzky
 - Facilitátor je zodpovědný za průběh schůzky
- Téma schůzky vs. cíl schůzky
 - Např. téma = výrobní náklady, cíl = snížení nákladů



Co jsou vhodná a nevhodná
témata k řešení na poradách?

Druhy porad

- Podle periodicity (pravidelná vs. nepravidelná)
- Podle míry formálnosti (formální s předem stanoveným programem vs. neformální zaměřené především na diskusi)
- Podle cíle a účelu (řešení problémů vs. informativní)
- Podle stupně připravenosti (připravené vs. situační vs. krizové)

Proces porad

01

Příprava před zahájením

- Podpůrná dokumentace
- Pozvánka pro účastníky

02

Zahájení porady

- Připomenutí cílů porady
- Připomenutí pravidel
- Pokud je potřeba, představení účastníků a jejich rolí

03

Agenda

- Analýza a řešení problému
- Sdílení informací

04

Závěr porady

- Shrnutí klíčových bodů

05

Follow up

- Shrnující e-mail (např. zápis z porady)

Role na poradách - modely

- Leader – Účastníci
 - Účastník = odborník (více účastníků - těžší diskuse)
 - Leader - organizuje schůzku, odpovídá za výsledek a průběh, backoffice
- Leader - Účastníci – Zapisovatel
 - Zapisovatel - back office
- Leader - Facilitátor - Účastníci – Zapisovatel
 - Facilitátor - odpovídá za proces, emoce, vztahy
 - Leader se může soustředit na naslouchání a výsledky jednání

Role leadera

- Je zodpovědný za výsledek
- Nezasahuje příliš do jednání
- Poslouchá
- Vytváří si vlastní názor

Role zapisovatele

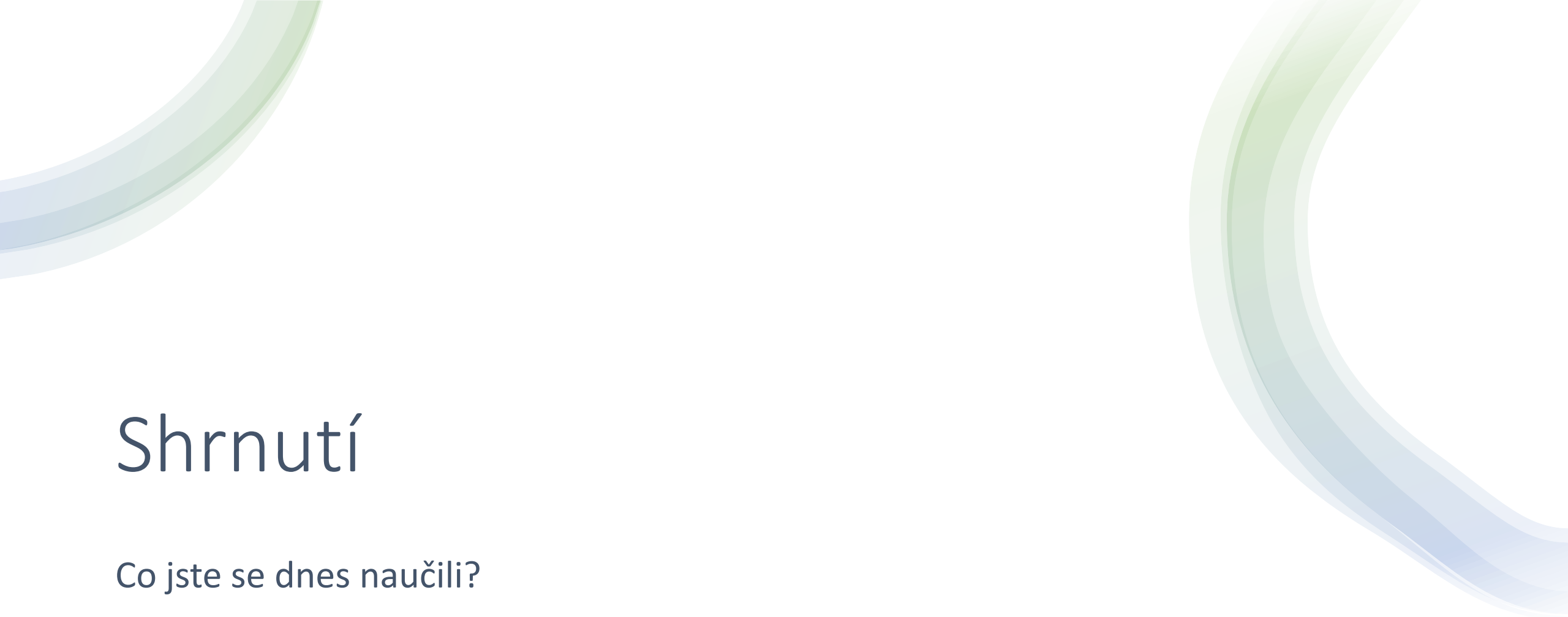
- Zaznamenává výsledky a průběh jednání
 - a) Neviditelný „muž v rohu“
 - Lidé mohou mít někdy pocit, že seděli na jiné poradě, než ze které jsou pořizovány zápisy.
 - b) Viditelně zapisuje poznámky na flipchart nebo tabuli
 - O zápisech lze diskutovat a lze předpokládat, že jsou kolektivní vůlí všech účastníků.
 - To napomáhá celkové koncentraci a vizuální orientaci v diskusi.
 - K poznámkám se lze vracet.

Role facilitátora

- Neutrální role
- Uklidňuje komunikaci
- Nepřispívá k věcnému obsahu diskuse
- Nezastává se nikoho
- Neovlivňuje rozhodování
- Zúčastňuje se diskuse o problému, nikoliv o sporu (spory řeší mediátor)
- Navrhuje postup (účastníci setkání s ním musí souhlasit, postup nelze určit)
- Zajišťuje, aby se účastníci v diskusi orientovali

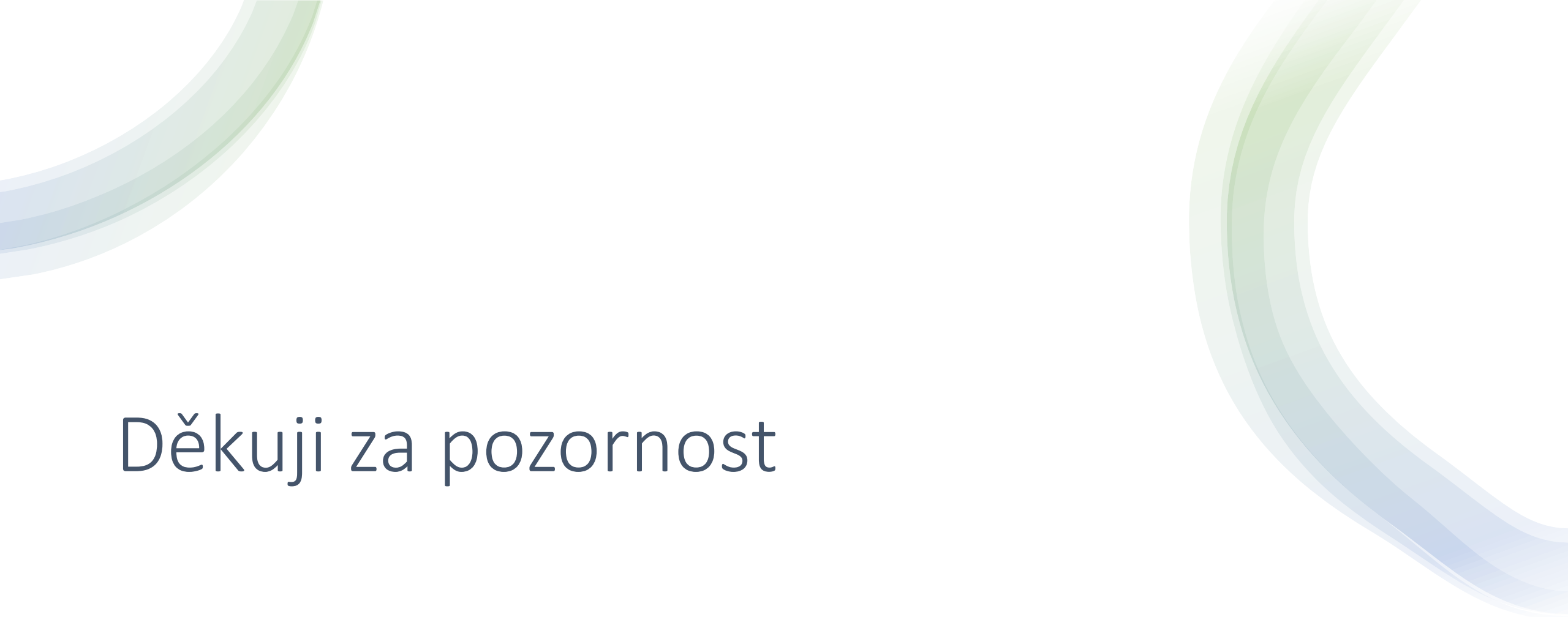
Rovnováha v řízení interpersonálních procesů

- V závislosti na modelu schůzky by měl facilitátor nebo vedoucí:
 - Srozumitelně naslouchat všem účastníkům schůzky.
 - Zajistit, aby diskuse byla rovnoměrně vyvážená
 - Vycházet z příspěvků ostatních
 - Věnovat pozornost nejen řečníkovi, ale také reakcím ostatních účastníků.
 - Vyjadřovat se autenticky a zároveň se umět ovládat
 - Jednat čestně a otevřeně
 - Odrazovat od rušivého chování
 - Nedostatek synergie (např. způsobený přílišnou dominancí jednoho účastníka)
 - Sociální zahálka (nechávám ostatní, aby dělali práci za mě)
 - Fenomén obětního beránka (jedna osoba je označena za viníka, místo aby ostatní členové skupiny převzali odpovědnost)
 - Nepřiměřené sociální normy (pozdní příchod, koukání do mobilního telefonu, vyřizování vlastní agendy).

The slide features decorative curved lines in the top corners. On the top left, a light green line curves downwards and to the left, while a light blue line curves downwards and to the right. On the top right, a light green line curves downwards and to the right, and a light blue line curves downwards and to the left. These lines are layered and have a soft, ethereal quality.

Shrnutí

Co jste se dnes naučili?

The image features two decorative curved lines in the top corners. The line in the top-left corner starts from the left edge and curves downwards and to the right. The line in the top-right corner starts from the right edge and curves downwards and to the left. Both lines are composed of multiple overlapping, semi-transparent bands in shades of light green and light blue, creating a soft, flowing effect.

Děkuji za pozornost