



Základní komunikační dovednosti



Obecné zásady účinné slovní komunikace

- vyjadřujte se jasně
- vyjadřujte se stručně
- informace sděľujte v logickém sledu
- neopomíejte podstatné
- zdůrazňujte podstatné
- buďte korektní
- naslouchejte
- klad'te otázky, ověřujte porozumění
- oslovujte
- přizpůsobujte se



Kladení otázek

Otázky:

- uzavřené
- otevřené

Oba typy otázek mají své výhody a nevýhody a jejich užitek závisí na tom, jestli jsou použity ve správné chvíli a ke správnému účelu.



Uzavřené otázky

- Obvykle vedou k jednoslovné či máloslovné odpovědi
- Nástroj získávání specifických informací či dosahování upřesnění
- Nevytvářejí prostor pro rozvedení rozhovoru, ale jsou užitečné pro ověřování informací, formulaci konkrétních podmínek a dosahování závěrečné dohody při jednání ...
- Nevhodné na začátku jednání



Otevřené otázky

- Tím, jak jsou formulovány, obvykle nevedou partnera k jednoslovné odpovědi
- Podněcují rozhovor, napomáhají navázání kontaktu, vytvoření přátelské atmosféry, získání informací
- Obvykle začínají slovy co, jak, jaký/á/é, příp. proč
- Vhodné především na začátku jednání



Význam kladení otázek

Prostřednictvím kladení otázek:

- získáváte informace
- ověřujete porozumění
- budujete vztah
- nenásilně řídíte jednání
- usměrňujete hovor upovídaného či málomluvného partnera



Naslouchání

- Naslouchání x poslouchání
- Naslouchání = cílené a soustředěné vnímání spojené se snahou porozumět



Význam naslouchání

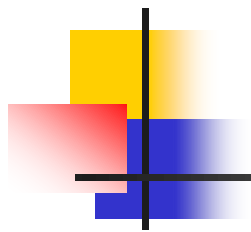
Naslouchání:

- umožňuje předcházet komunikačním nedorozuměním
- umožňuje pochopit potřeby a problémy spolupracovníků, zjistit jejich názory, ...
- umožňuje odhadnout osobnost člověka a jeho momentální psychický stav
- pomáhá budovat vztah/vztahy



Projevy naslouchání

- Pro budování vztahu a rozvoj komunikace za účelem pochopení potřeb/problémů druhého nestačí jen naslouchat. Je také třeba **dát najevo, že nasloucháte** (dát najevo zájem/zaujetí, reagovat na slyšené).
- Projevy naslouchání:
 - mimoslovní (oční kontakt, příklon,...)
 - slovní (reakce na pocity, občasné zopakování, občasné shrnutí, ...)



Děkuji za pozornost.