



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



Ústecký kraj

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Efektivní komunikace - cesta k úspěchu

Modul II – Komunikace

Mgr. Liana Cihelková



Projekt **Efektivní komunikace - cesta k úspěchu**

CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2, příspěvková organizace

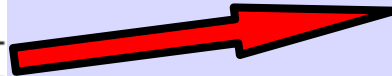
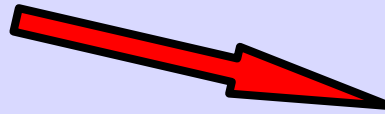
IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz

Co pro Vás znamená komunikace?

Formy, druhy a způsoby komunikace

Formy:

- intrapersonální
- interpersonální
- skupinová
- veřejná
- masová



Druhy:

- verbální
- neverbální
- metakomunikace



Způsoby:

- osobní, elektronická =
komunikační kanály



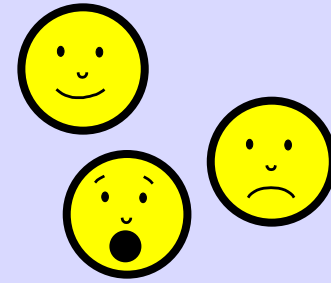
Neverbální komunikace

Řeč těla

Proč je nutné ovládat neverbální komunikaci?

- zpětná vazba
- možnost působit na lidi za účelem dosažení určitého cíle

Obličej



- odráží vnitřní stav člověka
- charakterizuje jeho duševní vlastnosti
- člověk má výraznou mimiku

- náš výraz tváře může vyjádřit 7 základních emocí a nespočet jejich kombinací

Úsměv - přátelský signál - podnět ke komunikaci

hněv překvapení znechucení
strach bolest smutek



Zraková komunikace

- nejdůležitější prvek společenské komunikace
- kontrola, zda s námi ostatní komunikují
- oční kontakt bychom měli udržet 50 - 60 % doby rozhovoru

Charakter pohledu určují:

- délka pohledu
- brýle

Teritoriální komunikace

rozlišujeme 4 vzdálenosti

- **intimní** – odstup 45 cm a méně
- **osobní** – rozmezí od 45 cm do 1,2 m
- **společenská** – od 1,2 m do 3,7 m
- **veřejná** – vzdálenost větší než 3,7 m

Teritorialita

- souvisí s prostorem.
- **primární teritoria**
- **sekundární teritoria**
- **veřejná teritoria**

Postoj těla - konfigurace

- vyjadřuje míru jistoty a sebevědomí
- vyjadřuje přátelskost nebo nepřátelskost
- může být souběžná nebo nesouběžná

Co vyjadřují některé postoje?





- **ležérní postoj** - opíráme se o něco - uvolnění, okázalý nezájem, agrese
- **ruce v kapsách** - nekomunikativní, odpor, neúcta, drzost
- **ruce zkřížené před tělem** - nedostatek sebevědomí
- **ruce v pěst** - zlost

- **nakročení dopředu** - snaha přiblížit se
- nakročení dozadu** - ústup (lépe do boku)
- **přešlapování** - nejistota, podřízení se, poslušnost

v sedě:

- **mírný předklon** - soustředěnost
- **na kraji židle, pohled ke dveřím nebo na hodinky** - netrpělivost, chystání k odchodu

- **zkřížené ruce i nohy - nekomunikativní, bariéry**
- **ležérně natažené nohy, ruce za hlavou - uvolnění i nezájem**

- **nohy těsně vedle sebe, ruce na kolenou - plachost nejistota**

sdělování pohybem těla - kinezika
- pohyby by měly být koordinované

skládají se z:

bodových činností
pohybových sekvencí
pohybové prezentace

sledujeme:

rozsah pohybu

počet pohybů - vyšší signalizuje napětí

různorodost

Gestika

- nejčastěji pohybem hlavy a ruky
- národní odlišnosti
- závisí na temperamentu

gesta:

ilustrativní

sémantická

akustická

Verbální komunikace

Řeč

tzv. symbolická komunikace

- může mít i písemnou formu
- logická, jasná, stručná, přesvědčivá
- osobní a úřední písemnosti

Jazykový projev

K efektivnosti projevu přispívá

- hlasitost, tón a zbarvení hlasu
- pauzy, chyby ve výslovnosti či "slovní vata"
- rychlost slovní produkce
- rychlost odpovědi na otázku
- poměr délky slovního projevu a délky pomlky
- poměr délek hovoru dvou lidí



Rozhovor



- struktura:

- úvodní vstup - představení se
- první fáze rozhovoru - "lámání ledů"
- vlastní téma
- závěr - shrnutí, poděkování, rozloučení

Kladení otázek a naslouchání

- můžeme klást různé druhy otázek
- pozor na otázky mnohostranné

Naslouchání

- stejně důležité jako vyjadřovací schopnosti
- 80 % pracovního života
- 4 fáze: poslech
 - naslouchání
 - chápání
 - naznačené pochopení

Pravidla efektivního naslouchání

- koncentrace
- naslouchat i myšlenkám
- poznámky (klíčové body)
- klást otázky (nerozumíme-li)
- omezit vlastní mluvený projev
- nepřerušovat
- naslouchat tónu
- reagovat na myšlenky, ne na osobu
- přemýšlet o důvodu toho, co bylo řečeno

Děkuji za pozornost

