

 Agronomická fakulta

Mendelova univerzita v Brně

Efektivní komunikace

Martin Příbyl
martin@neverbalne.cz

NEVERBALNE.CZ
ŠKOLENÍ / ROZVOJ / KOMUNIKACE

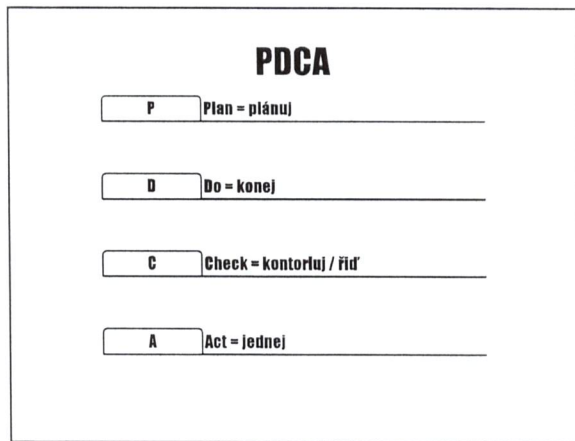
INOVACE STUDIJNÍCH PROGRAMŮ AF A ZF MENDELU SMĚŘUJÍCÍ K VYTVOŘENÍ MEZIOBOROVÉ INTEGRACE

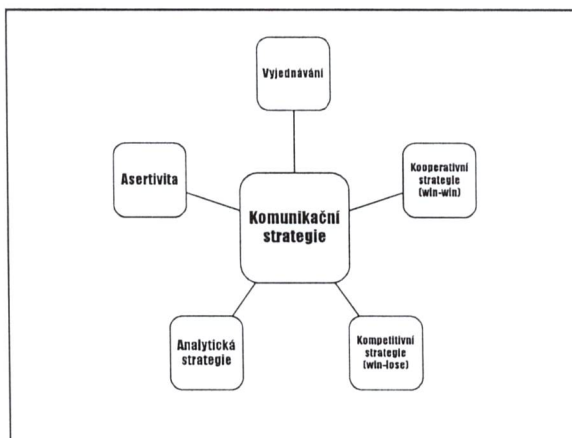
Reg. č.: CZ.1.07/2.2.00/28.0302

Komunikační strategie







3 komunikační pravidla

Komunikujeme stále

Nekomunikujeme přímocíře

Používáme věcné a vztahové signály

5 otázek, na které byste si měli odpovědět, než pošlete pracovní @

Předmět mailu Proč bych si to měl otevřít?
 • AT příjemce přesně ví, co od zprávy očekávat

Odišlení / motivace Odkud vás znám?
 • Připomeňte se pozitivně

Jasně a přesvědčivě Co potřebujete?
 • To je důvod, proč píšete, ale stručně

Přínosy Co z toho budu mít?
 • E-mail jako obchodní transakce Co díky němu příjemce získá? A čím je prospěšný vám?

Lidskost Oceníte, když se vám budu věnovat?
 • Ukažte, že si ceníte času toho druhého a děkujte, upřímně a často.

forbes.cz

Zásady působivé řeči

sběr materiálů a myšlenek

členění materiálů a faktů

formulování

učení a memorování

zdařilý přednes

Telefonování – základní pravidla

Mluvit zřetelně a srozumitelně

Pamatovat na první dojem

Stručně – krátké otázky i odpovědi

Práce s hlasem a udržování rozhovoru

Myslet na to, s kým hovořím a proč

V případě odmítnutí se odmítneme – oznámíme, že nenastane poručka

Keslouchej a pracovat s poznámkami

V případě dohody rekapitulujeme a formulujeme další kroky

Pravidla pro iniciátory hovoru

Připravíme si podklady

- Dvěřme zásadní informaci a fakty
- Uvědomíme si, jaké mohou nastat otázky

Uvědomíme si vztah k osobě, které budeme volat

- Snažíme se o volaném zjistit maximum informací (i kdy volat)

Snažíme se hovor řídit

- Kontrolujeme délku hovoru

Důležité je správné načasování hovoru

- Minimální cíl telefonátu je domluva na dalším telefonátu (den a místo)

Držíme se tématu

Pravidla pro přijímající

Koncentrujeme se – musíme reagovat

Neřijmeme hovor hned – nenecháme telefon vyzvánět dlouho

Obvykle máme právo dohodnout si jinou dobu na hovor

Pracujeme s hlasem

Děláme si poznámky, klademe doplňující otázky

Odoláváme pokušení dělat něco jiného

SUCCEs – Principy, jak komunikovat (složité) sdělení

S	Simple = Jednoduchost, srozumitelnost
U	Unexpected = Překvapení, zábava
C	Concrete = Konkrétní, možnost zkoušky, ověření
C	Credible = Důvěryhodnost
E	Emotional = Emoce
S	Stories = Příběhy

Erich Hauer, EduXcess

POS

P	Používejte
O	Obyčejná
S	Slova

Krehe

Technika SPIN

S	P	I	N
Situční	Problémové	Implikační	Nelze nekoupit
Zjišťovány zákaznickovy potřeby, přání, požadavky a současná situace	Upozorňuje se na problém nastolený v předchozí otázce a je podporováno jeho uvědomění si zákazníkem	Zákazník je vyzván, aby problémovou situaci řešil	Je představeno řešení (výrobek nebo služba)

managementmania.com

Technika 3 x ANO

Tři pečlivě formulované a po sobě jdoucí otázky

Pokaždé je odpověď „ANO“

Pozitivně naprogramovaný mozek už má problém říci „NE“

Kotrba

Argumentace

argument • tvrzení podporující myšlenku na základě racionálna

důvod • odůvodnění nebo vysvětlení

Argument

odůvodněný

přesvědčivý

vede k závěru (má závěr)

Argumentace

Vsad'te na dva nebo tři silné argumenty spíše než na větší počet slabých argumentů.

- Zkuste si napsat všechny argumenty podporující váš názor na papír a vyberte z nich tři nejlepší (nejsilnější).

druhý nejlepší argument

nejhorší z nejlepších argumentů

nejlepší argument

Studentská Agora

Argumentace

Používejte argumenty založené na osobní zkušenosti, příklady, porovnání, čísla, doložená fakta, příklady veřejného mínění.

„Stalo se mi...“ nebo „Minulý týden jsem četl...“

Používejte tzv. signální termíny: zdůrazněte tím, jakou funkci váš argument má.

- „Rád bych upozornil na další skutečnost...“
- „Podívejme se na problém z jiné strany...“

„Abych vyvrátil toto tvrzení, musím zde zmínit důležitá fakta...“

Mluvte v mnohém čísle v případech, že mluvíte o nějaké obecnější skutečnosti.

„Problém se znečištěním vzduchu nepocítí uji jako problém pouze já sám, ale je zřejmé, že je to problém globální, týkající se nás všech.“

Argumentace musí mít určitou strukturu:

- uvedte, co se chystáte říct
- používejte signální slova (například nesouhlasím, protestuji apod.)
- pro zdůraznění vlastního argumentu opakujte svými slovy argument odpůrce, a teprve pak ho vyvrátte

Studentská Agora

Asertivní komunikace

PO

• Popiš Obsah

VY

• Vyjádři Emoce

UP

• Upřesni Přání

D

• Doved' do důsledků

6 základních doporučení

- Vyjadřujte své pocity**
- Nenoste kamennou tvář**
- Nebojte se říci „ne“**
- Neschovávejte se za „my“**
- Přijímejte pochvalu**
- Nebojte se improvizovat**

Základní techniky

- Opakující se zvuková smyčka**
- Otevřené dveře**
- Vyjadřování souhlasu**
- Dotazování na podrobnosti**
- Sebeotevření**
- Umění říct si o laskavost**

Dopady neefektivní komunikace

Nejčastější projevy	Dopady na pracovníky
<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatek informací • Neúplné informace • Nejednoznačné informace 	<ul style="list-style-type: none"> • Demotivace • Nerozhodnost • Pasivita • Frustrace

Osobnostní rozvoj

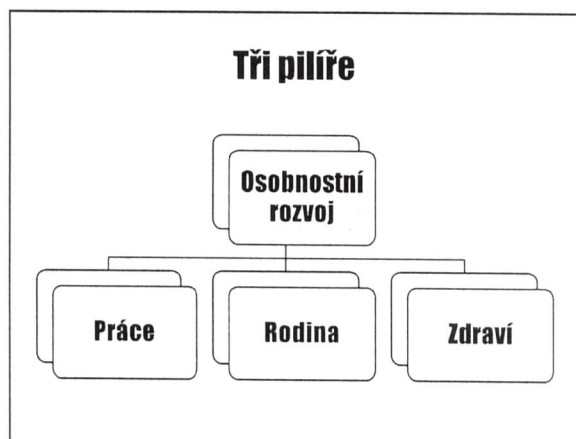
Osobnostní rozvoj

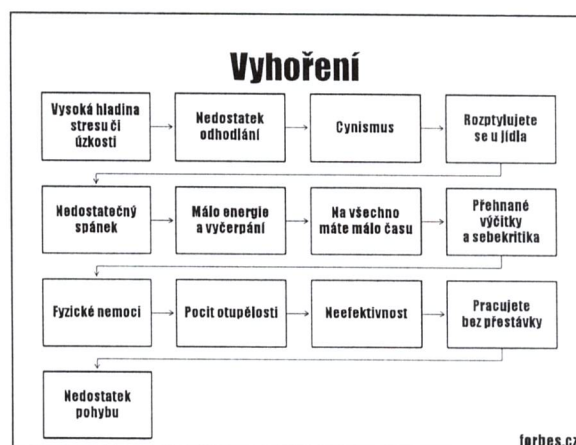
- 1 •Kde jsem?
- 2 •Kam směřuji?
- 3 •Jak směřuji k cíli?

Osobnostní rozvoj

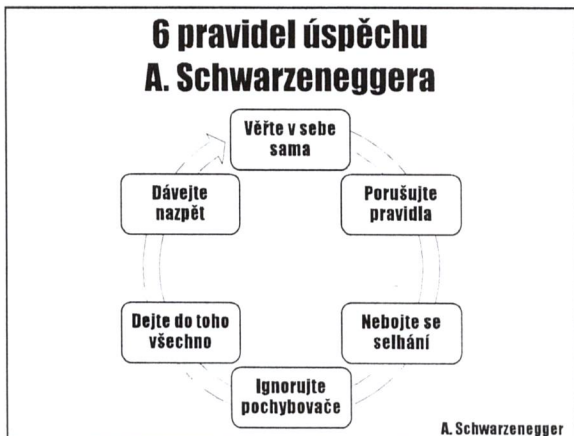
- 1 •Kde j
- 2 •Kam s
- 3 •Jak s

KDO JSEM?









Time-management

První krok - poznání

<ul style="list-style-type: none"> • KDO jsem? <ul style="list-style-type: none"> – Moje silné a slabé stránky. – Jak trávím svůj čas? • KAM směřuji? <ul style="list-style-type: none"> – Čeho chci v životě dosáhnout? – Jaké jsou mé cíle? 	<ul style="list-style-type: none"> • JAK se tam dostanu? <ul style="list-style-type: none"> – Co konkrétně musím udělat? – Co k tomu potřebuji? – Co mám udělat jako první?
---	---



Jak začít s Time-managementem?

Změňte svůj postoj a osvojte si nové návyky. Objevte své silné a slabé stránky, uvědomte si je a snažte se z nich vytěžit co nejvíce.

1. • Vytvářejte si myšlenkové mapy
2. • Hlavní cíle si vždy rozdělte na dílčí
3. • Vytvořte si týdenní a denní plán
4. • Vyhrad'te si čas na plánování a přemýšlení o úkolech
5. • Zorganizujte si svůj pracovní stůl
6. • Analyzujte své návyky a zlepšujte se v nich

grafton.cz

Generace Time-managementu

Time-management 1. generace

Uspořádání úkolů a činnosti

Time-management 2. generace

Plánování úkolů v čase a stanovování cílů, charakteristické je využívání kalendářů a různých organizátorů

Time-management 3. generace

Koordinaci různých aktivit v organizaci (úkoly, programy, projekty, strategické řízení atd.) a zdůrazňují prioritizaci cílů a úkolů.

Time-management 4. generace

Návrat zpět k člověku, zdůrazňují jeho hodnotu a kvalitu života a soulad osobních priorit s firemními prioritami a hodnotami.

managementmania.cz



Projekty

- Úkol nebo cíl, pro jehož splnění musíme realizovat minimálně 2 úkoly, které na sebe zpravidla navazují.
- Každý projekt má 2 fáze:
 - Přemýšlení o projektu.
 - Realizace úkolů.
- Nelze dělat projekt, lze dělat jen dílčí úkol.

Úkoly

- Aktivita – konkrétní činnost.
- Úkol nesmí obsahovat více částí.
- Při definování používejte aktivizační sloveso.
- Úkol musí být:
 - Proveditelný bez dalšího.
 - Tak minimální, jak je možno.
 - Specifický a konkrétní.

Organizace úkolů

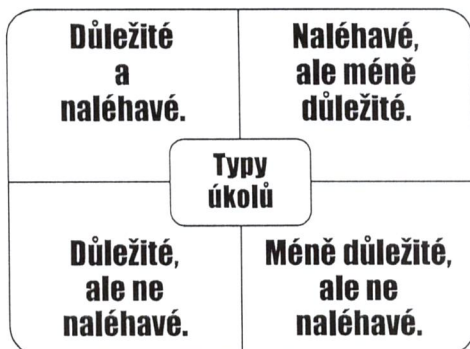
Úkoly můžeme organizovat ve dvou rovinách:

– Kontextové

- Úkoly spojujeme podle zdrojů nebo místa, kde je můžeme splnit
- @home
- @work
- @počítač
- @cesta

– Projektové

- úkoly spojujeme s jednotlivými projekty
- &disertační práce
- &GAČR 2012



Zahlcení problémy



Jak na Time management

Vybírejte si, co se hodí k Vaší osobnosti.

Bud'te vytrvalí – vytvořte si návyk.

The diagram consists of two rounded rectangular boxes side-by-side, each containing a circle. A long double-headed arrow is positioned below the circles, spanning the width of both boxes.

Jak na záplavu e-mailů?

Nepřerušujte práci kvůli každému novému e-mailu, který si nežadá okamžitou odpověď.

Nevynechávejte předmět zprávy.

Dávejte do kopíí relevantní účastníky komunikace.

Jan Dvořák z počítačové školy Gopas

The diagram shows three rounded rectangular boxes stacked vertically, each containing a tip. The boxes have a small horizontal line extending from their right side.

GTD – Getting Things Done

Fáze procesu podle GTD

Sesbírejte (collect)

Zpracujte (process)

Organizujte (organize)

Zhodnot' (review)

Udělejte (do)

Allen

The diagram is a flowchart with five steps in rounded boxes, connected by downward-pointing arrows. A vertical box on the left contains the text 'Fáze procesu podle GTD'. The name 'Allen' is at the bottom right.

GTD - Ssbírej

- Základní myšlenkou je dostat vše z hlavy.
- Všechny úkoly či materiály jsou sbírány na jedno místo – INBOX (schránka).
 - Nic nesmí jít mimo schránku.
 - Snažte se mít co nejméně schránek.
 - Fyzické vs. elektronické.
 - Různá místa výskytu.
 - Vždy mějte po ruce nějakou schránku.

GTD - Co sbíráme do INBOXU?



GTD - Zpracuj

U každé věci ve schránce je třeba rozhodnout, zda s ní souvisí nějaká akce.

- Okamžitá akce – pravidlo 2 minut.
- Pozdější akce.
 - Delegování.
 - Odložení.
- Bez akce – vyhodit.
- Bez akce – založit.

• Zásady

- Ve schránce se nic nenechává ani se do ní nic nevrací.
- Schránku procházím několikrát denně.
- Nic nedělám, jen rozhoduji – výjimka pravidlo 2 minut.
- Schránku procházím odshora dolů.

GTD - Organizuj

Vytvoření systému do kterého se vkládají příslušné akce.

- Listy
 - Schránka nápadů.
 - Listy úkolů (kontextové).
 - List projektů.
 - List Někdy/možná.
 - List Čekám (delegované činnosti).
 - Seznam cílů a rolí.
- Kalendář
- Kartotéky
 - Abecední složky.
 - Složky projektů.
 - Terminový pořadač.
- Další materiály
 - Checklisty a návody.
 - Myšlenkové mapy.

GTD - Zhodnot'

Jednotlivé části systému je nutné zhodnotit (přečíst, zkontrolovat, upravit).

- Denně
 - Kalendář.
 - Listy úkolů.
 - List Čekám.
- Týdně
 - List projektů.
 - Složky projektů.
 - List Někdy/možná.
 - Týdenní zhodnocení.
- Měsíčně
 - Seznam cílů a rolí.
 - Checklisty a návody.

GTD - Zhodnot'

- Týdenní zhodnocení
 - Jdu správným směrem?
 - Jsou moje úkoly aktuální?
 - Konkrétní kroky:
 - Sesbírání myšlenek a poznámek.
 - Projít kalendář (minulý i následující týden)
 - Zrevidovat list projektů.
 - Projít jednotlivé projekty (definovat další kroky)
 - Projít jednotlivé listy úkolů (Čekám, Někdy/možná)
 - Stanovit priority na následující týden.

GTD - Udělej

- **Nejde o systém, jde o plnění úkolů.**
- **Kritéria pro výběr úkolu:**
 - Kontext (bez počítače nemohu řešit úkoly, které vyžadují počítač).
 - Čas (za 5 minut nelze splnit hodinový úkol).
 - Energie (pokud nemám energii, nebudu plnit náročný úkol).
 - Priorita (co je teď důležité?).

GTD - slabiny

- **Odkládání složitějších úkolů.**
- **Zvýšení stresu – vždy existují nějaké úkoly.**
- **Zavalení úkoly.**
- **Dělání věcí pro věci – zajištění fungování systému.**
- **Ztráta spontánnosti.**
- **Ignorování některých kontextových listů.**

Shrnutí základních zásad I.

1. **Důležité má přednost.**
2. **Pravidlo 2 minut.**
3. **Málo a často.**
4. **Rozhodovat se o nutnosti aktivity.**
5. **Začít představou výsledku.**
6. **Vše má své místo.**
7. **Všechno se musí dostat pryč z hlavy.**
8. **Všechny činnosti musí naplňovat moje cíle.**

Shrnutí základních zásad II.

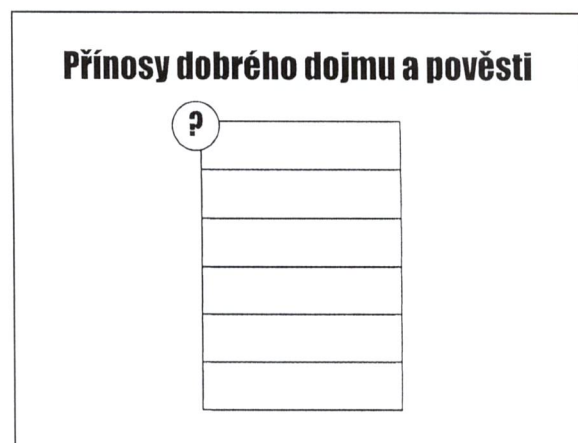
- 9. Neřeším neovlivnitelné.
- 10. Týdenní plánování.
- 11. Začít nepříjemným.
- 12. Využívat své výkonnosti v čase.
- 13. Čas rozdělovat mezi 4 pilíře.
- 14. Méně je někdy více.
- 15. Odměňovat se.

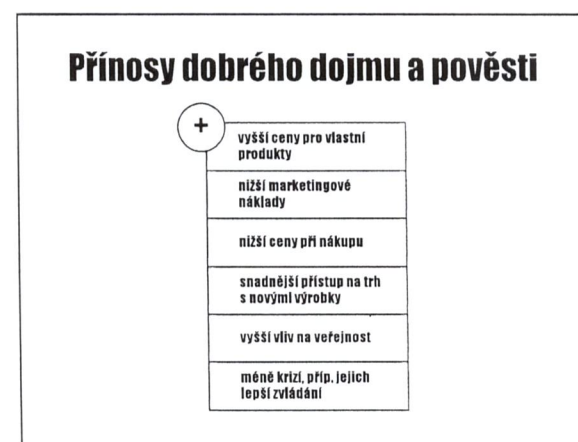
Řízení dojmu a pověsti jednotlivce a organizace

Řízení prvního dojmu Impression management











- ### Základní charakteristiky profesionality
- silná motivace a vědomí poslání
 - soubor specializovaného souboru vědomostí a dovedností osvojené v průběhu prodlouženého vzdělávání a tréninku
 - rozhodování v zájmu klienta
 - využívání standardů
 - kodex jednání
 - „neloží“ klienty za každou cenu
 - (základní zdroj příjmů)
- Vallřevá, Kasíková

NEVERBALNE.cz
ŠKOLENÍ / ROZVOJ / KOMUNIKACE

Těším se na shledanou

martin@neverbalne.cz

<https://www.linkedin.com/in/pribylmartin>
