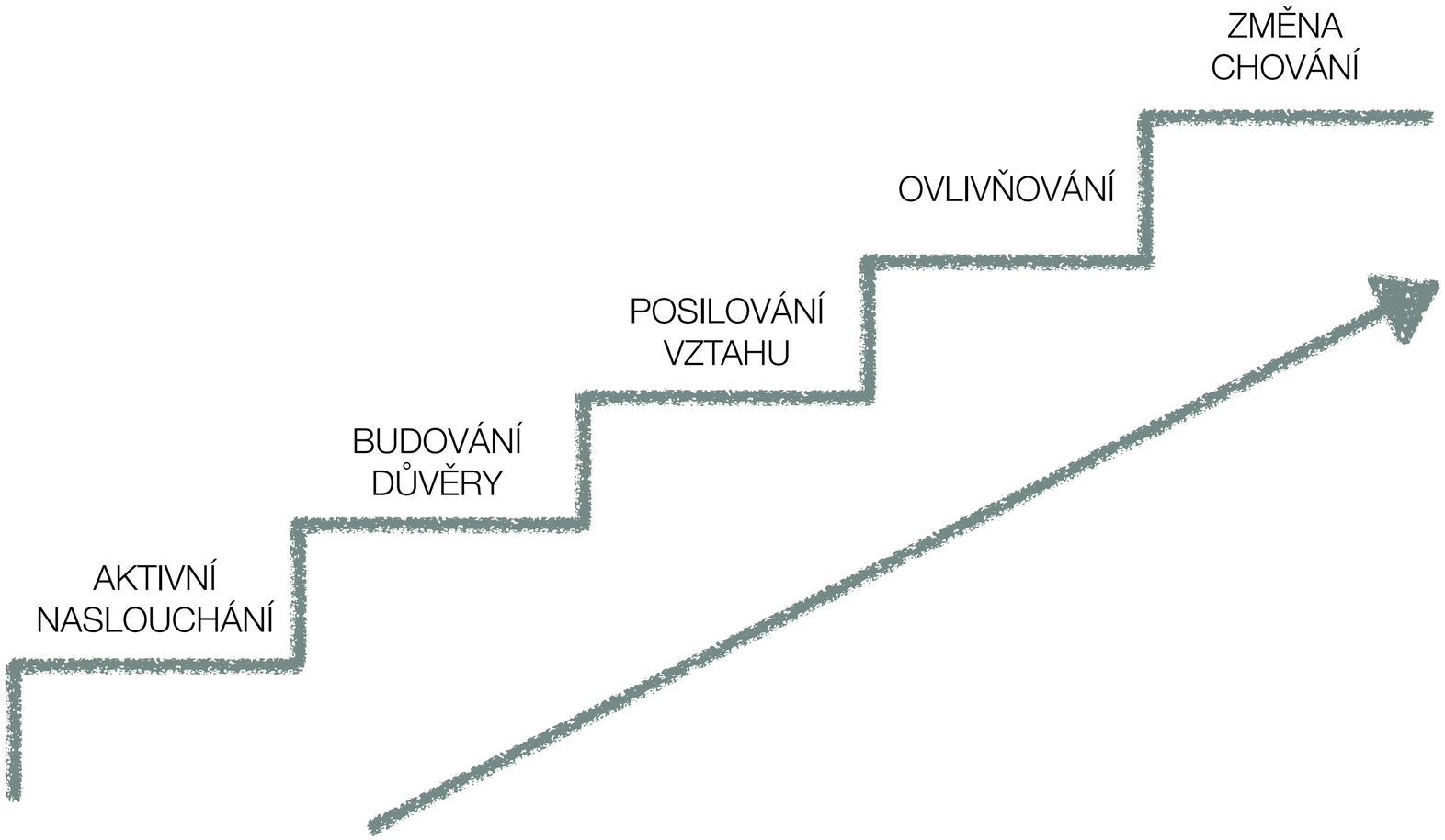
KOMUNIKAČNÍ TRÉNINK

MIROSLAV VYMYSLICKÝ
KRIZOVÁ KOMUNIKACE
VYJEDNÁVÁNÍ

POSTUP KOMUNIKACE



AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

schopnost empatie
schopnost sebekontroly
schopnost vidět situaci z perspektivy druhé osoby

vyjádření úcty a respektu
zlepšuje klima rozhovoru
získává čas
získává informace
zabraňuje nedorozuměním
vede k souhlasu
recipročně zlepšuje naslouchání

PRAVIDLA AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

naslouchejte objektivně a vytrvale

minimalizujte vnější chyby a nepřerušujte partnera

udržujte maximální pozornost

zaměřte se na hlavní myšlenky

neukvapujte se v hodnocení

ptejte se a dávejte zpětnou vazbu

vzbuďte v partnerovi pocit, že se mu snažíte porozumět

sledujte obě roviny komunikace

uplatňujte teorii čtyř uší

DOVEDNOSTI AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

pojmenování emocí

reflektování

parafrázování

mlčení

povzbuzování

„já“ - sdělení

otázky s otevřeným koncem

PRAVIDLA BUDOVÁNÍ DŮVĚRY

BUDOVÁNÍ DŮVĚRY JE PROCES, NA KTERÉM JE NUTNÉ PRACOVAT PO CELOU DOBU KOMUNIKACE

- vzájemnosti
- podobnosti
- smyslu
- věrohodnosti
- spoluúčasti
- upřímnosti

DOVEDNOSTI BUDOVÁNÍ DŮVĚRY

zvolte vhodný komunikační styl

přizpůsobte ho svému protějšku

nehovořte opovržlivě, příkře nebo povýšenecky

ujistěte se, že vám váš protějšek rozumí

budujte důvěru soustavnou jasnou a trpělivou argumentací

neslibujte pokud nemáte jistotu, že můžete slib splnit

nepředstírejte že znáte věci, o kterých máte jen povrchní znalost

PRAVIDLA POSILOVÁNÍ VZTAHU

účelový vztah vytvořený s cílem změnit chování protějšku

základem je pocit důvěry a porozumění

vztah je zřídka stabilní a podle okolností se mění

silný vztah umožňuje navozovat u protějšku žádoucí reakce

DOVEDNOSTI POSILOVÁNÍ VZTAHU

první dojem je velmi důležitý, dbejte na pozitivní výraz

komunikujte s jasným cílem

projevujte objektivní a nehodnotící postoj

přenášejte na protějšek svůj klid a sebekontrolu

projevujte vřelost a empatii

demonstrujte svůj zájem a respekt

navozujte kolektivního ducha při jednání

DOVEDNOSTI POSILOVÁNÍ VZTAHU

přibližte komunikační styl svému protějšku

používejte stejné nebo podobné fráze a slova

přizpůsobte tempo, hlasitost řeči protějšku

napodobte intonaci a zabarvení hlasu protějšku

vyvolejte dojem nenucenosti a nezávaznosti

využívejte reprezentační systémy

vizuální - akustický - kinestetický

MANIPULACE

Manipulování

- skrytá snaha o působení na myšlení a chování druhé osoby
- prosazení osobních cílů a přání manipulátora
- využití manipulačních technik

Manipulační strategie

- fixní vzorce chování
- spouštěče automatického chování pro vyvolání souhlasu
- zkratky pro rychlé řešení podobných situací

RECIPROCITA

Pravidlo vyžaduje, aby se jedna osoba snažila druhé osobě stejnou měrou splatit, co jí osoba dříve poskytla.

dát dárek a pak obdarovaného žádat o protislužbu

- reciprocita překonává vliv dalších faktorů
- omezuje svobodu rozhodnutí komu chceme být dlužni
- vede k nerovným výměnám

ústupek po odmítnutí

- nepřijatelný požadavek, po odmítnutí ústupek k menšímu požadavku, který je cílem
- ústupek má vést k ústupku z druhé strany

technika vzájemnosti

technika hodný a zlý

SYMPATIE

Lidé raději souhlasí s jedinci, které znají a které mají rádi.

tělesná atraktivita

podobnost

pochvala a komplimenty

předešlé kontakty za pozitivních okolností

podmiňování a asociace

technika aktualizace

technika lichocení

SOCIÁLNÍ SCHVÁLENÍ

Mají-li se lidé rozhodnout, jak se zachovat v určité situaci, dívají se na to, čemu věří nebo co dělají další lidé.

nejistota

v rozporuplné situaci je jednání ostatních přijímáno za správné

vliv mnoha

sklon řídit se ostatními je tím silnější, čím víc jich je

podobnost

větší tendence následovat příkladu podobných lidí

technika klaky

technika konsensu

AUTORITA

Evolucí ověřená strategie následování autorit, usnadňující efektivní rozhodování.

tendence poslouchat autority

- socializace společnosti
- prospěšnost poslouchání skutečných autorit

reakce na symboly autority

- titul, oblečení, doplňky (automobil, elektronika….)

technika vzdálené autority

technika drsného muže

ZÁVAZEK A KONZISTENTNOST

Psychologická tendence k věrnosti svým slovům, názorům, postojům a skutkům.

osobní stálost je ve společnosti vysoce ceněná

stálé chování je prospěšné v běžném životě

stálý přístup dovoluje využívat osvědčené zkratky

klíčem k souhlasu je zajištění prvotního příslibu

nejúčinnější jsou přísliby aktivní, veřejné, vyžadující námahu a vnitřně odůvodněné

rozhodnutí spojená s příslibem mají tendenci sama sebe udržovat

technika nízko hozeného míče

technik fixace

NEDOSTATEK

Evolučně zakódovaný strach z nedostatku zdrojů.

lidé připisují možnostem větší hodnotu, jestliže jsou méně dostupné

věci, které se těžko získávají, bývají obvykle hodnotnější

omezení přístupu k informaci ji dělá žádostivější

omezené informace jsou přesvědčivější

věc nabývá na hodnotě, pokud je nedostupná nově

věc nabývá na hodnotě, pokud o ní soutěžíme s dalšími lidmi

technika posledního slova

technika časového nátlaku

JEDNOTA

Obecně máme sklon vyhovět člověku, kterého považujeme za „jednoho z nás“.

členové skupin upřednostňují výsledky a blaho svých spolučlenů na úkor členů odlišných skupin

v preferencích a jednání se řídí ostatními ze své skupiny

solidární sklony poskytují skupině a tudíž i jedinci evoluční výhodu

k pocitu sounáležitosti vede

- genetické překrytí nebo geografická příbuznost
- společné konání

technika zdůraznění vztahu

technika tradice

MIROSLAV VYMYSLICKÝ

KRIZOVÁ KOMUNIKACE
VYJEDNÁVÁNÍ

lektor@vymyslicky-vyjednavani.cz

www.vymyslicky-vyjednavani.cz

+420 724 046 287