



# MENEJ ZNÁMA REČ

Metodická príručka pre učiteľov z oblasti  
komunikácie a prezentácie

©

PhDr. Albín Tomko



Projekt PHARE  
20030049950105-01-0001

Podpora integrovaného  
vzdelávania Rómov



Publikácia vychádza ako výstup riešenia  
projektu PHARE 2003 0049950105-01-0001  
Podpora integrovaného vzdelávania Rómov  
Aktivita 3

© PhDr. Albín Tomko

Projekt PHARE 2003 0049950105-01-0001  
Podpora integrovaného vzdelávania Rómov

**Recenzent:** Doc. PhDr. Štefan Vendel, PhD.

EUROFORMES, s.r.o.

**ISBN 80-89266-11-8**



**OBSAH**

<b>UVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>MODUL 1 - KOMUNIKAČNÉ A PREZENTAČNÉ ZRUČNOSTI .....</b>	<b>9</b>
<b>1. KOMUNIKÁCIA .....</b>	<b>11</b>
1. 1 Komunikačný proces – základné prvky .....	11
1. 1. 1 Základné princípy účinnej komunikácie (Rogers, Dyer).....	11
1. 2 Aktívne počúvanie - je proces, pri ktorom vstrebávame myšlienky a informácie a vytvárame si vlastný názor .....	12
1. 3 Pravidla efektívneho počúvania /Luis Robert/ .....	12
1. 4 Empatia - umenie vžiť sa, súcitiť .....	13
1. 5 Efektívna komunikácia - účinné spôsoby kladenia otázok .....	14
1. 6 Pravidlá pre účinnú spätnú väzbu .....	16
1. 6.1 JA - ODKAZ .....	17
1. 7 Komunikácia .....	17
1. 8 Zdroje osobného magnetizmu .....	19
<b>2. NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA – REČ TELA .....</b>	<b>21</b>
2.1 Neverbálna komunikácia – REČ TELA .....	21
2. 2 Reč rúk – GESTIKULÁCIA .....	21
2. 3 Reč očí - očami prechádza, približne asi, okolo 30 – 35% komunikačných významov .....	22
2. 4 Pohyb tela - vzdialenosti, približovanie .....	22
2. 5 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA – Súhrn .....	22
<b>3. PREZENTÁCIA .....</b>	<b>25</b>
3. 1. Interaktívna komunikácia v sociálnom styku .....	25
3. 2. Interaktívne tréningové metódy – Prezencia v skupine .....	27
3. 3. Zásady vystupovania pred publikom .....	28
3. 4. Pravidlá pre vytváranie vizuálnych pomôcok .....	31
3. 5. Stratégie správania sa lektora .....	32
3. 5. 1 Na čo musí lektor (tréner) dbať .....	32
3. 5. 2 Kľúčové kompetencie (lektora) .....	33
3. 6 Pohovor s účastníkom prezentácie.....	34
3. 7 Vedomé hospodárenie s časom .....	35
3. 8 Diskusia .....	36
<b>4. METODICKÁ PRÍRUČKA PRE UČITEĽOV - MODUL 1 .</b>	<b>39</b>



## ÚVOD

V súlade s cieľmi projektu „Podpora integrovaného vzdelávania Rómov“ podpora vytvárania interkultúrnej spoločnosti, zmena prístupov a náhľadov majoritnej časti spoločnosti na Rómov, pripravili sme študijnú príručku pre pedagógov so zameraním na výchovu k tolerancii a na účinnú prípravu žiakov k aktívnemu prechodu žiakov zo školy do pracovného a podnikateľského prostredia. Úlohou expertov realizačného tímu v projekte nie je suplovať poslanie výchovných poradcov, školských psychológov či pedagógov, ale poskytnúť odborné texty, príručky i metodiky s novým aktuálnym obsahom pre pedagógov a žiakov. Učitelia by potom po kurze v úlohe lektorov za pomoci expertov tímu pripravili žiakov pre prax. Výsledkom ich účinkovania budú poznatky, ktoré sú užšie spojené s praxou a po osvojení sú ihneď aplikovateľné pre účinné splnenie cieľov projektu.

Ďalším plánom realizačného tímu projektu pri plnení určených cieľov je obohatiť spôsoby práce pedagógov. Získať ich preintenzívne uplatňovanie nových účinných metód, interaktívneho zážitkového učenia so žiakmi.

V oblasti vzdelávania pre súčasné storočie je megatrendom permanentné celoživotné vzdelávanie, čo znamená naučiť sa efektívnym spôsobom učenia, naučiť žiakov, prijaté zvnútornené poznatky aplikovať do činnorodej aktivity v živote.

Úlohou expertov realizačného tímu v spolupráci s pedagógmi školy, po tréningovom kurze, bude cez poradenstvo a aktívnu spoluúčasť expertov s pedagógmi pri výučbe, pomôcť žiakom zvýšiť kvalitu ich kvalifikácie pre prax v oblasti efektívnej komunikácie a prezentácie svojich schopností a výchovy k tolerancii. Jedným z výsledkov pôsobenia projektu má byť, pre žiakov, získanie poznatkov pre založenie vlastnej živnosti a získanie kompetencií potrebných pre úspešné umiestnenie sa na trhu práce.

Naše poradenstvo vo vzťahu k pedagógom, ale najmä k žiakom je založené na vzťahu partnerskej pomoci. Učiteľ - lektor aj poradca bude predovšetkým podporovať rozvoj, rast zrelosti žiaka pre jeho aktívne uplatnenie sa na trhu práce, po opustení školy, alebo pri odhodlaní samostatne podnikáť.

Učiteľ i poradca bude nachádzať u žiakov najmä pozitívne zdroje, ktoré podporia a posilnia jeho správanie a pomôžu žiakovi odhaliť aspekty a situácie, ktoré považujú za rušivé.

Ušľachtilé ciele sa dajú dosahovať iba ušľachtilými prostriedkami a prístupmi založenými na vzťahu pomoci, nie mentorskom udeľovaní rád, univerzálnych receptov na okamžité riešenie všetkých problémov. Hlavnými prístupmi k žiakom bude hlavne motivácia k ochote naučiť sa niečo nové, osožné, viesť žiakov k vzájomnej dôvere a úcte, k sebaregulácii, sebaovplyvňovaniu a cez sebariadenie k sebarozvoju. Principiálnym prístupom bude aj zohľadňovanie ich individuálnych kvalít.

Úlohou učiteľa i poradcu je viesť žiakov ku špecifickému správaniu, uľahčovať a odstraňovať prekážky, ťažkosti, ktoré im môžu blokovat' prínosné činy, a tak znižovať ich seba- dôveru. Aktívna spoluúčasť žiaka s pedagógom na riešení rôznorodých praktických cvičení a metódik, ho má viesť k sebaosilňovaniu, nie ku sebaspochybňovaniu.

Odôvodnenie projektu: v reálnom čase častých turbulentných zmien, aby pedagógovia efektívne usmerňovali žiakov želaným smerom, musia vedieť analyzovať seba, diagnostikovať

skupinu, svoje pedagogické a didaktické procesy a svoje prostredie. Musia dokázať identifikovať požadované a vhodné reakcie a vedieť ich účinne regulovať a správne predvídať.

Zamedziť chaosu pri realizácii nových úloh, možno len rozvojom poznania, ktoré sa dá dosahovať len aktuálnymi „technológiami“ permanentného vzdelávania.



## MODUL 1 - KOMUNIKAČNÉ A PREZENTAČNÉ ZRUČNOSTI

### ČASŤ 1 KOMUNIKÁCIA

Všetky živé organizmy majú tendenciu rásť, rozvíjať sa, čiže meniť sa v čase. Zmena je teda prirodzeným prejavom života, živých bytostí. Človek ako otvorený, organizovaný systém, dosahuje zmeny prostredníctvom stavania si cieľov, organizovaním a plánovaním prostriedkov, energií a kontaktov s ľuďmi v čase.

Výmenné medziľudské vzťahy medzi sociálnymi bytosťami na rozdiel od zvierat, živočíchov, prebiehajú pomocou vedomej komunikácie. Vedieť komu, kde, čo, ako v tú pravú chvíľu oznámiť a vedieť to dopredu, znamená byť pripravený, byť vo výhode. Nakoniec cieľom i výsledkom uvedenej výmeny informácií je pochopenie, vzájomné porozumenie.

„Cieľ je stav, ku ktorému človek smeruje, alebo stav, ku ktorému má zameraný, postavený nejaký plán“<sup>1</sup>.

Pre úspešné zvládnutie cieľov, najmä v oblasti sebarealizácie, práce, zamestnania, potrebuje človek „päť zvláštnych schopností“:

1. sebavedomie – poznať sám seba
2. sebariadenie – ovládať nálady, pocity, myslenie
3. sebamotivácia – veriť si, dokážem to, vytrvalosť, trpezlivosť
4. empatia – vcítiť sa do postavenia iných ľudí, rozumieť im
5. angažovanosť – nebyť iba divákom, aktívna spolupráca s ľuďmi“<sup>2</sup>.

Všetky uvedené vlastnosti pre svoje úspešné uplatnenie predpokladajú u človeka dobré komunikačné schopnosti.

---

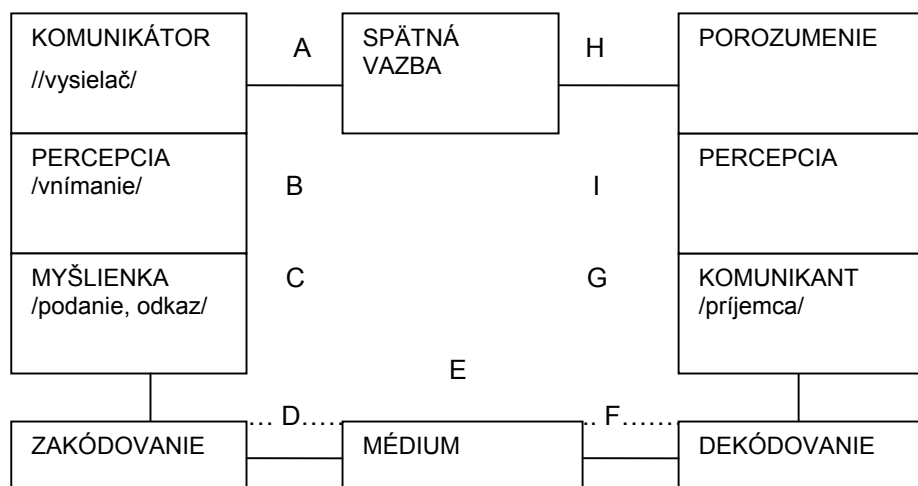
<sup>1</sup> Hilgerman R.H. 1996, Cílový management , Praha, Grada Publishing, str.14

<sup>2</sup> Brockert S. – Braunová G. 1997, Testy emociálnej inteligencie, Bratislava, IKAR, str.24



# 1. KOMUNIKÁCIA

## 1. 1 Komunikačný proces – základné prvky



**KOMUNIKÁCIA** je proces odovzdávania (výmeny) informácií a porozumenia im.

**KOMUNIKÁTOR      podanie      KOMUNIKANT**

### 1. 1. 1 Základné princípy účinnej komunikácie (Rogers, Dyer)<sup>3</sup>

1. Čo podávaš a prečo podávaš maj v súlade s tým, ako to podávaš. Zhodujú sa tvoje pocity s myšlienkami a skúsenosti (správanie) s uvedomovaním seba samého?
2. Udalosti alebo ich dôsledky radšej popíš, skôr než by si začal hodnotiť udalosti z pohľadu niekoho, napr. vinníka. Na verejnosti sa snaž oddeliť negatívne správanie od adresného nositeľa.
3. Orientuj sa na problém, nie na osoby. Čo je ťažšie: zmeniť správanie človeka alebo sa snažiť vyriešiť problém?
4. V komunikácii rešpektuj rovnosť komunikujúcich.
5. Priznaj hodnotu ľuďom v komunikácii (ich názorom, problémom, akceptuj návrhy a pod.) L'ahostajnosť, neprístupnosť, diskvalifikácia je znehodnocujúca.
6. Nehovor stále o jednom a tom istom. Buď komunikatívne pružný, nie strnulý. Prijímaj ďalšie a nové informácie.
7. V komunikácii rozlišuj, špecifikuj, nebuď všeobecný.

<sup>3</sup> Kopčaj A., 1997, Komunikačné vedomosti manažéra, Ostrava, Silma 90, str. 2

8. Neodbiehaj od témy, nezavádzaj reč inam, pokiaľ to nie je vhodné. Čo máš na jazyku, odpovedz. Neskáč do reči.

9. Maj stále na pamäti, že nesieš zodpovednosť za svoje názory, či výroky a nie niekto iný.

V komunikácii buď priemerne dôverný, intímny vzhľadom k cieľu a vzťahu ku komunikujúcej osobe.

## **1. 2 Aktívne počúvanie - je proces, pri ktorom vstrebávame myšlienky a informácie a vytvárame si vlastný názor**

**„Je možné, že keď nebudeme dnes ochotne počúvať druhých ľudí, nebudú ani oni zajtra ochotní počúvať nás.“**

**Anne Long**

### **Zásady aktívneho počúvania**

1. Prejavte svoj záujem. Dajte najavo, že to, čo vám druhá strana hovorí, je najdôležitejšie. Nepremýšľajte o iných veciach, zatiaľ čo sledujete komunikáciu. Nepozerajte sa na hodinky, nerozptyľujte sa okolím, schovajte svoju prácu alebo prerušte, čo momentálne robíte. Podporujte opätovné pohľady z očí do očí.
2. Nedávajte komplikované otázky, alebo otázky s odpoveďami áno alebo nie. Nerobte chytrého. Pýtajte sa takými otázkami, ktoré otvoria komunikáciu.
3. Dešifrujte podanie.
4. Overte si to, čo ste pochopili z toho, čo vám bolo povedané.
5. Zostaňte neutrálni vo svojich emóciách.

## **1. 3 Pravidla efektívneho počúvania (Luis Robert)**

1. Neprerušujte.
2. Nezaoberajte sa vnútornými argumentáciami.
3. Uvedomte si držanie tela.
4. Bráňte sa držaním tela.
5. Nenechajte sa rozptyľovať.
6. Nedokončujte vety inej osoby.
7. Keď druhá strana prestane hovoriť, chvíľu počkajte.
8. Vo vhodnej dobe mlčte.
9. Neponáhľajte sa so závermi.
10. Pozorujte druhú stranu.

11. Nedajte sa príliš ovplyvniť fyzickým vzhľadom druhej osoby.
12. Neponorte sa príliš do svojich poznámok.
13. Pestujte si trpezlivosť.
14. Nepočúvajte výberovo.
15. Cvičte schopnosti vcítiť sa.
16. Pýtajte sa. Kladte otázky.
17. Zhrňte argumentáciu druhej strany.
18. Majte otvorenú myseľ.

### **Výhody lepšieho počúvania**

1. Pochopenie toho, čo by bolo povedané, šetríte vlastný čas.
2. Prejavte úctu druhej strane.
3. Umožní vám získať patričné informácie na mieste, tzn. rýchlo rozpoznať ciele, stratégiu a taktiku druhej strany.
4. Môžete vycítiť reakcie druhého ešte skôr, ako dohovoríte.
5. Druhá strana bude schopná vnímať, že pozorne počúvate.
6. Keď sú v ovzduší pocity krivdy a nedôvera, počúvanie poskytuje istý okamžitý upokojujúci účinok.
7. Počúvanie je nevyhnutné v situácii, keď jednáte zo slabej pozície.
8. Výsledkom počúvania je predpoklad, že budete vypočutý.

## **1.4 Empatia - umenie vžiť sa, súcítiť**

**„Empatia znamená vstúpiť do prežitkového sveta, myslieť a cítiť  
ako on myslí a cíti.“**

**Michael Jacobs**

### **Tri hlavné charakteristiky empatie (Heilman 1972)**

1. Zahrňuje presné vnímanie obrazu správy inej osoby.
2. Schopnosť venovať pozornosť emotívnym (citovým) prvkom a nevyjadrenému jadrú významu podania.
3. Zahrňuje porozumenie a vzťahy k pocitom ďalších osôb, sympatie zahrňuje prijatím týchto pocitov.

### **Jednanie empatických poslucháčov**

1. Všímajú si nielen obsah, ale aj pocity a zdôraznia význam, ktorý je vyjadrený v podaní.

2. Sledujú svet z pohľadu komunikujúcej osoby, oddaľujú osobné hodnotenie a odpovedajú s intenzitou podobnou, ako im to bolo povedané.
3. Začínajú sa vžívať do problému (so zameraním na obsah) v ranom štádiu načúvajú a potom postupujú smerom k vyššej úrovni vnímania (všímajú si emócie hlbších významov a odovzdaných podaní).
4. Sú vnímaví k náznakom defenzívy /obranné reakcie/ alebo odporu, tak môžu narastať vplyvom nepriaznivého vnímania, alebo nevhodných odoziev.

## 1. 5 Efektívna komunikácia - účinné spôsoby kladenia otázok

„Ten, kto kladie otázky, rád režíruje rozhovor“

„ Sťažnosť je vlastne nenaplnená potreba“

### Problémy v prvých kontaktoch :

1. **Nespokojnosť** - Trápi vás niečo? Pochopili ste ma?  
mlčanie Môžem vám nejako pomôcť
2. **mlčanie z neistoty** - Chcete sa niečo opýtať? Potrebujete pomoc?  
Nie je vám niečo jasné?
3. **Podozrievanie** - Chápem vás, počúvate ma pozorne?  
Niečo nie je v poriadku? Ste nerozhodný?  
Radi sa necháte prosiť?
4. **Okázalé mlčanie** - Aký názor, postoj máte k tomu...? Má to pozitíva pre našu vec, že mlčíte?  
Prečo neodpovedáte?

### Metodika stavania, kladenia otázok tzn. SPIN /(S. R. Covey/)

**S – Situation questions (situačné otázky) P – problém question**

**otázky na problémy (I – implication) náznakové, vedúce k dôsledku**

**N – Need pay off (otázky na výhodu)**

**Situačné** - Ako ste cestovali? Potrebujete nejaké bližšie informácie? Máte k nám nejaké otázky? Boli ste už u nás? Chcete s niečím poradiť?

**Problémové** - Čo vám v našich kontaktoch najviac nevyhovuje? Máte nejaké negatívne skúsenosti v minulosti? Čo si želáte, čomu sa máme spoločne vyhnúť?

**Implikačné** - Čo robievate radi vo voľnom čase? Aké máte očakávania o pobyte? Chcete bývať sám sama, alebo vo dvojici?

Budete chodiť načas, že? Zvyknete sa otvorene poťažovať, ak nie ste so službami spokojní?

**Výhodné, zamerané na výhodu**

- Uvítate náš okamžitý, prípadne špeciálny servis? Poznáte naše cesty?

Želáte si naše cenníky?

Radi by ste využili naše služby, taxi, sprievodcu? a pod.

Neovplyvňujte odpoveď partnera v komunikácii tzv. sugestívnymi otázkami

typu : Páči sa vám u nás? Všetkým ste s nami spokojní? Isteže viete? a pod.

**„ Pracovať poctivo za plat je samozrejme nutné, ale naplňovať potreby iných, sú odmeny pre vašu firmu, ale taktiež predovšetkým pre vás!“**

**Otvorené otázky: Kto, kde, čo, aké - názory ,postoje, mienka ?**

**Zatvorené otázky: Časové údaje, do kedy ?**

**Kvantitatívne údaje a pod.**

**Typy kladenia otázok**

Kto sa dokáže správne pýtať a počúvať, veľa sa dozvie !

**1. Otvorené otázky :**

Ak sa chcete od partnera viac dozvedieť, položte mu v prvom rade otvorené otázky, ktoré predpokladajú voľnú odpoveď partnera.

**Typy otvorených otázok:**

Ako sa máte? Čo si o tom myslíte...? Aký máte názor ? Aké sú vaše postoje ku ...? Akú máte o tom mienku ?

**2. Motivačné otázky:**

Bude vás zaujímať ? Máme podobný názor ? Viete, aké Vám to prinesie výhody ? Máte o to záujem ? Aké máte potreby s tým súvisiace ...?

**3. Uzavreté otázky :**

- položením uzavretej otázky sa veľa nedozviete, limitujete v rozhovore partnera, pôsobíte vyšetrujúco! Jeho iniciatíva, aktivita je Vami zmarená v komunikácii.

*Napr. otázky typu:*

Buď – alebo – Boli ste spokojní, alebo nie ? Budete robiť hodinu, alebo dve.

Limitujúce :Budete tu do 20 minút? Ste to schopní urobiť do dvoch dní ?

**4. Sugestívne otázky:**

tzv. naivné podsúvajúce odpoveď.

Všetkým sa vám u nás páči ? Iste viete že...? Všetkým si želáte...?

Predsa by ste nechceli ...? Otázkou Prečo ? sa môžete brániť, zastaviť tárajúceho v rečnení, otázka pôsobí neutrálne !

**5. Kontrolné otázky:**

Dávame v závere pre lepšie pochopenie: Máte na mysli? Pokiaľ som dobre rozumel...? Hovorili ste, že ? Aby sme sa pochopili myslíte si teda, že ...?

Otázkami, ak dokážete pozorne počúvať, riadite tempo a smer rozhovoru.

Rada! Nechajte ľudí hovoriť o sebe, o tom, čo ich zaujíma, lepšie ich pochopíte, porozumiete im. O to vám predsa ide v kontakte s ľuďmi !

## **1. 6 Pravidlá pre účinnú spätnú väzbu**

**Ten, kto poskytuje spätnú väzbu**

- zameraj sa na konkrétne prvky v správaní a na prejavy správania,
- podávaj svoje spätné informácie spôsobom, ktorý môže príjemcovi skutočne pomôcť,
- podávaj ich pokiaľ možno čo najskôr,
- hovor za seba,
- vystríhaj sa morálneho hodnotenia interpretácií a zovšeobecnení,
- zachovaj pomer pozitívnych a negatívnych informácií, neponúkaj len negatívne spätné väzby,
- svoje spätné informácie ponúkaj, nevnučuj ich, netrvaj na ich poskytnutí.

Najúčinnejšia spätná väzba je tá, ktorá je vyžiadaná.

**Ten, kto prijíma spätnú väzbu:**

- neargumentuj a nebráň sa agresiou či obhajovaním,
- počúvaj, pýtaj sa a premýšľaj o tom, čo si o sebe počul,
- máš právo na svoj názor, ale druhí to môžu vidieť ináč.

Účinnú pomoc, ktorú môže spätná väzba poskytnúť, závisí vo veľkej miere na otvorenosti príjemcu voči sebe a voči zmenám na sebe.

**Pamätaj:**

- nie je dôležité, akí sme, ale ako reagujeme,
- v správaní je dôležitý vlastný dobrý pocit,
- nič nie je racionálne, čo neprejde emóciou,
- vzťahy medzi ľuďmi nie sú zlé preto, že sú zlí ľudia, ale kvôli komunikácii.



## 1. 6. 1 JA - ODKAZ

### **JA - odkazom človek vyjadruje vlastné pocity.**

JA - odkaz je jasný a neohrozujúci spôsob vyjadrenia toho, čo chcete a ako cítite. Dáva počúvajúcemu možnosť voľby a rozhodnutia, či spraví to, čo od neho očakávate alebo nie

Ak človek počuje Ja odkaz, vie že neurobil niečo, čo sa od neho chcelo, alebo očakávalo. Môže sa preto cítiť nepríjemne, ale nie je obvinený, alebo ohrozený, necíti sa byť napadnutý ( ja sa nazdávam...).

### **TY - ODKAZ**

Ak sformujete TY odkazy, počúvajúcí sa cítia obviňovaný, alebo kritizovaný. Má pocit, že si myslíte o ňom, že je zlý človek.

Pri TY odkaze, počúvajúcí neuvažuje o zmene svojho správania, ale rozmýšľa o tom, ako sa ubrániť resp. ochrániť pred " útočníkom".

**TY - odkaz** je teda obviňujúci , alebo kritizujúci, vedie k obrane, protiútok

napríklad: ...ty ma nikdy nepočúvaš, ty stále meškáš, alebo obviňujúce - ty si absolútne neporiadny

**JA - odkaz** je pritom jasným vyjadrením toho, čo cítia vysielajúci. Je to špecifický, neposudzujúci výrok, ktorý vedie k pozitívnej zmene v správaní počúvajúceho.

Napríklad: ja si myslím, že ..., ja to tak cítim, že ..., ja som toho názoru...

**JA - odkazy** sú spoľahlivou ochranou, prevenciou proti možným konfliktom, vedú k vyjasneniu stavu, porozumeniu.

**TY odkazy** naproti tomu budujú, vyvolávajú konflikt, nevraživosť, potrebu úniku, odpor.

## 1. 7 Komunikácia

### **Komunikácia je**

- reagovanie v situáciách sociálneho kontaktu, spolupôsobenie
- proces dorozumievania výmenou informácií medzi odosielateľom správy a príjemcom, výmena správ, postojov, citov, pocitov
- druhovo orientovaná, ak ide o ľudí, hovoríme o medziľudskej komunikácii participatívna, interaktívna komunikácia

### **I. Druhy komunikácie**

- ústna
- písomná, telefonická, osobná, skupinová

- neverbálna - očami, telom, bez slov

## II. Zložky komunikácie

- digitálna - verbálna, vecné obsahy sú sprostredkované pomocou slov (pojmov, čísel)
- analógová - neverbálna, mimo slovné obsahy komunikácie

## III. Roviny komunikácie.

**Vecná** – Čo hovoríme. Rovina informatívneho obsahu.

**Emocionálna** – Ako hovoríme. Rovina citov.

### Prisudzovaná hodnovernosť

- 7 % tomu, čo hovoríme alebo čo počujeme
- 93 % tomu, čo hovoríme, ako počujeme, ako hovoríme
- 25-30 % ústne, 35-38 % očami,
- 30-35 % nonverbálne prejavy

### Faktory efektívnej komunikácie

- empatia a intuícia, schopnosť vcítiť sa do pozície iného
- akceptácia, prijímanie informácií so záujmom
- neprotirečivosť, záujem o obsah
- aktívne počúvanie, koncentrácia, vnímanie

### Prekážky efektívnej komunikácie

- |  |  |
|--|--|
| - hovorenie v 3. osobe (ľudia, všetci) | - vidieť „nefér“, zámary u druhej strany |
| - neadresné hovorenie                  | - dávanie rán „pod pás“,                 |
| - nekonkrétne hovorenie                | - nálepkovanie                           |
| - dvojkoľajnosť (ja o voze, ty o koze) | - zneužívanie informácií o rodine        |
| - zdôrazňovanie svojej osoby           |  |

### Bariéry efektívnej komunikácie

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| - kritizovanie - moralizovanie          |                          |
| - urážanie sa - nadmerné vypytyvanie sa |                          |
| - posudzovanie                          | - dávanie rád            |
| - interpretácia                         | - zmena témy             |
| - rozkazovanie                          | - utešovanie             |
| - hroby                                 | - logické argumentovanie |

Úbytok informácií - percentuálne zastúpenie v správe po prechode cez

niekoľko komunikačných rovín - nositeľov informácie, je po každej asi 10 %

## **1. 8 Zdroje osobného magnetizmu**

### **ZDROJE OSOBNÉHO MAGNETIZMU**

1. Stisk ruky
2. Kontakt očí
3. Tón hlasu
4. Držanie tela - súlad mimiky s vnútorným myslením, cítením
5. Vyžarovanie myšlienok
6. Starostlivosť o dobrý výzor - zovňajšok, šarm
7. Citové zaujatie - sexuálna energetizácia

### **AKO SI ZÍSKAŤ PRIAZEŇ ?**

1. Usmievajte sa !
2. Úprimne sa zaujímajte o druhého.
3. Oslovujte ľudí menom - pamätajte si ich.
4. Buďte pozorným poslucháčom, vedzte ľudí, aby hovorili osebe.
5. Hovorte o všetkom, čo zaujíma druhého.
6. Vzbudte úprimne v druhom pocit, že je dôležitou osobou.
7. Vyhýbajte sa hodnoteniu a kritike partnera.



## 2. NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA – REČ TELA

### 2.1 Neverbálna komunikácia - REČ TELA

Neverbálna komunikácia, mimoslovná komunikácia tzv. „reč tela“, je rečou očí, mimiky tváre - gestikulácie, dotykov, vzdialenosti tiel v priestore a zafarbenia, modulácie, artikulácie, sily hlasu - tzv. paralingvistiky.

Rečou slov v komunikácii, slovami oznamujeme informáciu, čo? - partnerovi chceme oznámiť.

Neverbálna komunikácia - „reč tela“, je staršou formou komunikácie medzi ľuďmi, ako ústna komunikácia. Na svet sa narodíme s rečou, učíme sa ju používať vlastne celý život.

Oproti tomu však aj od narodenia slepé deti, ktoré mimiku ani gestikuláciu vidiacich nikdy nevideli, majú niektoré vrodené gestá napr. pokyvovanie hlavy, točenie ramien, odmietavé gestá či ukazovanie peňazí šúchaním prstov. Mimické prejavy nevideli, majú však úsmev, povýšajú obočie, zvierajú pery a pod. Prírodné kmene v Austrálii, Afrike aj v Amazónii majú jazyky jednoduché, ale gestikuláciu a mimiku veľmi bohatú. Pretože reč tela je staršia, ťažšie sa vôľou ovláda. Oznamujeme ňou najmä pocity, a vzťah k iným. Výraz očí, mimika, gestikulácia zistená odborníkmi s moduláciou tónu hlasu tvorí až 70 % informačných významov pre pochopenie, porozumenie, presvedčivosť a efektivitu porozumenia pochopenia pri komunikácii.

Pre lepšiu zrozumiteľnosť, môžu nasledovať ukážky, ukázané demonštrátormi.

### 2. 2 Reč rúk – GESTIKULÁCIA

Otvorené dlane - otvorenosť, zblížovanie, podobne stisk ruky, strety rúk na stole pred sebou – neprijímanie, ukazovanie prstom - obviňovanie, mentorovanie, trest, podobne päšť, sekanie dlaňou – vyhrážky, konflikt. Vyvážené gestikulovanie oboma rukami - vyvážená zrelá osobnosť, je prejavom objektivity.

Horizontálny stisk ruky - partnerstvo, jedna z dlaní navrchu, druhá pod ňou, pootočenie ruky, znamená dominanciu, nadradenosť. Spojenie rúk pod pásom, značí nižšie sebavedomie, ale aj pokoj.

Vystreté ruky preukazujú - zblíženie, istotu, otvorenosť, pohyby hánkami opakom ruky od tela - nezáujem, negovanie partnera. Spustené zopnuté ruky - štátnické gesto - neutralitu, pokoru, rovnosť. Ukazovák vodorovne na čele naznačuje - uvažovanie, ale aj nedôveru, zdvihnutý ukazovák - mentorovanie, dominanciu, podobne poukazovanie prstom na partnera tzv. gesto bodavej dýky.

Gestá pri ústach, cez ústa, nos, u mužov za golierom s prstami, sú znamením špekulácií, neobjektívnosti reči. Sánka v dlani vyvrátená nabok je stratou záujmu o obsah reči. Prsty pod bradou, na brade - záujem o partnerovu reč, uvažovanie. Prsty na čele - nedôvera o obsah reči a podobne.

## 2. 3 Reč očí - očami prechádza približne asi okolo 30 – 35 % komunikačných významov

Negácia, odmietanie - oči stĺpom, ukazujeme bielka, štrbiny z očí tiež odmietanie až zlosť, keď hýbeme aj hlavou, mykanie s očami doľava, doprava - sprisahanectvo s vedľa stojacím. Naopak rozšírenie zreníc v oku, tzv. rozšírenie očí a lesklé oči sú znakom živého záujmu o partnera, o jeho reč. Častý očný kontakt je znakom záujmu, prežívania obsahu, naopak spustené rolety - spustené viečka sú znakom nezáujmu, podobne ako odklon hlavy a tiež pohľady na vlasy, uši ako cez stenu sú znakom nezáujmu o obsah reči, ale aj o osobu! Častý pohľad je vlastne pritakávaním a udržiavaním pozornosti partnera. Muži však neznášajú dlhé pohľady 3 - 5 sek., cítia to ako tlak, začnú sa podráždene brániť, alebo unikať.

## 2.4 Pohyb tela - vzdialenosti, približovanie

Obyčajné naklonenie tela k človeku je znakom zblíženia, záujmu a dôvery. Odklon dozadu je spoľahlivým dokladom nezáujmu o partnera. Dotyk tela, zlomkom sekundy je presvedčením o obsahu. Úsmev je výborným zblížovateľom a oznamom, ja som OK. - ty si OK., nemáme medzi sebou, problémy. Úsmev nie je žiadnou investíciou, ale dokonalým ziskom.

Okolo tela máme intímnu zónu, iba pre najbližšie osoby, 50 cm až 1,5 m - priateľská komunikácia, 1,5 - 3 m. - sociálna nezávislá zóna v komunikácii, verejná zóna - viac ako 3,5 m – publikum, chodec z ulice a pod.

### Odporúčanie:

Odporúčam kombinovať výučbu textu s videozáznamom pri uvedenej časti 2. Reč tela, alebo s ukážkou demonštračných rol, príkladov hraných lektorom na živo pred poslucháčmi, publikom. Zahrajte rôzne situačné ukážky s účastníkmi vo dvojiciach.

V následnej časti, pre pedagógov, vyčerpávajúcim spôsobom naznačujeme všeobecne náme druhy, spôsoby neverbálnej komunikácie.

## 2. 5 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA – Súhrn

Reč telom, bez slov, je vývojovo staršia forma komunikácie. Je viazaná na pozornosť, avšak je zdrojom veľkého množstva informácií o spolu komunikujúcom. Všeobecne, bežné známe prejavy sú:

- |                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Paralingvistika</b> | - všetko, čo doprevádza slovný prejav - hlasitosť, výška, farba hlasu, dikcia, intonácia, prestávky, rýchlosť, chybovosť a pod. |
| <b>Mimika</b>          | - výraz tváre, hlavne úst, očí, obočia, viečok  |
| <b>Pohľad</b>          | - prechádza ním až 30 – 35 % informácií   |
| <b>Proxemika</b>       | - fyzické vzdialenie, alebo priblíženie tiel komunikujúcich   |

<b>Posturika</b>	- postoj, t. j. konfigurácia častí tela pohov, rozkročenie, strnulosť a pod.
<b>Kinestika</b>	- pohyby rukami, nohami, chôdza, držanie hlavy
<b>Gestika</b>	- kultúrne normalizované gestá, postoje a pohyby, najmä rukami
<b>Haptika</b>	- dotyky ľudí - podanie ruky, potľapkanie a pod.
<b>Celkový vzhľad</b>	- imidž (výzor, pach, vône, oblečenie a pod.)
<b>Prostredie</b>	- aranžmán - estetika, výber prostredia, materiál
<b>Farby</b>	- výber tmavých, svetlých, kombinácia a pod.
<b>Vzdialenosti</b>	- zóna intímna, osobná, spoločenská, verejná
<b>Pozície</b>	- spôsoby sedenia, státia, úklony, odklon tela a pod.
<b>Artefakty</b>	- kresba, písmo, výtvary vlastnej práce





### 3. PREZENTÁCIA

#### 3. 1 Interaktívna komunikácia v sociálnom styku

Prezent – dar

##### ANATÓMIA PREZENTÁCIE

1. Vzájomná závislosť - východisko	M
2. Partnerstvo - rovnosť šancí	A
3. Vzájomná dôvera	N
4. Napĺňanie ich potrieb a záujmov	A
5. Otvorenosť	Ž
6. Tvorivosť - vyvolať zmenu postoja	M
7. Komunikácia - efektívna komunikácia	E
reč	N
aktívne počúvanie	T
empatia	
8. Prezentované	
Slovo, návrh, tovar, služba	V
musí mať HODNOTU	Z
9. Inovácia – zavádzanie nových vzťahov, povinností	Ť
10. Presvedčanie	A
11. Dohoda	H
	O
	V

**PREZENTÁCIA** - súčasť vyjednávania, proces ponuky vyjadrený navonok tak, aby sa dosiahla dohoda na výmenu, spoluprácu, alebo realizáciu spoločného záujmu!

Je to základný prostriedok na dosiahnutie toho, čo chcete od iných!

Je to komunikácia tam a späť určená na dosiahnutie dohody, hoci záujmy sú zvyčajne odlišné !

**KTO** – osobnosť – samostatná charizma, živý informátor  
iniciátor  
hovorca – komunikátor vysielač i prijímač odozvy  
presvedčovateľ  
reprezentant

- CIELE :**
- Informovať
  - vzbudiť záujem
  - získať priazeň, pochopenie
  - zistiť a odstrániť nejasnosti
  - nájsť prijateľné riešenie
  - zjednotiť stanoviská
  - získať spoluprácu

## **DIPLOMACIA PREZENTÁCIE**

1. Na ľudí začneš pôsobiť skôr, než otvoríš ústa, úprava, gestá, mimika, hlas a najmä oči - Reč tela.
2. Pamätaj, že ľudia sú ako Zrkadlo - na úsmev sa usmievajú, na mračenie škľabia.
3. Nečakaj, že ťa budú mať radi, predpokladaj, že to tak už je a buď iniciatívne priateľský.
4. Hádavých ľudí nepresvedčíš hádaním.
5. Oživíš prejav striedaním krátkych a dlhších viet.
6. Keď chceš byť zaujímavý, zaujímaj sa o nich.
7. Keď chceš byť záživný, prežívaj rozhovor s nimi.
8. Keď chceš byť vypočutý, počúvaj ich.
9. Uznávaj iných, budeš uznávaný. Daj im pocítiť, že sú dôležití, budeš pre nich významný.
10. Keď chceš byť zrozumiteľný, musíš sa o porozumenie sám snažiť.
11. Tlieskaj im, budú Ti hrať a spievať.
12. Vyhýbaj sa tomu, čo je zlé pre mňa i pre Teba.

## **UROB SI Z UVEDENÝCH OSVEDČENÝCH RÁD NÁVYKY !**

- CHYBY:**
- nehovor mnoho, dlho, podrobne
  - Nepoučuj, nementoruj druhých
  - nehovor príliš veľa o sebe
  - nemeň často témy v texte
  - nehovor s druhým o tom, čo tretích nezaujíma
  - nehádaj sa, **PRIJÍMAM VÁŠ NÁZOR, ALE NESÚHLASÍM S NÍM, SOM INÝ AKO STE VY INÝ PRE MŇA.**

## **ÚSPECH PREZENTÁCIE - činitele výkonnosti**

1. Oboznámenie s cieľom, poslaním, účinnosťou, tvojím očakávaním, výhodami efektívnymi cestami k cieľu.
2. Dobrá príprava - 60 % úspechu prezentácie cieľa.  
Dobrá pripravenosť - zdroj presvedčivosti pre dobré prijatie cieľa i teba.

3. Sebadôvera, zdravé sebavedomie, nie triumfovanie energetizuje tvojich partnerov, vytvára dôveru pre splnenie požiadavky.
4. Záujem o ľudí - zaujímať sa o ľudí, budeš zaujímavý, buď pozorným, aktívnym, trpezlivým poslucháčom, nielen rečníkom a poradcom.
5. Akceptuj, uznaj, pochváľ kvality iných, tým posilňuješ, iniciuješ, pozitívne usmerňuješ k samostatnosti i prijímaniu tvojho obsahu požiadaviek.
6. Dôveruj druhým a sám buď dôveryhodným, otvoreným, informuj objektívne, pravdivo, so zápalom.
7. Pýtaj sa otázkami na zvýšenie záujmu o obsah, na zvýšenie koncentrácie vnímavosti.
8. Zachovaj postupnosť, formuluj alternatívy riešenia, krátkodobé, dlhodobé ciele.
9. Ak chceš presvedčiť skupinu, presvedč najprv 1 - 2 jednotlivcov, buď vecný, zrozumiteľný v prejave.
10. Opýtaj sa, prever si, či si bol správne pochopený.  
Spravidla rovnaký obsah nechápu všetci rovnako !

### 3. 2 Interaktívne tréningové metódy - Prezentácia v skupine

#### 1. Krátky popis

Práca v skupinách je sociálna forma učenia sa.

Skupina sa rozdelí na menšie skupiny 3-7-členné, a pracujú s cvičením, alebo problémom.

Výsledky sú neskôr prezentované celej skupine.

#### 2. Príklady aplikácie

Práca v skupinách sa používa za účelom:

- aktivovať účastníkov
- zahrnúť účastníkov, ktorý nie sú aktívni počas seminára
- dať účastníkom možnosť robiť rozhodnutia v tíme
- zozbierať skúsenosti , vedomosti a nápady účastníkov
- dosiahnuť efektívne vzdelávacie ciele (komunikačný proces)

#### 3. Výhody/nevýhody

- + Práca v skupinách zvyšuje motiváciu účastníkov (spoločná zodpovednosť za výsledky, zahrnutie do skupín, príležitosť pre vlastnú aktivitu).
- + Práca v skupinách podporuje interakciu medzi účastníkmi.
- + Práca v skupinách podporuje kooperatívne štýly správania.
- + Práca v skupinách môže pomôcť minimalizovať komunikačné blokády.
- + Práca v skupinách pomáha účastníkom, ktorí nie sú aktívni, sú menej aktívni.
- + Práca v skupinách poskytuje sociálnu a emocionálnu bezpečnosť, ktorá rúca blokády efektívneho učenia sa.
- Práca v skupinách je časovo náročná.

- Práca v skupinách vyžaduje dôkladnú prípravu trénera.
- Je možný nátlak skupiny.

4. Ako ju používať? (kontrolný hárok pre trénerov)

- Kedy má práca v skupinách význam (vzdelávacie ciele)?
- Koľko skupín bude zostavených?
- Ako dlho to bude trvať?
- Koľko miestností bude dostupných?
- Podľa čoho budú skupiny zostavované (podľa stupňa, náhodne, účastníci rozhodnú sami)?
- Je úloha VHODNÁ pre prácu v skupinách?
- Je úloha formulovaná JASNE a v písomnej forme?
- Sú dostupné podporné materiály (handouty, flipchartový papier, fixky atď.)?
- Vedia účastníci, aké výsledky majú prezentovať a ako?

### 3. 3 Zásady vystupovania pred publikom

#### 1. ETAPA - Príprava

1. Obsah a štruktúra
2. Vizualne pomôcky
3. Miesto
4. Vy

##### 1a) Obsah

I) Zaznamenajte si všetky myšlienky

II) Rozdeľte ich podľa nasledovných priorit:

čo musím povedať

čo by som mal povedať

čo by som mohol povedať, ak zostane čas

##### 1b) Štruktúra

III) Vhodným spôsobom ich zlúčte do skupín

- logicky
- chronologicky
- psychologicky

(odporúčame použiť jeden spôsob)

IV. Prípravte si kostru (iba heslá - úvod, zhrnutie, závery)

#### 2. Príprava vizuálnych pomôcok - tak, aby boli:

I) Čitateľné

(pri písaní na fólie pre spätný projektor nepoužívajte bežnú veľkosť písma, ale aspoň 1,5 cm vysoké)

II.) Stručné

(pri dlhšom nápisu ostaňte ticho, kým poslucháči prečítajú)

III) Jednoduché

(prejdite od jednoduchého ku zložitejšiemu)

### 3. Pripravte miesto

I) Nezabudnite na:

viditeľnosť (vás a vašich pomôcok)

osvetlenie

ventiláciu

oddych a uvoľnenie

II) Skontrolujte, či všetky pomôcky:

sú na správnom mieste

fungujú

sú správne nastavené a zaostrené

sú zapojené v sieti

sú správne zoradené

nepôsobia rušivo

### 4. Pripravte sa.

I) Skontrolujte svoj zovňajšok

II) Dokonale si pripravte svoje úvodné vety

## 2. ETAPA – PREDNES

1. Nadviazanie kontaktu s publikom

2. Udržanie kontaktu s publikom

### 1. Nadviazanie kontaktu s publikom

I) Pokúste sa nadviazať prvotný zrakový kontakt

II) Snažte sa urobiť dobrý dojem hneď na začiatku

budte uvoľnený

budte sebavedomý

budte rozhodný

### 2. Udržanie kontaktu s publikom

I) Budujte zrakový kontakt s poslucháčmi čo najčastejšie

II) Využívajte rozdielne

tempo  
intenzitu a moduláciu hlasu  
pomôcky  
farby  
pozíciu

III) Nevtieravým spôsobom využívajte

gestikuláciu  
poznámky  
ukazovadlá

IV) Vyhýbajte sa odpútavaniu pozornosti publika

afektovaním  
„rozprávaním sa s pomôckami“  
rozprávaním cez pomôcky (nerozprávajte spoza meotaru)  
zakrývaním pomôcok (netieňte diaprojektoru)  
pravopisnými chybami

**Kroky pri tvorbe tréningového programu**

**1. Identifikácia a analýza tréningových potrieb**

- A) Kto bude klientom vášho tréningu - účastníci tréningu
- B) Aké špecifické tréningové potreby majú budúci účastníci tréningu?
  - analýza ich výkonu a náplne práce
  - plán kariéry
  - potreby organizácie
  - budúce potreby v oblasti rozvoja pracovnej sily
- C) Aký stupeň expertízy (vedomosti, zručnosti a skúsenosti ...) chcete dosiahnuť ?
- D) Aké sú očakávania účastníkov tréningu?

**2. Stanovovanie cieľov**

- a) založené na očakávaných výsledkoch tréningu
- b) určené štandardom - kompetencie vášho tréningového programu: čo bude účastník tréningu vedieť (čo bude schopný urobiť) čo zvládne po skončení tréningu?

**3. Príprava plánu tréningu**

- a) všeobecný plán - s logickým sledom jednotlivých tém /problémov definovaných v súlade s tréningovými potrebami a cieľmi tréningu
- b) detailný plán - agenda tréningového programu s popisom

**4. Výber, tvorba a príprava tréningových materiálov**

- a) účastníci tréningu potrebujú praktické nástroje, techniky a nie hory papiera s teóriou a kópie učebníc
- b) menej je viac: do tréningového manuálu zaradíte len tie materiály, ktoré účastníci počas tréningu naozaj použijú a ktoré budú neskôr využívať vo svojej práci.

**5. Hodnotenie tréningu**

kedy, kto, ako...

**Tréningové metódy používané v zážitkovom tréningu.**

- Brainstormingové techniky
- Projekty s využitím tvorivého riešenia problémov a aktivity podporujúce tvorivosť
- Hranie rolí
- Hry
- Simulácie
- Vyjednávanie
- „Živé“ prípadové štúdie
- Posilňovanie právomoci
- Zadania
- Debrífiingy

**3. 4 Pravidlá pre vytváranie vizuálnych pomôcok.****KONTROLNÝ ZOZNAM**

Znaky	Výtvarné prvky
-------	----------------

**1. Čitateľnosť**

- druh písma                      tlačené písmo
- veľkosť písma                fólia - 5 mm, hárok papiera /flipchart - 30 mm

**2. Prehľadnosť**

- štruktúra maximálne tri roviny (bod 1, 1.1, 1.1.1)
- rozsah textu                    heslá, naznačujúce obsah slovom
- množstvo čísel                len dôležité čísla, maximálne trojciferné
- stupeň presnosti              vzdať sa detailov
- usporiadanie                  vertikálne, horizontálne

### 3. Príťažlivosť

- názov /titulok                      nadpis pre každú fóliu /hárok papiera
- farba                                nie viac ako tri farby
- výtvarné                            rámčeky, rastrový podklad, kruhy, šípy  
spracovanie
- obrázkyjednoduché nákresy, piktogramy
- tabuľky len horizontálne rozčlenenie

## 3. 5 Stratégie správania sa lektora

### 3. 5. 1 Na čo musí lektor (tréner dbať)

#### Neverbálne prístupy

- kontaktovanie účastníkov očami
- pôsobiť priateľsky (usmievať sa atď.)
- výpovede cieľavedome podporovať rukami
- neschovávať ruky
- pôsobiť uvoľnene (nie hekticky alebo krčovite)
- byť otvorený
- pôsobiť angažovane
- mať správny prízvuk
- hovoriť modulovane
- silu hlasu prispôbiť miestnosti
- hovoriť hlavne v strednej hlasovej polohe
- nehovoriť príliš rýchlo
- vkladať prestávky do verbálneho prejavu

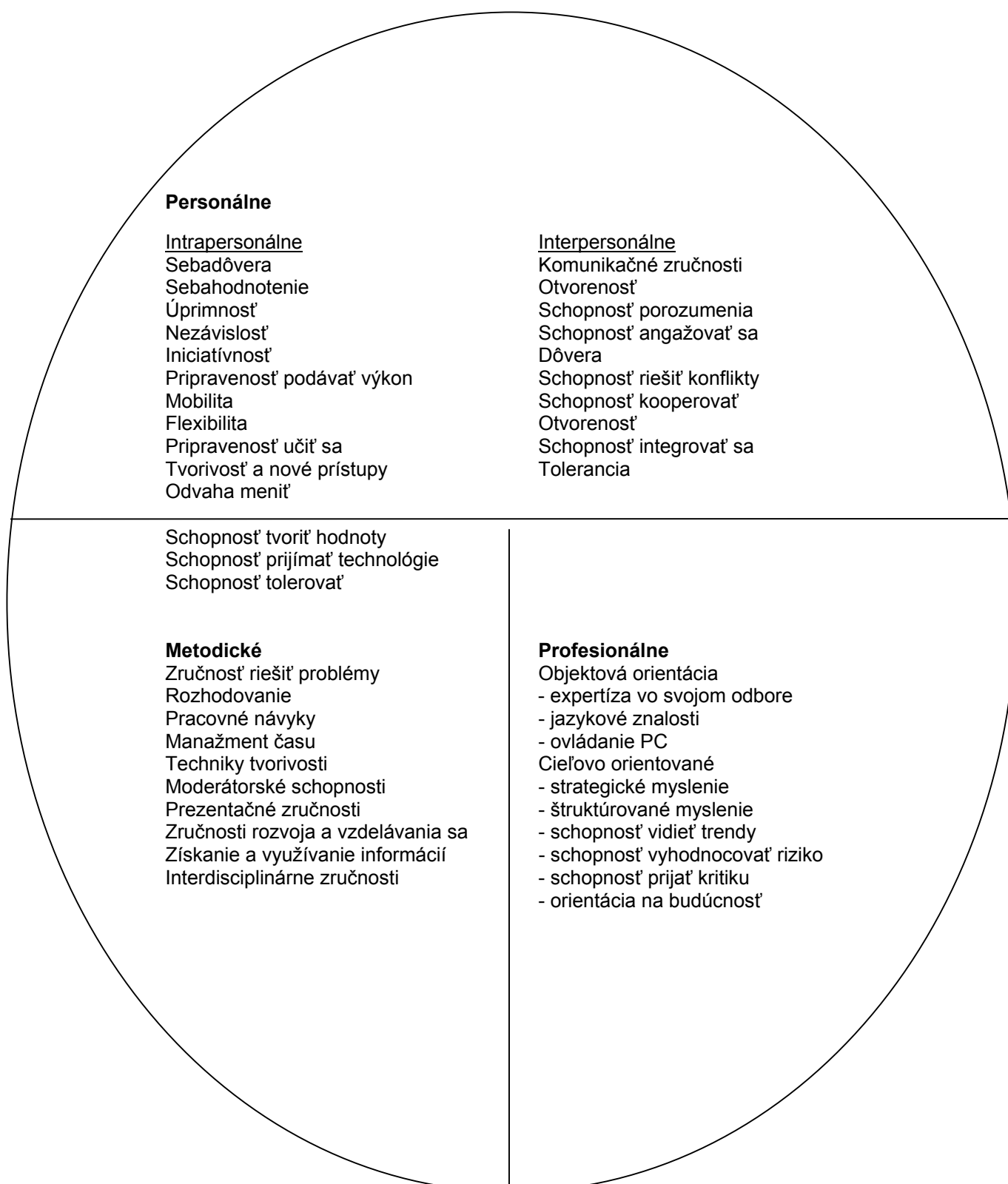
#### Verbálne prístupy

- hovoriť uvoľnene
- jasne a zreteľne vyslovovať
- používať krátke vety (maximálne 14 až 17 slov)
- formulovať pregnantné výpovede
- správne dýchať
- vystríhať sa prebytočných slov
- zvoliť úroveň reči adekvátnu účastníkom
- poskytnúť názorný a zrozumiteľný výklad



- formulovať z pozície účastníkov (vystrihať sa „Ja“)
- zdôrazňovať úžitok pre účastníkov
- dbať na logickú stavbu výpovedí
- dôležité pasáže (vstup/záver) si pripraviť doslovne

### 3. 5. 2. Kľúčové kompetencie (Lektora)



### 3. 6 Pohovor s účastníkom prezentácie

- v takýchto situáciách si osoba, ktorá vedie pohovor, musí uvedomiť, že sa prejaví u hodnotiaceho pracovníka istý pocit stiesnenosti, podráždenia, neistoty a nervozity.

#### Skúšaná osoba

- signály prezradzujúce nervozitu alebo nedostatok sebadôvery
- slabý alebo nevýrazný stisk ruky
- pohľad smerujúci dole alebo blúdiaci po miestnosti
- skrížené ruky pred telom ako bariéra
- pohrávanie sa napr. s hodinkami, ceruzou, končekmi prstov a pod.
- dotýkanie sa rukami tváre
- dajte čas a priestor skúšanému, aby sa adaptoval, naznačte gestá, že mu vychádzate v ústrety, natiahnuté ruky, úsmev na tvári, pohľad očí, fyzický kontakt bez bariér
- pohyb smerom od vás, preloženie nohy cez nohu, skríženie rúk pred telo, signalizuje známky nepríjemných pocitov pri položení otázky, nechce byť otvorený a úprimný
- pokiaľ skúšaný pohybuje rukami od seba s dlaňami hore, môže to byť signál prosby, aby ste prijali to, čo navrhuje, alebo názorovo prezentuje
- ak však ruky dvíha hore, hoci len s mierne otvorenými dlaňami smerom k vám, dole, alebo k sebe otočenými, môže to znamenať, že neprijíma to čo hovoríte, alebo má na vec iný názor
- ak však skúšaný vyjadruje slovný súhlas, ale si pritom rukou prechádza po tvári, v zátylku, môže to znamenať, že súhlas nie je úprimný

#### Pracovník, ktorý vedie pohovor - odporúčenia:

- sedieť skôr za okrúhlym stolom, konferenčným stolíkom, ako za písacím,
- potlačiť symboly svojej nadradenosti, nezdôrazňovať symboly v kancelárii vytvárajúce bariéry pri komunikácii,
- prejavte záujem pohľadom, na klonením sa dopredu, sedením na stoličke pokývaním hlavy, že rozumiete, nevenujte sa iným činnostiam a pod.,
- ak pocítite prejavy nervozity u skúšaného, použite napodobovanie prejavov partnera, sadnite si približne tak ako on, a nenápadne napodobujte jeho pohyby rúk,
- pohyb smerom k nemu a do osobnej (intímnej) zóny, signalizuje váš záujem, ale tiež istý nátlak, v opačnom prípade nenáliehanie, prirodzený prejav.

### 3. 7 Vedomé hospodárenie s časom

**Ak nechcete svoje ciele v čase riadiť, nechcete ich určite dosahovať.**

**Vytyčovať, plánovať ciele, znamená vyhľadávať šance a určovať ich kvalitu aj kvantitu v čase !**

**PLÁNOVANIE** - je vytváranie vôle a jej smerovanie,  
analýza priorít, dôležitého od nepodstatného,  
usmerňovanie aktivity, jej organizácia v čase,  
plánovať znamená predovšetkým predvídať budúcnosť,  
odbúravať neistotu, chaos v improvizácii  
rozhodovať v predstihu

Plánovanie je samoučelné, ak nie je priebežne v čase kontrolované – korektúry.

#### **VÁŠ ČAS – VÁŠ DRAHOCENNÝ MAJETOK.**

Latinské slovo „dáta“ – darovaný, daný, „chronos“- čas, solárne hodiny – prvé známe meranie času. Skúste rátať a uvedomiť si, že 7 dní – 1 týždeň má 168 hodín (56 hodín spánok) x 52 dní = 8736 hodín - 2820 hodín spánok.

Otázka: ako ste strávili rok, mesiac, týždeň?

- |           |   |
|-----------|---|
| 1. týždeň | - 168 hodín   |
|           | - 56 hodín spánok ? premárnený čas                              |
|           | - 40 hodín práca ? stratené hodiny ?                            |
| Termíny   | - pravidelne opakované časové úseky - ľahký poriadok            |
|           | nepravidelné termíny - plánovať, napr. pamätať termín narodenín |

#### **VIAC ČASU ZÍSKATE UŽ TERAZ, AK VYRIEŠITE SVOJE PROBLÉMY S ČASOM!**

Čakáte často a dlho na druhých?

Ste spokojní so svojou produktivitou ? Robíte si všetko vždy sám ? Ako často hľadáte veci okolo seba, ktoré by mali byť poruke ? Ako často zabúdate na termíny, sľuby, predsavzatia ? Beriete si prácu často domov ? Je naozaj všetko nutné, čo často cez deň robíte ? Chytá vás občas časová panika ? K čomu ste sa pri najlepšej vôli nedostali ? Máte na stole neporiadok ?- ŠIROKÉ POLE PRE VEDOMÉ RIADENIE ČASU.

**Organizácia času má zmysel vtedy, keď sa realizuje !**

1. Zapísať poradie úloh
2. Odhadnúť dobu trvania činnosti
3. Rezervy časové určiť
4. Rozhodnutie v prioritách, delegácii – rozdelenie úloh
5. Preniesť utriedené úlohy do časového rozvrhu záznamu

**Čo, prečo, ako, kde, kto ? (pri úlohách si vždy dávajte na ne odpovede)**

### **SEBAKONTROLA – KONTROLA ÚSPECHU !**

1. Pred začatím plánovania si prejdite všetky predchádzajúce
2. Ktorých činností sa môžem zriecť v týždni ?
3. Ktoré úlohy trvajúce 1 - 2 hodiny môžem urobiť v polovičnom čase ?
4. Ktoré činnosti môžu byť delegované na iných, za pomoci iných ?
5. ZÁVER - kontrola úspešnosti
6. Vytvorte si z plánovania návyky !
7. **Diskusia.**

### **3. 8. Diskusia**

Diskusia je vlastne organizovaný riadený rozhovor viacerých účastníkov s voľnosťou názorov, slobodou prejavu ku konkrétnej téme. Diskusiu riadi lektor, tréner, alebo vedúci na porade.

Vedúci manažér v diskusii riadi o čom kto hovorí, kde a kedy na rokovaní ako dlho komu dať slovo, určuje limity, dĺžky hovoru u jednotlivých členov.

- Lektor má právo:
- vyzvať k vecnosti,
  - odobrať slovo,
  - vyzvať k pokoji,
  - urobiť pauzu,
  - odročiť časť diskusie,
  - uzavrieť diskusiu,
  - urobiť závery.

#### **Návod na riadenú diskusiu:**

1. Privítanie.
2. Oboznámenie s programom.
3. Vysvetlenie cieľa programu diskusie (stručný komentár).
4. Odsúhlasenie programu, doplnkov rokovania.
5. Najdôležitejší bod ako prvý v programe.
6. Riadiť diskusiu so stručnými otázkami.
7. Nepripustiť zbytočné reči a hovory viacerých naraz.
8. Uzavretie diskusie.
9. Prijatie rozhodnutí, uznesenia, opatrení.
10. Oboznámenie výsledku diskusie, poďakovanie, určenie času a dátumu nasledujúcej schôdze.

#### **Slovo autora na záver:**

**Buď im konzultantom a nie len uchádzačom o prácu, poznaj a oznám im svoje výhody, maj túžbu poznať a preukázať svoje schopnosti.**

## Zoznam použitej a citovanej literatúry

- Belz H. – Siegrist M., 2001**, Klíčové kompetence a jejich rozvíjení, Praha, Portal s.r.o., P
- Brockert S. – Braunová G., 1997**, Testy emociálnej inteligencie, Bratislava, IKAR, 24
- Gabura – Pružinská, 1995**, Poradenský proces, Praha, Sociologické nakladatelství, P
- Kopčaj A., 1997**, Košatení bohatství, Ostrava, NVF-Phare-Silma 90, P
- Kopčaj A., 1997**, Manažerské dovednosti, Ostrava, Silma 90, P
- Kopčaj A., 1999**, Řízení proudu změn, Ostrava, Silma 90, P
- Kopčaj A.: D4 Komunikácia**, Ostrava, 1997, Silma 90, 2, 7
- Koubek J., 1996**, Personální práce v malých podnicích, Praha, Grada, 26
- Schwalbe B. – Schwalbe H., 1995**, Osobnost, kariéra, úspěch, Praha, Grada Publishing, P
- Theuerkauf U., 2003**, Učebné texty z tréningu trénerov EÚ pre certifikáciu výučby v projektoch PHARE EÚ, „ Human Resource Development through counseling and Training at Regional Level, Bratislava, 2003, NÚP, 20, 22, 23, 24, 25
- Vendel, Š.: Pedagogická psychológia**, Prešov: FFPU, 2005, ISBN: 80 – 8068 – 334 – 4, P
- Wille E.: Ashridge, BrithischCouncil, Know how found – Učebné materiály**, Praha 1998, P

## Zoznam odporúčanej literatúry

Akadémie J.A.Komenského-Akadémia vzdelávania, 2001, Perspektívy a tendencie vzdelávania dospelých, Bratislava, Akadémia vzdelávania

**Belz H. – Siegrist M., 2001**, Klíčové kompetence a jejich rozvíjení, Praha, Portal s.r.o.

**Brockert S. – Braunová G., 1997**, Testy emociálnej inteligencie, Bratislava, IKAR

**Gabura – Pružinská, 1995**, Poradenský proces, Praha, Sociologické nakladatelství

**Hilgermann R.H., 1996**, Cílový management, Praha, Grada Publishing

**Hill N., 1990**, Myšlením k bohatství, Praha, PRAGMA

**Khelerova V., 1995**, Komunikační dovednosti manažera, Praha, Grada Publishing

Koncepcia integrovaného vzdelávania rómskych detí a mládeže, vrátane rozvoja SŠ a VŠ, 2004, MŠ SR

**Křivohlavý J., 1995**, Tajemství úspěšného jednání, Praha, Grada Publishing

**Křivohlavý J., 1988**, Jak si navzájem lépe porozumíme, Praha, Svoboda

**Kopčaj A., 1997**, Košatení bohatství, Ostrava, NVF-Phare-Silma 90

**Kopčaj A., 1997**, Manažerske dovednosti, Ostrava, Silma 90

**Kopčaj A., 1999**, Řízení proudu změn, Ostrava, Silma 90

**Kopčaj A.:** Komunikačné vedomosti manažera, Ostrava, 1997, Silma 90

**Koubek J., 1996**, Personální práce v malých podnicích, Praha, Grada

**Lokšová I. – Lokša j., 1996**, Cez relaxáciu k tvorivosti v škole, Prešov, Mana Con

**Luknič A.S., 1994**, Štvrtý rozmer podnikania – etika, Trenčín, SAP, s.r.o.

**Mabey CH. – Iles P., 1995**, Usmerňovanie vzdelávania, Bratislava, City Univerzity

**Perhacs J., 1995**, Utváranie osobnosti dospelého človeka v procese vzdelávania, Bratislava, NOC

Rozvoj osobnosti – vzdelávacia práca s nezamestnanými ľuďmi, 1996, Meilen, Siegrist M., Nadácia KABA, Bratislava, Práca s.r.o.

**Schwalbe B. – Schwalbe H., 1995**, Osobnost', kariéra, úspěch, Praha, Grada Publishing

**Smith J., 2000**, Jak zvyšovat produktivitu týmu, Praha, Computer PRESS

**Tepper B., 1996**, Manažerské znalosti a dovednosti, Praha, Grada Publishing

**Toman, J., 1974**, Jak dobře mluvit, Praha, Svoboda

**Theuerkauf U., 2003**, Učebné texty z tréningu trénerov EÚ pre certifikáciu výuky v projektoch PHARE EÚ, „ Human Resource Development through counseling and Training at Regional Level, Bratislava, 2003, NÚP

**Vendel, Š.:** Pedagogická psychológia, Prešov: FFPU, 2005, ISBN: 80 – 8068 – 334 – 4

Wearther W.B.Jr. – Keth D., 1989, Lidský faktor a personální management, Praha, Victoria Publishing

## 4. METODICKÁ PRÍRUČKA PRE UČITEĽOV - MODUL 1

### Komunikácia a prezentácia

#### Úlohy moderátora

1. Usmerniť skupinu, informovať a organizovať činnosť
2. Postarať sa použitím vhodného metodického pôsobenia (najmä partnerských učebných metód) o transparentnosť názorov a potrieb skupiny
  - cvičiť so spätnou väzbou
  - vytvoriť možnosti intervencie
  - pozorovať účastníkov, priamo ich oslovovať
3. Vytvoriť uvoľnenú atmosféru na uľahčenie komunikácie v skupine, na umožnenie vzťahov sympatie a na ľahšie uvedenie učebných procesov do pohybu
4. Zdržať sa autoritatívneho prístupu, aby sa skupina mohla vyvíjať. Hlavným cieľom je sebariadenie skupiny.
5. Zabrániť neustálym zdôvodňovaniam, aby nevznikla žiadna bojová nálada.
6. Často chváliť, posilňovať, aby boli účastníci ochotní aj vzájomne si dávať pozitívnu spätnú väzbu.
7. Zabrániť tomu, aby došlo s účastníkmi k sporom, nezneužívať vlastnú odbornú kompetenciu.
8. Pozorovať nálady v skupine a voliť individuálny prístup k členom skupiny.
9. Podľa situácie odporúčať, aby si pravidlá hry skupina stanovila sama a v prípade konfliktu stimulovať nájdenie nových pravidiel hry. Mobilizovať členov skupiny k tvorivým prístupom riešenia problémov.
10. Ponúknuť ústretové techniky, ako vysvetľovanie, zjemnenie, vzájomný rešpekt a úctu.
11. Spontánne klásť otázky, aby zachytili momentálne potreby, alebo poruchy skupiny v učení bez toho, aby bola zrejmá „stratégia“ spytujúcej sa osoby.

## **Motivujúce správanie vedúceho kurzu**

### **1. Vzhľadom na účastníkov kurzu:**

- dávať bezprostredné upevnenie
- vyzdvihovať a posilňovať motiváciu k učeniu
- prenášať ľahšie úlohy na „slabších“ členov skupiny

### **2. Vzhľadom na obsah učenia:**

- vysvetliť význam a atraktivnosť konečného cieľa
- rozdeliť konečný cieľ na relatívne jednoduché čiastkové ciele a učebné kroky

### **3. Vzhľadom na učebnú atmosféru:**

- vytvoriť obsah učenia blízky skutočnosti
- učenie prostredníctvom reálnych príkladov
- zbaviť strachu pred neúspechom
- vytvoriť klímu bez strachu, napr. humorom, uvoľnením atď.
- vytvoriť prehľadné postupy pri kontrole
- výkonu, rozvážne hodnotenie

### **4. Vzhľadom na priestor, okolie**

- priestor, okolie, zasadací poriadok a možnosti kontaktov by mali byť výhodné pre všetkých účastníkov kurzu - rovnosť šancí
- svetlo a vzduch

## **Didaktická realizácia**

### **1. Partnerské metódy:**

- nechať učiacich sa, aby sa aktívne podieľali na vytváraní učebného procesu
- podporovať spolurozhodovanie (obsahovo, metodicky, organizačne)
- posilnenie prostredníctvom sociálneho prostredia, skupiny, odmena - uznanie, zdôvodnená kritika

### **2. Výučbu prispôbiť situácii:**

- nadviazať na predchádzajúce vedomosti učiacich sa
- vyzdvihnúť aktívnych účastníkov pri ich témach, pri ich situácii

### **3. Didaktika kurzu:**

- učebné ciele formulovať tak, aby boli viditeľné nové poznatky a zmeny v správaní
- striedanie metód, vytvoriť priestor na porovnávanie
- vyvarovať sa abstraktných teórií, vizualizovať priebeh učiva a učenie sa

### **4. Vonkajšie rámcové podmienky:**

- odstrániť rušivé vplyvy - hluk a p.
- veľkosť a zloženie skupiny
- dbať na proporcionálnu trvanie jednotlivých častí kurzu, podnietiť rozhovory medzi sebou



## Princípy aktívneho počúvania

Naše návyky, zlovyky pri počúvaní obyčajne vyplývajú z nedostatku, z nepočúvania partnerov pri komunikácii (uvedomte si, že človek má dve uši, ale iba jedny ústa).

Aktívne počúvanie je počúvanie s vysokou koncentráciou a vnímaním slov i záujmom o osobu, ktorá nám informáciu odovzdáva. Znamená to zdržať sa kritiky posudzovania, kritizovania, prípadne ignorácie. Medzi princípy aktívneho počúvania patrí rozhodne očný kontakt, fyzické naklonenie tela, hlasité pritakávanie a v závere zhrnutie obsahu. Partnera podnecujeme k rozprávaniu prikyvovaním hlavy na znak súhlasu.

## Úžitky z aktívneho počúvania:

- počúvaním zistíte, kto sú vaši partneri v komunikácii a čo voči vám zmýšľajú
- máte čas na analýzu a prípravu odpovede
- zistíte zmeny postoja a v čom sú problémy
- máte prístup k pochopeniu a nápadom
- ak ich počúvate, budú aj oni počúvať vás
- vnímavým počúvaním zlepšíte vzájomné pochopenie a porozumenie
- vyvarujete sa možných konfliktov

## Cvičenie na aktívne počúvanie

Účelom cvičenia je aktivizovať poslucháčov k spolupráci s lektorom zážitkovým učením, nechať ich zažiť vnímanie, koncentráciu na slová, obsah, i záujem o osobu nositeľa správy a pochopiť presne odovzdanú informáciu.

## Postup pri metodike:

Lektor hrá úlohu majstra v návrhárskej dielni, rozdá každému biely hárok kancelárskeho papiera, oznámi poslucháčom, že budú navrhovať predmet, ktorý už dnes iste držali v rukách. Neoznámi však, o aký predmet ide. Pravidlo hry je v tom, že nikto nesmie lektorovi klásť otázky, kým nedopovie poslednú vetu. Je to zámer. Každá veta je pokynom k úkonu. Každý člen tímu potrebuje pero alebo ceruzu. Lektor hovorí stručne, zreteľne päť viet:

1. veta: Nakreslite 2 kruhy, jeden nad druhým.
2. veta: Spojte 2 kruhy po stranách dvomi rovnobežkami.
3. veta: Medzi 2 rovnobežky nakreslite 2 súbežné vlnovky.
4. veta: Nakreslite z pravej strany rovnobežky polkruh.
5. veta: Súbežne rovnobežne s polkruhom nakreslite ďalší polkruh.

Úlohou poslucháčov samozrejme bolo nakresliť hrnček. Zvyčajne 40 - 60 % zúčastnených pozorne aktívne počúvajúcich hrnček nakreslí, čo je dôkazom, že sa naučili a uvedomili si, v čom aktívne podporné počúvanie spočíva.

### Otázky k metodike:

- kto urobil úlohu najlepšie
- kto má úlohu urobenú presne podľa pokynov lektora
- pochopili ste podstatu vnímavého podporného aktívneho počúvania?

Správna odpoveď: úlohu splnili všetci, tak ako to každý najlepšie vie. Napriek tomu je výsledok rozdielny z dôvodu rôznej koncentrácie, vnímania a rôzneho dekódovania významu slov. Každý člen tímu je originalitou, ktorá nemá vo svete v živote duplikát. Aj keď hovoríte ku všetkým po slovensky, iba päť viet a máte pre prácu všetci účastníci v skupine rovnaký materiál - hárok papiera, výsledok je rôzny. Plyní z toho poučenie - nie všetci aktívne počúvame, nie všetci všetko počujeme, nie všetci všetkému rozumieme.

### Cvičenie na empatiu

#### Postup pri metodike:

Lektor vyberie zo skupiny jednu osobu mužského pohlavia, jednu osobu ženského pohlavia, posadí ich oproti sebe na stoličky, pričom hrá rolu moderátora. Zúčastnených na cvičení požiada, aby si vymenili role pohlaví, to znamená, že muž je vyzvaný, aby bol ženou na určitú dobu a žena je požiadaná, aby hrala rolu muža. Lektor im odporučí, aby sa rozprávali o téme, ktorá im vzájomne vyhovuje, ktorú dobre poznajú. V prípade, že zúčastnení si nevedia vybrať tému, alebo sú si neistí vo svojom prekvapivom postavení, navrhne im lektor, moderátor, aby komentovali priebeh doterajšej práce z dnešného dňa na kurze, čo by im nemalo robiť problém. Akonáhle muž rozpráva v ženskom rode a žena rozpráva v mužskom rode slovesá a pod., môžeme cvičenie prerušiť a počas cvičenia požiadať zúčastnených, aby sa na mentálnej úrovni snažili byť osobou iného pohlavia. To znamená vcítiť sa do životného postavenia osôb iného pohlavia. Ak demonštrujúci partneri prijímajú opačné role, moderátor musí prejsť hráčom rol uznanie, ocenenie. Na princípe zážitkového učenia zúčastnení pochopia princíp empatie v životnej praxi. Môžete položiť pomocné otázky:

- Čo by si robil, robila na jeho mieste?
- Čo by si robil, robila na jej mieste?
- Čo prežívate, čo by ste prežívali?

### Metodiky na sebaopoznávanie

#### Sebaanalýza-sebaopoznanie-sebariadenie

1. Dávaš si ciele do budúcnosti? Určuješ si množstvo času na ich dosiahnutie?
2. Mávaš krátkodobé plány (1, 2 dni), dlhodobejšie ( týždeň, mesiac)?
3. Často narážaš na nečakané okolnosti, pretože nevieš predvídať?
4. Si presvedčený, že všetko vieš urobiť lepšie ako ostatní?

5. Si zaujatý podrobnosťami? Chceš sa zúčastniť na všetkom a tak máš málo času?
6. Venuješ sa naraz množstvu rôznorodých vecí, pričom ti nie je jasné, ktoré sú dôležité a ktoré nie?
7. Učíš sa spolu 8 až 10 hodín denne?
8. Riešenie problémov sa vždy snažíš odložiť až na zajtra?
9. Riešiš, dotahuješ svoje záležitosti do konca?
10. Aký máš vzťah k ďalšiemu vzdelávaniu, učeniu, práci na sebe? Kladný, alebo ľahostajný? (oplatí sa to?)
11. Máš rád ľudí, máš viac ako 4-5 priateľov?
12. Uprednostňuješ samostatnú prácu?
13. Si pribojný, aktívny, iniciatívny typ osoby?
14. Záleží ti v prvom rade na peniazoch za prácu, alebo na dobrých vzťahoch?

#### **Používanie metodiky:**

Uvedený dotazník žiak vyhodnocuje sám, podľa pokynov lektora. Slúži k objektivizácii sebapoznania, jeho slabších a silnejších stránok osobnosti. Kladné odpovede sú 1, 4, 7, 9, 12, 13, záporné sú 3, 5, 6, 8, 14 alternatívne odpovede sú otázky 2 a 10. Lektor oceňuje a posilňuje pozitívne voľby a odporúča vylúčiť negatívne voľby.

#### **Záverom niekoľko otázok a úvah na zamyslenie pre žiakov:**

- Vedeli by ste pri prijímacom rozhovore bezprostredne popísať po krátkej úvahe svoje kladné a záporné stránky?
- Viete analyzovať za krátky čas čo vás ohrozuje a v čom spočívajú vaše príležitosti pri hľadaní pracovného miesta, alebo pri úvahe o založení živnosti?
- Vedeli by ste položiť otázky pri prijímacom pohovore ľuďom, ktorí sa zaujímajú o vaše schopnosti a osobnostné kvality?

## VIETE SA PRESADIŤ?

Životná prax ukazuje, že schopnosť presadiť sa je dôležitá. Niekomu je táto schopnosť daná, iný sa tomuto „umeniu“ musí naučiť. Sú však aj takí, ktorí sa napriek veľkému úsiliu nikdy nedopracujú k sebakpresadzovaniu. Tento test vám prezradí, ako ste na tom práve vy.

1. <b>Dokážete ísť tak dlho za svojou vecou, až dosiahnete svoje?</b> a) väčšinou áno b) obvykle nie c) niekedy áno, inokedy nie, záleží na mnohých okolnostiach	● ■ ▲	11. <b>Už ste niekedy kúpili niečo preto, že vás predavač jednoducho uhovoril?</b> a) bohužiaľ áno, a nie raz b) iba raz či dvakrát c) nie	● ■ ▲
2. <b>Viete požiadať niekoho o pomoc alebo radu?</b> a) áno b) iba výnimočne c) nie	● ■ ▲	12. <b>Čo myslíte, dokázali by ste sa živiť ako poisťovací agent?</b> a) asi áno b) určite nie c) nemôžete odpovedať jednoznačne	● ■ ▲
3. <b>Pozeráte sa človeku, s ktorým hovoríte, priamo do očí?</b> a) pokúšam sa o to, avšak uhne očami b) áno c) radšej nie, oči niekedy zrádzajú	● ▲ ■	13. <b>Kúpili ste si topánky a doma zistíte, že jedna z nich má chybný šev. Nie je to vidieť, ale vy o tom viete, čo urobíte?</b> a) skutočne neviete b) požiadate o výmenu c) asi nič, zmierite sa s tým	■ ● ▲
4. <b>Pokiaľ vás niekto neprávom z niečoho obviní, dokážete sa brániť?</b> a) väčšinou nie b) ako kedy a proti komu c) áno, ste schopný vec dať na súd	● ■ ▲	14. <b>Priateľ, prípadne priateľka vám nevrátila požičanú knihu. Pripomeniete mu/jej to?</b> a) nie b) áno c) až podľa situácie	■ ● ▲
5. <b>Nemáte niekedy dojem, že vás druhí využívajú?</b> a) nie b) niekedy vám to už napadlo c) áno, nedokážete nikomu nič odmietnuť	● ■ ▲	15. <b>Dokážete na druhého, napr. dieťa aj zakričať, aby urobil to, čo požadujete?</b> a) áno b) ako kedy, ako na koho c) nie, krikom sa nič neurobí	● ■ ▲
6. <b>Veríte prísloviu, že božie mlyny melú sice pomaly, ale isto?</b> a) áno b) občas si to hovoríte c) je to hlúposť, takáto spravodlivosť nie je	● ■ ▲	16. <b>Ako riešite problémy?</b> a) čo najskôr a najrýchlejšie b) vždy s rozvahou c) veľmi neradi a zvyčajne zle	● ▲ ■
7. <b>Stojíte v rade a niekto vás predbehne. Vytknete mu to?</b> a) samozrejme b) podľa situácie c) určite nie, neradi sa hádate	● ■ ▲	17. <b>Už ste niekedy povedali partnerovi v zlosti niečo, čo vás potom mrzelo?</b> a) nie b) jeden alebo dvakrát c) niekoľkokrát	● ■ ▲
8. <b>Ako by vám bolo, keby ste mali prehovoriť pred väčším počtom ľudí?</b> a) hrozne a trápne b) norálne c) veľmi príjemne	● ■ ▲	18. <b>Prekážajú vám ľudia, ktorí majú vo zvyku približovať sa v rozhovore, alebo sa dokonca dotýkať druhého?</b> a) áno, ale vydržíte to b) áno, a neznesiete to c) nie	● ■ ▲
9. <b>Ruku na srdce, boli by ste schopný pri hádke niekoho fyzicky napadnúť?</b> a) neviete b) určite nie, to nie je váš štýl c) zrejme áno, pokiaľ by vás pekne vytočil	● ■ ▲	19. <b>Sú nejaké situácie, ktorým sa vedome usilujete vyhnúť?</b> a) nie b) áno, ale nie je ich veľa c) áno, a je ich dosť	● ■ ▲
10. <b>Sedíte v kine a susedia stále hovoria. Čo urobíte?</b> a) požiadate ich, aby prestali b) nebudete si to všimáť c) neviete	● ■ ▲		

**Vyhodnotenie autodiagnostického testu „Ako sa vieš presadiť“:**

**Ak ste získali najviac štvorčekov:** Výsledok prezrádza, že patríte medzi tých ľudí, ktorí sa presadzovať veľmi nevedia. Máte druh povahy, ktorá vám bráni riešiť veci dôrazne a zásadovo, skôr vyčkávate v úzadí, ako sa problémová situácia vyvinie. Pociťujete obvykle zo svojho konania znepokojenie, ale môžete si za to skutočne predovšetkým sami. Skúste raz prekonať sami seba, odhodlať sa k aktivite, k akcii. Nie je to ľahké, ale pochopíte, že ste objavili nový životný rozmer pre splnenie vašich cieľov.

**Ak ste získali najviac trojuholníkov:** Výsledok prezrádza, že presadiť sa viete, nikdy však sa nepresadzujete na úkor druhých. Máte schopnosť, respektíve dar, rozlišovať veci podstatné od malicherností, preto dokážete v pravú chvíľu postaviť sa pevne za svoje postoje, inokedy vám nerobí problém ustúpiť. Taktiež dobre viete, v čom a kde sa chcete presadiť, pričom smerujete za svojimi cieľmi bez zbytočných odbočení. To vám umožňuje pozerieť sa na dianie okolo seba s nadhľadom a šetriť si sily.

**Ak ste získali najviac kruhov:** Ste typ, ktorý sa usiluje vždy presadiť, nech to stojí čokoľvek. Neobzeráte sa na to, či ste, alebo nie ste v práve, jednoducho idete za svojím cieľom, kam ste si uzmysleli, pričom názory ostatných vás veľmi nezaujímajú. Vaše konanie býva až kŕčovité a často prechádza do agresivity. Ste pribojný a svoju povahu a jedinečnosť si musíte neustále dokazovať. Víťazstvo vás naplňuje hrdosťou, ale netrvá dlho, pretože čoskoro zistíte, že je opäť za čo bojovať. Ľudia vás nemajú veľmi radi a ako životný partner ste ťažko znesiteľní. Presadiť svoju osobnosť je skutočné umenie, ktoré nemá s aroganciou a neúctou k druhým nič spoločné.

**Používanie metodiky:**

Uvedená metodika, test „Ako sa vieš presadiť“, slúži k objektivizácii pohľadu na vlastné kvality osobnosti, na zlepšenie sebapoznania. Úvodom učiteľ vysvetlí žiakom pojem „partner“ v komunikácii a obsah práce „poisťovacieho agenta“ – poisťovacieho pracovníka.

Odhaľuje žiakovi, či a nakoľko je aktívny, pribojný typ osobnosti, ďalej či je osobnosť aktívna, ale s taktickým cieľavedomým - diplomatickým prístupom k sociálnemu okoliu, alebo či je pasívnejším typom osobnosti, ústupčivým, alibistickým, menej rozhodným typom osobnosti s tendenciami vyčkávať v úzadí.

Metodika je pomocným metodickým cvičením na konci obsahovej časti komunikácia študijného materiálu pre učiteľov alebo učebného materiálu pre žiakov.

**Otázky a úvahy k aktívnym postojom pre žiakov:**

- aký ste typ osobnosti? Pribojný, aktívny, pasívny alebo taktik - diplomat? Ak sa viete ohodnotiť, zdôvodnite prečo.
- máte jasno vo svojich cieľoch vo vzťahoch k práci? Aké sú vaše pracovné ciele?

# Viete správne komunikovať?

Ak áno, preverte si, či medzi uvedenými tvrdeniami - výroky, poznáte tie, ktoré sú správne.

Prečítajte si každý výrok a označte, či je správny, alebo chybný.

		správne	chybné
1.	Človek by sa mal pokúsiť urobiť svojimi vedomosťami dojem	0	0
2.	Človek by sa mal vždy pokúšať posilniť sebaúctu partnera v komunikácii	0	0
3.	Ak informáciu pre človeka zopakujeme ešte raz, môžeme sa vyhnúť nedorozumeniam	0	0
4.	Nie je dôležité udržiavať s človekom kontakt očami	0	0
6.	Pri odovzdávaní informácie by sa mali používať ľahko zrozumiteľné slová	0	0
7.	Keď partner mlčí, znamená to určite, že vášmu posolstvu porozumel a prijal ho	0	0
7.	Čím viac hovoríte, tým lepšie komunikujete	0	0
8.	Schopnosť efektívnej komunikácie je vrodená	0	0
9.	Komunikácia bude efektívnejšia, ak sa ústna informácia ešte potvrdí aj písomne	0	0
10.	Zvuk vášho hlasu informuje rovnako ako vlastné slová, alebo dokonca väčšia časť informácie	0	0
11.	Prostredníctvom reči tela prijímajú iní od vás priame signály nezávisle na tom, čo hovoríte	0	0
12.	Nie je závažným problémom, ak želanie partnera v komunikácii zle pochopíte	0	0
13.	Efektívna komunikácia s nadriadeným je dôležitejšia, než efektívna komunikácia medzi rovnocennými partnermi	0	0
14.	Dobrí pracovníci svojich predstavených vždy priebežne informujú	0	0
15.	Ľahko privreté oči znamenajú príznak záujmu s obsahom partnerovej reči	0	0

## Používanie metodiky:

Uvedený test si vyhodnocuje žiak sám. Určuje, ktorý výrok je správny a ktorý je nesprávny. Lektor po vyhodnotení dotazníkov oznámi žiakom aj s príslušným zdôvodnením, ktorý výrok je správny a ktorý nesprávny. Metodika tým slúži k overeniu získaných teoretických poznatkov v oblasti efektívnej komunikácie a čítania reči tela.

Správne sú výroky: 1, 2, 3, 5, 9, 10, 11, 13, 14. Nesprávne sú: 4, 6, 7, 8, 12 a 15.

### Otázky a úvahy k zamysleniu pre žiakov:

- viete aktívne počúvať?
- uvedomujete si „reč tela“ partnera pri vzájomnej komunikácii?
- skúšate sa vcítiť do postavenia druhej osoby, byť empatický?

### Princípy efektívneho telefonovania

Zle vykonaný telefonický hovor vás oberá o čas, o peniaze a vyrába viac práce.

### Hrubé chyby pri telefonovaní:

- nechať dlho zvoniť telefón
- nepozdraviť sa
- skákať do reči
- smiať sa pri telefonáte
- pasívne počúvať, bez hlasu (napr. áno, počúvam, mhm...), to znamená druhej strane nedať o sebe vedieť, že počúvam, čo značí nezáujem
- hovoriť s druhou osobou v miestnosti
- jesť, piť, kašľať pri telefóne
- odbiť partnera jedným slovom
- nepoďakovať sa za volanie a nezhrnúť zásadné časti rozhovoru

### Princípy správneho telefonovania:

- pozdrav
- predstaviť sa menom a priezviskom
- aby sme nekomolili meno, poprosiť partnera o zopakovanie mena
- ohlásiť miesto, tu Košice, tu Žilina
- opýtame sa, či nerušíme
- otázka, či hovoríme so zodpovednou osobou
- používame krátke, holé vety, menej súvetí
- hovoríme pomalším tempom ako pri rozhovore zoči-voči
- pri telefonáte si pripravte papier a pero na zapísanie údajov, adries, čísiel
- pri telefonáte pritakávame, áno, mhm, čo prenesene znamená záujem, očný kontakt
- v závere položiť otázku či sme sa správne pochopili a poďakovať
- fakty, argumenty, údaje môžete čítať pripravené na papieri pri aparáte

### Použitie metodiky:

Uvedenú metodiku odporúčame lektorovi použiť tak, že posadí chrbtom k sebe dvojice, navrhne im tému rozhovoru, dá im vyššie uvedenú metodiku – chyby a princípy správneho

telefonovania a po odznení telefonátov hodnotí správnosť vykonaných telefonických rozhovorov. Cvičenie sa používa v závere časti o prezentačných zručnostiach.

### Otázky a úvahy k zmene postojov pre žiakov:

- čo sa smie a čo sa nemá robiť pre zvýšenie porozumenia pri telefonovaní?
- ako pripútate pozornosť partnera pri telefonovaní?

### Podstatné hodnoty v zamestnaní

Uvedený test vás zorientuje pri sebahodnotení v podstatných hodnotách potrebných pre úspešné zvládnutie pracovného miesta - zamestnania.

Pozorne si prečítajte všetky nasledujúce hodnoty v zamestnaní. Zamyslite sa nad nimi, a označte sedem z nich, ktoré sú pre vás rozhodujúce. Vybraté čísla príslušných sedem hodnôt zapíšte na spodný riadok, v poradí od jedna po sedem.

1. Vysoký plat
2. Dobré vzťahy v skupine (kolektíve)
3. Dobré pracovné prostredie
4. Výhodná organizácia pracovného času
5. Môj osobný úspech
6. Možnosť pracovať s ľuďmi
7. Presvedčenie toho, že robím užitočnú prácu
8. Hrdosť na svoj podnik, spokojnosť s podnikom
9. Možnosť uplatniť svoje schopnosti, tvorivosť a iniciatívu
10. Pracovať v zahraničí, hlavne pre príjem
11. Mať zaujímavú prácu
12. Samostatnosť a nezávislosť v práci
13. Možnosť presadiť svoje nápady
14. Istota mojej pozície v zamestnaní
15. Dostatok voľného času
16. Uznávať prestíž firmy, podniku v spoločnosti
17. Správanie sa vedúceho, jeho štýl vedenia ľudí
18. Sociálna starostlivosť o zamestnancov
19. Hrdosť na svoje povolanie, remeslo
20. Možnosť byť nápomocný druhým

### Použitie metodiky:

Medzi hodnotami sú zakódované negatívne, tzv. egoistické hodnoty pod číslami: 1, 3, 4, 5, 10, 14, 15, ďalej sú tu preferované hodnoty preukazujúce, že žiak má žiadúce prosociálne správanie



dôležité pre úspech v zamestnaní: 2, 6, 8, 16, 17, 18, 20 a hodnoty pre riadiacu, manažérsku prácu : 7, 9, 11, 12, 13 a 19.

**Záverom niekoľko otázok a úvah k zamysleniu pre žiakov:**

- Ktoré hodnoty v práci sú dôležité pre úspech v práci?
- Ktoré osobnostné kvality sú žiaduce pre získanie pracovného miesta?

**Záver:**

Účelom a výsledkom použitia vyššie uvedených metodík je prehĺbenie, zopakovanie teoretických poznatkov pre ich aktívne použitie v praktickom živote. Cieľom použitia praktických metodík je aktivizovať žiaka v procese výučby a prehĺbiť jeho sebazpoznanie pre úspešné zvládnutie praktických úloh po skončení strednej školy v životnej praxi.

<b>Názov:</b>	<b>Menej známa reč</b>
	Metodická príručka pre učiteľov z oblasti komunikácie a prezentácie.
<b>Autor:</b>	PhDr. Albín Tomko
<b>Recenzent:</b>	Doc. PhDr. Štefan Vendel, PhD.
<b>Jazyková úprava:</b>	Vlasta Školková
<b>Obálka:</b>	Roman Štaffen
<b>Náklad:</b>	400 ks
<b>Rozsah:</b>	52 strán
<b>Vydavateľ:</b>	EUROFORMES, s.r.o.
<b>Vydanie:</b>	prvé
<b>Formát:</b>	A4
<b>ISBN:</b>	80-89266-11-8