



Komunikačné a prezentačné zručnosti

Pracovné listy pre žiakov stredných škôl
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.

ISBN80-89266-12-6

OBSAH:

Úvod	7
1. Komunikácia	9
2. NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA – REČ TELA	9
3. Prezentácia.....	11
4. Sedemstupňová stratégia hodnotenia ľudí	12
5. Čo je vlastne voľba povolania.....	12
PRACOVNÉ LISTY - príručka pre žiakov Modul 1 - Motivácia	13
Úvod.....	15
1. Sebaanalýza-sebapoznanie-sebariadenie	17
2. Test sebapoznania „Ako sa vieš presadiť“	17
Viete správne komunikovať?	20
Podstatné hodnoty v zamestnaní.	21
Princípy efektívneho telefonovania.	22

ÚVOD

Takmer všetky vojny, konflikty, rozvody vznikli neschopnosťou ľudí medzi sebou komunikovať. Neschopnosť dobre komunikovať, nevedieť ako efektívne, presvedčivo komunikovať, aby sme vyvolali želaný výsledok je často aj príčinou straty zamestnania, taktiež nezamestnanosti, nepochopenia, materiálnej i duchovnej biedy.

Lenže dobre komunikovať neznamená len dobre zaujímavo a múdro rozprávať. Znamená predovšetkým najmä dobre počúvať, prejavovať záujem o druhého partnera aj o to čo nám oznamuje, čiže záujem o obsah jeho správ. Samozrejme ľudia nás nepochopia a neporozumieme sa navzájom, ak nebudete vedieť rozprávať jasne, stručne, otvorene, primerane, nahlas, zrozumiteľne, nie príliš rýchlo, a nie veľmi pomaly. Musíme vedieť čo chceme povedať, čo musíme, kedy, kde a komu povedať.

Hlasom, slovami oznamujeme iným **ČO** im chceme oznámiť, povedať. Na druhej strane takzvanou rečou tela bez slov, pohybom tela, očami, pohybom úst, obočia, lícnych svalov, rýchlosťou reči, či silou hlasu, pohybmi rúk, oznamujeme iným **AKO to** chceme povedať. Rečou tela tak oznamujeme počúvajúcim naše city, pocity, ale najmä naše vzťahy k nemu. Ako je vidieť, reč tela je teda zdrojom mnohých užitočných informácií a môžeme ju so záujmom sledovať. Keď pozorne vnímame slová a sledujeme telo partnera, hovoríme potom o aktívnom podpornom počúvaní, vcítení sa do postavenia nášho partnera. Lepšie ho pochopíme, lepšie mu rozumieme čo nám vlastne hovorí, oznamuje, o čom nás informuje. Poznať to, vedieť o tom dopredu, znamená mať istotu.

Ak vieme komunikovať a aktívne sa navzájom počúvať, ľahšie si rozumieme, lepšie sa chápeme, sme zaujímavejší, jednoducho ste vo výhode a máte z toho jednoznačné zisky.

Ak chceš dobre rozprávať nauč sa dobre počúvať, ak vieš dobre počúvať a dobre rozprávať naučíš sa rozlišovať medzi dobrom a zlom, a to je cesta k výhodám, k porozumeniu, ku získaniu dôvery od druhých. O tom všetkom ako odbúravať chyby pri posudzovaní iných ľudí, ako ich získať, ako rešpektovať odlišnosť iných – čo je základom tolerancie, chceme sa s vami radiť a prehlbovať vaše poznatky ako na to.

Chceme vás naučiť ako presvedčovať iných, ako prezentovať svoje zručnosti, schopnosti, aby ste druhých zaujali, ako si postaviť cieľ, ako si založiť malú firmu, či živnosť, jednoducho byť úspešný na trhu práce pri hľadaní pracovného miesta po opustení školy. Keď opustíte školu, už je často neskoro sa tomu venovať. Treba využiť čas teraz, kým ste v škole. Budeme s vami spolupracovať pri získavaní spomenutých poznatkov, s pre vás zaujímavými spôsobmi učenia, ktoré ste doposiaľ nepoznali. Často to budú zaujímavé spoločné riešenia praktických úloh a cvičení, hranie rolí, aj za prítomnosti kamery a videozáznamu. Od učiteľov, lektorov počas prípravy dostanete mnoho užitočných pracovných listov, testov sebapoznania a vzorov, ktoré vám pomôžu uvedomiť si vaše silné stránky a odhaliť vaše slabé stránky a zorientujú vás a pripraví v postupoch ako na to. Cieľom prípravy a nových prístupov pri učení je priblížiť, vám blízkym spôsobom, cesty úspechu v pracovnom a podnikateľskom prostredí. To preto, aby ste sa naučili lepšie spoznávať ľudí rôznych kultúr, rôzneho veku, mužov a žien, aby ste vedeli s ním, pre vás lepšie, správne vychádzať.

Získate tak lepší rozhľad aj o vašich právach, stručné poznatky o ekonomike, či o tom ako si založiť živnosť, ako si požiadať o príspevok na začatie podnikania. Nemenej dôležitým cieľom spolupráce s vami je poradiť vám ako naučené poznatky používať v živote.

1. KOMUNIKÁCIA

Komunikácia je reagovanie v situáciách medziľudského kontaktu, proces dorozumievania ľudí s výmenou informácií medzi vysielateľom správy a príjemcom. Je to vlastne spolupôsobenie ľudí za účelom výmeny správ, názorov, postojov, ale taktiež citov a pocitov.

Poznáme komunikáciu ústnu, písomnú, telefonickú a neverbálnu, čiže komunikáciu bez slov, pomocou očí a tela.

Vecná, komunikácia rečou, nás poučuje čo hovoríme, teda vety a slová. Emocionálna komunikácia, rečou tela nám oznamuje ako to hovoríme, čiže je to rovina citov a pocitov. Iba 25-30 % veríme tomu, čo nám oznamujú ústami, 35 % tomu, čo nám hovoria očami, ale 30-35 % tomu, čo nám hovoria pohybom tela, očami.

Komunikáciu výrazne zlepšujú schopnosti ako - pozorné aktívne počúvanie a vnímanie slov, záujem o osobu, partnera, záujem o obsah, spoluprácu, jasnosť a stručnosť reči a schopnosť sa vcítiť do postavenia druhej osoby. Komunikáciu zlepšujú aj správne položené otázky.

Bariérami a prekážkami účinnej komunikácie sú kritizovanie, urážky, rozkazovanie, skákanie do reči, dávanie nevyžiadaných rád, moralizovanie, zmena témy (ja o voze, ty o koze), zdôrazňovanie svojej osoby (ja a ja), nezáujem o osobu nositeľa správy, zdĺhavé nekonkrétne rečenie.

Preberanie správ od druhej osoby o tretej osobe výrazne skresľuje pravdivosť, jasnosť, objektívnosť správy.

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, hlasového zafarbenia, modulácie, artikulácie, sily hlasu – tzv. paralingvistiky.

Rečou v komunikácii, slovami oznamujeme informáciu, čo chceme vlastne partnerovi , povedať.

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 nevidiace deti, bez zraku tie, ktoré mimiku ani gestikuláciu vidiacich nikdy nevideli, používajú niektoré vrodené prejavy a tiež gestá napr. Pokyvovanie hlavy, točenie ramien, odmietavé gestá či ukazovanie peňazí šúchaním prstov. Mimické prejavy nikdy nevideli. Používajú však úsmev, povyŕahujú 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 pri komunikácii.

Pre lepšiu zrozumiteľnosť, skúste pozorne vnímať telo ľudí, napríklad pri rozhovore na televíznej obrazovke.

2.2 Reč rúk – GESTIKULÁCIA

Otvorené dlane, vystreté k človeku, znamenajú otvorenosť, zbližovanie, podobne stisk ruky. Naopak, striešky z rúk na stole pred sebou znamenajú – neprijímanie, ukazovanie prstom – obviňovanie, mentorovanie, trest, podobne päšť, sekanie dlaňou – vyhrážky, konflikt. Vyvážené gestikulovanie oboma rukami nám preukazuje vyváženú zrelú osobnosť, objektivitu v prejave.

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

Vystreté ruky – zbliženie, istota, otvorenosť, pohyby hánkami opakom ruky od tela – nezáujem, negovanie partnera. Spustené zopnuté ruky – štátnické gesto – neutralita, pokora, rovnosť. Ukazovák vodorovne na čele – uvažovanie, ale aj nedôvera, zdvihnutý ukazovák – mentorovanie, dominancia, podobne poukazovanie prstom na partnera tzv. gesto bodavej dýky.

Gestá pri ústach, cez ústa, nos, u mužov za golierom s prstami, sú znamením istej manipulácie, 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 – nedôveru o obsah reči atď.

2.3 Reč očí. Očami prechádza až okolo 30 – 35 % informácií pri vnímaní reči ľudí.

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 – 4 sek., cítia to ako tlak, začnú sa podráždene brániť, alebo unikať.

2.4 Pohyb tela.

Obyčajné naklonenie tela k človeku je znakom zbliženia, záujmu a dôvery. Odklon dozadu je spoľahlivým dôkazom nezáujmu o partnera. Dotyk zlomkom sekundy je presvedčením o obsahu. Úsmev je výborným zbližovateľom a oznamom, ja som OK – ty si OK, nemáme problémy. Úsmev nie je žiadnou investíciou, ale výbornou pomôckou, dokonalým ziskom.

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

3. PREZENTÁCIA

Prezent znamená v latinčine dar, obdarovať druhého niečím. Prezentácia je súčasť vyjednávania. Je to vyjadrená ponuka, ktorá smeruje k tomu, aby sa dosiahla dohoda na výmenu pre spoločný záujem. Prezentujeme sa zjavom, rečou, konaním, skutkami, písmom.

Ciele prezentácie: informovať, vzbudiť záujem, získať priazeň a pochopenie druhých, hľadať a nájsť prijateľné riešenie, zjednotiť navzájom stanoviská, získať pochopenie a spoluprácu.

Taktika prezentácie:

1. Na ľudí začneš pôsobiť skôr ako otvoríš ústa. Úpravou zovňajšku, oblečením, gestami, mimikou, čiže rečou očí a tela.
2. Pamätaj, že ľudia sú ako zrkadlo – na tvoj úsmev sa usmievajú, na mračenie sa škľabia.
3. Nečakaj, že ťa budú mať radi, predpokladaj a ver, že tomu už tak je, preto buď iniciatívne priateľský.
4. Hádavých ľudí nepresvedčíš hádaním.
5. Svoj prejav oživiš striedaním krátkych a dlhších viet.
6. Keď chceš byť zaujímavým, zaujímať sa o iných.
7. Keď chceš byť záživný, prežívaj obsah rozhovoru s druhými.
8. Keď chceš byť vypočutý, počúvaj ich.
9. Uznávaj iných, budeš uznávaný. Daj im pocítiť, že sú pre teba dôležití, budeš pre nich významný.
10. Keď chceš byť zrozumiteľný, musíš sa o porozumenie sám snažiť.
11. Tlieskaj im a 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 pri prezentácii:

- nehovor mnoho, dlho a podrobne,
- nepoučuj, nemanipuluj druhých,
- nehovor veľa o sebe,
- nemeň často témy v rozhovore,
- nehovor s partnermi o tom, čo druhých nezaujíma, nehádaj sa,
- osvoj si prístup: PRIJÍMAM VÁŠ NÁZOR, SÚHLASIM, ALE JA MÁM INÝ NÁZOR (zdôvodni prečo),
- nebuď egoista a rešpektuj odlišnosť iných – buď tolerantný k ich odlišným názorom, môžu byť pre teba zdrojom poučenia.

4. SEDEMSTUPŇOVÁ STRATÉGIA HODNOTENIA ĽUDÍ

1. Aktívne počúvajte, koncentrujte sa na informácie, ktoré vám oznamujú.
2. Kontaktujte ľudí očami, aktívne pozorujte ľudí očami, predovšetkým reč tela.
3. Viac počúvajte ako hovorte. Máte dve uši, ale iba jedny ústa.
4. Podrobte analýze svoj prvý dojem, nerobte unáhlené rozhodnutia, vylúčte prílišnú sympatiu a nesympatiu – čierno-biele videnie.
5. Doprajte si čas, neunáhľite sa s využívaním informácií, ktoré ste sa dozvedeli.
6. Buďte opatrní, nadmerne sa neangažujte, nevnučujte.
7. Rozmyslite si čo chcete povedať. Kladte dôraz na akciu, nie reakciu.
8. Nezneužívajte dôverné informácie.

Najväčšou prekážkou pri objektívnom hodnotení druhých je vaše vlastné JA. Preto si vypočujte aj názory druhých.

5. ČO JE VLASTNE VOĽBA POVOLANIA.

Predovšetkým je to hľadanie súladu medzi vašimi záujmami, schopnosťami, osobnými vlastnosťami (prednosťami aj nedostatkami), medzi vašim zdravotným stavom a medzi požiadavkami, ktoré na vás kladie určité povolanie.

Vybrať si vhodné povolanie, teda predovšetkým znamená:

1. Poznať a zhodnotiť sám seba.
2. Vedieť čo chcem robiť v blízkej aj vzdialenej budúcnosti.
3. Postaviť si cieľ ísť za cieľom, nie iba o celi snívať.
4. Poznať všetky klady a zápory profesie, živnosti – podnikania.
5. Porovnať svoje prednosti, sebahodnotenie s požiadavkami na profesiu, nebáť sa priznať svoje chyby, ale aj pravé dôvody k voľbe zamestnania a povolania.
6. Mať zodpovednosť za seba pri rozhodovaní.
7. Byť rozhodný v krokoch pre svoju budúcnosť.
8. Postavením i plnením svojho cieľa zvoliť si úspešnú budúcnosť pre svoj život.

SVOJU BUDÚCNOSŤ MÔŽEŠ ZMENIŤ UŽ DNES, IBA SNÍVAŤ NESTAČÍ. ROZHODNI SA KONAŤ, BYŤ PRE SEBA PRÍNOSNÝ, AKTÍVNY!

„Nikto nie je odsúdený ku smole. Chudoba aj bohatstvo pochádzajú z myslenia. Chudoba však pramení z nedostatku myslenia, vedomostí“. Autor citátu Napoleon HILL.

PRACOVNÉ LISTY - PRÍRUČKA PRE ŽIAKOV

MODUL 1 - MOTIVÁCIA

Obsah:

Test Sebaanalýza

Test Ako sa vieš presadiť

Test Viete správne komunikovať

Test Hodnoty v zamestnaní

Princípy efektívneho telefonovania.

ÚVOD

Pracovná príručka má pripraviť žiaka prostredníctvom cvičení, autodiagnostických techník a tréningu komunikačných a prezentačných zručností na prehĺbenie sebapoznania a úspešné dosiahnutie svojich cieľov.

Nasledujúce pracovné listy majú žiakovi pomôcť analyzovať prístupným spôsobom svoje klady a nedostatočné stránky osobnosti, majú za úlohu zlepšiť jeho sebapoznanie. Pre motiváciu k rozširovaniu poznania a zmenšovaniu chaosu v našom vedomí a teda aj konaní, sú nesmierne dôležité odpovede na nasledovné otázky:

Vedieť, čo chceš **povedať**

vedieť, čo máš **povedať**

vedieť, čo musíš **povedať**

vedieť, čo by si mal **povedať**, ak zostane čas, je rozumné, prínosné a je pre teba výhodou vedieť to dopredu.

1. SEBAANALÝZA-SEBAPOZNANIE-SEBARIADENIE

Uvedené cvičenie pomôže žiakovi prehĺbiť svoje poznanie o prioritách hodnôt dôležitých pre úspešnú sebarealizáciu v práci. Žiak po analýze a zodpovedaní uvedených otázok, zistí svoju orientáciu v nedostatkoch a pozitívnych stránkach svojej osobnosti. Pozorne prečítajte každý výrok a napíšte si na zvláštny hárok odpoveď, ktorá je pre vás dôležitá, príznačná.

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. Ak sa venuješ naraz množstvu rôznorodých vecí, odlišuješ dôležité, od menej podstatných?
7. Učíš sa spolu 8 až 10 hodín denne?
8. Riešenie problémov sa vždy snažíš odložiť až na zajtra? Ak áno, robíš si poradie dôležitosti úloh, ktoré ťa čakajú ?
9. Riešiš, doťahuješ 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.

2. TEST SEBAPOZNANIA „AKO SA VIEŠ PRESADIŤ“

Uvedený test – pracovný list je určený pre analýzu svojich schopností v oblasti sebaapresadzovania. Žiak pri každej z 19 situácií má 3 možnosti správania podľa svojich skúseností a doterajších poznatkov.

Najprv si žiak pozorne prečíta 3 možnosti správania pri každej z uvedených 19 situácií. Pozornou analýzou situácií a ich porovnaním, zakrúžkuje možnosť, ktorá mu najlepšie vyhovuje (a, b , c), alebo zakrúžkuje plošné obrazce (trojuholník, kruh, alebo štvorec). Následne si každý žiak zráta

počet kruhov, počet trojuholníkov a počet štvorcov. Súčet uvedených možností musí byť 19. Podľa vyhodnotenia troch súčtov určí poradie podľa veľkosti čísel, ku ktorým analýzou dospel.

V možnostiach jednotlivých druhov správania, uvedených v dotazníku, sú zakódované tri druhy správania. Cieľom cvičenia je zistiť o sebe aký typ správania uprednostňujete, keď sa presadzujete :

- a. takticko-diplomatické správanie,
- b. pribojné, aktívne až dravé správanie,
- c. pasívne, alibistické správanie,

V spolupráci s učiteľom si každý vyhodnotí pre seba typické správanie. Popis jednotlivých druhov správania oznámi žiakom učiteľ, ktorý ich má v svojej metodike. Výsledky vášho správania vyhodnotené z cvičenia, vám rozšíria poznanie o sebe, ku ktorému typu osobnosti pri presadzovaní svojich cieľov patríte: aktívnemu, takticko-diplomatickému, alebo pasívnemu .

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

VIETE SPRÁVNE KOMUNIKOVAŤ?

Ak áno, preverte si, či medzi uvedenými tvrdeniami – výrokmi, 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
5. Pri odovzdávaní informácie by sa mali používať ľahko zrozumiteľné slová	0	0
6. 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

Učiteľ žiakom zdôvodní a vysvetlí prečo a ktorý výrok je správny, alebo chybný.

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.

PRINCÍPY EFEKTÍVNEHO TELEFONOVANIA.

Zle vykonaný telefonický rozhovor 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 nezujem,
- hovoriť s druhou osobou v miestnosti počas telefonovania,
- jesť, piť, kašľať pri telefóne,
- odbiť partnera jedným slovom,
- nepoďakovať sa za volanie a nezhrnúť zásadné časti rozhovoru.

Princípy správneho telefonovania:

- pozdrav,
- predstaviť sa - meno a priezvisko,
- 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 lektor použije 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.

Názov:	Komunikačné a prezentačné zručnosti
	Pracovné listy pre žiakov stredných škôl z oblasti komunikácie a prezentácie.
Autor:	PhDr. Albín Tomko
Recenzent:	Doc. PhDr. Štefan Vendel, PhD.
Jazyková úprava:	Vlasta Školková
Obálka:	Roman Štaffen
Náklad:	1000 ks
Rozsah:	26 strán
Vydavateľ:	EUROFORMES, s.r.o.
Vydanie:	prvé
Formát:	A4
ISBN:	80-89266-12-6