

ÚVOD DO EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE



Spolufinancováno
Evropskou unií

CO JE EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE?



Efektivní komunikace je proces sdílení informací jasným, stručným a přesným způsobem tak, aby příjemce sdělení porozuměl.

Zahrnuje verbální i neverbální dovednosti, aktivní naslouchání a schopnost přizpůsobit sdělení různým cílovým skupinám.

KLÍČOVÉ KOMPONENTY

Srozumitelnost: zajistit, aby sdělení bylo přímé a jednoznačné.

Stručnost: vyhnout se zbytečným informacím.

Soudržnost: logicky strukturovat myšlenky.

Empatie: pochopit perspektivu příjemce.

Zpětná vazba: poskytovat motivující odpovědi pro zajištění porozumění.

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Probíhá prostřednictvím mluvené nebo psané řeči.

Zahrnuje řeč těla, gesta, mimiku a oční kontakt.

Umožňuje předávání detailních a přesných informací pomocí sdíleného kódu (jazyka).

Odráží emoce, postoje a nálady – často nevědomě – a doplňuje nebo naopak odporuje tomu, co je sdělováno verbálně.

Příklad: prezentace vyjádřená srozumitelně, logicky a ve strukturované formě.

Příklad: udržování očního kontaktu během rozhovoru jako projev pozornosti a zájmu.

Jak verbální, tak neverbální komunikace jsou nezbytné pro efektivní dorozumívání. Porozumění oběma typům komunikace a jejich vzájemné interakci je klíčem ke zlepšení našich komunikačních dovedností.

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Aktivní naslouchání je komunikační technika, která spočívá v plném a soustředěném vnímání sdělení druhé osoby – nejen toho, co říká, ale i jejích emocí a řeči těla – s cílem porozumět jí do hloubky a vhodně reagovat.

PŘÍKLADY TECHNIK:

Přikyvovat hlavou a používat slovní ujištění.

Naslouchat bez hodnocení.

Neskákat do řeči

Parafrázovat a shrnout

Udržovat oční kontakt

PŘEKÁŽKY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

- **Jazykové bariéry – použití žargonu nebo složitých slov, kterým druhý nerozumí.**
- **Emoční bariéry – osobní postoje a předsudky, které ovlivňují vnímání sdělení.**
- **Fyzické bariéry – rušivé zvuky v pozadí, špatné připojení k internetu, technické potíže.**
- **Kulturní rozdíly – odlišnosti ve stylech komunikace a očekáváníích mezi různými kulturami.**



Řešení? Přizpůsobte svůj komunikační styl publiku a kontextu.

JAK KOMUNIKOVAT EFEKTIVNĚ NA PRACOVÍŠTI

- **Bud'te jasní a struční – vyjadřujte své myšlenky přímo a bez zbytečného rozvláchného vysvětlování.**
- **Využívejte vizuální pomůcky – grafy, tabulky nebo obrázky pomáhají lépe pochopit sdělení.**
- **Podporujte otevřený dialog – vytvářejte prostředí, kde je zpětná vazba vítaná a názory jsou respektovány.**
- **Rozvíjejte emoční inteligenci – buďte si vědomi emocí (svých i druhých) během komunikace a reagujte s ohledem na situaci.**
- **Přizpůsobte se různým komunikačním stylům – vnímejte, zda kolegové preferují e-maily, telefonáty nebo osobní setkání, a podle toho upravte svůj přístup.**

NETIKETA

soubor pravidel, která regulují komunikaci v digitálním prostředí



 **Bud'te ohleduplní a respektujte ostatní.**

 **Nepište VELKÝMI PÍSMENY, může to vypadat agresivně.**

 **Myslete na to, co říkáte – vaše slova mají dopad.**

 **Používejte jasný a vhodný jazyk – předejdete nedorozuměním.**

 **Nešířte nepravdivé informace ani fámy.**

 **Respektujte soukromí ostatních.**

 **Uvádějte zdroje, pokud sdílíte cizí obsah.**

 **Vyhněte se spamu a zbytečným zprávám.**

JAK KOMUNIKOVAT S DOPADEM: CESTA KE ZMĚNĚ A RŮSTU

 Zlepšování komunikace je dlouhodobý proces, který vyžaduje praxi a sebereflexi. Každý rozhovor je příležitostí ke zlepšení – když pozorně nasloucháme, jasně se vyjadřujeme a učíme se z toho, jak nás vnímají druzí.

 Otevřenost novým pohledům, vnímání řeči těla a žádost o zpětnou vazbu jsou drobné kroky, které přinášejí zásadní změny.

 Když zvládnete umění komunikace, proměňujete vztahy, zlepšujete svou práci a prohlubujete propojení se světem kolem sebe.

Skupinová aktivita

ZKRESLENÉ SDĚLENÍ (The Mismatched Message)

- **Pracujte ve skupinách po 3–5 osobách. Určete: vysílače, přijímače a pozorovatele. Vysílač obdrží krátké sdělení (instrukce, příběh, popis), které předá pouze slovy, bez gest a mimiky, robotickým hlasem. Nesmí použít klíčová slova.**
- **Přijímač запиše nebo zopakuje, co si ze sdělení zapamatoval.**
- **Pozorovatelé sledují průběh a hodnotí:**
 - **Co pomohlo porozumění?**
 - **Co způsobilo nedorozumění?**

Skupinová aktivita

Skupinová reflexe po aktivitě:

- **Jak srozumitelné bylo sdělení?**
 - **Jaké potíže při komunikaci nastaly?**
 - **Co by mohlo zlepšit porozumění?**
-