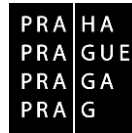




OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



projekt č. CZ.2.17/2.1.00/37095

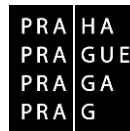
Vzdělání a tréninkové zaměstnání pro osoby s mentálním nebo kombinovaným postižením II

Materiály pro účastníky projektu

Klíčová aktivita 04 – Skupinové vzdělávací a motivační kurzy -
Komunikační a jiné měkké dovednosti



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



ZÁKLADY KOMUNIKACE

Pochází z latinského slova *communicare*, tj. spojovat. Pro komunikaci jako takovou neexistuje jednotná definice. Jedna z nejvýstižnějších charakteristik, která nám umožňuje představit si, co to komunikace vůbec znamená, by se dala interpretovat jako:

„Komunikace je přenos informací od určitého jedince nebo skupiny k jiným.“

„Výměna všech signálů a informací mezi dvěma nebo více jedinci.“

„V obecné rovině je tedy vymezována komunikace jako vzájemná výměna informací.“

O komunikaci se píše jako o prostředku, který umožňuje pochopit sebe i svět lépe a dávat mu smysl prostřednictvím kontaktu s jinými. Je nezbytným základem všech sociálních vztahů. V bezprostřední komunikaci hrají kromě jazyka významnou roli i neverbální náznaky, které účastníci používají k interpretaci toho, co druzí říkají a dělají.

Druhy komunikace

Podle prostředku komunikace

- verbální komunikace – slovní komunikace, tedy komunikace slovem či písmem
- neverbální komunikace – dorozumívání beze slov (např. mimika, haptika, gestikulace atd.)
- vizuální komunikace – komunikace prostřednictvím vizuálních médií (tiskovina, Internet, reklamní poutače, orientační tabule, dopravní značení, tištěné ovládací prvky...) zejména v oblasti grafického a informačního designu.

Přímá komunikace mezi lidmi

- Dorozumívání – nejčastějším způsobem takové komunikace bývá lidská řeč a písmo.

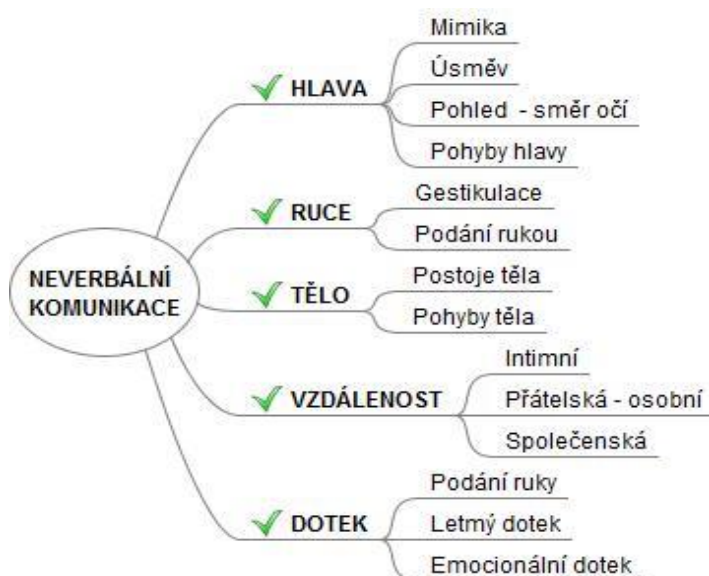
Podle charakteristiky

- intrapersonální komunikace – vnitřní komunikace jednoho člověka v myšlenkách
- interpersonální komunikace – vzájemná komunikace mezi dvěma a více lidmi
- skupinová komunikace – specifický případ interpersonální komunikace v sociální skupině (specifickým kanálem je internet)
- masová komunikace – jednosměrná komunikace k většímu počtu osob (např. televize, rozhlas či tisk)

Komunikace jako prostředek plní celou řadu funkcí

- informativní,
- instruktivní, která ke sděleným informacím dodává i vysvětlení,
- poznávací,
- vzdělávací a výchovnou,
- zábavní
- přesvědčovací
- motivující
- socializační- společensky integrující

Neverbální (mimoslovní) komunikace, kterou si lidé uvědomují méně než verbální, využívá k dorozumívání pohyby a držení těla, gesta, mimiku, oční kontakt, modulaci hlasu, mimiku, doteky a vzdálenost od druhé osoby. Touto formou sděluje člověk až 80 % informací o sobě. Při sdělování spojujeme verbální a neverbální sdělení, aby co nejlépe vyjadřovala naše myšlenky. Při řeči se např. usmíváme, mračíme, **dáváme najevo náš postoj ke sdělovanému, prostřednictvím neverbální komunikace.** *Verbální sdělení můžeme tak neverbálním zdůraznit, tím, že např. zvýšíme hlas, máme výraznou gestikulaci, uhodíme pěstí do stolu když jsme rozčilený, například při sdělování nesouhlasu vrtíme hlavou nebo při dotazování zdvihneme obočí.*



Praktické cvičení

Zkuste popsat jaké pocity dávají najevo lidé na obrázku: diskuse



KRIZOVÉ SITUACE A MOŽNOSTI JEJICH ZVLÁDÁNÍ

KONFLIKT, KRIZE

Je jednou z náročných životních situací.

Jde o střetnutí protichůdných sil na cestě k cíli.

Jako konfliktní vnímáme situaci, v níž je nutno vybrat z určitých variant či alternativ jednu.

Reakce na zátěžové (krizové, konfliktní) situace mohou mít následující podoby:

STRES – (z anglického stress= zátěž, tlak, tíseň) – označuje stav tělesného či psychického přetížení, které vzniká, když na člověka působí nadměrně silný podnět po dlouhou dobu, nebo se ocitne v nesnesitelné situaci, již se nemůže vyhnout. Stres velmi zvyšuje nároky na člověka, který se s ním musí vyrovnat, často vede k agresivitě, nebo naopak až k rezignaci. Každý člověk má individuální odolnost vůči stresovým situacím.

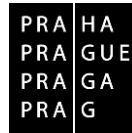
FRUSTRACE (zmaření) – psychický stav a chování člověka, které jsou vyvolané překážkou na cestě k určitému cíli a uspokojení potřeb. Překážka působí rušivě na uspokojování potřeb a dosažení cíle a aktivizuje tzv. obranné frustrační mechanismy. Náchyllost k frustraci není u

Evropský sociální fond

Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



všech lidí stejná, stupeň odolnosti vůči frustraci nazýváme frustrační tolerance, která se projevuje schopností dlouho snášet frustrační stav. Frustrace zpravidla negativně ovlivňuje chování člověka, v některých případech ale může být i motivačním činitelem a vyvolat zvýšené úsilí ve snaze dosáhnout vytyčeného cíle.

Základní **REAKCE NA STRES** jsou společné všem živočichům. Mají následující podobu:

útok – agrese, rozlišujeme 4stupně:

- probíhá pouze v myšlení
- slovní (např. nadávky)
- zaměřená na předměty (rozbíjení, ničení)
- zaměřená na lidi (zvířata) – fyzické násilí

útek – stažení se ze zátěžové situace (např. odchod, bagatelizace situace- snižování závažnosti situace či hodnoty cíle, denní snění, únik do nemoci)

ŘEŠENÍ ZÁTĚŽOVÝCH SITUACÍ může být:

- adaptivní (úspěšné) – např. uspokojivá změna situace, přijetí situace, obecně prospěšné náhradní řešení (např. žena, která nemůže mít děti, dělá vychovatelku v dětském domově)
- maladaptivní (neúspěšné) – destruktivní chování (např. agresivita, zneužívání alkoholu a jiných návykových látek)

OBRANNÉ MECHANISMY

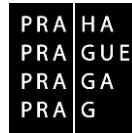
- **VYTĚSNĚNÍ** – ohrožující nebo bolestné podněty a vzpomínky jsou vytlačeny do nevědomí
- **RACIONALIZACE** – rozumové zdůvodnění a ospravedlnění určitého chování
- **PROJEKCE** – přepisování vlastních přání, motivů, pocitů či nežádoucích charakterových rysů a vlastností jiným osobám, případně přičítání viny za vlastní neúspěch někomu jinému
- **REGRESE** – sestup na nižší vývojovou úroveň, chování nepřiměřené věku
- **KOMPENZACE** – snaha vyvážit neúspěch v některé oblasti úspěchem v oblasti jiné; vyhledávání náhradního cíle, když bylo znemožněno dosažení cíle původního
- **SOMATIZACE** – přenesení psychického napětí do tělesné oblasti, útek do nemoci

Evropský sociální fond

Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



DEPRIVACE (strádání) – jedná se o chronické neuspokojování potřeb, nebo nedosahování vytčených cílů. Dochází k ní tehdy, když jsou základní potřeby uspokojovány na úrovni existenčního minima nebo klesají pod tuto úroveň.

Deprivace může mít různé podoby:

- biologická – nedostatek tepla, světla, spánku apod.
- senzorická (smyslová) – nedostatek podnětů
- sociální – ztráta sociálních kontaktů, sociální izolace
- citová – neuspokojování potřeby lásky a nejistoty
- motorická – nemožnost přiměřeného pohybu

Praktické cvičení

Rozhovor- diskuse:

Jak vy konkrétně řešíte svoje problémové situace?

Jaké jsou vaše reakce na stres?

Snažíte se je nějakým způsobem překonat, nebo se raději stáhnete do sebe?

Jak by se dali jednotlivé situace zvládnout lépe- rady ostatních– skupinová diskuse.

Zkuste mi říct příklady na jednotlivé druhy deprivace.

Co se vám v životě přihodilo?

Jak jste reagovali?

Využili jste nějaký zmíněný obranný mechanismus?

PRACOVNÍ POHOVOR

Pracovní pohovor je schůzka se zaměstnavatelem, při které máte příležitost ukázat, že jste vhodným uchazečem pro danou práci. Proto je důležité se na toto setkání důkladně připravit.

Co je důležité:

Vědět kdy a kde se schůzka koná?

Naplánovat si cestu z domova- jak se tam dostanu, zjistit spoj.

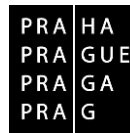
Zařídít abych přišel včas.

Přijít připravený- CV sebou, slušně oblečený

**Evropský sociální fond
Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti**



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



Myslet na zásady slušného chování- pozdravení, odpovědi celou větou, neverbální komunikace gesta, úsměv atd.

Rozmyslet si otázky pro zaměstnavatele- náplň práce, pracovní doba, plat, zkušební doba, možnost stravování atd.

Struktura pracovního pohovoru:

1. představení zaměstnavatele a pracovní nabídky
2. vaše představení (vzdělání, znalosti a schopnosti, pracovní zkušenosti, profesní kariéra)
3. diskuse: proč se ucházíte o nabízenou pracovní pozici, jaká máte očekávání a představy
4. diskuse o vašem pracovním i osobním postoji k životu
5. seznámení s pracovními podmínkami, povinnostmi, pracovní náplní, předpokládanou mzdou/platem
6. prodiskutování případných nejasností

Praktické cvičení

Zkuste odpovědět na otázky, které vám může zaměstnavatel položit.

„Řekněte mi něco o sobě.“

„Máte nějaké koníčky, zájmy?“

„Proč se hlásíte zrovna k nám? Co Vás na této pracovní pozici zaujalo?“

„Proč bychom měli zaměstnat právě Vás?“

„Chcete doplnit ještě nějaké informace, které jste neuvedl/a v životopise?“

„Jaké máte předchozí pracovní zkušenosti?“

„Byl/a jste někde na praxi? Co jste tam dělal/a?“

„Proč jste opustil/a své předchozí zaměstnání?“

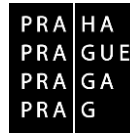
„Jaké jsou Vaše silné a slabé stránky?“

„Jaká je Vaše finanční představa?“

„Kdy můžete nastoupit?“

„Jaký je Váš zdravotní stav?“

„Jak práci zvládnete?“



Jak nezanechat špatný dojem

- Nenechávejte zapnutý mobilní telefon!

Vyřizování “neodkladných” pracovních záležitostí během pohovoru bude konzultant vnímat jako neschopnost zorganizovat si čas.

- Nežvýkejte!

- Nebuďte žoviální!

Pokud konzultant zahájí pohovor spíše společenskou konverzací, krátce odpovězte, ale nerozvádějte svou odpověď do zbytečných detailů. Takový úvod vám má pomoci se uvolnit, konzultant není zvědavý na vaše osobní zážitky a problémy.

- Nezasahujte do vedení pohovoru!

Vést pohovor má konzultant. Vy buďte aktivní ve chvíli, kdy vám to konzultant nabídne. Nepřebírejte iniciativu ani z rozpaků. Ukončit pohovor z vaší strany větou: “Tak si myslím, že už jste mi řekl(a) všechno a můžu jít” je krajně nevhodné.

- Nedávejte najevo svou nadřazenost!

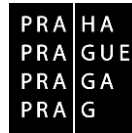
Konzultant je ten, kdo je v této společenské situaci výše postavenou osobou. I když máte ve společnosti osobní kontakty, jste starší než konzultant nebo profesně zkušenější, není důvod chovat se vůči němu přezíravě – nehledě na to, že vám to může značně uškodit.

PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI

Řeč beze slov. **soft skills**, tedy osobnostní vlastnosti, které se neřadí do odborné kvalifikace, jsou v moderním pracovním světě často víc vyzdvihované. Občas se z personální inzerce zdá, že jsou dokonce povýšené nad odborné schopnosti. A to zejména u absolventů, kteří svojí profesionální praxi ještě neměli kde získat. Vlastnosti jako sebevědomí či otevřenost se promítají do řeči těla. Kdo si tedy na své osobní prezentaci zakládá i po této stránce, měl by neverbálním výrazům rozumět. A hlavně poznat svoje vlastní.



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



Nedá se nekomunikovat, naše tělo vypovídá stále. Mimika, gestikulace, intonace hlasu, držení těla a způsob chůze zanechávají u druhých dlouhodobý dojem. Sympatii případně antipatii může náš "bodytalk" vzbudit výrazněji jako to, o čem hovoříme. Mnohé výzkumy potvrdily, že celkový dojem člověka tvoří až z **55 procent mimika, ze 38 procent tón hlasu a jen - ze sedmi procent mluveného slova**. Pokud tedy vyváženě skombinujete verbální projev s neverbálním, hrajete po dobu pracovního pohovoru nebo přímo v zaměstnání s vysokými kartami.

Pohled jako základ. Pokud tedy po dobu pracovního pohovoru působíte sympaticky nebo ne, do značné míry závisí na vašem neverbálním konání. Dříve než začnete svého potencionálního šéfa přesvědčovat argumenty, musíte s ním nejdříve navázat oční kontakt. Máte-li tu čest prezentovat se přímo před více zúčastněnými, je důležité oční kontakt udržovat se všemi. Tak se nebudou cítit ignorováni a můžete předejít případným nepříjemným otázkám. Současně signalizujete otevřenost a zájem o druhého. Kdo se pohledu druhých vyhýbá, působí bez zájmu a introvertně. Takové konání může vyřadit ze hry při postech, ve kterých jde o oslovování zákazníků či týmovou práci. Ze stejného důvodu je důležitý přátelský úsměv. Kromě toho by měli kandidáti aktivně poslouchat, to znamená brát hovořícího na vědomí, věnovat mu plnou pozornost, udržovat s ním kontakt pohledem a reagovat na jeho slova.

Pozor na odstup! Uchazeči o práci by měli dbát na to, aby se vyhnuli křečovým polohám končetin, prstů nebo celého těla. Ruka silně zavřená v pěst působí agresivně, ofenzivní postoje se dá vyčíst z vystrčeného ukazováku namířeného při pohovoru na partnera. Absolutním neverbálním vyjádřením odmítavého postoje může být odvrácená či poodvrácená poloha těla kandidáta na židli. V našich zeměpisných šířkách je většině lidí nepříjemné, pokud se vůči nim nezachovává přiměřený fyzický odstup. Hovoříme o vzdálenostech, které je třeba při odstupů zachovat, případně je nepřekročit. Doporučuje se odstup minimálně šedesát centimetrů, ale ne víc jak dva metry. Tak jako není zapotřebí stát příliš blízko, není vhodné sedět velmi daleko.

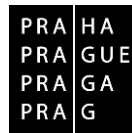
Je třeba si zachovat **vlastní identitu**. Tedy to, co je Vám přirozené, příliš nekontrolovat všechny svoje projevy. Zrovna tak se nemůžete jednotlivé neverbální výrazy jen proto, že se na ně dbá. V takových případech se naučené projevy dají velmi rychle odhalit a často působí příliš strnule a uměle. Na druhé straně je dobré být si vědom svých zlovyků, jako je například nervózní klepání prstů o stůl nebo kývání nohou, případně příliš živá gestikulace či naopak

Evropský sociální fond

Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



minimální mimika a ani náznak úsměvu. Tyto nevhodné návyky se dají celkem lehko podchytit, jakmile si uvědomíte, jaké situace toto nevhodné konání vyvolává a jak se jim dokážete vyhnout.

Většina takových situací vyvolává podvědomý stres, kterému se snažíme různými způsoby vyhnout. Proto hryžeme pero, žmouláme papír, divoce kýváme chodidlem nebo zatínáme zuby a pěsti - tedy ventilujeme stres. Uvedené příklady ještě více umocňují pocit přítomného tlaku a nekontrolovatelnosti situace. Například vytažené a napjaté plíce zabraňují proudění krve, vzniklý tlak v mozku nám oznámí, že něco není v pořádku, začneme se potit, rychleji dýcháme a nezvládnutá situace je na světě. Proto poslední rada. Určitě není dobré po dobu pohovoru myslet jen na to, jestli působíte jako z příručky. Abyste například najednou nezjistili, že nevíte, o čem Váš možný zaměstnavatel hovoří. Určitě si nezapomeňte občas vzpomenout na těch několik zásad, o kterých tady byla řeč. Může Vám to jen pomoci.

Praktické cvičení

Video - diskuze:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZVKpWHjlfte> - Představování- etiketa

<https://www.youtube.com/watch?v=ZVKpWHjlfte> – Přijímací pohovor

ASERTIVITA V ZAMĚSTNÁNÍ

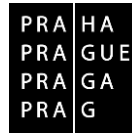
Asertivita neboli „zdravé sebeprosazování“ se týká všech oblastí našeho života, tedy i zaměstnání. Přestože máte pocit, že mezi kamarády, přáteli a blízkými si dokážete prosadit svůj názor, umíte odmítnout věci, které vám nevyhovují, dokážete řešit konflikty, dospět ke kompromisu, tedy umíte jednat asertivně, v zaměstnání se může vaše chování změnit. Může to být způsobeno několika faktory, např. jedná se o vaše první zaměstnání, nechcete o zaměstnání přijít, máte respekt z autorit atd. Jak poznat, že je nezbytné pracovat na vaší asertivitě? Zkuste si odpovědět na tyto otázky:

- Umíte prosadit svůj názor a nést zodpovědnost za své kroky a rozhodnutí?
- Umíte rozpoznat své místo a kompetence v pracovních vztazích?
- Jste dostatečně aktivní a máte zdravé sebevědomí k sebeprosazování?

**Evropský sociální fond
Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti**



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



- Jste bázlíví a bojíte se střetů s kolegy, se zaměstnavatelem, s okolím?
- Máte pocit, že vás v práci ponižují, zastrašují či jinak vydírají?
- Máte pocit, že v zaměstnání nemáte prostor k sebevyjádření?

Čím méně je člověk asertivní, tím více může vnímat asertivitu jako agresivitu, jelikož je zvyklý na citlivé (mnohdy až přecitlivělé jednání a chování). U asertivity ale hájíte svá práva, aniž byste upírali práva druhým. Cítíte-li se tedy např. v zaměstnání přetěžováni, naučte se odmítat. Asertivita však není jen o odmítání, ale i o přijímání a to příjemného i nepříjemného.

Naučit se asertivitě znamená, naučit se některým z obranných technik. Umožňují bránit se manipulativnímu nátlaku a zpracovávat agresii, aniž bychom se nechali vyprovokovat k agresivní odpovědi. Pokud máte pocit, že s vámi v práci manipulují, že nejste schopni prosadit svůj názor a čekáte pasivně v ústraní, až za vás rozhodnou druzí, či že jste nuceni bránit se agresivním útokům svých kolegů, podřízených či nadřízených, osvojte si některou z osvědčených asertivních technik.

- Technika „**ZASEKLÁ DESKA**“ – Spočívá v obyčejném opakování požadavků pokaždé, když se člověk setká s neodůvodněným odporem (stejně jako např. poškrábaná gramofonová deska, která se v určitém místě zasekla a opakovala stejná slova stále dokola, dokud se gramofon nevypnul)

- Technika „**PŘIJATELNÉHO KOMPROMISU**“ spočívá v nalezení nějaké omezené pravdy, na které se může člověk s protistranou domluvit. Dá se pak „souhlasit z části“ či „souhlasit v podstatě“. Obě strany z něčeho ustoupí ale zároveň si určitou část své představy prosadí

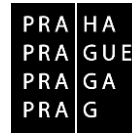
- Technika „**NEGATIVNÍ OTÁZKA**“ vyžaduje další specifickou kritiku. Negativní tvrzení je na druhou stranu souhlas s kritikou bez slevení z nároků.

- Technikou „**OTEVŘENÉ DVEŘE**“ přiznáme svému kritikovi, že v tom, co říká, může být něco pravdy, přitom nám tato technika dovoluje zůstat konečným soudcem sebe a toho, co děláme.

- „**NEGATIVNÍ ASERCE**“ učí bez obrany a úzkosti přijímat oprávněnou kritiku.



OPERAČNÍ PROGRAM PRAHA
ADAPTABILITA



· Technika „SEBEOTEVŘENÍ A VOLNÉ INFORMACE“, která usnadňuje sociální komunikaci, učí člověka hovořit o sobě bez přehnané plachosti a řídit se principem: Dej - dostaneš.

Neberte asertivitu pouze jako další cizí slovíčko zařazené do českého jazyka. Zkuste jí vnímat jako komunikační styl o umění naslouchat a respektovat druhé. Jejím úkolem je rozpoznat a zastavit manipulativní chování druhých vůči sobě sama. Díky používání asertivního chování se lidé v kontaktu s druhými cítí emočně svobodní.