Číslo metodického nástroja	**EUPA_LO_007_M_010**
Názov a číslo pracovnej oblasti	**2. 3 KOMUNIKÁCIA, TELEFONOVANIE, VZŤAHY**
Názov a číslo kapitoly	**2.3.1 Jasná a efektívna obchodná komunikácia**
Názov a číslo výstupu vzdelávania	**LO07: Vie si vybaviť hlavné zásady efektívnej verbálnej i neverbálnej komunikácie a preukázať spôsobilosť pri uplatňovaní týchto zásad jasným a efektívnym spôsobom. Dokáže realizovať PR aktivity zamerané na zlepšenie vzťahov na pracovisku, napríklad blahoželania k narodeninám, meninám a ďalším špeciálnym príležitostiam.**
Názov metodického nástroja	**POČÚVAČI A NEPOČÚVAČI** **Porozumenie tomu, ako funguje neverbálna komunikácia**
Cieľ metodického nástroja	Po skončení tohto cvičenia, budú účastníci schopní: 1. Porozumieť princípom a dôležitosti aktívneho počúvania 2. Pomenovať a popísať pravidlá efektívnej komunikácie 3. Pomenovať a popísať bariéry efektívnej komunikácie
Individuálne alebo skupinové cvičenie	☐ Individuálne ☒ Skupinové
Typ metodického nástroja	☐ Písomné cvičenie ☐ Analýza videa ☐ Simulácia ☐ Výber z viacerých možností ☐ Skupinové cvičenie s kartami ☐ Cvičenie s použitím ICT ☒ Hranie rolí ☒ Skupinová diskusia ☐ Prípadová štúdia ☐ Kreatívna skupinová práca ☐ Súťaž
Popis cvičenia	Rolová hra: Táto rolová hra je rozdelená do troch častí: 1. Nepočúvanie 2. Počúvanie 3. Aktívne počúvanie Tréner požiada účastníkov, aby vytvorili dvojice. Jeden z každej dvojice odíde s trénerom von z miestnosti, kde dostanú nasledovné inštrukcie: majú si pripraviť príbeh, ktorý neskôr povedia svojmu partnerovi vo dvojici.

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

	Ostatní účastníci dostanú inštrukciu v prvej časti príbehu partnera ignorovať, v druhej časti, keď dostanú tajný signál od trénera, majú začať počúvať pasívne (nevyrušovať, dívať sa na partnera, počúvať) a po ďalšom tajnom znamení, v tretej časti, majú začať „správne“ počúvať – používať neverbálnu komunikáciu, techniky reči tela, kladenie otázok (aktívne počúvanie). Po skončení nasleduje rozbor a prednáška. Rozbor: Prvá skupina vysvetlí ako sa cítili, aké zmeny v správaní druhej strany pozorovali. Druhá skupina popíše aká bola ich úloha a čo robili. Prednáška: Tréner vysvetlí rozdiel medzi pasívnym a aktívnym počúvaním a techniky aktívneho počúvania.
Cvičenie sprevádza	Tréningový materiál pre trénera
Riešenie	Porozumenie princípom a dôležitosti aktívneho počúvania. Pozrite si tiež priložený dokument aktívnom počúvaní. (materiál pre trénera). V prípade, že zostane čas, môžete použiť aj pripojené cvičenie „Tvárou v tvár“.
Iné komentáre pre trénera	Účastníci by na začiatku nemali vedieť, že cieľom cvičenia je identifikovanie troch štádií – nepočúvanie, počúvanie a aktívne počúvanie. **Čo je aktívne počúvanie?** Počúvanie je pasívny, mimovoľný proces, keď ucho zachytí zvukové vlny, ktoré vznikajú vibráciou nejakého zdroja a prenesie ich ďalej do mozgu. Počúvanie je však aktívny, zámerný proces, ktorý zahŕňa rozpoznanie, porozumenie a správnu interpretáciu zachytenej správy. Počúvanie vyžaduje účasť, trpezlivosť, energiu a vôľu „prijať“ - nielen to, čo hovoriaci vraví, ale aj to, čo zamýšľa oznámiť. Mozog musí byť fyziologicky aktívny, aby sme mohli aktívne počúvať. Nielenže musí vnímať správne zvuky vrátane emocionálneho zafarbenia, ale musí tiež porovnávať, či sú slová v súlade s týmto emocionálnym zafarbením, pretvoriť slová do predstáv, ktoré môže vnímať, analyzovať, porovnávať a ukladať pre budúce použitie. To je mimoriadne aktívny proces Väčšina ľudí počúva pasívne. To znamená, že zvuky na nich pôsobia,

Lifelong Learning Programme
Education and Culture DG
Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

sluch ich zachytí, ale oni sami sa aktívne nezúčastnia na tomto procese; nevynaložia žiadne úsilie, aby počúvali a venovali sa tomu, čo počujú. Ako príklad môže slúžiť počúvanie hudobnej nahrávky či rozhlasového vysielanie pri riadení auta alebo pri upratovaní bytu. Naopak, aktívne počúvanie je oveľa komplexnejšie než pasívne počúvanie, pretože vyžaduje, aby sme počúvali aj ušami, očami, srdcom a so sústredenou pozornosťou, Aktívne počúvajúci človek je viac ako príjemca. Pomáha hovoriacemu tým, že ho rôznymi spôsobmi povzbudzuje, napríklad držaním tela, očným kontaktom, gestami, pozitívnymi neverbálnymi signálmi i mnohými súhlasnými slovami ako „uhm, aha, áno, rozumiem, súhlasím, zaujímavé, už som o tom niečo počul, povedz mi o tom viac...“. Počúvajúci oznamuje hovoriacemu: „Rozumiem. To čo hovoríš, je pre mňa dôležité i pre ostatných v triede. Budem počúvať, pokiaľ mi budeš niečo oznamovať, a potom sa spýtam, keď nebudem súhlasiť alebo rozumieť. Predovšetkým však rešpektujem tvoj názor a tvoje právo povedať ho.“

Prečo aktívne počúvanie?

Aktívne počúvanie je nesmierne dôležité, pretože je vstupnou bránou pre porozumenie. Pri spoločenských udalostiach, v práci, v rodine, s priateľmi, všade „byť mimo“ spôsobuje vážne problémy. Prinajlepšom nás to uvádza do rozpakov a cítime sa vyradení zo spoločnosti za čo často draho zaplatíme v našich vzťahoch s inými ľuďmi. Keď spletieme pokyny, platia za to aj naši zamestnávatelia. A čo viac, pokiaľ neprijímame informácie o svete a ako to v ňom chodí presne, je skutočné ťažké v ňom uspieť.

Sluch nám každodenne prináša širokú škálu informácií, ktoré potrebujeme, aby sme sa chránili a lepšie riešili problémy. Dokážeme si predstaviť, čo sa môže napríklad stať, keď chodec so slúchadlami na ušiach prechádza ulicou na červenú a nepočuje trúbenie klaksónu blížiaceho sa auta. Alebo keď vyľakaný rodič nie je schopný sústrediť sa na pokyny lekára ako podávať dieťaťu liek a čo vôbec robiť? Boli by ste iste smutní, keby ste zmeškali lietadlo do Disneylandu, pretože ste nepočuli poslednú výzvu na odlet. Vnímanie zvukových signálov z okolitého sveta je jednou z ciest, ako zostať v bezpečí a správne sa rozhodovať. Nie je to dostatočný dôvod, aby sme sa sústredili na to, čo počujeme? Na rozdiel od čítania nemôžeme ovplyvňovať rýchlosť reči iných ľudí, alebo si ju vypočuť znova, aby sme skontrolovali neznáme slovo. Preto nám môžu ujsť dôležité informácie, ktoré nám niekto oznamuje, a môžeme reagovať neprimerane. Môžeme hovoriť

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

	rozumne o nejakej téme, pokiaľ chápeme, o čom sa hovorí. Počúvanie skutočného sveta je šikovnosť na každý deň. Je nevyhnutné ju precvičovať a zlepšovať, aby sme okamžite rozumeli tomu, čo počujeme. **Na čo je aktívne počúvanie dobré?** • môže byť ďalším prostriedkom odstraňovania komunikačných bariér • dávam tak druhému najavo, že mám oň záujem, chcem ho vypočuť, rešpektujem ho a tak navodzujem pozitívnu atmosféru, • vytváram predpoklad lepšieho jednania s ľuďmi • na predchádzanie alebo predvídanie konfliktov, hádok (namiesto odporu vyjadrím pochopenie, emócie sa vyventilujú) • zistím, čo sa vlastne deje (aké sú problémy...),resp. čo sa zmenilo • budem sa môcť lepšie rozhodnúť • mám prístup k bohatému zdroju nápadov, informácií • získam čas • aj iní majú možnosť vyjadriť svoje názory • zvýši sa nádej, že aj ja budem vypočutá **Zásady aktívneho počúvania** • udržiavaj primeraný očný kontakt • partnera vypočuj do konca a neprerušuj ho • dávaj najavo, že počúvaš prikývnutím, výrazom tváre, pritakaním (hm, áno, aha,...) • over si, že ako rozumieš a upresni si, čomu nerozumieš • zopakuj povedané inými slovami – napr. „povedali ste, že...“, „myslíte tím, že...“ „zdá sa vám to ...“ • opýtaj sa – napr. „máte pocit, že...?“ „váš názor je, že ...?“, „čo konkrétne myslíte, keď ...?“ • pozoruj aj neverbálne signály partnera • dávaj najmä otvorené otázky • počas počúvania si nepripravuj svoje argumenty, ale sústreď sa na to, čo chce partner povedať • ani v snahe pomôcť nedokončuj vety za partnera • netreba odpovedať hneď, pokojne nechaj chvíľu na premýšľanie • vyjasni si význam slov, ktoré môžu byť sporné

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

Techniky aktívneho počúvania – typy výrokov

Povzbudzujúci, Stimulujúci
prejaviť záujem povzbudiť druhého, aby rozprával ďalej
nevyjadrovať súhlas alebo nesúhlas používať neutrálne slová neverbalita
Mohli by ste mi povedať viac o...
To je zaujímavé
Aha

Objasňujúci, Vysvetľujúci
pomôcť vysvetliť, čo sa stalo získať viac informácií pomôcť partnerovi získať aj iný pohľad na vec
klásť otázky, preformulovať nesprávnu interpretáciu tak, aby ju hovoriaci vysvetlil
Kedy sa to stalo?
Znamená to, že...?

Preformulujúci
ukázať, že počúvate a rozumiete tomu, čo sa hovorí skontrolovať si význam a interpretáciu
preformulovať hlavné myšlienky a fakty
Takže vám by viac vyhovovalo, keby...
Ak tomu dobre rozumiem, záleží vám na...

Reflektujúci
prejaviť porozumenie voči tomu, čo hovoriaci cíti umožniť mu zhodnotiť vlastné pocity
vyjadriť základné pocity hovoriaceho
Vyzeráte nahnevaný
Zdá sa mi, že sa vás to dotklo

Zhrňujúci, Sumarizujúci
zhrnúť dôležité myšlienky a fakty pomenovať pokrok v rozhovore položiť základy pre ďalšiu diskusiu
preformulovať hlavné myšlienky spolu s pocitmi
Teda najdôležitejšie zo všetkého je...

Oceňujúci
uznať hodnotu druhého oceniť pozitívne správanie druhého
uznať hodnotu jeho problémov a pocitov prejaviť ocenenie jeho úsilia a konania
Cením si vašu ochotu riešiť tento problém
Páči sa mi vaša odvaha

Lifelong Learning Programme
Education and Culture DG

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).

Prídavné cvičenie
TVÁROU V TVÁR

Toto cvičenie vyžaduje vašu plnú koncentráciu a pozornosť. Sadnite si oproti partnerovi, najprv pozorujte výraz jeho tváre, náladu, pohľad. Potom ho požiadajte aby vám povedal pár vie.

Vypočujte si ju, porozmýšľajte nad ňou a vlastnými slovami mu ju „vráťte“.

Spýtajte sa ho, či ste ju “odrazili“ správne, v súlade s jeho pocitmi.

Rovnakým spôsobom sa s iným partnerom pokúste o parafrázovanie, Partner posúdi, či ste vetu len zopakovali alebo ju aj parafrázovali. Pokúste sa hrať so slovami, presúvať ich, používať synonymá, pokým sa ju nepodarí správne parafrázovať. Striedajte sa pokým nezískate v tejto zručnosti istotu.

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia (dokument) reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii (dokumente).