

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.0499
Název školy	Soukromá střední odborná škola Frýdek-Místek, s.r.o.
Název Materiálu	VY_32_INOVACE_207_VES_07
Autor	Mgr. Jana Nachmilnerová
Tematický okruh	Veřejná správa
Ročník	1 Forma denní, 2 Forma dálková
Datum tvorby	Září 2013
Anotace	Materiál slouží k výuce a samostudiu, celek tvoří základy pro orientaci v předmětu Veřejná správa, obsahuje také cvičení, pro práci s vyučovaným tématem. Společná kontrola činností je prováděna pomocí dataprojektoru nebo na PC
Zdroje	Ilustrace, pokud není uvedeno jinak, jsou screeny obrazovky a jejich úprava, archiv autora a kliparty MSOFFICE.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Komunikace a styk s občany

Každý z nás se stává člověkem vlastně komunikačním stykem s ostatními lidmi. Člověk dost těžko může existovat sám o sobě. Jeho kvality se uplatní jen mezi jinými lidmi ve společnosti.

- Pozn.: proces začleňování lidského jedince do společnosti = **socializace**

Práce zaměstnance VES vyžaduje:

- a) znalosti o poznávacích procesech - **právní řád** - vědět kde to najdu
- b) poznatky z psychologie - vlastnosti lidského jedince (dle nich poznává svého klienta - řeči těla)

Každé jednání (komunikace) s klientem je propojené a mělo by obsahovat následující po sobě jdoucí etapy:

- a) **získání důvěry**
- b) **navázání kontaktu**
- c) **řízení rozhovoru**
- d) **vyvození problému**
- e) **získání potřeb, informací a podkladů**
- f) **návrh řešení problému**
- g) **sdělení rozhodnutí**



ad a) **Získání důvěry** - je jedním ze základních předpokladů správné komunikace s klientem. Na získání důvěry neexistuje žádný jednotný recept ani šablona. Je mnoho faktorů, které ovlivňují vytvoření důvěry např.:

1. **naslouchání** = vnímání toho, co klient říká, i jak to říká, sledování jeho mimiky, pohybů - to vše vede k pochopení smyslu sdělovaného, k navození stavu důvěry.

2. **fyziický i psychický stav** - každý den nejsme stejně dobře naladěni. Doporučuje se naslouchat nejen druhému, ale i sobě. Snažíme se v sobě pěstovat sebeovládání a zachování rozvahy v každé situaci.

!!! Vyvarujte se jakéhokoliv hněvu, otrávenosti a neúměrného rozčilování !!!

3. **první dojem** - je určován souhrnem kvalit, jako jsou např. vzhled, oblečení, výraz obličeje, úsměv atd. Svým jednáním musíme navozovat u druhého pocit, že se skutečně zajímáme o jeho starosti, názory, problémy. První dojem může být ovlivněn pocitem **sympatie**. Stejně tak může ale klient vyvolat antipatii „na první pohled“ - nevlídné přijetí, strohé chování, odmítavý postoj apod.

4. **empatie** = vcítění - umění rozpoznat v jakém duševním stavu člověk je - jakou má náladu a co prožívá. V praxi tzn. **poznat vnitřní svět druhého**.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

ad b) **Navázání kontaktu** - v každém úředním jednání stojí proti sobě dvě strany a každá z nich chce vlastně dosáhnout určité výhody. Klient někdy vlastně neví co pořádně chce a neumí se srozumitelně vyjádřit. Pracovník je třeba otráven a diví se, že něco tak prostého někdo nemůže pochopit - tím vzniknou různá nedorozumění, skryté konflikty, nervozita a další nepříjemnosti.

Nejběžnější chyby při jednání s lidmi:

- povýšené chování
- sarkastické poznámky
- nedostatek tolerance
- lhostejnost ke klientovi
- netrpělivost, nepozornost
- vyhrožování, osočování, hrubost
- podceňování klienta
- vlastní ješitnost a neomylnost
- vyslovování varovných předpovědí
- zamračená tvář, odmítavá gesta
- JÁ, JÁ a zase jenom JÁ ...



Při navázání kontaktu je třeba, aby klient měl nad sebou určitý pocit převahy zaměstnance (ZCe).

- Musíme:**
- dodržovat sjednané termíny
 - nenutit klienta, aby k nám chodil zbytečně
 - vyřizovat jeho záležitosti co nejdříve

Základní rady pro úspěšné řešení problému s rozčileným klientem:

- na rozčileného klienta reagujeme především mírně a klidně
- nepřerušujeme ho a neskáčíme mu do řeči - necháme ho vypovědět jeho problém
- dáváme mu najevo, že máme snahu jej pochopit, že chceme zjistit, kde vznikl problém nebo chyba a sjednat tak nápravu
- pokud je to možné, nabídneme klientovi nápravu vlastními silami a nenecháme ho odejít s tím, že bude věc řešit jinde

ad c) **Řízení rozhovoru** - od počátku v klientovi vyvoláváme dojem, že bereme jeho záležitost vážně, že se jí budeme rádi a spolehlivě zabývat. Po získání důvěry a navázání kontaktu s klientem musíme dále vytvářet prostor pro postupné přebírání iniciativy = usměrňování rozhovoru, jehož cílem je naše rozhodnutí.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Při řízení dalšího jednání s klientem využíváme všech poznatků o klientovi, včetně všech informací, které nám sdělil a které stále doplňujeme. Přitom u klienta sledujeme jeho vnější projevy, zejména:

- psychomotorické projevy (např. mimika, výraz, gesta...)
- výraz očí
- slzy, smích – zda je nutná opatrná interpretace
- pohyby rukou, nohou i celého těla
- hlasové projevy – křik, nadávky, sucho v krku
- blednutí, rudnutí, pocení apod.

ad d) **Vyvození problému** - tím přecházíme do další části (prakticky do druhé poloviny), tady už jednání s klientem vedeme zcela konkrétně a profesionálně, protože jsme již vyvodili problémy.

ad e) Získání potřebných informací a podkladů - jednání pokud má být rozumné a má-li vést k racionálnímu řešení, musí vycházet:

- 1) ze stanovení cílů = dopracování se ke konkrétnímu rozhodnutí
- 2) z vymezení podmínek = vyhodnocení existujících poznatků a zjištění dosavadního průběhu jednání a
- 3) z vymezení prostředků, přizpůsobených k dosažení cíle = dostatek faktických informací a podkladů pro konečné rozhodnutí

Dobře komunikovat (jednat) není rozhodně maličkost, nejde jednoznačně o jednoduchou záležitost, neboť každý člověk (klient) je jedinečný, každé řešení a tedy i rozhodnutí **je jiné** (byť řada z nich se z počátku jeví zdánlivě stejně). Proto doporučuji řídit se radou Michelangela Buonarotiho:

„Neberte na lehkou váhu maličkosti, protože na maličkostech závisí dokonalost a dokonalost přece není maličkost.“

ad f) Návrh řešení problému

- v tomto stádiu jednání zaměstnanec přebírá iniciativu a v podstatě i odpovědnost za průběh dalšího jednání s klientem.
- Jednání již začne ztrácet charakter rozhovoru a dosavadní komunikace se blíží k dosažení cíle = rozhodnutí. Na základě vyhodnocení podmínek a prostředků ZC navrhne klientovi možnost - možnosti řešení problému.
- V této etapě, před konečným sdělením rozhodnutí, dá klientovi ještě možnost, aby se vyjádřil k navrhovanému řešení. Pak na základě zhodnocení všech získaných poznatků, podmínek a známých prostředků

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

přistoupí k závěrečnému, cílovému rozhodnutí. V podstatě jde o rozhovor vztahů, problémů a zjištění, z hlediska kontextu celého případu.

Zaměstnanec by měl získat pocit kontroly nad situací. Současně má ještě možnost projevit klientovi v návaznosti na projednávaný problém, zájem nebo podporu. Projev zájmu je pomoc spíše psychologická.

ad g) **Sdělení rozhodnutí**

- jednání je většinou spojeno s očekávanou událostí = výsledkem jednání. Může však být spojeno s možnostmi dále jednat.
- vždy chceme-li účinně jednat, zkoumejme eventuality, čili možnosti volby:
 - a) zda ukončit jednání a rozhodnout
 - b) nebo v jednání pokračovat s cílem získat více informací a důsledně se připravit na závěrečné rozhodnutí

Efektivnost rozhodnutí

- sleduje tvorbu a realizaci záměrů, koncepcí strategií (strategická rozhodnutí = závažná) apod. Efektivnost rozhodnutí vychází z úsudku o správnosti přijatého rozhodnutí (nikoli s přijatelností).
- Musí minimalizovat riziko. Riziko existuje vždy, protože nelze stanovit jistoty pro budoucnost. Cestou minimalizace tohoto rizika je vycházet v rozhodnutí z relativní jistoty.
- Rozhodnutí vychází jak z kontextu celého případu, tak i z aktuální situace.
- Důkazem toho, že klient rozhodnutí přijal je to, že reaguje (ať pozitivně nebo negativně).

ZAPAMATUJTE SI !!!

- Jaké zákl. vybavení musí mít ZC pro zdárnou komunikaci s klientem
- Etapy komunikace
- Jak si ZC získá důvěru klienta?
- Jakých chyb se nesmíme jako ZC při komunikaci s klientem dopustit
- Rady pro komunikaci s rozhněvaným klientem
- Co sledujeme při jednání s klientem - vnější projevy - řeči těla