

Funkcie neverbálnej komunikácie:

- Substitučná funkcia. - nahrádza verbálnu
- Komplementárna (doplňujúca) funkcia.
- Akcentujúca (zdôrazňujúca) funkcia

Podľa Conrada (1985) plní komunikácia v organizáciách tieto tri funkcie:

- príkazová funkcia usmerňuje vitálne procesy
- vzťahová (relačná) funkcia motivuje
- funkcia znižovania neurčitosti.

Overovacie otázky:

príkyvovanie
opakovanie
parafrázovanie
zrkadlenie

Dôvody vyhýbania sa poskytovaniu spätnej väzby:

- strach z negatívnej reakcie podriadeného.
- strach z nedostatku objektívnych kritérií. obava z obvinenia zo zaujatosti
- neporozumenie princípov spätnej väzby

Základnými rolami sú roly predsedajúceho, tajomníka, referujúceho a radového účastníka.

Smrteľné hriechy vedenia porady:

- monopolizácia
- ignorovanie otázok
- karhanie
- strata kontroly
- klaumovanie
- nedostatočná kontrola účastníkov
- nepripravenosť

Medzi asertívne práva každého človeka tak zaraďujú napríklad tieto:

- právo robiť vlastné rozhodnutia a mať svoje vlastné priority
- právo nerobiť rozhodnutia za iných
- právo robiť chyby a meniť svoj názor i správanie
- právo povedať „nie“ bez pocitov viny
- právo vyjadriť svoj názor a svoje city

11 princípov koncepcií presadzujúceho správania:

- nemôžeš zmeniť správanie iných – môžeš ale zmeniť svoju reakciu na ich správanie.
- ľudia nevedia čítať tvoje myšlienky.
- samotný zvyk nie je dôvodom pre žiadne konanie.
- nemôžeš urobiť druhých šťastnými.
- v každom vzťahu dôjde občas k nesúladu.
- ak váhaš s presadením, posúď jeho najhorší možný dôsledok.
- nevzdávaj sa práva rozhodovať o sebe.
- obávať sa neznamená veci meniť.
- každý je sám kritériom pre posudzovanie svojho správania..
- presadenie nie je agresia.
- keď sa rozhodneš byť asertívny, buď si vedomý dôsledkov tohto správania

Azda najznámejšia technika presadzujúceho správania je metóda DESC

- D (description – opis)
- E (expressing – vyjadrenie)
- S (specifying – špecifikovanie)
- C (stating consequences – formulovanie dôsledkov).

Inou metódou formulovania presadzujúcej požiadavky je metóda ERPG

- E (emphatic understanding of partner's position):
- R (respect of partner's position):
- P (problem): opis problému.
- G (goal): vysvetlenie vlastného cieľa.

www.euroekonom.sk