

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_208_VES_08
Autor	Mgr. Jana Nachmilnerová
Tematický okruh	Veřejná správa
Ročník	1 Forma denní
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 - ZC x klient - úkol

Kontrolní otázky + zapamatujte si !!!

- 1) Co rozumíme komunikací s klientem?
- 2) Jaké předpoklady musí splňovat Zc státní správy - 2 aspekty?
- 3) Vyjmenuj etapy komunikace a popiš v 1. etapě / (empatie)
- 4) Doporučené rady pro jednání s rozčíleným klientem?
- 5) Komunikace se starými a zdravotně postiženými lidmi - pravidla (možnosti)
- 6) Vyjmenovat alespoň 5 chyb, co by Vám ze strany Zc SS vadilo, při jednání
- 7) Modelová situace - ve dvojicích si připravte rozhovor (Zc na úřadě x klient
... vyber některou životní situaci - osobně, telefonický hovor ... (3 - 5 minut)

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Kontrolní otázky + odpovědi

1) Co rozumíme komunikací s klientem?

- způsob dorozumívání s klientem, kdy potřebujeme vyřešit nějakou konkrétní záležitost, K - verbální(slovem), neverbální (gesta, mimika...)

2) Jaké předpoklady musí splňovat Zc státní správy - 2 aspekty?

- a) musí znát právní řád ... vědět jak postupovat při řešení dané situace
- b) znát základy psychologie

3) Vyjmenuj etapy komunikace a popiš v 1. etapě / (empatie)

získat si důvěru - navázání kontaktu - vést rozhovor - vyvození problému - získání informací a podkladů - návržení řešení problému - sdělit rozhodnutí

- Neexistuje rada, jak si získat důvěru - může ovlivnit 1. dojem, sympatie x antipatie či momentální zdravotní stav
- empatie - umění vcítit se do jiného člověka - co prožívá. Talent poznat vnitřní svět druhého

4) Doporučené rady pro jednání s rozčileným klientem?

- nepřerušovat - neskákat mu do řeči - nechat ho vypovědět problém
- dát mu najevo, že se snažíme jej pochopit,
- že chceme zjistit, kde je problém a sjednat nápravu
- nenecháme ho odejít s tím, že bude věc řešit jinde
- reagujeme mírně a nestupňujeme hněv

5) Komunikace se starými a zdravotně postiženými lidmi - pravidla (možnosti)

- vždy musíme mít jasno, co budeme řešit, nepíšeme negramotnému, nemluvíme na hluchého
- Zdravotně postižení - znaková řeč - hluchoněmý člověk
- Braillovo slepecké písmo - nevidomý člověk

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

6) Vyjmenovat alespoň 5 chyb, co by Vám ze strany Zc SS vadilo, při jednání

- sarkastické poznámky
- nedostatek tolerance
- lhostejnost ke klientovi
- netrpělivost, nepozornost
- osočování, hrubost
- vyhrůžky !!!
- JÁ, JÁ a zase jenom JÁ ...

7) Modelová situace - ve dvojicích si připravte rozhovor (Zc na úřadě x klient ... vyber některou životní situaci - osobně, telefonický hovor ... (3 - 5 minut)

Rozhovor ve dvojicích ... předem připravený ... ostatní spolužáci tvoří porotu a společně hodnotí s vyučujícím účinkující vybrané dvojice