

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

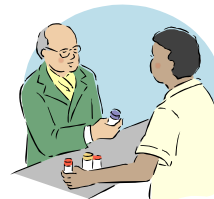
Číslo projektu	CZ.1.07/1.5.00/34.0499
Název školy	Soukromá střední odborná škola Frýdek-Místek, s.r.o.
Název Materiálu	VY_32_INOVACE_209_VES_09
Autor	Mgr. Jana Nachmilnerová
Tematický okruh	Veřejná správa
Ročník	1 Forma denní
Datum tvorby	Září 2013
Anotace	Materiál slouží k výuce a samostudiu, celek 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 se starými a zdravotně postiženými lidmi



- Stáří, nemoc, různé zdravotní postižení mají jistě podstatný vliv na komunikační schopnosti. Přirozený proces stárnutí nebo určitá zdravotní postižení nesou s sebou jistý úbytek tělesných i psychických sil.
- Stáří - přirozený proces, ovšem hranice stáří je pohyblivá, nelze ji přesně určit. Musíme počítat s tím, že u těchto lidí je narušená ostrost vnímání a paměti a tím i celá osobnost takového člověka
- Přestože základní pravidla komunikace mají obecnou platnost, musíme mít na paměti, že u těchto lidí platí **některá speciální pravidla**:
 - a) vždy musíme mít jasno - co budeme projednávat
 - b) v průběhu jednání se musíme častěji ujišťovat, zda dotyčný rozumí projednávanému natolik, abychom dosáhli stanoveného cíle (ověřovací otázky - **VHODNÉ A NUTNÉ**)
 - c) stále se snažit udržovat klientův zájem (může mít těžkosti s nasloucháním a vnímáním – obava, bolest)
 - d) nutnost volit správný způsob komunikace
!!! nepíšeme negramotnému, nemluvíme na hluchého !!!
 - e) dle okolností přizpůsobit čas, intenzitu a délku jednání, abychom získali tzv. zpětnou vazbu od klienta (sledujeme oči, ruce, gesta, zabarvení hlasu, pomlky...)
 - f) vždy musíme mít dostatek času vysvětlit klientovi vše, co od něj potřebujeme



Závěrem nutno zdůraznit - komunikace je vždy rizikovou činností a v těchto případech se riziko ještě zvětšuje, je tu větší možnost chyb a nedorozumění. Často vše závisí na interpretaci jediného slova, a to našeho. Úspěch jednání a dosažení cíle zde závisí často na tom, zda jsou naše slova vhodně načasovaná, zda jsou věcná, srozumitelná, jednoznačná, smysluplná a zda nejsou urážející.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

STYL A FORMA PÍSEMNÉ KOMUNIKACE



- každá písemnost, kterou zpracujeme a která se někomu dostane do ruky je naše vizitka a vizitka našeho pracoviště, naší osobnosti, profesionality, společenské úrovně
- každý klient si zaslouží naši pozornost, úctu, proto se vždy ke klientům snažíme být zdvořilí, nikdy nedáváme najevo svou úřednickou či funkční nadřazenost, nejsme přezíraví k potřebám a zájmům občanů
- ve svých dopisech velmi uvážlivě zacházejme s odbornými pojmy, vyhněme se přílišnému užívání cizích slov, snažíme se o maximální srozumitelnost
- říká se, že dobrý odborník umí sdělit i nejsložitější informace srozumitelně, zřetelně a jednoznačně
- nepředpokládejte u klienta předem nějaký špatný záměr a snažte se podívat na věc z jeho pohledu a snažte se ho pochopit



Dopisy (písemnosti) dělíme do 2 základních skupin:

1) Služební dopisy

- píšeme na služební (firemní) papír, obvykle s předtištěnou hlavičkou
- každý kvalitní úřední dopis musí být psán:
 - stručně - jasně - zdvořile - správně
 - s dodržáním norem úředních dopisů (rozvržení styl, zásady evidence písemnosti atd.)

Je samozřejmé, že dopisy píšeme gramaticky správně a užíváme spisovně češtiny.

Styl dopisů by měl být stručný a výstižný:

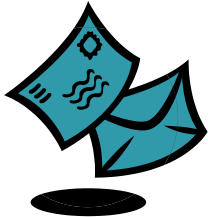
- úvodní oslovení musí být zdvořilé
- zbytečně velké množství zdvořilostních obrátů není nutné
- vyjadřujeme se pokud možno v krátkých větách
- text se snažíme přehledně členit do odstavců
- pokud neznáme konkrétního adresáta, volíme obecné oslovení (vážené dámy a pánové, vážení kolegové...)
- vždy je však lepší zjistit konkrétního adresáta (klient, ředitel, majitel firmy...)



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- služební dopis je vizitkou organizace, která jej posílá. Proto by měl mít nejen vhodnou grafickou podobu (úpravu), ale měl by být napsán na kvalitním psacím stroji, počítači apod....
- vždy musí obsahovat datum, oslovení a podpis
- vlastní věcné sdělení by mělo být jasné a pokud možno jednoznačné
- závěr dopisu by měl obsahovat stručné shrnutí a vyjádření jednoznačné doporučení nebo rozhodnutí
- závěr je to poslední, kromě zdvořilostního zakončení, co bude klient číst

2) Dopisy soukromé - osobní



ZAPAMATUJTE SI !!!

- Co je to stáří?
- Pravidla komunikace se starými lidmi
- Zdravotně postižení - **znaková řeč** - hluchoněmý člověk
- **Braillovo slepecké písmo** - nevidomý člověk
- Hlavní zásady písemné komunikace - služební dopis
- Formulujte žádost s odůvodněním pro starého člověka, o umístění v zařízení sociální péče (mezipředmětové vztahy - písemná a elektronická komunikace - odvolací údaje, hlavičkový papír ...)

