

Efektivní komunikace osobně i elektronicky (Mgr. Liana Cihelková)

1. Komunikační problémy v dnešní době
2. Jak zlepšit osobní komunikaci, změny v pravidlech
3. Nové možnosti komunikace
4. Posílení pravé mozkové hemisféry - rychlá cesta k větší kreativě

Ad1.

Nedostatek sebevědomí

Přetíženost úkoly

Neschopnost komunikovat s okolím

Nedostatek zájmu o lidi

Asertivita – z latinského slova asserere – tvrdit, domáhat se, do češtiny se toto slovo dostalo z angličtiny, v Anglii vzniklo slovo asertivita kolem roku 1880

Co je asertivita?

Je to umění prosadit svůj názor nebo své zájmy. Jde o významnou složku mezilidské komunikace. Je to také umění odhalit, že námi někdo jiný manipuluje, a účinně se takovému jednání bránit.

Techniky asertivity

Existují různé techniky, asi nejznámější je **technika poškrábané gramofonové desky** – zasekne se na jednom místě a stále se opakuje stejný úsek. Pokud zvolíme tuto techniku, také stále opakujeme své přání, svůj postoj či určitý názor, ale v klidu bez negativních emocí. Tento přístup je častý v různých životních situacích – musíme mnohokrát opakovat nějakou činnost, než dosáhneme úspěchu. Důležité je přitom vytrvalost, schopnost nenechat se vyvést z míry, nenechat se odradit a trvat na svém.

Dalším možným postupem je **technika přijatelného kompromisu**. Náš komunikační partner může být stejně asertivní jako my, bude však mít pravděpodobně jiné cíle. Pak můžeme navrhnout určitý kompromis za předpokladu, že nijak neohrozí naši sebeúctu či pocit spokojenosti. Může rozhodnout i náhoda, např. hodíme si korunou. Pokud by takovýto kompromis narušoval naši sebeúctu, ne nepřijatelný.

V rozhovoru je vhodné využívat **techniku sebeotevření**. Znamená to, že při komunikaci na nějaké dané téma mluvíme o našem vztahu k tomuto tématu, o vlastních prožitcích aj. Přispívá k oboustranné komunikaci.

Podstatou **techniky otevřených dveří** je neklást odpor, nepopírat kritiku, nereagovat odvetou. Můžeme také říci něco, z čeho bude jasné, že umíme přijmout kritiku a v podstatě s ní i souhlasíme. Komunikačnímu partnerovi tak „dojde dech“, protože k odporu, který

čekal, nedochází. Důležité je velmi dobře naslouchat tomu, co partner říká, abychom mohli jeho slova použít.

Technika negativních otázek nám umožňuje upřesnit kritiku a začít komunikovat, je nutno mluvit klidně, bez ironie, aby se tato metoda neobrátila v útok. Snažíme se zjistit konkrétní detaily kritiky.

Desatero asertivity

1. Člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně odpovědný.

= základní právo, ostatní se od tohoto odvozují, často máme pocit, že nás někdo kontroluje, že nás hodnotí – ale nemůžeme se spoléhat na to, až nám někdo ukáže cestu nebo jestli nám ji ukáže, musíme si hledat tu svou sami a stát si za způsobem svého hledání

2. Člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující jeho chování.

Často máme pocit, že se za své jednání či odpověď musíme omlouvat nebo že dlužíme nějaké vysvětlení. Nesmíme si však plést asertivitu se slušností. Pokud způsobíme nějakou škodu či újmu, je namístě, abychom se omluvili. Ale pokud nám někdo něco nabídne a my odmítneme, nedlužíme žádné vysvětlení či omluvu. Je to naše volba.

3. Člověk má právo posoudit, nakolik a jak je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí

Měli bychom řešit to, co se nás bezprostředně týká, případně problémy, u kterých druhí o pomoc při řešení stojí. Neřešíme to, co nemůžeme vyřešit (není to v našich silách, neznáme řešení), ani problém, kde o řešení nikdo nestojí (přestože nějaké řešení najdeme – respektujeme názor a vůli druhých).

4. Člověk má právo změnit svůj názor.

Všeobecně se očekává, že si člověk za svým názorem stojí. Může však nastat situace, kdy se podmínky změny a my změníme svůj názor. Máme na to právo. I lidé se mění a ti, kteří nám byli dříve milí, takovými později být nemusí, nebo naopak ti, které jsme opomíjeli, protože jsme s nimi „nenašli společnou řeč“, se mohou později stát našimi přáteli.

5. Člověk má právo říci: já nevím.

Někdy je to umění, protože máme pocit, že tím odhalíme svou neschopnost. Ale poznatků je dnes tolik, že nemohou všichni vědět všechno. Můžeme si klidně dovolit říci: „Já nevím.“ Měli bychom však také vědět, kde případně informaci vyhledat nebo kdo by ji mohl poskytnout.

6. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.

Mnozí lidé mají potřebu se ostatním zalíbit, ale nikdy se nezalíbíme všem. Nemají-li ostatní o naše rady či naši pomoc zájem, berme to jako fakt.

7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.

Proti sobě se tu stojí dvě tvrzení. První: Dělat chyby je špatné, každá chyba je selhání. A druhé: Mýlit se je lidské nebo chybami se člověk učí. Kdo bere chybu jako výzvu a vypořádá se s ní, postupuje vpřed a nachází nové cesty. Kdo ji chápe jen jako selhání, nemá dostatek síly ani sebedůvěry k jejímu překonání a k dalšímu postupu.

8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí.

9. Člověk má právo říci: já ti nerozumím.

Ne vždy chápeme, co nám druzí říkají. Je jednodušší to přiznat a nechat si věc vysvětlit než se tvářit, že chápeme a nerozumět.

10. Člověk má právo říci: je mi to jedno.

Ne vždy máme vůli a chuť něco hodnotit, řešit či vysvětlovat. I ostatní by měli respektovat, že jsme ovládáni emocemi, únavou, okolnostmi i jen prostou nechutí něco v daný okamžik dělat.

Ad2.

Naslouchat

Projevit zájem

Konflikty řešit klidně viz asertivita

Jak se dnes zdokonalují pracovní týmy v komunikaci?

Komunikační semináře – slouží nejen ke zdokonalení se v komunikaci, ale také k poznání nových metod v komunikaci, řešení složitých situací a získání pozitivního přístupu k věci. Dnes jsou tyto semináře postaveny také na budování úspěšných vztahů prostřednictvím komunikace, a to jak osobních tak pracovních.

Moderní metodou komunikačního vzdělávání firemních kolektivů je tzv. **teambuilding**, což je česky nazýváno jako stmelování týmu. To může probíhat i na půdě firmy, nejčastější formou jsou však jedno- i několikadenní výjezdy týmu, a to většinou do prostředí, kde budou nuceni opravdu komunikovat jen osobně (bez internetu, bez mobilu atd.).

Další formou jsou nejrůznější **kreativní semináře** – zde prvotně není náplň zaměřena na komunikaci ani na rozvoj profesních dovedností. Jde např. o semináře tvůrčího psaní, vaření, pečení chleba, kreslení atd., kde je v první řadě kladen důraz na kreativitu a díky různým technikám, které se při seminářích používají, se účastníci především zbaví nahromaděného stresu, jsou schopni znovu vidět věci z různých úhlů a přidají ještě úplně nový pohled na pracovní problémy. Z hlediska komunikace jsou tyto akce také přínosné – účastníci seminářů mezi sebou mluví o výsledcích své práce, posuzují je, učí se pozitivně hodnotit aj.

Poslední dobou jsou v oblibě také **kurzy rétoriky**. V nich se účastníci učí různé techniky přednesu, seznamují se s cvičeními pro práci s hlasem, uvolnění dechu, optimální využití svého hlasu aj. Při těchto aktivitách se využívá také neverbální komunikace. Cílem je například vytvoření vlastního projevu či mluvené prezentace.

Změny pravidel

Nezměnila se pravidla ohledně naslouchání, je to jedna ze základních dovedností v komunikaci. I úsměv je stále nejvýraznějším prostředkem neverbální komunikace.

Změna se týká **rychlosti a způsobu mluvení**. Nově se uvádí, abychom mluvili rychle, chceme-li získat pozornost. Novým pravidlem v mezilidské komunikaci i to, abychom mluvili „tak, jak nám zobák narost“ – tedy nehráli si na něco, co nejsme, a nesnažili se být za všech okolností vědecktí a odborní. To se týká především běžných rozhovorů, ale i rozhovorů v zaměstnání. Mluvíme-li k odbornému publiku, platí samozřejmě pravidlo spisovnosti a odbornosti.

Ad3.

Novinky ve světě komunikace

- velký posun **elektronické komunikace** – ovlivňuje také jazyk, do ČJ pronikají nové výrazy ze světa internetové komunikace (skimovat, lajkovat, vygooglovat), mísí se prvky jazyka používané v psaném projevu s uvolněností ústního projevu
- nová média vnesla do komunikace určitou neformálnost, mění se způsob využívání jazykových prostředků
- komunikace prostřednictvím digitálních médií už není striktně brána jako neosobní a povrchní
- často se mluví o tzv. digitální demenci – neprocvičuje se tolik mozek, děti, které ve velmi raném věku používají např. tablety, jsou dle vědců ochuzeny o důležité vjemy, které získávají manipulací s předměty aj., tato teorie má však i své odpůrce. Ti souhlasí jen s některými tezemi této teorie, např. s tím, že takové děti nedokážou dlouho udržet pozornost, ale pozitivně vidí např. to, že je to generace, která ovládá techniku a média lépe než jejich rodiče a má tedy větší šanci dostat se v mladším věku na významné pracovní pozice
-
- mnoho firem si dnes uvědomuje, že osobní komunikace mezi pracovníky i s klienty je nejen nutná, ale často důležitější než ta elektronická – semináře

Ad4.

Posílení pravé mozkové hemisféry

- **kreativní semináře**
- **každodenní cvičení**

- vykonávat činnosti, které běžně děláme pravou rukou, pro změnu levou – donutíme tak více pracovat pravou hemisféru (u leváků opačně)
- obouruční kreslení jednoduchých obrázků
- jednoduché cviky využívající křížení – pravá ruka k levé noze aj.
- **využití výtvarných technik pro odbourání stresu a posílení PMH**
 - kreslení
 - malba
 - modelování
 - fotografování aj.