



4. UMĚNÍ KOMUNIKACE A SEBEPREZENTACE

Jak správně komunikovat a prezentovat se

Pro začátek je důležité si uvědomit, kdy vlastně komunikace probíhá

Probíhá komunikace v případě, že něco říkám a partner to neslyší? Nebo probíhá komunikace, když nic neříkám a partner si z jakéhokoliv důvodu myslí, že s ním komunikuji? Nebo je skutečně ke komunikaci třeba dvou lidí, přičemž jeden vypráví a druhý poslouchá?

Každý jste už určitě zažil situaci, kdy jste něco sdělovali a partner to neslyšel. V tu chvíli komunikace neproběhla. Komunikace totiž vzniká až na straně příjemce. Až když někdo informaci přijme a zpracuje, pak teprve můžeme hovořit o komunikaci. To mimo jiné znamená, že když sedím v autě a odháním mouchu, protijedoucí řidič si myslí, že ho zdravím a odpoví mi, již proběhla komunikace.

Co je v komunikaci důležité

Z příkladu s poletující mouchou je zjevné, že není až tak důležité, co jsem řekl, ale daleko důležitější je, co partner slyší. Určitě už jste zažili mnoho nedorozumění, při kterých došlo k vyjasňování, kdo co vlastně řekl. To vlastně není až tak důležité. Důležité je uvědomit si, že při komunikaci vznikají takzvané komunikační šumy. Můžeme jim předcházet například tím, že si vždy ověříme, jak nám partner rozumí. V případě, že my jsme na straně příjemce, vyložíme partnerovi, jak tomu rozumíme.

Co je dobré vědět

Efektivitu v komunikaci můžeme zvýšit tím, že už ve chvíli, kdy něco sdělujeme, přemýšlíme o tom, co vlastně partner slyší. Je dobře vědět, že nejsme schopni se zcela vžít do role partnera. Každý vychází ze svých vlastních zkušeností, vzdělání a sociálního prostředí.

Daleko lépe se nám bude komunikovat s člověkem, kterého bereme jako partnera. V případě, že si o někom myslíme, že je blbec, je pravděpodobné, že komunikace mezi námi bude váznout. Málokdo se totiž chce bavit s blbcem. Daleko lépe se nám komunikuje s kompetentními lidmi a nejlépe v případě, že my sami se cítíme být kompetentní. Kdo je a kdo není kompetentní, určujeme pouze my sami v tom, jak vnímáme partnera.

Jak zvládat krize v komunikaci

Důležité je krizi rozpoznat, a pokud je to možné, otevřeně o ní s partnerem pohovořit. Vyhnout se komunikaci v emocích, v takovém případě rozhovor raději ukončete s tím, že emoce pojmenujete a připustíte, že byste mohli říci něco, co by vás později mrzelo a domluvte si pokračování rozhovoru na později.

Čemu se vyhnout

Vyhýbejte se hodnocení partnera, například: „ty to nechápeš!“. Mluvte za sebe a sdělte svoje pohledy, pocity a postoje, například: „já myslím, že to nechápeš“, nebo lépe: „já tomu rozumím jinak“, nebo: „z mého hlediska to vypadá takhle“. V komunikaci se poměrně často dopouštíme agrese. Záleží vždy na souvislostech. To, co mohu říci jednomu, může druhý považovat již za agresi. Co si mohu dovolit říci partnerovi v soukromí, může v přítomnosti třetí osoby najednou působit agresivně. Další věc, kterou dobře umíme dávat, ale hůře přijímat, jsou „dobré rady“. I takzvané dobré rady mohou působit spíše agresivně a s velkou pravděpodobností se minou účinkem.



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA



Jak zvládnou trému

Tréma není zase tak špatná věc, abychom se jí museli stoprocentně zbavovat. Mluvím zde o trémě zdravé, ne té, která nás paralyzuje a v podstatě nám znemožní normálně fungovat. Té nezdravé trémy se můžeme zbavit například fyzickým cvičením (udělám si deset dřepů), soustředěním se na něco jiného, než z čeho mám obavu. Mohu si připravit začátek a konec prezentace zpaměti. Zhluboka dýchat, zatelefonovat někomu, zopakovat si osnovu prezentace (ne příliš podrobně). Vzpomenout si na předchozí úspěchy, soustředit se na výkon, ne na příznaky trémy.

Zdravá tréma nám naopak pomůže v tom, že nás donutí se řádně připravit a odvést stoprocentní výkon.

Proč komunikuji

„Nevím-li, kam pluji, žádný vítr mi není dobrý.“ I v komunikaci, stejně jako u ostatních činností se zvyšuje pravděpodobnost úspěchu tím, že mám předem jasně stanovený cíl. To znamená, že než začnu komunikovat, rozmyslím si, proč vlastně komunikuji a co pro mě bude dobrým výsledkem. Nemusí a pravděpodobně to ani nebudou vždy velké cíle. Jiný cíl budu mít, když půjdu s kamarádkou do cukrárny, jiný, když půjdu na třídní schůzku do školy a jiný, když půjdu na pravidelný pohovor k šéfovi.

Typy otázek

Typy otázek 1

Podle jednoduché typologie otázek dělíme otázky na otevřené a uzavřené. Na ty otevřené nemohu odpovědět ano – ne. Uzavřené poznám právě podle toho, že umožňují odpověď ano – ne. Příklady: „Líbí se vám to?“ je otázka uzavřená, protože partner mi odpoví ano či ne a také se již nic dalšího nemusím dozvědět. „Jak se vám to líbí?“ je otázka otevřená, protože zvyšuje pravděpodobnost, že se dozvím více informací. Otevřené otázky vyjadřují zájem o partnera a jednoduchým způsobem rozvíjejí komunikaci. Otázky uzavřené, jak už název napovídá, komunikaci spíše brání. Jsou užitečné až ve chvíli, kdy si potřebuji něco upřesnit.

Typy otázek 2

Otázky můžeme také dělit na zjišťovací, konstruktivní a instruktivní.

Zjišťovací otázky používám tehdy, když já něco nevím a partner to ví. Pouze od něj zjišťuji informace. Příklad: Co se bude projednávat na poradě?

Konstruktivní je typ otázky, kdy já neznám odpověď a partner také ne. Příklad: Co by se mělo projednávat na poradě, aby to vedlo k dvacetiprocentnímu růstu výnosu? Tento typ otázek rozvíjí myšlení, nutí k přemýšlení a při jejich užití se vždy vytváří něco nového.

Instruktivní otázka je ta, kdy já znám odpověď a partner také. Například šéf se ptá podřízeného: Připravíš si na toto téma referát na poradu? Šéf se mě neptá, jestli si připravím materiály, ale dává mi jasnou instrukci.

Kousek stranou stojí otázky, kterým říkáme manipulativní. Tyto otázky se vyznačují tím, že buď odpovím „správně“, anebo se nebudu cítit dobře. Příklad: Vypracujete mi tu zprávu anebo to zadám někomu šikovnějšímu?

Tolik oblíbená argumentace

„Každý tlak vyvolává protitlak“. Argumentace je tolik oblíbená, protože argumentovat umíme všichni a jsme v tom opravdu dobří. A jelikož každý z nás dokáže najít řady argumentů, které podporují jeho myšlenku, tak je-li to možné, je lepší se argumentaci vyhnout, pakliže nám neslouží jako prostředek



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA



„Domažlicko“
**Svazek českých měst a obcí v česko-bavorském
pohraničním prostoru „Domažlicko“**



k rozpřemýšlení se o předmětu diskuse. Pak může být argumentace i užitečná. Ale při vyjednávání, kdy už mají obě strany jasno, bývá mnohdy účinnější místo protitlaku argumentem argument přijmout. Tím můžeme vzít protistraně vítr z plachet, najednou není proti čemu tlačit a může být dosaženo nečekaného výsledku.



PROGRAM ROZVOJE VENKOVA

Evropský zemědělský fond pro rozvoj venkova: Evropa investuje do venkovských oblastí