

## Jak komunikujeme ?

Chceme-li s lidmi dobře vycházet, musíme se s nimi naučit dobře komunikovat.

Co pozitivního nám přináší, když s lidmi mluvíme ? .....

.....

A co negativního ? .....

Co je při komunikaci důležité ? .....

.....

Jak vysvětlíš tento citát neznámého autora ? Souhlasíš s ním ?

*„Lidé mají jedna ústa, ale dvě uši. Někdo asi chtěl, abychom dvakrát více poslouchali, než mluvili. Někdo může namítnout, že je to proto, že poslouchání je dvakrát těžší než mluvení.“*

.....

.....

*„Naslouchejte lidem a oni vám řeknou, kdo jsou.“ (J. King)*

Čím o sobě lidé nejvíce prozrazují ? .....

.....

Je důležitější co říkáme, nebo jak to říkáme ? .....

.....

*„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“ (P. F. Drucker)*

Je důležité to, co neříkáme ? Co autor mohl tímto výrokem myslet ? .....

.....

*„Řeč těla mluví mnohem více než slova.“* Co to je řeč těla ? .....

.....

Co nám může povědět ? .....

.....

*„Chceš-li se mnou diskutovat, přesně vysvětli pojmy.“ (Voltaire)* V jakémkoli rozhovoru, o to více však v závažné diskusi je třeba, aby si lidé porozuměli, aby našli společný jazyk. Jinak mluví - jak praví jedno české rčení - *jeden o koze a druhý o* .....

K čemu takový rozhovor vede ? .....

.....

**Každý dialog by měl mít jasná pravidla** a může být pro oba přínosem, pokud jeho účastníkům nechybí následující :

Vyřeš přesmyčky :

TŘIZLOSVOD = .....

PESKRET = .....

TSLIPĚVORT = .....

LENCEROTA = .....

OSEDLÁNÍVÁBE = .....

ŠOSTSNUL = .....

ACÚT a TABESÚCE = .....

V některých zaměstnáních je velmi důležité, aby se lidé naučili dobře mluvit a jednat. Musí se naučit i pravidlům, jak vést dialog. Zkus každé pravidlo stručně vysvětlit vlastními slovy :

1) Tvůj oponent není nepřítelem, ale partnerem při hledání pravdy.

.....

2) Cílem vaší diskuse je dopátrat se pravdy, nikoliv intelektuální soutěž.

.....

3) Snaž se porozumět svému oponentu.

.....

4) Tvrzení bez věcných důkazů nevydávej za argument.

.....

5) Neutíkej od tématu, buď věcný.

.....

6) Nesnaž se mít za každou cenu poslední slovo.

.....

7) Nesnižuj důstojnost oponenta.

.....

8) Nezapomínej, že dialog vyžaduje kázeň.

.....

9) Nezaměňuj dialog s monologem.

.....

Kdo je oponent ? .....

Co je to argument ? .....

Jaká jednodušší pravidla pro hladký průběh rozhovoru můžeš ještě doplnit ?

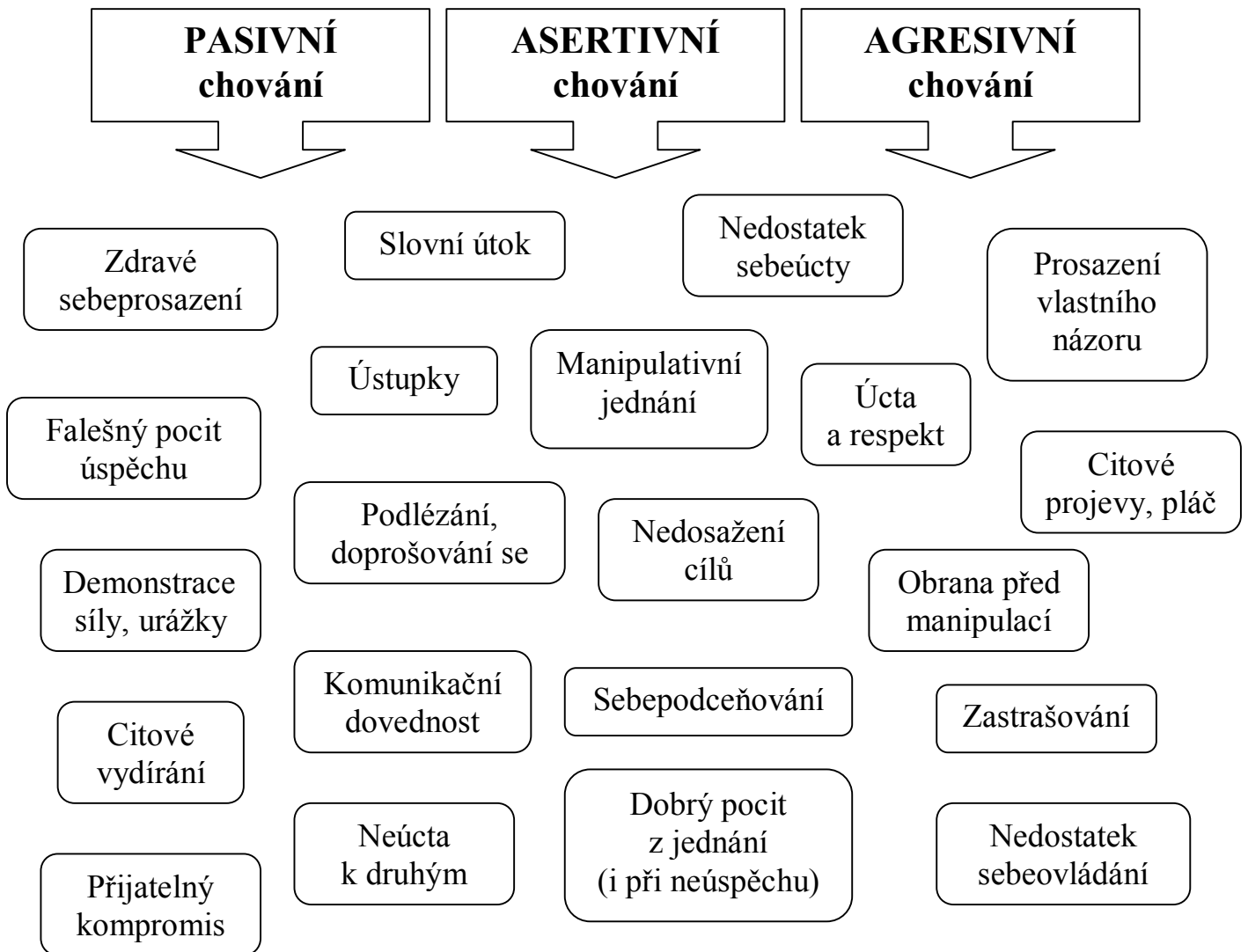
.....

Které české přísloví odpovídá výroku spisovatele *Ernesta Hemingwaye*, že „*Je třeba dvou let, než se naučíme mluvit. A padesáti, než se naučíme mlčet.*“

.....

Při jednání s druhými hraje důležitou roli náš postoj, naše chování. To rozhoduje o tom, zda a za jakých podmínek dosáhneme svého.

Přiřaď pojmy k jednotlivým typům chování



Co je to asertivita ?

.....

.....

Co dodat na závěr - snad jednu zajímavou myšlenku :

„*Vyhnete se slovům vždycky a nikdy. Většinou nejsou na místě a nutí lidi, aby se začali bránit.*“ (*J. C. Maxwell*)

## Jak komunikujeme ?

Chceme-li s lidmi dobře vycházet, musíme se s nimi naučit dobře komunikovat.

Co pozitivního nám přináší, když s lidmi mluvíme ? **Radost, zábavu, seznámení, hlubší poznání sebe i druhých, informace, potvrzení názorů a myšlenek ...**

A co negativního ? **Nepochopení, střet názorů, nedorozumění, hádky, konflikty.**

Co je při komunikaci důležité ? **Vnímat se navzájem, respektovat se, dodržovat pravidla, vyjadřovat se srozumitelně, snažit se o vzájemné porozumění ...**

Jak vysvětlíš tento citát neznámého autora ? Souhlasíš s ním ?

*„Lidé mají jedna ústa, ale dvě uši. Někdo asi chtěl, abychom dvakrát více poslouchali, než mluvili. Někdo může namítnout, že je to proto, že poslouchání je dvakrát těžší než mluvení.“*

**Ne jen poslouchat, ale naslouchat je skutečně obtížné - musíme zapojit nejen smysly (oči, uši ...), ale také se plně soustředit a vnímat srdcem (čínský znak).**

*„Naslouchejte lidem a oni vám řeknou, kdo jsou.“ (J. King)*

Čím o sobě lidé nejvíce prozrazují ? **Tím, co lidé říkají a jak to říkají, o sobě mnohé vypovídají - postoj, gesta, pohled, mimika, způsob mluvy, tempo řeči ...**

Je důležitější co říkáme, nebo jak to říkáme ? **Lidé víc vnímají způsob, jakým s nimi komunikujeme, než samotná slova - řeč těla s nimi může být v rozporu.**

*„To nejdůležitější v komunikaci je slyšet to, co nebylo řečeno.“ (P. F. Drucker)*

Je důležité to, co neříkáme ? Co autor mohl tímto výrokem myslet ? **Řeč těla, oči ... často prozradí i to, co nebylo řečeno; někdy je třeba „číst mezi řádky“.**

*„Řeč těla mluví mnohem více než slova.“* Co to je řeč těla ? **Chůze, postoj, gesta, způsob sezení, poloha rukou, mimika, mimoděčné pohyby, oči ...**

Co nám může povědět ? **Jak se s námi v tu chvíli druhá strana cítí, co prožívá, jestli je k nám komunikační partner upřímný, co si opravdu myslí, jestli je jeho jednání přímé či zda s námi manipuluje apod.**

*„Chceš-li se mnou diskutovat, přesně vysvětli pojmy.“ (Voltaire)* V jakémkoli rozhovoru, o to více však v závažné diskusi je třeba, aby si lidé porozuměli, aby našli společný jazyk. Jinak mluví - jak praví jedno české rčení - *jeden o koze a druhý o voze.*

K čemu takový rozhovor vede ? **Komunikační partneři se zpravidla nedohodnou - nenajdou společnou řeč; komunikace nevede nikam.**

**Každý dialog by měl mít jasná pravidla** a může být pro oba přínosem, pokud jeho účastníkům nechybí následující :

Vyřeš přesmyčky :

TŘIZLOSVD	= ZDVOŘILOST
PESKRET	= RESPEKT
TSLIPĚVORT	= TRPĚLIVOST
LENCEROTA	= TOLERANCE
OSEDLÁNÍVÁBE	= SEBEOVLÁDÁNÍ
ŠOSTSNUL	= SLUŠNOST
ACÚT a TABESÚCE	= ÚCTA a SEBEÚCTA

V některých zaměstnáních je velmi důležité, aby se lidé naučili dobře mluvit a jednat. Musí se naučit i pravidlům, jak vést dialog. Zkus každé pravidlo stručně vysvětlit vlastními slovy :

1) Tvůj oponent není nepřítelem, ale partnerem při hledání pravdy.

**Komunikace není útok ani obrana vlastních stanovisek, snažíme se domluvit.**

2) Cílem vaší diskuse je dopátrat se pravdy, nikoliv intelektuální soutěž.

**Hledáme společnou řeč, přiblížení pohledu; nechceme druhého „utlouct čepicí“.**

3) Snaž se porozumět svému oponentu.

**Doptáváme se tak dlouho, až porozumíme názorům a stanoviskům partnera.**

4) Tvrzení bez věcných důkazů nevydávej za argument.

**To, co říkáme, bychom měli mít podloženo fakty, jinak jde o náš vlastní názor.**

5) Neutíkej od tématu, buď věcný.

**Pro úspěch rozhovoru je nutné držet se tématu a nezavádět stále řeč jinam.**

6) Nesnaž se mít za každou cenu poslední slovo.

**Poslední slovo není argument. Uzavřít rozhovor může kterákoli strana.**

7) Nesnižuj důstojnost oponenta.

**Nelze se domluvit s nikým, koho se bojíme, ani s tím, koho znevažujeme.**

8) Nezapomínej, že dialog vyžaduje kázeň.

**Aby byla komunikace úspěšná a oběma stranám příjemná, dodržujeme pravidla.**

9) Nezaměňuj dialog s monologem.

**Oba komunikační partneři by měli mít přibližně stejný prostor, a to i časový.**

Kdo je oponent ? **protistrana, kdo nesouhlasí; odborník posuzující odbornou práci**

Co je to argument ? **věcný důvod nebo doklad, že nějaké tvrzení platí nebo neplatí**

Jaká jednodušší pravidla pro hladký průběh rozhovoru můžeš ještě doplnit ?

**Mluvit plynule, jasně, srozumitelně, dívat se druhému do očí, motorický klid ...**

Které české přísloví odpovídá výroku spisovatele *Ernesta Hemingwaye*, že „*Je třeba dvou let, než se naučíme mluvit. A padesáti, než se naučíme mlčet.*“

Mluvit stříbro, mlčet zlato.

Při jednání s druhými hraje důležitou roli náš postoj, naše chování. To rozhoduje o tom, zda a za jakých podmínek dosáhneme svého.

Přiřaď pojmy k jednotlivým typům chování



Co je to asertivita ?

Zdravé sebeprosazení, komunikační dovednost prosazovat vhodnými prostředky vlastní názor, umění stát si za svým, umění rozpoznat manipulaci a účinně se jí bránit, dosáhnout svého slušnou cestou (respekt, tolerance, úcta, zdvořilost); ovládání různých asertivních postupů a technik.

Co dodat na závěr - snad jednu zajímavou myšlenku :

„*Vyhňte se slovům vždycky a nikdy. Většinou nejsou na místě a nutí lidi, aby se začali bránit.*“ (J. C. Maxwell)

## **Použité zdroje:**

- <http://www.granosalis.cz/modules.php?name=News&file=article&sid=8764>
- <http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Asertivita&oldid=9563916>
- LINHART, Jiří a kolektiv. *Slovník cizích slov pro nové století*. Litvínov: Dialog, 2005. ISBN 80-85843-61-7
- vlastní zdroje