

Komunikace - Umění jednat s lidmi



Část svého života trávíme mezi lidmi. Ať jednáme s lidmi na pracovní úrovni nebo používáme komunikaci partnerskou, umění jednat s lidmi se nám prostě do života hodí. Vždyť jen díky správné komunikaci můžeme dostat přidáno, vylepšit náš partnerský vztah, dostat vyšší pozici nebo si vyjasnit a udržet přátelské vztahy. Pojdme se dnes podrobněji podívat na UMĚNÍ JEDNAT S LIDMI.

Jsou nejvíce důležité znalosti?

Každý víme, že jedním z předpokladů úspěchu jsou odborné znalosti a dovednosti. Avšak druhým - a podle mne daleko důležitějším - předpokladem je umění jednat s lidmi.

Být tedy nejen sám sebou – silnou individualitou, ale také spolupracovníkem a spoluvůdcem týmu.

Být tedy nejen tím, kdo něco umí, ale také tím, kdo se dovede přiměřeným způsobem prezentovat a prosadit. Dnešní doba prosazení se přímo vyžaduje, nebylo tomu ale jinak ani v dobách minulých.

Bez dobré komunikace se neobjedeme

Čím se dostáváme výše na pracovní pozici, tím více je důležité účinně jednat s lidmi.

To znamená: umět jim porozumět, získat si je a přesvědčit, umět je vést a řídit – být prostě tím, kdo tým lidí utváří.

Bez dobré komunikace se neobejde ani pracovník na řadové pozici. Komunikační dovednosti jsou zkrátka takovým odrazovým stupínkem ke kariérnímu postupu.

Určitě jste zaregistrovali, že na vysokých pozicích jsou většinou lidé, kteří jsou v komunikaci zdatní, jsou si sebou jistí a nemají sebemenší problém se vyjádřit. Tyto vlastnosti jsou nezbytným předpokladem pro postup na manažerskou či jinou vyšší pozici. Chceme přeci, aby lidé pochopili, co po nich chceme. Je zapotřebí, abychom naši zprávu druhému oznámili tak, aby pro něj byla srozumitelná a dobře „stravitelná“. Pokud se budeme vyjadřovat složitě, pracovníci nebudou s to pochopit, co po nich požadujeme. Poté se v komunikaci objevují tzv. komunikační šumy, tedy nesrozumitelnosti – řečník mluví buďto moc rychle a nesrozumitelně nebo naopak potichu a nevýrazně, kdy je pracovník nucen spíše odezírat ze rtů a podobně. Komunikujte tedy tak, aby vaše informace byly pro příjemce co nejsrozumitelnější a nejstravitelnější. Nikdo se nechce zaobírat zbytečnými detaily a luštit, co po nás ten druhý vlastně chce. Dobrá mluva je vaše vizitka, tak si ji nepokazte.

Lepší odborník neznamená lepší řečník

Nezřídkakdy se stává, že více výřečný, ale ne tak odborně schopný pracovník překoná v pracovní pozici odborně zdatnějšího odborníka jen proto, že se odborník nedovede dobře vyjadřovat a prezentovat.

Díky schopnosti prosadit se a zdravé dávce sebevědomí se dostávají na daleko lepší pozice i pracovníci, kteří ani neabsolvovali vysokou školu. Jak je to možné? Lidé, kteří se nebojí otevřít pusou, to mají v životě určitě jednodušší, mají vyšší dávku sebevědomí a je i přirozené, že si touto vlastní extroverzí získají na svoji stranu více lidí.

Pozor ale na nevhodnou či nesmyslnou řeč. Umět mluvit je důležité, ale vybírat si obsah je ještě důležitější, neboť neexistuje nic horšího, než když člověk mluví, jak se říká, o ničem, jen aby mluvil.

Všichni víme, že existuje značný rozdíl mezi vědomostí a dovedností. Je dost těch, kteří oplývají množstvím znalostí, ale nedovedou je prosadit. Mnohé víme a v životě to nedokážeme zhodnotit.

Dá se komunikace naučit?

Komunikační a další psychologické dovednosti jsou především otázkou zaměření, chtění a cviku. Velkou roli nesporně hrají vrozené předpoklady a talent, avšak o praktických dovednostech psychologie jednání a řízení platí, že i ty lze získat výcvikem, praxí, zkušeností a učením se. Dají se zkrátka naučit a nikdy není pozdě, jen chtít je někdy pro někoho pořádný oříšek.

Proč mi komunikace vlastně nejde?

To, že vám komunikace s druhými nejde, je důsledkem toho, že máte z něčeho obavy.

Náš strach komunikovat může být podepřen následujícími Emočními rovnicemi:

- Lidé se mi mohou smát
- Při konverzaci se stydím
- Zakoktávám se
- Je mi zatěžko se vyjádřit
- Lidé mne neberou vážně
- Mohu říci blbost apod.

Co to jsou Emoční rovnice a proč nás v životě tolik ovlivňují?

Každý jsme vyrůstali v nějakém prostředí a lidé kolem nás (hlavně ti nejbližší) nás od narození různým způsobem ovlivňují. Co to má společného s tím, že vám nejde komunikace?

Jako malí jste mohli vyrůst v prostředí, které pro vás, řekněme, nebylo zcela ideální. Rodiče vás často napomínali za to, že mluvíte nesmysly, neposlouchali vás a nereflektovali vaše potřeby, ve škole vás zesměšňovali a to, co jste říkali, nikdo nebral vážně. Jak by z vás taky mohl vyrůst člověk schopný kvalitní komunikace?

Jestli vás takto někdo neustále napomínal a káral vás za „nesmysly“ je zcela jasné, že pokud se s tím nepoperete, budete trpět i nadále. Vyhledejte si své Emoční rovnice a začněte hned! Přesně kontrolujte, co v daných situacích při komunikaci děláte a co vás vlastně tolik blokuje, si zapisujte na papír.

Komunikace souvisí s naším sebevědomím

Pokud má někdo nízké sebevědomí, bude spíše introvertní povahy a otevřená komunikace těmto lidem dělá většinou problémy. Osoba s introvertním charakterem neumí mluvit v kolektivu sebejistě a dělá jí určité potíže se soustředit na samotnou komunikaci. Za každým slovem druhého vidí možnou narážku nebo ji provází nepříjemný pocit, že komunikaci s ní nikdo nebere vážně. Neumí se chovat asertivně a říci „NE“ jí činí obvykle velké potíže.

Sebevědomí jako takové je dalším faktorem, na kterém je zapotřebí, v případě, že si chcete vylepšit komunikaci, zapracovat a nepůjde to jinak, než dalším vyhledáváním vzorců ER, které vás v komunikaci omezují.

Pokud se sami neodvažujete rovnice nalézat, obraťte se na [odborného kouče](#), který je na metodu Emočních rovnic proškolený a je schopen vám v problému pomoci.

Aby naše komunikace mohla být efektivní, musí dodržovat určitá pravidla. Jedním z těchto pravidel je aktivní naslouchání, které patří v dialogu mezi nejdůležitější pilíře.

Co to je aktivní naslouchání?

Jedná se o určité poskytování zpětné vazby lidem, se kterými komunikujeme. Aby byla konverzace účinná a kvalitní, měli bychom dát partnerovi komunikace najevo, že jsme jeho myšlenky zachytili a jsme popřípadě schopni na ně říci svůj názor. Dáváme tím tedy signál, že komunikujícího vnímáme a že mu rozumíme. Každý zpětnou vazbu potřebujeme, ať už je to pohyb očí či přikývnutí hlavy.

Dává nám to dobrý pocit, že nekomunikujeme nadarmo a že nás někdo vnímá a poslouchá to, co mu chceme sdělit. Lidé, kteří jsou aktivními posluchači, mají obrovskou výhodu v tom, že většinou nepostrádají přátele. Tvoří kolem sebe pomyslnou auru, která druhým napovídá: „Něco tě trápí? Tak mi to řekni“. Netrpí ani tím, že si nemohou najít například dobrou práci. Aktivní posluchači jsou výbornými psychology nebo kouči. Dokážou pocity druhého zachytit a vyvodit z toho nějaký důsledek. To je to, co lidé v dnešní době hledají, skvělého posluchače a dobrého kamaráda, který se na ně v krizi nevykašle. Pokud jste dobrými aktivními posluchači, pozor na to! Platí zde pravidlo: „Vybírejte si své přátele a neplývejte energií zbytečně!“ Pokud se rozhodnete dělat „vrbu“ širokému okolí, brzy vás to omrzí.

Jak takový aktivní posluchač vypadá?

- Udržuje oční kontakt a stejnou rovinu očí
- Má otevřenou pozici v postoji těla
- Pokyvuje při naslouchání hlavou - přitakávání
- Parafrazuje - projevuje souhlas pomocí zvuků a vybraných slov („aha“, „hmm“, „rozumím“ apod.)
- Pokládá otevřené otázky („Jak se dnes cítíš?“, „Proč jsi tak zamklý?“, „S kým jedeš na dovolenou?“)
- Shrnutí - projev toho, že jsme rozuměli, co nám dotyčný povídal

Vzbudte v partnerovi pocit, že jste mu rozuměli a podporujte ho k dalšímu sdělení.

Dalším důležitým znakem je komunikace neverbální, tedy uskutečňující se mimoslovně. Nejvíce totiž vnímáme projevy hlavy a obličeje, pohyby končetin a postoje těla – až z 90%.

Neverbální projevy zahrnují držení těla, gesta, mimiku – pohyby svalů na obličeji (mrkání, smích), vzdálenost od komunikačního partnera apod. Právě tyto projevy doprovázejí komunikaci a dávají jí určitý ráz a přesvědčivost.

Hlavním pilířem v aktivním naslouchání je, abychom partnerovi dali dostatečně najevo, že jeho projev vnímáme a podporovali ho k dalšímu sdělení. Svým pohledem musíte říkat „Já tě vnímám“. Pokud neudržíte pohled a uhýbáte očima, komunikující bude mít pocit, že ho neposloucháte a začne být v hovoru značně nejistý. Sami tím ukazujete svůj nezájem.

Nejčastější chyby při aktivním naslouchání:

- Skákání do řeči
- Přerušování partnera
- Neprojevení zájmu
- Převádění konverzace na vlastní osobu
- Nedostatečná reakce a neverbální projevy prozrazující pasivitu
- Absence očního kontaktu

Pokud tyto chyby v komunikaci děláte, asi zjišťujete nebo brzy poznáte, že lidé se této komunikaci vyhýbají. Nejen, že je to krajně nepříjemné, ale dodává jim to pocit nezájmu o jejich osobu. Tím, že se budete bavit jen o sobě či nebudete v komunikaci dostatečně reagovat, si opravdu lidi nezískáte. Projevy nezájmu vnímáme všichni velmi citlivě a konverzacím v tomto duchu se v zásadě vyhýbáme.

Jak se naučit dobře komunikovat?

Klást otevřené otázky je základem

To, abyste mohli komunikaci efektivně začít, je třeba zvolit dobré téma a pokládat otevřené otázky, na které partner nemůže odpovědět ano či ne, ale musí se rozhovořit. Poté je důležité projevovat aktivní naslouchání.

Uzavřené otázky, na které je odpověď ano/ne, si necháváme pro případy, kdy potřebujeme konverzaci urychleně ukončit a nezbyvá nám dost času. Na uzavřené otázky je ale třeba dávat pozor! Pokud partner často odpovídá ano či ne, může se zdát dialog jako určitá forma výslechu.

Dávejte partnerovi stejný prostor se vyjádřit

V komunikaci by měl mít každý právo se svobodně a stejnou měrou vyjádřit. To znamená, že pokud hovoříte, uvědomte si, že musíte zanechat i prostor pro vyjádření toho druhého. Nikdo není zvědavý na to, poslouchat jen vás.

Projevujte přirozený zájem o druhé

Jak jsem již zmínila, bez tohoto faktoru se v komunikaci neobejdeme. Neverbální projevy jsou někdy důležitější než řeč samotná. Proto kontrolujte své chování a dbejte na to, aby vaše slovní i mimoslovní vyjadřování bylo nastavené tak, abyste partnera vnímali a dávali mu to přirozeně najevo.

Mluvte jasně a srozumitelně

Vězte, že nikdo nemá zájem si v konverzaci napínat uši a luštit, co jste vlastně říkali. Naučte se mluvit jasně a srozumitelně tak, aby druzí pochopili, co jim chcete říci. Lidé, kteří jsou introverti či osoby s nižším sebevědomím, mají tendenci mluvit potichu, někdy až nesrozumitelně – aniž by si to třeba uvědomovali. Zde je pak zapotřebí zapracovat na zvýšení sebevědomí a naučit se mít ze sebe lepší pocit (viz výše)

Nemluvte hlouposti

Vy, co máte zafixováno, že je třeba mluvit a hlavně mluvit, buďte na pozoru. Umět mluvit nespočívá v délce hovoru, ale v jeho obsahu. Mluvte jen tehdy, kdy máte co říci. Pokud budete komunikovat, jen aby „řeč nestála“, nemusíte se setkat s někým, kdo by byl ochoten poslouchat plané řeči.

Závěrem

Komunikace není nic obtížného, je jen potřeba se jí naučit správně. Pokud budete tuto vlastnost dobře ovládat, uvidíte, že se brzy obklopíte lidmi, kteří vás rádi poslouchají, protože jim máte co nabídnout. Je přeci vysilující poslouchat někoho, kdo nám svým způsobem nic nedává. Jednak tím ztratíte váš drahocenný čas a ještě k tomu se nic zajímavého nedozvíte.

Přečtěte si také:

- [„Zvyšte své sebevědomí“](#)
- [„Asertivita“](#)

Objednejte si:

- CD [„Emoční rovnice“](#)



© Zpracovala: **Nikola Šmorancová**

Certifikovaný kouč I.stupně v oblasti osobního rozvoje

(práce, peníze, vztahy, zdraví)

Email: smorancova@mujkouc.cz

www.mujevztah.cz www.mamdepku.cz

www.mujkouc.cz

