



Jedným z najnáročnejších prípadov uplatnenia komunikácie sú situácie, kedy chceme zmeniť chod vecí okolo nás, alebo myslenie a správanie ľudí. Akonáhle sa o zmenu chodu vecí začneme pokúšať slovom, zákonite narazíme na komunikačné bariéry.

Pri zavádzaní zmeny nie je dôležité skúmať pravdivosť nového, ale je dôležité aplikovať to. Pochopiť zmenu znamená: *uveriť*, uveriť znamená stratiť strach.

1. 6 KOMUNIKAČNÝCH BARIÉR

1. Čo je myslené, nemusí byť povedané.
2. Čo je povedané, nemusí byť vždy počuté.
3. Čo je počuté, nemusí byť vždy porozumené.
4. Rozumieť neznamená vždy chápať a stotožniť sa.
5. Čo je pochopené, nemusí byť vždy realizované.
6. Čo je realizované, nemusí sa vždy stať rutinou.

2. ZAČNITE HOVORIŤ JEDNOZNAČNE

Aby sme zladili to, čo myslíme s tým čo hovoríme, musíme sa vyjadrovať *jednoznačne*. Aby sa nám to darilo stačí:

- Zorganizovať myšlienky.
- Oprášiť slovnú zásobu.
- Vziať do úvahy okolnosti.
- Chápať porozumenie ako sociálnu interakciu.

3. SKÚSTE DOBRÉ SLOVO

Dobré slovo na mieste neutralizuje stres a vráti správanie a myslenie do normálnych koľají.

Obrátenie *negatíva v pozitívum* je komunikačný proces. Svoje rozhodnutia robia ľudia vtedy, keď im *prehovoríte z duše* - sú to 4 procesy:

- Vnímanie
- Myslenie
- Emócie
- Intuícia

4. ZAČNITE ZMENOU VERBÁLNEHO SPRÁVANIA

Naše zmysly vyvolávajú v nás zmätok. Hlavným zdrojom *pochybnosti* pri vnímaní hovoreného slova je neporozumenie jeho významu. Pochybnosti rozptyľuje jazyk, ktorý pomáha zjednocovať ľudí v interpretácii významu pojmov a reality. Eliminujeme to zaradením počutého do rozumovo zvládnuteľných kategórií: *škatuliek v hlave*.

5. POUŽÍVAJTE VERBÁLNY TLAK, ALE S CITOM

Dosiahnuť toho, aby vám ľudia nielen porozumeli, ale aby sa aj stotožnili s počutým, sa vám nepodarí ani nátlakom, ani rozkazom, ani diktátom, ani z pozície moci.

Miera chápania je často úmerná *úrovni vzdelania*.

6. NEBOJTE SA ROZBÍJAŤ RÁMEC MYSLENIA

Spríevodnými javmi *zmeny* sú *riziko a odpor*. Ak sa nechceme pri zmene uchýliť k diktátu, potom jedinou cestou je dodržanie komunikačného reťazca: od mysleného k povedanému, počutému, porozumenému a pochopenému. Zmenu je treba:

- Dôkladne premyslieť.
- Zrozumiteľne vysvetliť.
- Presvedčiť sa o tom, že
- Zmene všetci rozumejú a
- Chápu nevyhnutné súvislosti.



7. CVIČTE SA V SITUAČNEJ SENZIBILITE

Získať zákaznikovú *dôveru* môžeme tak, že si vytvoríme s ním vzťah a to pomocou komunikácie.

Zoznámte sa so slečnou, ktorej koníčkom je horolezectvo a vy máte panický strach z výšok.

- Autenticita - dokážete si to priznať.
- Dôveryhodnosť - oznámte jej to na začiatku vzťahu.
- Opravdivosť - pokiaľ to myslíte vážne, navrhnete kompromis - vysokohorskú turistiku.

Bez *opravdivosti* nemôžu ani vzniknúť, ani dlhodobo existovať dobré vzťahy. Miera opravdivosti v komunikácii je priamo úmerná miere zhody na predpokladoch, z ktorých účastníci dialógu vychádzajú. Pokiaľ chýba ozajstná angažovanosť, vzťah sa začne rozpadáť, prestane byť o čom hovoriť a komunikácia sa musí zákonite prerušiť. *Ale taký je život. Nemôžeme vždy vyhrávať.*

8. VENUJTE POZORNOSŤ NIELEN OBSAHU, ALE AJ ŠTÝLU

I zložité veci sa dajú povedať *jednoducho*. Keď strácame pozornosť človeka, je to preto, lebo si nevie nič predstaviť pod tým, čo hovoríme. Odopierame mu jednu z najväčších ľudských radostí a tou je *radosť z objavovania*. Prebuďte v ľuďoch *obrazotvornosť* a oni vás začnú poslúchať.

Štýl je niekedy dôležitejší ako obsah, lebo ho sprevádzajú:

- Neverbálne prejavy - mimika, gestikulácia.
- Paraverbálne prejavy - hlas a jeho charakteristika.

Poslucháči si všimajú čo hovoríme, ako to hovoríme a *kto sme*.

9. POUŽÍVAJTE PAMÄTOVÚ MAPU

Pamäťová mapa slúži na vytvorenie komunikačného modelu a na zrovnanie si myšlienok, aby sme nezabudli, čo chceme povedať a nestratili sme nič. Kľúčom k tvorbe pamäťovej mapy sú súvislosti, ktoré tvoria základ pamäte. Pri jej kreslení majú všetci *upratané v hlave*.

10. NAUČTE SA ANALYZOVAŤ TO, ČO BOLO Povedané

Informáciu musia poslucháči počuť, porozumieť jej, pochopiť ju a aplikovať ju v praxi. Straty pri prenose informácie

$$I_p = I_s - (Z_1 + Z_2 + Z_3 + Z_4)$$

I_p - prijatá informácia.

I_s - pôvodne odovzdaná informácia.

Z_1 - strata informácie spôsobená tým, že hovoriaci nemá jasno v tom, čo chce povedať.

Z_2 - strata spôsobená nevhodnou voľbou pojmov.

Z_3 - úbytok informácií v dôsledku prenosových strát na ceste medzi hovoriacim a príjemcom.

Z_4 - strata spôsobená nedostatočnou schopnosťou poslucháčov správne dešifrovať vysielané signály (veľa informácií, únava ...).

Bariéry môžu vzniknúť na oboch stranách: vysielateľa a prijímateľa správy. Pokiaľ bariéry nie sú prekonané, sú príčinou oklieštenia pôvodnej informácie. Ak komunikačné bariéry začnú spôsobovať straty, poslucháči si nakoniec odnesú napríklad iba 50% toho, čo sme povedali.