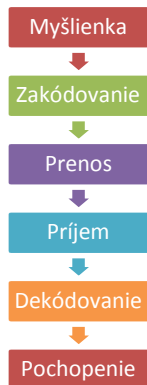


KOMUNIKÁCIA



Komunikácia je výmena informácií, myšlienok, názorov a pocitov medzi živými bytosťami prostredníctvom spoločnej sústavy symbolov.

PROCES KOMUNIKÁCIE



Komunikácia je úspešná vtedy, keď sme dosiahli to, čo sme dosiahnuť chceli.

PRAVIDLÁ KOMUNIKÁCIE



Pravidlá komunikácie hovoria o tom, ako má prebiehať proces komunikácie.

Cieľom pravidiel je definovať postup v zložitom „proces“ komunikácie.

Proces komunikácie je preto zložitý, lebo ľudia sú zložití.

Pri komunikácii pracujeme s ich emóciami a často s rozdielnymi názormi a postojmi, pričom výsledok komunikácie nie je vopred známy.

To je na komunikácii krásne, ale tiež najťažšie - tvorí „ľudský“ proces v reálnom čase.

Aký význam majú pravidlá?

- Stanovujú **normu** správania medzi ľuďmi.
- Sú to **najlepšie praktiky**, odskúšané životom a teda sú dobrým návodom pre druhých.
- Uľahčujú komunikáciu, lebo hovoria, **ako** sa má komunikovať.
- Vnášajú do komunikácie **racionálny prvok**. Pomáhajú predvídať správanie druhých a eliminovať tým **emócie** vyvolané rozdielnymi názormi ľudí.
- Pomáhajú udržiavať takú úroveň komunikácie, ktorá vedie **k obojstranne výhodnému riešeniu**: win-win - vyhrávajú obidve strany.
- Pomáhajú dohodnúť sa **kultúrnym spôsobom**.

Od úrovne komunikácie závisí náš úspech v každej oblasti života. Keď je komunikácia dobrá, sú dobré aj vzťahy a úmerne k tomu aj naša spokojnosť.

Úprimnosť a otvorenosť v komunikácii sú vizitkou kvality vzájomného vzťahu.



10 PRAVIDIEL KOMUNIKÁCIE



1. Mój základný postoj je: Ja som OK - Ty si OK.
2. Čím lepšie poznám svoje potreby a potreby druhého, tým lepšie komunikujem.
3. Čím ústretovejší som k potrebám partnera, tým je on ústretovejší k mojim.
4. Pohľadom do očí nadväzujem prenos.
5. Čím výraznejšie sa komunikácia dotýka pocitov, tým výraznejšie sú neverbálne signály.
6. Múdry skláňa hlavu tam, kde chytrý hovorí - stále sa učím počúvať.
7. Vyjadrujem sa ako JA - nie ako MY alebo ONO SA.
8. Nie je dôležité iba ČO sa hovorí, ale i AKO sa to hovorí.
9. Snažím sa o vlastnú zrozumiteľnú výpoveď.
10. Ak zlyháva opakovane moja snaha o zmysluplný rozhovor, môžem pokojne žiť i s kompromismi.

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.



RÝCHLOKURZ KOMUNIKÁCIE

- Šesť najdôležitejších slov: “Pripúšťam, že som sa dopustil chyby.”
- Päť najdôležitejších slov: “Som na vás veľmi hrdý.”
- Štyri najdôležitejšie slová: “Aký je váš názor?”
- Tri najdôležitejšie slová: “Kedy ste prosím ...”
- Dve najdôležitejšie slová: “Ďakujem vám.”
- Jedno najdôležitejšie slovo: “My.”
- A najmenej dôležité slovo: “Ja.”

