

4. DÍL

3. EFEKTIVNÍ KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY KE ZMÍRNĚNÍ KONFLIKTŮ

Základní pravidla úspěšné komunikace

Stále musíme mít na paměti, že funguje selektivita vnímání, že ten druhý vidí, slyší, cítí a vnímá především to, co je v souladu s jeho vlastními hodnotami a potřebami, a že i díky těmto faktorům fungují následující komunikační bariéry:

1. „Myšlené“ ještě neznamená „řečené“

Často se zcela mylně domníváme, že ten druhý „prostě ví“, jaká je situace, jaký je problém, co si myslíte či co cítíte. A na základě tohoto předpokladu se také obvykle chováme.

Přičemž opak bývá často pravdou, druhá strana opravdu vůbec neví, v čem je problém, jak se cítíme, ev. se vcelku oprávněně domnívá, že přece kdyby se vám něco nelíbilo, tak to jednoduše řeknete...

Př.: Sestra Marie, která nedávno prodělala operaci páteře a byla delší dobu na rekonvalescenci, se domnívá, že kolegyně, se kterou má služby, bude k jejímu stavu ohleduplná. „Přece ví, že nemohu zvedat a nosit těžké předměty...!“

Její kolegyně sestra Hana se těmito otázkami vůbec nezabývá. Svoji kolegyni vnímá jako plnohodnotnou pracovní sílu a ani ji nenapadne, že Marie očekává ohleduplnost a někdy i zastoupení...

Myšlené se naprosto jednoznačně nerovná řečenému!

Rozmyslete si tedy, co byste od svého protějšku očekávala, co byste jí chtěla říci, a nepředpokládejte zcela automaticky, že ten druhý všechno ví! Teprve když své myšlenky, pocity a dojmy vhodným

způsobem vyjádříte („vhodným“ znamená takovým způsobem, který je pro druhou stranu přijatelný a kterému porozumí), může na ně váš protějšek zareagovat. Od své kolegyně pak můžete očekávat porozumění, pochopení a přijetí.

Jsou sice výjimky, kdy odhalení svého přání může znamenat odkrytí slabého místa, ale pokud svůj protějšek přimějete, aby přijal vaše vyjádření a přiměřeně na něj zareagoval, udělali jste ten nejdůležitější krok a druhá strana by jen velmi těžko obhajovala vlastní nepřiměřenou reakci.

2. „Řečené“ ještě neznamena „slyšené“

V určitých situacích (časová tíseň, přítomnost a řešení jiných problémů, účast více lidí pohromadě) budeme mít stěží šanci získat skutečnou pozornost a zajistit si, aby nám bylo plně nasloucháno.

Často se tává, že posluchač tzv. „vypne“, vidíte jeho skelný pohled, posluchač přestává naslouchat, hledí do prázdného prostoru a věnuje se svým vlastním myšlenkám. Můžete se setkat i s tzv. „automatickým odpovídáním“, kdy slyšíte jen „*ano – ano – ano – cože jsi to vlastně říkala?!*“ Tuto techniku občas použije každý, i když dobře víme, že se jedná o nešvar. A určitě se setkáte i „posloucháním na půl ucha“ – partner je možná schopen zopakovat posledních pár slov mluvčího, ale celý obsah řečeného a jeho smysl zreprodukovat nedokáže.

Je potřeba, aby druhá strana aktivně naslouchala, tj. nejen poslouchala, co říkáte, ale rovněž přemýšlela nad obsahem řečeného! A v optimálním případě aby rozuměla i pohnutkám...

Př.: Když sestra Marie osloví kolegyni Annu na chodbě s informací, že se chystají změny ve víkendových službách, zastihne ji v situaci, kdy Anna spěchá vyzvednout děti z jeslí a myšlenkami už je úplně někde jinde. V pondělí, když se tyto změny probírají na poradě, Anna se

omlouvá: „Ano, já vím, něco jste mi říkaly, ale, víte, tak nějak jsem všechno nepostřehla, prostě nevím...“.

Uvědomme si, že něco říci ještě zdaleka neznamenaá, že druhá strana vyřčenou informaci vůbec zaznamenala!

Pokud se jedná o důležité sdělení, ev. snahu o vyjasnění nějakých nedorozumění, musíme volit příležitost k rozhovoru s rozvahou. Situace a čas, v nichž se má rozhovor uskutečnit, má rozhodující podíl na tom, zda sdělená informace nebo přednesená žádost bude vůbec vzata na vědomí!

...

