

PRAVIDLA A ZÁSADY KOMUNIKACE

A. Zásady úspěšné komunikace

1. Neskákej nikomu do řeči, nech hovořit i druhé. Proč?

Když mluví víc lidí najednou, není nikomu rozumět. Nikoho nebaví jen poslouchat.

2. Snaž se naslouchat druhým, zajímej se o ně. Proč?

Lépe je pochopíš, lépe jim porozumíš, získáš si jejich zájem a přízeň, lépe se domluvíte.

3. Usmívej se, ovládej svůj výraz a gesta. Proč?

Za člověka nehovoří jen jeho slova, ale i to, jak je říká, jak přitom vypadá.

4. Přesně, jasně a přitažlivě formuluj své myšlenky, svůj názor. Proč?

Slova jsou méně dokonalá než naše myšlenky. Většina nedorozumění pak vzniká ze vzájemného nepochopení.

5. Přemýšlej o názoru druhých, a je-li správný, přijmi ho i ty. Proč?

Každý z nás se občas mylí. Jen hlupák trvá vždy na svém a nemění svůj názor.

B. Jak předcházet konfliktu při komunikaci

1. Vystavte komunikaci na vzájemných shodách v názorech, postojích, úkolech, zájmech.
2. Omezujte nevěcnou argumentaci, držte se věcného jádra sporu.
3. Nesnižujte lidskou důstojnost protivníka, zachovejte kulturu myšlení a vystupování.
4. Neupírejte zaslepeně druhé straně pozitivní snahy nebo vlastnosti.
5. Ukažte smysl pro humor a velkorysost, narážky převedte v žert, neberte doslova slova vyřčená v afektu. Nebudte úzkostlivě choulostiví na svou osobu a prestiž.
6. Zabraňte rozšiřování konfliktní situace, snažte se o řešení v původním rámci.
7. Odložte jednání na pozdější dobu, až se obě strany zotaví z únavy a bezprostředních dojmů nebo intenzivních prožitků.
8. Neusilujte za každou cenu o vítězství v konfliktu, o absolutní výhru a zničení protivníka.
9. Snažte se vžít do postavení ostatních.