

Komunikace

verbální X neverbální

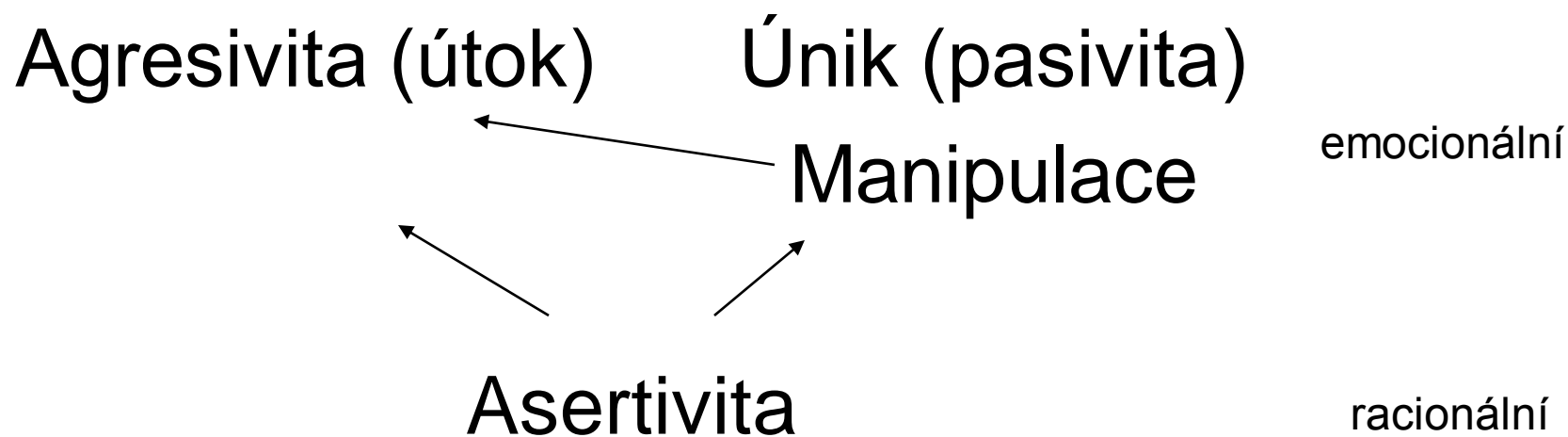
80 % sdělení je neverbální

Vyjednávání a řešení konfliktů

Možné varianty:

V-V, P-V, V-P, P-P

Komunikační strategie



Vyjednávání a řešení konfliktů

"Assert" znamená prosazovat, tvrdit nebo uplatňovat.

Asertivita je o prosazení se, byť ne pouze o tom. Lidé delikátnějších povah mají často problém vzít si, co jim právem náleží - to se netýká jen hmotných věcí, ale hlavně např. schopnosti říct si o pomoc, podporu, pochvalu, klid, prosadit si, na co by se chtěli dívat v televizi a podobně. Ustupovat a vyhovovat druhým je jistě chvályhodné a do jisté míry nutné, ale ve vystupňované podobě hrozí dotyčnému člověku nespokojenost se sebou samým až depresivní stavy. Jednat asertivně znamená pohybovat se v určitém pásmu mezi plachostí a druhým extrémem - agresivitou; jinými slovy – neponižovat se, neškemrat, netrpět, nýbrž umět se uplatnit, a to neagresivně, s ohledem na druhé.

Vyjednávání a řešení konfliktů

Přiznání chyby: utlumíme tím nátlak protistrany a sebereme mu prostor to rozvést.

Selektivní ignorování: reagujeme jen na to, co není emotivní, nevěcné a nepodložené. Nezmiňujeme, že na to nebudu reagovat, stačí jen mlčením – pauzou toto bez emocí a neverbální komunikace přejít a pokračovat dále. Je to velmi mocný nástroj. Tzv. odmlčení se.

Oceňování: oceňujme druhé lidi. Každý rád slyší pozitivní věci. To nám přidává na naší hodnotě.

Vyjadřování kritiky: věcně, klidně, bez pochlebování, bez ironie.

Odmítnutí: ano, umění říkat ne dělá hodnotu. Kdo to umí, ostatní vědí, že není slaboch.

Kompromis: ta je vždy cílem středu.

Sociální remíza: pokud se nelze domluvit na kompromisu, hledáme alespoň oblasti v jiné rovině, kde se shodneme.

Struktura kvalitního projevu

Základní – **začátek, hlavní část, závěr**

Další možnosti (hrubý vzor, záleží na rozvětvenosti projevu) –

- **začátek, zpráva, důkaz, závěr**
- **podnět, anekdota, proslov, závěr**
- **úvod, nástup, informace, oferta, náhrada**
- **pozdravení, příčina, příběh, přání**

Zásady působivé řeči

1. **sběr materiálu vztahující se k danému tématu** (hledání myšlenek, rešerše, myšlenková mapa)
2. **členění materiálu** (typy řečí – poradní řeč, řeč u soudu, slavnostní řeč; strukturování -AIDA, Attention – pozornost, Interest – zájem, Desire – přání, Action – rozhodnutí)
3. **formulování** (srozumitelně, cíl, přiměřenost, informace X účinek, psát pro uši, řečnické otázky, my X vy)
4. **učení a memorování** (učit se a umět, nebiflovat větu po větě, pomůcky)
5. **zdařilý přednes** (z listu - předčítání, spatra, kompromis)

Memorování

- Vlastní rukou napsat text
- Nahrát si vlastní přednes
- Učit se po logických částech
- Přednes před zrcadlem
- Před přednesem projít hlavní myšlenky

Frázování

- FRÁZOVÁNÍ NA JEDNOTLIVÉ MYŠLENKY POMÁHÁ POSLUCHAČI **POCHOPIT A VSTŘEBAT** ŘEČENÁ SLOVA.
- JDE O **LOGICKÉ ZAOKROUHLOVÁNÍ** VĚTNÝCH CELKŮ. POMOCÍ FRÁZOVÁNÍ ČLENÍME MYŠLENKY.
- SVÝM PŘEDNESEM **KRESLÍME** „OBRAZY“, KTERÉ POSLUCHAČ „VIDÍ“
- SOUSTŘEDÍME SE NA **NÁDECHY, PŘÍZVUKY,**

Nádechy

- Jednotlivým frázím vždy přizpůsobujeme dech. Délka jedné fráze by měla být pronesena **na jeden nádech**.
- Při delším projevu se pak nadechujeme v místech, která **nejméně ruší smysl** (pomocný dech).
- U pomocného dechu nesmíme ztratit **tempo** a napětí.

Zásady

- **Nemluvte vysokým hlasem.** „Pištivé“ hlasy působí málo přesvědčivě. Čím temněji a hlouběji, tím příjemněji a věrohodněji váš hlas působí.
- Co uráží ucho, to k sobě duše nepustí. **Zlepšujte** proto **rezonanci** svého hlasu. Čím lepší paletu tónů váš hlas obsahuje, tím tepleji zní.
- **Mluvte čistě a jasně.** Nedbalá výslovnost svědčí o nedostatku sebekázně. Čím artikulovaněji a zřetelněji hovoříte, tím snáze vám budou vaši posluchači rozumět.
- Tón vytváří hudbu. Na vašem hlasu vaši partneři v rozhovoru nebo posluchači poznají, jakou máte náladu. Proto **se vyhněte monotónní řeči.** Modulováním svého hlasu se pokuste vytvořit co nejvíc obměn. Dynamická mluva prozrazuje angažovanost a nadšení. Jiskra přeskočí!
- **Kontrolujte svou hlasitost.** Vaše prezentace nesmí být žádným hlukovým útokem na bubínky posluchačů. Kdo křičí, nemá většinou pravdu. Proto měňte hlasitost podle významu výroku. I tichá mluva může vytvořit napětí.
- Vyhněte se příliš rychlému mluvení. Většinou se za tím skrývá nervozita a nejistota. Příval slov posluchače ubíjí. Ale pozor: I pomalá mluva může unavit. Proto: **Měňte tempo řeči.** Hlavně se nestydte zařadit do svého projevu účinné přestávky.
- Vaše řeč **smí být zabarvena dialektem.** Zda lehce nebo silně, to závisí na publiku.

Tréma

Dva typy trémy –

- **SYMPATIKUS** – tito lidé reagují na trému ze stresových situací bojovností, agresí, napjatě, zrychleným dechem
- **PARASYMPATICUS** – reagují na trému zvláštním způsobem zdrženlivostí, neživostí, nezájmem

Projevy trémy

- Zrychlení nebo zpomalení tepové frekvence
- Kožní reakce – bledost, zčervenání
- Svalové reakce – napětí, třes v kolenou
- Pocit nasycenosti, zvracení, nadýmání, průjem, močení
- Bolesti hlavy, závrať, mdloby

Jak zvládat trému

- **Tréma je přínosná** – vybudí k výkonu, soustředění.
- **Využít příliv energie** (dívat se na ni +, dialog
- mezi tělem a duší)
- **Přehrát si danou situaci předem ve svých představách** (co nejpozitivněji)
- **Navštívit dané místo**, kde budu mluvit
- **Vyzkoušet si svůj výstup** (před zrcadlem, na daném místě..., časový limit dle pocitu)
- **Zvolit správný oděv** – vizuální dojem, dobrý pocit (podpatky, kravata)

Technika mluveného projevu

Základem je správné dýchání

Rozlišuje se:

- hrudní dýchání – nosem
- bránicové dýchání – ústy
- smíšené dýchání – současně nosem i ústy

Základem je správné dýchání

Bránicové dýchání je přirozené a zdravé dýchání ve spánku.

Přiložme si dlaň na bránici – je to břišní sval v místě pod žaludkem – v poloze spánku a sledujme pohyb bránice nahoru a dolů v rytmu nádechu a výdechu. Potom zkusme dýchat tímž způsobem v sedě a konečně ve stoje. Když se nám takto podařilo zaktivovat bránici, začneme připojovat hrudní dech, tj. koordinovat práci bránice i mezižebních svalů – a to je smíšené dýchání. Dýcháme nosem i ústy zároveň.

Základem je správné dýchání

Cvičení

En ten táje X

stavěli jsme máje

čtyři míle za Prahou X

potkáš bábu šmatlavou

čtyři míle za Kladnem

potkáš dědka s trakařem. X

Rozeznívání rezonančních dutin

Při zachování polohy i síly hlasu jako při předcházejících cvičeních. Cvičit budeme se slovem „míní“. Zpočátku vyslovujeme velmi rychle a s důrazem na souhláskách „m–n“. Teprve později dáme jasně zaznít samohlásce „í“. Hlávky „m–n“ nám rozezní nosní dutinu a objeví se mírné nosní zabarvení hlasu. Pozor neuhňat! Pak střídavě poněkud zvyšujeme a snižujeme polohu hlasu, abychom našli tu, která nám způsobí pocit nejsilnějšího, ale čistého a nenásilného znění v dutině nosní. Když jsme našli svou polohu hlasu, začneme zvolňovat výslovnost. Prostřídáme „míní“ slůvkem „bílý“, u něhož nosní resonance nebude tak intenzivní. Pak vyměníme samohlásku „í“ za „é“ a budeme říkat: „míní–méně – bílý–belí“.

Konečně přejdeme k samohlásce „a“ a říkáme: „míní–méně–máňa – bílý–belí–balí“.

Žádnou z uvedených samohlásek nevyslovujeme nápadným otevřením rtů, rty musí zůstat naprosto bez napětí. Samohláska „í“ rozeznívá nejvíce dutinu nosní, při hlásce „á“ máme pocit naplnění celé ústní dutiny zvukem. Ve slově „méně“ dáme pozor na čistou výslovnost „é“.

Rozeznívání rezonančních dutin

Cvičení

- *Má malá máma
žár sálá zjara na zprahlá lada
z mála láska dává dar
a brána jara padla
a dlaň svá práva na vahadla kladla
rána žhavá marná snaha*
- *Ten sen se nese lehce světlem hvězd
něžné, křehké sémě země
se chvěje létem
smějeme se dětem
z té zelené věže ve velkém městě
kde velekněz se chvěje hněvem dne
Léthé, kde sejdeme se s věčnem*