

## **Efektívna komunikácia a predchádzanie komunikačným nedorozumeniam**

O efektívnej komunikácii hovoríme vtedy, ak sa podarí odoslať správu takým spôsobom, že prijatá správa má rovnaký alebo podobný význam ako bola povodne zamýšľaná.

Človek, ktorý chce komunikovať efektívne:

- si ujasní cieľ komunikácie skôr ako začne hovoriť,
- pred vyslovením informácie si zoradí v hlave myšlienky,
- vyjadruje sa konkrétne, stručne, jasne, používa krátke vety a oddeľuje ich krátkym odmlčaním sa, eliminuje nadbytočné informácie,
- snaží sa získať spätnú väzbu v zmysle získania informácie o tom, ako protistrana porozumela vyslanej informácii, teda nakoľko je vo svojom vyjadrení zrozumiteľný a jasný,
- vytvára priestor pre obojstrannú komunikáciu, teda počúva čo hovorí druhá strana a najmä ak je v pozícii nadriadeného, vytvára priestor pre otázky, prípadne návrhy poslucháča,
- snaží sa u poslucháča vzbudiť záujem o informáciu, napr. tým, že hneď na začiatku uvedie, prečo je informácia, ktorú poskytuje dôležitá alebo užitočná.

Ďalej platí, že je vhodné prispievať k dobrému priebehu komunikácie správaním, ktoré je spravidla pociťované ľuďmi ako príjemné. Konkrétne máme na mysli:

- oslovenie menom,
- očný kontakt,
- súhlas, pochvala, vďaka,
- pozorné počúvanie,
- zdvorilosť,
- prejav záujmu o slová protistrany,
- celkové rešpektovanie druhého, vzájomná úcta.

### **PRAVIDLÁ ZROZUMITEĽNEJ KOMUNIKÁCIE (podľa H. M. Herbsta)**

**Pravidlo č. 1:** ŽIADNE SA – ŽIADNE TO – ŽIADNE MY. Spolupracovníka oslovovať menovite a priamo.

**Pravidlo č. 2:** ŽIADNE MUSÍ SA – ŽIADNE MALO BY SA – ŽIADNE MOHLO BY SA. Pokyny nevyjadrovať podmieňovacím spôsobom.

**Pravidlo č. 3:** ŽIADNE MOŽNO – ŽIADNE EVENTUÁLNE – ŽIADNE VLASTNE. Pokyny musia byť konkrétne.

**Pravidlo č. 4:** KAŽDÝ ČLOVEK MÁ PRÁVO NA SVOJ NÁZOR. Namiesto dohadovania, jasné a zrozumiteľné stanoviská.

**Pravidlo č. 5:** UKAZOVAŤ ABSOLÚTNU LOAJALITU. Stáť za svojím slovom a činom.

**Pravidlo č. 6:** DÁVAŤ KONKRÉTNE OTÁZKY. Nejasné otázky sú príčinou nejasných odpovedí.

**Pravidlo č. 7:** NEKLÁŠŤ VIAC OTÁZOK NARAZ. Pletú sa a čas stojí.

**Pravidlo č. 8:** OTÁZKY NEZAČÍNAŤ SLOVAMI – PREČO – NAČO – AKO TO  
(lepšie je: „Z akého dôvodu?“, „V čom vidíte príčinu?“) Viesť opytovaného k odpovedi a nepodporovať ospravedlnenie.

**Pravidlo č. 9:** NEODPOVEDAŤ SI NIKDY SÁM NA VLASTNÉ OTÁZKY. Stanovisko iného je neznáme.

**Pravidlo č. 10:** VYHÝBAŤ SA SPOJENIAM TYPU ÁNO, ALE... Odpovede doplniť, namiesto popierania.

**Pravidlo č. 11:** AKTÍVNE POČÚVAŤ. Najskôr počúvať, potom premýšľať a nakoniec odpovedať.

**Pravidlo č. 12:** DOHOVÁRAŤ SI KONKRÉTNE TERMÍNY. Zabrániť nedorozumeniu tým, že sa stanovia priority.

#### **Ako zlepšiť efektívnosť vzájomnej komunikácie**

- Uvedomme si, že máme vlastné pocity a môžeme žiť so skutočnosťou, že naše pocity ovplyvňujú nás a našu komunikáciu.
- Tolerujeme pocity iných a uvedomme si, že ich pocity môžu byť odlišné od našich. Môžu ovplyvniť kódovanie a dekódovanie informácií.
- Ako odosielateľ informácie mám budovať u príjemcu pocit istoty.
- Ako príjemca informácií mám načúvať z pohľadu odosielateľa a nehodnotiť komunikáciu podľa seba.
- Snažme sa mať viac ako polovičnú zodpovednosť za účinok komunikácie, či už ako odosielateľ alebo prijímateľ.
- Vedome vytvárajme spätnú väzbu pri každej komunikácii.
- Ubráňme sa správaniu či reagovaniu na svoje domnienky o úmysloch druhej osoby, na základe neúplnej informácie
- Uvedomme si, že pri najlepšej snahe je komunikácia nedokonalá. Preto sa vyhýbajme cynizmu pri neúspešnej komunikácii, alebo pri ťažkostiach v komunikácii.
- Efektívna komunikácia tiež vyžaduje:
  - Klímu dôvery
  - Spätnú väzbu
  - Načúvanie
  - Akceptáciu.

#### **Zdroj:**

1. Štammová, M.: Efektívna komunikácia, Vojenská osveta 1/2013
2. Aktívne počúvanie, Asociácia S. Kovalikovej – Vzdelávanie pre 21.storočie na Slovensku
3. Erneker, J. Komunikácia v riadiacej činnosti. Bratislava, 2002