

ŠLABIKÁR

PRAKTICKEJ KOMUNIKÁCIE

Ako úspešne riadiť rozhovor pomocou otázok



Naše slová majú obrovskú silu, ktorou dokážeme tvoriť, ale ja ničiť.

Ján Zbojek

ŠLABIKÁR PRAKTICKEJ KOMUNIKÁCIE

Ján Zbojek

ŠLABIKÁR PRAKTICKEJ KOMUNIKÁCIE

Copyright © Ján Zbojek 2023

Illustrations © Ladislav Tverďák 2012

Grafická úprava: Ing. Katarína Krajčíková

Tlač: TypoPress Košice-Myslava

Prvé vydanie 2023

Vydalo vydavateľstvo PACO-FIN s.r.o.

ISBN 978-80-8129-143-2

Úvod

Komunikácia ako nástroj na prenos informácií a schopnosť dorozumieť sa zohráva významnú úlohu v živote ľudí. Hovorí sa, že kto vie dobre rozprávať, dokáže skôr dosiahnuť úspech v osobnom aj pracovnom živote. Dobré rozprávať však neznamená byť príliš zhovorčivý alebo tárať dve na tri. Nedostatky v komunikácii spôsobujú nedorozumenia medzi ľuďmi, vytvárajú zlé medziľudské vzťahy a sú príčinou mnohých konfliktov.

Hlavným cieľom tejto knihy je zamyslieť sa nad tým, prečo majú niektorí ľudia problém pri komunikácii s ostatnými. Šlabikár praktickej komunikácie je určený pre mladých ľudí, študentov, ale aj pre dospelých, rodičov a skúsených manažérov.

Nehľadajte tu teoretické, vedecké či literárne rozbor, prípadne vysvetľovanie literárnych žánrov a podobne. Na to existuje množstvo odbornej literatúry. Pokúsím sa pozrieť na komunikáciu prostredníctvom zdravého sedliackeho rozumu a systémového nazerania. Predstavíme si systém komunikácie v celku a jeho základné pravidlá fungovania. Pokúsím sa vám ukázať podstatu a praktický význam celého systému komunikácie a ako spolu súvisia jej jednotlivé stránky. Ukážeme si typy a možnosti praktického použitia v rôznych oblastiach života.

V prvej časti knihy sa zameriavam na osobnú komunikáciu a jej praktické použitie v osobnom živote. Predstavíme si základný komunikačný kruh, pomocou ktorého lepšie pochopíte ako funguje celý systém komunikácie. Pomocou konkrétnych komunikačných tréningov si môžete zlepšiť vaše súčasné komunikačné schopnosti a zručnosti.

Druhá časť knihy je zameraná na komunikáciu na verejnosti. Sú tu predstavené základné komunikačné zručnosti a skúsenosti spojené s praktickým využitím vo verejnom živote, práci, v rodine, škole, podnikaní a obchode. Je tu uvedených mnoho jednoduchých tipov, rád a príkladov ako viesť úspešne komunikáciu.

Odporúčam si knihu najskôr pozorne prečítať a potom ešte raz s tužkou v ruke si podčiarknite najdôležitejšie časti a myšlienky. Keď pri čítaní narazíte na nejakú nezrovnalosť, nepokračujte ďalej, dokiaľ nepochopíte význam danej veci. Nepochopené súvislosti by vás odradili od ďalšieho štúdia. Až potom pokračujte v čítaní, keď cítite, že ste v obraze. Na tréningy si nájdite vhodného partnera, s ktorým si vzájomne precvičujete jednotlivé tréningy, aby sa vám dostali do krvi. Kniha vám umožní celkovo zlepšiť si schopnosť zrozumiteľne rozprávať a osvojíte si umenie pozorne počúvať. Naučíte sa praktické zručnosti ako sa dorozumievať s ostatnými ľuďmi, ako si odovzdávať informácie a vytvárať dobré medziľudské vzťahy s ostatnými.

Obsah

Úvod	3
Obsah	4
I. OSOBNÁ KOMUNIKÁCIA	9
1. Komunikácia ako prostriedok dorozumenia ľudí.....	9
Vzťah medzi myslením, rečou a správaním.....	9
Vnímanie pomocou zmyslových orgánov.....	11
Slovo ako dar.....	12
Človek je tvor spoločenský	14
Ako sa vytvára viera a presvedčenie	15
Dva extrémny – výrečnosť a mlčanlivosť	16
Hovorte vtedy, keď máte čo povedať	18
Komunikácia ako boj o upútanie pozornosti	19
Komunikácia ako boj o moc	21
Hry o negatívnu energiu a o upútanie pozornosti	21
Ako sa chrániť proti negatívnym názorom ostatných.....	25
Zrnká múdrosti	28
2. Podstata komunikácie.....	29
Základy komunikácie	29
Komunikácia ako stret rôznych názorov.....	30
Význam komunikácie	31
Z čoho pozostáva komunikácia	33
Riadenie komunikácie pomocou otázok.....	34
Myšlienka je vec verejná	36
Hovorte každému o svojich cieľoch	37
Sila slova	38
Nebojte sa povedať nie	39
Priama reč	39
Kompromisy.....	40
Informačný šum.....	41
Nebezpečná komunikácia a zneužívanie slova	42
Zrnká múdrosti	28

3. Ako sa vytvára dôvera a vzťahy	48
Viera	48
Slepá viera	50
Sebadôvera	50
Trpezlivosť	51
Vzťahy	52
Ako sa vytvárajú dobré vzťahy	52
Nepriatelia vzťahov	54
Posudzovanie a súcitenie	54
Ako vznikajú nedorozumenia	56
Príťažlivosť rovnorodého	57
Ovplyvňovanie osobným príkladom	58
Nerovnováha systému komunikácie	58
Dôsledky zlej komunikácie	59
Ako zabrániť vytváraniu zlých vzťahov	61
Zrnká múdrosti	64
 4. Jednotný informačný jazyk	 65
Kľúčové slová	65
Pravidlá informačného jazyka	67
Informačná vražda	68
Tvorba názorov a dojmov	69
Ako si vytvoriť názor?	70
Programovanie	73
Negatívne programy – bloky	74
Všetci sme boli naprogramovaní	75
Komunikačné návyky	76
Z čoho návyk pozostáva?	77
Zrnká múdrosti	80
 5. Systém komunikácie a komunikačný kruh	 81
Komunikácia ako systémový prvok	81
Komunikačný kruh	83
Jednosmerná komunikácia	86
Dvojsmerná komunikácia	87
Hlavné príčiny zlyhania komunikačného kruhu	89
Zrnká múdrosti	91

6. Komunikačné tréningy	92
Zásady vzdelávania pri komunikácii	92
Vedenie komunikačných tréningov	94
Tréningy komunikácie	98
Tréning č. 1 - Upútanie pozornosti	98
Tréning č. 2 - Prenos informácie	100
Tréning č. 3 - Potvrdenie prijatej správy	102
Tréning č. 4 – Povzbudenie	103
Tréning č. 5 – Získanie odpovede na otázku a ako čeliť vyhýbaniu sa odpovedi a odbehávaniu	105
Zrnká múdrosti	110
7. Ako začať úspešnú komunikáciu	111
Problémy súčasnej komunikácie	111
Nadväzovanie známostí	112
Ako si získať a udržať pozornosť poslucháča	114
Akou osobnosťou by sme sa mali stať	115
Čo by ste mali vedieť o ľuďoch	116
Ako presvedčať druhých	119
Ako sa pripraviť na správnu komunikáciu	120
Praktické typy na začatie úspešnej komunikácie	124
Zrnká múdrosti	130
II. KOMUNIKÁCIA NA VEREJNOSTI	131
8. Ako si vytvoriť osobnú sociálnu sieť	131
Ako získavať nové kontakty a budovať kvalitné vzťahy	131
Prečo je zoznamovanie dôležité?	133
Prečo sa ľudia bránia zoznamovaniu?	134
Ako sa zbaviť strachu zo zoznamovania?	135
Zásady telefonického kontaktu	137
Desatoro prípravy na zoznamovanie	139
Zrnká múdrosti	142
9. Komunikácia v praktických životných situáciách	143
Ako navodiť príjemnú konverzáciu	143
Vytváranie dobrého dojmu	144
Hľadanie zamestnania	145

Rodina	147
Škola	148
Športové aktivity, dovolenky a trávenie voľného času	150
Spoločenské organizácie a združenia	150
Podnikanie	151
Recepcie a oslavy	152
Zrnká múdrosti	154
10. Prezentačné zručnosti	155
Verbálne a neverbálne zložky prezentácie	155
Zručnosti pre účinnú prezentáciu	157
Námietky a ich zvládanie	159
Ako zvládať námietky?	160
Ako dosiahnuť duplikáciu	162
Ako pracovať s mentorom	163
Univerzálna šablóna pre úspešnú prezentáciu	165
Zrnká múdrosti	168
11. Rétorika, tvorba prednášky a verejný prejav	169
Základy rétoriky	169
Príprava pred prednáškou	172
Osobnosť lektora a význam sebazpoznania	176
Spätná väzba – Feedback	179
Základné princípy tvorby štruktúry prednášky	180
Zásady vedenia prednášky	183
Verejný prejav	185
Zrnká múdrosti	188
12. Komunikácia pri podnikaní a riadení firmy	189
Prezentácia seba	191
Porady	196
Zrnká múdrosti	199
13. Obchodná komunikácia	200
1. Hlavné zásady pri obchode	200
2. Obchodná komunikácia v praxi	201
3. Základné princípy predaja a kladenie otázok	205
1. Analýza potrieb	205

2. Uvedomenie si potrieb	208
3. Návrh riešenia potreby	209
4. Uspokojenie potrieb	209
5. Zvládanie námietok a argumentácia	210
6. Dokončenie predaja	211
Praktické rady a skúsenosti ako pristupovať ku kontaktovaniu pre predajcov.....	211
Zrnká múdrosti	220
Záver	221
Vo vydavateľstve Paco-fin v edícii Zdravie vyšli tieto publikácie	222
Vo vydavateľstve Paco-fin v edícii Osobný rozvoj vyšli tieto knihy a audioknihy	226

I. OSOBNÁ KOMUNIKÁCIA

1. Komunikácia ako prostriedok dorozumenia ľudí

Vzťah medzi myslením, rečou a správaním

Komunikácia človeka so svetom začína ešte pred jeho samotným narodením. Už vtedy máme myseľ, vedomie, podvedomie a nadvedomie funkčné. Preto by si matky mali dávať pozor na to, čo hovoria o svojom budúcom dieťati. Pomocou mysle vnímame všetko, čo sa deje s matkou a situáciami, v ktorých sa aktuálne nachádza.

V období pred narodením (prenatálnom) sa tvoria prvé bloky, s ktorými sa po narodení musíme vysporiadať. Človek sa po narodení ocitá v cudzom prostredí. Je vyzbrojený okrem mysle zmyslovými orgánmi a tak sa od narodenia učí poznávať a pomenovávať jednotlivé veci, ktoré ho obklopujú. Veľkú úlohu pri poznávaní zohrávajú jeho rodičia a najbližší. V podstate od nich získavame prvé názory na svet a okolie. V ranom detstve sa myslenie vyvíja súbežne s rozvojom reči. Rozvoj slovníka dieťaťa súvisí s rozvojom jeho vnímania sveta, myslenia a správania.

Človek sa učí myslieť abstraktne tým, že pomenováva jednotlivé veci a dáva im konkrétny zmysel a význam. Táto výnimočná schopnosť kombinovať pojmy a dávať ich do vzájomných súvislostí ho odlišuje od zvierat. Človek začleňuje celé skupiny vecí, ktoré majú podobné vlastnosti do jednotlivých tried pojmov. Myslenie je spojené so schopnosťou reči, takže si ho môžeme predstaviť ako tichý rozhovor so sebou samým. Človek získava vedomosti v styku s vonkajším svetom prostredníctvom zmyslových orgánov, priamym poznávaním skutočností a skúsenosťami. Čím viac toho pozná, tým bohatší môže byť aj jeho duševný život. Na to, aby sa ako tak dokázal orientovať vo svete ľudí potrebuje zvládnuť aspoň základy komunikácie.

Samotné vnímanie všetkých vecí a dejov v jeho okolí by nemalo význam, keby nebol schopný vytvárať pojmy, pridelovať im slovné symboly a vedieť ako pracovať s touto

symbolikou. Nadradenosť človeka nad ostatnými živočíchmi spočíva v jeho schopnosti pracovať so symbolmi. Zvyšovanie úrovne abstraktného myslenia je späté s rozvojom a rozširovaním symbolického systému.

Duševný vývoj ľudstva rastie s výmenou a vzájomným ovplyvňovaním myšlienok, ktoré umožnili symboly reči. Výchova a vzdelávanie je spôsob ako sa naučiť uvádzať symboly do vzájomných vzťahov. Postupným vývojom symbolov vznikol dorozumievací prostriedok - ľudská reč. V praxi je predstavovaná slovom a písmom. Čím je dokonalejšia symbolika, tým sa stávajú jednotlivé duševné úkony zrozumiteľnejšie.

Podobným vývojom prešiel aj náš materský jazyk a písmo. Jazykom dokážeme presne vyjadriť naše myšlienky, pomenovať rôzne veci, udalosti, situácie a odovzdať ich slovnou alebo písomnou formou ostatným ľuďom. Bez schopnosti rozprávať a komunikovať s ostatnými by sme zostali na úrovni opíc. Reč dala človekovi schopnosť komunikovať so svojimi blíznymi, učiť sa od nich a preberať skúsenosti od najbližších. Písmo nám umožňuje učiť sa od všetkých generácií a preberať skúsenosti aj od vzdialených národov.

Vznik písma podstatne ovplyvnil ďalší rozvoj civilizácie. Myšlienky, ktoré sa do tej doby vyjadrovali len rečou a uchovávali sa len v pamäti jednotlivcov sa odovzdávali z pokolenia na pokolenie ústnym podaním. Smrťou múdrych jednotlivcov zanikol aj zdroj nadobudnutých vedomostí. Neskôr bolo možné tieto dôležité informácie zachytiť formou znakov na hlinenú doštičku, pergamen alebo na papier. Takto sa spoľahlivo a dlhodobo zachovávali všetky vedomosti a skúsenosti ľudí pre ostatné generácie. Žiaľ, toto platilo len pre vládnucu triedu a šľachtu. Veľký posun v komunikácii znamenal vznik kníhtlače, čo umožnilo, aby sa prenos informácií dostal aj medzi obyčajných ľudí.

Masová výroba lacných kníh umožnila rozvoj školstva a poskytla nebývalý priestor pre vzdelávanie väčšiny obyvateľstva. To napokon spôsobilo obrovský posun v priemyselnej výrobe a v kultúrnom a ekonomickom rozvoji ľudstva. Všeobecné vzdelanie sa pre všetkých stalo samozrejmosťou. Ľudská civilizácia, jej vývoj a kultúra je závislá na vedomostiach, skúsenostiach a poznatkoch, ktoré za celé obdobie existencie ľudstvo nahromadilo. Je to súhrn poznatkov všetkých výnimočných ľudí, ktorí kedy žili. Tieto poznatky sa začali v poslednom čase šíriť prostredníctvom internetu do celého sveta nebývalou rýchlosťou. Informácie sa dnes už stali dostupné pre celé ľudstvo, čo zabezpečilo jeho ďalší ohromný posun vpred.

Vnímanie pomocou zmyslových orgánov

Všetko čo nás obklopuje je energia na rôznych úrovniach rýchlosti vibrácií elektro magnetických žiarení. Poznáme ich aj ako vlnová dĺžka. Ľudia sú vybavení zmyslovými orgánmi, ktoré sú schopné zachycovať vibrácie energie a identifikovať jednotlivé žiarenia. Sú to zrak, sluch, hmat, čuch a chuť. Máme ešte aj takzvaný šiesty zmysel a to je cit, ktorý poznáme aj pod názvom intuícia. Intuícia je viac využívaná u žien ako u mužov. Zmyslové orgány máme nerovnako vyvinuté, a preto vnímajú jednotliví ľudia svet rôzne.

Zo všetkých zmyslov používame pri komunikácii najčastejšie zrak a sluch, menej už čuch, hmat a chuť a najmenej cit. Pomocou zraku a sluchu dokážeme vnímať svetelné a zvukové vlnenie len v obmedzenom rozsahu. Niektoré vyššie frekvencie jednoducho už nie sme schopní vnímať. To spôsobuje, že od ostatného sveta sme akoby oddelení obrovskou nepreniknuteľnou stenou, cez ktorú presvitajú dve malé štrbinky. Pomocou nich vnímame len niektoré sklička celkovej mozaiky sveta a tak máme neúplný a skreslený obraz o skutočnostiach, ktoré nás obklopujú.

Hmat, čuch a chuť sú zmyslové orgány, ktoré nám umožňujú vnímať len podnety z predmetov, s ktorými prichádzame do styku napriamo. Sluch a zrak nám umožňujú zachytiť aj podnety z diaľky a preto ich častejšie používame na komunikáciu. Zároveň nám umožňujú vnímať mechanicky prenášané vnemy, ako je šírenie zvuku rádiom, CD prehrávačom a obrazu televíziou, filmom alebo fotografiou. Táto schopnosť nám umožňuje komunikovať aj so vzdialenými subjektami.

Nedokonalosť a obmedzenosť našich zmyslových orgánov nás všeobecne limituje pri poznávaní skutočného sveta. Niektorí ľudia majú poškodené svoje zmyslové orgány. Sú medzi nimi krátkozrakí, slepí, iní nahluchlí, necitliví alebo hluchí. Prirodzene, že takto znevýhodnení ľudia majú veľké problémy pri akejkolvek komunikácii. Hluchí a nemí používajú na komunikáciu špeciálnu posunkovú reč a slepí Brailove písmo.

Príklad:

Keď dáte malému dieťaťu hračku, okamžite je berie do ruky a začne ju ohmatávať. Potom ju oňuchá a nakoniec si ju dá do pusy a začne olizovať. Všetky hračky a veci okolo nich sú takýmto spôsobom spoznávané. Nepoznajú ešte pojmy a tak používajú

všetky zmyslové orgány na poznávanie nových vecí. Postupom času si vytvárajú vlastný pojmový slovník aj s vysvetlením. Neskôr im na poznávanie vecí stačí popis materiálov a ich vlastností.

Na to, aby mohol človek spoľahlivo komunikovať, musí využívať súčasne všetky zmyslové orgány. Keď použijeme všetky zmysly, tak máme kvalitnejší obraz o danej skutočnosti. Najväčší problém súčasnej komunikácie je, že využívame len jeden alebo dva zmysly súčasne. Napríklad pri telefonovaní využívame sluch, čo umožňuje prijať len asi okolo 8 – 10 % z celkového množstva odoslaných informácií. Človek si vytvára obraz o danej veci a ten si potom ukladá do pamäte. Viete si predstaviť, čo si asi odnesie poslucháč po takomto telefonáte. Preto sa hovorí, že keď iba rozprávate, tak to ide jedným uchom dnu a druhým von bez toho, aby ste si niečo z toho zapamätali.

Preto sa odporúča pri prezentácii na zlepšenie pochopenia okrem slovného výkladu ukazovať obrázky, grafy, tabuľky a ponúkať rôzne príklady, aby si z toho prijímateľ vyskladal celkový obraz. Tento obraz sa vryje do pamäti a i keď si potom na to spomenie, tak si to jednoducho odtiaľ vyberie. Ideálny spôsob komunikácie je, keď niečo poviete (sluch) a hneď to aj ukážete, aby si to mohol pozrieť (zrak) a ohmatať (hmat). Ak je to nejaké jedlo, tak aj ochutnať (chuť) alebo ovoňať (čuch). Na základe vyskladaného celkového obrazu sa oveľa ľahšie rozhodujeme pre danú vec, lebo máme dostatok informácií. Preto skúsení obchodníci robia rôzne ochutnávky, cvičné jazdy a názorné ukážky produktov, aby ste si to mohli vyskúšať priamo v akcii.

Niektorí ľudia sa snažia povedať v krátkom čase čo najviac informácií o danej veci a pritom si neuvedomujú, že prijímateľ si z toho zoberie do 10 % informácií. Myslia si, že čím viac toho povedia, tým bude ich prezentácia kvalitnejšia. Potom sa čudujú, že im nikto nerozumie. Zabúdajú na to, že jeden obrázok alebo ukážka urobí viac ako tisíc slov.

Slovo ako dar

Ľudské slovo je pravdepodobne ten najväčší dar, ktorý sme dostali od Boha zadarmo. Ak niekto dostane niečo do daru, mal by sa o to starať a zveľaďovať to. Skúsenosť s ľuďmi je taká, že to, čo dostávame zadarmo si nevážime. Hovorí sa: „*Darovanému koňovi sa nepozerať na zuby.*“ Lenže darom reči sme prevzali na seba povinnosti a obrovskú

zodpovednosť, lebo prostredníctvom reči môžeme tvoriť podľa svojej vôle čokoľvek. To znamená, že slovom môžeme vytvárať nové veci, ale aj ich zničiť.

Koľko nešťastia ľudí už bolo na svete spôsobené nesprávnym používaním daru reči. Slová a vety, ktoré formujeme vytvárajú náš osud na tejto zemi. Lahkomyselné táranie vytvára okolo seba skazu, na ktorú doplácame všetci. Najväčší veľkohubí táraji majú na ostatných najväčší vplyv a preto sa často dostávajú k moci. Vyvrcholením tohto nesprávne používaného slova bol vznik diktátorských režimov na čele s Hitlerom, Stalinom, Polpotom, Kim-ir-senom, Čankajškom a spol. To má za následok úpadok celej spoločnosti.

Preto by sme mali viac dbať na to, čo hovoríme. Slová skrývajú v sebe radosť alebo žiaľ, budujú alebo rúcajú. Prinášajú do života jasnosť alebo zmätenosť na základe toho, ako sú vyslovované a používané. Typickým príkladom je používanie reči vedeckými pracovníkmi. Veda slúži na lepšie poznávanie prírody a sveta, ale aj na zlepšenie životných podmienok ľudí. Preto by mal byť vedecký jazyk jednoduchý a zrozumiteľný pre všetkých.

Príklad:

Vedci sa však často vyjadrujú zložito a nerozrozumiteľne, používajú cudzie a odborné výrazy, ktorým rozumejú len oni. V poslednej dobe vznikol vo vedeckom svete trend zahaľovať sa do nerozrozumiteľnosti pred verejnosťou. Podobne vystupovala v stredoveku cirkev, keď slúžili omše len po latinsky. Bežní ľudia im nerozumeli a tak ich lepšie ovládali. Dnes máme vytvorené špeciálne odborné jazyky pre politikov, právnikov, filmových kritikov a umelcov. Verejnosť im nerozumie a tak s ňou postupne manipulujú podľa svojej potreby. To je do neba volajúce zneužívanie slova a ešte k tomu ticho podporované masami ľudí.

Na styk s okolitým svetom má človek k dispozícii nedokonalé zmyslové orgány a obmedzenú schopnosť reči. Zmyslové orgány v spolupráci s mozgom dovoľujú človekovi vnímať a spoznávať okolitý svet len v obmedzenom rozsahu. Mali by sme si uvedomiť, že naše skutočné „Ja“ je vlastne uväznené v schránke nášho tela podobne ako slimák v ulite. Myslenie nám umožňuje identifikovať veci, tvoriť nové pojmy a chápať ich v súvislosti s ostatným svetom.

Reč nám dovoľuje byť v aktívnom styku s ostatnými ľuďmi a dáva možnosť podeliť sa s nimi o nové myšlienky a poznatky. Takýmto spôsobom je zaručený rozvoj ľudstva

a celej civilizácie. Ukazuje sa, že komunikácia je nevyhnutná pre život ľudí a celého vesmíru. Vieme však aj to, že je to zároveň najslabší článok v živote ľudí. Preto by sme mali prehodnotiť náš ľahostajný postoj ku komunikácii ako spôsobu prenosu informácií a dorozumievania. Zlá komunikácia môže za všetky nedorozumenia, nešťastia, vojny a tragédie ľudí na Zemi. Je načase, aby sme jej začali venovať zvýšenú pozornosť a naučili sa správne komunikovať.

Človek je tvor spoločenský

Rodíme sa so schopnosťou snívať, ale naši rodičia nás učia snívať rovnako, ako sníva celá spoločnosť. Spoločenský systém názorov má veľa pravidiel. Keď sa narodí nový človek, upútavame jeho detskú pozornosť a vkladáme tieto pravidlá do jeho mysle. Rodičia, školy a náboženstvo používajú spoločenský názor na ovplyvňovanie ostatných. Pozornosť je schopnosť potlačiť niektoré vnemy a zamerať sa len na to, čo chceme vnímať. Máme schopnosť vnímať veľa vecí súčasne, ale s pomocou pozornosti si môžeme vybrať to, čo chceme vnímať a udržiavať v popredí našej mysle.

Dospeli okolo nás neustále upútávajú našu pozornosť a pomocou komunikácie nenápadne vkladajú informácie do našej mysle. Prostredníctvom upútavania pozornosti určitým smerom sme sa naučili osvojiť si spoločenský názor. Naučili sme sa „slušnému“ správaniu v spoločnosti, čomu veriť a čomu nie, čo je vhodné a čo nie je, čo je dobré a čo je zlé, čo je pekné a čo škaredé, čo je správne a čo nie je. Toto poznanie tu bolo už pred nami. Patria tam všetky spoločenské pravidlá a normy ako sa správať vo svete. Všetci sa pokúšali upútať vašu pozornosť a podobne sa aj my neskôr učíme upútať pozornosť ostatných ľudí.

Deti sa predbiehajú v upútavaní pozornosti svojich rodičov, učiteľov a priateľov. Potreba upútať pozornosť sa stáva veľmi silnou a pokračuje aj v dospelosti. Spoločenský systém upútava našu pozornosť a učí nás, čomu veriť pomocou reči. Reč je šifrou k porozumeniu a komunikácii medzi ľuďmi. Každé slovo má určitý význam, púta našu pozornosť a prenáša energiu z jednej osoby na druhú. To, aká je vaša materská reč si nevyberáte. Takisto ste si nevybrali ani náboženstvo, či morálne a etické spoločenské hodnoty. To všetko tu bolo už predtým, než ste sa narodili. Nikdy sme nedostali možnosť vybrať si čomu veriť alebo neveriť. Bolo nám to všetko výchovou nanútené. Spoločnosť môže upútať našu pozornosť, ale ak sa s tým nestotožníme, tak tomu jednoducho neveríme.

Ak sa s tým stotožníme, veríme tomu. Mat' vieru znamená bezpodmienečne veriť tomu, čo nám bolo predstreté.

Ako sa vytvára viera a presvedčenie

Deti veria všetkému, čo im dospelí povedia. Súhlasíme s dospelými a naša viera je tak silná, že jej systém potom kontroluje celý náš život. Výsledkom je, že sa podriaďujeme rodičom a dávame na to svoj súhlas. Prostredníctvom tohto podriaďovania sa vlastne učíme ako správne žiť a ako snívať.

Pri výchove ľudí sa informácie prenášajú zo spoločenského názorového systému do vnútorného sveta človeka, a tým sa vytvára náš nový systém viery. Spočiatku sa dieťa doma učí základné názvy vecí a nové pojmy. Deň za dňom, doma, v škole, v kostole a v televízii nám hovoria ako žiť a aké chovanie je ešte prijateľné. Spoločnosť nás učí, ako máme byť človekom a my preberáme tieto naservírované hotové predstavy tom, čo je správne a čo nie. Taktiež sa rovnako naučíme súdiť a hodnotiť seba, susedov a ostatných ľudí podľa spoločenského názorového systému.

Keď sme sa vzopreli pravidlám rodičovskej výchovy, boli sme trestaní, ak sme sa pravidlami riadili, tak nás odmeňovali. Začali sme sa báť trestov a báť sa, že nás nebudú odmeňovať. Odmena je totiž pozornosť, ktorú dostávame od rodičov a iných ľudí, od súrodencov, učiteľov a priateľov za to, že sme sa im podriadili. Tak sa u nás rýchlo rozvinula potreba upútať pozornosť iných ľudí, aby nás odmeňovali. Odmena je príjemná, a preto sa snažíme robiť to, za čo nás druhí odmeňujú. Strach z trestu a z toho, že zostaneme bez odmeny nás núti predstierať niečo, čím nie sme. Robíme to, aby sme boli dosť dobrí pre niekoho iného. Snažíme sa potešiť mamu a otca, učiteľov v škole, šéfa v zamestnaní a tak sa stávame lacnými hercami. Stávame sa závislí na tom, čo si o nás myslia ostatní a nakoniec sa staneme falošnými hráčmi, pokrytcami, čiže niekým, kým nie sme. Stávame sa nevydarenou kópiou názorov svojej matky, otca, spoločnosti a náboženstva.

Človek je od prírody tvor spoločenský a preto každodenne trávi určitý čas komunikáciou. Rozprávame sa s členmi rodiny, s priateľmi, s kolegami v práci, pri jednaniach a v spoločenskom živote. Stálou dennou komunikáciou pôsobíme na ľudí, prispôbujeme

sa svojim najbližším, upevňujeme svoje spoločenské vzťahy. Ľudia ovplyvňujú svojou rečou spoločenské skupiny, do ktorých sa zapájajú a skupiny zase spätne ovplyvňujú svojich členov. Celý ľudský život je naplnený komunikáciou s okolím a stálym vzájomným vytváraním medziľudských vzťahov.

Úspech alebo neúspech v ľudských vzťahoch sprevádza človeka od narodenia po smrť. Bez schopnosti komunikácie s okolím a bez vytvárania dobrých ľudských vzťahov je človek nešťastný. Každý človek sa môže postupným vzdelávaním naučiť schopnosť dobre hovoriť. Malo by byť v záujme každého človeka, aby vedel dobre rozprávať. To mu umožňuje nadväzovať a udržiavať dobré vzťahy s ľuďmi okolo seba. Napríklad v rodine, v škole, v práci alebo v spoločenských organizáciách. Zvládnutie umenia reči umožňuje človekovi plniť si svoje ciele. Plnenie cieľov, úspech a vytváranie dobrých vzťahov prináša človeku životné uspokojenie a šťastie.

Dva extrém – výrečnosť a mlčanlivosť

Určite poznáte vo svojom okolí ľudí, ktorého prítomnosť pri spoločenských stretnutiach ani nepostrehnete. Sú v úzadí, nerozprávajú a na otázky odpovedajú úsečne. Pri bližšom zoznámení zistíte, že veľa poznajú, jasne myslia. Podceňovali sme ich len podľa malovravnosti. Malovravnosť má svoje príčiny pravdepodobne v detstve. Možno vyrastali v rodine, kde súrodenci boli aktívni a pribojní a tak sa držali v úzadí. Podobná situácia sa mohla odohrávať v škole, keď sa nechali pre svoju miernejšiu povahu odstrkovať autoritatívnejšími spolužiakmi. Niektorí boli v mladosti chorľaví, slabí a nemohli sa zúčastňovať na hraní s ostatnými. V spoločnosti detí boli vždy stranou, lebo sa báli ich posmechu a urážok.

Na vznik pocitu menejcennosti máva vplyv aj zajakávanie, koktanie, nosenie okuliarov so silnými dioptriami, nešikovnosť pri telocviku. Podobný vplyv majú tiež rozvod rodičov, neúplné rodiny, osamelosť života s matkou, zlá finančná situácia, nedostatočné vybavenie a nemoderné oblečenie. Ľudia, ktorí sa uzatvárajú do seba sú často vzdelaní a veľmi citliví. Majú rôzny stupeň hanblivosti a malovravnosti. Niektorí sa hanbia a červenujú pri stretnutí s ostatnými a tak sa im radšej vyhýbajú. Iní sú schopní dobre komunikovať v malých skupinkách známych, ale pokiaľ sú vo väčšej spoločnosti, strácajú sebadôveru.

Príklad:

Ked' som vlastnil hotel, spolupracovali sme s hotelovou akadémiou. Študenti k nám chodili na prax ako čašníci. Jeden chlapec bol veľmi pracovitý, ale držal sa bokom od ostatných kamarátov. Všimol som si, že sa s nimi málokedy rozprával, ale voči zákazníkom bol veľmi milý a príjemný. Raz som ho viezol domov a spýtal som sa ho na príčinu jeho osamelosti. Po chvíli sa priznal, že si z neho spolužiaci uťahujú, lebo sa občas sa zakoktáva. Jeho otec veľmi popíjal, bil mamu a týral celú rodinu. Napokon sa rozviedli a teraz žije len s mamou a súrodencami. Zlá ekonomická situácia a drsná výchova sa podpísala na jeho zníženom sebedomí. Vždy, keď niekto naňho zvýši hlas, začne sa zakoktávať. Samotu a malovravnosť si zvolil ako obranu voči okolitému svetu.

Druhým extrémom sú sebedomí a výreční ľudia. Sú to ľudia, ktorí neustále hovoria, skáču druhým do reči, sústavne strhávajú na seba pozornosť. Neprejavujú ani náznak hanby, ale ani slušnosti, aby nechali hovoriť druhých. Sú v tomto ohľade tak agresívni, že nútia všetkých malovravných k mlčaniu. Výreční ľudia väčšinou veľa hovoria a nič nepovedia. Rozprávajú o sebe, svojich záležitostiach a o veciach, ktoré okrem nich nikoho nezaujímajú. Ich reč môžeme nazvať mlátením prázdnej slamy. Sú tak zaujatí sami sebou, že vôbec nepostrehnú, že ostatných nudia alebo to, akí sú pre druhých nepríjemní. Niektorí sú vulgárni a neustále „obšťastňujú“ spoločnosť trápnyymi hrubými vtipmi.

Na druhej strane existujú ľudia, ktorí sú slušní, ale keď začnú zoširoka vysvetľovať a detailne popisovať nejakú udalosť, ostatní začínajú strácať trpezlivosť. Stávajú sa postrachom v spoločnosti hlavne vtedy, keď sa rozprávajú vtipy. Najväčší problém v komunikácii je naučiť malovravných, aby viac hovorili a výrečných odnaučiť, aby skákali druhým do reči. Tí prví sú si vedomí svojho nedostatku a snažia sa ho odstrániť.

Najväčší problém je s výrečnými, lebo si vôbec neuvedomujú svoj nedostatok. Naopak, sú pyšní na to, že v spoločnosti dominujú a nehanbia sa vyjadrovať všade svoj názor. Neuvedomujú si, že si vlastne škodia. To, keď je niekto malovravný ešte neznamená, že je to zlé alebo že by mali oveľa viac rozprávať. To ako človek rozpráva je dané jeho povahovými vlastnosťami. Zachovajte si svoje ja a nenechávajte sa zbytočne odstrkávať neslušnými a agresívnymi jedincami. Robte to tak, aby to nešlo na váš úkor. Pripomeňme si, že niekedy je lepšie, keď sa menej rozpráva a viac počúva.

Hovorte vtedy, keď máte čo povedať

Určite poznáte ľudí, ktorí dokážu plynulo a dlho rozprávať o veciach bez toho, aby niečo povedali. Ich reč je bezobsažná. Na druhej strane sú ľudia, ktorí síce veľa nehovoria, ale keď niečo povedia, tak to stojí za to. Základom akejkoľvek komunikácie je jej obsah a zámer. Každá vaša reč by mala mať nejakú nosnú myšlienku, ktorú pomocou komunikácie odovzdávate druhým. Najskôr musíte vedieť, čo chcete povedať a až potom môžete o tom rozprávať. Mali by ste sa stať osobou, ktorú stojí za to počúvať. Človek by mal mať prehľad aspoň o najdôležitejších oblastiach života. V niektorej vybranej oblasti by ste mali byť skutočným odborníkom, aby ste o nej vedeli všetko dôležité. Tá by mala byť aj vašou profesiou.

Človek by mal mať ctižiadosť a so záujmom sledovať všetko dianie okolo seba. Čítajte pravidelne dennú tlač, populárno vedecké týždenníky, odborné časopisy a knihy. Navštevujte prednášky a semináre o zaujímavých témach. Sledujte politický, hospodársky a technický vývoj, ale aj kultúrny, športový život, novinky vo svojom odbore alebo koníčku. Musíte sa zmeniť z pasívneho poslucháča diskusií, prednášok a divadelných hier na aktívneho, ktorý registruje zaujímavé a nové poznatky so záujmom a snahou si ich zapamätať.

Ak chcete dosiahnuť túto zmenu, mali by ste na to využívať každú príležitosť. Keď niečo zaujímavé počujete alebo vidíte, tak si vo svojej mysli postupne zopakujte, čo ste sa dozvedeli. Pri najbližšej príležitosti to oznámte svojim známym, ktorých by to mohlo zaujímať. Urobte si o tom stručné poznámky, zapisujte si zaujímavé príbehy alebo výborné vtipy. Neustále si rozširujte svoj rozhľad, aby ste mali o čom hovoriť pred svojimi známymi a priateľmi.

Tým, že sa v spoločnosti rozpráva o niečom zaujímavom, vzdelávajú a rozvíjajú sa jej všetci členovia. Širokými zábermi záujmov rastieme a rozvíjame svoju osobnosť. Reč nám umožňuje výmenu názorov, zbližuje ľudí a rieši zmierlivou cestou názorové rozdiely a spory. Dobrá výrečnosť spojená so zlými charakterovými vlastnosťami môže spôsobiť vo svete veľa zla. Reč môže slúžiť dobrej veci, ale aj zlej. Slová sa môžu použiť k potlačeniu slabých, ale aj k ich oslobodeniu. Slová v dejinách zapáľovali vzbury utlačovaných proti svojim utlačovateľom. Musíme dbať na to, aby umenie hovoriť nikdy nebolo zneužívané.

Komunikácia ako boj o upútanie pozornosti

Upútaním pozornosti môžu slová vstupovať do našej mysle a zmeniť našu vieru k lepšiemu alebo horšiemu. Napríklad, keby vám niekto stále prízvukoval, akí ste hlúpi a vy tomu uveríte, veríte tomu tak dlho, ako si len pamätáte. Táto viera môže byť veľmi zákerná. Môžete sa utvrdzovať v tom, že ste skutočne hlúpi. Niečo urobíte a pomyslíte si: „*Aká škoda, že nie som múdry. Som hlúpy, pretože inak by som to predsa neurobil.*“ Myseľ sa môže vydať stovkami rôznych ciest. My sa však týmto tvrdením budeme celé dni trápiť len preto, že vo svoju hlúposť veríme. Odrazu niekto upúta vašu pozornosť a použije slová, ktorými vám dá najavo, že hlúpi nie ste. Uveríte jeho slovám a výsledkom bude, že už nemáte pocit, že ste hlúpy, alebo že robíte hlúpe veci. Vaša falošná viera je zlomená a to len silou slova.

Ak niekto opäť upúta vašu pozornosť a povie: „*Áno, si skutočne ten najhlúpejší človek, akého som kedy videl.*“ Vaša falošná viera bude znovu obnovená a ešte viac zosilnie. Aby sme si navzájom neblížili, nesmieme zneužívať slovo ani proti sebe, ani proti ostatným. Ak vás stretnem na ulici a nazvem vás hlupákom, zdanlivo som zneužil slovo proti vám. V skutočnosti som ho zneužil proti sebe, pretože ma budete za to nenávidieť. Teda ak sa nahnevám a prostredníctvom slov na vás vylejem všetok svoj emocionálny jed, zneužil som slovo proti sebe. Ak sa mám rád, vyjadrím túto lásku aj v našom vzájomnom vzťahu. Nezneužijem slovo, pretože môj čin vyvolá podobnú reakciu. Ak vás budem milovať, budete ma milovať aj vy. Ak vás urazím, tiež ma urazíte. Ak vám budem vďačný, aj vy budete vďačný mne. A ak k vám budem sebecký, budete sebecký voči mne.

Tým, že nezneužívate svoje slová, využívate energiu smerom k pravde a k láske. Ak sa rozhodnete, že nebudete zneužívať slovo, toto samo postačí, aby ste sa očistili od vlastného jedu. Pri komunikácii s inými a predovšetkým sami so sebou sme sa naučili klamať. Používame slová k nadávkam, k obviňovaniu a k ničeniu vzťahov. Samozrejme, že ich občas používame správne, ale nie je to tak často. Väčšinou používame slovo na šírenie svojho osobného jedu, na vyjadrenie hnevu, žiarlivosti, závidi a nenávisť. Slovo je najmocnejší dar čo ako ľudia máme a je smutné, že ho používame sami proti sebe. Plánujeme pomstu, vytvárame chaos, vyvolávame nenávisť medzi jednotlivcami, rodinami, rasami, národmi a štátmi. Zneužívame slovo príliš často a tým sa navzájom strhávame dole. Nevhodnou komunikáciou sa udržujeme v strachu a pochybnostiach.