

Andreas Basu, Liane Faust

Umění úspěšné komunikace

**Jak správně naslouchat, řešit konflikty
a mluvit s druhými lidmi**



Poradce
ro praxi



Poradce
ro praxi

Andreas Basu, Liane Faust

Umění úspěšné komunikace

**Jak správně naslouchat, řešit konflikty
a mluvit s druhými lidmi**



Grada Publishing

Knihy edice **Poradce pro praxi** se věnují nejrůznějším tématům z oblasti komunikace, rozvoje osobnosti, budování kariéry a vedení lidí. Edice je určena jak profesionálům z řad odborných pracovníků, například lektorům, koučům, manažerům či personalistům, tak všem ostatním, kteří chtějí zlepšit své komunikační a jiné dovednosti.

Andreas Basu, Liane Faust

Umění úspěšné komunikace

Jak správně naslouchat, řešit konflikty a mluvit s druhými lidmi

TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:

Přeloženo z německého originálu knihy autorů Andree Basu a Liane Faust *Gewaltfreie Kommunikation*, vydaného nakladatelstvím Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Německo, Freiburg, 2010.

Licensed edition by the Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Federal Republic of Germany, Freiburg, 2013

Lizenzausgabe der Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Bundesrepublik Deutschland, Freiburg, 2013

© 2010 Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Munzinger Strasse 9, 79111 Freiburg

All Rights Reserved

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, 170 00 Praha 7

tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400

www.grada.cz

jako svou 5294. publikaci

Překlad Bc. Natalie Vrajová

Odpovědná redaktorka Eva Modrá

Sazba Antonín Plicka

Počet stran 112

První vydání, Praha 2013

Vytiskla Tiskárna PROTISK, s.r.o., České Budějovice

Czech Edition © Grada Publishing, a.s., 2013

Cover Photo © fotobanka allphoto

ISBN 978-80-247-5032-3

ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:

ISBN 978-80-247-8736-7 (ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-8737-4 (ve formátu EPUB)

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Obsah

O autorech	7
------------------	---

Předmluva	9
-----------------	---

1. kapitola

Od „proti sobě“ ke „společně“	11
--	-----------

1.1 Jak si udělat život krásnější	13
---	----

1.1.1 Win-win – co to vlastně je?	13
---	----

1.2 K čemu je nenásilná komunikace?	15
---	----

1.2.1 Proč „nenásilná“?	15
-------------------------------	----

1.2.2 Co je pro nenásilnou komunikaci charakteristické?	16
---	----

1.2.3 Okruhy nenásilné komunikace	18
---	----

1.3 Porozumění konfliktům	19
---------------------------------	----

1.3.1 Horký, nebo studený – typy konfliktů	20
--	----

1.4 Konflikty v podnikání – příležitost	23
---	----

1.4.1 Když chybí „kultura vedení sporů“	24
---	----

1.4.2 Být rovnocenným partnerem v hierarchických strukturách/systémech	24
---	----

1.4.3 Co vám může přinést vedoucí pozice?	26
---	----

1.5 Mluvit bez násilí	27
-----------------------------	----

1.5.1 Násilí v naší řeči	27
--------------------------------	----

1.5.2 Mluvit v „já-sděleních“	28
-------------------------------------	----

1.5.3 Nový jazyk – nové myšlení	29
---------------------------------------	----

2. kapitola

Otevřené jednání	31
-------------------------------	-----------

2.1 Mluvit, abychom byli vyslyšeni	33
--	----

2.2 Pozorování, nebo interpretace?	34
--	----

2.2.1 Vytvoření férových podmínek	34
---	----

2.2.2 Nástrahy při pozorování	35
-------------------------------------	----

2.3 Místo myšlenek vyjádřete pocity	38
---	----

2.3.1 Proč neradi projevujeme své pocity	38
--	----

2.3.2 Pocity jsou důležité informace	39
--	----

2.3.3 Jak se při vyjadřování pocitů vyhnout nástrahám	42
---	----

2.4 Vyjadřujte potřeby, ne strategie	45
--	----

2.4.1	Potřeby, jež jsou všem společné	46
2.4.2	Jak potřeby rozpoznat	49
2.4.3	Oddělte potřeby od strategií	51
2.5	Prosba místo žádosti	52
2.5.1	Cíl: Rovnocenné vztahy	52
2.5.2	Vztah před řešením	54
2.5.3	Jak úspěšně vyjádřit prosbu	57
2.5.4	Na koho směřujete své prosby	58
2.5.5	Prosba vyslovena – a co dál?	58
3. kapitola		
	Schopnost empaticky naslouchat	61
3.1	Vina, nebo porozumění – jak posloucháme?	63
3.2	Síla empatie	65
3.2.1	Co tím získáte?	65
3.2.2	Empaticky naslouchat – ale jak?	66
3.2.3	Znamená pochopení souhlas?	67
3.3	Co stojí empatickému naslouchání v cestě?	68
3.3.1	I vy potřebujete empatii	68
3.3.2	Zabýváme se víc sebou než druhými	69
3.3.3	Kdy s empatií přestat?	71
3.4	Od konfliktu k win-win řešení	71
4. kapitola		
	Nenásilná komunikace v praxi	75
4.1	Za co neseme zodpovědnost	77
4.2	Vztah je víc než metoda	79
4.3	Návod pro vedení konfliktních rozhovorů	83
4.3.1	Příprava: mentální a emocionální	84
4.3.2	Vedení rozhovoru	87
4.3.3	Dodatečné úpravy – nejlepší příprava	90
4.4	Konstruktivní rozhovory ve firmě	92
4.4.1	S NK k novým řešením	92
4.4.2	Učit se z příkladů	93
	Literatura	101
	Knihy z edice Poradce pro praxi	103

O autorech

Andreas Basu

Diplomovaný inženýr; dvacet let zastával vedoucí manažerské pozice, je samostatný trenér a poradce pro podnikání. Je certifikovaným trenérem nenásilné komunikace (NK) a na svých seminářích již mnoho let spolupracuje se zakladatelem metody NK Marshalllem B. Rosenbergem. Zabývá se především vztahovou a emoční inteligencí s důrazem na řešení konfliktů. Nabízí kurzy a výcvik všem, kdo chtějí dále rozvíjet svou osobnost, např. vedoucím pracovníkům, trenérům, koučům a lidem pracujícím v sociální oblasti.

Webové stránky: www.basu.de

Liane Faust

Diplomovaná podniková ekonomka s dlouholetými zkušenostmi z finanční oblasti. Je mediátorkou a koučkou v ekonomické sféře (BMW A; Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt e. V.) a vede německou společnost rw-cct, která poskytuje trénink v oblasti managementu, řešení konfliktů a nenásilné komunikace.

Je autorkou podkapitol 4.4.1 „S NK k novým řešením“ a „Rozhovor s kolegy: „prémie budou zkráceny““.

Webové stránky: www.rw-cct.de

Předmluva

Komunikace je nedílnou součástí našeho každodenního pracovního i soukromého života. Není dne, kdy bychom jejím prostřednictvím neřešili problémy a neurovnávali menší či větší spory. Způsob, jakým hovoříme, naznačuje náš postoj vůči ostatním a rozhoduje o tom, zda se z nás stanou přátelé, nebo si každý půjde dál svou cestou. Nejčastější příčinou vzniku přestřelek, rozepří a někdy i nefalšovaných válek je, že si myslíme, že za naše pocity zodpovídají druhí.

Nenásilná komunikace je životní postoj, jenž nám umožňuje převzít zodpovědnost za naše vlastní přání. Navíc jde o velmi jednoduchou metodu, jejíž pomocí budete schopni dospět k takovému řešení konfliktu, jež bude přínosné pro všechny zúčastněné.

Tato příručka vám ukáže, jak vzít zodpovědnost za své pocity do vlastních rukou a jak si najít cestu k lidem bez ohledu na jejich společenské postavení, pohlaví či kulturní příslušnost. Krok za krokem se seznámíte se všemi náležitými prvky a dozvíte se, jak je využít při rozhovoru. Naučíte se s rozvahou a citem jednat v souladu se svými hodnotami. Přál bych si zkrátka, aby vám tato knížka pomohla vypěstovat si vztahovou inteligenci a smysl pro řešení konfliktních situací, jež vám umožní uspořádat si život podle svých představ.

Andreas Basu

Od „proti sobě“ ke „společně“

Rozepře, kam se člověk podívá – každý chce zvítězit a nikdo prohrát? Anglický výraz „win-win“ se v poslední době stal kouzelným slovíčkem při vyjednávání a řešení sporů.

V následující kapitole se dozvíte:

- ▶▶ co vlastně technika win-win je,
- ▶▶ proč filozofie nenásilné komunikace a její nástroje napomáhají trvalému vyřešení sporů,
- ▶▶ co konflikty ve své podstatě jsou a proč je pro nás tak těžké se s nimi vypořádat,
- ▶▶ jak prostřednictvím řeči pácháme násilí a co znamená „mluvit nenásilně“.