

Komunikační dovednosti

Komunikace a komunikační dovednosti

(Václav Holoch – 08/2021)

Komunikace – společenský proces, proto se používá také pojem sociální komunikace, často chápána jen jako tok informací, ale jde především o společné sdílení informací, tedy vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení.

Dobrá komunikace je předpokladem dobrých vztahů mezi lidmi, jejím základem je dobrá vůle a schopnost rozumět druhým. Komunikujeme celý život, základní komunikační návyky zčásti dědíme nebo si je osvojujeme v dětství. Postupem času a vlivem technického pokroku se mění způsob komunikace – často převládá forma nad obsahem, a prostředky komunikace – využití nových technologií (SMS, faxy, elektronická komunikace).

Komunikace se uskutečňuje různými způsoby (osobní, prostřednictvím počítače), je ovlivněna celou řadou faktorů (např. kulturní prostředí, v němž vyrůstáme, tradice, vzory chování, ale také momentální emoční stav, pohlaví aj.), existuje vždy v **kontextu** s prostředím (fyzický, kulturní, sociálně-psychologický, časový kontext).

Formy komunikace

Intrapersonální komunikace – komunikace, kterou vedete sami se sebou. Hovoříte tak se sebou, dozvídáte se o sobě něco a soudíte sami sebe. Přesvědčujete se, uvažujete o svých rozhodnutích atd.

Interpersonální komunikace – komunikace s osobou, s níž jste v nějakém vztahu. Může probíhat formou osobního kontaktu, prostřednictvím elektronických médií aj. Umožňuje vytvořit, udržovat, ale i zničit nebo napravit osobní vztahy.

Rozhovor (pohovor) – komunikace formou otázek a odpovědí. Dozvídáte se něco o druhých a o tom, co vědí, radíte jim nebo si necháváte poradit.

Komunikace v malé skupině – skupina pěti až deseti lidí. Slouží vztahovým potřebám (společenský styk, náklonnost, podpora) a úkolovým potřebám (rodinný rozpočet, reklamní kampaň). Komunikujete, vzájemně na sebe působíte, řešíte problémy, rozvíjíte nové nápady, sdílíte znalosti a zkušenosti.

Velkou část života prožíváme ve skupinách – školní kolektiv, pracovní kolektiv, porady, neformální konverzační skupiny (přátelé, známí, internetové známosti).

Veřejná komunikace – komunikace mezi mluvčím (řečníkem) a posluchači, kterých může být jen několik nebo také stovky či tisíce. Probíhá osobně nebo prostřednictvím médií.

Masová komunikace – vychází z jednoho zdroje a je určena velkému počtu příjemců, mohou být po celém světě.

Komunikace probíhá s určitým záměrem, k němuž nás vede určitá motivace, snaha dosáhnout určitého **cíle**. Pro většinu forem komunikace je společných pět hlavních cílů:

- učit se (získávat znalosti o sobě, o ostatních, o světě)
- spojovat (vytvářet vztahy s dalšími lidmi a vzájemně na sebe reagovat)
- pomáhat (naslouchat ostatním a nabízet jim řešení)
- ovlivňovat (posilovat nebo měnit postoje či chování ostatních)
- hrát si (těšit se z okamžitého zážitku)

Při komunikaci využíváme **komunikační kanály**, tj. prostředky nebo média, jejichž prostřednictvím se přenáší sdělení. Většinou probíhá komunikace prostřednictvím více kanálů (hlasový, zrakový, ale i čichový, hmatový). Jinak lze tyto kanály členit také podle použitých komunikačních prostředků – osobní kontakt, telefon, e-mail, televize aj.

Komunikace probíhá na dvou úrovních: obsahové (sdělení týkající se vnějšího prostředí mluvčího i posluchače) a vztahové (vzájemný vztah mluvčího a posluchače např. nadřizený – podřizený, partneři, přátelé, kolegové aj.). Většina sdělení v sobě zahrnuje oba aspekty,

někdy lze tutéž výpověď interpretovat rozdílně, jednou z obsahové stránky a jednou ze stránky vztahové.

Druhy komunikace

- verbální
- neverbální
- metakomunikace

Verbální komunikace

- písemná a ústní - zahrnuje jazykové i mimojazykové projevy (vlastnosti hlasu). Slovní vyjadřování doprovází obecné projevy, které přispívají k efektivnosti komunikace. Jsou to především: rychlost slovní produkce a rychlost odpovědi na otázku, poměr délky slovního projevu a délky pomlky, poměr délek hovoru dvou lidí, hlasitost, tón a zbarvení hlasu, pauzy, chyby ve výslovnosti či slovní „vata“.

Pro **efektivní mluvený projev** jsou důležité tři body: překonávání nervozity, pečlivá příprava a dobrý přednes, který závisí na technice a na stylu.

Hlas a jeho tón vyjadřuje ve verbální komunikaci kultivovanost a vnitřní pocity. Měli bychom ovládat a kontrolovat svůj hlas z hlediska síly, správného frázování, tónu a přízvuku. Různým tónem hlasu lze vyjádřit stejnou skutečnost tak, aby byla pokaždé jinak interpretována (neutrální oznámení, ironie, uklidnění, vztek). Pozor! Naše vnitřní pocity se mohou odrazit v našem projevu, a to i v rozhovoru uskutečněném po telefonu. Úsměv je v telefonu „slyšet“.

Jednou z forem verbální komunikace je **rozhovor** (nebo pohovor). Každý rozhovor má určitou strukturu:

- úvodní vstup a představení se
- navázání rozhovoru – fáze označovaná také jako „lámání ledu“, obvykle zahájená nějakou neutrální otázkou. Zde je vhodné znát při jednání se zahraničním partnerem zvyklosti dané země.
- vlastní rozhovor
- závěr (shrnutí, poděkování, rozloučení)

V rámci rozhovoru se mohou vyskytnout i určité zlozvyky, představující určité berličky pro zakrytí nedostatků, neznalosti nebo rozpaků, např. parazitní slova, šroubovanost řeči, afektovanost, ale i dlouhý monolog či skákání do řeči (při jednání se zahraničními partnery může dojít k nedorozumění z neznalosti zvyklostí).

Dvěma základními dovednostmi při komunikaci je naslouchání a kladení otázek.

Umění naslouchat je stejně důležité jako vyjadřovací schopnost. Je to soubor dovedností, který můžeme rozdělit na čtyři fáze, kterými jsou pozornost a soustředění (příjem signálů), dešifrování (porozumění), paměťové zvládnutí (zapamatování), kritické myšlení (hodnocení) a zpětnou vazbu (reakci).

80% pracovního života nasloucháme. Při aktivním naslouchání je důležité dávat pozor nejen na obsah sdělení, ale i na pocity a emoce s tímto sdělením spojené.

Pravidla efektivního naslouchání:

- Koncentrace, soustředění pozornosti na to, co je sdělováno.
- Naslouchat nejen slovům, ale i myšlenkám a vytvořit si celkový obraz.
- Dělat si poznámky – pomohou zapamatovat si klíčové body
- Klást otázky, pokud nerozumíme
- Omezit svůj mluvený projev
- Nepřerušovat nebo přerušování projevu omezit.
- Snažit se myslet jako mluvčí.

- Naslouchat tónu.
- Reagovat na myšlenky, ne na osobu.

Kladení otázek je velmi důležité, protože pomáhá získat informace. Základními typy otázek jsou otázky otevřené, uváděné slovy kdo, co, kde, proč, kdy, jak, které jsou používány pro získání faktů a názorů, a otázky uzavřené, vyžadující konkrétní odpověď ano – ne a používají se k potvrzení dohody nebo názoru. Druhů otázek je však celá řada, např. otázky zjišťující informace, sugestivní otázky, řečnické otázky aj.

Vyhnout bychom se měli tzv. mnohostranným otázkám, které jsou prezentovány v tzv. „balíku“, protože dotazovaný má tendenci odpovědět jen na jednu otázku, zpravidla tu poslední nebo takovou, která mu připadá nejbezpečnější. Dalším nevhodným typem otázek jsou návodové otázky obsahující odpověď, kterou tazatel očekává – dotazovaný se může cítit manipulovaný.

Mlčení má také své místo v komunikaci. Mlčením přimějeme druhou stranu k řeči a získáváme informace, aniž bychom je požadovali. Mluvčímu poskytuje čas na přemýšlení, na formulaci a uspořádání obsahu verbálního sdělení. Někteří lidé používají mlčení jako zbraň, kterou chtějí druhého zranit (tichá domácnost).

Mlčením lze zabránit komunikaci určitých sdělení, je to způsob, jak se vyhnout určitým tématům, lze zabránit emotivní reakci či vyřčení něčeho, čeho bychom později mohli litovat. Někdy mlčením sdělujeme rozhodnutí nespolupracovat či vzdorovat. Často jím dáváme najevo rozmrzelost nebo zlost.

Ve slovníku diplomata či manažera by se neměla objevovat slova ANO – NE, protože neumožňují manévrovací prostor, a ani slova NIKDY a VŽDY, protože mohou zahnat jejich uživatele do kouta.

Zpětná vazba

Zpětná vazba nám umožňuje sledovat reakci okolí, závisí však na schopnosti a ochotě vnímat signály, které nám ji poskytují. Rozlišujeme dvojí zpětnou vazbu: vlastní zpětná vazba – sami sebe slyšíme, vnímáme, posuzujeme, a zpětná vazba od druhých posluchačů – nemusí být vždy jen slovní, mohou to být gesta, úsměv, souhlasné pokývnutí nebo třeba výraz nesouhlasu – otočení se, případně odchod z místnosti. Zpětná vazba je velmi důležitá pro další postup při jednání, měli bychom tedy zachytit a vyhodnotit signály a umět na ně reagovat.

Zásady komunikace v dialogu

- vzájemně se vnímat a naslouchat si
- neskákat si do řeči
- udělat druhému prostor
- vyjasnění si problému
- věcnost, smysluplnost, upřímnost, taktnost

Neverbální komunikace

Neverbální komunikace většinou doprovází komunikaci verbální, ale můžeme komunikovat neverbálně i nezávisle na komunikaci verbální. Vždy se nějak tváříme, máme nějaký výraz, nějak se pohybujeme.

Neverbální komunikaci označujeme také jako „**řeč těla**“, patří sem tedy držení těla, vzhled, chůze, poloha hlavy, charakter pohledu, úsměv, gestikulace, způsob sezení, mimika. To vše ovlivňuje naši komunikaci a je součástí prvního dojmu.

Nejdůležitějším zdrojem neverbálních signálů je pravděpodobně lidský obličej. V průběhu interakcí s ostatními komunikuje mnoho věcí a sděluje zejména emoce. **Mimikou** můžeme vyjádřit souhlas či sympatie, nesouhlas či odpor, smutek, zklamání, radost atd.

Zraková komunikace se liší podle daného sociokulturního prostředí a zvyklostí. Každá kultura má striktní, i když nepsaná pravidla vhodné délky zrakového kontaktu. Signály předávané očima se liší v závislosti na délce, směru a charakteru pohledu. Při komunikaci s jedním partnerem bychom měli udržet zrakový kontakt asi v 50 – 60 % doby rozhovoru. Řečníkům na veřejnosti se doporučuje, aby se dívali rovnoměrně po celém obecnstvu.

Prostorová a teritoriální komunikace je důležitou součástí neverbální komunikace, přestože o tom málokdy přemýšlíme. Podle vztahu mezi lidmi rozlišujeme čtyři vzdálenosti:

- **intimní** – odstup 45 cm a méně, většina lidí považuje tuto vzdálenost za nevhodnou na veřejnosti, někdy se jí nelze vyhnout (výťah, dopravní prostředky), pak alespoň uhýbáme pohledem, abychom poskytli určité soukromí
- **osobní** – rozmezí od 45 cm do 1,2 m. Vymezuje osobní prostor, určitou ochrannou „bublinu“, kterou se snažíme udržet nenarušenou vniknutím někoho druhého. Je to prostor pro podání ruky, do tohoto prostoru dovolujeme vstoupit jen určitým lidem.
- **společenská** – od 1,2 m do 3,7 m. Zde se ztrácí pohled na detaily, řeší se neosobní záležitosti a tento prostor je určen pro společenskou komunikaci. Čím formálnější komunikace, tím větší vzdálenost. Tento typ vzdálenosti se často projevuje také v uspořádání stolů při jednáních.
- **veřejná** – vzdálenost větší než 3,7 m. Je to vzdálenost, která nás chrání, umožňuje obrannou reakci.

Teritorialita je dalším aspektem komunikace, který souvisí s prostorem. Existují tři typy teritorií:

- **primární teritoria** – zóny, které můžeme označit za vlastní (pokoj, stůl, kancelář)
- **sekundární teritoria** – zóny, které nám nepatří, ale jsme s nimi spojeni (např. obvyklý stůl v kavárně, místo ve školní třídě, místo venku, kam si chodíme odpočinout)
- **veřejná teritoria** – zóny otevřené všem, může je vlastnit nějaká osoba nebo organizace, ale užívají je všichni (kina, restaurace, nákupní centra)

Gestikulace

Gesta mohou mít v různých kulturách různé významy, proto bychom je měli používat s mírou, abychom se nedostali do nepříjemné situace, např.

- mávat rukou je urážlivé v Nigérii a Řecku
- ukazování prstem je považováno za nezdvořilé v mnoha zemích Středního východu
- uklánět se méně než hostitel se v Japonsku považuje za výraz nadřazenosti
- dát si nohu na stůl nebo na židli se v některých kulturách Středního východu pokládá za urážlivé

Metakomunikace – komunikace o komunikaci, vztahuje se k jinému sdělení, např. „Víte, co tím chci říci?“ nebo „Toto tvrzení není správné.“

Konverzace

Dnes už nejde jen o konverzaci osobní, ale také o konverzaci elektronickou. Obě dvě možnosti mají své výhody i svá úskalí. Při osobní konverzaci máme rychlou zpětnou vazbu, vnímáme verbální i neverbální signály, máme kontrolu nad časovým kontextem, jde o dočasné sdělení, je poměrně těžké klamat protistranu. U elektronické komunikace jde o sdělení, které je zaznamenáno, můžeme se k němu vrátit, používá se množství zkratk, neverbální signály jsou omezené, některé jsou zcela vyloučené, dojmy závisejí na textových sděleních.

Konverzace zahrnuje **pět fází**: úvod, předběžnou informaci, vlastní záležitost, zpětnou vazbu a závěr.

Úvod – obvykle nějaký pozdrav, zdvořilostní fráze, neverbální signály (mávání, pozdrav aj.)

Předběžná informace může plnit řadu funkcí jako např. otevření komunikačních kanálů nějakým sdělením, které samo nenesé žádnou významnou informaci (konverzace o počasí, cestě, zájmech).

Vlastní záležitost neboli jádro konverzace, směřujeme obvykle k dosažení určitého cíle komunikace (nebo několika cílů), jak už bylo popsáno výše.

Zpětná vazba je opakem druhé fáze. Zde reagujeme na konverzaci vysláním signálů zpět k mluvčímu. V osobní konverzace se zaujímá stanovisko bezprostředně, v elektronické konverzaci odpovědí na přijatý e-mail. Zpětná vazba je podnětem k další komunikaci.

Závěr- opak první fáze, rozloučení, může být opět verbální i neverbální, popř. kombinovaný.

Zásady konverzace

- **zásada reciprocity** – mluvčí a posluchač si vyměňují signály naznačující předání a převzetí slova, může to být i formou metakomunikace
- **zásada dialogu** – obousměrná interakce, oba účastníci jsou jak mluvčími tak posluchači
- **zásada bezprostřednosti** – znamená projevení zájmu, pozornosti a sympatií, lidé na bezprostřední komunikaci reagují příznivěji.

Průvodce studiem (doporučení):

Které ustálené názory se váží ke komunikaci? Zamyslete se nad způsoby komunikace v českém prostředí. Porovnejte se základními prvky komunikace v zahraničí, v čem jsou shodné a v čem se liší (způsob pozdravu, podání ruky, úvod rozhovoru, předávání dárků aj.)

Pojmy v kapitole:

Komunikace, kanály komunikace, verbální, neverbální komunikace, metakomunikace, teritorialita, osobní prostor, konverzace

Souhrn učiva:

Komunikace – společenský proces, proto se používá také pojem sociální komunikace, často chápána jen jako tok informací, ale jde především o společné sdílení informací, tedy vysílání a přijímání verbálních i neverbálních sdělení.

Formy komunikace

- Intrapersonální komunikace
- Interpersonální komunikace
- Rozhovor (pohovor)
- Komunikace v malé skupině
- Veřejná komunikace
- Masová komunikace

Druhy komunikace

- verbální – komunikace za použití jazyka, důležitá je síla hlasu, zabarvení hlasu, frázování, přízvuk
- neverbální – komunikace za použití mimojazykových prostředků, ovlivňuje celý projev, nelze nekomunikovat neverbálně (postoj, gesta, mimika)
- metakomunikace – váže se k jinému sdělení

Konverzace

Zásady konverzace

- **zásada reciprocity** – mluvčí a posluchač si vyměňují signály naznačující předání a převzetí slova, může to být i formou metakomunikace
- **zásada dialogu** – obousměrná interakce, oba účastníci jsou jak mluvčími tak posluchači
- **zásada bezprostřednosti** – znamená projevení zájmu, pozornosti a sympatií, lidé na bezprostřední komunikaci reagují příznivěji.

Otázky:

Co je komunikace, jaké formy a druhy můžete uvést?

Které prvky jsou důležité pro mluvený projev? Jakým způsobem ho ovlivňují?

Jaké jsou formy neverbální komunikace?
Jak se liší komunikace od konverzace?

Konflikty a jejich řešení

Interpersonální konflikt je definován jako nesoulad mezi jednotlivci, kteří jsou v určitém vzájemném vztahu – spolupracovníky, přáteli, partnery, členy rodiny. Konflikty jsou součástí každého vztahu a jsou do určité míry nevyhnutelné (odlišnost názorů, upřednostňování různých způsobů práce, snaha prosadit se aj.) Stejně jako má komunikace stránku obsahovou a vztahovou, rozlišujeme **konflikt obsahový**, který se soustřeďuje na předměty, události a osoby, a **vztahový**, který vzniká na základě vztahů mezi jednotlivci. Obsahové konflikty řešíme denně (na co se dívat v televizi, co koupit, jak sdělit určitou informaci) stejně tak jako vztahové konflikty (mezi sourozenci, partnery – kdo rozhoduje). V mnohých konfliktech se objevují jak prvky obsahové tak prvky vztahové.

Konflikt může být **negativní i pozitivní**, je ovlivněn mnoha faktory, z nichž nejdůležitější jsou kultura, pohlaví a momentální emoční stav. Každý konflikt má svůj **význam a následky**.

Negativní aspekty konfliktu

V konfliktech se často používají způsoby, kterými zraňujeme druhé, což vyvolává negativní pocity a odpovídající reakci. Konflikt může vést i k uzavření se před druhým, čímž bráníme komunikaci. Nedostatek komunikace ve vztahu dvou lidí často vyústí v další konfliktní jednání (hledání pochopení u jiné osoby, s níž sdílíme své názory, žárlivost, nevěra aj.). Dochází znovu ke zhoršení vztahu a při opětovném vyhýbavém postoji ke konfliktu i k jeho ukončení.

Pozitivní aspekty konfliktu

Konflikt nutí k zamyšlení, snaze posoudit problém z různých hledisek a hledat možná řešení. Konflikt může tak vztah mezi jednotlivci posílit, může vést k získání větší sebedůvěry a schopnosti hájit svá práva a své zájmy

Pohled lidí na konflikt a jeho řešení **ovlivňuje kultura** ve smyslu odlišných vzorů chování, tradic, výchovy v rodině atd. Liší se i typy pracovních konfliktů a jejich řešení v závislosti na kulturních normách dané organizace.

Odlišný přístup ke konfliktům a jejich řešení mohou mít také muži a ženy. U mužů převládá logický přístup k řešení problému, ženy přistupují ke konfliktu emocionálněji. Ženy mají snahu řešit vzniklou situaci hned, muži často ustupují z konfliktu.

Způsob, jakým ke konfliktu přistupujeme, má důsledky pro jeho řešení i pro další vztah mezi jeho účastníky. Rozlišujeme pět základních přístupů či způsobů možného řešení konfliktu:

1. Soutěžení neboli výhra – prohra

Tento způsob řešení nedává prostor oběma stranám, konflikt je úspěšně vyřešen (pro mě), ale znamená pouze ukončení sporu, nikoli jeho vyřešení. Často se vyskytuje verbální agresivita.

2. Vyhýbání neboli prohra – prohra

Tento styl rozhodně není řešením konfliktu, je pouze útekem od momentálního řešení, s největší pravděpodobností se stejný problém znovu projeví později, často i ve větší míře. Typickým znakem je neochota komunikovat o problému, změna tématu a ústup (odchod do jiné místnosti).

3. Přizpůsobení neboli prohra – výhra

Obětování svých osobních potřeb potřebám druhého, cílem je udržet harmonii ve vztahu. Tento styl může udělat radost partnerovi či skupině, ale není trvalým řešením konfliktu. Může později narušit vztah a může vést frustraci.

4. Spolupráce neboli výhra – výhra

V tomto případě se zaměřujeme jak na své potřeby, tak na potřeby protistrany. Tento styl je považován za ideální, vyznačuje se ochotou komunikovat a naslouchat potřebám druhých. Umožňuje řešit problém k oboustranné spokojenosti.

5. Kompromis neboli výhra i prohra na obou stranách

Tento styl zaujímá určitý střed v možnostech řešení, vyznačuje se částečným zájmem o vlastní potřeby i o potřeby druhých. Uspokojí obě strany, ale nemusí být trvalým řešením konfliktu, mohou přetrvávat zbytky nespokojenosti s prohami, které mohou vést k pozdějšímu konfliktu.

Způsob řešení konfliktu a jeho výsledek je ovlivněn řadou faktorů, např. cílem, kterého chceme dosáhnout, emocionálním stavem, kognitivním posouzením situace, vlastní osobností a komunikačními schopnostmi, ale také rodinným zázemím a naučenými modely chování.

Vyhýbání se konfliktu může znamenat skutečný útěk – do jiné místnosti, do své kanceláře nebo přehlušení konverzace (hudbou, elektrickým nářadím, domácími spotřebiči). Zvláštním typem vyhýbání se konfliktu je nevyjednávání – odmítání diskutovat nebo naslouchat argumentům ve snaze vynutit si vlastní způsob řešení. V rámci aktivního řešení konfliktu se musí do komunikace zapojit obě strany, a to jak v roli řečníka tak v roli posluchače. Důležité je vyjádření vlastních myšlenek a pocitů. Řešit bychom měli vždy přítomnost, nikoli to, co se odehrálo v minulosti. Konflikt zaměříme na člověka, s nímž bojujeme, ne na jeho okolí (rodiče, děti, přátelé).

Při řešení konfliktu bychom se měli vyhnout tomu, abychom soudili druhého za jeho činy, reagoval by podrážděně a pravděpodobně by soudil nás. Abychom se vyhnuli vyvolání obranné reakce, jen situaci popíšeme. Obranný postoj vyvolá také snaha ovládat druhého či ho obejít pomocí manipulace nebo neutralita ve smyslu lhostejnosti nebo nezájmu o druhého.

Přestože je to v konfliktních situacích obtížné, měli bychom ukázat, že pocitům druhého rozumíme a akceptujeme je. Pravidlem by také měla být snaha řešit konflikt už v počátku nebo mu předcházet, tj. nevyvolávat zbytečně konfliktní situace.

Průvodce studiem (doporučení):

Frekventanti se zamyslí nad přístupem ke konfliktu a způsoby jeho řešení v evropských souvislostech, popíší odlišnosti, které mohou vyplývat z různých kulturních tradic a zvyklostí, porovnájí modely chování a přístupu ke konfliktu.

Pojmy v kapitole:

Obsahový a vztahový konflikt, pozitivní a negativní aspekty konfliktu, vyhýbání, soutěžení, spolupráce, přizpůsobení, kompromis

Souhrn učiva:

Konflikty provázejí celý náš život, mohou nás ovlivňovat negativně i pozitivně. Konflikty se podle toho, k čemu se váží, dělí na obsahové a vztahové, často zahrnují oba prvky. Každý způsob řešení konfliktu má nějaký následek a je určující pro další chování a jednání.

Způsoby přístupu ke konfliktu a jeho řešení jsou ovlivněny také kulturou, pohlavím, rodinným zázemím, naučenými způsoby chování aj.

Typy řešení konfliktů:

Soutěžení

Vyhýbání

Přizpůsobení

Spolupráce

Kompromis

Otázky:

Definujte konflikt.

Jak můžeme konflikty rozdělit?

Jaké jsou způsoby řešení konfliktu?

Uveďte několik častých konfliktů, navrhněte způsoby jejich řešení.

Otázky do diskuse:

1. Co je první dojem? Čeho si všímáte?
2. Jaké neverbální signály prozradí, že si při jednání vedete dobře?
3. Jak zahájíte konverzaci v následující situaci?

- nastupujete na nové místo do velké kanceláře, kde jste jedním z několika počítačových operátorů, zdá se, že většina ostatních se zná

4. Jak efektivně ukončíte konverzaci:

- hovoříte telefonicky s přítelem již hodinu a není už nic, co byste si mohli říci, máte nějakou práci a chcete rozhovor ukončit.

5. Petra a Karel si chtějí pořídit domácí zvíře, Karel chce psa, Petra kočku. Vytvořte možná řešení konfliktu.