

# Interpersonální komunikace & asertivita

# Úvod

- *Communicatio* znamenalo původně „vespolné účastnění“ a *communicare* „činit něco společným, společně něco sdílet“.
- Tedy komunikací je nejen „sdělování“, ale také „sdílení“.

# Zákony komunikace

(dle Watzlavicka)

- Komunikace probíhá na dvou úrovních: **věcné** (spíš muži) a **vztahové** (spíš ženy).
- Vztahová úroveň komunikace je silnější (sdílení než sdělování).
- Nemůžeš nekomunikovat.

# Cíle komunikace

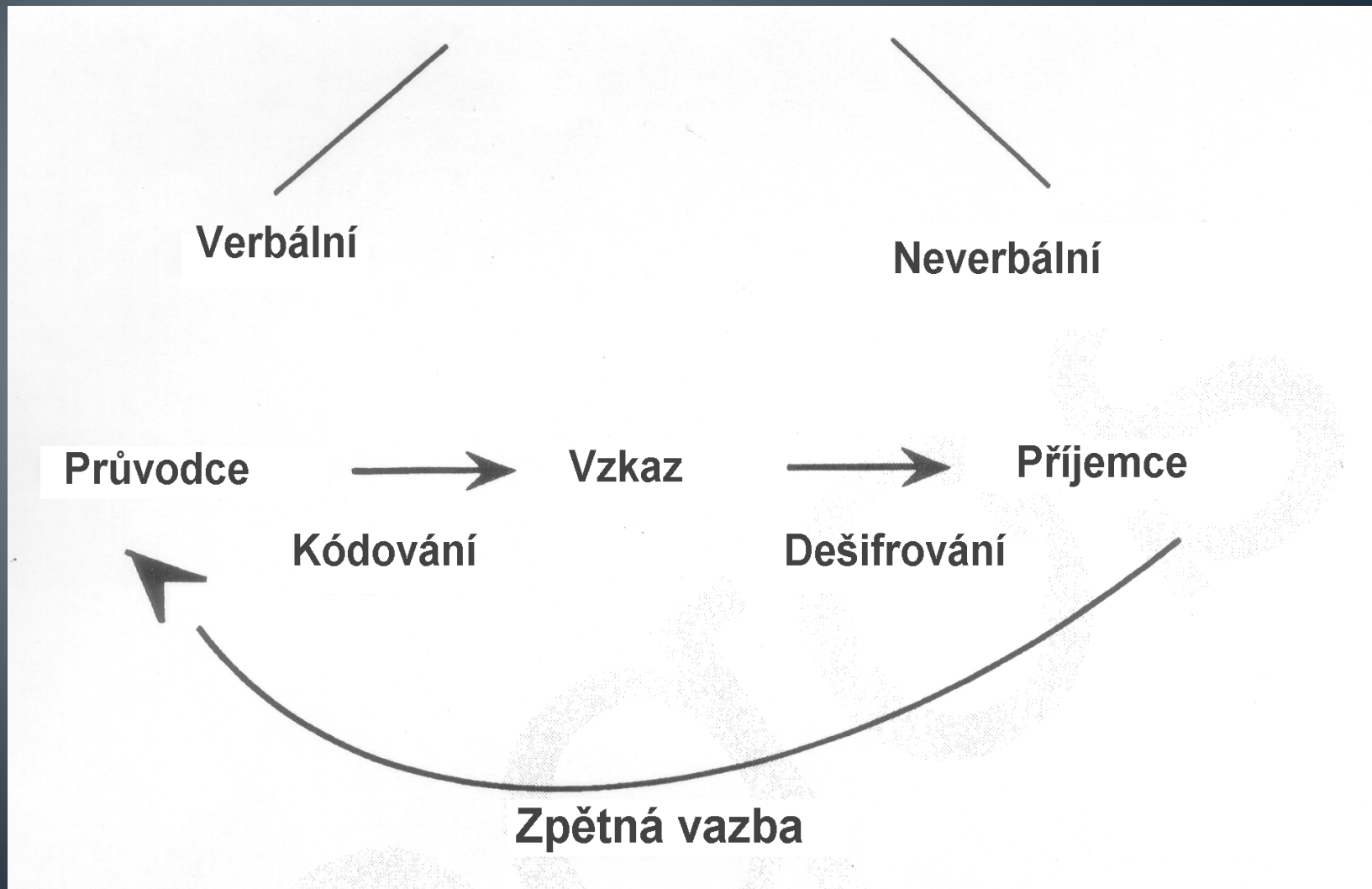
- učit se: získávat znalosti o druhých, o světě a o sobě;
- spojovat: vytvářet vztahy s druhými, vzájemně na sebe reagovat;
- ovlivňovat: posilovat nebo měnit postoje nebo chování druhých;
- hrát si: těšit se z okamžiku prožitku.

# Komunikační proces

*„Říct neznamená slyšet,  
slyšet neznamená rozumět,  
rozumět neznamená pochopit, či dokonce souhlasit.“*



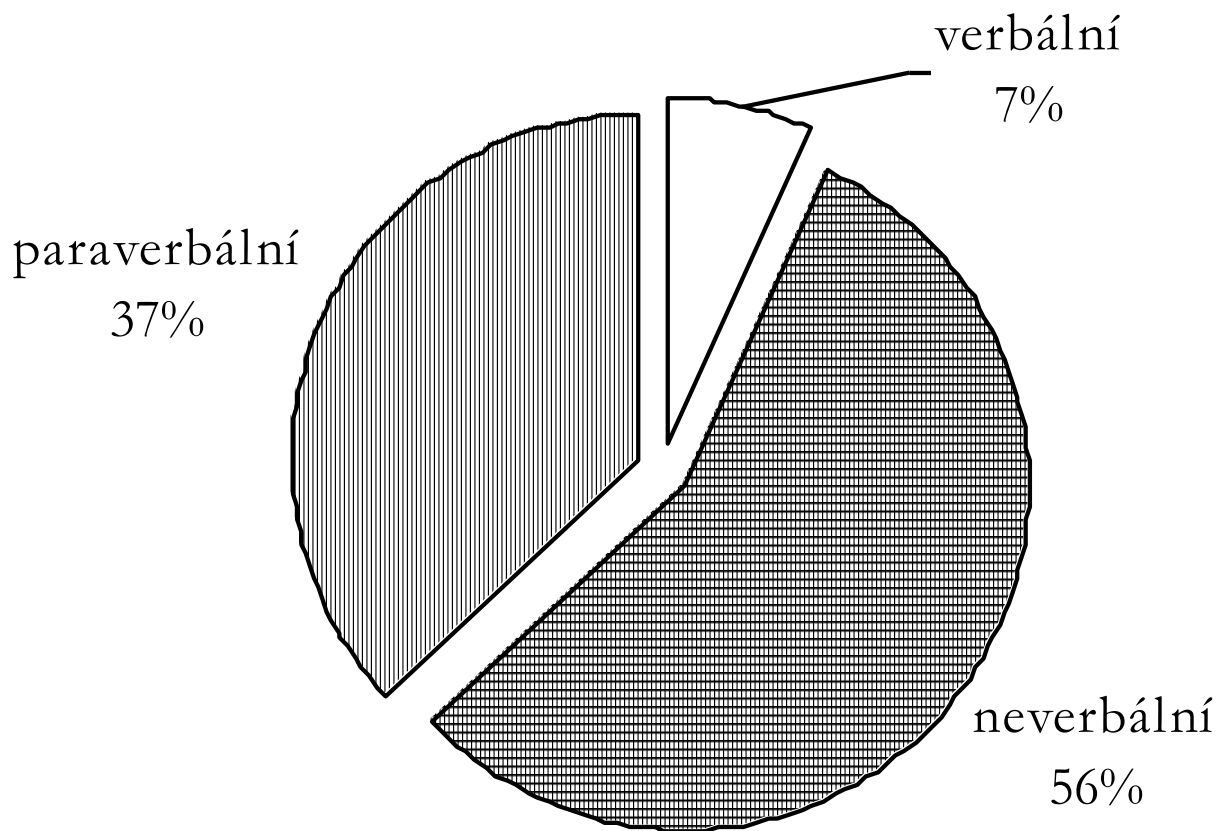
# Jak probíhá komunikace



# Verbální a neverbální složka

- **Verbální** = slovní komunikace (**obsah, CO** říkáme – poskytuje nám vždy informaci); **vědomá**; měla by být pro komunik. partnera **jasná a srozumitelná**.
- **Neverbální** = mimoslovní k. (to, **co** výměnu **informací doprovází, JAK** to říkáme).
- Někdy se z neverbální složky vyděluje **Paraverbální** komunikace = hlasový projev: intonace, barva hlasu, hlasitost, dynamika, tempo, pauzy, přízvuk, melodie.

# Podíl jednotlivých složek na komunikaci





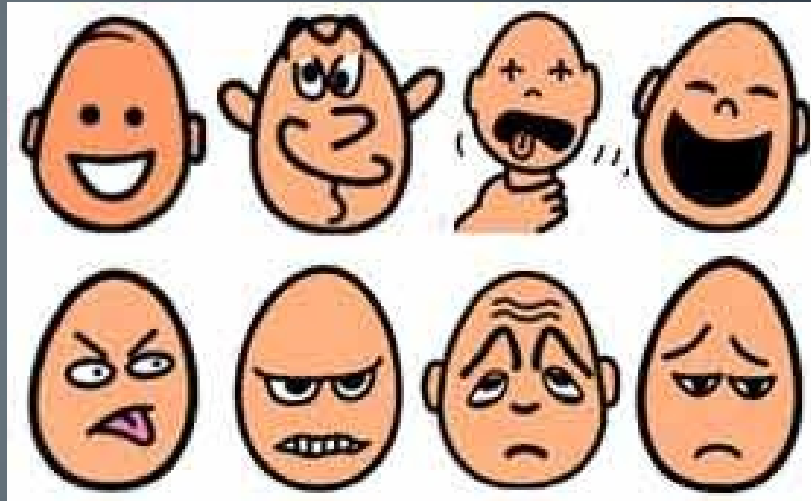
# Neverbální komunikace

Ustálených konvenčních neverbálních prostředků se používá:

- při ceremoniálech (např. pozdrav na uvítanou, při loučení)
- při propagandě, na masových setkáních a demonstracích (např. signalizace úcty povstáním, souhlasu potleskem, spokojenosti a potřeby odměnit hovořícího délkou potlesku, nespokojenosti pískáním a dupáním apod.)
- v umění (pantomima, tanec, balet aj.)

# Co patří do neverbální komunikace

- Mimika
- Gesta
- Doteky
- Vzdálenost
- Pohyby těla
- Postoje a polohy těla
- Náš celkový zjev (image)



# Rozporuplná sdělení

= dvojná vazba



Nic mi není. Jsem  
v pohodě.

*Jedno a totéž sdělení obsahuje v sobě mnoho poselství.*



# Co všechno sdělení obsahuje

- **Věcný obsah**

*O čem tě zpravuji*

- **Sebeprojev**

*Co ti sděluji o sobě*

- **Vztah**

*Co si o tobě myslím a jaké to mezi námi je*

- **Výzva**

*K čemu tě chci pobídnout*

Hele, je  
zelená!

Řídíš ty nebo  
já?



# Optimální komunikace

jasná ➤ otevřená ➤ dostatečná

Na kvalitu komunikace působí šumy a bariéry.

# Jak zajistit efektivní komunikaci

- lepší je mluvit **přirozeným jazykem**, tzn. tak, aby nám druhá strana rozuměla (vyhýbat se cizím slovům a odborným výrazům)
- používat **spíše krátké věty**, protože dlouhé věty odvádějí pozornost posluchače
- efektivnější je hovořit **konkrétně a jednoznačně**
- ponechat druhé straně **dostatek „prostoru“** při rozhovoru (abychom například poskytlí druhé straně čas a získali pak od něj „zpětnou vazbu“; nejen hovořit, také naslouchat)



# Jak zajistit efektivní komunikaci

- **soulad** verbální a neverbální komunikace
- **nepřerušovat** a neskákat do řeči (jedna ze zásad slušného chování dospělého člověka)
- umět se **vcítit** do druhého, být „empatický“, (snažit se „vžít do jeho kůže“)
- nebát **se přiznat**, že nerozumím nebo nechápu
- **umět klást otázky**
- věřit si a **nebát se** říci „ne“
- **asertivita**

# Typy chování

## Rozeznávání čtyř typů chování

- Pod tlakem mají lidé tendenci reagovat jedním ze čtyř způsobů:
  - **otevřeně agresivně**
  - **nepřímo agresivně**
  - **pasivně**
  - **asertivně**

# ASERTIVITA

Pasivita → Aktivita → Asertivita → Manipulace → Agresivita

# Asertivita

- Assertio = tvrzení
- To assert = prosadit se

= **zdravé nebo přiměřené sebeprosazení**

= komunikační technika zaměřená na **prosazení** vlastních **požadavků, potřeb, nároků přiměřenými prostředky**

- Bez ubližování druhým, **respektování** jejich i vlastní důstojnosti

- je umění chránit sebe a své blízké.
- je umění konverzovat a naslouchat a cítit se přitom dobře.
- je zdravé sebevědomí a jistota, že se nenechám ponižovat, zastrašovat ani jinak vydírat a zároveň nebudu ubližovat ani druhým (i v konfliktu)
- je umění přiměřeně se prosadit či ubránit v situaci, ve které se právě nacházíme.
- je v očích některých neasertivních lidí (pasivních, skrytě či otevřeně agresivních) "sobectví a agrese".
- je respekt vůči druhým lidem (ať jsou jacíkoliv) a současně vlastní sebeúcta.
- je zodpovědnost za své vlastní kroky, rozhodování a za kvalitu svého života.
- je jistota, že nenechám v sobě nahromadit nepříjemné emoce do té míry, že by přerostly v agresi.
- je jistota, že nestrávím svůj život pasivně v ústraní a s výčitkou vůči sobě samému, že jsem neschopný.
- je umění nezávisle posoudit své klady a zápory a nést za ně odpovědnost.

# Asertivita jako strategie jednání

- **Přibližně lze říct, že je to zdravé, přiměřené sebeprosazení.**
- Nejednat na úkor druhých, ale také nepřipustit jednání ostatních na můj účet.
- Asertivní jednání je interaktivní, protože předpokládá jak možnost vyjádřit vlastní myšlenky a pocity, tak i možnost přijmout pocity a myšlenky druhých.

# 3 P

- **Poznání** (rozeznání vlastních pocitů a potřeb, schopnost vnímat je u sebe i druhých)
- **Projevení** (vyjádření vlastních pocitů, stavů, potřeb)
- **Prosazení** (udržení svého názoru, postoje, hodnoty, i proti tlaku ostatních)

# 5 základních znaků asertivity

- Otevřené vyjadřování pocitů (**feeling talk** – „to mně mrzí, štve mě to“)
- Mimika a gestika v souladu s pocity (**facial talk**)
- Užívání „**já**“
- Přijímání **pochvaly**
- Umění říkat „**ne**“





# Dovednosti asertivity

## Asertivní člověk dovede věcně čelit:

- neoprávněné kritice
- manipulaci
- agresivním výpadům namířeným vůči nám

## Asertivní člověk také dovede:

- požádat o laskavost, aniž by se při tom cítil trapně
- přijmout pochvalu bez rozpaků
- otevřeně projevit své pocity, názory nebo postoje

# Čím se vyznačuje asertivní chování

- klidným, příjemným hlasem
- dobrým vizuálním kontaktem
- schopností naslouchat
- vyrovnaným postojem k problémům
- jasným formulováním a zdůvodněním vlastních potřeb a přání
- klidnou reakcí na odmítnutí

# ASERTIVNÍ PRÁVA

- 1) Mám právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
- 2) Mám právo nenabízet žádné výmluvy, vysvětlení ani omluvy svého chování.
- 3) Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů druhých lidí.
- 4) Mám právo změnit svůj názor.
- 5) Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.

# ASERTIVNÍ PRÁVA

- 6) Mám právo říci: "Já nevím!"
- 7) Mám právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
- 8) Mám právo dělat nelogická rozhodnutí.
- 9) Mám právo říci: "Já ti nerozumím!"
- 10) Mám právo říci: "Je mi to jedno!"

# POVINNOSTI ASERTIVITY

- Vědět, co chci.
- Nést odpovědnost za své chování.
- Nenalhávat si do vlastní kapsy.
- Nenalhávat si o druhých.
- Nestydět se říct, co chci a jak situaci prožívám.
- Nesnažit se s druhými manipulovat.
- Naučit se pozorně naslouchat a slyšet.

# Asertivita = vážit si sám sebe

Existují tři případy, kdy je nezbytné mluvího přerušit:

- k ukončení nepřijatého a urážlivého projevu
- k přerušení někoho, kdo se začíná opakovat
- k opětovnému přerušení, když přerušili vás.

# Techniky asertivity



# Reakce zpětnou vazbou

- „Když ty děláš to, já se cítím takto.“
- Máš hezký účes x tvůj účes se mi líbí  
– osobnější pocit, reakce zpětnou vazbou.





# Pozitivní aserce

- Vyjadřujeme druhým **pochvalu, ocenění**, dáváme najevo blízkost, vřelost, lásku, povzbuzujeme, dáváme komplimenty.
- **Pravdivě a upřímné** (ne lichocení=manipulace)



# Negativní aserce

- rychlé a jednoznačné připuštění **oprávněnosti kritiky** omylu, nedostatku nebo chyby s příslibem nápravy.



# Komplimenty

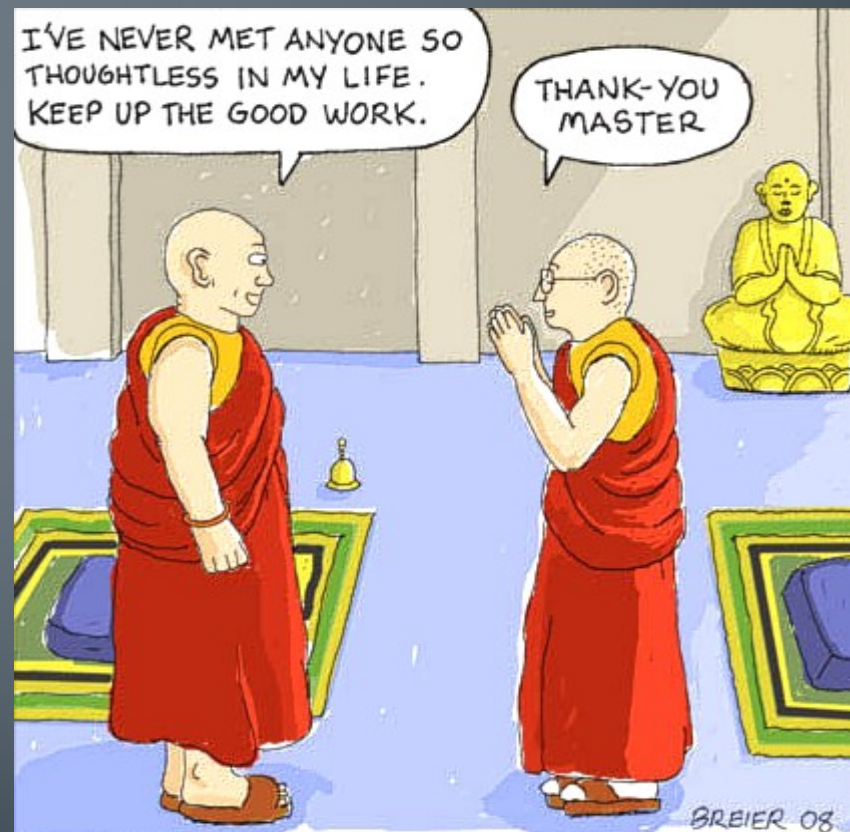
- Vyjádření kladných pocitů druhému
- Asertivní člověku umí dávat i přijímat
- „Mně se líbí, že... Jsem spokojený, že...Potěšilo mě, že...“
- Ne hodnocení
- „Mám tyto pozitivní pocity, když ty děláš to nebo ono.“
- „To jídlo, které jsi udělala, mi moc chutná.“
- Přijetí komplimentu (poděkování)
- Přidání osobní reakce ke komplimentu (Taky mě to potěšilo; děkuji, ale nemohu s vámi souhlasit)

# Jak účinně a efektivně pochválit?

- Pochvala musí být upřímná. Druhý člověk vycítí, když není.
- Musí se vztahovat k něčemu konkrétnímu, co se nám opravdu líbí.
- Aby byla účinná, měla by být stručná a věcná.
- Měl by ji doprovázet oční kontakt.

# Jak přijmout pochvalu bez rozpaků a mít z ní radost?

- Jednoduše spojíme úsměv a „děkuji“.

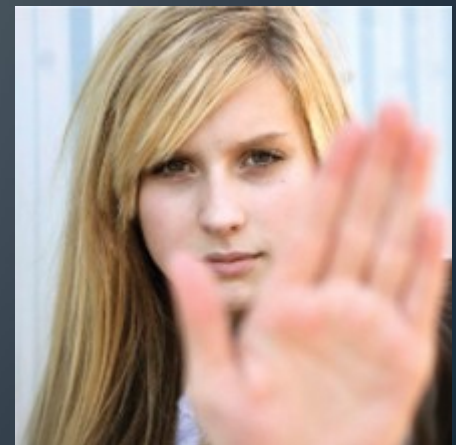


# Empatické naslouchání

1. Přijetí **bez hodnocení**, s respektem, **úctou**.
2. Projevení **zájmu** v neverbální oblasti.
3. Použití vět vyjadřujících **pochopení a porozumění** („Ano, rozumím vám, bylo vám to nepříjemné. Chápu vás, byla jste tím zaskočená.“).
4. **Opakování celé věty**, kterou druhý řekl (ano, rozumím vám, říkáte, že vás to bolí při chůzi).
5. **Parafrázování věty**, kterou druhý řekl, svými slovy (jestli ti dobře rozumím, naštvalo tě, že nepřišel).
6. **Umění krátce shrnout smysl delšího sdělení**.

# Asertivní odmítnutí

- Úzkostní lidé – strach říct „ne“
- „Ne, nechci.“
- Ne, to neudělám.
- Ne, tam nepojedu.
- Ne, to mi opravdu nevyhovuje.
- Ne, o to nemám zájem.“



# Umění požádat o laskavost

- Požádat o to, co potřebujeme, o pomoc.
- Dotěrnost? Závazek?
- V blízkých vztazích – je pomoc automatická?  
„Prosím, pomoz mi dnes s úklidem.“

## Zásady:

1. Jednoznačná přesná formulace toho, co chceme.
2. Vnitřně se připravit na to, že druhá strana má právo nás odmítnout.
3. Úspěchem je, že jsme se troufli zeptat

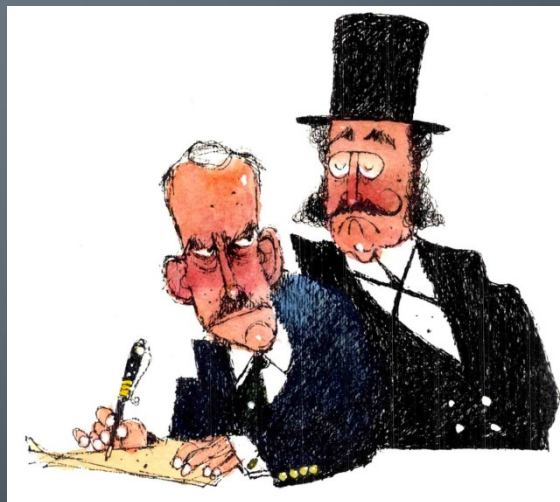


# Reakce na odmítnutí

1. **Vyjádření emocí:** „Vadí mi to. Mrzí mě to. Nelíbí se mi to.“
2. Vyjádření **porozumění** pro hledisko druhého: „Rozumím tomu. Máte na to právo. I když je to pro mě nepříjemné, budu to respektovat.“
3. Možné **navrhnout kompromis:** „Vidím, že teď mi nevyhovíte. Mohli bychom si promluvit znovu za měsíc. Byl bych rád, kdybyste moji žádost v budoucnu bral v potaz.“

# KRITIKA

- Oprávněná? Neoprávněná?
- Uvědomovat si a vyjádřit pocity, které v nás kritika vyvolává



# Dotazování se na podrobnosti

- Odpověď na **oprávněnou** kritiku.
- Základ **přijetí kritiky**.
- Žádáme **více kritiky**.
- Žádáme další **rozvedení a konkretizaci obecné kritiky** („*Jste absolutně nespolehlivý.*“ „*Tak mi prosím řekněte, jak se to projevuje.*“)
- Obvykle se tak dostaneme k jádru věci.

# Technika otevřených dveří



- Nenecháme se vyprovokovat k hádce.
- Obrana proti nepřiměřené kritice
- Souhlasíme s pravdivými výroky, uznáme argumenty, na kterých by mohlo něco být.
- Souhlasíme i s obecnou pravdou („To by mohla být pravda, dává to smysl..., mě to ale moc netrápí.“)
- Nesouhlasit ve věcech, které ponižují nebo mají zásadní význam.
- Dovednost přiznat chybu (odvaha brát se takový, jaký jsem), sebedůvěra.

# Technika gramofonové deska

- Stejně jako poškrábaná gramofonová deska hraje stále dokola, tak i člověk, který postupuje v souladu s technikou gramofonové desky, může oprávněný požadavek dotyčné straně předkládat tak dlouho, dokud nevyjádří souhlas.
- V situacích vymezených zákonnými předpisy a normami.



## Asertivita vůči kolegovi

- <https://www.youtube.com/watch?v=kl8zig72WtQ>

## Amy Cuddy: Vaše řeč těla ovlivňuje to, kým jste

- <https://www.youtube.com/watch?v=XnV3AFNsCQg>