

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.“*



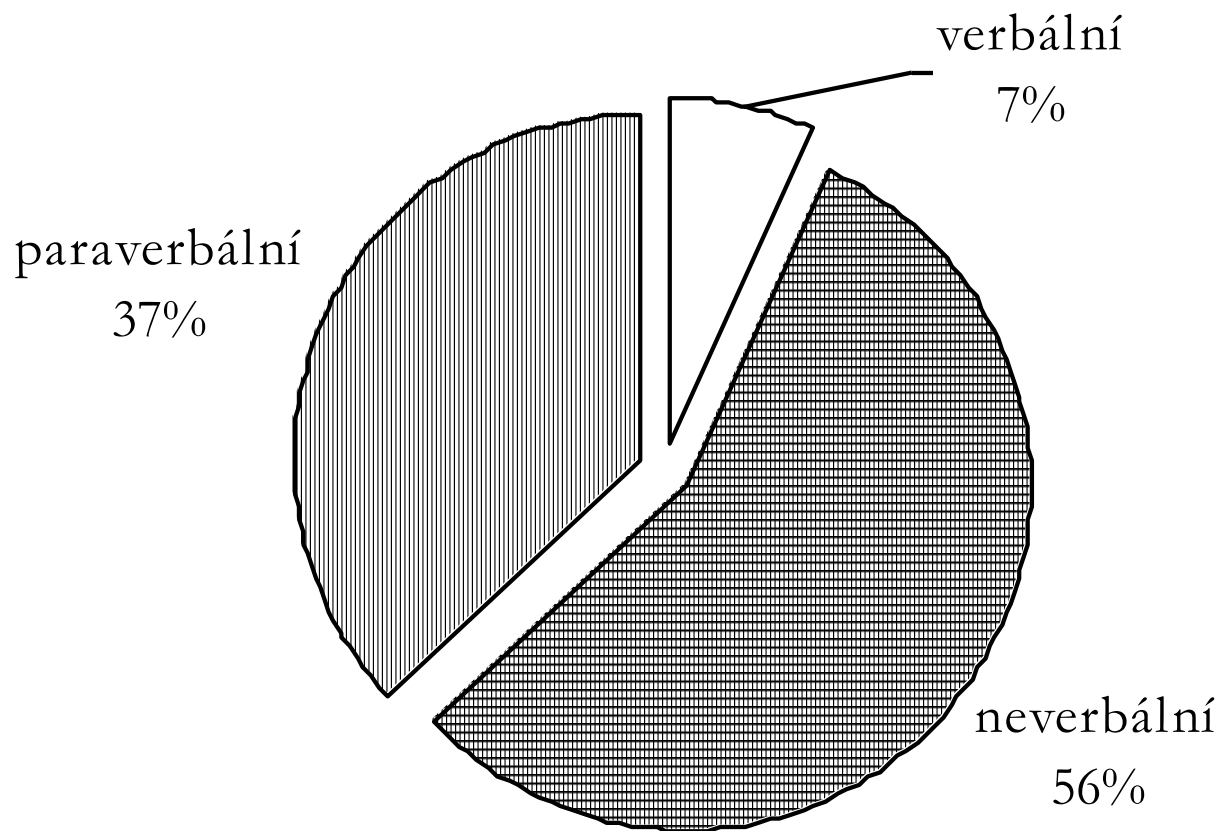
Jak probíhá komunikace



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



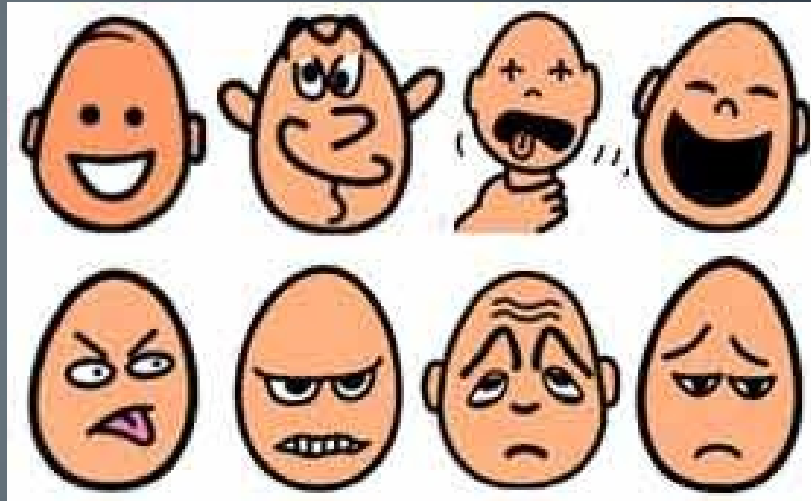
Neverbální komunikace

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 poskytli 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, zstrašovat 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 přerušování, 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

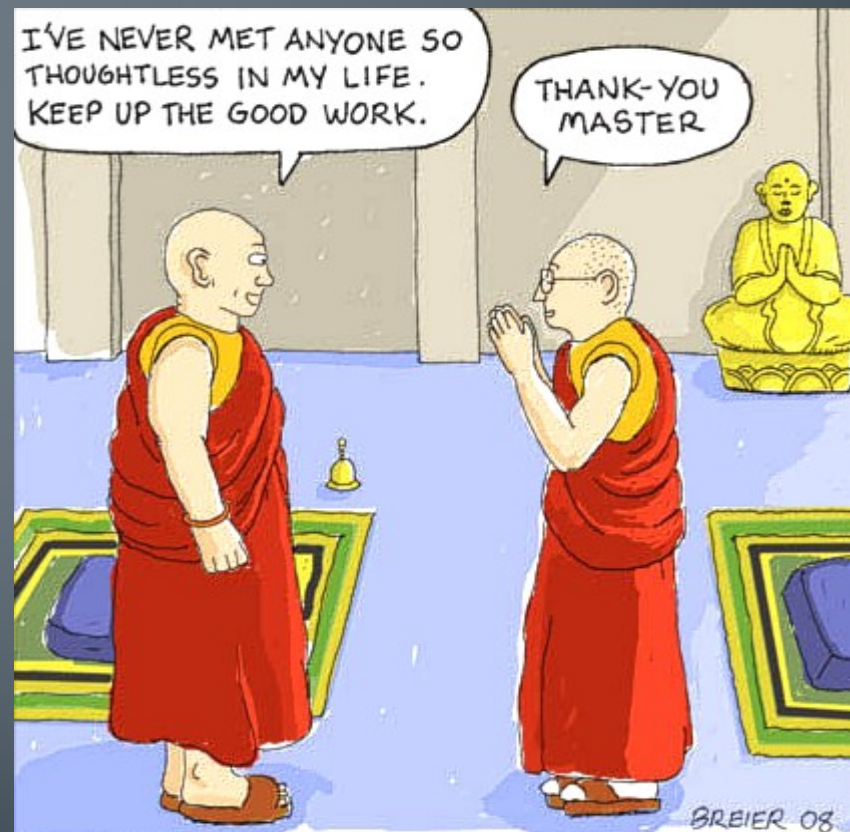
- Vyjádření kladných pocitů druhému
- Asertivní člověku umí dávat i přijímat
- „Mně se líbí, že... Jsem spokojený, že...Potěšilo mě, že...“)
- Ne hodnocení
- „Mám tyto pozitivní pocity, když ty děláš to nebo ono.“
- „To jídlo, které jsi udělala, mi moc chutná.“
- Přijetí komplimentu (poděkování)
- Přidání 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>