

1. Komunikace

Komunikace - proces, při kterém jedinec vědomě nebo nevědomě předává informace druhému

- Komunikace - neverbální
- verbální - mluvený nebo psaný projev

1.1 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace se dá jen velmi těžce ovládat vůli, proto má daleko větší vypovídací hodnotu než komunikace verbální.

Odborníci uvádí, že v prvních momentech setkání získáváme 55% informací z řeči těla (obličejová mimika, gesta rukou, tělesné pozice, vzájemné vzdálenosti atd.), 38% informací z hlasu (síla, zabarvení, rytmus a tempo řeči, zadržávání atd.) a pouze 7% informací z obsahu řeči.

Neverbální komunikace má následující složky:

- **Mimika** - neverbální komunikace prostřednictvím tváře - oči, ústa, čelo, lícní svaly, brada. Při rozhovoru se doporučuje hledět do tváře druhého asi 60% času. Úsměv může být povzbuzením, oceněním, pochopením.
- **Gestikulace** - neverbální komunikace prostřednictvím rukou. Frekvence a intenzita gestikulace může být ovlivněna kulturou, osobností, situací.
- **Haptika** - neverbální komunikace prostřednictvím dotyku. Nejběžnějším dotykem v naší kultuře je podání ruky. Sociální pracovník nebo psycholog se může dotýkat lidí v hluboké depresi, kteří se cítí v beznadějně situaci, kteří jsou aktuálně v těžké krizi. Dotykem jim dává najevo, že je chápe a je při nich. Dotyk tak může druhého pozitivně posilovat, povzbuzovat apod.
- **Proxemika** - neverbální komunikace prostřednictvím vzdálenosti mezi komunikujícími. Každý člověk má kolem sebe pomyslné zóny, do kterých pouští jen určité lidi. Např. 20 cm - intimní zóna, 60 cm - osobní zóna, 2 m - sociální zóna. Jestliže je v rámci komunikace narušena tato hranice, může to negativně komunikaci ovlivňovat. Je třeba brát ohled i na vertikální vzdálenosti, není vhodné, když při rozhovoru jeden stojí a druhý sedí.
- **Posturologie** - neverbální komunikace prostřednictvím polohy těla. Např. při ležerní poloze, kdy je tělo rozloženo v křesle, je možné odečíst pohodu nebo okázalý nezájem. Při otevřené poloze sedí člověk uvolněně, má otevřené ruce i nohy, nemá potřebu chránit se.
- **Kinezika** - neverbální komunikace prostřednictvím pohybu. Ruce, nohy, tělo mohou signalizovat napětí, neklid, nepohodu.
- **Paralingvistika** - zahrnuje všechny průvodní jevy verbální komunikace kromě slov. Můžeme sem zahrnout plynulost řeči, hlasitost, rychlost řeči, dobu trvání vyprávění, tón řeči, barvu hlasu, citové zabarvení slov.
- **Produkce** - úprava zevnějšku, oblečení, účes a pod.

Komunikace není nikdy ideální. Vždy dochází k úniku informací, nepřesnostem a chybám. Je to způsobeno vnějšími překážkami /prostředí, hluk, celková atmosféra a pod./ a vnitřními, subjektivními překážkami /momentální stav, únava, snížená koncentrace a pod./ To, co můžeme, je snažit se dosáhnout optimální míry zkruslení.

1.2 Verbální komunikace

Základním předpokladem dobré komunikace je umění naslouchat. Nemělo by to být jen prosté pasivní naslouchání. Při aktivním naslouchání, narozdíl od pasivního (tzv. společenského naslouchání), věnujeme mluvčímu celou svoji pozornost - nezabýváme se sami sebou, ale mluvčím. Tento rozdíl je možné vyjádřit následujícím způsobem:

- **aktivní naslouchání** - ty mluvíš - já naslouchám, já mluvím - ty nasloucháš
- **společenské naslouchání** - ty mluvíš - já chvíli naslouchám, potom si představím podobnou situaci, kterou popisuješ a která se mně také stala, pak chvíli zase naslouchám, potom si chystám odpověď (reakci) na tvoji řeč a zároveň např. sleduji, co se děje v jiné části místnosti.

1.3 Zpětná vazba

Velmi důležitou složkou komunikace je poskytování zpětné vazby. V rámci zpětné vazby informujeme druhého o tom, jak na nás působí jeho slova, jeho neverbální projevy, jeho problém. Na rozdíl od kritiky, která sděluje, co je chybné, zpětná vazba ukazuje rovněž pozitivní stránky a nabízí pohled na věc z více úhlů.

Užitečná zpětná vazba je:

- Podávána se zaujetím. Musí být cítit zájem o toho, jemuž je zpětná vazba určena.
- Podávána pozorně. Je důležité dávat pozor na to, co při sdělování zpětné vazby děláte.
- Vítána adresátem. Zpětná vazba je neefektivnější, když o ni adresát sám požádal.
- Vyjádřená přímo - přímá, otevřená, konkrétní
- Vyjádřená plně. Vyžaduje více než jen holé sdělení. Je třeba vyjádřit také pocity, aby adresát mohl plně posoudit vliv a důsledky svého chování.
- Nezamlžená hodnotícími soudy. U nezbytných soudů je třeba zdůraznit, že jde o subjektivní hodnocení.
- Dobře načasovaná. Nejužitečnější bývá zpětná vazba tehdy, kdy ji adresát dobře přijímá a kdy má probíranou událost ještě dobře v paměti.
- Nejužitečnější je, když může zpětnou vazbu adresát ihned přenést do své činnosti. Bývá vhodné navrhnout alternativní způsoby chování, které umožní adresátovi přemýšlet o nových přístupech ke starým problémům.

Doporučení pro zlepšení komunikace

- Nehodnoťte cizí lidi příliš rychle. Nechejte si čas na jejich lepší poznání a pozorování.
- Při rozhovoru pozorujte nevědomé signály mimiky, gestikulace, hlasu a způsobu mluvy, abyste bystřili své smysly.
- Osvoďte se od předsudků, na cizího člověka nahlížejte neutrálně.
- Dávejte si pozor, je-li vám nějaká osoba sympatická nebo nesympatická, protože jste v nebezpečí, že se budete dívat šedými nebo růžovými brýlemi.
- Pokud je vám někdo nesympatický, měli byste jej velmi pozorně sledovat, abyste přišli na to, z čeho tento pocit pramení.
- Pokud vám jiná osoba někoho připomíná, musíte mít svou znalost lidí obzvlášť pod kontrolou, abyste si do ní nepromítli nesprávné vlastnosti.
- Nepokoušejte se v cizích osobách vidět „typy“. Vaše hodnocení to silně zjednodušuje.

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- Každý člověk je individuální bytost s nezaměnitelnými pocity a vlastnostmi.
- Nepokoušejte se pouze zjistit, jaký ten člověk je, pátrejte i po důvodech chování.
- Znáte-li zkušenosti a zážitky některé osoby, víte více o jejím pohledu na svět a můžete lépe pochopit strukturu osobnosti a charakter. Pak můžete svou znalost lidí využít i pro jednání s nimi.

Jazyk

Při vedení rozhovoru je důležitý způsob vyjadřování. Je třeba se vyjadřovat způsobem, který je pro druhého jasný a srozumitelný. Je nutné vyvarovat se ironie a sarkasmu, jinotajům, narážkám i nepřiměřenému zevšobecnování. Vyjadřování by mělo odpovídat schopnosti druhého obsah rozhovoru pochopit (nepoužívat cizí slova nebo úzce odborné výrazy).

FORMULACE	CÍL	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
POVZBUZUJÍCÍ	<ul style="list-style-type: none"> • projevit zájem • povzbudit druhého, aby dál hovořil • vyjadřují pochopení pro mluvčího a jeho problémy 	<ul style="list-style-type: none"> • nevyjadřovat souhlas nebo nesouhlas • používat neutrální slova • měnit intonaci 	<p>„Mohli byste mi povědět víc o...“</p> <p>„Jaké máte výhrady...“</p> <p>„Jak to vidíte vy?“</p> <p>„A co na to ostatní na pokoji?“</p>
OBJASŇUJÍCÍ	<ul style="list-style-type: none"> • pomoci vysvětlit, o čem se hovořilo • získat více informací • pomoci druhému, aby viděl i další hlediska 	<ul style="list-style-type: none"> • klást otázky: hlavně otevřené, ale i uzavřené 	<p>„Kdy se to stalo?“</p> <p>„Jak jste na to reagoval?“</p> <p>„V jakých situacích?“</p> <p>„Říkáte, že... Jak si to vysvětlujete?“</p>
REZONUJÍCÍ A ZRCADLÍCÍ POCIT	<ul style="list-style-type: none"> • vyjádřit empatii • projevit porozumění tomu, co druhý cítí (co je za slovy) • umožnit druhému zhodnotit vlastní pocity poté, co si je vyslechne od vás 	<ul style="list-style-type: none"> • empaticky opakovat poslední část projevu druhého • vyjádřit hlavní pocity a emoce druhého 	<p>Druhý: „Cítím se mizerně“. Vy: „Cítíte se mizerně...“</p> <p>„Zdá se, že jste fakt rozzlobený“</p> <p>„Vypadáte unavený, když o tom hovoříte“</p> <p>„To člověku přijde líto“</p>
PARAFRÁZUJÍCÍ	<ul style="list-style-type: none"> • ukázat druhému, že nasloucháme a rozumíme tomu, o čem se hovoří • ověřit si, že slova druhého chápeme správně 	<ul style="list-style-type: none"> • vlastními slovy (novým způsobem) předložit myšlenky a fakta • shrnout sdělení 	<p>„Takže ty by sis přál, aby ti rodiče více důvěřovali, je to tak?“</p> <p>„Jestli tomu dobře rozumím, vy vidíte problém v...“</p>
SHRNUJÍCÍ	<ul style="list-style-type: none"> • shrnout důležité myšlenky a fakta • položit základy pro další diskusi • posoudit pokrok (postup) 	<ul style="list-style-type: none"> • shrnout (sumarizovat) hlavní myšlenky a pocity 	<p>„Zdá se, že toto jsou hlavní myšlenky, které jste vyjádřila“</p> <p>„Hovořil jste o A i B, mohl byste říct něco o X?“</p>
OCEŇUJÍCÍ	<ul style="list-style-type: none"> • uznat význam potřeb druhého, jejich hodnotu • uznat hodnotu druhého 	<ul style="list-style-type: none"> • projevit ocenění úsilí a konání druhého • uznat závažnost pocitů a problémů druhého 	<p>„Připadá mi úžasné, že jste v té situaci nerezignoval“</p>