

# **KOMUNIKAČNÍ STYLY**

# KOMUNIKAČNÍ STYLY

Pasivní

Manipulativní

Agresivní

Asertivní



# PASIVNÍ STYL KOMUNIKACE (CHOVÁNÍ)

- Absence sebejistoty v projevu
- Bezbrannost vůči požadavkům druhých
- Neschopnost prosadit se, své názory
- Tendence omlouvat se, vysvětlovat
- Nepřirozená snaživost
- Nízké sebevědomí
- Vyhýbání se řešení konfliktních situací
- Neverbální projev – sklopené oči, přikrčený postoj, hlava mezi rameny)

Důsledky:

**Interpersonální konflikt** (2 strategie – útěk – konflikt narůstá – kumulace – výbuch **V** všem vyhovět – zneužívání, využívání **▲** on/a to udělá...)

**Deprese**

**Stres**

**Bezmocnost**

**Frustrace**

**Promarněné příležitosti**

**Osamělost, izolace**

**Špatná image sám před sebou**

**Pocit hněvu sám na sebe**



Reakce na pasivitu (kladení přímých odpovědí, získání názoru, zpětné vazby, vyvolání zájmu a zapojení do diskuse)

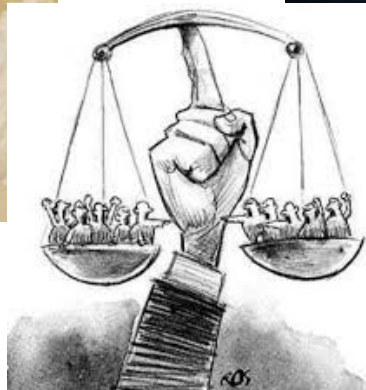
Provokace **▲** „No tak už konečně něco řekni.“  
Manipulace – prohloubím větší pasivitu, cítí se ohrožen  
Agresivní chování

# MANIPULATIVNÍ STYL KOMUNIKACE (CHOVÁNÍ)

- Nepřímé, sleduje nějaký cíl, kt. není přímo vysloven
- Manipulátor navozuje u druhého ▲ pocit viny, neschopnosti, úzkosti...
- Často probíhá za pomoci emocionálních argumentů, s odvoláním se na morální hodnoty, slušnost, lidskost...
- Trvá na neměnnosti názorů u ostatních, sám však mění své myšlenky a chování podle situace, v níž se nachází
- Snaží se vyvolat přehnané obavy a starosti nebo naopak potíže bagatelizuje
- Podněcuje nedůvěru a podezřívavost
- Zaměřuje se na nedostatky druhých a zveličuje je
- Vnucuje svoje vlastní názory a postupy
- Projevuje se egocentricky
- Zesměšňuje a devaluje ostatní
- Vystupuje arogantně a povýšenecky
- Závidí všem včetně přátel a vlastní rodiny
- Neakceptuje, potřeby, práva ani přání druhých
- Lže
- Oblíbený trik manipulátora – činit druhého odpovědným za vývoj a řešení situace



joyreactor.cc



<http://botanika.wend>



EPA



ve svém okolí vyvolává pocit viny,  
své chyby přehlíží.



Nejhorsí jsou nejhodnější lidé



CPYPA .net

# SHOSTROMOVA TYPOLOGIE MANIPULACE

## 9 STYLŮ OSOBNOSTI MANIPULÁTORA

**Diktátor** – využívá autority, odvolává se na pravidla, kt. se musí dodržovat, citáty, síla autority ▲ bouchne do stolu a bude to, autoritativní šéf

**Chudáček** – libuje si v pocitech méněcennosti, zdůrazňuje své handicapy ví, že ho druzí budou litovat,– naskakují na jeho podnět a plní za něj úkoly ▲ vždyť on to má teď těžké a hodně...

**Počtář** – řídí se tím, co je pro něj v dané situaci nejvýhodnější - chování volí dle situace, nemá rád složité úkoly, spíše ty jednoduché bez event. komplikací

**Břečťan** – závislý na druhých, využívá a zneužívá je způsobem, aby dosáhl svého nebo závislost předstírá, rád na ostatních parazituje

**Drsňák** – žádné kompromisy ani diskuse bude tak jak chce on, manipuluje hrubostí, je pevně přesvědčen o své pravdě, občas používá nadávky a výhrůžky.

**Mafián** – obdoba drsňáka (manipuluje silou, ale zároveň nabízí určitou ochranu a záštitu) s tím, že ▲ „Budeš ke mně loajální, zajistím Ti ochranu, bezpečí.“ nebo „Kdo nejde se mnou, jde proti mně“

**Obětavec** – pro druhé udělá vše, nic není problém, vystihuje jej výrok: „Nejhorší jsou nejhodnější lidé.“

**Poslední spravedlivý** – všichni dělají chyby a vše dělají špatně, „pouze já jsem bez chyby.“, formou manipulace je neustálá kritika, ve svém okolí vyvolává pocit viny, své chyby přehlíží.

**Opatrovatel „táta-máma“** – neustále se stará o druhé, ale často proti jejich vůli, žije v představě, že sám ví nejlépe, co je pro ostatní dobré. bez ohledu zda pomoc potřebují, protože „On/a ví všechno nejlíp.“



# REAKCE NA MANIPULACI I.

Důležité je uvědomit si, že jsme manipulováni

- osoba nám dá pocítit, že jsme jiní než ostatní 2 varianty:

*„Ty jsi nejlepší ze všech, vždycky si všechno zvládl....“*

*„Všichni již úkol splnili, jen Ty ne.“*

- Své názory nedá otevřeně najevo, ale je „balí“ – „podivné tanečky a nic konkrétní“ intuitivně cítíme, že je to jiné
- Svou odpovědnost schovává za jiné (chce se vyhnout odpovědnosti)

**Kontramanipulativní jednání:**

**Mluvit v krátkých větách**

**Vyjadřovat se jasně, srozumitelně**

**Nepoužívat slova (generalizace) – nikdy, vždycky, každý...**

**Vyhnout se agresi, ironii, hodnocení**

**Omluvit se, pokud je omluva na místě**

**Používat pozitivní formulace**

**Vyzdvihnout společné rysy našich postojů**

Nejít do diskuse – vstupují sem emoce, chceme argumentovat – přestáváme vnímat co dělá manipulátor

Nejít do emocí – tam nás chce dostat = naskočíme na jeho podnět



# REAKCE NA MANIPULACI II.



1. možnost

- Nereagovat/ignorovat nepříjemnou poznámku

2. možnost

- Chtít konkrétní informaci

3. možnost

- Konstatovat
- Nevysvětlovat

Vyhnout se emocím

a vrátit problém na řešitelnou úroveň



# AGRESIVNÍ STYL KOMUNIKACE (CHOVÁNÍ)

- Jedinec prosazuje sebe na úkor ostatních
- Popírá práva ostatních, ponižuje je
- Z nezdarů obviňuje okolí
- Uznává jen své požadavky a potřeby
- Za cílem jde bez ohledu na okolí („i přes mrtvoly“)
- Hrubá/silná slova, moralizování, hlasitost, ironie, sarkazmus, ponižování
- Přehnané sebevědomí – možná zástěrka komplexů



**Důsledky: interpersonální konflikty, neoblíbenost u okolí  
následně pocit viny/hněvu, frustrace, ztráty kontroly**

# TYPY AGRESE

Otevřená

uklidnit

najít možné řešení

partner v k. si je  
schopen uvědomit  
svého chování

Skrytá

zastavit tlak

najít možné řešení

partner v k. si myslí,  
že má na takové  
jednání právo  
(diktátor, mafián,  
drsňák)

# REAKCE NA AGRESI



- Níže posazený hlas
- Zachovat klid, sebejistý projev
- Naslouchat - vyjádřit pochopení
- Držet se faktů - ne emoce a dojmy
- Řešit problém - ne věci okolo, kt. nám vadí
- Odosobnit se (důvodem vzteku nemusím být já, ale něco jiného, já jsem jen hromosvod v cestě)
- Ignorovat poznámky sloužící jako návnada
- Odmítnout taktiku urážek
- Slůvko „ALE“
- Po urážce získat čas na rozmyšlenou



„Promiň v tomhle já nebudu pokračovat a k problému se vrátíme zítra.“



# ASERTIVITA

- důležitá komunikační dovednost
- Předpoklad – *„Nejdřív poznej sám sebe a pak poznávej druhé.“*
- *Pokud jednám asertivně, předpokládám, že i ten druhý jedná asertivně a chce problém vyřešit.*
  - ... jinak můžete udělat cokoliv i tak ničeho nedosáhnete.

# ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ

- latinského *asserere* - tvrdit, domáhat se něčeho
- *schopnost/dovednost prosazovat vlastní názor, stanovisko nebo zájem*



- schopnost přímo vysvětlit „O co jde a jaké jsou cíle.“
- přistoupit na kompromis
- vyjádřit myšlenky a prožívání situace
- požádat o laskavost , nebo ji poskytnout jinému

pozitivní přístup k lidem

přiměřené sebevědomí (nemýlit si asertivitu s arogancí)

důsledky:

napomáhá řešení konfliktů

sebereflexe, pocit uspokojení

příležitost pro rozvoj

stabilizace interpersonálních vztahů

W W

# PRAVIDLA ASERTIVITY

1. Člověk má právo *posuzovat* své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně odpovědný.
2. Člověk má právo nenabízet žádné *omluvy* a výmluvy ospravedlňující jeho chování.
3. Člověk má právo posoudit, nakolik a jak je zodpovědný za řešení *problémů* druhých lidí.



# PRAVIDLA ASERTIVITY

4. Člověk má právo změnit svůj názor.



5. Člověk má právo říci já nevím.



6. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.





# PRAVIDLA ASERTIVITY

KDO PRACUJE,  
DĚLÁ CHYBY!  
BRAŇ SE CHYBÁM!



7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.

8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí.



9. Člověk má právo říci já ti nerozumím.

NOVÝ AKADEMICKÝ  
SLOVNÍK  
CIZÍCH  
SLOV  
A-Ž

studentická  
vydání

10. Člověk má právo říci je mi to jedno.



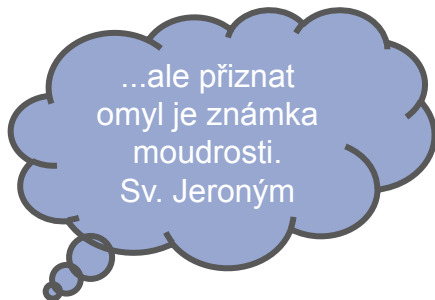
# ASERTIVNÍ POVINNOSTI

Errare humanum est, in errore  
perseverare stultum.

„Chybovat je lidské, trvat na omylu hloupé.“

- Chápat ostatní lidi (chápat neznamená souhlasit)
- Ovládat své emoce (sebekontrola)
- Umožnit jiným, aby se chovali asertivně
- Vzájemný respekt názorů
- Naučit se přistoupit na kompromis (úspora času, energie a dalších možností)
- Přiznat omyl a napravit ho, protože: „MÝLIT SE JE LIDSKÉ“

(Cicero)



Latinské přísloví



# ASERTIVNÍ KOMUNIKACE

- Rozbitá gramofonová deska
- Pootevřené dveře
- Negativní doptávání
- Volné informace
- Sebeotevření
- Přijatelný kompromis
- Selektivní ignorování

# ASERTIVNÍ NE

- Ujasnit si situaci, mít potřebné info
- Zvážit definitivní rozhodnutí místo zbrklé reakce
- Zvážit dopady odpovědi – výčitky z odmítnutí V z toho, že jsme se nechali zmanipulovat
- Říci „Ne.“ „Ne, nechci.“, „Ne, nemám o to zájem.“
- Všímat si svých pocitů
- Nevysvětlovat příčiny odmítnutí
- Neomlouvat se
- Vyjádřit empatii a respekt
- Pozor na otázku „Proč?“

# SOUHRN DOPORUČENÍ

Používat jednoduché, aktivní a pozitivní věty.

Zapojit okolí do rozhodnutí.

Abstraktní slovní konstrukce nahradit praktickými příklady.

Odvahou a ohleduplností směřovat k příjemnému a užitečnému jednání.

Být empatický, dle potřeby aktivně naslouchat.

Napřed se snažit pochopit a pak žádat pochopení.