

Komunikace

Nejčastější definice: „Proudění informací ze zdroje k příjemci“. Vzhledem k tomu, že původně latinské *communicare* znamenalo „činit něco společným, společně sdílet“, Hausenblass 1971 (in Vybíral : Psychologie lidské komunikace, Portál, Praha 2000) definoval komunikaci jako „obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu“. Dá se tedy říci, že při komunikaci nejen sdělujeme, ale i sdílíme, a to i tehdy, když jen mlčky přihlížíme, jak si jiné dvě osoby vyměňují slova nebo pohledy. Tím, že s někým komunikujeme, můžeme měnit druhého člověka, ale měníme i sami sebe.

Funkcí komunikace je:

- 1) informovat – předat zprávu, oznámit něco
- 2) instruovat – navést, naučit
- 3) přesvědčit – získat někoho na svou stranu, ovlivnit, příp. zmanipulovat
- 4) pobavit – rozptýlit, rozveselit druhého, sebe

Motivace ke komunikaci:

- 1) kognitivní – předávání smyslu (podělení se o něco s druhými; dát vědět o tom, co si myslíme)
- 2) sdružovací – potřeba kontaktu (chceme navázat vztah, zažívat pocit sounáležitosti)
- 3) sebepotvrzovací – potvrzení vlastní identity (upřesňování mínění o sobě)
- 4) adaptační – upozorňujeme nebo informujeme o své roli, hrajeme komunikační hry, ukazujeme, jak jsme konformní nebo se konvencím přičíme; dáváme najevo adaptaci, záleží nám na tom, abychom byli druhými přijati, ne odmítáni
- 5) potřeba uplatnit se – upoutat na sebe pozornost, dát najevo to, o čem si myslíme, že nám získá u druhých respekt
- 6) existenciální – snažíme se oživit každodenní stereotyp, podporujeme své psychické zdraví
- 7) nezávazně rozptylovací – odpočinková, vedoucí k zábavě

Každá kultura má vlastní návyky, tradice, rituály. Na ně jsou v ní žijící jedinci nastaveni. Je třeba uvědomovat si kontext, co s čím souvisí, co očekáváme.

Komunikační situace se mění, vystupujeme jinak doma, jinak pracovišti, před dětmi. V různých situacích vystupujeme v různých rolích či vnímáme změněnou pozici. Role souvisí (vzhledem k tomu, že jde o soubor očekávání) se sebepojetím, prestižní role člověka posiluje, podřadnější ho může poškozovat. Pozor na zneužití moci!

Způsoby komunikace:

Watzlawick (in Vybíral 2000) uvažuje o třech polaritách:

- komunikace analogová nebo digitální
- komplementární nebo symetrická
- komunikace o obsazích nebo o našem vztahu k adresátovi

Analogová komunikace - neverbální, postojem, činem (člověk se nějak zachová), má podobu symbolů – zvukových, obrazových, pohybových aj. Analogová komunikace je častější než digitální.

Digitální komunikace – nejčastěji verbální, dá se zapsat, aniž by se většinou ovlivnila obsahová stránka. Příklad převodu analogové komunikace na digitální – digitalizace – výklad snu, ale i „vykládání si, co tím druhý myslel“.

Komplementární komunikace – doplňková: jeden partner je aktivní, druhý pasivní; jeden mluví, druhý naslouchá; jeden „tlačí“, druhý ustupuje. **Symetrická výměna** – oba se chovají stejně – chtějí, aby druhý ustoupil. Ve fungujícím vztahu je obsažena komplementární i symetrická složka komunikace.

Komunikační manévr – obejití nebo vyhnutí se něčemu nepříjemnému – může vést k narušení komunikace, zamlžování. Uplatňuje se buď verbální, nebo nonverbální složka; pozor na znevažování komunikačního partnera.

Diskvalifikace (Watzlawick, 1986)

- mlčením (tvářím se neutrálně a neřeknu nic ani na vyzvání)
- vyhnutím se (přejdou jako nedůležité, co druhý řekl a mluvím o něčem jiném)
- nepřímá (na výzvu partnera reaguji obrácením se na někoho jiného)
- zevšeobecněním (např. „Nic jiného tě nenapadne.“, „Pořád to samé.“)
- převedením tématu k něčemu nedůležitému, okrajovému

Dvojná vazba (pokud jsou splněny tři podmínky)

- 1) mezi oběma komunikujícími je komplementární vztah (nadřízený – podřízený; matka – dítě; manžel – manželka)
- 2) jedno sdělení popírá druhé, zároveň vyslané sdělení („To nevadí, že ses ušpinila.“ A herda do zad, kterou nikdo jiný nevidí a necítí, naznačuje pravý opak.)
- 3) beznadějnost situace, protože ten, komu je určeno sdělení, nemůže uniknout, vyjasnit vše

Neverbální komunikace (in Vybíral: Psychologie lidské komunikace, str. 64 – 84)

Verbální komunikace (dtto, str. 85 – 108)

Nácvik komunikace:

Sdělování

- Otevřené
- Jasně
- Se vztahem ke skutečnosti
- Bez unikání k jinému tématu
- Bez zabíhavosti k bezvýznamným detailům
- Vyhnout se nelogickým afektivním odpovědím

Směřování:

- Nevyčítat
- Ctít symetrii komunikace (neopravovat, nekritizovat, nementorovat, nepoučovat)
- Naučit se mluvit o pocitech

Co působí na klienty při návštěvě MRP

Prostředí:

- První dojem při vstupu
- Informace na nástěnkách, letáky
- Konzultační místnost

Poradcův přístup:

- Přivítání
- Odborná vybavenost poradce
- Schopnost odkázat i na jinou instituci
- Smysl pro humor

Pozitiva poradce

- Všímavé naslouchání
- Komentování případného vlastního pocitu
- Parafrázování

Veřejné versus anonymní objednání

(Zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů; §90 vyhlášky MPSV č. 182/91 Sb. O zachování mlčenlivosti /kromě oznamovací povinnosti a zbavení mlčenlivosti klientem samým – např. v případě zpráv pro OSPOD a soudy/)

- Telefonicky
- Osobně
- E-mailem

Poučení o době trvání konzultace

- Individuální do 60 min. (většinou)
- Párová či rodinná 90 min. (někdy více)

Počet konzultací

- Jednorázová (upozornění, že v případě potřeby se lze znovu objednat, žádný klientův problém není pokládán za malicherný)
- Opakovaná (součást kontraktu – většinou tři až pět, později dle zakázky navýšení počtu konzultací)

První konzultace

- Často má charakter informačního vypovídání
- Zaměření na očekávání klienta

Další konzultace

- Uspořádání kontraktu, domluva počtu konzultací

- Postupné vedení klienta k pochopení příčiny problému a přebírání odpovědnosti za další vývoj
- Pomáhá kladení cirkulárních otázek

Vliv času

- Čas je dobrý pomocník – zastavit se, prozkoumat své pocity, svá očekávání
- Ponechat na klientovi, jak vidí závažnost případného prodlení

Poznání, že

- I těžká situace může mít pozitivní ohlas
- Vytáhnout problém ven z domova znamená nezahlcovat bezpečné prostředí
- Mohu si představit na bezpečném místě poradny, jak bych se cítil, kdyby došlo k mému či partnerovu odchodu, rozvodu
- Je třeba vážit slova
- Není třeba přebírat odpovědnost za partnera a dělat jen to, nač stačím
- Nebát se navštívit na doporučení poradce i jiné odborníky – psychiatrie, sexuologie

Přístrojová komunikace a její zrádnosti

- Mobil
- Net
- ICQ