

Komunikace při řešení konfliktů

Cvičení 1 – Zpráva o loupeži

Prosím, poslouchejte velice pozorně, spěchám, protože musím okamžitě do nemocnice. Právě jsem z čerpací stanice zavolal policii. Počkejte tu a všechno jim vypovězte.

Šel jsem nakupovat do potravin v Husově ulici, když se přiřítíl ten chlápek a málem mne srazil na zem. Nesl bílou tašku a mně se zdálo, že to vypadá, jako by nesl v levé ruce pušku. Měl na sobě Levi's bundu bez rukávů, modrou vlněnou košili a modré džíny s dírou na pravém koleni. Z jeho postavy mě upoutaly dlouhé vyzáblé nohy a velké břicho. Na nose měl drátěné brýle a byl celý do červena opálený. Neměl žádné vlasy, pouze hnědého kníra a byl asi tak metr a půl vysoký, věk pravděpodobně něco okolo třiceti.

Zásady aktivního naslouchání

- Ochota naslouchat a porozumět
- Opravdové soustředění na řečníka, pozornost je zaměřena výhradně na něj
- Projevování zájmu neverbálními prostředky
 - Mimika, gesta, oční kontakt, vzdálenost, pozice těla
- Přiměřené slovní povzbuzování
- Ověřujeme, zda jsme správně porozuměli a formulovali
- Vhodné je na závěr (případně čas od času) shrnout sdělení
- Zaměřujeme se na to, co říká mluvčí a ne na to, co si myslíme
 - Neinterpretujeme
 - Nehodnotíme

Techniky aktivního naslouchání

Povzbuzování

Cíl:

- Podněcujeme druhého k dalšímu hovoru (např. málomluvný klient)
- Získávání informací
- Mapování a rozšiřování témat hovoru

Prostředky:

- Užíváme výhradně otevřené otázky
- Užíváme neutrální slova
- Nevyslovujeme souhlas či nesouhlas

Příklady:

- *Co mi o tom můžete říct?*
- *Jaký je váš názor?*
- *Jak to vidíte vy?*
- *Co se změnilo?*

Objasňování

Cíl:

- Získáváme další informace, hledáme nové souvislosti.
- Pomáháme mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému

Prostředky:

- Kladení otevřených otázek
- POZOR!
 - na otázku PROČ!
 - na přebírání iniciativy a dopovídávání

Příklady:

- *Co si pod tím představuješ?*
- *Koho se to týká?*
- *Komu to ještě vadí?*
- *Jak ty to vnímáš?*
- *Co je pro vás nejdůležitější?*
- *Jak to vypadá doma, když se učíš?*

Cvičení 2 – Otevřené otázky

- Takže zkoušky jsi složila?
- Po třiceti letech se rozvádíš?
- Tak vám prý vykradli byt?
- Budete mít úkol do čtvrtletního termínu vyřešen?
- Takže druhé kolo výběru ti nevyšlo, porota dala palec dolů?
- Slyšela jsem, že si poslední dobou nerozumíš s otcem a hádáte se spolu ...
- Vy s inženýrem Novým prostě spolupracovat odmítáte?
- Ten úkol se vám zdá tak strašně těžký, že ho nezvládnete?!
- Takže vy s tímto problémovým klientem končíte?
- Projekt tedy ve výběrovém řízení uspěl?
- Vaše Maruška měla v sobotu svatbu, že?
- Rozhodli jste se tedy nakonec pro toto méně obvyklé, obtížnější řešení?
- Takže s Petrem už nechodíš?
- Otec tě tedy vyhodil z domu?

Parafrázování

Cíl:

- Ukázat, že mluvčímu nasloucháme a rozumíme, co říká.
- Ověřit si, zda jeho slova chápeme správně.

Prostředky:

- Svými slovy zopakovat hlavní myšlenky a fakta sdělení.

Příklady:

- *Jestli tomu dobře rozumím, tak ...?*
- *Vy říkáte, že ...*
- *Je to tak, že ...?*
- *..., říkám to správně?*

Zrcadlení pocitů

Cíl:

- Porozumění a legitimizace pocitů a emocí.
- Umožnit mluvčímu zvládnout své emoce, pocity.

Prostředky:

- Formou „já-sdělení“ pojmenujeme, co si myslíme, že druhý cítí.
- Můžeme použít i otázku.
- Necháme druhému prostor pro to, aby nás mohl případně korigovat.

Příklady:

- *Vidím, že vás to velmi rozčílilo.*
- *Vnímám, že jste rozrušený. To je v této situaci v pořádku.*
- *Myslíš, že to bylo zbytečné a bereš to jako křivdu?*

Shrnutí

Cíl:

- Shrnout důležité myšlenky a fakta (na konci nebo v průběhu rozhovoru).
- Zhodnotit dosažený pokrok.
- Položit základ k další diskuzi.

Prostředky:

- Stručně shrnout a strukturovat hlavní vyřčené myšlenky.
- Formou konstatování.
- Ověřujeme, zda to všichni zúčastnění vnímají stejně.

Příklady:

- *Pojďme shrnout, co jsme do této chvíle probrali.*
- *Dohodli jsme se, že budeme řešit ..., je to tak?*
- *Dohodli jsme se, že...*
- *V předcházející hodině jsme mluvili o A)...B)... a C)... a jako nejvhodnější se jeví ...*

Ocenění

Cíl:

- Pojmenovat pozitivní jednání nebo vlastnosti druhých.
- Dát najevo důvěru.

Prostředky:

- Projevit uznání úsilí a činností.
- Oceňujeme všechno, co ocenit lze (aktivní účast v rozhovoru, pozitivní přístup, osobitý pohled na situaci).
- Ocenění by mělo být konkrétní a upřímně míněné

Příklady:

- *Jsem ráda, že jste mě na ... upozornila.*
- *Jsem ráda, že jsme o ... mluvili.*
- *Těší mě, že ...*
- *Skutečně si cením vaší snahy vyřešit problém.*
- *Děkuji vám za vaši ochotu.*

Já - sdělení

- Slouží k popisu chování, pocitů a příčiny
- Je respektující, nekonfrontační, neobviňující a nehodnotící.
- Já-sdělením dáváme druhému najevo, že je pro vás partner, kterému můžeme sdělit svoje pocity (v rámci svých hranic).

Např.

- *„Jsem na rozpacích. Mám problém, se kterým bych potřebovala pomoci.“*
- *Opravdu mne rozzlobilo, když jsem slyšela, co jsi řekla.“*
- *Není mi jedno, když slyším, že máte mezi sebou spory.*

Komunikační stopky

aneb co nám brání v komunikaci

Příkazování

- *Musíš se zamyslet.., uděláš (to a to)*

Poučování

- *Ty nevíš, že je obecně známé, že...*

Napomínání

- *Přece nemůžeš..., raději to udělej...*

Moralizování

- *Tvojí povinností je..., všichni slušní lidé...*

Komunikační stopky

Poskytování nevyžádaných rad

- *Nejlépe bys udělal/a...*

Hodnocení a posuzování partnera

- *Když jsi tak líný, těžko můžeš řešit...*

Vyvracení, odmítání, relativizace pocitů druhého

- *Dospělý člověk se nebojí..., To Ti nemůže být líto...*

Strhávání pozornosti na sebe

- *To já minulý týden také...*

Komunikační stopky

Interpretování, analyzování

- *To není zas tak hrozné...*

Zvědavé vyptávání

- *Proč? Co? Jak? Kdy?*

Unikání od tématu, nemístné vtipkování

Souhlas

- *Není „ano“ jako „ano“*

Komunikační zlozvyky při naslouchání

- Čtení myšlenek
- Přerušování a skákání do řeči
- Nereagování na sdělení – chybí zpětná vazba
- Neverbální odmítání

Komunikační zlozvyky při sdělování

- Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou
- Neupřímnost
- Nejasnost, nekonkrétnost sdělení
- „značkování“
- Přílišné zobecňování
- Překrucování skutečnosti
- Nesoulad slovního a neverbálního projevu
- Únik od tématu
- Přehnané emoce