

ZÁCHRANÁŘI - KOMUNIKACE

14.11.2023

Efektivní/pozitivní komunikace v týmu

Doc. PhDr. Alena Slezáčková, Ph.D.

Ústav lékařské psychologie a psychosomatiky LF MU

Efektivní/pozitivní komunikace

Proč je to důležité?

Duševní pohoda, pracovní spokojenost a zdraví úzce souvisí s kvalitou mezilidských vztahů.

Kvalita vztahů je přímo určena způsobem komunikace s druhými lidmi.

Pozitivní komunikace NEZNAMENÁ:

- přitakávat všemu a všem
- snažit se zavděčit
- nevyjadřovat svůj názor
- potlačovat negativní emoce
- vynucovat si souhlas a uznání

Pozitivní komunikace JE:

- Oboustranná, jasná, otevřená, respektující, férová, racionální, vstřícná, přívětivá

Zásady pozitivní komunikace I.

- Vyhradte si na komunikaci dostatečný čas a vhodný prostor
- Věnujte svému protějšku pozornost
- Buďte si vědomi řeči těla

Cvičení I.

I. Umíme si věnovat pozornost?

Vytvořte prosím dvojice a sdělte stručně svému protějšku, co jste dělal/a o víkendu. Buďte konkrétní. Váš komunikační partner/ka Vám nevěnuje pozornost, neudrží oční kontakt, dělá něco jiného. Pak si role vyměňte.

II. Umíme udržet pozornost?

Vytvořte prosím dvojice a sdělte stručně svému protějšku, proč jste se rozhodl/a studovat tento obor. Buďte konkrétní. Váš komunikační partner/ka pozorně naslouchá a poté co nejpřesněji zopakuje obsah Vašeho sdělení. Pak si role vyměňte.

Neverbální složky pozitivní komunikace

- Pozice a držení těla
- Gestikulace, haptika
- Oční kontakt
- Přizpůsobení řeči
- Zrcadlení emocí

Zásady pozitivní komunikace II.

- Pravidlo 5 sekund
- Hovořte jasně a konkrétně
- Vyjadřujte zájem a podporu
- Podívejte se na věc i očima druhého
- Vyhněte se nátlaku a manipulaci
- Rozvíjejte společná pozitivní témata

Pozitivní nesouhlas

Příklad negativního názoru nebo nesouhlasu: „To je hrozné.“ „To je hloupé.“

Typy nesouhlasu:

1. Osobně zaměřený nesouhlas/protiútok: „Pokud se Ti tohle líbí, tak jsi úplně mimo!“
2. Subjektivně vyjádřený názor/nesouhlas: „Mně se to nelíbí.“

3. Pozitivní nesouhlas - 3 kroky:

(+) *Akceptace*: „Vidím, že se Ti to líbí,...

(-) *Odlišný názor*: ...mně osobně to nevyhovuje,...

(+) *Tolerance, respekt*: ...ale zkrátka máme každý/á jiný vkus.“

Nezáporná komunikace

Vyhňeme se zbytečným záporům:

„Nechceš něco k jídlu?“ anebo raději „Dal bys sis něco k jídlu?“

„Nemůžeš mi pomoci?“ anebo raději „Mohla bys mi pomoci?“

„Nebude to dlouho trvat.“ anebo raději „Bude to za chvíli.“

Proč jsou šťastné páry šťastné?

1. Vyjadřování náklonnosti a projevy lásky
2. Vzájemný respekt, uznání a vděčnost
3. Společně strávený čas, bezmediální zóna
4. Loučení a vítání
5. Opuštění a smíření
6. Pozitivní komunikace
7. Pravidla konstruktivní hádky

Pravidla konstruktivní hádky

(Krátká bouřka může vyčistit vzduch)

- Nebýt agresivní a vulgární, nevyhrožovat
- Nechat druhého vyjádřit svůj názor
- Neobviňovat
- Nezobecňovat („Ty vždycky..., já nikdy...“)
- Nevytahovat „kostlivce ze skříně“
- Nedávat „podpásovky“ („Jsi úplně stejný/á jako tvůj otec/matka“!)
- Být přístupní kompromisu a konsensu
- Pozor na spouštěče hádek! (únava, hlad, podráždění,...)
- Umět si odpustit

Kde se dozvědět více o pozitivním přístupu k životu?

Slezáčková, A. (2012). Průvodce pozitivní psychologií. Praha: Grada Publishing.

Centrum pozitivní psychologie v ČR: www.pozitivni-psychologie.cz