

Sociální interakce – Komunikační styly

Podzim 2024

Ústav zdravotnických věd

BSSI011 Sociální interakce

Proč jsou komunikační styly důležité?

- Váš komunikační styl je způsob, jakým se domlouváte s ostatními, a určuje, jak mluvíte, jednáte a reagujete v různých situacích.
- Ve chvíli, kdy jednotlivci používají různé komunikační styly, může snadno dojít ke konfliktům nebo nedorozuměním.
- Pochopení vlastností a tendencí různých komunikačních stylů vám může pomoci efektivně komunikovat s někým, kdo má jiný styl.

Komunikační styly



Komunikační styl – nepodporující komunikaci

- **Agresivní** – založen na soutěži, touze zvítězit ve slovním souboji a prosadit vlastní názor, zájem či potřebu bez ohledu na potřeby, zájmy a pocity ostatních.
- **Pasivní** – vychází z přílišné nejistoty, plachosti a vyhýbání se konfliktu za každou cenu. *Tímto způsobem komunikující osoba dává najevo bezvýznamnost svých pocitů, zájmů a potřeb.*
- **Pasivně agresivním** – komunikující osoba je na první pohled a na povrchu klidná, ale v pozadí jedná sarkasticky, nepřímo či zákeřně, tzv. kuloárový styl komunikace.

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 – útek – konflikt narůstá – kumulace – výbuch **V** všem vyhovět – zneužívání, využívání
▲ on/a to udělá...)
- Stres
- Bezmocnost
- Frustrace
- Promarněné příležitosti
- Osamělost, izolace
- Špatná image sám před sebou
- Pocit hněvu sám na sebe
- Deprese



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

Pasivní styl komunikace (chování)

Pokud máte co dočinění s člověkem, který komunikuje tímto stylem, zvažte tyto metody:

- Buďte přímí. Zahajte konverzaci jeden na jednoho, protože soukromé interakce jsou pro pasivního komunikátora často pohodlnější než skupinové.
- Zeptejte se na jeho názor. Poskytněte dostatek času, aby si své odpovědi promyslel.
- Vyhněte se kladení otázek s přímou odpovědí „ano“ nebo „ne“, jelikož získáte pouze malé množství podrobností. Buďte trpěliví s dlouhými odmlkami, protože pasivní jedinci si často dávají na čas promyslet odpověď.

Pokud jste pasivní komunikátor:

- Důležité pracovat na svých komunikačních schopnostech, hledejte příležitosti, kde máte pocit, že můžete přirozeně mluvit.
- Pokud vám není dobře ve skupině, vyhledejte osobní schůzku.
- Pokud dáváte přednost psaní před mluvením, zkuste místo osobní komunikace využít e-mail.
- Postupem času uvidíte, že otevřené sdílení svých myšlenek vytváří příležitosti pro pozitivní interakce a hlavně výsledky

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

Manipulátor/ka chce vždy získat výhodu pro sebe, a to bez ohledu na to, co tím způsobí ostatním lidem, svému okolí.

Osoby kolem sebe používá jen jako figurky na hrací ploše s jediným cílem – dostat, co chce.

Aby manipulátor dosáhl svého cíle, dostává druhého do nějaké pozice
▲ pocit viny, strachu, polichocení
Manipulace často probíhá pomocí citově zabarvených argumentů, s apelem na morální hodnoty, slušnost, lidskost.

9 stylů osobnosti manipulátora - Shostromova typologie manipulace

prvky manipulace popsal v devíti charakteristických stylech osobnosti manipulátora

- **Diktátor** – využívá autority, odvolává se na pravidla, kt. se musí dodržovat, citáty, síla autority ▲ *bouchne do stolu a bude to, autoritativní šéf.*
- **Drsňák** – nepřipouští žádné kompromisy ani diskuse, je pevně přesvědčen o své pravdě (*vždy bude tak, jak chce on*), manipuluje hrubostí, občas používá výhrůžky a nadávky.
- **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“.*
- **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** – rád na ostatních parazituje, využívá a zneužívá jiné osoby způsobem, aby dosáhl svého nebo závislost na jiných předstírá
- **Chudáček** – libuje si v pocitech méněcennosti, zdůrazňuje své handicap, ví, že ho druzí budou litovat – naskakují na jeho podnět a plní za něj úkoly ▲ *vždyť on to má teď těžké a hodně...*, proklamovanou neschopností zastírá neochotu.
- **Poslední spravedlivý** – formou manipulace je neustálá kritika (▲ všichni dělají chyby a vše dělají špatně, *„pouze já jsem bez chyby“*), ve svém okolí vyvolává pocit viny, své chyby přehlíží.
- **Obětavec** – pro druhé udělá vše, nic není problém, vystihuje jej výrok: ▲ *„Nejhorší jsou nejhodnější lidé.“*, častokrát ženy-matky
- **Opatrovatel** – 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.“*, častokrát jsou to autoritativní rodiče

Reakce na manipulaci

– 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 agresii, ironii, hodnocení
- Omluvit se, pokud je omluva na místě
- Používat pozitivní formulace (udělalo by mi radost, byl bych raději, přál bych si...)
- Vyzdvihnout společné rysy našich postojů

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

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



Doporučení pro komunikaci s manipulátorem

- Zůstaňte věcní a féroví *"Nenechávejte se nakazit taktikou, kterou používá manipulátor, neboť přesně to je jeho cílem."*
- Zachovejte klid
- Sledujte svůj cíl *(dopředu si pro sebe ujasněte, čeho chcete dosáhnout. Pokud debata k ničemu nevede, váš cíl se stává nereálným/nerealizovatelným → neplýtvajte časem ani svými nervy a debatu ukončete.)*
- Soustřeďte se na konkrétní chování *"Rozhodující je, abychom se nesoustředili na své domněnky (např. že všichni manipulují), ale na skutečné konkrétní chování té osoby."*
- Dejte šanci dohodě
- Dejte si čas na rozmyšlenou *"Řekněte, že si to musíte ještě rozmyslet"*

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

Reakce na agresí



- 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*

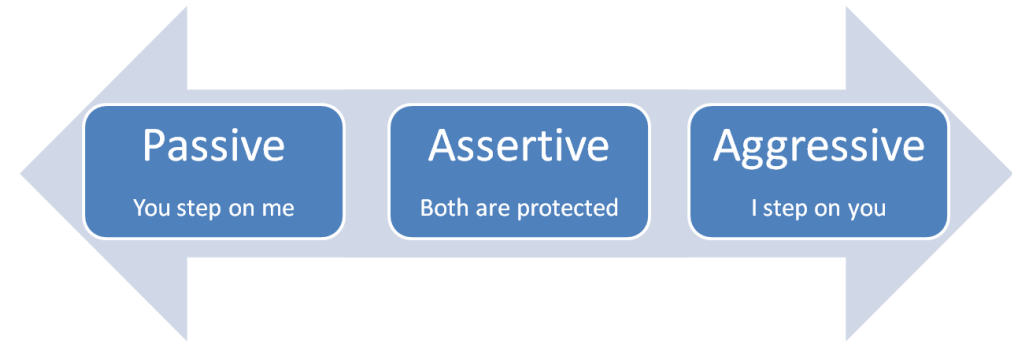
schopnost přímo vysvětlit „***O co jde a jaké jsou cíle.***“

- 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



WW

MUNI
MED

Asertivní chování

- Tento styl je obvykle nejvíce respektující a produktivní druh komunikace na pracovišti.
- Asertivní komunikátoři sebevědomě sdílejí své myšlenky a nápady, ale vždy jsou zdvořilí a slušní.
- Ochotně přijímají výzvy, ale vědí, jak říct „ne“, když je to potřeba.
- Chápu své vlastní limity a chrání své hranice, aniž by jednali přehnaně agresivně nebo defenzivně. Jsou zároveň těmi, kteří mohou usnadnit a snadno vést produktivní diskusi.

Pravidla asertivity

1. Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
2. *Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení ani ospravedlnění svého jednání.*
3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí.
4. Mám právo změnit svůj názor.
5. Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
6. Mám právo říci: „Já nevím.“
7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.
8. Mám právo činit nelogická rozhodnutí.
9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím.“
10. Mám právo říci: „Je mi to jedno.“

Asertivní povinnosti, tzn. zásady tolerance a taktu

Errare humanum est,
in errore perseverare stultum.
„Chybovat je lidské, trvat na omylu hloupé.“

uměním odhadnout, kdy je na místě asertivní reakce a kdy je efektivnější nechat věci být tak, jak jsou. Lidé, kteří se snaží být za každou cenu asertivní, obvykle na své okolí působí provokativně až agresivně.

- 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)

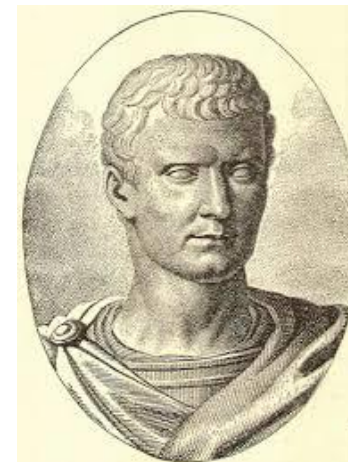


...ale přiznat omyl je
známka moudrosti.
Sv. Jeroným



...ale setrávat
v omylu je
dábelské

Latinské přísloví



Techniky asertivní komunikace

- **Rozbitá gramofonová deska** – opakování svého požadavku klidným rozhodným hlasem, bez nutnosti obhajoby
- **Pootevřené dveře** – techniku lze využít ve chvíli, kdy vám druhý vyčítá vaše nedostatky. Uznáte svou chybu, ale v druhé části věty jasně vysvětlíte, proč se tak stalo. Bez negativních pocitů (neomlouváte se, vysvětlujete). Druhá strana tak nezíská absolutní převahu.
- **Negativní aserce (tvrzení, prosazování se)** – „Udělal jsem to špatně, vím to, příště to udělám jinak.“. Pokud své vysvětlení správně formulujete, zredukujete tím zlost a agresivitu komunikačního partnera.
- **Negativní doptávání** – „*Tohle jsi udělal špatně.*“, zeptejte se ho, jak by to udělal on → buď získáte užitečné informace nebo to můžete hodit celé za hlavu.
- **Volné informace** – vhodné pro chvíli, kdy se snažíte dohodnout, zeptejte se komunikačního partnera na otázku, nechte ho chvíli mluvit a snažte se zachytit pro něj důležité informace. Na ty poté navažte případným řešením. Zbavíte se strachu a nejistoty při konverzaci.
- **Sebeotevření** – když s někým komunikujete, přiznejte na rovinu, že něco nevíte, konstatujte to jako fakt, bez pocitu úzkosti z nevědomosti či viny.
- **Selektivní ignorování** – nekonstruktivní kritika je často způsobem, jak někdo “upouští páru”, zastavte ji jednoduchým konstatováním: „*Myslím, že tě chápu.*“. Více už se k tomu nevyjadřujte, udržte fazónu naslouchajícího člověka.
- **Přijatelný kompromis** – řešení, které je výhodné pro obě strany, tzn. obě strany musí něco slevit ze svého požadavku, aby se podařilo najít řešení komplikované situace (nikdy nejděte za hranici své sebeúcty).

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.