

Komunikace a asertivita



Co je to komunikace?

Harrold D. Lasswell popisuje komunikační proces jednoduše takto: "Kdo říká, co, jakým kanálem, ke komu, s jakým účinkem."

KDO - komunikant, sdělující, tedy ten, který vysílá sdělení a zahajuje komunikační proces

CO ŘÍKÁ - komuniké, obsah sdělení

KOMU - komunikant, příjemce sdělení

ČÍM - druh komunikace

PROSTŘEDNICTVÍM JAKÉHO MÉDIA - prostředky, jakými je informace sdělována

S JAKÝM ÚMYSLEM - záměr komunikanta, jeho motivace

S JAKÝM ÚČINKEM - dopad sdělení na příjemce, pochopení účelu sdělení

Komunikace

Verbální

- individualní
- skupinová

Neverbální

- proxemika
- posturika
- haptika
- mimika
- gestika
- paralingvistické projevy
- kinezika
- úprava zevnějšku

Proxemika

Proxemické chování má zvláštní charakter – jedná se o tzv. personifikaci prostoru. Každý z vás má nějaký prostor, který považujete za „svůj vlastní“, osobní, ostatní prostor je pak „společný“. S takto vymezeným prostorem, resp. vzdáleností, na kterou komunikujete s ostatními, vědomě či nevědomě manipulujete a tím dosahujete kvalitativních změn v interakci s ostatními. Každý z nás může vnímat osobní prostor a jeho zóny odlišně.

Intimní zóna

- cca 15 – 30 cm
- výhradně lidem, kterým důvěřujeme

Osobní zóna

- cca 45 – 75 cm, může být i 90 – 120 cm
- přátelé, příbuzní, známí, atd.

Sociální zóna

- od 120 do cca 400 cm
- nedochází ke vzájemnému dotyku

Veřejná zóna

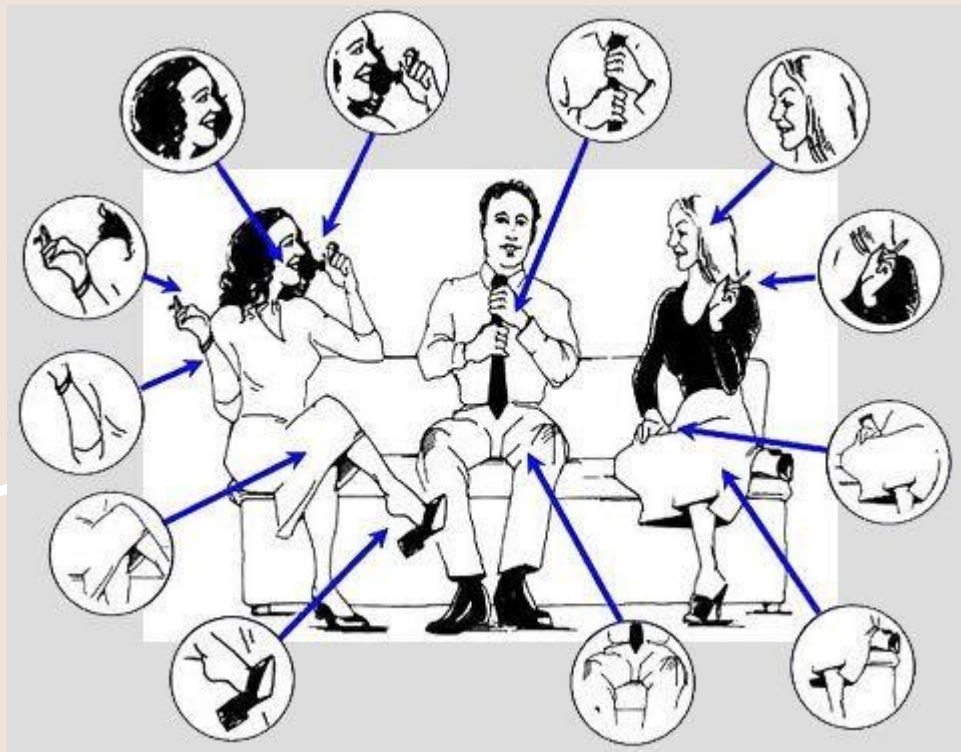
- veřejná vystoupení
- ztíženo sledování jemné mimiky, případně dalších málo výrazných neverbálních projevů

Posturika

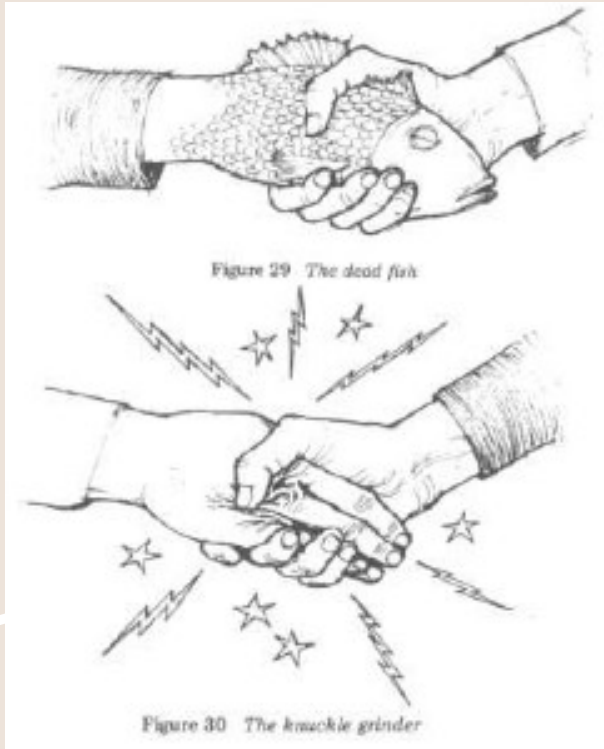
Posturologie se zabývá studiem **poloh lidského těla**. Z polohy těla můžete odhadnout budoucí úmysly.

Obecně lze rozlišit 4 typy poloh:

- přiblížení,
- oddálení,
- rozšíření, roztáhnutí,
- schoulení, zmenšení.



Haptika



Haptika se zabývá **doteky**

- podání ruky a bezprostředního dotyku, konkrétněji jde o příjem zpráv o působení tlaku, o působení tepla, o působení chladu, o vlivu podnětů působících bolest, smysl pro vibrace

V běžné interakci můžete odlišovat doteky

- intimní,
- přátelské,
- konvenční
- nepřátelské

Mimika

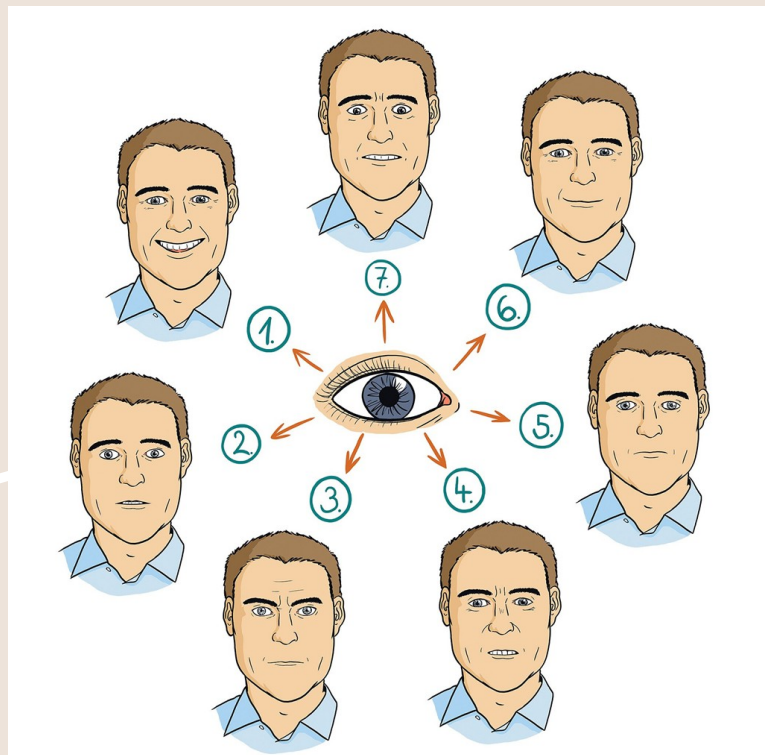
Jedná se o **výraz obličeje**

- je považován za nejdůležitější indikátor vztahu v komunikaci nebo také ke sdělovanému obsahu v komunikaci.
- pomocí mimiky dokážeme dávat najevo emoce a také je rozeznávat u komunikačních partnerů

3 mimické zóny, které můžeme sledovat a také ovládat:

- oblast čela a obočí (zde je patrné překvapení),
- oblast očí a víček (zde je patrný smutek),
- oblast nosu, dolní části obličeje a brady (zde jsou patrné pocity štěstí)

K mimice můžeme zařadit i **oční kontakt**



Gestika



Gesta doprovázejí a dokreslují to, co verbálně vyjadřujete. V běžné komunikaci používáme gesta, která **podporují** obsah sdělení.

Můžeme však použít i gesto které obsah sdělení **popírá**.

Pohyby těla s výrazným sdělovacím účelem jsou:

- **symboly** – nahrazují slova, např. zdvižený prst jako "pozor", "nezlob"
- **ilustrátory** – doprovázejí řeč, zdůrazňují významnost mluveného slova
- **regulátory** – usměrňující signály pro započetí či ukončení komunikace, např. přihlášení se o slovo, podání ruky
- **adaptéry** – pohyby pomáhající zvládnout nepříjemné pocity, např. tření rukou, potahování si oděvu, upravování vlasů apod.

Paralingvistika

Jedná se o tzv. sdělování svrchními tóny řeči.

Fonetické prvky projevu. Mezi tyto projevy patří:

- hlasitost řeči
- výška tónu řeči
- rychlost řeči
- objem řeči
- plynulost řeči
- melodie řeči (intonace)
- správnost výslovnosti
- kvalita obsahu řeči
- frázování – členění řeči
- chyby v řeči (vady).



Kinezika

Se zabývá **koordinací a pohyby těla** a jeho částí, jako pohyby horními končetinami (gestika), pohyby hlavy, pohyby v obličeji (mimika), postojem a držením těla (posturologie).

Jedná se o spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest.

- *bodové činnosti* - uchopení předmětu, trvají sekundy až desítky sekund
- *počty pohybů* - sledujeme celý pohybový děj (mytí, oblékání), trvají 5-20 minut
- *pohybové prezentace* - pohyb po určitou dobu (např: od vstupu do ordinace až po odchod), trvají hodiny



Úprava zevnějšku

Jedná se o způsob oblečení, účesu, líčení. Je možno zde zahrnout i úpravu prostředí, volbu osob k osobnímu kontaktu.



Na vyzkoušení : Všímám si jak naslouchám



Jděte a mluvte s někým pár minut. S kýmkoli. Při naslouchání si všimněte, co kromě hlasu vašeho protějšku ještě slyšíte. Nebo řečeno jinak, jaké další myšlenky probíhají ve vaší hlavě, když nasloucháte?

Čeho jste si mohli všimnout

- Naslouchání je příležitost pochopit problém
- Naslouchání je příležitost vypadat inteligentně
- Naslouchání je příležitost získat informace
- Naslouchání je příležitost zjistit, jak vypadat důležitě
- Naslouchání je příležitost dozvědět se, co se děje s druhou osobou
- Naslouchání je příležitost vnímat vnější zvuky jako jiný hluk, hudba atd.
- Naslouchání je příležitost zjistit, jak byste mohli pomoci
- Naslouchání je příležitost věnovat se vlastním myšlenkám a druhou osobu vůbec neposlouchat

Nenásilná komunikace (Rosenberg, 2012)

Základní čtyři kroky :

- Pozorování bez hodnocení
- Vyjádření pocitů
- Uvedomujeme si své pocity a potřeby
- Vyjádření prosby, co by pomohlo

Aktivní naslouchání

- *Parafrázování* – zopakování slyšeného vlastními slovy
- *Zrcadlové otázky* – otázky, kterými se ptáme na to, co náš partner právě řekl
- *Zainteresované mlčení* – sdílení ticha s komunikačním partnerem, pouze neverbální projevy zpětné vazby
- Základní pravidla pro aktivní naslouchání: **Nemlčet, ale ani neutopit množstvím informací**



Asertivita

Manipulativní chování

- základní rys - sleduje cíl nepřímo
- způsoby - vyvolávání pocitů viny, lichocení, apely na morálku
- důvod - sobectví, potřeba zvýšit si sebevědomí, vnitřní prázdnota
- role - "oběť", "světice"
- styl - skrytá výhra-prohra
- možný důsledek - neschopnost opravdovosti ve vztazích, hysterie

Asertivní chování

- základní rys - přímé, otevřené, sebevědomé, klidné
- způsoby - respektující sebe i druhého, kompromisy
- důvod - úcta k sobě i druhým, čest, odvaha
- role - sebe sama
- styl - výhra-výhra
- možný důsledek - plné psychické zdraví

Asertivní dovednosti

Pokažená gramofonová deska.

- Postup, kdy chcete změnit agresivní nebo pasivní chování druhého člověka vůči vám a chcete dosáhnout vyslyšení vašeho názoru, případně i přimět druhého, aby zvážil jeho použití. Klidně opakujte to, co jste poprvé sdělil, co chcete uplatnit (Pozor! Ne prosadit! To by byla agresivita!). Na své formulaci nic neměňte, ničím ji neobohacujte. Ignorujte manipulativní techniky druhého i jeho veškeré projevy nelibosti. Klid, vyrovnanost, vstřícný tón jsou vaší oporou.

Otevřené dveře.

- Postup v situacích, kdy jste někým kritizováni za svůj ne zcela kvalitní výkon. Nikdy nevyhovíte všem požadavkům. Z toho vycházejí, že nemůžete být dokonalí. Kritiku přijímejte zcela klidně, bez úzkosti, bez sebeobrany. Ba naopak, vše, co je pravdivé, otevřeně připusťte. Vytvořte tak atmosféru bez boje, bez soutěže kdo z koho. Naopak, připravíte prostředí pro jednání, jak dále a jinak.

Asertivní dovednosti

Negativní aserce.

- Dojde-li k situaci, kdy jednáte o vašem chování nebo výkonu, rozviňte asertivní dovednost „otevřené dveře“ dále. Buďte připraveni dát svůj souhlas s každou konkrétně označenou kritikou konkrétních nedostatků. Nechejte posoudit vaše vlastní chování nebo výkony bez sebeobrany a bez jakéhokoliv omlouvání.

Negativní dotazování.

- Dojde-li na kritiku, která není konkrétní, ba naopak, svou obecností směřuje až k dojmu, že všechno je špatně, začněte se dotazovat na konkrétní věci, až přivedete kritika do úzkých a ukážete mu, že musí svou kritiku zúžit na konkrétní záležitosti. Používejte dostatečně obtížné otázky, nenechte se odbýt. Mnohdy tato technika otupí hroty a kritik sám uzná, že není co kritizovat.

Asertivní dovednosti

Selektivní ignorování.

- V situacích, kdy jste osloveni informací, která nemá konkrétní konstruktivní význam, může to být situace, kdy jste ironicky napadeni, sarkasticky vyzýváni k reakci, pomůže vám, když nebudete vůbec na výzvu reagovat. Nenechtejte sebou manipulovat. Mlčení je také konstruktivní odpověď

Sebeotevření.

- Kdykoliv můžete sami za sebe, bez čekání na výzvu nebo na situaci, kdy vás někdo napadne, sdělovat informace o sobě. Klidným sdělováním kladných i negativních aspektů o vaší vlastní osobě či vašem výkonu tlumíte většinu možných následných diskusí a výpadů.

Volné informace.

- Jste-li umírněnější povahy, ve společnosti spíše plaší, může vám pomoci postup, kdy zcela volně sdělíte nějakou, i nevyžádanou informaci o sobě. Zejména při navazování rozhovoru. Vzpomeňte si na známé téma o počasí!

Asertivní NE

Když se rozhodneme, že “NE”, je na místě, stačí říct

- Ne, nechci
- Ne, to neudělám
- Ne, to mi opravdu nevyhovuje
- Ne, o to nemám zájem

Nic nepřidáváme. Odpověď “nemůžu” je zrádná, protože druhý se ihned zeptá, “Proč?”. Proč nutí k omlouvání a manipulativní argumentům. Na proč je nejlepší odpověď : Jednoduše proto, protože nechci.

Důležité je příliš nevysvětlovat. Můžeme pochopit, že druhého naše odmítnutí zaskočilo. Můžeme se pokusit vcítit do jeho pocitů. A dát mu najevo, že ho neodmítáme jako člověka. Pouze tento požadavek nehodláme naplnit. Omluvy nepoužíváme, při odmítání požadavků jsou vesměs omluvy falešné a nepoctivé.