

Vše co s ní souvisí

# **MEZILIDSKÁ KOMUNIKACE**

# KOMUNIKACE OBECNĚ

---

Komunikace – jakákoliv výměna informace.

Nelze nekomunikovat!!!

Spontánní projevy člověka (nesou sebou vždy nějaký komunikační význam) x záměrná sdělení.

Verbální x neverbální.

Velký význam zpětná vazba.

# PROBLEMATICKÉ DRUHY KOMUNIKACE

---

**Destruktivní komunikace** – snaha podlomit pozici, rozrušit postoje, názory. Primárním motivem je pouze snaha o destrukci, nikoliv konstrukci nového, jiného, odlišného.

**Autoritářská komunikace** – autokratické vnucování vlastních názorů druhému s cílem vytvořit závislost, ať už v myšlení nebo reálné činnosti ( interakci ).

**Disjunktivní komunikace** – odpoutání od vlastního smyslu komunikace, příznačné je zlehčování, povrchní chování, ironie.

**Rezistentní komunikace** – je projevem nedůvěry nebo odmítání partnera. Komuniké je vyslechnuto, ale nezpracováno. Přijaté komuniké není stimulem k odpovědi, k činnosti, aktivitě.

**Pseudokomunikace** – jde pouze o jakoby komunikaci. Je obvykle vyvolána spíše jistým sociálním tlakem než skutečným společným předmětem zájmu.

**Nonkomunikace** – chybění komunikace při formální fyzické přítomnosti partnerů.

# ZPĚTNÁ VAZBA V KOMUNIKACI

---

Zpětná vazba je základem pedagogického zásahu i následného procesu změn. Je však nezbytná v každém druhu komunikace. Může také chránit vztah před zátěží nevyslovených pravd.

Závisí na formě poskytnutí zpětné vazby – konstruktivní x destruktivní.

Konstruktivní zpětná obsahuje tři druhy informací:

behaviorální – chování, co bylo vnímáno

emoční - pocitová, jak to mohlo působit

doporučení, důsledky – co je možné udělat jinak, změnit

# KONSTRUKTIVNÍ ZPĚTNÁ VAZBA

---

Při jejím poskytování je vhodné:

- připomínky omezit na chování a situace, které lze změnit
- mluvit konkrétně, ověřitelné údaje

- mluvit z pozice člověka, kterému záleží na svém komunikačním partnerovi
- uvádět vlastní pocity

- úkolem zpětné vazby je pomáhat, zpětná vazba s negativním obsahem se stává zbraní

- usnadnit provedení potřebné změny uvedením možností

- probrat možná východiska, případně nabídnout vlastní pomoc (jen když ji opravdu můžete poskytnout!)

- věnovat pozornost tónu hlasu, nevhodně použitý tón může zatemnit obsah sdělení

- připravit se na zvládání reakcí osoby, která může chápat ZV jako výtky, vnímat a přijímat vlastní emoce a sdělovat je

- nenechat se rozptýlit nebo odvést od tématu rozhovoru

- být připraven na možné negativní reakce, agresivitu, nadávky, pláč, odchod, nebo dokonce projekce viny

# TÝM A PRÁCE V TÝMU

---

**Tým** - skupina, v níž jednotlivci mají společný cíl a v níž pracovní činnosti a dovednosti každého člena vzájemně na sebe účelně a plynule navazují jako části skládačky a dohromady vytvářejí nějaký jasný vzor. (*John Adair*)

## Tým x Skupina

### Dva aspekty výběru členů týmu = dvě dovednostní kritéria

1. specializované dovednosti (odborných kvalifikací)
2. týmové dovednosti (především schopnost komunikace, kooperace, ale i vhodné týmové role)

### Podobná kritéria i pro vedoucího týmu

důraz na autoritu

ředitel nemocnice – lékař x manager x právník ???

# VZTAHY MEZI LIDMI V TÝMU

---

**Rivalita** (soupeření) - interakce typu „kdo z koho“, je konfliktogenní, z psychologického hlediska považujeme rivalitu za nežádoucí, jakkoliv může být z hlediska ekonomického významným faktorem zvýšení produkce. Nevhodná pro fungování týmu

**Soutěžení** - cílem soutěže není být první, ale zvýšit výkon prostřednictvím soutěžení. Tohoto společného cíle pak dosahuje každý z účastníků soutěže. Možno použít pro motivaci členů v týmu, nesmí však jít o jediný model vztahu.

**Reciprocita** - čili vzájemnost se odvíjí z potřeby sounáležitosti. Vzájemnost znamená spoluprožívat, soucítit. Podstatnými rysy reciprocity jsou vstřícnost, vzájemná podpora (solidarita) a uvědomování si smyslu společného vztahu.

# VZTAHY MEZI LIDMI V TÝMU

---

**Manipulace** – asymetrická interakce v tom smyslu, že jedna strana vzájemného kontaktu zneužívá druhou. Je to vlastně způsob ovlivňování jiných lidí, při němž se tito lidé stávají prostředkem dosahování osobních cílů manipulátora. Chovají se a jednají v podstatě tak, jak to vyhovuje záměrům někoho jiného.

Manipulace je ovlivňování specifickým způsobem, které se od ostatních žádoucích způsobů ovlivňování liší především těmito atributy :

- manipulativní jednání je motivováno osobním prospěchem manipulátora

- manipulativní cíle jsou skrývány a samo manipulativní jednání je zastíráno, maskováno

- manipulace znamená zneužívání druhého jako prostředku prospěchu manipulátora



# ROLE V TÝMU DLE BELBINA

---

**Předseda** (Vedoucí) - klidný, dominantní, stabilní. Koordinuje tým, vede ho k spolupráci a k dosažení cílů. V diskuzi nedominoje, jeho příspěvkem je položení správných otázek. Jeho vedení spočívá zejména v sociální rovině.

**Navrhovatel** (Režisér) - činorodý, impulzivní, dominantní. Navrhuje a řídí práce v týmu. Vyžaduje akci, žene tým k vyšší produktivitě.

**Inovátor** (Chrlič) - inteligentní, individualistický. Přichází s novými nápady a podněty, s originálními řešeními. Má velkou představivost a je zdrojem inspirace pro celý tým. Zajímají ho jen globální náhledy, žádné detaily.

**Upozorňovatel** (Rejpal) - racionální, stabilní, skeptický. Nejobektivnější člen v týmu, poskytuje detailní analýzy, hodnotí nápady a varuje před chybami. Není příliš nadšený.

# ROLE V TÝMU DLE BELBINA

---

**Organizátor** (Tahoun) - svědomitý, disciplinovaný. Stará se o to, aby nápady a rozhodnutí byly transformovatelné do konkrétních úloh a zajišťuje, aby byly realizovány. Pracuje systematicky, má rád pevné struktury.

**Objevovatel** (Shánil) - společenský, čilý, přátelský. Shromažďuje informace, nápady, navazuje kontakty, získává podporu z venku. Nejlépe se mu daří pod tlakem, je dobrý improvizátor.

**Podporovatel** (Hasič) - citlivý, mírný. Je dobrým posluchačem, rozvíjí nápady, všímá si potřeb a problémů ostatních, podporuje je. Pomáhá vytvářet dobrou atmosféru v týmu.

**Dokončovatel** (Dotahovač) - tichý, pečlivý, úzkostlivý. Stará se o to, aby se dodržoval řád a časový plán. Do detailů vše kontroluje. Dává pozor, aby se na nic nezapomnělo.