

**MUNI
PED**

Komunikace

Mgr. Jana Fikrlová

Komunikace

Co všechno Vás napadne, když se řekne komunikace?

Komunikace

– Verbální

- mluvená
- psaná

– Neverbální

- oční kontakt
- mimika (pohyby očí, úst, tváře...)
- gestika (hlavně pohyby rukou)
- haptika (doteky, podání ruky, objetí...)
- proxemika (vzdálenost od druhých, její změny)
- teritorialita (prostor a jeho obsazení, souvisí s proxemikou)
- posturologie (poloha těla, držení rukou, poloha nohou)
- paralingvistika (zbarvení hlasu, rychlost a plynulost řeči, síla a tón hlasu)

Komunikace



Komunikační zlozvyky

Co mohou být komunikační zlozvyky při naslouchání?

Co mohou být komunikační zlozvyky při sdělování?

Komunikační zlozvyky při naslouchání

Čtení myšlenek

- vkládáme si svůj vlastní význam do toho, co nám druhý říká
- např. to, co předem očekáváme, nebo to, čeho se bojíme

Příklad:

„Přestal mluvit, protože se mu něco nelíbí.“

„Mluví málo, protože ji asi nudím.“

Komunikační zlozvyky při naslouchání

Přerušování a skákání do řeči

Nereagování na sdělení – absence zpětné vazby

- nedáváme najevo, že druhého posloucháme
- vypadáme, že ho ignorujeme

Neverbální odmítání

- dívání se jinam, otáčení se bokem nebo zády, grimasy...

Komunikační zlozvyky při sdělování

Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou

- neříkáme přímo to, co si myslíme
- „filtrujeme“ nepříjemné pocity
- pak kritizujeme něco náhradního, „naznačujeme“, co je špatně...

Příklad:

Tadeáš mrzí, že přítelkyně nepochválila brownies, které upekl. Místo toho, aby to řekl, vyjádří nespokojenost kritikou něčeho jiného.

„Ty nikdy ani nic neupečeš.“

Komunikační zlozvyky při sdělování

Neupřímnost

- zastírání pravých pocitů a potřeb
- strach z upřímnosti, snaha získat výhodu, snaha získat klid

Příklad:

„Posloucháš mě?“

„Hm.... Jo, jo, poslouchám.“

Komunikační zlozvyky při sdělování

Nejasnost a nekonkrétnost sdělení

- příjemce mu přímo nerozumí
- musí si ho sám nějak vysvětlit

Příklad:

„Mohl bys taky doma někdy něco dělat!“

= chtěla bych, abys jednou týdně vyluxoval

Komunikační zlozvyky při sdělování

Přehánění

Příklad:

„Stokrát jsem tě o to prosil!“

„Chodíš domů v noci!“

Značkování

- snaha druhého znehodnotit („označkovat“) namísto konkrétního vyjádření pocitu z jeho chování

Příklad:

„Jsi sobec.“ „Jsi idiot.“ „Jsi hysterka.“

Komunikační zlozvyky při sdělování

Nadměrné zobecňování

- jeden detail v tom, co někdo udělal nebo řekl, se zobecní

Příklad:

„Všechno zvoráš! V ničem se na tebe nemůžu spolehnout!“

Připisování úmyslu

- druhého nařkneme z úmyslu, pro který máme málo důkazů

Příklad:

„Tu dovolenou v Thajsku jsi koupil jenom proto, aby ses mohl v práci vytahovat!“

Komunikační zlozvyky při sdělování

Překrucování skutečnosti

- výběr detailu z chování druhého, který je pak absurdně použit proti němu, aby ho zneschopnil, obvinil...

Příklad:

„Taky aby tu byl pořádek, když jenom dřepíš u počítače...“

Nesoulad slovního a mimoslovního projevu

Příklad:

„A nevadí ti to?“ – „Ale vůbec ne!“ ... řečené se vztekem hlase, našťvaným výrazem...

Komunikační zlozvyky při sdělování

Únik od tématu

- přecházení na jiné téma podle toho, jak se nám to hodí

Příklad:

„Zítřka bychom mohli uklidit tu kuchyň.“ – „No a dneska v práci mi Petr říkal, že jedou o víkendu na Šumavu.“

Přehnaná emoční reakce

Lenka řekne manželovi, že se jí moc nelíbí sako, které si koupil.

„Tobě se nikdy nelíbí nic, co si sám koupím. To jenom ty tady máš vkus na oblečení.“

Aktivní naslouchání

Co si představíte pod „pojmem“ aktivní naslouchání?

Aktivní naslouchání

- slyšet a aktivně dávat najevo, že slyším
- nejsme jen „vrba“, co vyslechne, ale nereaguje
- soubor technik
- projevuje se:
 - verbálně (doplňující otázky, shrnování, povzbuzování...)
 - neverbálně (přikyvování, věnování pozornosti...)

Zrcadlení (reflexe) pocitu

- Snažíme se pochopit, jak se druhý cítí
- Legitimizujeme jeho pocity
- Snažíme se mu pomoci pocity zvládnout

Příklady:

- *Vidím, že je jste z toho smutná.*
- *Vnímám, že tě to naštvalo.*
- *Myslíš, že sis to nezasloužila a bereš to jako nespravedlnost?*

Parafrázování

- Snažíme se dát najevo, že posloucháme a rozumíme tomu, co nám druhý říká.
- Zároveň si snažíme ověřit, že jsme pochopili správně, co říká.

Příklady:

- *Chápu to správně, že...?*
- *Aha, takže ty říkáš, že...*
- *Jestli jsem to dobře pochopil/a, tak...*

Povzbuzování

- Snažíme se podpořit druhého v tom, aby mluvil dál.
- Snažíme se zjistit víc.
- Snažíme se lépe zmapovat, o co v rozhovoru jde.

Příklady:

- *Aha a jak to vidíš ty?*
- *Jaký na to máte názor?*
- *Co mi o tom ještě můžeš povědět?*

Objasňování

- Snažíme se druhému pomoci, aby na problém nahlížel i z jiných hledisek.
- Snažíme se najít nové souvislosti, získat další informace.

Příklady:

- *Jak to vnímáte vy?*
- *Je to nepříjemné ještě někomu jinému?*
- *Co si pod tím představuješ?*
- *Jak to probíhalo?*
- *Jak ti to přišlo?*

Shrnutí

- Snažíme se shrnout podstatné/důležité myšlenky.
- Nejen na konci, ale i v průběhu rozhovoru – např. když se snažíme položit základ pro další diskuzi, uzavřít téma...

Příklady:

- *Zkusme teď shrnout, co jsme zatím probrali.*
- *Přijde mi nejpodstatnější, že...*
- *Takže já bych to teď shrnul/a: říkal/a jsi, že...*
- *Než půjdeme dál, pojd'me si to shrnout...*

Otevřené vs. uzavřené otázky

- Tak co, všechny zkoušky už jsi zvládl/a?
- Vy jste se jako po pěti letech rozešli?
- Takže ty s ním prostě nechceš být v tom skupinovém projektu?
- Takže v tom výběrku to nevyšlo a nevzali tě?

Aktivní naslouchání

Pojďme si to vyzkoušet!

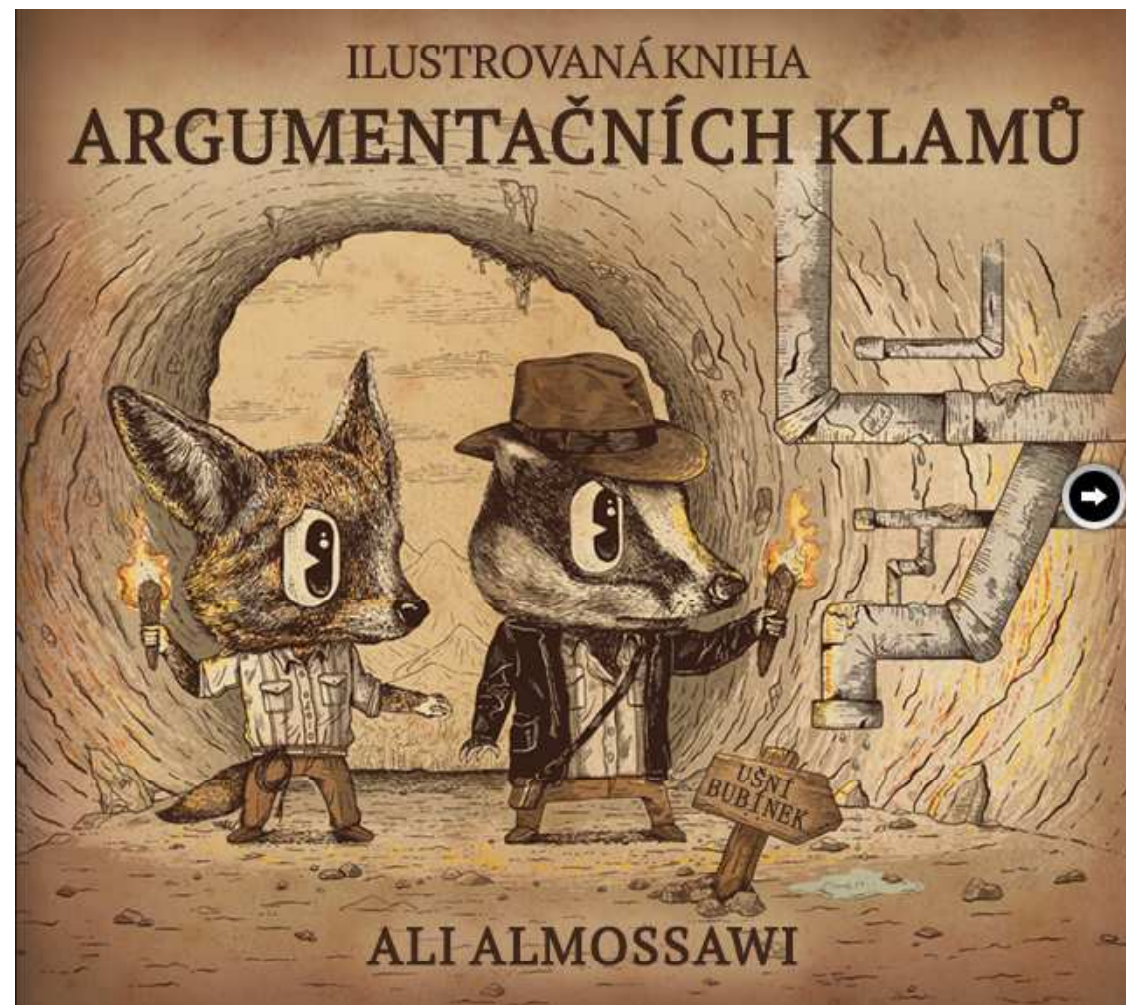
Argumentační klamy

<https://learningapps.org/display?v=pz55mzw0j21>

M U N I
P E D

Kniha argumentačních klamů

<https://bookofbadarguments.com/cz/>



Seznam použité literatury

Almossawi, A. (2016, March 19). *Ilustrovaná kniha argumentačních klamů*. <https://bookofbadarguments.com/cz/>

Praško, J., & Prašková, H. (1996). *Asertivitou proti stresu*. Grada.

Širůčková, M. (2011). *Komunikační techniky užívané při facilitaci*. [PowerPoint slides]. IS MUNI.

https://is.muni.cz/el/1423/jaro2011/PSY201/um/Komunikace_facilitace.pdf