

KOMUNIKACE

1. ÚVOD

"Nestačí mluvit, musíte mluvit k lidem..."

Přenos informací (z latinského informare – utvářet mínění) mezi autorem projevu a adresátem nazýváme komunikací.

Dělení komunikace

- slovní (verbální)
 - mluvená
 - psaná
- mimoslovní (neverbální)
- komunikace činem

K základní požadavkům komunikace patří:

1. Funkčnost projevu – by měl odpovídat komunikační situaci.
2. Věcná správnost a výstižnost – ta je dána volbou jazykových prostředků.
3. Srozumitelnost a logické vyjadřování – přiměřenost projevu.
4. Adresnost projevu – subjektivní činitel komunikace – vždy musíme brát na zřetel věkové schopnosti, psychiku, schopnost abstraktního myšlení, gramotnost a rozhled adresáta.
5. Jazyková správnost projevu – výslovnost, správnost mluvnická i pravopisná – v psaném projevu.
6. Slohová a jazyková vytríbenost a vhodnost – logické stylizační a kompoziční uspořádání, odpovídající výběr jazykových prostředků, respektování požadavků stylové oblasti, slohového postupu a slohového útvaru.
7. Kreativita vyjádření – originalnost, neotřelost a novost projevu.
8. Vlastní vyjádření světonázorových, etických a estetických názorů.

Prostředky lidské komunikace

Kulturně závislé (naučené) Verbální komunikace		Kulturně nezávislé (zděděné) Neverbální komunikace		
Psaná řeč "OBRAZY"	Mluvená řeč "KÓDY" (rozvinuté , zúžené)	Řeč těla	Řeč objektů	Řeč prostoru
	Hlasitost Zřetelnost Rychlost Kadence Melodie Rytmus Pauzy	Držení těla (uvolněné, napjaté, způsoby pohybu těla) Gestika Mimika Výměna pohledů	Objekty blízké tělu (vlasy, oblečení, šperky, stavovské symboly) Objekty vzdálené od těla (zařízení bytu, automobil)	Zóny podle vzdálenosti Teritoria Vědomosti Rozdělení času (odpočinek, rituály, promarněný čas, aktivita, „intričky“, intimita)

5. BARIÉRY

Úspěšnost každého člověka závisí především na jeho schopnostech komunikovat s ostatními lidmi jak v práci, tak v soukromém životě.

Hlavní bariéry, které se mohou vyskytnout při komunikaci, jsou následující:

Vysílající

- nesrozumitelnost logopedická (poruchy a vady řeči)
- nesrozumitelnost obsahová (špatné formulování myšlenek)
- užívání slov, kterým druhá strana nerozumí nebo mají několik významů
- neschopnost vžít se do situace druhé strany a poznat potřeby partnera, se kterým komunikujeme
- netrpělivost a spěch
- ironie a pohrdavé vyjadřování
- poučování
- přehánění

Přijímající

- neschopnost naslouchat
- nedostatečná znalost znakových kódů
- nepozornost (zejména při naslouchání)
- zaujatost posluchačů
- skákání do řeči
- neschopnost vžít se do situace druhé strany a poznat potřeby partnera, se kterým komunikujeme
- neschopnost "číst" mimoslovní signály (gesta, pohledy očí, mimika)
- netrpělivost a spěch
- polemizování v nevhodnou dobu

6. CO NÁM BRÁNÍ AKTIVNĚ NASLOUCHAT?

- zaměřenost na sebe
- nesoustředěnost
- netrpělivost
- malý respekt k řečníkovi
- naše starosti a problémy dominují
- odbíháme v myšlenkách k jiným tématům
- předbíháme
- zaměřujeme se na vlastní příspěvek, odpověď
- skáčeme si do řeči
- apriorní hodnotové soudy
- předčasné soudy

8. DISKUSNÍ TÉMATA

- Legalizace marihuany je ospravedlnitelná.
- Legalizace drog je ospravedlnitelná.
- Kouření cigaret ve škole je neospravedlnitelné.

Debatovalo by se asi o všech tématech, proto se připravte, pozice se vylosují až na místě.

12. JAK EFEKTIVNĚ FORMULOVAT INFORMACI O SOBĚ A ZA SEBE

Následující schéma je inspirací, nabízí popis jednotlivých kroků, které přispívají k otevřené komunikaci a vedou k jasné formulaci za sebe, bez hodnocení druhého.

1. Já (cítím)...	Vyjadřujeme své prožitky, pocity
2. Když ty...	popisujeme konkrétní chování partnera, které v nás vyvolalo pocity, mluvíme za sebe a v žádném případě nehodnotíme chování partnera, nebo dokonce jeho vlastnosti a rysy
3. Protože...	informujeme, jak mě ovlivňuje chování nebo jednání druhého, případně vysvětlujeme, proč tomu tak je (víme-li to, nemusíme vždy vědět „proč“)
4. A přál bych si...	přáním vyjádříme změnu pro chování partnera v konkrétní situaci, která způsobí, že se ve vztahu budeme cítit lépe, dáváme partnerovi šanci k uvážení přání nebo prostor k další diskusi či přímo vyjednávání

Základem vyjadřování "informace za sebe" je to, že předkládá vaše aktuální pocity, a ne hodnocení druhého. Důležité jsou zejména první kroky, nezáleží ani příliš, kterým z nich začneme. Pokud si tento způsob skutečně osvojíte, můžete si všimnout, že lidé

kolem vás jsou ochotnější udělat to, co si přejete. Otevřené, popisné vyjádření bez hodnocení pravděpodobněji souvisí s pozitivní změnou.

Cvičení

Vyjádřete se k popsaným situacím pomocí "já" výroků:

1. Manžel neuklízí boty do poličky a vás do hrozně štve.
2. Vaše dcera nechává umytí nádobí až na večer. Vy byste ráda, aby to umyla hned, jak přijde ze školy.
3. Žák se při vašem výkladu baví a vás to znervózňuje, protože nevíte, zda to říkáte dostatečně srozumitelně.
4. Manželka přišla z oslavy kamarádčiných narozenin až ve 2 hodiny ráno. Vy jste měl obavy, zda se jí něco nestalo.
5. Vzpomeňte si na to, co vás "vytáčí" u vaší kolegyně či kolegy, a naformulujte "já" výrok.

13. JAK POZNÁME NENASLOUCHÁNÍ

1. Skelný pohled

Hledíme do prázdného prostoru mezi námi a věnujeme se svým vlastním myšlenkám. Slyšíme sice zvuk slov, ale ve skutečnosti neposloucháme.

2. Automatické odpovídání

Automaticky odpovídáme na případné otázky a nevnímáme, co druhý říká.

3. Opakování několika posledních slov

Nevnímáme a na důkaz, že posloucháme, opakujeme vždy poslední slova, ale smysl povídání nevnímáme.

Proč lidé nenaslouchají

1. Nuda a nezájem. Nebaví nás to.
2. Rozptylování a vyrušování. To může být různé: zvuky z vedlejší místnosti, rozhlas, televize, další osoby.
3. Samomluva. Člověk probírá své vlastní problémy nebo otázky, které se objevily v souvislosti s vyprávěním jiné osoby.
4. Způsob projevu mluvčího (nesrozumitelnost projevu mluvčího, používání prázdných slov, opakující se gesta mluvčího, monotónnost hlasu, mluvčí nemá kontakt s naslouchajícím).
5. Řeč těla. Pokud je řeč těla v rozporu s projevem, nevhodná gesta, mluvčí vypadá trapně, zdá se, že lže.
6. Nedostatečný zrakový kontakt.
7. Čekání na možnost promluvit.
8. Zvyk. Někteří lidé, zvláště domýšliví, mají zlozvyk neposlouchat. Někdy to dělají nadřizení.

Přimět lidi k tomu, aby nám naslouchali, je velké umění a velká výhra do života. Základním prostředkem, jak získat zájem, je **AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ**: Když sami nasloucháme a ostatní povzbuzujeme k hovoru, získáme více **informací a ty jsou zdrojem vlivu**.

Kdy je nutné naslouchat:

1. Pokud potřebujeme od partnera získat informace.
2. Hovoří-li osoba pro nás důležitá.
3. Hrozí-li nám nějaké nebezpečí.
4. Když projev mluvčího je naplněn emocemi, které jsou záměrné nebo nevědomé. Tehdy je obsah sdělení často velmi zatemněn emocemi.

18. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY PŘI NASLOUCHÁNÍ

Čeho se vyvarovat v procesu komunikace při naslouchání

- Chceme se hlavně prosadit sami – přerušujeme druhého, skáčíme do řeči.
- Nenasloucháme – jsme netrpěliví, hned si chystáme vlastní argumenty, aniž druhého pochopíme – ujistíme se o tom, že jsme ho správně pochopili.
- Čteme myšlenky druhého, aniž bychom si ověřili, co nám partner chtěl sdělit, sami si význam sdělení vysvětlujeme a "doplňujeme".
- Nepočkáme, až druhá strana dokončí sdělení, dořekneme to za ni. "Vždyť už přece dávno víme, co chtěl říci..."
- Jsme přehnaně zvědaví – rozhovor připomíná výslech.
- Používáme "ano, ale..." Místo "ano... a..."
- Na sdělení nereagujeme – vzbuzujeme tím u druhého pocit, že ho ignorujeme.
- Zapomínáme na empatii, tj. schopnost vcítit se.
- Bojíme se pojmenovat pocity druhého, nedáme druhému najevo, že jeho emoce chápeme.

19. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY PŘI SDĚLOVÁNÍ

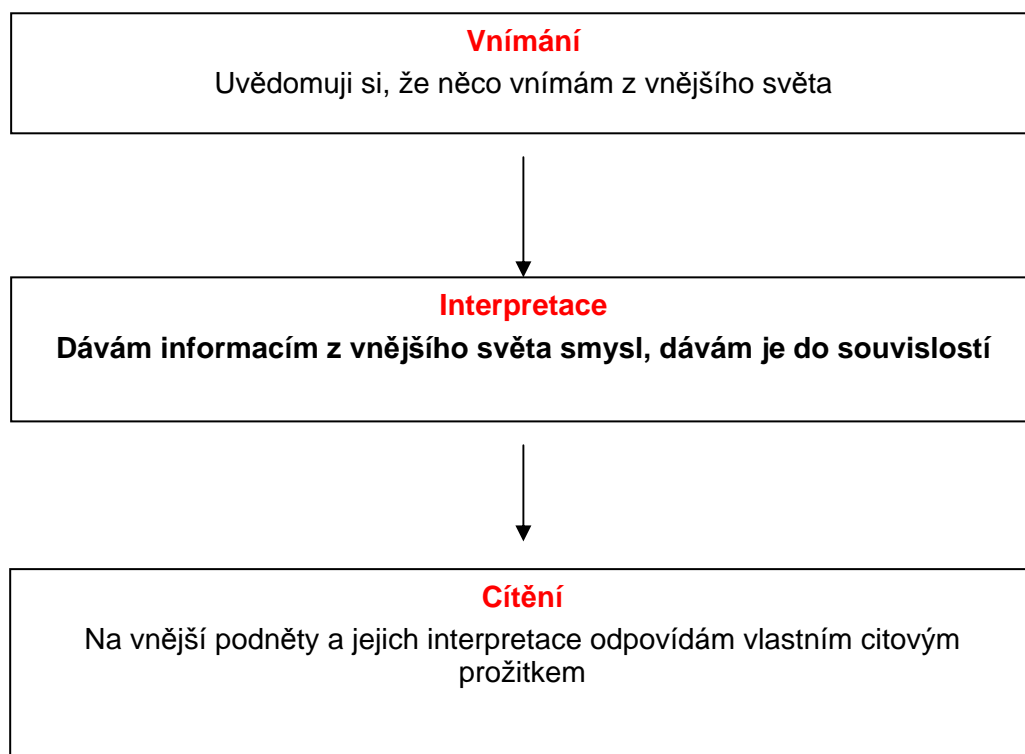
Čeho se vyvarovat v procesu komunikace při sdělování

- Příliš zobecňujeme, přeháníme, nadsazujeme. ("Nikdy, vždy, v jednom kuse, nic...").
- Nevyjadřujeme přímo své pocity, čekáme, že to "druhému samo dojde".
- Nemluvíme jasně a konkrétně, používáme obecné výrazy – nepoužíváme "přímé vyjádření" – za sebe.
- Vymlouváme partnerovi pocity, pokoušíme se vyvrátit jeho emoce, resp. jejich oprávněnost. ("Z toho si nic nedělej, to se zlepší." "Určitě to není tak nebezpečné.")
- Unikáme od tématu, nedaří se nám držet "nit hovoru", přeskakujeme z jedné věci na druhou a odpoutáváme pozornost.
- Posuzujeme, hodnotíme, či dokonce obviňujeme partnera a přičítáme mu negativní úmysly. ("Ty jsi totiž strašný lajdák. Určitě jsi to odbyl.")
- Dáváme druhému hned rady, co by měl dělat, poučujeme. ("A proč jsi to neudělal tak a tak? A proč jsi nepoužil to a to?")

- Moralizujeme – říkáme druhému, co by měl dělat, vyvoláváme pocity viny, studu, méněcennosti. ("Tohle bys neměl dělat.")

24. POROVNÁNÍ TŘÍ POCHODŮ PŘÍJMU INFORMACE

Vnitřní reakce příjemce vyplývá ze tří rozdílných pochodů:



Pro správnou komunikaci je důležité rozlišovat tyto tři procesy.

Příklad:

Vidím, že vraštíš čelo.

Myslím, že se ti můj návrh nelíbí.

Jsem zklamaný a naštvaný, protože jsem doufal, že se dohodneme a problém vyřešíme.

Cvičení na rozlišení tří pochodů při příjmu sdělení

Cíl

Naučit se odlišovat vnější informace, interpretaci a pocity, které vyvolávají.

Instrukce

1. Rozdělíme skupinu na dvojice, které si sednou proti sobě a vytvoří kruh.
2. Rozdělíme dvojice na hrušky a jablka.

3. Hrušky: Nyní budete 1 minutu vyjadřovat pouze to, co na své partnerce či partnerovi vidíte: "Vidím, že máš ruce propleteny na hrudi."
4. Hrušky se posunou o jednu židli.
5. Jablka si zkusí totéž. Opakuje se totéž.
6. Hrušky se posunou o jedno místo.
7. Hrušky: Ve druhém kole budete vyjadřovat své vjemy a interpretace. Například: "Vidím, že se směješ, a myslím si, že máš dobrou náladu."
8. Hrušky se posunou.
9. Jablka plní úkol druhého kola.
10. Hrušky si vymění místa.
11. Hrušky: Ve třetím kole budete popisovat vjemy, interpretovat je a vyjádříte i pocity, které to ve vás vyvolává.
12. Výměna místa.
13. Jablka plní úkol druhého kola.

Reflexe

- Co jsme dělali?
- Jak se vám dařilo dodržet zadání instrukce?
- Všimli jste si něčeho na sobě?
- Všimli jste si něčeho na partnerce?
- Daří se vám v běžných situacích uvědomit si tyto tři procesy odděleně?
- Co se může stát, když neodděluje tyto tři druhy procesů?