

Projekt OP VpK

Terciární vzdělávání
výzkum a vývoj
Vysokoškolské vzdělávání

Martina Schneiderová
Marek Schneider

Metodika výuky komunikačních dovedností na II. st. ZŠ a SŠ z pohledu pedagogické praxe – náměty pro začínajícího učitele

Tato studijní opora je spolufinancována
Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky



Registrační číslo projektu CZ.1.07./2.2.00/07.0355



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

METODIKA VÝUKY KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ NA II. ST. ZŠ A SŠ Z POHLEDU PEDAGOGICKÉ PRAXE — NÁMĚTY PRO ZAČÍNÁJÍCÍHO UČITELE

**MARTINA SCHNEIDEROVÁ
MAREK SCHNEIDER**

SYNERGIE reg.číslo: CZ.1.07/2.2.00/07.0355



OSTRAVA 2010

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Recenzenti: Jan Karaffa

Eva Volná

Jazyková korektura: Lenka Bijoková

Název: Metodika výuky komunikačních dovedností na II. st. ZŠ a SŠ z pohledu pedagogické praxe – náměty pro začínajícího učitele

Autor: Martina Schneiderová, Marek Schneider

Vydání: 1. vydání, 2010

Počet stran: 85 stran

Tisk: Ostravská univerzita v Ostravě

Studijní materiál pro distanční kurz: *Přípravný seminář k profesní praxi*

© Martina Schneiderová, Marek Schneider

© Ostravská univerzita v Ostravě

ISBN 978-80-7368-894-3

OBSAH:

Úvod.....	6
1 Komunikace	9
1.1 Systém komunikace.....	12
1.2 Sociální interakce a sociální komunikace	15
1.3 Funkce komunikace.....	15
1.4 Motivace ke komunikaci	16
1.5 Komunikační kontext	18
1.6 Způsoby komunikace	22
1.7 Typy komunikace.....	22
Shrnutí kapitoly	23
2 Komunikační média	25
Shrnutí kapitoly	28
3 Verbální komunikace.....	31
3.1 Paralingvistické aspekty řeči.....	34
3.2 Zásady verbální komunikace.....	35
3.3 Verbální zpětná vazba	38
3.4 Naslouchání	39
3.5 Techniky vedení rozhovoru.....	41
Shrnutí kapitoly	43
4 Neverbální komunikace	45
4.1 Způsoby neverbální komunikace	46
4.2 Významy neverbálních signálů	50
4.3 Funkce neverbální komunikace.....	51
4.4 Chyby ve vnímání druhých lidí.....	53
Shrnutí kapitoly	54
5 Ovlivňování.....	57
5.1 Mimoslovní ovlivňování	57
5.2 Slovní ovlivňování	58
5.3 Manévrování.....	61
5.4 Manipulace	61
Shrnutí kapitoly	63
6 Efektivní komunikace	65
6.1 Zásady efektivní komunikace.....	65
6.2 Komunikace ve stresu	69
6.3 Poruchy myšlení v mezilidské komunikaci.....	69
6.4 Problémové komunikační typy.....	70
Shrnutí kapitoly	72
7 Asertivita	75
7.1 Důsledky asertivity.....	76
7.2 Agresivita, pasivita, asertivita	77
7.3 Asertivní práva	80
7.4 Asertivní dovednosti	81

7.5	Předpoklady pro asertivní chování	82
	Shrnutí kapitoly	84

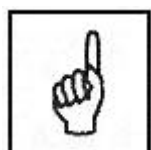
Vysvětlivky k používaným symbolům



Průvodce studiem – vstup autora do textu, specifický způsob, kterým se studentem komunikuje, povzbuzuje jej, doplňuje text o další informace.



Příklad – objasnění nebo konkretizování problematiky na příkladu ze života, z praxe, ze společenské reality apod.



K zapamatování



Shrnutí – shrnutí předcházející látky, shrnutí kapitoly.



Literatura – použitá ve studijním materiálu, pro doplnění a rozšíření poznatků.



Kontrolní otázky a úkoly – prověřují, do jaké míry studující text a problematiku pochopil, zapamatoval si podstatné a důležité informace a zda je dokáže aplikovat při řešení problémů.



Úkoly k textu – je potřeba je splnit neprodleně, neboť pomáhají k dobrému zvládnutí následující látky.



Korespondenční úkoly – při jejich plnění postupuje studující podle pokynů s notnou dávkou vlastní iniciativy. Úkoly se průběžně evidují a hodnotí v průběhu celého kurzu.



Otázky k zamyšlení



Část pro zájemce – přináší látku a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

Úvod

V okamžiku, kdy jste otevřeli tento učební text, jsme spolu začali komunikovat. Jedná se sice o zprostředkovanou komunikaci, prostřednictvím tištěných znaků, ale je to komunikace. Kdybychom měli možnost pozorovat Vaše reakce, jistě bychom se o této naší komunikaci dověděli více – jestli Vás text zaujal, zda se Vám líbí, nebo ne. Tak bychom od Vás získali přímou zpětnou vazbu, která může být vyjádřena verbálně, neverbálně nebo činem. Každá zpětná vazba je pro autora, zejména pro toho, kdo Vás chce něco o komunikaci naučit, důležitá. Pokud tuto učebnici zavřete s úmyslem už ji neotevřít a založíte ji někam, kde Vám nebude překážet, bude se z Vaší strany jednat o komunikaci činem – sdělujete tím, že s námi nebudete komunikovat. Máte úsměv na tváři a hodláte číst dále? Snad to může být neverbální projev přízně tomuto textu, a my se snažíme Vás zaujmout i v následujících kapitolách textu. Napíšete nebo řeknete někomu jakékoli sdělení o tomto textu? Bude to jistě nejpřesněji vyjádřená zpětná vazba, ovšem, bude-li ten, s kým komunikujete, rozumět Vaší řeči.

Z názvu vyplývá, že text je určen především těm, kteří se věnují nebo se budou věnovat vzdělávání, tedy profesi, která je nemyslitelná bez komunikačních vazeb, bez rozvinutých schopností působit na lidi. Je věnován profesi, ve které se musí umět druhé lidi nejen informovat, ale také je získat, přesvědčit. Řadí se k těm, kde tzv. umění mluvit a jednat s lidmi patří k základním kompetencím.

Tento učební text je určen studentům pedagogiky všech aprobací, kde dovednosti komunikovat patří k základním pracovním kompetencím, a tyto kompetence by navíc měly být dále předávány žákům. Zabývá se komunikací z různých pohledů, seznámí Vás jednak s dovednostmi potřebnými v interpersonálním styku, v jednání s lidmi, ale také nabídne návody a inspiraci, jak tyto důležité kompetence rozvíjet u žáků základních a středních škol. Komunikovat se nenaučíme pouze četbou a získáváním vědomostí o dané problematice, ale především tím, že tyto dovednosti budeme trénovat a aplikovat v každodenní praxi, učit se z úspěchů i z chyb. Text Vám může usnadnit nácvik těchto dovedností jedině tehdy, když budete usilovat o vlastní rozvoj a nenecháte se odradit, pokud Vámi zvolená interaktivní metoda nebo vybraný postup nebudou hned úspěšné. Je pozitivní, že pokud umíme komunikovat v profesionální oblasti, usnadníme si život i v situacích mimo práci. Takže, chcete zvládnout komunikaci s žáky i s jejich rodiči, bojíte se jít něco vyřizovat na úřad, máte konflikty s partnery, chcete získat zaměstnání či úspěšně vyjednávat? Začněte studovat ☺!

Po prostudování textu budete:

- vědět, jak působí různé způsoby komunikace v interpersonálním styku;
- znát význam verbální komunikace dyadické i skupinové;
- umět identifikovat verbální a neverbální signály druhých lidí;
- schopni vystihnout své komunikační nedostatky a přednosti;
- umět zdokonalit své prezentační dovednosti;
- dávat adekvátní zpětnou vazbu verbální a neverbální;
- vědět, kdy a jak ovlivňujeme a manipulujeme;
- umět chovat se asertivně;
- využívat přístupů transakční analýzy ke komunikaci;
- rozvíjet komunikační dovednosti žáků.

Získáte:

- prostřednictvím autodiagnostiky a cvičení objektivnější náhled na svou komunikaci;
- rady, jak zlepšit svou komunikaci a ovlivňovat komunikačního partnera;
- přesnější náhled na komunikační partnery;
- větší komunikační jistotu v dyadické komunikaci i při vystoupení před skupinou;
- základ pro rozvoj dovedností nutných pro profesní uplatnění v práci s lidmi.

1 Komunikace

V této kapitole se dozvíte:

- co je sociální komunikace a seznámíte se s jejím průběhem;
- o čem všem komunikace vypovídá;
- proč dochází ke zkreslení komunikačního obsahu;
- proč vůbec komunikujeme;
- jak všelijak komunikujeme.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- rozpoznat a vysvětlit kontextové proměnné v komunikačních situacích a uvědomit si jejich význam;
- objasnit, jaká je Vaše role ve vztahu k partnerovi v komunikaci;
- charakterizovat, jaký vliv má na kvalitu a průběh komunikace situace.

Klíčová slova kapitoly: komunikační model, fáze komunikace, kontextové proměnné, komunikační situace, motivace ke komunikaci.

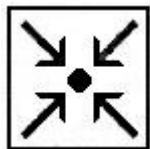
Průvodce studiem

V mezilidském kontaktu není možné nekomunikovat! I to, že přestaneme naslouchat, mluvit nebo že odejdeme z místnosti, je pro osoby v našem okolí sdělením, např. informací o našem nezájmu, protestu či únavě. Komunikujeme nejen tehdy, když něco řekneme, ale také když odmítáme mluvit, když něco děláme a nějak se chováme (tedy hovoříme řečí našeho těla). Přestože komunikovat je nám přirozené a děláme to celý život, většina z nás nedokáže plně využít možnosti komunikace, nebo má dokonce s komunikací problémy. Zvládnutí umění komunikovat nám může usnadnit přesvědčování, získávání lidí pro své záměry, obranu proti manipulacím, předcházení problémům a řešení konfliktů svých i druhých lidí. Nikdy není pozdě začít s výcvikem!

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 3 hodiny ke studiu teorie a 1 hodinu k řešení úloh, tak se pohodlně usadte a nenechte se nikým a ničím rušit.



V užším smyslu je komunikace **výměna informací** (předávání zprávy). Za informaci je ovšem možné považovat výměnu představ, idejí, nálad, pocitů, postojů apod. Informace je **sdělením**.



Příklad:

1. a) Pohladíme-li plyšové zvířátko, není tento přenos energie pro hračku informací.

b) Pohladíme-li skutečné zvířátko, přijímá tuto vydanou energii jako informaci.

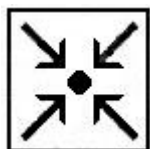
2. Pokud se žák vyhýbá očnímu kontaktu s učitelem (kouká do lavice), dává najevo, že nechce být tázan.

Komunikace v širším slova smyslu je **sdílení** (latinsky *communicare* znamená *communem redere* = učinit společným, společně něco sdílet, *communicatio* = vespolné účastnění), ne pouze sdělování obsahů. Komunikovat znamená něco dávat.

- Sdílení vyjadřuje, jak je sdělení prožíváno všemi zúčastněnými.
- Sdílení může probíhat i tehdy, když se sdělujícím nesouhlasíme.

Proč je komunikace pro člověka tak důležitá?

- Vždy nese nějakou **informaci** – je věcným sdělením obsahu komunikace.
- Současně vyjadřuje naše **emoce**.
- Je výpovědí o naší **inteligenci**.
- Je výpovědí o **vztahu k sobě**.
- Je i vyjádřením **vztahu k předmětu** komunikace či ke **druhému** člověku, se kterým komunikujeme.



Příklad:

Ahoj, kam jdeš?

Možné odpovědi:

- Jdu na preventivní prohlídku k zubaři.
- Ani se neptej, zase jdu k zubaři.
- No, možná bys měl jít se mnou, kdy sis vůbec naposledy nechal prohlídnout zuby?
- Ale, jdu předvést svůj chrup zubaři.

Každá uvedená věta nám sděluje něco trochu jiného, přestože jsme se vždy dověděli o tom, že dotyčný jde k zubaři.

V případě a) jde o věcné, objektivní sdělení, promluvil racionální jedinec.

V případě b) se objevuje emoční náboj (obavy, strach) a věcný obsah je širší, pochopili jsme, že daný jedinec chodí k zubaři pravidelně.

V případě c) je vyjadřován navíc vztah k tazateli, tendence ho chránit. Obsah není sdělen přímo, vychází se ze společné zkušenosti, že je třeba navštěvovat preventivní prohlídky u zubaře.

Sdělení d) je opět emočně zabarvené (ale tentokrát spíše pozitivně) a věcný obsah sděluje navíc, že dotazovaný nepředpokládá žádné komplikace.

V konkrétních příkladech se objevily všechny výše uvedené výpovědní hodnoty – informace, emoce, vztah k sobě, vztah k předmětu komunikace i k druhému člověku. Snad jen inteligenci z předchozích sdělení posuzujeme obtížně.

Část pro zájemce

Watzlawick, Beavinová a Jackson (1969) uvádějí, že lidská komunikace je charakterizována jako „médiu pozorovatelných manifestací lidských vztahů“.

Každá komunikace má syntax, sémantiku a pragmatickou stránku.

Syntax zkoumá jevy jako kódování, komunikační kanály, kapacitu komunikace, ruchy, statistické jazykové jevy apod.

Sémantika se zabývá významy slov, tím, jaký význam danému slovu připisuje komunikátor a jaký příjemce, zda oba shodně rozumí symbolům, metaforám, slangu apod.

Pragmatika je analýzou vztahů mezi komunikátorem a příjemcem v konkrétním kontextu.

V pojetí těchto autorů pojem komunikace téměř splývá s pojmem chování. Tvrdí, že nejen řeč, nýbrž všechno chování je komunikací, a každá komunikace ovlivňuje chování.

Lasswell (1948) definuje komunikaci pomocí schématu: *kdo*, říká *co*, jakým *kanálem* ke *komu* a s jakým *účinkem*. Tato definice je sice snadno



zapamatovatelná, ale nezahrnuje všechny důležité aspekty. Postupně k Lasswellově modelu ještě přibylo *proč* nebo s *jakým záměrem*.

Při rozboru komunikace bychom se tedy měli zaměřit na následující:

Kdo to říká – mluví jen za sebe nebo za určitou skupinu, hovoří z určité role, kdo by to měl říkat apod.

Co říká – která slova volí a kterým se vyhýbá, co říká a co neříká, co tím říká o sobě a co o těch, kterým je to určeno, co říká o svých vztazích k věci a k lidem k nimž hovoří, co říká nového a jak moc nového říká, říká věci potřebné, nebo nepotřebné, jakou má hodnotu to, co říká?

Kdy to říká – co předcházelo tomu, než to řekl – situačně i dějově, kdy to měl říct a kdy teprve to řekl?

Kde to říká – před kým ano a před kým ne, za jaké situace s tím přichází atd.

Jak to říká – jak srozumitelně to říká, jak mu záleží na tom, aby mu bylo rozumět, jakým hlasem mluví, jak se při tom chová, co při tom dělá, jak se tváří atd.

Proč asi to říká – z jakých důvodů to říká, co ho k tomu motivuje, za jakým účelem to říká, kam tím míří, čeho tím chce asi dosáhnout atd.

Jaký je účinek toho, co říká – s jakým efektem se setkává to, co bylo řečeno?

Čeští autoři **Hartl a Hartlová** (2000) vymezují komunikaci jako dorozumívání, sdělování, přičemž uvádějí, že obecně není komunikace specificky lidským jevem, protože existuje i u jiných živočichů, na rozdíl od jazyka, který je pro člověka osobitý, lidé si předávají především myšlenky, emoce, postoje a jednání.



1.1 Systém komunikace

Otázka k zamyšlení:

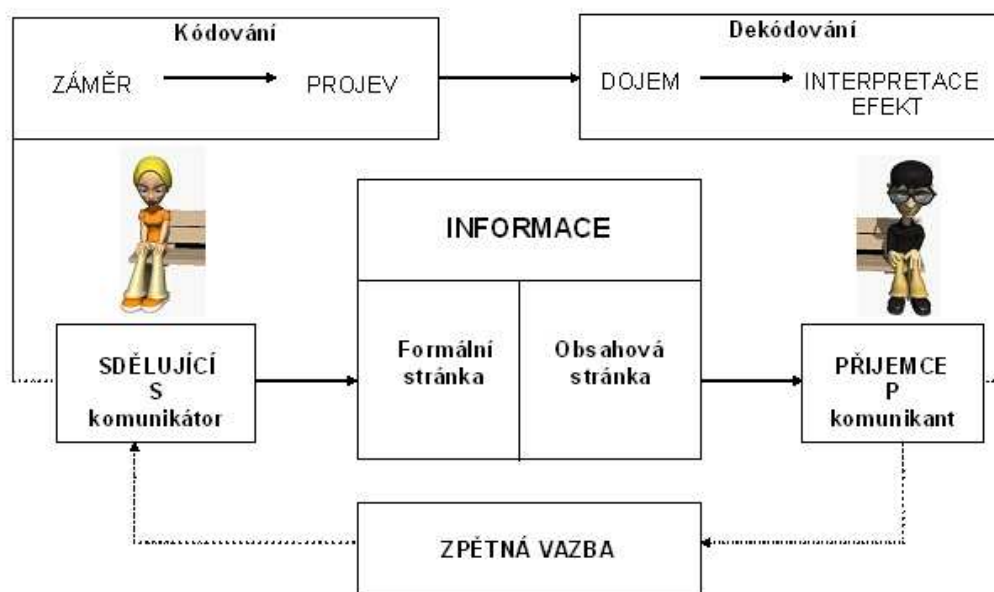
Co lidé dělají, když spolu komunikují (resp. co se děje při komunikaci)?

Pokuste se na základě této otázky (s žáky) vytvořit komunikační schéma a vysvětlit, jak komunikace probíhá.

Komunikace se odehrává jako vzájemné sdělování **obsahu sdělení** (komuniké) mezi **sdělujícím** (komunikátorem, mluvčím, chovajícím se určitým způsobem)

a **příjemcem** (komunikantem, recipientem, naslouchajícím, vnímajícím). Informace se přenáší pomocí **komunikačního kanálu (médií)**.

V mezilidské komunikaci dochází k **výměně rolí**, příjemce se mění ve sdělujícího a naopak, dochází k tzv. **zpětné vazbě**. Zpětná vazba umožňuje sdělujícímu zjistit, zda, nakolik a jak byl pochopen **záměr** sdělujícího.



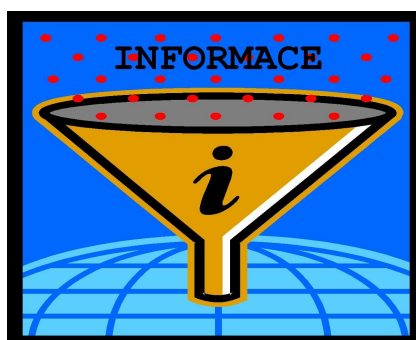
Fáze komunikace

1. Sdělující (komunikátor) má **záměr předat informaci** – vzniká myšlenka, kterou chce předat.
2. **Zakódování informace** – převedení myšlenek do takové podoby, aby jim ten druhý (příjemce) rozuměl, do mluveného nebo psaného slova, do gesta, pohybu, umělci do malby, hudby, tance, hry. Pokud použijeme slang nebo argot, budou našemu sdělení rozumět pouze zástupci dané skupiny nebo lidé, kteří takový jazyk ovládají.
3. Samotné **sdělení informace** – např. vyslovení věty.
4. **Příjem informace** naslouchajícím (komunikantem) – obsah, ale také způsob podání informace (formální stránka) na něj působí a utváří dojem.
5. **Dekódování** – to, jaký smysl pro příjemce daná informace má, zda ji chápe, či ne. Pokud neznáme používaný slang či argot, vysvětlujeme si informaci jinak nebo jí vůbec nerozumíme.

6. **Zpětná vazba** – reakce na přijatou informaci (např. komentář, otázka, ale také gesto, zabouchnutí dveří, fyzický útok, zčervenání atd.). Někdy příjemce nechce nebo nemá možnost reagovat. Na základě zpětné vazby můžeme zjistit, jestli námi předávaná informace má očekávaný efekt (zda jí příjemce porozuměl).

V jakékoli fázi komunikace může dojít ke zkreslení, zdrojem zkreslení mohou být oba aktéři (např. příjemce informaci nerozumí), ale také komunikační kanál (např. hluk v místnosti). Jedná se o tzv. **komunikační bariéry (komunikační šumy)**.

Výsledek komunikační výměny (tj. přijatá informace) nemusí být stejný jako sdělený obsah. Smysl sdělení odhalený příjemcem se může zcela nebo částečně lišit od původně vyslaného obsahu. Obsah je příjemcem nezáměrně:



INFORMACE – zúžen,

I N F O R M A C E – rozšířen (doplněn na základě vlastních zkušeností, intelektu, vztahu...),

FAmNIRe(Co) – zcela změněn.

Pokud je informace předávána **řetězově** (A předává B, B předává C, C předává D atd.), může dojít k postupnému zúžení původního obsahu a důležité informace, případně k jeho podstatnému zkreslení.



Otázka k zamyšlení:

Co tímto způsobem vzniká?

Pro praktickou ukázkou je možné připravit krátký, ovšem informacemi nabitý text. Zvolte mezi žáky několik pozorovatelů. Pak jednomu z žáků a pozorovatelům přečtete text. Ostatní žáci jsou mimo místnost. Žák, který právě

dostal informace, přizve do třídy dalšího žáka a sdělí mu, co se dověděl. Tento postup se opakuje až do chvíle, kdy poslední žák řekne, co se od kolegy dověděl. Pozorovatelé zaznamenávají, co se při tomto procesu dělo s informacemi.

1.2 Sociální interakce a sociální komunikace

Sociální komunikace je často zaměňována se sociální interakcí – tj. vzájemným vztahem, vzájemnou vazbou. Sociální interakce je širším pojmem, jedná se o ovlivnění chování člověka druhými lidmi. Komunikace je interakce pomocí symbolů.

Úkoly k textu

Které příklady jsou interakcí a které komunikací?

1. Lidé, kteří spolu na zastávce čekají na autobus.
2. Vztah k populární osobnosti (oblíbený herec, zpěvák, sportovec), který ovlivňuje chování dospívajícího člověka.
3. Řidič předvídá reakce druhého řidiče podle jeho jízdy.
4. Žák nereaguje na pokyn učitele.
5. Čtení vzkazu od přítele na Facebooku.
6. Zasílání SMS.
7. Úsměv na neznámého člověka.



Sociální interakce je:

- vzájemný mezilidský vztah na základě sociální výměny,
- vzájemné ovlivňování,
- proces sociálních výměn,
- vzájemné působení prostřednictvím svých aktivit (činností a chování).

Na základě sociální interakce se vytvářejí a utvářejí mezilidské vztahy.

1.3 Funkce komunikace

Účel komunikace vyjadřují její hlavní, obvykle zjevné funkce.

Funkce komunikování:

1. **Informační** – předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit.
2. **Instrukční** – navést, zasvětit, naučit, dát recept.
3. **Přesvědčovací (persuazivní)** – získat někoho, zmanipulovat, ovlivnit.
4. **Pobavení** – rozveselit, rozptýlit, popovídat si jen tak.
5. **Exhibice** – upoutání pozornosti.

Dílčí komunikační výměny plní obvykle jednu zjevnou funkci. Přesto informačních výměn s jednoznačnou funkcí nebývá mnoho, obvykle se prolínají. Například TV zpravodajství plní zejména informační funkci, ale současně je tato funkce doplněná dalšími funkcemi – instrukční, přesvědčovací. V některých případech se může ve zpravodajství objevit také pobavení, a to buď neúčelově, nebo má zařazení informace s touto funkcí diváka motivovat k dalšímu sledování zpravodajství či odlehčit atmosféru.



Učitel po několikáté vrátí žákovi seminární práci, kterou měl vypracovat na základě stanovených kritérií. Přestože má komunikace mezi učitelem a žákem plnit instrukční funkci, žák má pocit, že je manipulován a že ho chce učitel ponížit.

Která odpověď žáka nasvědčuje tomu, že se cítí manipulován?

Učitel: „Je třeba to dopracovat, nesplnil jsi zadání.“

Žák: a) „Mám ještě doplnit více úryvků z textu?“

b) „Vždyť to tam všechno je, ostatní to mají stejně a dostali jedničku.“

1.4 Motivace ke komunikaci

Ke komunikaci je člověk motivován, z určitého popudu chce obsahy svého vědomí předat druhému člověku. Podle motivace ke komunikaci můžeme rozlišit další funkce (zjevné i skryté, latentní).

Motivace ke komunikaci:

(Vybíral, 2000, s. 24–25)

1. **Kognitivní motivace** – předávání smyslu. Je potřeba sdělit druhému něco, co jsme se dověděli, co známe, co si myslíme.

2. **Sdružovací motivace** – potřeba kontaktu. Aktivizuje se potřeba sounáležitosti, potřeba někam patřit, necítit se osamělý. V průběhu komunikace s druhými lidmi není v tomto případě podstatný obsah komunikace, ale realizují se vztahové záměry – navázat kontakt, udržovat vztah, rozvíjet vztah, ukončit (nebo dočasně přerušit) vztah, obnovit vztah.
3. **Sebepotvrzovací motivace** – potvrzení sebeidentity, upřesnění sebeobrazu. V komunikaci se jedná především o poznání sebe, nalezení sebe, vytvoření nebo potvrzení mínění o sobě. Jedinec komunikuje „pro sebe“, „kvůli sobě“ (předvádí své odborné znalosti, dává najevo své postavení, přesvědčuje o nevině či bezúhonnosti atd.).
4. **Adaptační motivace** – signalizace své role, přizpůsobování se své roli, přizpůsobování se okolí. Jedinec se přizpůsobuje rolovým stereotypům (signalizuje konformitu, chová se tak, jak se od něj očekává), integruje se do společnosti. V opačném případě narušuje rolové stereotypy, nepodřizuje se konvencím.
5. **Přesilová motivace** – potřeba uplatnit se, vzbudit pozornost, úctu, obdiv, respekt, získat převahu (dominovat), získat moc – zvítězit (rivalizovat), touha vyniknout. Jedná se o realizaci potřeby moci na základě srovnávání s druhými lidmi.
6. **Existencionální motivace** – k udržení psychického zdraví. Komunikace slouží ke strukturaci a naplnění času, předcházení nudě, k hledání a naplňování smyslu života.
7. **Požitkářská motivace** – rozptýlení, odpočinek, únik od starostí, pobavení se, vytváření nezávazných vztahů.
8. **Další motivy** – rozptýlit podezření, zamluvit choulostivé téma, skandalizovat, zmást, zamést stopy.

Ať už člověka vede ke komunikaci kterýkoliv z motivů, je pro něj potřeba komunikovat typická. Samozřejmě se lidé liší velikostí této potřeby, někteří lidé nemohou být sami (izolováni), každodenní kontakt s druhými (přímý, elektronický, telefonický) je pro ně nezbytný. Lidé s nižší potřebou sounáležitosti umí existovat jistou dobu bez komunikace. Pro lidi, kteří jsou v neustálém interpersonálním kontaktu s druhými, je potřebný „odpočinek od komunikace“, protože jsou přesyceni (opotřebováni) neustálými komunikačními výměnami. Potřebná délka takového „odpočinku“ je individuální – záleží na množství a kvalitě komunikačních výměn, ale také na osobnostních charakteristikách daného jedince – zejména temperamentových (např. extroverti mají větší potřebu komunikace). Nekomunikovat, vyhýbat se komunikaci s jinými lidmi, je obvykle signálem psychické poruchy.

1.5 Komunikační kontext

Komunikační kontext (vnitřní a vnější) je aktuální vztahový rámec, jehož proměnné můžeme vyjádřit otázkami: S KÝM, KDE, KDY, O ČEM, JAK, PROČ a S JAKÝM ÚČINKEM (viz Lasswell, str. 11).

Kontextové proměnné – vnitřní:

- mentální proměnné (předchozí zkušenost a zážitky, inteligence, vnímání, představivost, myšlení, učení, flexibilita, adaptabilita),
- emoční proměnné (optimismus – pesimismus, nálada, intenzita emocí aj.),
- vztahové proměnné (dominance, rivalita, komplementarita, kooperace, láska – nenávisť, známý – neznámý, přítomnost konkrétní osoby, délka vztahu),
- osobnostní kvality – temperamentu a charakteru, sebedůvěra, hodnotová orientace, potřeby, zájmy, postoje, frustrační tolerance aj.

Každá komunikace utváří vztah (byť jen krátkodobý) mezi komunikujícími, který ovlivňuje podobu a průběh komunikace. Vztah určuje, jak vnímáme obsah komunikace, tj. vlastní sdělení. Komunikace je rozdílná, jestliže je vztah soupeřivý, máme-li na druhého zlost, bojujeme-li s ním o moc, žárlíme-li na něho apod., nebo naopak, jestli máme ke druhému sympatie, je-li nám blízký.

Stalo se Vám, že obsah komunikace byl ovlivněn (zkreslen) tím, jak jste vnímali osobu, která s Vámi komunikovala, nebo vztahem k této osobě?

Diskutujte na toto téma s žáky. Jaké jsou důsledky takového zkresleného vnímání?



Kontextové proměnné – vnější:

- čas – např. „řeknu to, až nastane ta pravá chvíle“, „na toto sdělení sis vybral špatný čas“,
- prostor – např. komunikace v prostředí, kde se ne/cítíme dobře,
- počet zúčastněných – komunikace probíhá jinak, pokud mluvíme ke skupině nebo v prostředí, kde je více lidí, a jinak při intimním rozhovoru,
- kontinuita (návaznost) – minulost komunikace, dílčí výměna v probíhající komunikaci,
- vztahový rámec – např. přítomnost nebo nepřítomnost toho, o kom se mluví,
- momentální souvislosti a vazby navozené tématem,
- tradice a kulturní vzorce – tato proměnná se výrazně projeví, když se ocitneme v jiné zemi (jiném kulturním prostředí) nebo když pozorujeme jednání zástupců jiné kultury (cizinců, zástupců minority),
- technický kontext – např. využívání moderních komunikačních prostředků, jako mobilní telefon, e-mail, Skype apod.
- situační kontext – dále popsán v kapitole 1.5.1.

Pokuste se individuálně analyzovat situaci, ve které se nacházíte, na základě vlastního vnímání kontextových proměnných (např. čas – z pohledu biorytmů, vnímání prostoru, vztahového rámce atd.).

Ve kterých proměnných se budete lišit od jiných účastníků? Porovnejte s ostatními účastníky komunikační situace a pokuste se je zdůvodnit.



1.5.1 Komunikace v situační roli

Role, kterou člověk přijímá v komunikaci, je ovlivněna situací, v níž se komunikátor a komunikant(i) nachází. Chování požadované komunikační rolí

je účastníkům komunikace buď známé (dané všeobecně známými normami chování – formálními i neformálními), nebo neznámé. Neznalost role může vést ke komunikačním chybám (v dané situaci se chováme nevhodně).

V průběhu komunikace se role komunikujících mění (komunikátor a komunikant si vyměňují role, může docházet ke změnám v pojetí role) a vede ke změně chování – verbálního i neverbálního.

Typy komunikačních situací:

- intimní, dyadická komunikace (rozhovor dvou lidí),
- jednostranně řízená komunikace (interview, výslech, přijímací pohovor, někdy také výklad učitele),
- komunikace v malé skupině (pedagogická, v pracovní a jiné skupině),
- komunikace v organizaci (vertikální, horizontální, diagonální),
- komunikace při obchodování,
- komunikace veřejná – přímá,
- komunikace v masmédiích,
- komunikace aranžovaná (film, divadlo),
- komunikace interkulturální (s cizincem) aj.



Modelová ukázka jednosměrné a dvojsměrné komunikace (pro žáky):

Připravte si dva obrazce (nejlépe jednoduché tvary různým způsobem rozmístěné na papíře). Vyberte dobrovolníka, který bude dané obrazce popisovat ostatním. Ostatní se pokusí kreslit podle pokynů (učitel orientačně měří čas, který žáci potřebují k popisu):

1. První obrazec bude žák popisovat bez jakékoli zpětné vazby, tzn., neměl by na skupinu vidět, nebude mít žádnou reakci.
2. Při popisu druhého obrazce bude mít možnost sledovat reakce ostatních a reagovat na ně. Žáci mají možnost se dotazovat v případě nejasností.

Poté ukažte všem oba původní obrazce.

Který z obrázků žáci nakreslili přesněji?

Který z popisů trval delší dobu?

Jak se při popisování cítil zadávající a jak skupina žáků, kteří kreslili podle jeho pokynů?

Pokuste se shrnout, jaké jsou výhody jednosměrné a dvojsměrné komunikace. Kde jste se s jednosměrnou komunikací setkali a jak na Vás působila?

Komunikace v situaci je ovlivněna **celkovým dojmem**, který si člověk o komunikačním partnerovi (partnerech) vytváří. Do komunikace se promítá to, co si o druhém člověku myslíme, co o něm předpokládáme, jaká pověst ho předchází, jak vypadá, v jaké situaci se s ním setkáváme. Celkový dojem o komunikačním partnerovi ovlivňuje průběh a obsah komunikace.

Dojem vzniká velmi rychle (v prvních vteřinách) a **je utvářen**:

- vzhledem,
- věkovými proměnnými,
- pověstí,
- názory o druhém,
- haló efektem (zaměřeností na nápadné znaky, ze kterých vyvozujeme další charakteristiky člověka – např. blondýna = hloupá),
- atribucí – předpoklady a očekáváními, podle kterých zpracováváme a doplňujeme informace (např. starší muž v obleku v budově VŠ – předpokládáme, že se jedná o člena katedry – je tedy zřejmě inteligentní, informovaný, důstojný, formální aj.).

Celkový dojem je vytvořeným komunikačním postojem, a je proto (jak je známo) obtížně měnitelný, doprovází a utváří komunikaci v dané situaci i v situacích následných. Změna celkového dojmu v jiné komunikační situaci se stejným komunikačním partnerem vede k narušení kontinuity komunikace, navozuje tenzi (napětí) – např. setkání s formální autoritou v neformální situaci, či naopak (setkání s nadřízeným v obchodě se spodním prádlem, kamarád v roli rodiče Vašeho žáka na půdě školy atd.).

Uved'te příklady situací, kdy jste se s určitým člověkem ocitli v neobvyklé (méně běžné) situaci. (Proberte tyto situace s žáky.)

O jakou situaci šlo?

Jak jste se cítili?

Jak jste se chovali?



1.6 Způsoby komunikace

Komunikaci je možné odlišovat podle různých kritérií na:

1. **digitální** (prostřednictvím konvenčních znaků, nejčastěji verbální) a **analogovou** (neverbální – postojem nebo činem),
2. **asymetrickou** (komplementární, která je postavená na nerovnosti, na rozdílnosti postavení, např. učitel – žák, rodič – dítě) a **symetrickou** (postavenou na rovnosti postavení komunikačních partnerů),
3. **o obsazích** (informačně příp. instruktážně zaměřená komunikace) nebo **o vztahu** (komunikace zaměřená na postoje, na to, jak vidíme svět i sebe navzájem),
4. **synchronní** (přímá – s možností okamžité zpětné vazby, např. tváří v tvář, telefonická apod.) a **asynchronní** (pozice a role se prostřídávají s časovou prodlevou, ale přehledně, např. písemná komunikace),
5. **intencionální** (intencionalita dává komunikaci úmysl a také energii), **neintencionální, nesoustředěnou**.

1.7 Typy komunikace

V komunikaci nejde jen o to CO (obsah) se sděluje, ale i JAK (způsob) se sděluje. Ve specificky lidské komunikaci se jedná o vícekanálový způsob sdělování.

Podle typu kanálu můžeme rozlišit:

- **slovní (verbální) komunikaci,**
- **mimoslovní (nonverbální) komunikaci,**
- **komunikaci činem.**

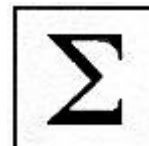
1.7.1 Komunikace činem

Protože komunikaci verbální a neverbální budou věnovány dílčí kapitoly toho studijního textu, stručně si popíšeme komunikaci činem. Při takové komunikaci je nositelem komunikačního prvku čin, tedy sled především neverbálních

komunikačních aktů. Člověk se nějak chová v určité situaci – záměrně i nezáměrně. Komunikaci činem bychom měli interpretovat opatrně, záleží na kontextu, v němž se čin odehrál, na momentální i předcházející situaci, na vzájemných vztazích a pozicích aktérů (může být velmi problematické řešit důsledky jednání činem, když jsme nebyli přímými svědky této situace).

Shrnutí kapitoly

Potřeba komunikovat je u člověka velmi silná, a navíc je pro mnoho profesí zvládnutí komunikačních dovedností klíčové. Seznámili jsme se s pojmy sociální komunikace a interakce. Na základě uvedených motivů a funkcí si studující měli možnost uvědomit, proč vlastně komunikujeme a co všechno komunikací vyjadřujeme, uvedený systém a průběh komunikace může napomoci zpřesnit individuální komunikační procesy. Kapitola o komunikačním kontextu (1.5) měla za cíl uvědomění si šíře proměnných ovlivňujících průběh a výsledek komunikace. Tato kapitola není výchozí pro další studium.



Kontrolní otázky a úkoly:

1. Co je to komunikace?
2. Co jsou to bariéry v komunikaci a jak vznikají?
3. Jaký je rozdíl mezi sociální interakcí a komunikací?
4. Uveďte příklady jednotlivých funkcí komunikace z praxe pedagoga.
5. Jak probíhá komunikace činem?



Korespondenční úkol

Stojí před Vámi neznámý člověk, se kterým potřebujete navázat rozhovor. Napište alespoň 10 otázek, které si v duchu položíte, a odhadnete tím, jakého člověka asi máte před sebou.



Citovaná a doporučená literatura

HONEY, P. *Tváří v tvář*. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-445-2.

JANOUSŠEK, J. *Sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1968.



KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-8825.

PLAŇAVA, I. *Jak (to) spolu mluvíme*. Brno: MU, 1992.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací – přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada publishing, 2005.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Pedagogická komunikace*. Ostrava: OU, 2002.

SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: OU, 2008. ISBN 80-7042-688-8.

VAŠINA, L. *Lidská komunikace v normě a patologii*. Brno: UJEP, 1988. ISBN 55-967-86.

VYBÍRAL, Z. *Úvod do psychologie komunikace*. Praha: Gaudeamus, 1997.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie – Sociálná psachologia*. Praha: ISV, 1997.

WATZLAWIK, P., BAVELASOVÁ, J. B., JACKSON, D. D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999. ISBN 80-86088-04-9.

2 Komunikační média

V této kapitole se dozvíte:

- o výhodách a nevýhodách komunikace prostřednictvím různých médií;
- čím se vyznačuje soudobá komunikace.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- určit, co způsobuje změny verbální komunikace;
- úspěšně použít různá komunikační média;
- vybrat formulace vyjadřující podstatu, a zjednodušit sdělení.

Klíčová slova kapitoly: komunikace psaná, komunikace ústní, komunikace vizuální, komunikace elektronická.

Průvodce studiem

Mezilidská komunikace probíhá prostřednictvím různých médií (kanálů). Lidé jsou nejvíce ovlivněni neverbální komunikací, v přímé komunikaci tváří v tvář z ní čerpáme 60 až 90 % komunikačního obsahu. Současný jazyk prochází výraznou proměnou, která je způsobena vlivem moderních technologií a jejich vývojem, ale také požadavkem na rychlost sdělení.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 2 hodiny.



V moderní době se stává stále důležitější komunikace prostřednictvím elektronických médií, a to i komunikace psaná prostřednictvím e-mailů a textových zpráv mobilních telefonů. Způsob vyjadřování typický pro textové zprávy a reklamu se stále více prolíná do verbálního dorozumívání, do běžné mluvy – vytvořil se nový slang, typický zejména pro různé skupiny lidí, např. mladé lidi (teenagery), moderní profese zabývající se komunikací s veřejností (public relations), IT profese aj. Do češtiny pronikají výrazy z angličtiny, vznikají novotvary – nová slova pro nové i staré skutečnosti, nová sousloví, mění se význam užívaných pojmů (obdobný vývoj prodělaly např. němčina a

francouzština v šedesátých letech). Průnik elektronického způsobu dorozumívání vede ke zjednodušení a zkrácení mluvy.

V následující tabulce jsou uvedeny výhody a nevýhody komunikace prostřednictvím různých médií – komunikace psané, ústní, vizuální a elektronické. Převzaté členění není zcela vyčerpávající, ale zahrnuje nejčastější formy dorozumívání a jejich podstatné zvláštnosti.

PSANÁ KOMUNIKACE (dopisy, zprávy, příkazy, směrnice, články atd.)	
Výhody ⇒ dává evidenci o odeslání a přijetí, ⇒ dokáže zachytit složité myšlenky, ⇒ umožňuje analýzu, hodnocení a souhrn, ⇒ rozšiřuje informace do řady míst, ⇒ může potvrdit a objasnit ústní informaci, ⇒ přesně zachycuje smlouvy a dohody.	Nevýhody ⇒ je pracná, zabere množství času, ⇒ je více formální, ⇒ může způsobit interpretační problémy, ⇒ nedovoluje průběžnou zpětnou vazbu, ⇒ po odeslání zprávy nejsou možné další úpravy, ⇒ neumožňuje výměnu názorů a postojů.
ÚSTNÍ KOMUNIKACE (konverzace, rozhovor, schůze, veřejný projev, telefonní hovory, konference)	
Výhody ⇒ přímý prostředek komunikace, ⇒ výhoda fyzické blízkosti, vidění i slyšení původce, ⇒ umožňuje průběžnou výměnu názorů a postojů, ⇒ vhodná k přesvědčování, ⇒ umožňuje přispění a účast všech přítomných.	Nevýhody ⇒ ztěžuje prosazení názoru v přítomnosti protivníka, ⇒ těžko se kontroluje při účasti většího množství lidí, ⇒ neposkytuje dostatek času k promyšlení věcí a kvalitnímu rozhodnutí, ⇒ nedává písemný záznam toho, co bylo proneseno, ⇒ často vyvolává následnou diskusi o tom, co a jak vlastně bylo řečeno.

VIZUÁLNÍ KOMUNIKACE (výrazy, gesta, postavení, grafy, tabulky, fotografie, filmy, diapozitivy, videozáznamy, modely)	
Výhody ⇒ poskytuje přídatné vizuální podněty, ⇒ dokáže zjednodušit psané nebo mluvené slovo (schémata), ⇒ simuluje situace, ⇒ ilustruje výklad, ⇒ poskytuje vizuální záznam.	Nevýhody ⇒ obtížně se interpretuje bez doprovázejícího psaného nebo mluveného slova, ⇒ vyžaduje další dovednosti v porozumění a interpretaci, ⇒ může být časově i finančně náročná, ⇒ je nákladná na rozšiřování, ⇒ uchovávání může být drahé.
ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE (elektronické sítě, faxy, modemy, telekonference)	
Výhody ⇒ rychlý přenos, ⇒ přenos velkého množství informací při minimálních nárocích na kapacitu, ⇒ přesnost, ⇒ možnost průběžné zpětné vazby dokladem.	Nevýhody ⇒ velký rozsah přenášených dat často klade požadavky na čas lidí, kteří je následně zpracovávají, ⇒ vysoká cena používaných prostředků, ⇒ faxové zprávy a zprávy prostřednictvím PC nejsou právním dokladem.

Úkol:

1. Převeďte do spisovné češtiny následující text:

„Tys vůbec nestihl bejzment toho promoušnu. Ta tvoje cílovka je úplně out.“

„Za chvíli ti tam pošlu nový imiče, v oukeji?“

2. Přeložte:

- „To je hustý, mazec, masakr, (v)odvaz, ty krávo!“
- „Hod’ tam zpátečku.“, „Dej si voraz (odchod).“
- „zahlásil“
- „jseš in“, „jseš out“
- „šampón(ek)“



3. Přeložte:

Zrušil jsem nalízanýho bavora, a tak jsem se vydal do farchy sockou. Zjistil jsem, že je to dost suprový. Mohl jsem posílat esemesky a ememesky ze svého mobáče svým roštěnkám. Dělán v pí ár agošce, ale fachu chápu spíše jako sejšnování než jako nějaký zařezávání.

Řešení úloh

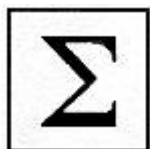
1. „Vůbec jsi nepochopil principy této reklamní kampaně. Skupina zákazníků, na kterou by ses měl zaměřit (cílová skupina), byla vybrána špatně.“

„Za chvíli ti pošlu elektronickou poštou nové obrázky. Je to tak v pořádku?“

2.

- Všechna označení jsou synonyma: „to je výborné, skvělé...“
- „Běž pryč.“
- „řekl“
- „orientuješ se v aktuálních trendech“, „jsi mimo“
- označení pro metrosexuála

3. „Naboural jsem BMW koupené na splátky, a proto jsem jel do práce veřejným dopravním prostředkem (metrem). Zjistil jsem, že je to docela dobré. Mohl jsem posílat textové zprávy a obrazové zprávy ze svého mobilního telefonu svým dívkám. Pracuji v agentuře zabývající se komunikací s veřejností (public relations), ale zaměstnání je pro mě spíše zábavou než prací.“



Shrnutí kapitoly

Komunikační média zprostředkovávají přenos komunikace. Vývoj techniky a technologií se projevuje i v oblasti komunikace v rozšíření možností předávání informací prostřednictvím nových médií i ve formě jejich zpracování. Studující se seznámili s pozitivy a negativy ústní i psané komunikace, komunikace prostřednictvím vizuálních kanálů i novodobých elektronických médií. Na příkladech si mohli ověřit porozumění změnám soudobého jazyka ovlivněného globalizací a elektronizací.

Kontrolní otázky a úkoly:

1. Jak se elektronizace komunikace promítá do jazyka?
2. V čem je největší přínos elektronické komunikace?
3. Která z uvedených forem komunikace neumožňuje výměnu názorů a postojů?

**Korespondenční úkol**

Jaké komunikační médium preferujete a proč?

**Citovaná a doporučená literatura**

HONEY, P. *Tváří v tvář*. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-445-2.

HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 1994.

JANOUEŠEK, J. *Sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1968.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-8825.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací – přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada publishing, 2005.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Pedagogická komunikace*. Ostrava: OU, 2002.

SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: OU, 2008. ISBN 80-7042-688-8.

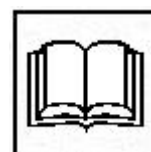
ŠVRČINOVÁ, P. *Komunikace*. Ostrava: OU, 2007.

VAŠINA, L. *Lidská komunikace v normě a patologii*. Brno: UJEP, 1988. ISBN 55-967-86.

VYBÍRAL, Z. *Úvod do psychologie komunikace*. Praha: Gaudeamus, 1997.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie – Sociálna psychológia*. Praha: ISV, 1997.



3 Verbální komunikace

V této kapitole se dozvíte:

- jaké zásady je nutné dodržovat při správné verbální komunikaci;
- jaké techniky vedení rozhovoru můžeme využívat;
- o způsobech poskytování verbální zpětné vazby;
- o významech naslouchání;
- jak obsah verbálního sdělení dotváří paralingvistické aspekty řeči.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- zlepšit sdělování i naslouchání;
- určit úroveň svých komunikačních předpokladů;
- na základě doporučených cvičení zvládat lépe svůj hlas.

Klíčová slova kapitoly: paralingvistika, efektivní komunikace, verbální zpětná vazba, naslouchání, techniky rozhovoru.

Průvodce studiem

Verbální komunikace zahrnuje zvukovou i psanou formu řeči. Vzniká a probíhá prostřednictvím jazyka, řeči a slov – tedy kodifikovaných (na základě společenského konsenzu vzniklých) znaků.

Řeč je nejuniverzálnějším způsobem dorozumívání, nejméně zkresluje smysl sdělení při jeho předávání.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 5 hodin.



Nejdříve si udělejte test, kterým si orientačně zjistíte, jak komunikujete, na co kladete v komunikaci důraz, jakou roli nejčastěji v komunikaci zaujímáte.



DA SE S VÁMI DOBŘE KOMUNIKOVAT?

	1 nesouhlasí	2 spíše nesouhlasí	3 spíše souhlasí	4 naprosto souhlasí	
	1	2	3	4	
1.	Při rozhovoru mi myšlenky často odbíhají k jiným tématům.				
2.	Když trávím večer s přáteli, čas mi rychle ubíhá.				
3.	Když jedu s někým cizím ve výtahu, cítím se trapně.				
4.	Často se nezdržím a musím říct svůj názor.				
5.	Jsem dobrý/á posluchač/ka.				
6.	Je mi těžko odporovat druhým.				
7.	Kvůli harmonii v našem vztahu se s partnerem/partnerkou nevyhýbáme nepříjemným rozhovorům.				
8.	Často začínám větu slovy: „Ano, ale ...“.				
9.	Jen těžko dokážu mlčet.				
10.	Při hádkách mám sklon k ranám pod pás.				
11.	Spor většinou končím, i když nedojde ke shodě názorů.				
12.	Je pro mě těžké mám-li říct, co si skutečně myslím.				
13.	Způsob, jakým se hádám, může být někdy velmi zraňující.				
14.	Umím se dobře vcítit do jiných lidí.				
15.	Je mi trapné, když přede mnou někdo pláče.				
16.	Byl/a bych dobrý/á učitel/ka.				
17.	Vyhýbám se tomu, aby se ke mně někdo dostal moc blízko.				
18.	V hádkách používám častěji slovo „já“ než „ty“.				
19.	V rozhovoru se rychle dostávám k jádru věci.				
20.	Často mám pocit, že bych měl/a něco říct, ale nevím co.				
21.	I když nemám pravdu, trvám na svém tak dlouho, až přesvědčím ostatní.				

Typ A		Typ B		Typ C	
Otázka	Body	Otázka	Body	Otázka	Body
3.		1.		2.	
6.		4.		5.	
9.		8.		7.	
12.		10.		11.	
15.		13.		14.	
17.		18.		16.	
20.		21.		19.	
Součet		Součet		Součet	

Hodnocení „Dá se s Vámi dobře komunikovat?“:

Sečtete body ve sloupcích.

Bodové vyjádření míry daného typu:

24 - 28 Výrazně odpovídáte danému typu.

18 - 23 Často reagujete tak jako tento typ.

12 - 17 Občas (výjimečně) reagujete tak jako tento typ.

7 - 11 Charakteristiky daného typu nejsou pro Vás typické.

Při jasné převaze některého z typů Vám odpovídá následující charakteristika:

Typ A: Konfliktní z touhy po harmonii

Máte potíže jednat otevřeně. Největší problémy Vám dělá, když se máte vyrovnat s negativními pocity vašeho komunikačního partnera. Váš sklon k uhýbání, tedy chybný způsob rozhovoru, vede k tomu, že pocity druhého podceňujete, nebo naopak přeceňujete, čímž dochází k problémům. Neostýchejte se jasně vyjádřit, co Vám vadí.

Typ B: Dominantní

Máte-li čas od času problémy s druhými lidmi, může za to Vaše snaha o dominanci (o výhru) v komunikaci. Názorová rozdílnost, ke které v komunikaci s Vámi často dochází, slouží k tomu, aby se vyjasnil poměr sil. Aniž byste to měl/a v úmyslu, vyvoláváte v partnerovi v komunikaci pocit, že Vám vůbec nezáleží na jeho názoru.

Typ C: Kultura rozhovoru nade vše

Hravě se Vám daří v komunikaci s druhými produktivní výměna myšlenek a pocitů, jste schopen/a dosahovat jednoty náhledu na věc, jednoty názorů. Máte vynikající schopnost dostat se k jádru věci a problém vyřešit. V diskusích se držíte cíle a nezraňujete jiné. Když je potřeba, dokážete být i dostatečně flexibilní a revidovat svůj názor.

Rozhovor je verbální komunikací, při které dochází k výměně rolí komunikátora (mluvčího) a komunikanta (naslouchajícího). V rozhovoru si můžeme sdělovat vlastní informace, případně nám jde o nalezení společného smyslu. Proto se v rozhovoru zpřesňuje sdělení formou otázek a odpovědí, doplňujících informací.

Dialog (Slovo dialog, odvozeno z řeckého *dia-logos* „skrze slovo“, původně označovalo metodu určenou starořeckými mysliteli a rétory k odkrývání pravdy) je druhem rozhovoru, kde jde o odhalení smyslu sdělení, o rozvinutí a obohacení informace. V dialogu se účastníci snaží dobrat „jádra věci“.

Dle **Janouška** (2007) dialogickou konverzací rozumíme „rozvinutou komunikaci, pro kterou je příznačné propojení činnostního charakteru se vzájemným působením a vzájemnými vztahy“. Dialog se tedy nevztahuje jen na verbální stránku, tzn. na to, co se říká, ale i na neverbální stránku projevu.

Tři základní aspekty dialogu jsou:

- je zaměřen na zcela určitý cíl, k němuž směřuje společná činnost účastníků dialogu,
- dochází v něm k vzájemnému ovlivňování účastníků,

- odrážejí se zde vzájemné vztahy mezi účastníky dialogu a zároveň se tyto vztahy vytvářejí a mění.

Všechny tři stánky musí být respektovány, má-li být určitý rozhovor charakterizován jako dialog.

3.1 Paralingvistické aspekty řeči

Vyjadřují, jak je sdělení řečeno, zahrnují různé proměnné:

- intenzita hlasového projevu (hlasitost),
- výška hlasu,
- zabarvení hlasu,
- intonace, modulace hlasu,
- rychlost řeči,
- plynulost, členění řeči, frázování (dýchání),
- správnost výslovnosti, přesnost projevu,
- vsuvky, doplňková slova.

Paralingvistika vyjadřuje momentální stav člověka (emoce, únavu, stres, agresivitu...), psychickou poruchu, znalost nebo neznalost tématu, osobní postoj k tématu, formálnost nebo neformálnost situace, vztah k druhému člověku, váhání a rozpaky, neznalost apod.



Úkol: Cvičení řečnických dovedností

1. Dechová cvičení

- a) plný nádech, podržení vzduchu co nejdéle a pomalý výdech;
- b) nádech nosem a pomalý výdech se sykavkou „s“;
- c) nádech na 10 dob – podržení vzduchu na 10 dob – výdech na 10 dob;
- d) hluboký nádech, výdech tónem – jednou samohláskou (doporučuje se samohlásky postupně střídát);
- e) hluboký nádech, výdech se samohláskami zpívanými různými tóny;
- f) hluboký nádech, a při výdechu zřetelně vyslovit „tři sta třicet stříbrných křepelek přeletělo přes tři sta třicet stříbrných střech“ (zkusit až 3 opakování při jednom výdechu).

2. Hlasová modulace

Následující věty řekněte několika způsoby, např. informativně, vesele, unaveně, dominantně, lhostejně, naštvaně, ironicky, překvapeně.

„To jsem rád(a), že tě slyším.“

„Mám se moc dobře.“

„Vypadáš dobře.“

Tato cvičení můžete vyzkoušet také s žáky. V rámci úkolu č. 2 mohou žáci hádat, s jakými emocemi bylo sdělení řečeno.

3.2 Zásady verbální komunikace

1. Mluví vždy **jeden**.

Skákání do řeči (intruze) je možné jen v situaci, kdy řečník je mnohomluvný a odbíhá od tématu. Vstup do řeči je možný při nadechování mluvčího. Skákání do řeči je posuzováno jako nezdvořilost, jako snaha umlčet druhého.

Paralelní mluvení (oba najednou) – nejde o dialog, příjemce nenaslouchá, přebírá roli mluvčího.

2. Mluvit **stručně**.

Vážít si času druhého člověka, chceme-li mu předat nějaké formální sdělení (nejde-li o zábavu).

3. Mluvit **věcně a logicky**.

Sdělení by mělo být výstižné a logicky strukturované.

4. Mluvit v **kratších větách** (14–17 slov), aby sdělení bylo pochopitelné.

5. Mluvit **jasně a srozumitelně**.

Nekomplikovat, nepoužívat mnoho cizích slov, neutajovat, zřetelně vyslovovat, nepoužívat mnohovýznamových slov, není-li jasný kontext.

6. **Objasňovat** na příkladech, příměrech, citátech.

Zvolit úroveň řeči **adekvátní posluchači**.

Vědět, ke komu hovoříme, a podle toho se vyjadřovat.

7. **Omezit příkazová a zákazová slova** (musíte, nesmíte), která vyvolávají reakci odporu nebo naprosté poslušnosti a závislosti.

8. Správně **dýchat, frázovat**, mluvit **přiměřeně rychle** a **hlasitě, intonovat** (nebýt monotónní). Předcházet únavě vlastní i posluchačů, předcházet nepochopení informace.
9. Vyhnout se častému užívání **výplňkových slov a vsuvek** („jasně“, „tedy“, „vlastně“), **neopakovat** stále stejná slova nebo nelogická spojení („hrozně hezké“).



Úkoly:

Kterou zásadu nerespektuje následující věta?

„Máme před sebou velmi těžký úkol, v dnešní hodině musíme zvládnout látku, která vás připraví k pedagogické praxi.“

Doplňte následující začátky vět alespoň ve dvou významech:

Oko je do duše okno.

Oko na punčoše si musí zašít.

Oko

Klíčem k

Profil

Základem.....

Napište 10 mnohovýznamových slov, které patří do Vašeho běžného slovníku.

Zamyslete se nad mediálně známými osobnostmi (televizní moderátoři a reportéři, herci, politici aj.) a vyberte z nich ty, kteří nerespektují některé z uvedených zásad.

Cvičení řečnických dovedností

(Kohout, 1995)

1. Bohatství slovní zásoby

Uveďte co nejvíce synonym (alespoň 5) k následujícím slovům:

- výborný
- praktický
- moderní
- pěkný

- zvláštní

2. Přirovnání, která by vedla k lepšímu pochopení

- Dobrý jako.....
- Zamilovaný jako
- Velký jako
- Nezbytný jako
- Nebezpečný jako
- Milý jako
- Drahý jako
- Nešťastný jako
- Mírný jako
- Divoký jako
- Příjemný jako

3. Hledání českých ekvivalentů

Nahraďte uvedené pojmy českými ekvivalenty:

- systematický
- regulérně
- extrémně
- stupidnost
- gradace
- agresivita
- kardinální
- optimální
- adaptabilní
- tristní
- elementární
- adoptivní
- schéma
- restituce
- komplexní

4. Pedagogický jazyk

Uveďte správně cíle vyučovací jednotky:

- Dnes si musíte osvojit novou látku o komunikaci.
- Máme dnes za úkol probrat velké množství látky z..., proto očekávám vaši pozornost.
- I když vím, že o psychologii nemáte zájem, je mou povinností vás s ní seznámit.
- Chci vám zprostředkovat pro vás nové poznatky z oblasti komunikace.

5. Pozvání na školení zaměstnanců

Napište několik různých motivujících úvodních vět pozvánky na konkrétní vzdělávací akci:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 Verbální zpětná vazba

Zpětná vazba je v komunikaci nezbytná, jejím cílem není jen podat informaci o tom, zda jsme schopni sdělení přijmout (zda ho chápeme) a jak sdělení vnímáme. Vypovídá také o našem postoji ke sdělení. Podle těchto kritérií (pochopení a vlastní postoj ke sdělení), je možné vymezit následující typy verbální zpětné vazby:

1. Chápající a pozitivní

„Rozumím a souhlasím...“

2. Chápající a neutrální

„Rozumím, ale nemám k tomu (nemohu zaujmout) žádné stanovisko...“

3. Chápající a negativní

„Rozumím, ale mám jiný názor...“

4. Nechápadjící

„Nevím, jestli jsem tomu dobře rozuměl...“

3.4 Naslouchání

Naslouchání je jednou z nejdůležitějších komunikačních dovedností, je nezbytné k pochopení sdělované informace. Mnoho konfliktů vzniká právě na základě nedostatečného naslouchání, a naopak, člověk, který naslouchá, může být označen za vynikajícího partnera v komunikaci, přestože neřekl ani slovo. Naslouchání je vnímání s porozuměním, aktivní a mnohdy namáhavá činnost v roli komunikanta.

Naslouchání je selektivní, člověk vnímá to, co chce slyšet a co je schopen slyšet. Porozumění sdělenému se děje prostřednictvím:

- věcných informací, faktů,
- představ,
- postojů a názorů,
- předsudků,
- přesvědčení.

Aktivní naslouchání je **reflexí** (odezvou), kdy naslouchající nejen vnímá sdělení a je schopen ho doslovně reprodukovat, ale kdy ho chápe a je schopen ho sdělit vlastními slovy.

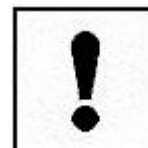
Jak nasloucháme:

- aktivně (přemýšlíme, rozebíráme, srovnáváme),
- sledujeme hlavní myšlenku a oddělujeme podstatné věci od nepodstatného,
- oddělujeme slyšené od domyšleného (svých zkušeností, postojů, předsudků).

Test: UMÍTE NASLOUCHAT?

(Smékal, 1989, s. 271–272)

Na každou otázku odpovězte zaškrtnutím ANO nebo NE. Pokuste se odhadnout, jak reagujete obvykle, ve většině situací.



1. Myslíte asi čtyřikrát rychleji, než jak se běžně mluví. Využíváte tento nadbytek času k tomu, abyste přemýšlel/a o jiných věcech, zatímco sledujete konverzaci?	ANO	NE
2. Když někdo hovoří, věnujete pozornost spíše faktům než celkové myšlence, kterou Vám chce sdělit?	ANO	NE
3. Vyhýbáte se naslouchat věcem, o nichž cítíte, že pro Vás budou příliš obtížně pochopitelné?	ANO	NE
4. Můžete posoudit podle vzhledu a způsobu řeči mluvčího, že to, co řekne, nebude nijak důležité?	ANO	NE
5. Když k Vám někdo hovoří, snažíte se ho přesvědčit, že mu pozorně nasloucháte, i když tomu tak není?	ANO	NE
6. Jste zaujat/a proti některým slovům a větám natolik, že nejste schopni/schopna objektivně naslouchat?	ANO	NE
7. Zabýváte se v duchu jinými věcmi, když se domníváte, že mluvčí nemůže říci nic zvlášť zajímavého?	ANO	NE
8. Nasloucháte-li někomu, rozptylují Vás pohledy a zvuky z okolí?	ANO	NE
9. Uvede-li Vás do rozpaků nebo Vás popudí to, co mluvčí říká, snažíte se problém vyřešit tím, že ho přerušíte (nebo nad tím okamžitě přemýšlíte)?	ANO	NE

Vyhodnocení testu:

Sečtěte všechna NE. Čím více odpovědí NE, tím jste lepší posluchač (naslouchač).

Čím více odpovědí ANO, tím více chyb v naslouchání děláte (každá položka představuje chybu v naslouchání).

Pozor! Dokonalý naslouchač je jen výjimečný, test obsahuje běžné komunikační chyby. Máte-li výsledek 9 NE, pak jste buď takto výjimečný člověk, nebo nejste k sobě objektivní a idealizujete se. Vynikající je výsledek 7–8 NE.

V opačném případě, kdy výsledek je 1–2, jste buď velmi chybující posluchač a uvědomění svých nedostatků a konkrétních chyb Vám dává možnost se zdokonalovat v naslouchání, nebo jste k sobě hyperkritičtí.

Výsledek 4–6 NE znamená, že jste na tom s nasloucháním podobně jako většina lidí.

Zlozvyky při naslouchání:

1. předstírání pozornosti,
2. orientace na fakta a unikání celkové myšlenky,
3. při obtížných celcích „vypnutí“ naslouchání,
4. orientace na mluvčího, ne na obsah sdělení,
5. odvedení pozornosti na jiné podněty.

3.5 Techniky vedení rozhovoru

Slouží k navázání a udržení kontaktu s klientem, k získání jeho důvěry, pomáhají udržovat správný průběh komunikace.

1) Technika kladení otázek

- vhodně položenými otázkami usměrňujete rozhovor a řídíte jeho tempo.

Typy otázek:

a) Uzavřené otázky

- umožňují odpověď “ano, ne, nevím” („Máte trvalé bydliště v Karviné?“);
- je vhodné užívat je cíleně v kontaktu s extrémně upovídanými klienty, s lidmi, kteří často odbíhají od tématu;
- jejich převaha v komunikaci dvou nebo více osob může vytvářet dojem „výslechu“;
- je vhodné užívat je v situacích, kdy je nutné rychle zjistit fakta.

b) Otevřené otázky

- otevírají komunikaci („Co pro vás mohu udělat?“);
- je vhodné je užívat v kontaktu s klienty zamlklými nebo s těmi, kteří přesně nevědí, co chtějí, neformulují své požadavky konkrétně;
- užívají se v těch situacích, kdy chceme zjistit názor jiného člověka;
- začínají tázacími zájmeny (jak, kde, kdy, v kolik...).

c) Sugestivní otázky

- užívají se v situacích, kdy chceme předem získat souhlas, nesouhlas, ovlivnit odpověď;
- jsou efektivní u sugestibilních osob, osob lehce zmanipulovatelných („Jistě se mnou všichni budete souhlasit, když...“).

d) Alternativní otázky

- dávají možnost výběru;
- podporují rozhodování;
- je vhodné je užívat u osob, které jsou nerozhodné, u osob, které se vyjadřují nekonkrétně;
- nepředpokládají zamítavé stanovisko;

- neumožňují „vyhnout se konkrétní odpovědi“ („Přijdete ve středu nebo ve čtvrtek?“).

2) Technika jednoduché akceptace

- jedná se o vyjadřování toho, že klienta posloucháme, že ho bereme na vědomí: „ano“, „jistě“, „hm“ apod. V rozhovoru „tváří v tvář“ používáme i pantomimické a mimické projevy.

3) Technika zachycení a objasnění

- zachycení podtextu toho, co je řečeno a objasnění případných skrytých úmyslů klienta.

„Tohle studium pro mne není vhodné“.

„Myslíte si, že je pro vás drahé nebo máte pocit, že vám nevyhovuje pro váš věk, že je pro vás obtížné?“

4) Technika parafrázování

- opakujeme část odpovědi komunikačního partnera.

„Vždycky tady čekám tak dlouho.“

„V pondělí se tady obvykle déle čeká.“

5) Technika interpretace - parafráze je spojena s vysvětlením.

„Chtěl bych vědět, proč jste mi na účet připsali tak málo peněz.“

„Chápu-li dobře, nejste spokojen s konečnou výší vyplacené pojistné částky?“

6) Technika ujištění - užívá se, je-li komunikační partner nejistý

„Učila jsem se každý den, ale myslím, že to neumím.“

„Chápu, že můžete svou situaci vnímat jako obtížnou. Pokuste se mi poskytnout více informací.“

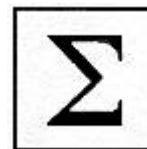
7) Technika používání pomlky

- pauzy dělat v situaci, kdy chceme poskytnout čas na zvážení odpovědi.

Neptat se jako u výslechu (bez pauz), neuvádět přestávkami do rozpaků.

Shrnutí kapitoly

Po prostudování kapitoly jste zjistili, jaký význam má v rozhovoru neverbální stránka řeči – tzv. paralingvistika (extralingvistika), jak můžete zlepšit svůj verbální projev dodržováním uvedených zásad a jakým cvičením zlepšit verbální dovednosti. V kapitole jsou také popsány další ze základních verbálních dovedností, a to naslouchání, poskytování verbální zpětné vazby, techniky vedení rozhovoru. Studující si pomocí autodiagnostiky a komunikačních cvičení ověřili, které komunikační dovednosti mají v optimální míře a které by měli dále rozvíjet.



Kontrolní otázky a úkoly:

1. Čím se liší rozhovor od dialogu?
2. Mohou chyby v naslouchání souviset s profesním zaměřením člověka?
3. V jakých případech je vhodné využívat sugestivních otázek?
4. Jakým osobám je vhodnější klást sugestivní otázky?
5. Které techniky vedení rozhovoru se nejvíce využívají?



Korespondenční úkoly

1. Vytvořte 10 uzavřených otázek, které se vztahují k Vámi probíranému učivu.
2. Z těchto 10 uzavřených otázek vytvořte otevřené otázky.
3. Z vytvořených 10 uzavřených otázek vytvořte sugestivní a alternativní otázky.



Citovaná a doporučená literatura

BELCOURT, M., WRIGHT, P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-459-2.

BOZEK, P. *Padesát jednominutových tipů úspěšné komunikace. Techniky pro účinnější porady, písemná sdělení a vystoupení*. Praha: Linde Praha, 1993. ISBN 80-85647-23-0.

HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 1994.

KOHOUT, J. *Rétorika. Umění mluvit a jednat s lidmi*. Praha: Management Press, 1995. ISBN 80-85603-92-6.



KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-8825.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.

LEWI, V. *Umění jednat s lidmi*. Praha: MF, 1985. ISBN 23-020-85.

MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Sociální a pedagogická komunikace ve škole*. Praha: SPN, 1989. ISBN 80-04-21854-7.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Pedagogická komunikace*. Ostrava: OU, 2002.

ŠVRČINOVÁ, P. *Komunikace*. Ostrava: OU, 2007.

THUN, F. S.: *Jak spolu komunikujeme? Překonávání nesnází při dorozumívání*, Praha: Grada Publishing, 2005.

4 Neverbální komunikace

V této kapitole se dozvíte:

- o všech způsobech neverbální komunikace;
- o funkcích neverbální komunikace;
- jaké významové zvláštnosti mají jednotlivé způsoby neverbální komunikace;
- kterých chyb se můžeme dopouštět při vnímání lidí.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- posoudit význam neverbálních signálů v komunikaci;
- určit doprovodnou roli neverbálních signálů;
- uvědomit si své chyby v neverbální komunikaci a postupně je odstraňovat.

Klíčová slova kapitoly: neverbální (nonverbální) komunikace, vizika, mimika, kinezika, posturologie, gestika, haptika, proxemika, vzhled.

Průvodce studiem

Neverbální (nonverbální) komunikaci často označujeme jako řeč těla (autorem tohoto označení je britský etolog Desmond Morris. Tento způsob komunikace je mnohdy významnější, než jsou si mnozí z nás ochotni připustit. Často se snažíme působit určitým dojmem a mít své neverbální projevy pod vědomou kontrolou, přesto řeč těla může zkušenému pozorovateli poskytnout cenné informace o našich skutečných emocích.

Albert Mehrabian (profesor z Los Angeles), odborník na problematiku neverbální komunikace, uvádí, že jen asi 7 % porozumění je odvozeno z toho, co je skutečně řečeno, 38 % pochází z tónu hlasu a 55 % ze signálu řeči těla. Většina odborníků se přiklání k tomu, že v běžném rozhovoru je asi třetina obsahu dešifrována ze slov a 2/3 významu člověk odvozuje z neverbálních signálů. Specifické situace, k nimž patří i situace pedagogické, kladou sice větší důraz na verbální komunikaci, přesto ovládání řeči těla je jejich nezbytnou součástí.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 4 hodiny.



4.1 Způsoby neverbální komunikace

4.1.1 Vizika

(vizuální = zrakový, z latiny)

Pohled, oční kontakt patří ke komunikačním signálům, kterým člověk přikládá veliký význam, k signálům nejpresnějším a nejvíce prozrazujícím. Závisí na některých znacích.

- **Velikost zornic:**

- rozšíření zornic signalizuje vzrušení, zájem,
- zúžení zornic signalizuje hněv, agresi, nepřátelství.

- **Směr a úhel pohledu:**

- část obličeje, na kterou je pohled upírán (do očí, nad partnera, skrz, dolů, na stranu),
- pohled úkosem (ze strany).

- **Délka a frekvence pohledu:**

- doba výdrže pohledu,
- doba celkového očního kontaktu mezi komunikačními partnery (např. neupřímnost, ostych, nervozita – jen asi 1/3 přímých pohledů; upřímnost, zájem – asi 2/3 pohledů, nadřazenost spojená se silnou agresi – upřený pohled),
- častost a délka pohledu na jednotlivé členy skupiny (v pedagogických situacích aj.).

- **Sled pohledů:**

- na koho se ve skupině podíváme nejdříve a na koho následně,
- kam se pohled na druhou osobu upíral nejdříve a kam následně.

- **Tvar očí, víček, obočí, vrásky kolem očí (doprovodné symboly):**

- velikost, vzdálenost očí (bývá označována jako „symbol ženské krásy“),
- výraz odvozený z fyziognomie očního okolí.

4.1.2 Mimika

(z řeckého mimos = citově napodobující, imitující, zpodobňující)

Mimika sděluje především:

- emoce – strach – jistotu, smutek – radost, neštěstí – štěstí, neočekávané překvapení – splněné očekávání, rozčilení – klid, nespokojenost – spokojenost, nezájem – zájem aj.;
- kulturou tradovaná gesta – úsměv, zamračení se aj.;
- instrumentální pohyby – zívnutí, mrkání aj.

Obličejové svaly umožňují vyjádřit více než 1000 různých výrazů, slovně vyjádřit dovedeme jen některé z nich.

Většina mimických výrazů je vázána na tzv. mimické zóny v obličeji:

- oblast čela a obočí – I,
- oblast očí – II,
- oblast nosu až brady s dominantní partií úst – III.

Např. překvapení je možné identifikovat zejména z oblasti I (79 %), smutek a strach z oblasti II (67 %), štěstí z oblasti III (98 %).

Pokud bychom ale vnímali výrazy obličejových částí izolovaně, snižuje se přesnost identifikace asi na 30 %, proto k přesnějšímu určení psychického prožitku je potřeba sledovat alespoň dvě obličejové zóny, nejlépe však všechny zóny současně.

4.1.3 Kinezika

- řeč pohybů (kinetický – pohybový, z řečtiny)

Celkové pohyby těla zahrnují svalový tonus (napětí – uvolnění), chůzi, tělesné postoje i pohyby rukou. Odráží momentální psychické vyladění (únavu – svěžest; radost – smutek aj.); temperament projevující se rychlostí, šíří a výrazností pohybů; vztah komunikačních partnerů (nesoulad pohybů či sladěnost pohybů, pohybová koordinace aj.). Jsou výpovědí o pohybových kvalitách člověka – obratnost, síla apod.

4.1.4 Posturologie

- řeč fyzických postojů a poloh (převzato z angličtiny – posture),

tělesná poloha – vstojе, vleže a vsedě, tělesná kompozice a konfigurace, zaujetí prostoru.

- držení těla;
- úklon těla;
- konfigurace částí těla (vyjadřující uvolněnost nebo strojenost, dominanci, agresi);
- nasměrování těla nebo končetin, chodidel;
- vzájemná poloha lidí v interakci – kongruence (shoda) a inkongruence (neshoda).

4.1.5 Gestika

- sdělování gesty, tj. mimoslovními projevy vázanými na určitou kulturu.

Gesto je pohyb, který má výrazný sdělovací účel a který jako komunikační prvek předchází jazykovému vyjádření. Jedná se o pohyby kterékoli části těla, většina gest je ale vyjadřována rukama. Množství gest, kterými člověk disponuje, má za cíl nahradit nebo nějak doprovodit slovní vyjádření. Přijímají podobu symbolů, ilustrátorů, regulátorů a adaptérů (viz předchozí text).

Gesta vypovídají:

- o osobnostních kvalitách člověka – otevřenost a upřímnost nebo opak, temperament, sebedůvěra, agresivita aj.,
- o momentálním stavu – pochyby, lži, podvádění, nuda, zájem, pozornost, připravenost, jistota aj.,
- o vztahu ke komunikačnímu partnerovi – vstřícnost, bariéra a ochrana, vymezení vzájemného vztahu, bojovnost aj.

4.1.6 Haptika

- taktilní (hmatový, dotekový) kontakt.

Doteky mohou mít neoficiální i oficiální charakter.

Dotek:

- vyjadřuje vztah ke druhému člověku – přátelský (pohlazení, poplácání, objetí, držení se za ruce či jiné části těla, doteky nohou, polibek aj.) či nepřátelský (fyzické trestání dotekem – facka, kopanec, štípnutí aj.);
- usměrňuje chování druhého člověka (podržení, nasměrování aj.);
- je součástí etikety (společenského chování) – podání ruky.

4.1.7 Proxemika

- řeč vzdáleností, sdělování přiblížením a oddálením.

Sféra	Optimální distance (v centimetrech)	Popis (příklady)
VEŘEJNÁ	větší: 750–900 menší: 350–750	- vnímáme několik osob, skupinu, gestikulaci, pozice těla mluvící pečlivě artikuluje, mluví hlasitě (veřejný projev); - v zorném poli i více osob, přesná artikulace (přednáška, diskuse ve větší skupině)
SPOLEČENSKÁ	větší: 200–350 menší: 120–200	- vnímají se detaily: pleť, vlasy, mimika; mezi účastníky bývá stůl, pult (společnost známých, nakupování, kontakty v zaměstnání, při práci, úřední jednání); - zaměřenost na detaily tváře, na oči (kontakty pracovní i společenské dvou až tří osob)
OSOBNÍ	větší: 75–120 menší: 45–75	- jasně vnímáme detaily tváře, vzdálenost je na délku paže, mluví se tišším hlasem (sdělování důvěrnějších informací, flirtování, pracovní rozhovory); - ke kontaktu očí se připojuje čich, vnímáme vůně (namlouvání, sdělování důvěrných informací)
INTIMNÍ	větší: 15–45 menší: 0–15	- přidávají se dotečky; partneři jsou plně zaujati jeden druhým, mluví potichu (společ. tanec, projevy lásky, milostná vyznání); - dotečky, čich, oči přivřené či zavřené, mluví se šepem, často se též mlčí (tanec zvaný „lepeňák“, líbání, mazlení, sex)

Vzdálenosti jednotlivých zón jsou spíše orientační, jsou také závislé na osobnosti člověka, na kulturní a etnické charakteristice, pohlaví, zdravotním stavu, schopnosti rozumět partnerově řeči, velikosti prostoru... Např. Arabové a Japonci jsou zvyklí na podstatně užší interpersonální styk než Evropané. Pro Araba je téměř urážkou, když mu partner odepře „vůni svého dechu“.

Zásahy cizích osob do intimní zóny vnímáme jako agresi, nátlak, jsou nám nepříjemné.

- **Přiblížení a oddálení** osob v komunikaci je signálem změn v jejich vztahu. Přiblížení vyjadřuje názorovou blízkost a pozitivní vztahy, oddálení signalizuje narušení vztahů, názorovou neshodu. U dvou lidí s rozdílnými představami o svých osobních zónách můžeme pozorovat tzv. **proxemický tanec**, kdy se jeden člověk snaží více přibližovat, zatímco druhý před ním (často nevědomky) neustále couvá či uhýbá do stran.
- Do proxemiky se řadí i **teritoriální (prostorové) chování** člověka – adaptace v určitém prostoru, pocit jistoty a bezpečí ve vymezeném, známém prostoru (např. zvolené místo u stolu, v lavici pro žáky, místo „za katedrou“, za řečnickým pultem aj.).

4.1.8 Image

- úprava zevnějšku, oblečení, líčení, kultura bydlení aj.

Vzhled a prostředí:

- je výpovědí o tom, nakolik je člověk identifikován se skupinou, nebo se s ní chce identifikovat;
- usnadňuje nebo ztěžuje adaptaci v dané situaci;
- je sebe prezentací;
- slouží k ovlivnění komunikačního partnera.

4.2 Významy neverbálních signálů

Neverbální signály jsou většinou mnohovýznamové.

Sémiotika (Peirce) rozlišuje **indexy**, **ikony** (obrazy a diagramy) a **symboly**:

- indexy a ikony – převládá podobnost mezi znakem a označovaným jevem (např. v současné době oblíbené emotikony: ☺, ☹, :-D, :-p, prstová abeceda),
- symboly jsou konvenční (dohodnuté uživateli, např. palec nahoru nebo dolů, znaková řeč, ♀, ♂, ∞, označení WC).

Významy jsou ovlivněny:

1. situačními aspekty:
 - intimita,
 - zaměřenost na roli,
 - dominance,
 - pravdomluvnost/lživost,
 - signalizování příbuznosti či podobnosti;
2. kulturními specifiky;
3. vědomou (cenzurovanou) a nevědomou signalizací.

4.3 Funkce neverbální komunikace

- **Nahrazení řeči** – symbolizace. Neverbální signály v podobě symbolů, které nahrazují slova. Symboly mohou být specifické pro určitou kulturu nebo oblast.

Úkol:

Uved'te alespoň tři symboly, které se liší v rámci různých kultur nebo lokalit.



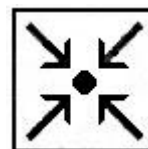
- **Podpora řeči** – regulace tempa řeči nebo podpora řeči:

Regulátory jsou signály změn, mají roli v započetí nebo ukončení komunikace.

Ilustrátory – jsou používány pro zdůraznění slov nebo vět, naznačení vztahů apod. Ilustrátory jsou používány v různém rozsahu a intenzitě – závisí na temperamentu a kulturních zvyklostech. (Antropolog Barakat řekl (in Lewis, 1995, s. 27): „Svázat Arabovi ruce, když mluví, znamená svázat mu jazyk.“)

Příklad:

Všimněte si, co lidé dělají, když telefonují. Potřeba komunikovat prostřednictvím řeči těla je tak silná, že ji používáme, i když nás člověk na druhém konci linky nevidí.



- **Vyjádření emocí**, případně zvládnutí emočního prožitku (adaptace). **Adaptéry** jsou pohyby, gesta a ostatní činnosti, které člověk používá pro zvládání pocitů a k řízení svých reakcí. Adaptéry si obvykle neuvědomujeme, mnohé reakce jsou vrozené. Projevují se zejména v zátěžových situacích a znamenají ranější (dětský) způsob jejich zvládání.



Příklady adaptérů: rozpaky – tahání se za ušní lalůček, pohyb upravující vlasy, tření rukou, krku, úpravy oděvu, ruce v bok (větší obsazení prostoru) aj.

- **Vyjádření interpersonálního postoje** – pochyby, naléhání, ovlivňování: shoda nebo neshoda tělesných postojů, úhel odklonu těla, mimika a oční kontakt aj. (viz kapitola č. 5 – Ovlivňování).
- **Sebevyjádření** – sebe prezentace, představení se.



Příklady: podání rukou vyjadřující dominanci (pevný stisk) či submisivitu (tzv. leklá ryba), nahrbené držení těla, a naopak zdůraznění hrudní oblasti těla (ruce v bok, ruce v týl), pohled do očí, udržení si určité vzdálenosti aj.

Konvenční neverbální znaky jsou používány:

- při ceremoniálech (pozdravy, rozloučení, apod.),
- při propagandě, masových setkáních a demonstracích (povstání, potlesk, pískání, dupání...),
- v umění (pantomima, tanec, balet...).

Interpretace neverbálních signálů (nekonvenčních, ale i konvenčních) je různorodá, nelze ji odtrhnout od situačního kontextu. Proto návody na interpretaci neverbálních signálů se u různých autorů různí.

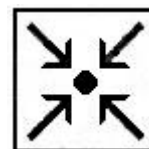
- Neverbální komunikací člověk sděluje především své **emoce, postoje a hodnocení**.
- Neverbální prostředky člověku umožňují dávat **zpětnou vazbu** souhlasnou nebo nesouhlasnou, snaží se ovlivnit druhého. Neverbálními prostředky může podtrhnout nebo změnit smysl verbálního sdělení. Mimoslovní

komunikací sděluje své sebehodnocení (kdo jsem nebo jak chci být vnímán), řídí průběh komunikace (předávání slova).

- Nonverbálně se nedá sdělit dilema (nutnost volby mezi dvěma alternativami), podmíněný vztah (jestliže A, pak B), „nic“ („nic nevidím“).

Příklad:

Sledujeme-li úsměv na fotografii, všimněme si také zejména oblasti očí. U snímků pořízených vědomě, u aranžovaných snímků, uvidíme (zakryjeme-li spodní část obličeje), že výraz očí je v rozporu s úsměvem. U snímků spontánních oblast kolem očí vyjadřuje stejnou emoci jako ústa.



Úkol:

Prohlédněte si své (případně blízkých nebo i cizích osob) fotografie oficiální a spontánní momentky a pokuste se zakrytím dílčích obličejových částí odhadnout psychické rozpoložení osoby v dané chvíli.



4.4 Chyby ve vnímání druhých lidí

První dojem (haló-efekt): Je založen na principu vytvoření postoje ke druhé osobě na základě nápadných znaků za spolupůsobení kontextu místa nebo situace (příklad: univerzitní profesor při úklidových pracích). První dojem má tendenci přetrvávat a ovlivňuje tak další průběh komunikace, další komunikační setkání.

Černobílé vidění

Je založeno na sympatiích a antipatiích. Osoby sympatické – pozitivní hodnocení, nesympatické – negativní. Obvykle nedovedeme posoudit osobnost jako celek s různorodými vlastnostmi (například naše hodnocení politiků).

Chyby kontrastu a podobnosti

Člověk má tendenci všímat si u druhých lidí buď vlastností rozdílných, nebo podobných jemu samému.

Předsudky

Předem vytvořené soudy, bez rozumového poznání, nekriticky přejaté od osob, kterým věříme. Soudy tradované.

Nálada

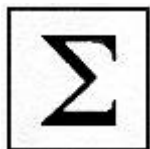
Pozitivní a negativní emoční vyladění ovlivňuje vnímání lidí, rovněž únava a přesycenost podněty.

Sociální klima, sociální rámec

Idealizace nebo nepřijetí jednotlivce na pozadí skupiny, vnímání na základě sociální role (např. známý umělec).

Vzájemné postavení

Nadřízenost – podřízenost, rovnocenné postavení.

**Shrnutí kapitoly**

Podstatnou část sdělení (i když si to mnohdy ani neuvědomujeme) si předáváme prostřednictvím neverbální komunikace. V této kapitole jsme se seznámili s různými způsoby a funkcemi neverbální komunikace a jejich zvláštnostmi – vizikou, mimikou, kinezikou, posturologií, gestikou, haptikou, proxemikou, image. Pro studující je důležité si uvědomit biologickou i kulturní podmíněnost neverbálních signálů, jejich spojení s verbální komunikací, chyby, kterých se lidé v různých komunikačních situacích mohou dopouštět. Na příkladech a při řešení úkolů si můžeme ilustrovat důležitost neverbální komunikace a odhalit vlastní silné stránky a nedostatky.

**Kontrolní otázky a úkoly:**

1. Uveďte příklady neverbální komunikace prostřednictvím kodifikovaných symbolů.
2. Uveďte příklady neverbální komunikace prostřednictvím ikon.
3. Co nelze sdělit neverbálním způsobem?
4. Co lze sdělit pouze neverbálně?
5. Která forma (způsob) neverbální komunikace ve výčtu chybí a proč je zařazen do jiné kapitoly?

6. Definujte gesto.
7. Čeho si všímáme při podávání ruky?
8. Jak se projevuje dominance v komunikaci?
9. V čem spočívá teritoriální chování člověka a jakou má funkci?

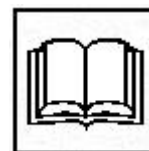
Korespondenční úkoly

1. Uveďte příklady neverbálních projevů, které jsou typické v cizích zemích. Uveďte alespoň 10 příkladů.
2. Jak poznáte na základě neverbálního projevu (co dělají ruce, mimika, oči, tělo atd.) a verbálního projevu (rychlost, modulace, pauzy atd.), že Váš komunikační partner právě lže?



Citovaná a doporučená literatura

- BIERACH, A. J. *Poznej člověka na první pohled*. Praha: Alternativa, 1995. ISBN 80-85993-00-7.
- HONEY, P. *Tváří v tvář*. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-445-2.
- HONZÁK, R., NOVOTNÁ, V. *Jak se dobře cítit mezi lidmi*. Praha: SPN, 1987. ISBN 14-356-87.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Neverbální komunikace*, Praha: SPN, 1988.
- LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. Praha: Victoria Publishing, 1992. ISBN 80-85605-49-X.
- MORRIS, D. *Bodytalk. Řeč těla*. Praha: Ivo Železný, 1999.
- MORRIS, D. *Nahá opice*. Praha: MF/Naše vojsko/Smena, 1971.
- PAESE, A. *Řeč těla. Jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-582-2.
- WAGEL, J. *Řeč těla jako účinný nástroj prodeje*. Praha: Management Press, 1995.



5 Ovlivňování

V této kapitole se dozvíte:

- jak ovlivňovat neverbálně;
- jak ovlivňovat verbálně;
- jak se dají ovlivnit poznatky a motivy;
- co je manipulace.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- posoudit argumentační úspěšnost svou i druhých lidí;
- zvládnout argumentaci;
- změnit svůj náhled a vyjádřit negativní názor.

Klíčová slova kapitoly: ovlivňování mimoslovní, ovlivňování slovní, manévrování, manipulace.

Průvodce studiem

V komunikaci dochází ke vzájemnému ovlivňování. Když se setkáme s člověkem, vyměňujeme si informace, ale také prezentujeme své názory, postoje, přístupy. Při tom může dojít i ke konfrontaci a určitým změnám v pohledu na nějakou věc, situaci či člověka. Proces navozování těchto změn nazýváme ovlivňování, přičemž máme k dispozici verbální i neverbální prostředky.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 2 hodiny.



5.1 Mimoslovní ovlivňování

• Pohledy

Osoby, které chtějí druhého přesvědčit, se na něj dívají často a dlouho. Objem pohledů je téměř 50 % celkové interakce, při pouhém podání informace je to 36 %. Objem pohledů závisí i na vzdálenosti – s větší vzdáleností se zvyšuje.

Ženy jsou schopny delšího nepřerušovaného očního kontaktu než muži a často využívají úhlu pohledu, který působí „koketně“, přitažlivě.

Muži mezi sebou vnímají upřený a dlouhý pohled jako projev rivality, agrese (kdo s koho). Muži působí přesvědčivěji, když se dívají na posluchače kratší dobu.

- **Přiblížení**

Přesvědčivěji působí člověk, který se přibližuje, než ten, kdo udržuje větší vzdálenost nebo se od komunikačního partnera v rozhovoru vzdaluje. Pozor na vstup do intimní zóny, který používáme jen tehdy, když chceme druhého znejistit, a který je vnímán jako projev agrese, převahy (neplatí pro emočně blízké osoby!).

- **Fyzický postoj**

Ten, kdo napodobuje (zaujímá podobný fyzický postoj) druhého, je hodnocen kladněji.

Muži a ti, kteří chtějí partnera přesvědčit „ze všech sil“, stojí vzpřímeněji, hlava se pohybuje v souzvuku s řečí, pohyby rukou jsou výraznější. (Muži by se měli vyhnout „kohoutím postojům“ – čelem proti sobě.)

- **Zevnějšek**

Atraktivní partner působí přesvědčivěji (zejména ženy na muže). Lidem nám podobným věříme více než těm, co se od nás výrazně odlišují. Zevnějšek (oblečení a úprava) by měl být adekvátní vyjednávací situaci.

- **Paralingvistika**

Nejvíce se věří tomu, kdo mluví přirozeně, s jistotou, klidně a věcně. Přesvědčivosti napomáhá změna „posazení hlasu“. Nepřesvědčivá je řeč vysoká, s nepříjemným zabarvením nebo monotónní.

Lidé, kteří si jsou svou věcí jisti, mluví hlasitěji a rychleji, s kratšími přestávkami.

5.2 Slovní ovlivňování

Slovně můžeme ovlivňovat to: - co člověk ví, zná, umí (poznatky),

- co chce, nechce, o co se snaží (motivy).

5.2.1 Ovlivňování poznatků

- Vysvětlování, objasňování, argumentace**

Člověk předkládá fakta, argumenty (důkazy) a protiargumenty, ale současně vyjadřuje svůj postoj k věci. Nemá říkat „tak je to správně“, ale „tak to vidím já“.

Předkládání poznatků nemá být poučováním, které se dotýká sebevědomí druhého člověka a vytváří pocit, že posluchač je hloupější. Neměli bychom předvádět svou odbornost, erudovanost školitelů by neměla být dávana okázale najevo přemírou odborných výrazů a cizích slov.

Cvičení ve skupině

Připravte si argumenty na podporu svého názoru v diskusi s ostatními na vybrané téma (například diskuse žáků k probírané látce, ekologická či sociální témata aj., které určí skupina).



Posuzovací škála pro argumentační cvičení (Jarošová, 2001, s. 99)

1	Postřehne a uvádí podstatné zkušenosti, motivy, očekávání, postoje	1234567	Nepozná podstatné zkušenosti, motivy, očekávání, postoje
2	Argumentuje věcně	1234567	Argumentuje nevěcně
3	Jeho výpovědi jsou věrohodné	1234567	Jeho výpovědi jsou nevěrohodné (víceznačné, přehánění...)
4	Vyhýbá se obecným frázím	1234567	Často používá fráze
5	Vyjadřuje se srozumitelně	1234567	Vyjadřuje se nesrozumitelně
6	Vyjadřuje se obsahově jednoznačně	1234567	Partnerovi mohou jeho úmysly „uniknout“
7	Umí vyvozovat důkazy logicky a přesvědčivě	1234567	Argumentuje nelogicky a často bez žádoucí přesvědčivosti
8	Užívá v diskusi originálních argumentů	1234567	Nepřekračuje rámec obecně známého
9	Argumentuje vysoce konkrétně, uvádí zapamatovatelné a dobře „padnoucí“ příklady	1234567	Argumentuje příliš obecně, mluví jakoby „mimo“ partnera
10	Je přizpůsobivý, pružný v argumentaci i protiargumentaci	1234567	Neumí účelně reagovat na partnerovy argumenty

- Příklady a přirovnání** – využívání známých a konkrétních znalostí k pochopení a doplnění poznatků.

- Ovlivňování se uskutečňuje prostřednictvím **dotazování**, které chápeme jako vyjádření zájmu o to, co druhý říká.
- K ovlivňování používáme **výzvy** – „zkus navrhnout řešení“, „zvaž, co by se stalo“, „tobě by se to tak líbilo“ apod.

5.2.2 Ovlivňování motivů

- **Přesvědčování** – ujišťování o zdůvodněnosti nějakého stanoviska, doplňování informací k navození změny stanoviska.
- Postoje ovlivňujeme změnou pohledu na věc, zasazením do jiného rámce – tzv. **přerámováním** nebo viděním z jiného úhlu (příklad: poloplná nebo poloprázdná sklenice).



Vyjádřete následující pojmy a věty jinak (pozitivně, bez negací). (Pak můžete porovnat svá řešení se skupinou.):

neukázněný

hloupý

líný

nepořádný

ošklivý

agresivní

Neumíš to.

Kdybys nebyl lajdák, nedělal bys tolik chyb.

Vaše dítě bohužel nemá předpoklady pro studium na gymnáziu.

Vaše dítě nezvládá učivo, jsou s ním kázeňské problémy, a proto byste měli navštívit pedagogicko-psychologickou poradnu.

- Ovlivňování se uskutečňuje reagováním **námitkami** (projevy nesouhlasu), které mohou být přímé i nepřímé („mlžení“) a reakcí na námitky. Námitku je potřeba vyslechnout, nezlehčovat a postupně argumenty vyvrátit.

- **Příkazy a zákazy** – jasně stanoví žádoucí a nežádoucí formy chování. Příkazy a zákazy musí být pro druhého srozumitelné, opírat se o jeho znalost norem. Příkazy a zákazy můžeme řešit formou *otázek* nebo *sugescí* („Jistě byste nemohl souhlasit...“)
- **Pochvaly a výtky** – vyjádření souhlasu nebo nesouhlasu. Účinnější je pochvala, která motivuje k další činnosti, sděluje, že člověk koná správně. Výtka může vyvolávat odpor a odmítání. Pochvaly a výtky by měly být v poměru 5/2 nebo 4/1.
- **Sliby a pohrůžky** – nepřímá ovlivnění chování. Nemusí se říci „udělej to“, ale „když to uděláš, získáš toto“ nebo „když to neuděláš, budeš potrestán“. Účinnost je závislá na věrohodnosti toho, kdo slibuje nebo vyhrožuje.

5.3 Manévrování

Velmi často se stává, že v komunikaci nejde jen o přenos věcného obsahu (věcných informací), ale že se snažíme manévrovat – tzv. „kličkovat“. Manévrovat umí (a tohoto způsobu jednání využívají) lidé při vyjednávání – v obchodě, s kolegy, s rodinnými příslušníky, s klienty apod. – tzn. v pracovním i soukromém životě.

Manévrování je schopnost obejít něco a vyhnout se něčemu nepohodlnému, nepříjemnému nebo chystání se k útoku (umožňuje získat čas, zmapovat situaci apod.). V extrémní podobě vede manévrování ke znevažování komunikace nebo znevažování druhého partnera v komunikaci.

5.4 Manipulace

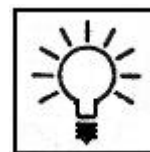
Manipulace je jednání ve svůj prospěch, bez ohledu na potřeby druhého. Manipulující jedinec přesune odpovědnost či vinu na někoho druhého. Manipulaci nemůžeme zaměňovat s motivací, kdy popudem k činnosti člověka jsou jeho vlastní potřeby, zájmy, postoje, hodnoty, cíle.

Manipulativní styly:

(podle Shostroma, in Smékal 2002)

1. **Diktátor** – rozhoduje za druhé, dává příkazy a zákazy, očekává poslušnost. Manipulace agresivitou.
2. **Chudáček, slaboch** – schovává se za svou neschopnost, zdůrazňuje své nedostatky, ale také ochotu se podřídit, vyrovnat se s úkolem, „sype si popel na hlavu“. Manipulace pasivitou.
3. **Počtář, kalkulátor** – jeho jednání je propočtené, nedělá nic, z čeho by neměl prospěch, umí využít situace. Manipulace agresivitou.
4. **Liána, břečťan** – dovede si získat druhé svou bezmocností, požadováním opory, vyjadřovaným vděkem. Manipulace pasivitou.
5. **Surovec, drsňák** – hrubý, vulgární, vyvolává strach. Manipulace agresivitou.
6. **Příjemný chlapík, obětavec, nejhodnější a nejlaskavější** – vše dělá v zájmu druhých (aniž by se jich na to zeptal), přesvědčivý svou ochotou, předstíraným zájmem. Manipulace pasivitou.
7. **Soudce, poslední spravedlivý** – vše ví nejlépe, nemá chyby, je kritický vůči druhým. Manipulace agresivitou.
8. **Ochránce, táta, máma** – projevuje snahu druhé chránit před vším, plní jim jejich přání, aniž by se jich zeptal. Manipulace pasivitou.
9. **Vlastník, mafián** – plní veškerá přání, ale očekává vděk a poslušnost. Manipulace agresivitou.

Vybavte si ke každému manipulativnímu typu člověka ze svého sociálního okolí a uveďte větu (věty), které nejčastěji používá.



KOMUNIKAČNÍ NEDOSTATKY

Na škále posuďte (označte křížkem) míru uvedených komunikačních chyb u sebe – čím vyšší číselná hodnota, tím vyšší míra chyby.

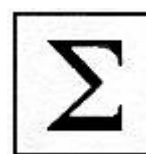
Na volné řádky doplňte, po dohodě se skupinou nebo podle vlastního uvážení, další chyby. Sečtěte. Srovnajte s optimálním výsledkem (0) a se skupinou.



Nesoulad verbálního sdělení s neverbálním projevem	0	1	2	3	4	5
Nekonkrétnost, nejasnost, nepřímé vyjadřování	0	1	2	3	4	5
Přehánění	0	1	2	3	4	5
Hodnocení (značkování), tvrzení „absolutní pravdy“	0	1	2	3	4	5
Připisování úmyslu, „logické zdůvodňování“	0	1	2	3	4	5
Komplikování obsahu sdělení	0	1	2	3	4	5
Únik od tématu, nerespektování cíle	0	1	2	3	4	5
Lhaní	0	1	2	3	4	5
Přerušování a skákání do řeči	0	1	2	3	4	5
Nerespektování času	0	1	2	3	4	5
Používání výplňkových slov a vsuvek	0	1	2	3	4	5
Používání příkazových a zákazových slov	0	1	2	3	4	5
Orientace na fakta při naslouchání	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5
	0	1	2	3	4	5

Shrnutí kapitoly

Kapitola pojednává o působení člověka na člověka, které nazýváme komunikačním ovlivňováním. Studující se seznámili s nejběžnějšími způsoby verbálního a neverbálního ovlivňování. V návaznosti na cíle ovlivňování, tedy ovlivňování motivů či poznání, kapitola poskytla metodiku, která slouží k posuzování argumentace. Studující si po prostudování kapitoly měli uvědomit rozdíl mezi ovlivňováním, manévrováním a manipulací.



Kontrolní otázky a úkoly:

1. Co je ovlivňování?
2. Dochází k ovlivňování v každé komunikační situaci?
3. Jaký má být poměr pochval a výtek v rámci komunikační výměny a proč?



4. V kterých situacích je vhodné užívat vyhrůžky?
5. Co je manévrování? V jaké komunikační situaci se nejvíce využívá?
6. Co je manipulativní jednání?



Korespondenční úkoly

Napište alespoň 10 otázek, kterými si sami vyhodnotíte právě proběhlou komunikační situaci a její výsledky. Komunikační situaci ze školního prostředí si zvolte sami (např. jednání s problémovým žákem, s rodičem problémového žáka, s nadřízeným atd.).



Citovaná a doporučená literatura

BERNE, F. *Jak si lidé hrají*. Praha: Spektrum, 1970.

HONEY, P. *Tváří v tvář*. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-445-2.

JAROŠOVÁ, E., KOMÁRKOVÁ, R., PAUKNEROVÁ, D., PAVLICA K. *Trénink sociálních manažerských dovedností*. Metodický průvodce. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-048-1.

PLAŇAVA, I. *Jak (to) spolu mluvíme*. Brno: MU, 1992.

SCHNEIDEROVÁ, A. *Pedagogická komunikace*. Ostrava: OU, 2002.

SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: OU, 2008. ISBN 80-7042-688-8.

SMÉKAL, V. *Psychologie osobnosti*. Praha: SPN 1989. ISBN 17-153-89.

SMÉKAL, V. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Praha: Barrister a Principál, 2002. ISBN 80-85947-81-1.

VAŠINA, L. *Lidská komunikace v normě a patologii*. Brno: UJEP, 1988. ISBN 55-967-86.

6 Efektivní komunikace

V této kapitole se dozvíte:

- jakými zásadami se musíme řídit, aby naše komunikace byla efektivní;
- o komunikaci ve stresu;
- jak se projevují poruchy myšlení v komunikaci;
- koho považujeme za problémové komunikační typy lidí.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- řídit se zásadami zdravé komunikace;
- rozpoznat komunikaci ve stresu;
- diagnostikovat poruchy myšlení v komunikaci.

Klíčová slova kapitoly: efektivní komunikace, komunikace ve stresu, komunikace při poruchách myšlení, problémové komunikační typy.

Průvodce studiem

Už jsme se dověděli, že člověk má silnou potřebu komunikovat. V mnoha profesích, mezi které patří také pedagogická činnost, je komunikace zásadním „pracovním nástrojem“. Přesto se dostáváme do situací, kdy je komunikace zdrojem konfliktů a nepříjemností. Efektivní komunikace se vyznačuje užíváním optimálních komunikačních prostředků, a tím také větší šancí dosáhnout cíle a zároveň upevňovat pozitivní mezilidské vztahy.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 2 hodiny.



6.1 Zásady efektivní komunikace

(Vybíral, 2000)

1. **Reagujeme ihned** (dáváme zpětnou vazbu) a **bezprostředně** – neodkládáme odpověď a nechováme se strojeně (nezaujímáme nezvládnutou komunikační roli). Ovšem malý časový odklad nemusí být na závadu.

Proč? Nevíme-li, co si druhý myslí a cítí, je-li „nečitelný“, vede to k poruchám momentálního kontaktu a vztahu – můžeme mít pochybnosti, očekávat něco jiného apod.

2. Přizpůsobujeme se (kognitivní přizpůsobování) komunikačnímu partnerovi – jeho slovníku i mimoslovnímu repertoáru.

Proč? Jestliže chce člověk za každou cenu „zůstat svůj“, chce mluvit a jednat s každým stejně, projevuje vlastně nezájem o to, jak komunikační výměny vnímá ten druhý. Samozřejmě to vede k poruchám momentálního kontaktu a vztahu. Přizpůsobování neznamena názorovou nepevnost, změny ve vlastních postojích ani snadnou ovlivnitelnost.

3. Zájem o druhého – projevujeme:

- **pozorným nasloucháním** (je sledovatelné v chování i ve slovech – „rozumím“, „vnímám vás“, ujišťováním se o správnosti pochopení „jestli vám dobře rozumím“),
- **trpělivostí** – nenaléhat na zrychlení komunikace, neskákat do řeči, dát čas na rozmyšlenou, respektování psychického tempa partnera),
- **přátelským pohledem** – pohled do očí druhého člověka (asi 60 % přímých pohledů v průběhu komunikace – rozdíl mezi ženami a muži), nikoli mimo něj, ne úkosem, ne zpoza víček apod.,
- **přátelským hlasem** – vyladění, zabarvení.
- **povzbuzováním** k další komunikaci – zejména u nesmělých a pasivních, především pozitivními soudy („mám podobný názor“, „mluvte dál, je to zajímavé“, „to se mi taky stává“);
- **vlastní angažovaností v tématu** – nadšením, projevováním zájmu o věc.

Proč? Nesignalizujeme-li zájem, ale naopak se například věnujeme jiné činnosti (hledíme z okna, vytūkáváme do mobilního telefonu, otáčíme se zády apod.), ponecháváme partnera v nejistotě, takové chování je vnímáno jako „nezdravé“ – chaotické, uspěchané, podceňující, svědčí o nenaladěnosti, despektu apod.

4. Vzájemnost – každý z partnerů v komunikaci má mít prostor pro vyjádření.

Proč? Skákání do řeči, nepřetržitý vodopád slov, nepřiměřená „řeč těla“ (rozpor mezi slovy a chováním, jednoznačná dominance v pohybech, zaujímání prostoru, přiblížení se apod.) druhého zneklidňuje, případně zcela diskvalifikuje.

5. Třikrát NE:

- **Nezahrnovat požadavky**

Proč? Příliš mnoho požadavků vede k jejich vytěsnění (zapomenutí).

- **Nezahrnovat kritikou**

Proč? Kritizovaný se brání popřením, projekcí, racionalizací, agresí, podléhá únikovým tendencím.

- **Nevyjadřovat často zklamání**

Proč? Neustálé připomínání nedostatků, případně vyvozování dalekosáhlých závěrů (jako je „s tebou už nikdy“, „to si budu pamatovat do konce života“, „já ti věřila, a tys mě zklamal“) vede k narušení vztahu, člověk o takovou ponižující komunikaci nestojí.

6. Otevřenost komunikace – dává možnost pokračovat v komunikaci. Uzavírající jsou dogmata, předpisy, zásady apod.

Proč? Uzavření diskuse „musí to být tak, jinak to nejde“ nevede k další funkční komunikaci, naopak takováto příkazová a zákazová komunikace vede k hledání komunikačních partnerů jako spojenců proti příkazujícímu.

7. Být konzistentní – nechovat se pokaždé úplně jinak, jednat v určitém směru (konzistentně), takový člověk pak působí nedůvěryhodně, nevyzpytatelně.

Proč? Nechová-li se člověk, se kterým jednáme, konzistentně, získáme s ním novou zkušenost (nová očekávání), se kterou pak jdeme do další komunikace s ním.

8. Komunikovat pozitivně (přeznačkování) – sdělovat tak, aby to, co sdělujeme, bylo pro druhého přijatelné.

Proč? Negativní sdělení vyvolávají obranné reakce, partner v komunikaci nechce pokračovat, případně vyvolá konflikt.

Pozitivní komunikace je pro mnohé profese předepsanou strategií (obchod, služby). To, že se druhému jeví jako „milý“, „srdečný“, „hodný“, „dobrý“ apod., vede k pocitu pseudosounáležitosti. V tomto případě se jedná o manipulativní jednání.

9. Využívat humoru – tam, kde je to vhodné. Humor nikoli v podobě jízlivosti, či humor vulgární, „šibeniční“, strojený. Umět si dělat legraci ze sebe, ne z druhých lidí. Humor laskavý, neubližující.

Proč? Humor nadlehčuje situaci, zbavuje napětí, uvolňuje emoce.

Sedmero pro navazování a udržování efektivní komunikace:

Máte problémy v komunikaci? Máte pocit, že Vás druzí nechtějí za komunikačního partnera? Chcete být úspěšní v komunikaci s druhými lidmi?

1. Zajímejte se upřímně o lidi.
2. Usmívejte se.
3. Pamatujte si jména lidí a oslovujte je.
4. Buďte pozornými posluchači. Mějte druhé k tomu, aby hovořili o sobě.
5. Hovořte o všem, co zajímá druhého.
6. Upřímně vzbudte v druhém pocit, že je důležitou osobou.
7. Vyhýbejte se manipulacím.

6.2 Komunikace ve stresu

Chceme-li udržet komunikaci s partnerem na „zdravé“ úrovni, je žádoucí pro ni vytvořit a udržet podmínky, které nejsou stresující pro všechny komunikační partnery.

Komunikace ve stresu se vyznačuje:

- zvýšeným tempem;
- chaotičností;
- rychlostí úsudku;
- výraznějším emocionálním zabarvením;
- malou pohotovostí.

V odborné literatuře se uvádí, že narušená komunikace (komunikace ve stresu) jednoznačně souvisí s civilizačními podmínkami – se zalidněností městských aglomerací, s nadměrným hlukem, se zahlceností informacemi, s výkonovou orientací ve škole i v práci, se silným tlakem na rychlost, s urbanistikou sídlišť apod. Za hlavní příčinu komunikačních těžkostí je považována hodnotící tendence, snaha neustále posuzovat sdělení podle měřítek (norem) vlastních, skupinových, celospolečenských aj. namísto naslouchání. Rozpor mezi očekávaným a sděleným pak vede ke vzniku tenze, nespokojenosti, stresu, případně ke konfliktům.

6.3 Poruchy myšlení v mezilidské komunikaci

Zvláštnosti komunikace jsou podmíněné způsobem, rychlostí a zaměřeností myšlení.

- **Zpomalená komunikace** – často se objevuje ve stresu, při vyčerpání. Projevuje se jednoduchostí, nepružností a povrchností.
- **Překotná komunikace** – trysk myšlenek, neschopnost hlubšího zamyšlení vede k povrchnosti ve vyjadřování, ke zrychlení řeči.

- **Roztržitá komunikace** – častá změna zaměřenosti komunikace, zapomínání předchozího sdělení, nenávaznost.
- **Zabíhavá komunikace** – neschopnost udržet linii rozhovoru, nerozlišování podstatného a nepodstatného, snaha zmínit se o všech detailech. Mnoho odboček, vsuvek, vysvětlení, odkazů. Velmi často se objevují otázky: „Proč vám to vlastně říkám?“, „Co jsem to vlastně chtěl/a říct?“
- **Ulpívavá komunikace** – opakování myšlenek, slov, menší používaná slovní zásoba, malá pohotovost, nepružnost, tzv. „bloky“.
- **„Okno“** – myšlenkový záraz vyvolaný stresujícími faktory, neobvyklým myšlenkovým spojením.
- **Magická komunikace** – metaforická, tajemná, nejednoznačná, symbolická, zvláštní, nelogická, nepraktická.

6.4 Problémové komunikační typy

V souvislosti s poruchami komunikace se často hovoří o problémových komunikačních typech lidí. Ve většině případů ovšem nejde o problémový typ člověka, ale o člověka, který má problémy, a ty se odrazí ve způsobu komunikace. Často si „problémového člověka“ v komunikaci „vytváříme“ sami tím, jak s ním komunikujeme.



Příklad:

Dověděli jste se, že jedna ze tříd, ve kterých učíte, Vás jako pedagoga negativně hodnotí, a myslíte si, že členové skupiny byli ovlivněni dívkou A, která v průběhu kurzu nespolupracovala, dávala najevo svůj nezájem, nereagovala adekvátně.

Učitel (B) osloví studentku A:

„Až příště budete mít nějaké námitky vůči mně, řekněte mi to rovnou, jinak si nechte své názory pro sebe.“

A: „Nerozumím, co tím chcete říct.“

B: „Ale rozumíte dobře. Nechápu, proč své problémy ventilujete takovým způsobem v hodině. To si potřebujete dokazovat svou výjimečnost? Nevím, kdo tady má opravdu problém.“

A: „No, já tedy problém nemám, takže tuším, KDO ho asi má.“
atd.

Úkol:

Napište, jak by mohl lektor reagovat lépe, aby problémová komunikace nebyla komunikací s „problémovým typem“.



Plánava (1992) uvádí, že lidí „s nimiž je těžká řeč“ je v populaci 10–15 %.

Rozlišuje typy lidí podle třech dimenzí osobnosti:

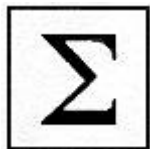
- inteligence – vysoké a nízké;
- vstřícnosti – maximální a minimální (či záporné);
- zpětné vazby – otevřenost a uzavřenost.

Kombinací typů v jejich krajních polohách vyvozuje 6 komunikačních typů:

1. Anděl – inteligentní, vstřícný, otevřený (ale uctivý).
2. Ovečka – inteligentní, vstřícný, s omezenou zpětnou vazbou. Hodný, milý, skromný, uctivý.
3. Kmotr – inteligentní, nevstřícný, bez zpětné vazby. Bez morálky, zneužívá lidi.
4. Balvan – hloupý, nevstřícný, bez zpětné vazby. Ničí vše, co je mu v cestě.
5. Rváč a Raubíř – hloupý, nevstřícný, se zpětnou vazbou. Agresivní, shlukující se, rád popíjí.
6. Pistolník – neinteligentní i inteligentní, nevstřícný, se zpětnou vazbou. Nenápadný, civilní, nedává najevo svou nepřizpůsobivost, dovede lidi „sejmout od boku“.

Za komunikativní typy jsou považovány Anděl a Ovečka.

Za typy **obtížně komunikativní** jsou považovány Kmotr, Balvan, Rváč, Pistolník.



Shrnutí kapitoly

V kapitole jsme se seznámili s devíti zásadami, jejichž dodržování napomáhá udržovat efektivní komunikaci. Pro srovnání jsou do této kapitoly zařazeny také texty o komunikaci ve stresu a komunikaci při poruchách myšlení. Uvedená typologie umožňuje identifikovat typy obtížně komunikovatelné.



Kontrolní otázky a úkoly:

1. Které zásady efektivní komunikace jsou podle Vašeho názoru nejčastěji porušovány?
2. Čím se vyznačuje komunikace ve stresu?
3. Čím se vyznačují typy lidí, které považujeme za komunikačně problémové?



Korespondenční úkol

Popište situaci ze svého života, kterou jste vnímali jako konfliktní. Jak byste ji v současné době řešili podle zásad efektivní komunikace?



Citovaná a doporučená literatura

BOZEK, P. *Padesát jednodominutových tipů úspěšné komunikace*. Techniky pro účinnější porady, písemná sdělení a vystoupení. Praha: Linde Praha, 1993. ISBN 80-85647-23-0.

HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 1994.

HONEY, P. *Tváří v tvář*. Průvodce úspěšnou komunikací. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-445-2.

HONZÁK, R., NOVOTNÁ, V. *Jak se dobře cítit mezi lidmi*. Praha: SPN, 1987. ISBN 14-356-87.

JAROŠOVÁ, E., KOMÁRKOVÁ, R., PAUKNEROVÁ, D., PAVLICA K. *Trénink sociálních manažerských dovedností*. Metodický průvodce. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-048-1.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-8825.

- LEWI, V. *Umění jednat s lidmi*. Praha: MF, 1985. ISBN 23-020-85.
- MCLAGANOVÁ, P., KREMBS, P. *Komunikace na úrovni*. Jak dosáhnout ještě vyšší výkonnosti pomocí účinné komunikace. Praha: Management Press, 1998.
- PLAŇAVA, I. *Jak (to) spolu mluvíme*. Brno: MU, 1992.
- SCHNEIDEROVÁ, A. *Pedagogická komunikace*. Ostrava: OU, 2002.
- SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: OU, 2008. ISBN 80-7042-688-8.
- VYBÍRAL, Z. *Úvod do psychologie komunikace*. Praha: Gaudeamus, 1997.
- VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-291-2.
- WAGEL, J. *Řeč těla jako účinný nástroj prodeje*. Praha: Management Press, 1995.

7 Asertivita

V této kapitole se dozvíte:

- co je asertivní jednání;
- jak se asertivní chování liší od agresivního a pasivního;
- jaké důsledky mají uvedené formy chování;
- proč a kdy je vhodné používat asertivitu.

Po jejím prostudování byste měli být schopni:

- odlišit asertivitu od agresivity a pasivity;
- uvážit, ve kterých situacích je asertivita vhodná;
- vyzkoušet si asertivní techniky.

Klíčová slova kapitoly: asertivita, pasivita, agresivita, asertivní práva, asertivní dovednosti.

Průvodce studiem

Asertivita je klíčovou komunikační dovedností pro každého, kdo v rámci své profese pracuje s lidmi, vyjednává. Asertivně jednající člověk dokáže přesně a jasně vyjádřit, o co mu jde, jak situaci vidí, jak ji prožívá. I v případě vyjadřování negativních sdělení nikoho neuráží. Asertivní jedinec si umí stát za svým, aniž by manipuloval s druhými.

Na zvládnutí této kapitoly budete potřebovat asi 3 hodiny.



Asertivita je chápána jako umění přiměřeně se prosadit nebo bránit. Jedná se o takové jednání, které vede k sebeprosazení přiměřenému dané situaci a současně respektuje práva druhých. Asertivita je druh jednání, kdy **prosazujeme** vlastní názor (postoje, požadavky, city, myšlenky) s vědomím, že si za něj neseme odpovědnost, a tudíž i veškeré následky.

Asertivita je **způsob jednání, způsob komunikace**, je důležitou **sociální dovedností**.

Poprvé byly principy asertivity publikovány v roce 1950 A. Salterem v USA, především jako reakce na moc a vliv masmédií v poválečné atmosféře. Názory a postoje lidí byly silně ovlivňovány sdělovacími prostředky, lidem byl vlastně upírán nárok na vlastní úsudek, mediální tlak vedl k hromadnému pasivnímu chování. Asertivita měla ochránit lidi před manipulací hromadnými sdělovacími prostředky. V odborném působení asertivita pomáhala zvyšovat komunikační kompetenci, a tím i sebevědomí v rámci léčby neurotických jedinců.

Zásady pro použití asertivního jednání

Asertivitu používáme tehdy:

- kdy nás druzí chtějí vmanipulovat do činností nebo rozhodnutí, se kterými nesouhlasíme,
- kdy chceme prosadit věc, kterou považujeme za správnou, naše požadavky jsou oprávněné,
- když se střetávají různé zájmy a chceme dojít ke kompromisu, najít řešení vyhovující oběma stranám,
- když nám jde o řešení problému bez stupňování emocí,
- když víme, co chceme či co nechceme v dané situaci.

7.1 Důsledky asertivity

Pozitivní aspekty asertivity:

- ⇒ napomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí,
- ⇒ zvyšuje sebeúctu a seberepekt,
- ⇒ zvyšuje odpovědnost za své chování,
- ⇒ zvyšuje rozhodnost, tvořivost a zdravé riskování,
- ⇒ umožňuje být sám sebou,
- ⇒ prohlubuje mezilidské vztahy otevřeným, jasným a přímým jednáním,
- ⇒ vede ke spolupráci na základě vzájemné tolerance,
- ⇒ umožňuje předcházet konfliktům a vede k jejich efektivnímu řešení,
- ⇒ umožňuje jednat s lidmi nemanipulativním způsobem.

Negativní aspekty asertivity:

- ⇒ může být vnímána jako drzé jednání,
- ⇒ může být považována za nedostatečné projevování úcty vůči druhým,
- ⇒ může být vnímána jako manipulace,
- ⇒ vzbuzuje antipatie u lidí, kteří čekají podrobení se jim,
- ⇒ může být chápána jako sobectví a může při zaměření se jen na prosazování vlastních práv do sobectví přecházet,
- ⇒ při opakovaných neúspěšných pokusech o asertivní jednání může vést ke snížení sebevědomí,
- ⇒ nemůže být užívána vždy, všude a vůči každému.

Dříve, než se rozhodneme chovat se asertivně, musíme zvážit:

Kdy? Vůči komu? Jaké to může mít následky?

7.2 Agresivita, pasivita, asertivita

Pasivitou rozumíme chování ústupné, vzdávající se, nejisté, neprosazující se. Pasivní člověk nedokáže odmítnout požadavky druhých, i když jsou pro něho nepřijatelné. Pasivní člověk se neumí přiměřeně uplatnit, jedná podle zásady „sedávej panenku v koutě“, vystupuje často v roli neškodné chudinky. Pasivní jedinec nebude prosazovat i správné cíle, aby se vyhnul konfliktu.

Pasivita vyvolává u druhých účast, zájem, snahu pomoci, toleranci, v některých případech i hněv. Pasivita však může být i rafinovanou formou manipulace!

Agresivitou rozumíme chování útočné, sebeprosazující se za každou cenu, chování na úkor druhých, manipulující s druhými lidmi, napadající je, ponižující, zesměšňující. Agresivní jedinec i správné cíle prosazuje nesprávnými prostředky. Agresivita vyvolává u druhých úzkost, strach, agresi, nepřátelství, někdy také nechut' jednat s takovým jedincem příště. Agresivita je manipulativním jednáním!

Asertivitou rozumíme chování, které není ani pasivní, ani agresivní, je řazeno do kontinua chování mezi ně: PASIVITA – ASERTIVITA – AGRESIVITA.

8.2.1 Znaky základních typů chování

pasivita	agresivita	asertivita
<u>Formulace:</u> „Máš pravdu.“ „Nezáleží na tom, co si myslím a co cítím.“	„Nemáš pravdu“ „Nesmíš si myslet něco jiného než já.“ „Na tvých po citech nezáleží.“	„Takhle to vidím já.“ „Toto cítím.“ „To chci a tohle nechci.“ „Co ty na to?“
<u>Účel:</u> Vyhnutí se konfliktu.	Výhra za každou cenu.	Vzájemná komunikace a respekt.
<u>Prostředky hlas:</u> Slabý, nejistý, váhavý, třesoucí se. Polykání částí slov, vět, pomlčky.	Hlasitý, zvýšený, staccato, důrazný, ironický, intonace nerovnoměrná, rychlý.	Klidný, pevný, stálý rytmus, přiměřená hlasitost, zdůrazňující podstatné.
<u>Oči:</u> Odvrácené, dívající se dolů, mimo, skrze, malý kontakt.	Upřené, pronikavé, chladné, přivřené, pohled úkosem.	Otevřené, přímé, stálý kontakt s druhými.
<u>Tvář:</u> Strnulý úsměv, údiv, provinění.	Zamračená, zatnuté zuby, vysunutá brada.	Úsměv, klid, uvolněnost, spontánní reakce.
<u>Tělo:</u> Shrbené, ochablé, schoulené.	Tuhé, strnulé, náklon dopředu.	Vyvážené, přímé, pevné.
<u>Gesta:</u> Kroucení rukama, hraní si s něčím, zaklesnuté do sebe, gesta u těla.	Rázná, prudká gesta, ruce v bok, vztyčený prst.	Ruce uvolněné, gesta širší, od těla.

Verbální aspekty chování (slovní vyjádření)

pasivita	agresivita	asertivita
dlouhé, nesouvislé výroky bez „já“	výroky se samým „já“	stručné, jasné, věcné výroky
časté zdůvodňování	jednoznačný názor, názor jako fakt	jednoznačný názor, rozlišování faktů a názorů
„měl bych“	„musíš“	„můžu“
„možná“	„měl bys“	„můžete“
„jsem nemožný“	„jsi nemožný“	„chci vám pomoci“
váhavé návrhy	pokyny	jasné návrhy
prosby	hrozby	vlastní postoje
bagatelizace svých potřeb	bagatelizace potřeb druhých	snaha zjistit potřeby druhých
omlouvání	sarkasmus a ironie	konstruktivní kritika

Důsledky

pasivity	agresivity	asertivity
vnitřní konflikt bezmocnost deprese pocit osamělosti nesamostatnost rezignace omezené vztahy očekávání nemoci malá sebekontrola výjimečně i agrese slabý sebeobraz snížený seberepekt	vnější konflikty napětí, frustrace pocit viny osamělost autoritářství dosažení cíle vždy omezené vztahy snaha manipulovat žádná sebekontrola hněv, zlost, útok zkreslený sebeobraz pochybný seberepekt	problém je řešen spokojenost pozitivní vztahy prožitek „my“ demokratičnost dosažení cíle účinné vztahy schopnost řídit sebekontrola zvyšování sebedůvěry přiměřený sebeobraz udržuje seberepekt
<i>od druhých:</i>	<i>od druhých:</i>	<i>od druhých:</i>
lítost snaha pomoci tendence manipulovat tendence zranit	strach, rivalita odstup nepřátelství podřízení (podrobení) se	kooperace pomoc přátelství partnerství
žádné zisky	krátkodobé zisky	dlouhodobé zisky
prohra	výhra	kompromis (výhra obou)

Asertivní jedinec respektuje partnera, neponižuje ho, umí druhým naslouchat a zvažovat jejich požadavky. Je ochoten přistoupit na kompromis nebo změnit svůj názor pod tlakem argumentů. Asertivní jedinec prosazuje správné cíle

správnými prostředky. Asertivita obvykle vyvolává u druhých klid a důvěru. Asertivita je nemanipulativní jednání.

Asertivně proto jednáme v situacích, které my sami prožíváme jako **problémové**, které jsou pro nás obtížně zvládnutelné, proto vyvolávají obranné chování v podobě agresivity nebo pasivity. S takovými situacemi se můžeme setkat v rodině (ve vztahu k manželskému partnerovi, k dětem i dalším příbuzným), v práci (ve vztahu ke spolupracovníkům, nadřízeným i podřízeným, ke klientům, žadatelům apod.), ve službách potřebných v každodenním životě člověka (v obchodech, opravách, v dopravě, ve zdravotnických zařízeních, ve vzdělávacích institucích atd.).

7.3 Asertivní práva

Jsou to práva, která má každý člověk a jejichž cílem je zabránit manipulativnímu chování vůči nám. Jde o zásady, které uplatňujeme v situaci, kdy bychom ztratili seberespekt, kdy nemůžeme někomu druhému dovolit, aby s námi manipuloval. Práva nám umožňují jednat jasně a slušně, umožňují nám vyznat se v sobě (uvědomit si, co chceme) i ve druhých lidech (uvědomit si, čeho vlastně chtějí dosáhnout).

1. Člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně odpovědný.
2. Člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující jeho chování.
3. Člověk má právo posoudit nakolik a jak je odpovědný za řešení problémů druhých.
4. Člověk má právo změnit svůj názor.
5. Člověk má právo říci „já nevím“.
6. Člověk má právo být nezávislý na vůli ostatních.
7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně odpovědný.
8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Člověk má právo říci „já ti nerozumím“.
10. Člověk má právo říci „je mi to jedno“.

Připojíme ještě další asertivní právo: **11. Máme právo nechovat se asertivně.**

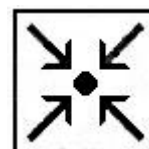
7.4 Asertivní dovednosti

Jedná se o komunikativní dovednosti, které lze získat učením. Asertivní techniky nám umožňují uplatnit se přiměřeným způsobem v různých situacích.

Příklad:

Hra Dobývání hradu.

Vyberte mezi žáky 2 strážce hradu a 1 nebo více pozorovatelů. Ostatní žáci jdou za dveře. Strážci mají pokyn, že mohou do hradu pustit pouze toho, kdo řekne slovo PROSÍM (viz technika 2. A). Žáci za dveřmi dostanou pokyn, že se musí dostat do hradu, protože mají důležitou zprávu pro krále. Pak se mohou jednotlivě pokoušet vstupovat do hradu. Pokud nenajdou řešení napoprvé, mohou to zkoušet opakovaně. Pozorovatelé na závěr zrekapitulují, jaké komunikační techniky žáci využívali.



1. A Prosazení požadavku – pokažená gramofonová deska

Klidným opakováním svého požadavku prosazujeme to, na co máme skutečně právo. Nenecháme se vtáhnout do argumentace, vysvětlování či útoku.

Gramodesku užíváme tehdy, kdy naše právo je určeno předpisem, zákonem. Můžeme takto nakupovat, reklamovat, jednat s podřízeným.

1. B Odmítnutí požadavku – pokažená gramofonová deska

Umění říkat NE v situacích, kdy je nám to nepříjemné. Klidným opakováním neustálého odmítání sdělujeme, co nechceme. Souhlasíme se vším, co je možné (pravděpodobné), přesto odmítáme pro nás nepřijatelné požadavky.

2. A Požádání o laskavost

I v případě, že víme nebo předpokládáme, že se jedná o povinnost vůči nám, požádáme o laskavost. Nejde o pasivitu (neponižujeme se), ale o slušnost.

2. B Přijetí laskavosti

Nabídne-li nám někdo pomoc, pochválí nás, poděkujeme za laskavost i v případě, kdy pomoc nepotřebujeme nebo se domníváme, že se jedná o přijatelnou manipulaci.

Postupy vyrovnávání se s kritikou:

3. Technika otevřených dveří

Uznáváme argumenty protivníka, přiznáme, že může mít v něčem pravdu, a tím mu znemožníme dále kritické argumenty rozvíjet. Ignorujeme další kritické výhrady. (Někdo chce vyrazit dveře, protože předpokládá, že jsou zamčené. Je připraven na náraz, a místo nárazu se ocitá za dveřmi.)

4. Dotazování na nedostatky

Ptáme se na vlastní nedostatky, žádáme další kritiku sebe, svých nedostatků, popřípadě žádáme detailní rozbor kritizovaného chování. Dotazování nesmí být ironické.

5. Výběrové ignorování

Potvrdíme, že jsme rozuměli (slyšeli), ale nevyjadřujeme se k manipulativní kritice (útoku), nekomentujeme, nebráníme se.

6. Sebeotevření

Sdělování svých nedostatků i předností. Většinou se používá při manipulativní kritice nebo při navazování kontaktu.

7.5 Předpoklady pro asertivní chování

1. Naučit se kontrolovat své emoce

Při nezvládnutí emocí můžeme sklouznout do pasivity nebo agresivity. Staneme se terčem posměchu nebo politování.

2. Respektovat a tolerovat osobní práva druhých

Nemanipulovat druhými, nechat jim prostor pro vlastní rozhodnutí, zda setrvají na svých způsobech jednání, i když jim neskrýváme pocity, které v nás jejich chování vyvolává.

3. Stručně a výstižně vyjadřovat své pocity, vysvětlovat příčiny našeho chování, přiznat své omyly.

4. Snažit se vidět sebe i druhého reálně, umět se podívat pravdě do očí.

5. Pokusit se poznat stanovisko druhého. Najít důvod pro jednání druhého člověka. (Jak bych jednal já? Proč to říká?)

6. Naslouchat druhému a vyslyšet ho. Nevnímejme druhého hned jako rivala, snažme se mu naslouchat.

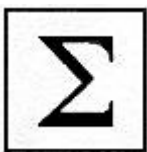
7. Vážit si názorů druhých. Nerozčilovat se, nehádat se, tolerovat názor druhého, být uznalý.

8. Nemít navrch za každou cenu. Snažit se o rovnocenný vztah dvou partnerů. Nemít vždy poslední slovo, nevyvolávat u druhého pocit prohry.

9. Učit se nacházet kompromis. Učit se hledat kompromisní řešení, chtít to nejlepší pro oba.

10. Přiznat omyl a snažit se ho napravit. Při omylu se hned neurazit, nezlehčovat ho a nesnažit se své rozhodnutí svádět na druhého.

11. Uvědomit si včas, co vlastně chceme. Znat jasně svůj cíl, vědět, o co mi jde, jak budu postupovat.



Shrnutí kapitoly

Asertivita patří mezi klíčové komunikační dovednosti úspěšného pedagoga. Asertivní komunikaci odlišujeme od agresivního a pasivního způsobu komunikace, které jsou vnímány jako manipulativní. Výčet pozitivních i negativních aspektů asertivního jednání umožní lépe vystihnout situace, kdy je používání asertivity žádoucí. Seznámení se s asertivními právy, která jsou porušována zejména v manipulativní komunikaci, má vést k lepší obraně i prosazování v interpersonální komunikaci. Výčet asertivních technik je východiskem pro nácvik asertivních dovedností.



Kontrolní otázky a úkoly:

1. Co je asertivita?
2. Kterými znaky se liší asertivita od agresivity?
3. Kterými znaky se liší asertivita od pasivity?
4. Kdy je vhodné používat asertivitu?
5. Kdy není vhodné používat asertivitu?
6. Které asertivní techniky používáme při kritice namířené proti nám?
7. Které asertivní techniky používáme, chceme-li něco odmítnout?



Úkoly k textu

1. Vžijte se do role učitele, který má zvládnout **projevy žáka**:

- je to moc těžké
- stejně to nikdo nechápe
- to zas bude nuda
- vy jste si na mě zasedl(a).

2. Velmi účinné je přehrávání modelových situací (nejlépe s videozáznamem a následným rozбором). Vyberte situace ze života, které jsou pro Vás konfliktní (např. říct ne, požádat rodiče o svolení k víkendů s kamarády, reklamace vadného zboží atd.) a zkuste (s žáky) tyto situace přehrát v krátkých scénkách. Pokuste se využít některé z asertivních technik.

Korespondenční úkol

Které asertivní techniky byste využili při jednání s rodičem problémového žáka, který je agresivní? Jak byste při takovém jednání mohli využít znalosti neverbální komunikace?

**Citovaná a doporučená literatura**

CAPPONI, V., NOVÁK, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994.

LINDENFIELDOVÁ, G. *Prosaďte se! Program svépomocného nácviku asertivity*. Ostrava: HEL, 1995. ISBN 80-902059-0-9.

MEDZIHORSKÝ, Š. *Asertivita*. Praha: Elfa, 1991. ISBN 80-900197-1-4.

PRAŠKO, J. *Asertivita*. Praha: Scarabeus, 1994.

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 1994.

SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M. *Komunikační dovednosti*. Ostrava: OU, 2008. ISBN 80-7042-688-8.

