

Praktická komunikace pro každý den

Laura Janáčková



psychologie pro každého

**SDĚLOVÁNÍ BEZE SLOV
CO PROZRAZUJE PRVNÍ DOJEM
KOMUNIKACE MEZI MUŽEM A ŽENOU
ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE S DĚTI**

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umísťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

PhDr. Laura Janáčková, CSc.

PRAKTICKÁ KOMUNIKACE PRO KAŽDÝ DEN

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400
www.grada.cz
jako svou 3654. publikaci

Odpovědná redaktorka Ivana Závozdová
Sazba a zlom Milan Vokál
Počet stran 112
Vydání 1., 2009

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.
Husova ulice 1881, Havlíčkův Brod

© Grada Publishing, a.s., 2009
Cover Photo © profimedia.cz

Recenzoval prof. PhDr. Petr Weiss, Ph.D.

ISBN 978-80-247-2479-9 (tištěná verze)
ISBN 978-80-247-6526-6 (elektronická verze ve formátu PDF)
© Grada Publishing, a.s. 2011

OBSAH

7	O AUTORCE	
9	ÚVOD	
11	KOMUNIKOVAT NEZNAMENÁ JEN MLUVIT	
15	ŘEČ MÁ SVOU HISTORII	
17	SDĚLOVÁNÍ POMOCÍ SLOV	
21	CO SI SDĚLUJEME BEZE SLOV	
	23	Sdělování blízkostí
	29	Sdělování dotekem
	31	Sdělování výrazem obličeje
	37	Sdělování gesty
53	CO PROZRAZUJE PRVNÍ DOJEM	
	54	Osobní image
63	TEORIE KOMUNIKACE	
67	ASERTIVITA JAKO STRATEGIE JEDNÁNÍ	

77	KOMUNIKACE MEZI MUŽEM A ŽENOU
81	Od teorie k praxi aneb Muž vypovídá
86	Nejčastější příčiny neshod mezi manžely
87	Strategie komunikace mezi partnery
<hr/>	
91	ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE S DĚTMI
95	Co možná nevíte o teenagerech aneb Teenager vypovídá
<hr/>	
99	ZVLÁŠTNOSTI KOMUNIKACE S OSTATNÍMI LIDMI
99	Komunikace s úzkostným typem osob
100	Komunikace s úzkostně agresivním typem osob
101	Komunikace s narcisticky agresivním typem osob
102	Komunikace s bezohledně agresivním typem osob
103	Komunikace s pedantickým typem osob
104	Komunikace s nepřístupným typem osob
105	Komunikace s histriónským typem osob
<hr/>	
107	KOMUNIKACE U LÉKAŘE
<hr/>	
111	LITERATURA



O AUTORCE

PhDr. Laura Janáčková, CSc., je doktorkou psychologie a odbornou asistentkou na vysoké škole. Pracuje jako vedoucí oddělení somatopsychiky Všeobecné fakultní nemocnice v Praze. Její dlouholetá praxe zasahuje do různých oborů aplikované medicíny, kde se zajímá o vliv psychosociálních faktorů na změnu zdravotního stavu člověka. Přednášela na univerzitách v Praze, Brně a od roku 2000 působí také ve Vídni. Publikovala desítky odborných i populárních článků, učebních textů a kapitol ve vědeckých monografiích. Účastní se rovněž přípravy a realizace osvětových filmů pro ČT.



ÚVOD

Každý den se setkáváme s lidmi. Jednáme s nimi. Hovoříme s nimi. Nasloucháme jim. Domlouváme se s nimi. Přicházíme s nimi do přátelského kontaktu, ale též do sporů a konfliktů.

Každý den se snažíme o porozumění. Nejde o to porozumět člověku, který mluví cizí řečí, i když někdy můžeme mít i při běžné konverzaci pocit, že mluvíme s cizincem. Porozumění znamená chápat, postihovat smysl a význam toho, co se sděluje. Abychom toho skutečně dosáhli, je potřeba vnímat, cítit, naslouchat, rozmlouvat a vyjadřovat se tak, aby nám naše okolí dobře rozumělo.

Deset věcí, ke kterým vám tato kniha pomůže:

1. Lépe porozumět sobě i lidem, se kterými přicházíte do styku.
2. Naučit se vnímat neverbální komunikaci a řeč těla.
3. Rozpoznat skutečné pocity a prožitky lidí, se kterými se denně setkáváte.
4. Zjistit, co je důležité při vytváření vlastní image.
5. Přijít na to, proč se hádáte a přicházíte do konfliktů.
6. Být úspěšnými a dosahovat svých cílů pomocí asertivní strategie jednání.
7. Dorozumět se s partnerem.
8. Lépe pochopit své děti.
9. Zvládat složité situace při jednání s problémovými typy osob.
10. Poradit si při často stresující komunikaci u lékaře.

Váš úspěch závisí na tom, jak využíváte umění komunikace. Přála bych si, aby vám v tom následující stránky byly nápomocny.

Laura Janáčková

KOMUNIKOVAT NEZNAMENÁ JEN MLUVIT

Komunikovat znamená sdělovat

Komunikace je v obecné rovině definována jako sdělování informace prostřednictvím signálů a prostředků: ústně, písemně, mimikou, gesty a dalším neverbálním chováním. Probíhá většinou mezi dvěma a více lidmi, dále pomocí tisku, rozhlasu a jiných médií.

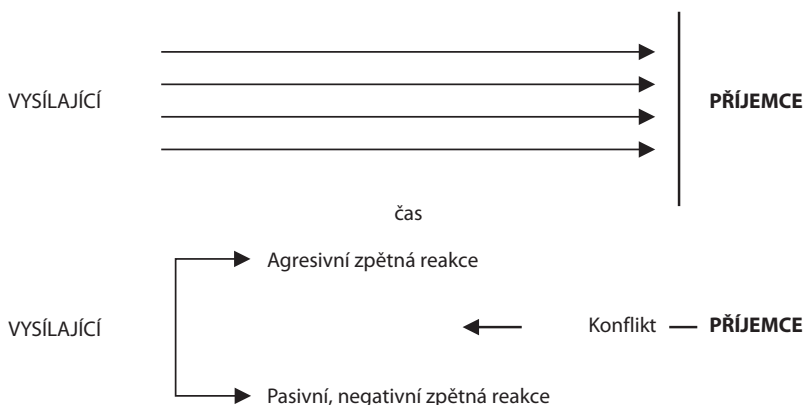
Komunikovat znamená vysílat, přijímat a dešifrovat signály z vnějšího světa

Žijeme ve světě, který na nás ze všech stran chrlí informace. Televize, rozhlas, reklamy, častá setkání s neznámými lidmi i našimi blízkými. Všichni komunikují. Vnímáme slova, pohyby, výrazy a často si ani neuvědomujeme, jak rychle je vyhodnocujeme a dešifrujeme. Na ulici se setkáme s bezdomovcem a automaticky se mu vyhneme větším obloukem, než je obvyklé. Muž vidí hezkou ženu a jeho tvář se rozjasní. Při běžné komunikaci přijímáme signály nejen aktivně, ale i pasivně. Záleží jen na nás, zda vyšleme odpověď.

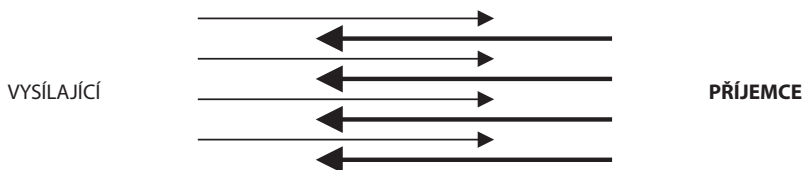
Pasivní způsob komunikace ve vzájemných vztazích vede často ke konfliktu

Všichni známe pasivní příjem informací nejen z hromadných sdělovacích prostředků, ale často také právě z běžného přátelského, partnerského či pracovního života. Tato pasivní forma komunikace je v mezilidských vztazích pravděpodobně nejzásadnějším zdrojem nedorozumění. Příčinou je to, že komunikující nedostává od svého partnera adekvátní zpětnou vazbu. Připomeňme si scénku z každodenního života: unavený manžel přijde po celodenní práci domů, kde na něj netrpělivě čeká manželka. Celý den byla doma s dítětem a těší se, až se muž vrátí, aby si konečně popovídala. Má velkou potřebu slovně komunikovat: jaké úžasné pokroky jejich dítě dělá, co koupila, uvařila a vůbec, co je nového. Manžel si sedne k připravené večeři a jeho mozek nepřijímá. Jakoby z dálky slyší slova,

kteřá nedešifruje. Najednou hovor zmlkne. Žena se asi na něco ptala, ale otázka zůstala nezodpovězena. Následují manželčiny výčitky, že se o ni ani vývoj dítěte nezajímá, případně že ji už nemá rád. Přitom stačilo málo. Muž potřeboval pouze chvilku času bez sdělování, a protože to žena nevěděla a její potřeba sdílení byla bez odezvy, vznikl konflikt. Výsledkem je nedorozumění a přinejmenším zkažený večer. Pasivní nebo také tzv. rozhlasová forma mezilidské komunikace ve vzájemném vztahu tedy představuje vysílání informací bez náležité odezvy (viz obr. 1). Častým příkladem této formy konverzace jsou také běžné otázky, které zůstanou bez odpovědi. Například otázky typu: Co chceš k večeři? Co budeme dnes večer dělat? Kdy se vrátíš? Jak vyřešíš tu či onu situaci? Nezodpovězení položené otázky vyvolává většinou agresivní nebo pasivní, negativní, ubližovou, zkrátka neuspokojivou zpětnou reakci. Ta obvykle vyvolá konfliktní situaci. Proto je ve verbálním kontaktu vhodnější zvolit aktivní formu komunikace. Při aktivní formě komunikace následuje po informaci vysílajícího adekvátní forma odpovědi příjemce. Jde tedy o obousměrný rozhovor (viz obr. 2). Například manželka líčí zážitky z prožitého dne a muž aktivně a se zájmem komunikuje o tématu. Nebo mu ona pokládá otázky a on na ně odpovídá.



Obr. 1 Pasivní forma komunikace ve vzájemném vztahu



Obr. 2 Aktivní forma komunikace ve vzájemném vztahu

Čím jsou nám lidé bližší, tím větší mají potřebu s námi rozmlouvat

To, zda budeme prospěšní a úspěšní ve svých vztazích, práci a životě, závisí nejen na našich znalostech, ale i na tom, zda jsme schopni navazovat kontakty a s lidmi spolupracovat.

Komunikovat znamená také předávat informace

Při správně vedené komunikaci směřující k určitému cíli bychom se měli vždy držet základních pravidel:

- Vždy bychom měli vědět, CO chceme říci.
- Měli bychom se umět rozhodnout, KDY informaci nejlépe podat.
- Měli bychom zvolit vhodné místo, KDE informaci sdělit.
- Měli bychom zvážit, JAK nejlépe informaci předložit.
- Naše zpráva by měla být jasná a srozumitelná.
- Informaci bychom měli sdělovat odpovídajícím tónem a přiměřeným tempem.
- Měli bychom brát v úvahu pocity komunikačního partnera a reagovat i na jeho mimoslovní projev.
- Měli bychom partnerovi umožnit, aby se v dostatečné míře vyjádřil.
- Měli bychom vhodně kontrolovat, zda byla informace přijata a správně pochopena.

ŘEČ MÁ SVOU HISTORII

Hlasové projevy pračlověka se uchovaly v broukání nemluvnat

Z historického pohledu byly prvními formami sdělování skřeky a jiné nearticulované zvuky provázené rozmanitými gesty a mimickými pohyby. Již u pračlověka se však počaly rozvíjet specifické hlasové výrazy vlastní existence. Mnoha nahodilými zvuky podobnými souhláskovým šelestům i samohláskovým tónům vyjadřovaly jakýsi samoučelný proslov provázený libostí z hlasové činnosti. Tento hlasový materiál se stal v dalších tisíciletích základem lidské řeči. Zachoval se dodneška v broukání nemluvnat.

Lidská řeč se vyvíjí po celý život

V současné lidské řeči jsou zachovány všechny základní vlastnosti vývojového pochodu. Tento vývoj je plynulý a má zřetelná stadia s charakteristickými znaky, které se dlouho utvářely. Ontogeneze lidské řeči je nauka, která se zabývá popisem, rozbořem, tříděním a srovnáváním změn verbálních komunikačních dovedností organismu od početí do smrti.

Čtyřleté dítě je schopno se dostatečně přesně vyjádřit

Dítě na přelomu třetího a čtvrtého roku věku již vyjadřuje své myšlenky obsahově i formálně s dostatečnou přesností. V tomto období je možné považovat pochod učení za zhruba skončený. Další vývoj jazyka se týká převážně kvantitativní stránky, osvojování nových slov, prohlubování a zpřesňování jejich pojmového obsahu, zlepšování výrazové obratnosti, schopnosti delších projevů a přizpůsobování mluvě dospělých.

Od čtyř let se neustále rozšiřuje slovní zásoba

Slovní zásoba se s věkem stále rozšiřuje. Její rozvoj v závislosti na věku orientačně znázorňuje tabulka 1. Současný jazyk kulturních národů je velice bohatý. Například naše mateřština čítá přibližně 54 486 různých slov.

Tab. 1 Přibližný růst slovní zásoby

Věk	Počet slov
1	3
2	272
3	896
4	1 540
7	2 072
9	2 562
11	18 633
15	26 468
17	30 236
19	33 540

SDĚLOVÁNÍ POMOCÍ SLOV

Verbální komunikace aneb sdělování informací pomocí slov

Řeč je možné definovat jako vyjadřování myšlenek artikulovanou mluvou v konkrétním jazyce. Řeč je jednou z nejdůležitějších forem sociální komunikace.

Používat slova ještě neznamená rozumět jeden druhému

Naše řeč se skládá ze slov. Ta odpovídají konkrétním významům. Logické by bylo, kdybychom se pomocí slov vždy jednoznačně dorozuměli. Ale není tomu tak. Různá slova mohou skrývat mnoho významů. Naše mysl vnímá vnější svět jako celou řadu obrazů složených z velkého množství částí. Jednotlivé části pojmenováváme slovy. Ta mají konkrétní podobu, ale kromě obecného významu mohou v mysli každého člověka evokovat i jeho osobní představu. A tak různí lidé mohou přikládat jednotlivým slovům různý smysl.

Slova se dají vykládat různě, což bývá zdrojem nedorozumění

Mladý pár si řekne, že stráví krásné líbánky. Oba se moc těší. Na co? Na krásné líbánky. Ona si ale představuje týden u moře, opalování na pláži, večere v luxusních restauracích, dlouhé procházky a romantické večery plné vyznání a vzájemné blízkosti. A co si pod pojmem krásné líbánky může představovat její partner? Třeba dovolenou na kolech, vysokohorské túry, noci pod stanem, opékání buřtů a sex ve spacáku zaměřený na výkon. Oba se dorozumívají pomocí slova líbánky. Různý výklad ale může vést k neshodám.

Nejpřesnější forma vyjadřování využívá jazyk logiky

Jazyk logiky používáme tam, kde popisujeme skutečnost co nejpřesnějším způsobem a vystihujeme její zákonitosti. Jde o formu slovního vyjadřování, která používá přesně definované pojmy. Jazyk logiky je jazyk vědy, techniky, matematiky nebo fyziky. Je neosobní, objektivní a věcný. Sděluje

data, fakta a údaje. Jde o ryze racionální, rozumem řízené sdělení, nejvýstižnější popis a vyjádření příčinných vztahů.

Osobní postoje, emoce a nálady vyjadřuje jazyk poezie

Jazyk logiky má pouze omezenou platnost. Je určen jen pro oblast neosobních sdělení, nepoužívá se tam, kde jde o sdělování subjektivně zbarvených údajů, postojů, domněnek, dojmů, zážitků, představ, tušení a podobně. Když řeknu, že jsem „otrávený“, logicky by to znamenalo, že jsem snědl něco jedovatého. Přesto tím myslím, že nemám dobrou náladu. Když říkám, že „už letím“, myslím tím, že jdu co nejrychleji. Navzdory této nelogičnosti se však dobře dorozumím, a jsem i pochopen. Jde o jazyk poezie. Stejně jako jazyk logiky je legitimní řečí a vnáší do světa abstraktních definic a značek osobní postoje, emoce a nálady.

Jedno sdělení může obsahovat mnoho poselství

Krátká informace obsahuje mnoho významů (viz obr. 3). Například oznámení manžela při sledování večerní televize, že došlo pivo, si může manželka vyložit jako pouhé konstatování, že se již pivo vypilo, nebo jako výzvu k tomu, aby přinesla další láhev, či jako sdělení manžela, že má žízeň, ba dokonce že se k ní chová nevybíravě, bez úcty.

Sdělení vyjadřuje věcný obsah

Zpráva obsahuje především věcnou informaci. Věcná informace spočívá v prostém konstatování věci jako faktu.

Sdělení vyjadřuje sebeprojev, tedy to, co sděluji o sobě

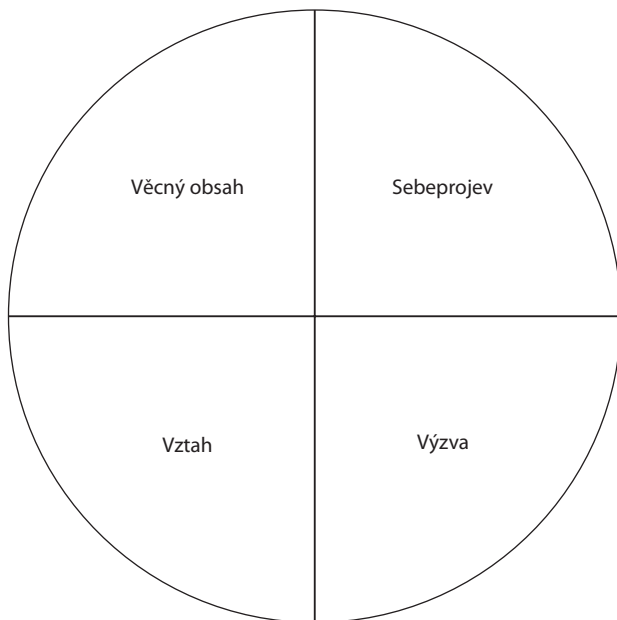
V každé zprávě jsou obsaženy také informace o zdroji. Můžeme se z ní dozvědět, jakým jazykem daná osoba mluví, jakým tónem, v jakém je rozpoložení, jakou má náladu a podobně. Tato stránka vnímání sdělení je často zdrojem problémů v mezilidské komunikaci. Nejčastější příčinou bývá snadno čitelné sebevyvyšování, autoritářství či sobectví.

Sdělení vyjadřuje vztah, tedy to, co si o tobě myslím a jaké je to mezi námi

Ze zprávy obvykle vyplývá, jaký má sdělující osoba postoj vůči komunikačnímu partnerovi a co si o něm myslí. Tyto informace lze často vyčíst ze zvoleného způsobu formulování, tónu řeči a neverbální komunikace. Na tuto stránku sdělení je každý člověk zvláště citlivý, protože z ní může poznat, co o něm určitá osoba soudí. Může z ní vycítit lásku, úctu a respekt, nebo naopak vysmívání, ponižování či znevažování.

Sdělení vyjadřuje výzvu, tedy to, k čemu tě chci pobídnout

Málokteré informace říkáme jen tak. Účelem zprávy může být také pobídka komunikačního partnera, aby určité věci udělal nebo neudělal, aby na něco myslel nebo něco pocítil. Tato snaha ovlivňovat může být víceméně zjevná. Tehdy hovoříme o manipulaci.



Obr. 3 Významy komunikačního sdělení