



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

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

Název projektu Elearning na střední zdravotnické škole
Číslo projektu CZ.1.07/1.1.04/01.0036
Název příjemce Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická
Emanuela Pöttinga, Pöttingova 2, Olomouc

Umění komunikace

Distanční text

1 Celkový obraz

O modulu

Modul je určen žákům 4. ročníku, doplňuje výuku psychologie.

Může sloužit i žákům jiných ročníků k zopakování učiva, vysvětlení pojmů či přípravě k maturitě.

Získané informace využije žák i v jiných odborných předmětech, např. v ošetrovatelství, psychiatrii, patopsychologii, v ošetrování nemocných. Významné je i využití v každodenních situacích běžného života.

Tento modul popisuje vybrané pojmy z oblasti efektivní komunikace.

Modul je doplněn kontrolními otázkami, náměty ke cvičení, autotesty, i webcastem s ukázkou čtyř asertivních technik.

Pomůcky a nástroje

PC + internet, dataprojektor, flipchart, fix, doporučená literatura.

Sebezkušenostní a zážitkové metody práce, projekce do praxe a běžných životních situací pro přiblížení žákům.

Pravidla a konvence

Tučné písmo a podtržení zdůrazňuje důležitost pojmu a informace.

2 Obsah

1. Celkový obraz	2
2. Obsah	3
3. Komunikace	4
3.1 Druhy komunikace	4
3.2 Autotest	8
3.3 Cvičení	8
4. Asertivita	10
4.1 Asertivní práva a zásady	10
4.2 Asertivní techniky	13
4.3 Cvičení	16
4.4 Autotest	16
5. Konflikt	17
5.1 Druhy konfliktů	17
5.2 Cvičení	20
5.3 Kontrolní otázky	20
6. Literatura	21
7. Seznam správných odpovědí na autotesty	22
8. Rejstřík	23

3 Komunikace

Popis lekce:

Lekce popisuje a vysvětluje jednotlivé druhy verbální i neverbální komunikace, zásady správné komunikace a upozorňuje na chyby, kterých se můžeme dopustit.

Délka lekce:

45 minut

Klíčová slova:

haptika, proxemika, posturologie, kinezika, gestika

Motivace:

Žák získá důležité informace z oblasti efektivní komunikace, které může uplatnit při práci zdravotnického asistenta i v osobním životě.

Tento teoretický základ je nezbytným nástrojem, který pomáhá pochopit zásady komunikace.

3.1 Druhy komunikace

Komunikace pochází z latinského slova *communicare* – učiniti společným.

V psychologickém významu se jedná především o přenos informací, myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé. Další důležitou součástí komunikace je společné sdílení a porozumění. Komunikace je přijímání a odevzdávání informací při přímém nebo nepřímém sociálním styku.

Komunikace:

- vyplývá z potřeby člověka vyměňovat si informace s jinými lidmi
- je podmínkou sociální existence (úplná izolace od informací vyvolává psychickou deprivaci)
- je základní lidskou potřebou
- je prostředkem k vzájemnému ovlivňování osob
- umožňuje sociální interakci, která dělá z člověka společenskou bytost
- je součástí socializace

Předpokladem komunikace je znalost společného jazyka a pojmů, informaci dostává pouze ten, kdo rozumí významu použitých prostředků, slov.

Komunikace má dvě základní složky:

- verbální (slovní) – to, co říkáme, poskytuje nám 7% informací o druhém člověku.
- neverbální (mimoslovní) – jak to říkáme, poskytuje nám až 93% informací o druhém člověku.

Pro plynulost a srozumitelnost komunikace je velmi důležité, aby složka verbální a neverbální

byly v souladu tzn., že obsah sdělení nesmí být v rozporu s mimoslovním doprovodem.

Verbální komunikace se uskutečňuje především prostřednictvím slov, umožňuje užívání znaků a symbolů, v mezilidské interakci se uskutečňuje především ve verbální formě, tedy ve formě řeči

Komunikační symboly jsou předměty, jevy, události, zvuky, znaky, které něco zastupují, něco nahrazují a obsahují v sobě informace (např. symbol WC, symboly matematické, chemické, hudební, zeměpisné či dopravní značení).

Nejfrekventovanějším a nejvýznamnějším komunikačním symbolem je řeč.

Řeč je psaná nebo mluvená.

Na pomezí verbální a neverbální komunikace stojí tzv. paralingvistika – jsou to slovní vsuvky, intonace a zabarvení hlasu.

Neverbální komunikace je řeč těla, neverbální komunikací sdělujeme emoce, je záležitostí instinktu, je považovaná za upřímnější než verbální projev.

Typy neverbální komunikace:

- Proxemika - vzdálenost mezi komunikujícími; čím větší citový vztah mezi komunikujícími, tím se vzdálenost zkracuje, vzdálenosti jsou ovlivněny věkem, společností a kulturou. Proxemické zóny jsou: intimní zóna (cca 60 cm) – sem pouštíme jen nejbližší, partnery a děti, osobní zóna (60-120 cm) – pro rozhovory osobnějšího rázu (rodina, přátelé, kolegové, sousedé), sociální zóna (120-360 cm) – běžná vzdálenost při úředních jednáních, máme pocit bezpečí, veřejná zóna (nad 3,5 m) – při přednáškách, v divadle, zde se cítíme bezpečně, nic nás neohrožuje.
- Posturologie - týká se držení těla, fyzických postojů a polohových konfigurací např. vzpřímení, poloha vstaje, vsedě, vyjadřuje míru jistoty a sebevědomí člověka, vyjadřuje přátelský nebo nepřátelský až agresivní postoj. Konfigurace mezi komunikujícími může být souběžná nebo nesouběžná (jeden je dominantní), tato situace může vést až ke konfliktu.

Co vyjadřují některé postoje?

1. ve stoje:

zkřížené HK a DK – uzavřený, nekomunikativní postoj

ruce v bok – agrese, zlost

ruce v kapsách – nekomunikativní, odpor, neúcta až drzost

ruce překřížené před tělem – malé sebevědomí

nakročení dopředu – snaha přiblížit se

nakročení dozadu – ústup

přešlapování – nejistota

2. v sedě:

mírný předklon – soustředěnost

na kraji židle, pohledy ke dveřím, na hodinky – netrpělivost, chystání se k odchodu

ležérně natažená DK i HK za hlavou – uvolnění, relaxace, nezájem

sed ve vajíčku – bezmoc, únava

- Kinezika - sdělování pohybem těla, pohyby těla by měly být koordinované, sledujeme rozsah pohybu – do šíře prostoru, počet pohybů a různorodost pohybů
- Haptika - komunikace prostřednictvím doteků, dotekem můžeme vnímat teplo, chlad, vlhko, třes ruky, nejčastější místa dotyku jsou ruka, ramena, hlava.

Druhy dotyků: přímé, nepřímé (přes oděv), profesionální (maséři, kadeřníci), přátelské, nepřátelské, společenské, láskyplné, erotické

Síla stisku při podání ruky může znamenat při silném, hrubém stisku – dominanci, agresivitu, nepřátelství, pokud je stisk slabý tzv. „leklá ryba“, signalizuje nevyrovnanost, nejistotu či nerozhodnost

- Gestika - sdělování prostřednictvím pohybu, nejčastěji hlavy a rukou, množství gestikulace závisí na temperamentu člověka, např. gesta moci – hřbet ruky je nahoře, gesta kooperativní – dlaně jsou nahoře, chytání za nos značí rozpaky, masáž hřbetu nosu – přemýšlení, ruka na tváři – zájem, uznání
- Mimika – výraz obličeje, je dán pohyby obličejových svalů, pomocí mimiky vyjadřujeme emoce (štěstí, neštěstí, radost, smutek), kulturně tradovaná gesta (zdvořilostní úsměv). Úsměv může mít více významů (radostný, agresivní, ironický, výsměšný)
- Řeč očí – pohledy, poskytují nejrychlejší zpětnou vazbu, důležitá je délka pohledu, při rozhovoru bychom se měli dívat více jak 50% doby do očí
- Úprava zevnějšku – oblečení, líčení, účes, vůně těla

Základní schéma komunikace

1. Komuniké – vlastní sdělení, to co si navzájem sdělujeme – zprávy a informace, jak se cítíme, naše

postoje, sdělujeme žádosti, potřeby

2. Komunikační kanál – jakým způsobem si sdělujeme – řečí, činy, chováním

3. Komunikátor – osoba, která sděluje

4. Komunikant – osoba, které přijímá

Efektivní komunikace

Podmínky efektivní komunikace:

- úcta, respekt sebe i partnera
- důvěra v partnera
- aktivní naslouchání

- přátelská atmosféra
- poskytnutí efektivní zpětné vazby
- snaha a ochota domluvit se, hledat společně řešení
- připravenost měnit své postoje
- otevřenost a upřímnost
- jasnost a pravdivost sdělovaných informací
- srozumitelnost informace pro příjemce
- obě strany musí mít schopnost vnímat, vyhodnotit a předat informaci
- musím chtít, umět a moci komunikovat

Nejčastější chyby a překážky v komunikaci:

- nesoulad verbální a neverbální komunikace
- nejasnost a nekonkrétnost sdělení
- přerušování a skákání do řeči
- neupřímnost a nenaslouchání
- neochota domluvit se a najít společné řešení
- neposkytování zpětné vazby
- nadměrné přehánění, překrucování skutečnosti, únik od tématu
- snaha druhé ovládat - mocenské tendence
- ztuhlost a strach
- upovídanost a na druhé straně nemluvnost
- čtení myšlenek - vkládání našeho významu do partnerova sdělení
- narušený vývoj řeči – mentální retardace
- poruchy řeči – huhňavost, koktavost, breptavost, mutismus, afázie
- vady sluchu
- vlivy prostředí – velké horko, hluk
- psychologické jevy – haló efekt (efekt prvního dojmu), autoprojekce (podle sebe soudím tebe), generalizace (zobecňování), vliv citového vztahu k druhé osobě

Zásady komunikace s nemocným:

- chováme se a jednáme evalvačně
- projevujeme empatii
- chováme se a jednáme asertivně
- nemocného se snažíme zbavit strachu a úzkosti
- dbáme na správné oslovení nemocného
- nemocnému poskytujeme informace ve srozumitelné podobě
- respektujeme individualitu nemocného
- vhodně využíváme i neverbální komunikaci, v souladu s verbálním projevem
- zachováváme lidskou důstojnost

3.2 Autotest

1. Komunikant je osoba, která
 - a. sděluje informaci
 - b. přijímá informaci
 - c. zprostředkovává sdělení
2. Haptika znamená
 - a. komunikaci dotyky
 - b. komunikaci pohybem těla
 - c. řeč očí
3. Zkřížené DK při komunikaci mohou znamenat
 - a. nejistotu, strach
 - b. agresí
 - c. uzavřenost, neochotu ke komunikaci
4. Jednou z podmínek efektivní komunikace je:
 - a. nevyvolat konflikt
 - b. aktivní naslouchání
 - c. nesdělovat vždy, co si myslím

3.3 Cvičení

1. Procvičujte ve dvojicích - komunikace ve zdravotnictví na určené téma SESTRA X PACIENT (využijte vhodných gest a haptiku)
2. Předved'te nonverbálně některé osoby z vaší skupiny
3. Vyjádřete beze slov, tedy nonverbálně, jednoduché věty, např. žena jde po schodech a nese těžkou nákupní tašku, maminka krmí malé dítě, jedu autem do supermarketu.....
4. Vyzkoušejte ve dvojicích různé způsoby podání ruky (agresivně, jako leklá ryba, přiměřeně, přátelsky...)

5. Cvičení na proxemiku - žáci se posadí na židle jako v tramvaji, přistoupí opilec a narušuje některým spolucestujícím jejich osobní zonu. Následně si žáci sdělují své pocity
6. Rozdat obrázky osob z nemocničního prostředí - žáci mají za úkol vymyslet rozhovor dle jejich výrazu v obličeji

4 Asertivita

Popis lekce:

Lekce popisuje pojem asertivita, objasňuje asertivní práva člověka a popisuje způsoby asertivního chování.

Délka lekce:

45 minut

Klíčová slova:

asertivita, asertivní techniky, pasivní, agresivní a asertivní chování

Motivace:

Žák získá důležité informace z oblasti efektivní komunikace, které může uplatnit při práci zdravotnického asistenta i v osobním životě.

Tento teoretický základ je nezbytným nástrojem, který pomáhá pochopit zásady asertivního chování a jednání.

4.1 Asertivní práva a zásady

Asertivita je soubor komunikativních dovedností a schopností, které umožňují přímo, poctivě a přiměřeně vyjadřovat své vlastní názory, potřeby a pocity bez toho, aby byla porušena práva druhých a nebyla snížena jejich důstojnost. Asertivita zachovává naši vlastní sebeúctu i úctu a respekt k právům druhých.

Zakladatelem této teorie je Američan A. Salter, který se snažil učit své žáky spontánním reakcím, přiměřenému projevu emocí, umět dát najevo svá přání, požadavky. Učil vyjádřit své stanovisko, nebát se oponovat, a to jak za použití argumentů, tak i neustálým setrváváním na svém.

Základní prvky asertivního chování:

- vyrovnat se s oprávněnou kritikou
- vyjádřit své skutečné pocity
- požádat druhé o laskavost
- vyjádřit své vlastní stanovisko
- prosadit svůj oprávněný požadavek
- nebát se oponovat
- naučit se odmítnout, říkat NE
- naslouchat druhému

Členění asertivity:

Asertivita se projevuje v komunikaci lidí v jejich celkovém jednání v různé intenzitě. Podle tohoto hlediska je členěna do 4 skupin:

- základní asertivita – jednoduché vyjádření citů, myšlenek, názorů
- empatická asertivita – obsahuje vnímavost a citlivost vůči lidem, proniká do vztahu k jinému člověku, respektuje jeho názory, snaha rozumět
- stupňovaná asertivita – lze k ní přejít, když protějšek ignoruje naše stanoviska (pozor na sklouznutí do agresivity)
- konfrontativní asertivita – podstatou pro použití tohoto typu asertivity je rozpor mezi slovy a skutky partnera, na rozdíl od agresivní konfrontace však na partnera neútočíme, ale žádáme doplňující a vysvětlující informace k vyřešení problému

Asertivní práva:

Pokud chceme asertivně komunikovat, je důležité abychom si osvojili asertivní práva, která mluví o vnitřní svobodě jedince.

1. Mám právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky, emoce a být za ně a za jejich důsledky sám odpovědný
2. Mám právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující mé chování
3. Mám právo posoudit, zda a na kolik jsem odpovědný za řešení problémů druhých lidí
4. Mám právo změnit svůj názor
5. Mám právo dělat chyby a být za ně odpovědný
6. Mám právo říci „Já nevím”
7. Mám právo být nezávislý na vůli ostatních
8. Mám právo dělat nelogická rozhodnutí
9. Mám právo říci „Já ti nerozumím”
10. Mám právo říci „Je mi to jedno”

Asertivní zásady:

- učme se kontrolovat své emoce
- respektujme sebe i druhé lidi
- stručně a upřímně vyjadřujme své pocity
- snažme se vidět sebe i druhého reálně
- pokusme se poznat i stanovisko druhého

- važme si názoru druhých
- nemějme navrch za každou cenu
- přiznejme omyl a napravme ho
- nacházejme kompromisy
- naslouchejme
- jde nám o spolupráci, ne o vítězství

Asertivní chování

Základní složky asertivního chování:

- emocionální složka – převládají pozitivní pocity, přímost, otevřenost ve vyjádření pocitů, sebevědomost, pocity úcty k sobě i k druhým
- kognitivní složka – převažují realistická očekávání, problémy jsou řešeny konstruktivně, schopnost překonávat překážky, snaha o spolupráci
- sociální složka – přímé a přátelské chování vůči druhým lidem, respektování druhých, snaha o kompromis
- verbální a neverbální složka - uvolněný, příjemný výraz v obličeji, přiměřený oční kontakt v komunikaci, držení těla je vzpřímené, zachovává osobní prostor druhého člověka, gesta ladí s obsahem řeči, řeč je klidná, srozumitelná, sebejistá, přiměřeně hlasitá

Opakem asertivního chování je chování pasivní nebo agresivní.

- Pasivně jednající člověk neumí jasně sdělit své potřeby a stejně tak přistupuje i k požadavkům druhých, chybí mu jistota v jednání, očekává ocenění ze strany druhých lidí, snaží se jim vyhovět, sebe si necení. Problémům se snaží uniknout, nedůvěřuje svým schopnostem. Neumí si prosadit svá práva, je nerozhodný, svých cílů se předčasně vzdává, ostatními lidmi je často využíván a manipulován. Přehnaně ustupuje druhým, je nejistý až ustrašený.
- Agresivně jednající člověk se prosazuje na úkor druhých. Nedbá na jejich práva, ignoruje je a nerespektuje. Někdy sice dosáhne svého, ale lidé k němu mají často záporný vztah. Chováním provokuje konflikt a hádku, reaguje útočně.

Agresivní i pasivní jednání mají společné to, že protistrana je vždy považována za nepřítele, která nemá jiný zájem než škodit. Agresor preventivně útočí, kdežto pasivní člověk jakoby dával najevo, že nemá nárok prosadit své proti zlým lidem.

Asertivita je určitá zručnost, dovednost. Nedá se zdědit, ale je možné se jí naučit.

Čím lépe zvládneme asertivitu, tím méně jsme manipulovatelní a méně úzkostní z možného nepřívětivého mínění druhých o nás.

Cíl nácviku asertivity:

- získat pocit sebeúcty
- zbavit se strachu a nejistoty v sociálních situacích
- umět si obhájit důležité cíle
- umět vznést oprávněné požadavky
- zvládat konflikty bez stresu a sebeponížení
- získat otevřenost v mezilidských vztazích
- naučit se přiměřeně vyjadřovat kladné i záporné emoce
- naučit se otevřeně, upřímně komunikovat
- umět přistoupit na kompromis a navrhnout jej při sporu

4.2 Asertivní techniky**Přehled základních asertivních technik:**

1. **Technika zpětné vazby** – zpětná vazba slouží k upřesňování a vyjasňování komunikace, poskytuje informace o tom, jak na nás určité chování působí, informujeme o našich pocitech. Reakce zpětnou vazbou je základem kvalitní komunikace.

Rozlišujeme pozitivní zpětnou vazbu: „Potěšilo mě, že..... Jsem ráda....“ Pozitivní zpětná vazba vede k posilování uvedeného chování, tj. ke zvýšení pravděpodobnosti, že se chování bude opakovat. Existuje i negativní zpětná vazba, která vede k zeslabení daného chování, např. „Vždy mě naštve..... Mrzí mě, že....“.

Obecně reagovat zpětnou vazbou znamená říci: „Když ty děláš to, já se cítím takto.“

2. **Vyjádření a přijetí komplimentu** – komplimenty slouží k vyjádření pozitivních pocitů k druhým lidem. Jejich dávání a přijímání nemusí být vždy pro nás snadné. Pro úspěšné vyjádření komplimentů volíme vhodný čas a situaci, udržujeme přiměřený oční kontakt, kompliment formulujeme upřímně a konkrétně bez přehnaného lichocení a ironie. Pokud si nejsme komplimentem jisti, raději ho nepoužijeme. Nikdy nepoužijeme kompliment k následné manipulaci.

Při přijímání komplimentu udržujeme přiměřený oční kontakt a nikdy kompliment nezlehčujeme a neironizujeme. Reagujeme stručným „Děkuji“ a můžeme přidat informaci o pocitech např. „...potěšilo mě to...“

Příklady asertivního vyjádření a přijetí komplimentu:

„Líbí se mi tvůj účes.“ „Děkuji, potěšilo mě to od tebe.“

„Moc se mi líbila tvoje prezentace.“ „Díky, jsem ráda, že mi to říkáš.“

3. **Umění požádat o laskavost** – žádost o laskavost je prosba, formulujeme ji jasně a

srozumitelně, nechovejme se ani poníženě, ani agresivně, nezapomínejme, že partner má volbu, zda nám vyjde vstříc nebo ne. O laskavost nejen žádáme, ale často je nám taky nabídnuta. Požádání o laskavost komunikaci zjemňuje, ukazuje, že si partnera vážíme. Příklady:

„Prosím tě, buď tak laskav a pomoz mi dnes s úklidem.“

„Bud'te tak laskav a zavřete za mnou dveře.“

„Byl bych rád, kdybys mi pomohla s naplánováním cesty.“

4. **Technika asertivního odmítnutí – asertivní NE** – některým lidem dělá potíže odmítnout žádost nebo prosbu, odmítnutí musí být okamžité a srozumitelné – „Ne, nechci.“ „Ne, nemám zájem.“ „Ne, to mi nevyhovuje.“ Máme právo nezdůvodňovat své odmítnutí. Pokud chceme, stručně vyjádříme pocity a můžeme navrhnout kompromisní řešení.

5. **Technika gramofonové desky** – podstatou této techniky je mechanické opakování požadavku znovu a znovu, dokud není požadavek splněn, nenecháme se zatlačit do pocitů viny, nenecháme se zmanipulovat. Jde o klidné opakování stejného požadavku, nároku, kdy není nutný žádný argument či vysvětlení, např. nárok na reklamaci.

6. **Technika otevřených dveří – asertivní souhlas** – technika slouží k obraně proti útokům manipulátora a neoprávněné kritice, nevede však k větší otevřenosti v komunikaci. Podstata spočívá v přijetí, souhlasu s partnerovým tvrzením, náš postoj protivníka umlčí, dojdou mu argumenty a nedojde ke konfliktu. Důležité je přesně poslouchat, co nám partner říká, a použít jeho slova do odpovědi. Manipulátor se tak ocitne v situaci, že mu souhlasem s jeho kritikou „otevřeme dveře“. Tuto techniku ovšem nepoužijeme ve věcech, které nás ponížují, nebo mají zásadní význam.

Příklady:

„Zase jsi přišel pozdě.“ „Máš pravdu, přišel jsem pozdě.“

„Za nic to nestálo.“ „Máš pravdu, zřejmě se ti to nelíbilo.“

„Jsi na tu schůzku nevhodně oblečen.“ „Máš pravdu, moc pečlivě jsem se neoblékl.“

7. **Negativní dotazování** – tato technika pomáhá dobře zvládnout manipulativní kritiku a navíc zvyšuje naši odolnost proti ní. Jejím základem je žádat další kritiku a její upřesnění, žádat konkrétnější a specifičtější detaily. Napomáhá konstruktivnímu dialogu a řešení problémů. Při negativním dotazování nereagujeme na kritiku obranou, odvetou nebo popíráním.

Příklady:

„Tvoje chování mě uráží.“ „Tomu nerozumím, co se ti vlastně nelíbí.“

„Vypadáš dnes špatně.“ „Nerozumím, jak to myslíš, jsem špatně oblečená?“

8. **Negativní aserce** – podstatou této techniky je vyjádření našeho práva dělat chyby, být

nedokonalý a klidně o tom mluvit. Negativní aserce nám pomáhá reagovat na oprávněnou kritiku, pomáhá k lepšímu sebepřijetí.

Příklady:

„Je to moje chyba, příště to zkusím jinak.“

„Taky se mi nelíbí, jak jsem to udělal.“

„Máš pravdu, byla to ode mne hloupost, zkazil jsem to.“

Asertivní přijímání a podávání kritiky

Kritika může mít různé formy – přesná, věcná, pravdivá, ponižující, hrubá, manipulativní. Při kritice se často cítíme být zraněni a proto, abychom snížili svou nepohodu, použijeme asertivní techniky jako např. zpětnou vazbu, negativní dotazování, asertivní souhlas apod.

Typickými zlozvyky při reakci na kritiku jsou urážení se, popírání, odvetná kritika, sarkasmus.

Pro optimální přijetí kritiky se potřebujeme naučit rozlišovat mezi třemi hlavními typy kritiky:

1. Reakce na pravdivou kritiku:

- pozorně partnera vyslechněte a pak ho informujte o pocitech, o pohnutkách a nabídněte řešení, např. „Taky mě to trápí, neudělal jsem to dobře, pokusím se na tom ještě zapracovat.“

2. Reakce na pravdivou kritiku podanou nevhodným způsobem

- pokud partner podává kritiku způsobem, který je pro nás nevhodný, reagujeme vyjádřením pocitů a řešení odložíme na pozdější, klidnější dobu, např. „To, co říkáš je možná pravda, ale způsob, jakým to říkáš, mi zásadně vadí.“ „Teď o tom mluvit nechci.“

3. Reakce na nepravdivou kritiku

- při nepravdivé kritice se cítíme zaskočení, máme nepříjemné pocity, proto partnera informujeme o našem názoru a o pocitech, žádáme informace k upřesnění, např. „Nesouhlasím s tím, co říkáš, štvě mě, že si to myslíš, můžeme si o tom promluvit.“

4. Reakce na útočnou, shazující kritiku

- při velké agresi partnera, při kritice, která je hrubá, ponižující, urážející reagujeme tzv. reflexí – popíšeme to, co na partnerovi vidíme, vyjádříme pocity a odejdeme z rozhovoru, např. „Hodně se teď vztekáš, křičíš na mě, uráží mě to a za těchto podmínek se s tebou bavit nechci.“

Pokud chceme v komunikaci kritizovat a přitom neponižovat, musíme vždy respektovat důstojnost druhého člověka. Proto je velmi důležitá forma kritiky, její kontext i dobré načasování. Kritizujeme, když chceme řešit nějaký problém, nikoliv si na někom vybít vztek.

4.3 Cvičení

1. Žáci procvičují jednotlivé asertivní techniky ve dvojicích nebo v rámci celé skupiny
2. Žáci shlédnou webcast - asertivní techniky a pokusí si připravit ve dvojicích obdobné scénky, ostatní hádají, o jakou techniku se jedná
3. Rozdáme žákům na lístečku modelovou situaci a žáci mají za úkol přehrát role - reakce na kritiku, asertivní ne, požádat o laskavost.....

4.4 Autotest

4. Mezi asertivní práva nepatří:
 - a. říct je mi to jedno
 - b. měnit svůj názor
 - c. dělat jen logická rozhodnutí
5. Asertivita je
 - a. získaná dovednost
 - b. dědičná vlastnost
 - c. získaná vlastnost
6. Podstatou asertivních technik je vždy:
 - a. vyhnout se konfliktu
 - b. vyjádření pocitu
 - c. necítit se jako poražený
7. Pokud chci odmítnout žádost kamaráda, použiji asertivní techniku:
 - a. sdělení komplimentu
 - b. asertivní ne
 - c. techniku gramofonové desky

5 Konflikt

Popis lekce:

Lekce popisuje typy konfliktu, stádia vývoje konfliktu a možnosti řešení konfliktu

Délka lekce:

45 minut

Klíčová slova:

konflikt, konfrontace, agrese, únik, kompromis

Motivace:

Žák získá důležité informace z oblasti efektivní komunikace, které může uplatnit při práci zdravotnického asistenta i v osobním životě.

Tento teoretický základ je nezbytným nástrojem, který pomáhá pochopit podstatu konfliktního jednání, jeho příčinu a možnost jeho řešení.

5.1 Druhy konfliktů

Konflikt

Slovo konflikt je odvozeno z latinského conflictus, které znamená – srazit se spolu. Konflikt tedy je střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících snah, sil a tendencí. Konflikt je spor, rozpor, srážka nebo nedorozumění.

Postoj většiny z nás ke konfliktu je negativní, věříme, že konflikt je špatný a působí bolest, stres, obavy a zhoršené vztahy. Toto negativní hodnocení, které ve většině z nás konflikt vyvolává, je výsledkem poznatků a zkušeností, jež jsme získali od rodičů, učitelů, svých vrstevníků, z médií, literatury a z vlastních zkušeností. Tyto poznatky pomáhají vybudovat řadu postojů a názorů na konflikt, které pak ovlivňují naše jednání s druhými a naši reakci v konfliktní situaci.

Druhy konfliktů:

- intrapersonální – vnitřní, osobní konflikty týkající se cílů, morálky, vůle, využití času, úzce souvisí s motivací. V souvislosti s vnitřním konfliktem používá psychologie dva pojmy – apetence a averze. Apetence znamená něco příjemného, averze naopak nějakou nepříjemnost.
- interpersonální – konflikty mezi dvěma nebo více jednotlivci
- skupinové a meziskupinové – konflikty mezi jednotlivci určité skupiny nebo mezi skupinami lišícími se počtem členů i zaměřením, jako jsou kluby, organizace, národy. Tyto konflikty jsou ovlivněny komunikačními dovednostmi.

Příčiny konfliktů:

- konflikty kvůli majetku – jsou obvykle řešitelné nejsnáze, majetek je obvykle prvním předmětem sporu
- konflikty vyvolané psychologickými potřebami – jako je přátelství, láska, úspěch, představy a zájmy

- konflikty, v nichž hraje roli hodnotový systém – hodnoty tvoří základ našeho názorového systému, a proto patří tento druh sporů mezi nejobtížněji řešitelné. Zpochybnění hodnot, které uznáváme, je ohrožením nás samých.

Cyklus konfliktu – stádia vývoje konfliktu:

Naše individuální zkušenost s konfliktem se pohybuje ve fázích, které dohromady vytvářejí neustále se opakující cyklus. Tento cyklus může být pozitivní nebo negativní.

Celý cyklus pro nás začíná tím, jak se ke konfliktu stavíme. To je ovlivněno poznáním z dětství, rodičovským vzorem, postoji prezentovanými médii nebo vlastní zkušeností s konfliktem.

Fáze 1 - postoje, názory a stanoviska ke konfliktu

Fáze 2 - konfliktní situace

Fáze 3 - odezva, reakce na konflikt – jde o okamžik, kdy podnikáme nějaký krok, např. křik, pláč, ústup, mlčení. Tyto reakce tak mohou prozradit mnoho o nás samých a o našem modelovém jednání v konfliktních situacích.

Fáze 4 - následek – reakce vede k určitému následku např. k únavě, neklidu, snaze o aktivní řešení situace.

U většiny z nás posílí závěr konfliktního cyklu naše přesvědčení a vede k opakování stejného modelu jednání i napříště.

Pokud se máme poučit z konfliktu a změnit naše vzory jednání, potřebujeme k tomu ochotu, uvědomění a určité dovednosti, např. schopnost využít efektivní komunikaci při reakci na konflikt.

Ke zmírnění konfliktu, dojde pokud:

- účastníci konfliktu se zaměří spíše na samotný problém než jeden na druhého
- pocity zlosti, strachu a frustrace jsou vyjádřeny spíše přímo než nepřímo
- účastníci konfliktu se vyhnou hrozbám
- požadavky jsou diskutovány otevřeně
- účastníci sporu jsou schopni využít svých dovedností nezbytných pro uklidnění situace

Negativní a pozitivní aspekty konfliktu

Negativní aspekty:

- agrese, snaha zranit druhého, negativní pocity
- uzavření do sebe, neochota k řešení
- zklamání, únava
- zbytečně vynaložená energie

Pozitivní aspekty:

- zkoumat a snažit se řešit problém
- posílení sebedůvěry a schopnosti hájit svá práva
- možnost prosadit své potřeby

Přestože pro mnohé z nás, díky rodinnému a společenskému podvědomí, je konflikt spojen s negativním významem, sám o sobě není ani pozitivní ani negativní. Konflikt může mít destruktivní účinky, pokud se neřeší nebo pokud přechází do násilí, nebo může být pozitivní tím, že nám umožní projevit naše odlišná stanoviska, zabývat se problémy a snažit se je řešit.

Řešení konfliktu

Přístupy ke konfliktu

Přestože jsou přístupy ke konfliktům přinejmenším tak rozmanité, jako osobnosti, které do nich vstupují, lze je zhruba seskupit do tří základních kategorií:

- **únik, vyhýbání se konfliktu** – člověk se snaží konfliktu vyhnout nebo uniká před konfliktem tzv. přizpůsobením se situaci, upravením svých názorů v souladu s názorem protivníka tak, aby konfliktu předešel
- **konfrontace** – jedná se vlastně o boj „Bud’ – Anebo“, tento způsob reakce na konflikt je často provázen urážkami a agresivitou, málokdy vede k úspěšnému řešení konfliktu
- **řešení problému** – nejčastějšími postupy řešení problému je kompromis nebo dohoda. Kompromis je účinný a užitečný tam, kde si každý účastník prosadí to nejdůležitější a ustoupí od požadavků méně podstatných. Dohoda předpokládá řešení problému, kdy obě strany vyhrávají a nikdo nic neztrácí.

Asertivní řešení konfliktu:

Konflikty, ke kterým dochází v zaměstnání nebo v rodině, máme často tendenci řešit stereotypně. Vzorce chování jsme se naučili v dětství, od rodičů, učitelů nebo na základě vlastních zkušeností.

Typické neadaptivní formy chování při konfliktu:

- předstíráme, že se nic neděje, žertujeme
- mlčíme nebo odvádíme pozornost od konfliktu
- pláčeme, propadneme úzkosti
- vybíjeme si vztek na někom jiném
- hledáme někoho silnějšího, aby nám pomohl

Vhodné asertivní postupy:

- ujasni si potřeby své i druhé osoby – užíj techniku negativního dotazování, ptej se otevřeně a

klidně

- použij techniku zpětné vazby, vyjádři své pocity, sdělení je jednoduché, klidné a krátké
- sumarizuj konflikt
- snaž se o dohodu či kompromis, je důležité, aby žádná strana neprohrála, aby obě zvítězily

5.2 Cvičení

1. Žáci dostanou modelovou situaci na konflikt a snaží se jej vyřešit různým způsobem (kompromis, dohoda, únikem, konfrontací)
2. Žáci si sami vymyslí konfliktní situaci z běžného života nebo z nemocničního prostředí a hledají vhodný postup jejího řešení.

5.3 Kontrolní otázky

1. Definuj pojem konflikt
2. Uveď nejčastější příčiny intrapersonálního a konfliktu
3. Objasni negativa i pozitiva konfliktu
4. Navrhni možnosti řešení konfliktu

6 Literatura

1. Kelnarová, J., Matějková, E.: Psychologie a komunikace pro ZA 4.ročník. Praha, Grada 2009, 1 vyd, 134 str, ISBN 978-80-247-2831-5
2. Valenta, J.: Manuál k tréninku řeči lidského těla. AISIS 2004, 1 vydání, 258 str., ISBN 80-239-2575-10
3. Praško, J., Prašková, H.: Asertivitou proti stresu. Praha. Grada 1996, 1 vyd., 180 str., ISBN 80-7169-334-0
4. DeVito, J.A.: Základy mezilidské komunikace. Praha, Grada 2001, 1 vyd., 410 str., ISBN 80-7169-988-8
5. Benešová, O., Hodrová, L.: Konflikt, koření života. Praha 1996, přeloženo z amerického originálu

7 Seznam správných odpovědí na autotesty

1) b; 2) a; 3) c; 4) b; 5) c; 6) a; 7) b; 8) b

8 Rejstřík

Asertivita	10, 11, 12, 16
konflikt	5, 8, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21