

Komunikace a praktická cvičení

Sociální komunikace

Sociální komunikace = výměna informací mezi lidmi, sdělování a přijímání informací (spojení lidí prostřednictvím předávání informací).

Sociální komunikace vyplývá z přirozené potřeby člověka komunikovat s ostatními. Dochází k ní všude tam, kde se lidé setkávají. Mezi lidmi nelze nekomunikovat, i mlčením něco sdělujeme („jsi mi lhostejný“, „cítím s tebou“). Výměna informací je oboustranná (já sděluji tobě a ty mě posloucháš, ty sděluješ mně a já tě poslouchám). I živočichové spolu komunikují (pachem, tancem, dotyky kusadel).

Komunikace je založena na znakovém systému = soubor symbolů a kódů, který si musí každý v průběhu socializace osvojit a rozumět mu (řeč, písmo, gesta, zvuky, obrázky, zkratky, ...).

Mezinárodní symboly = srozumitelné lidem různých jazyků (chemické značky, čísla, noty, dopravní značky, světla semaforu, mapy, morseovka, prstová abeceda, znaková řeč, ...).

Ve zdravotnictví = latinská terminologie, zkratky diagnóz (DM, IM, ...).

Proces komunikace tvoří:

1. Komunikátor = mluvčí (vysílač informací) – osoba, od které komunikace vychází, ten, kdo něco sděluje.

2. Komunikant = naslouchající (přijímač informací) – osoba, která informace přijímá.

3. Komuniké = vysílaná zpráva – obsah sdělení (slova, gesta, ...).

4. Zpětná vazba = reakce naslouchajícího (odraz zprávy) – zpráva o tom, že informace byla přijata, podle reakcí naslouchajícího mluvčí upravuje své informace.

5. Komunikační kanál = způsob podání informací – rozhovor, dopis, telefon, elektronická pošta, SMS, ...

6. Situační kontext = prostředí, ve které komunikace probíhá (známé, neznámé, úřad, věznice, fyzikální vlivy, ostatní lidé, ...).

7. Komunikací vyvolaný účinek = vliv na psychiku.

Při komunikaci není důležité jen to, co sdělujeme, ale i jak to sdělujeme – ovlivněno naším prožíváním, pozicemi a vztahy mezi lidmi.

Druhy komunikace

A) podle počtu osob:

- **individuální** = komunikace mezi dvěma jedinci;

- **masová** = jednosměrná komunikace mezi mnoha lidmi, kteří se osobně neznají.

Mohou být v přímém kontaktu (divadlo), většinou však spolu komunikují zprostředkovaně (hromadné sdělovací prostředky, instituce).

- **skupinová** = mezi více jedinci ve skupině:

kruhová – každý komunikuje s každým, bezprostřední komunikace s nejbližšími sousedy (menší skupina – školní třída);

řetězová – zpráva předávána od jedince k jedinci (nebezpečí zkreslení), např. „tichá pošta“;
ohnisková – jedna osoba má ústřední postavení, od ní informace vycházejí a k ní se vrací (učitel a žáci při vyučování).

B) podle postavení jedinců:

- **vertikální** (svislá) = informace podávané shora dolů a obráceně, mezi lidmi jsou vztahy nadřízenosti a podřízenosti (ředitel – učitel);
- **horizontální** (vodorovná) = komunikace mezi lidmi stejného postavení (žáci ve třídě).

C) podle způsobu předávání informací:

- **verbální** = pomocí slov;
- **neverbální** = beze slov, mluva těla (fyzické projevy) ;
- **činy** = chováním, jednáním – vyjádření postojů, hodnot (rozdělím se s hladovým o poslední kousek jídla) ;

evalvace – projevují druhému úctu, povzbuzují ho, zvyšují jeho sebevědomí;

devalvace – projev neúcty k druhému, urážím ho, ponižuji.

Podmínky správné komunikace:

1. jasnost, pravdivost informace;
2. přesné, podrobné, srozumitelné vyjádření vhodnými komunikačními symboly;
3. rychlost přenosu informace, vhodné informační kanály (televize, rádio, tisk);
4. srozumitelnost informace pro příjemce, tj. její přizpůsobení duševní úrovni příjemce;
5. zpětná vazba, tj. ověření si, zda byla informace včas přijata a správně pochopena.

Komunikační překážky:

1. nesoustředěnost;
2. měněné vnímání, porucha řeči;
3. neuvědomělé příčiny chování a jednání;
4. malá slovní zásoba;
5. urážlivost, devalvující způsoby komunikace;
6. odbíhání od podstaty;
7. aktivní negativismus, mlčení;
8. neschopnost vyjadřovat své pocity a myšlenky;
9. osobní nejistota, strach se projevit.

Význam komunikace:

- výměna informací;
- vzájemné poznávání a ovlivňování druhých;
- prostředek socializace;
- uspokojování psychosociálních potřeb (např. potřeba poznávat, potřeba sociálního kontaktu).

Profesionální komunikace = komunikace při výkonu povolání (komunikace zdravotnického pracovníka s klientem a jeho rodinou, se spolupracovníky). Vyžaduje osvojení sociálních

dovedností v průběhu studia. Je součástí profesionálního chování, které vede k poznání klienta a získání jeho důvěry.

Neverbální komunikace

Neverbální (nonverbální, mimoslovní) komunikace má v sociální komunikaci velký význam, v určitém směru se dá říci, že je významnější než slovní komunikace.

Funkce neverbální komunikace:

1. Vyjadřuje interpersonální postoje a city, osobní náklonnost, zájem o přiblížení, žádost o zvětšování odstupů.
2. Podporuje verbální komunikaci = doplňují smysl slovního sdělení, poskytují zpětnou vazbu, signalizují pozornost.
3. Nahrazuje řeč v případě nutnosti či potřeby.

Do neverbální komunikace patří **paralingvistika, proxemika, haptika, posturologie, kinezika, gestika, mimika, řeč očí a našich pohledů.**

Paraligvistika = studium svrchních tónů řeči

Prostředky paraligvistiky:

1. hlasitost řeči - hovoří mimořádně tiše, hlasitě, hlasitost v mezích normálu;
2. výška tónu řeči - mluví spíše hlubším hlasem, v mezích normálu, spíše vyšším hlasem;
3. rychlost řeči - mluví pomalu, středně rychle, velice rychle;
4. objem řeči - řekne toho velice málo, přiměřeně, mnoho toho napovídá;
5. plynulost řeči - jak hovoří - mluví plynule, přestávky v řeči, pomlky, mluví „jako kniha“;
6. intonace = melodie řeči - mluví monotónně, hovoří s přirozenou intonací;
7. chyby v řeči - přerývá se, nedokončuje věty, chyby v řeči jsou v normálu, řeč je téměř bez chyb;
8. správnost výslovnosti - výslovnost v mezích normálu, nepečlivá, nedbalá, výslovnost přehnaně co nejsprávnější;
9. kvalita řeči = věcnost hovoru - projev mimořádně strohý, přehnaně věcný, upovídaný;
10. členění řeči = frázování - mluví „jako stroj“ bez pauz, frázování v mezích normálu, přehání frázování;

Proxemika = vzdálenost jednoho člověka od druhého

Každý člověk má určitou bezpečnou hranici. Překročí-li někdo tuto hranici, zvyšuje se vnitřní napětí, dochází k citovému vzrušení a k řadě reakcí s tím spojených.

Dělení osobní zóny:

- a) intimní vzdálenost - 15-30cm → umožňuje bezprostřední osobní kontakt (milenci, rodič s dítětem). Někdy i u lidí, kteří spolu nejsou v intimním vztahu (v autobuse, tramvaji, ve frontě). Pro člověka je toto narušení intimní zóny vnímáno velmi nepříjemně.

Zásada → snažit se nedotýkat druhého, nedívat se na něho. Při ošetřování do této zóny často vstupujeme, vždy požádat o dovolu, upozornit na vstup do intimní zóny.

b) osobní vzdálenost - 45-70 cm - 1-1,2m → ještě umožňuje dotyk rukou a sledování mimiky, např. vzdálenost při podání ruky.

c) společenská (sociální) vzdálenost - 1,5-3,5m → pro formální styk mezi lidmi.

d) veřejná vzdálenost - 5-8m → veřejná shromáždění, herec na jevišti.

Haptika = dotkový kontakt, jímž se sdělují informace

Je zprostředkován tlakem na kůži, působením tepla a chladu, vibrací, chvěním, bolestí. Hmat má po zraku druhou největší rozlišovací schopnost. Dotek může být interpretován jako přátelský nebo nepřátelský (pohlazení x facka).

Podání ruky = haptický kontakt, poplácání po zádech - nejčastější v běžném životě. Její neuspokojení vede u dětí, klientů, starých lidí až k tzv. taktilní psychické deprivaci.

Haptika je významná při komunikaci s klientem. První kontakt s klientem – podání ruky a představení vede k uvolnění. Pokud při rozhovoru s klientem ho uchopíme za ruku, vyjadřujeme tím, že chápeme jeho pocity, že mu rozumíme (výrazný uklidňující moment). Čím více je klient v těžkém stavu, tím je pro nás útěcha prostřednictvím kontaktu rukou náročnější, méně příjemná, vede až k tomu, že se bezprostřednímu kontaktu vyhýbáme.

Pantomimika = fyzický postoj, držení těla a pohyb

a) posturologie = postoj a držení těla.

Lidé sdělují to, jak se cítí, jak jim momentálně je. Jinou polohu zaujímá člověk, který se cítí dobře, než člověk, který prožívá napětí = usuzujeme na aktuální psychický a zdravotní stav. Nejdůležitější je poloha hlavy, ramen, rukou.

b) kinezika = pohyby těla (přirozené, spontánní).

Je shoda mezi tím, co lidé říkají a jak se pohybují. Vyslovování slov je koordinováno s pohyby těla - i u osoby naslouchající. Synchronizace pohybů u lidí, kteří si rozumějí (přátelé).

Gestika = řeč rukou

Doplňuje řeč, může ji i nahradit. Předcházela vzniku mluvené řeči. Porozumět řeči gest je třeba, máme-li porozumět lidem, kteří přicházejí z různých kulturních oblastí. Jsou situace, kdy sociálnímu pracovníkovi nezbyvá než dešifrovat, co klient chce tím či oním gestem říci. Zvláštní kapitolu tvoří řeč hluchoněmých. I zde jde o soubor standardizovaných pohybů a jejich sledů.

Mimika = výraz tváře

Je výsledkem pohybů mimických svalů, vypovídá o našich emocích, prožitcích. Pláč a smích jsou dva z nejvýraznějších neverbálních mimických projevů.

Mimické zóny v obličeji:

1. obočí a čelo - překvapení;
2. oči, víčka - smutek, strach;
3. ústa, nos – štěstí.

Pro klienta je důležitá naše dolní polovina obličeje. Pro sociálního pracovníka je u klienta důležitá horní polovina obličeje.

Řeč očí a našich pohledů

Znamená, co si lidé sdělují očima, pohledem a zvláště pak pohledem z očí do očí. Pohledy mohou být příjemné a nepříjemné (dlouhotrvající pohledy). Není příjemné, když se osoba, která komunikuje, na druhou osobu ani nepodívá. Je to projev ignorace, apatie, lhostejnosti. Není možné komunikovat bez vzájemných pohledů.

Optimální komunikace

Optimální komunikace = přímý, upřímný a otevřený způsob sdělování a sebevyjadřování, který bere v úvahu vlastní sebeúctu i úctu k partnerovi v komunikaci.

Komunikace doprovází naše chování. Rozlišujeme tyto druhy chování:

1. Podle situace :

- a) pasivní chování: přizpůsobivost požadavkům druhých, bezbrannost, ustupování, vyhýbání se konfliktům.
- b) agresivní chování: prosazování na úkor druhých, obviňování okolí, nátlak, moralizování.
- c) manipulativní chování: člověk sleduje svůj cíl nepřímo, vyvolává pocity viny, lichocení, apel na morálku.
- d) asertivní chování = optimální komunikace: přímé, otevřené, sebevědomé, klidné, respektuje sebe i druhého, kompromisy.

2. Podle profese = profesionální chování:

- adaptivní chování,
- produktivní chování.

Styly komunikace:

a) pasivní komunikace = vyhýbavá, úniková:

- měla by přijít aktivita, která je potřebná, ale nepřijde nic (nechci riskovat, bojím se, že přijdu o místo, bojím se konfliktu apod.).
- jestliže mě něco trápí, měl/a bych o tom ihned mluvit přímo.

b) agresivní komunikace = zvýraznění verbální i neverbální ironie, výhrůžky, vtipkování:

Agrese = narušování, překračování práv druhých lidí (Když dám limit a druhý ho překročí, je agresivní.).

c) manipulativní komunikace:

- člověk, který manipuluje, získává profity nečestnou cestou, úskokem,
- přes pocit viny dostane člověka tam, kam potřebuje,
- klasická manipulace je lež nebo polopravda,
- často manipulujeme otázkou: „Proč?“, zejména tam, kde nelze odpovědět,
Např.: „Proč jsi vylil to kakao?!“ !!! Proč? Vyndat ze slovníku!!!

d) asertivní komunikace = optimální komunikace (viz. Asertivita);

e) pasivně agresivní komunikace:

- trestání druhého pasivitou, mlčením (tzv. „tichá domácnost“),

- druhý mi nic nesděljuje, nekomunikuje se mnou, vyvolává ve mně pocity viny, nejistotu → tím působí agresivně,
- komunikační zbraň na pasivně agresivní styl vůbec neexistuje, je to typ naučeného chování,
- jediná šance nechat ho být a zachránit sám sebe,
- používat „já věty“ → říkat své pocity, jak se cítím, když se ke mně takto někdo chová.



Rozlišení nároku a laskavosti

V komunikaci mezi lidmi musíme vždy rozlišit nárok a laskavost. Nárok je vždy vymahatelný.

Nárok je dán:

- zákonem,
- právními normami,
- předpisy (standards, školní řád),
- dohodou (i ústní dohoda má nárokovatelnost),
- zvyklostmi (o těch jediných lze diskutovat).

Žádost o nárok:

- žádost o nárok – je třeba vytrvalosti a důslednosti, nárok zopakovat 3x – 4x (technika poškozené gramofonové desky), potom sdělit, že jde o nárokovou situaci a sdělit následek neplnění nároku.
- nenechat diskuzi odvést jinam, na citové vydírání nebo agresi protistrany nereagovat.
- lze použít u manipulace.

Laskavost mohu, ale také nemusím poskytnout.

Žádost o laskavost:

- pokud žádáte o laskavost, nepoužívat techniku poškozené gramofonové desky.

K úspěchu v žádosti o laskavost může pomoci:

- slušnost, slušnostní fráze (prosím, byl byste tak laskav, můžu tě požádat o laskavost,...),
- dobré načasování žádosti (ten, koho žádám, má očividně dobrou náladu),
- správná pozitivní forma,
- krátké a jasné věty,
- používat „já formu“,
- sdělit důvod žádosti,
- nikdy nebyť ironický.

Odmítání laskavosti:

- odmítat smíme pouze laskavost,
- odmítáme pokaženou gramofonovou deskou vytrvale a důsledně.
- odmítám laskavost, ne člověka.

MÁM PRÁVO ODMÍTNOUT JAKOUKOLIV LASKAVOST!

Asertivita hovoří o tzv. komunikačních patrech:

Suterén – neopakující se vztahy (řidič v tramvaji, prodavačka v Tesco, dealer...),

1. patro – spolupracovníci, spolužáci, kamarádi,

2. patro – intimní vztahy s úzkým okolím – rodiče, partner, děti → asi 10 lidí,

Ztratím-li přízeň někoho z 1. patra – trápí mě to, ve 2. patře však již dochází k velkým emočním traumatům. Pokud nelze nadále s někým ve 2. patře komunikovat, dělá se tzv. „inventura“, otevře se patro a člověk padá dolů. Než k tomuto dojde, předchází dlouhé období rozhodování, trápení. Takovým otevřením patra je např. rozvod.

Odmítání laskavosti v komunikačních patrech:

a) Odmítací schéma v suterénu:

- odmítám proto, že chci ušetřit čas,
- odmítat jasně, stručně (technika poškozené gramofonové desky),
- rychle říct, co odmítám a potom na větě při točení desky nezměnit ani slovo,
- mluvit bez zlosti, agrese, se slušností.

Příklad: Při jakémkoliv uhnutí se každý zkušený dealer chytne a použije jakékoliv prostředky, jak nás donutit udělat laskavost.

b) Odmítací schéma v 1. patře:

Odmítnutí uvést větou, kterou dát najevo kladný vztah, potom již točit jasné, stručné odmítnutí.

c) Odmítací schéma ve 2. patře:

- dát najevo, že odmítnutí nesouvisí s tím, že bych ho (ji) neměl/a rád/a.

1. DŮVOD (*Dnes již mám domluveno něco jiného.*)

2. „NE“, říct, co odmítám (*Ne, v tom ti nevyhovím.*)

3. EMPATIE – oslovit tu emoci, kterou u člověka vidím (*Je mi to líto, vidím, že jsi s tím dost počítala.*)

4. KOMPROMIS (*Mohli bychom zkusit zavolat Janě, jestli by neměla čas.*)

5. Nakonec znovu zopakovat „NE“ (*Ne, já ti opravdu nemohu vyhovět.*)

Dále následuje 3., 4., 5. bod stále dokola, pokračuje-li žádost dále, říkat poškozenou gramofonovou deskou bod č.5.

Asertivita

Asertivita – pochází z latiny – asserere = tvrdit s jistotou, zdůrazňovat, český překlad = zdravé sebeprosazení, přímé jednání.

Asertivita je komunikační styl, při kterém je uplatňováno přímé a upřímné vyjadřování vlastních názorů, negativních i pozitivních emocí, aniž by byla porušována práva ostatních lidí a naše vlastní.

Asertivitu využijeme všude, kde se setkáváme s lidmi, s jejich rozdílnými názory, kritikou (nemocnice, ale i doma, v zaměstnání, ve škole, mezi vrstevníky)

Pozor! Co je nemorální, není ani asertivní!!

Základní prvky asertivity:

- lepší a snadnější jednání s lidmi,
- otevřená přímá komunikace,
- aktivní realizace svých cílů,
- jasné vyjádření svých pocitů, podmínkou je soulad verbální a neverbální komunikace,
- naučit se požádat o laskavost, pomoc,
- naučit se odmítnout, říci ne,
- přijmout pochvalu, ale i kritiku, umět sdělit své pocity,
- naslouchání druhému,
- uzavírání kompromisů.

Asertivní práva:

Mám právo:

- 1) samostatně posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně a jejich důsledky odpovědný;
- 2) nenabízet žádné výmluvy a omluvy ospravedlňující moje názory a postoje, rozhodnutí a chování;
- 3) sám posoudit, na kolik jsem zodpovědný za problémy druhých lidí;
- 4) změnit svůj názor;
- 5) dělat chyby a být za ně zodpovědný;
- 6) říci „já nevím“;
- 7) být nezávislý na dobré vůli a pochvale ostatních;
- 8) dělat nelogická rozhodnutí;
- 9) říci: „Já Ti nerozumím.“;
- 10) říci: „Je mi to jedno.“;
- 11) sám se rozhodnout, zda chci jednat asertivně nebo ne.

Asertivní techniky:

1) Pokažená gramofonová deska

Technika, která vás klidným opakováním toho, co chcete, učí vytrvalosti v prosazování svého, bez nutnosti připravených argumentů nebo pocitu zlosti. Umožňuje ignorovat manipulativní a argumentativní léčky a trvat při tom na svém.

- domáháme se svých práv, prosazení svého opakováním svých požadavků
- žádost o nárok-je třeba vytrvalosti a důslednosti, nárok zopakují 3x - 4x, potom sdělíme, že jde o nárokovou situaci a sdělíme následek nesplnění nároku
- nenechat diskusi odvést jinam, na citové vydírání nebo agresi protistrany nereagují
- lze použít u manipulace

- pokud žádáme o laskavost, nepožíváme gramofonovou desku

2) Otevřené dveře

Používá se u manipulativní kritiky. Svému kritikovi klidně přiznáme, že v tom, co říká, může být něco pravdy. Dovoluje nám zůstat přitom konečným soudcem sebe samého i toho, co děláme. Umožňuje nám přijímat kritiku klidně, bez úzkosti či obrany a zároveň neposkytuje kritikovi žádné posílení.

Např.: „*Ty ale vypadáš...*“, „*Je pravda, že nemám na sobě nejnovější model, ale cítím se v něm dobře...*“

3) Sebeotevření

Technika usnadňující sociální komunikaci a redukující manipulaci.

- vypovídáme o svých pocitech,
- vhodné použít při žádosti o laskavost,
- přesvědčivý a přitom neagresivní postup.

Když děláš X v situaci Y, cítím se Z. Např. „*Prosím tě mami nekuř. Když máš astma a kouříš, tak mám o tebe strach.*“

4) Volné informace

Podávám o sobě volné informace. Technika nás učí hovořit o sobě bez přehnané plachosti a stydlivosti.

Např. *Mluvit o tom, co děláme rádi a nerádi, jaké máme zájmy, co nás těší, co a jak plánujeme a třeba i odkud pocházíme, kde a proč bydlíme...*

Technika snižuje plachost při zahajování rozhovoru a usnadňuje jej oběma stranám.

5) Negativní aserce

Technika, která nás učí přijímat chyby a omyly (aniž bychom se museli omlouvat) tak, že jednoznačně souhlasíme s kritikou našich skutečně negativních kvalit, ať je již konstruktivní nebo agresivní. Umožňuje posouzení vlastního chování bez obrany, úzkosti či popírání chyby, přičemž zároveň redukuje zlost a agresivitu kritika.

Příklad:

„*Máš pravdu, nemusel jsem to udělat takhle. Mohu to zkusit dělat jiným způsobem.*“

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

„*Uvědomuji si, že jsem to zvorál.*“

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

„*Byla to ode mne hloupost, ani mně se to takhle nelíbí.*“

6) Negativní dotazování

Technika, která vede k aktivní podpoře kritiky, s cílem použít získané informace (jsou-li konstruktivní) nebo je vyčerpat (jsou-li manipulativní). Kritik je přitom veden k větší asertivitě a menší závislosti na manipulativních manévrech.

Používáme zde podněcujících otázek typu:

„Co bych mohl dělat jinak?“

„Myslíš, že to je vše, co by se tomu dalo vytknout?“

„To je všechno, co se ti na tom nelíbí?“

7) Selektivní ignorování

Technika, která nám umožňuje vyrovnávat se s kritikou. Přitom na kritiku manipulativní, nevěcnou či příliš obecnou nereagujeme. Dáme však jasně najevo, že jsme slyšeli (*Např. „Myslím, že ti rozumím...“*), k jádru věci se však nevyjadřujeme. Pokud kritik pokračuje konkrétně a nemanipulativně, hned navážeme věcnou komunikací. Technika nám umožňuje vyhnout se zkratkovitým „alergickým“ reakcím, zvláště na často opakované a obecné kritiky, přičemž vede i kritizujícího k větší asertivitě.

Komunikační zvládnání kritiky:

Konstruktivní kritika – někdo něco vytýká a zároveň říká, jak si představuje nápravu

Nekonstruktivní kritika – vzbuzuje v nás úzkost, takže naší reakcí na kritiku je obrana nebo útok. Obě tyto reakce nejsou vhodným řešením!

Způsoby zvládnání oprávněné kritiky:

1. Přiznat chybu:

a) Malé chyby: „*Ano máš pravdu, udělal/a jsem chybu, omlouvám se.*“

b) Velké chyby :

- prokázat emoce (mrzí mě to),

- dát čas,

- přiznat chybu,

- omluvit se,

- zjistit, jak mohu napravit, co jsem způsobil/a.

Oceňování

Pouze na oceňování stojí dobrý vývoj druhé osoby. Pochvala je ovlivněna vůlí.

Příklad: Prvňáček píše svislé čáry do písanky, z deseti se mu povedou pouze dvě. Pochválíme: „Vidíš, tyhle čárky se Ti moc povedly.“

Nikdy neříkáme: „No to je teda čmáranice, to se nemůžeš víc snažit?“

Pokud vytýkáme chyby, zlepšení je 3x menší, než když chválíme. Přistihneme-li komunikačního partnera při něčem dobrém, řekneme mu to, i když je to někdy moc těžké. Nehledáme to špatné, hledáme to dobré.

Jak přijímat ocenění → reakce na pochvalu:

a) *Vím, že je oprávněná, jsem rád/a.*

„Děkuji, jsi hodný, že mi to říkáš. Na tvém názoru mi hodně záleží. Dal/a jsem si s tím opravdu hodně práce a jsem rád/a, že to oceniš.“

b) *Mám ambivalentní pocit z chváleného.*

„Jsi hodný, že mi to říkáš, pomohlo mi to, nebyl/a jsem si jistá výkonem.“ Nikdy nezranit city chválicího naprostým odmítnutím pochvaly. Lze nabídnout vlastní rozpaky. Pokud já sám/a chválím a protějšek odmítá, přitlačím → „Vážně, dnes Ti to opravdu moc sluší.“

c) Opravdu vím, že mi člověk chválí něco, co by neměl.

Nikdy nezranit city chválicího. „Viš co, já Ti nerozumím, co se Ti na tom líbilo?“ (Lze použít i u ironické pochvaly.)

Cvičení oceňování:

Když chceš, aby o mě druhý věděl, musím neustále opakovat své pozitivní vlastnosti.

SEBECHVÁLA NESMRDÍ!!!

Snažte se dnes někoho 10x pochválit, ocenit.



8) Přijatelný kompromis

Není-li v sázce vaše sebeúcta, je vhodné v rámci sebeprosazení nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis. Tam, kde je v sázce osobní sebehodnocení, kompromisy při asertivním jednání neexistují.

Na začátku naší reakce by mělo zaznít jasné stanovisko, např. „Ne.“, „Ne to nepůjde...“, „To nechci.“

Dále dáme najevo snahu o pochopení druhého, např. „Chápu, že ti to způsobí komplikace...“, „...tuším, že se ti to nelíbí...“

Uzavíráme vlastním návrhem, tedy jakýmsi kompromisem, např. „...měl bych, ale návrh...“, „...ale myslím, že by to šlo jinak...“

Jak se přijatelný kompromis sestavuje:

- na začátku naší reakce by mělo zaznít jasné stanovisko, např.: „Ne...“, „Ne to nepůjde...“, „To nechci...“

- dále dáme najevo snahu o pochopení druhého, např.: „Chápu, že ti to způsobí komplikace“, „...tuším, že se ti to nelíbí...“

- uzavíráme vlastním návrhem, tedy jakýmsi kompromisem, např.: „...měl bych návrh...“, „... myslím, že by to šlo jinak...“

Metody alternativní komunikace

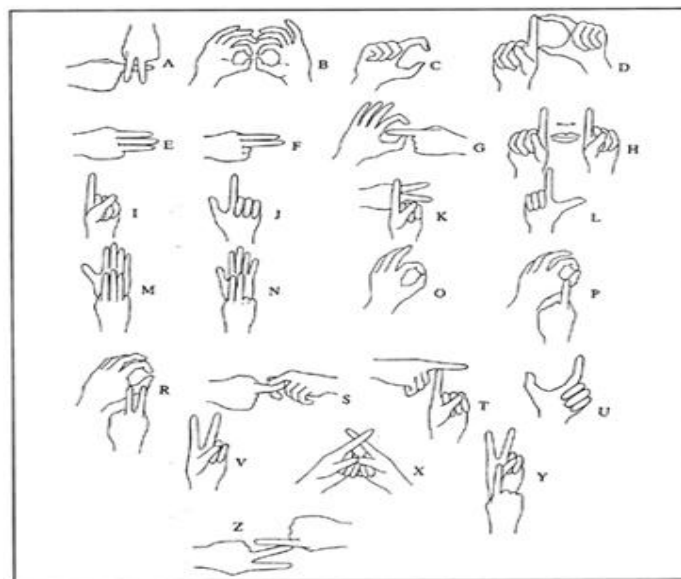
Způsob komunikace s hluchoslepým člověkem závisí především na rozsahu postižení. Někteří hluchoslepi lidé využívají zbytků zraku a sluchu a mohou tak číst zvětšené písmo a slyšet pomocí sluchadla, jinou kombinací je úplná ztráta zraku se zbytky sluchu či naopak - totálně neslyšící člověk se zbytky zraku. Zde se ke komunikaci s okolím využívá Braillovo písmo, znaková řeč či prstová abeceda. Největší pozornost potřebují lidé zcela hluchoslepi, kteří se dorozumívají Lormovou abecedou, znakovým jazykem ruku v ruce, případně dalšími dohodnutými komunikačními technikami.

Mezi nejčastěji využívané komunikační systémy hluchoslepých osob patří:

Znakový jazyk - jde o komunikační prostředek vhodný pro hluchoslepe osoby se zbytky zraku. Dorozumivací systém je tvořený specifickými vizuálně-pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou a horní částí trupu.

Znakování ruku v ruce - metoda vhodná pro hluchoslepe osoby s praktickou nebo totální slepotou. Základem komunikace je propojení rukou hluchoslepe osoby s osobou, která informace sděluje, znaky jsou pro tuto techniku upraveny dle individuálních potřeb.

Prstová abeceda (daktylotika) - jedná se o komunikační systém pro hluchoslepe osoby se zachovalými zbytky zraku. Jednotlivá poloha prstů jedné či obou rukou vyznačuje konkrétní hlásku.



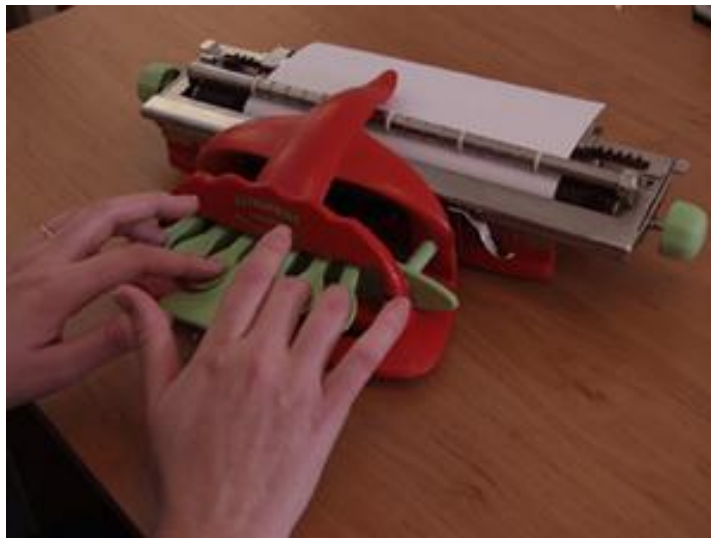
Na obrázcích jsou dvě verze obouřuční prstové abecedy.

Daktylotika do dlaně - poloha a postavení prstů se neznačí do prostoru, ale umísťují se do dlaně.

Braillovo písmo - bodové slepecké písmo - písmo je určeno hluchoslepým osobám s praktickou či totální slepotou. Kombinace šesti bodů ve dvou sloupcích o třech řádcích tvoří jednotlivá písmena a čte se pomocí hmatu.



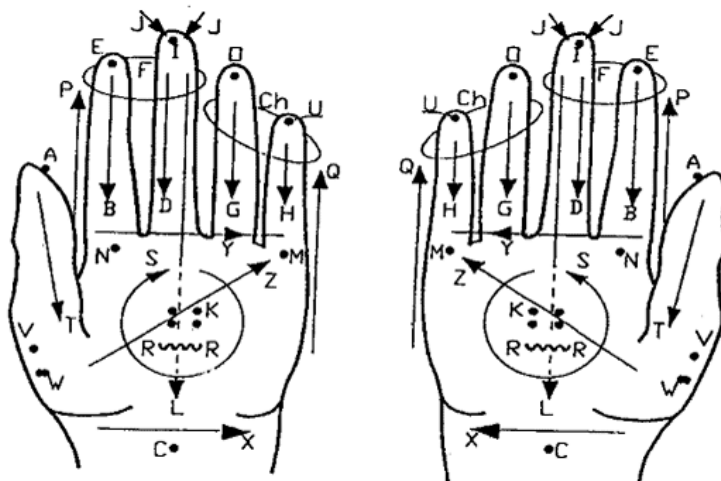
Pro usnadnění a zdokonalení četby nevidomých vytvořil francouzský nevidomý student Louis Braille slepecké bodové písmo - Braillovo písmo. Základem bodového písma je kombinace šesti bodů ve dvou třibodových sloupcích postavených vedle sebe. Sestavení jednotlivých bodů tvoří konkrétní znak. Seskupení jednotlivých bodů plně vyhovuje vnímání bříškem ukazováku. Bodové písmo pro nevidomé a hluchoslepé slouží především k psanímu dorozumívání a získávání informací. Lze ho psát pomocí Pichtova psacího stroje. Braillovo písmo se obtížněji učí osoby, které ztratily zrak v pozdějším věku, problémem bývá nedostatečná citlivost v konečcích prstů v důsledku choroby či specifického zaměstnání.



Pichtův psací stroj

Tiskací písmena psaná do dlaně - tato forma dorozumívání je využívána hluchoslepými se ztrátou zraku a sluchu v pozdějším věku. Do dlaně hluchoslepého člověka se vpisují velká tiskací písmena.

Lormova abeceda - dlaňová abeceda je vhodná především pro prakticky či totálně hluchoslepé osoby. Jednotlivé doteky do dlaně hluchoslepé osoby odpovídají konkrétním písmenům. Lormova abeceda - jeden ze základních komunikačních systémů hluchoslepých. Byla vytvořena hluchoslepým básníkem, filozofem a spisovatelem, rodákem z Mikulova, Hieronymem Lormem, vlastním jménem Heinrich Landesmann. Ke komunikaci se využívá dlaňová strana nejlépe levé ruky, prsty této ruky držíme mírně napjaté a roztažené. Podle potřeby je možno používat i dlaně pravé ruky. Mluvčí vyznačuje jednotlivá písmena svým ukazováčkem dotykem do dlaně a na prsty ruky příjemce dle následujícího schématu (viz.obrázek).



Pro snadnější komunikaci s hluchoslepým člověkem se využívá u osoby, neznalé Lormovy abecedy, rukavice s označením jednotlivých písmen.

Odezírání - jde o méně využívanou formu komunikace, pro čtení ze rtů musí mít hluchoslepá osoba zachované velmi dobré zbytky zraku. Výběr jednotlivých dorozumívacích systémů je individuální, jejich volba záleží mimo jiné na době vzniku postižení, závisí na věku, vývojové úrovni a na psychickém a fyzickém stavu.

Jak komunikovat s hluchoslepým člověkem bezprostředně na ulici, jestliže potřebuje pomoc?

Pokud má hluchoslepý člověk zachované zbytky sluchu, je nutné mluvit pomalu a zřetelně vyslovovat. V případě, že nereaguje na mluvený projev, je vhodné se zeptat, zda rozuměl. Neplatí zde předsudek, že se musí na hluchoslepého křičet. Na formě komunikace je třeba se oboustranně dohodnout, vždy se vychází z možností postiženého a je nutné se přizpůsobit.

Speciální označení osoby nevidomé je bílá hůl, označení osoby hluchoslepé je hůl s bílými a červenými pruhy.