

Otázka: Sociální skupiny a jejich typy, znaky a vlivy

Předmět: Psychologie a komunikace

Přidal(a): JaničkaSestřička

Funkce řeči

- Nástrojem myšlení
- Dorozumivací (komunikační)

Dělí se

VNĚJŠÍ

- **MLUVENÍ**- nejčastější forma komunikace
- **PSANÍ**- jeho přínosem je dokumentace toho co sdělujeme, jeho záparem je ovšem bezprostřední reakce

VNITŘNÍ: v duchu

Mluvená řeč

- **OBSAHOVÁ (co říkáme)**
- **FORMÁLNÍ (jak to říkáme)**

=> když jsou v nesouladu = **IRONIE**

Komunikace

- **VERBÁLNÍ (20%):** slovní nebo taky mluvená
- **NEVERBÁLNÍ (80%)**
 - Mimika
 - Gestika
 - **PROXEMIKA-** zdělávání něčeho podle vzdálenosti od sebe
 - **HAPTIKA-** komunikace tělem
 - **PANTOMIMIKA=KINETIKA-** pohyby celého těla

Potuchy řeči

RECEPTIVNÍ SLOŽKY (není schopnost řeči rozumět)

PORUCHY EXPRESIVNÍ (člověk nemůže mluvit)

- **Dysfázie:** zhoršení řeči
- **Afázie:** po CNS
- **Mutismus:** onemocnění, kdy pacient mluví, ale dnes už mluvit nechce, kvůli psychickým problémům nechce
- **Elektivní mutismus:** nemluví v konkrétních situacích
- **Koktavost (balbuties):** opakování první slabiky

ASERTIVITA=SEBEPROSAZENÍ

- Znamená stát si za svými vlastními názory, aniž by se poškodila pravá druhých

Asertivní jednající člověk

- Dokáže formulovat, co chce, popř. to, co nechce (bez úzkosti, nejistoty, napětí, ironie, sarkasmu)
- Neuposazuje se na něčí úkor, respektuje práva druhých, ale nenechá na sobě „dříví štípat“
- Vyjadřuje, co mu patří, aniž by poškozoval druhé
- Stojí si za svým
- Umí požádat druhé o pomoc
- Umí se domluvit a hledat kompromis

Asertivní lidská práva

1. Sami posuzovat své myšlenky a emoce a nést za ně zodpovědnost i za jejich důsledky zodpovědnost (každý má právo být rozhodčím ve vlastních životních situacích)
2. Nenabízet žádné vymluvy či omluvy ospravedlňující naše chování
3. Sami posoudit, zda natolik odpovědní za problémy druhých lidí
4. Změnu svého názoru (pokud se změnou názoru dostaneme blíže k pravdě, ale i proto, že se nám nějaká věc jednoduše přestala líbit)
5. Dělat chyby a být za ně odpovědní (kdo nic nedělá nic nezkazí, ale také nic nevytvoří)
6. Právo říct „já to nevím“
7. Být nezávislí na dobré vůli ostatních (nejde se zavděčit všem)
8. Dělat nelogická rozhodnutí
9. Právo říct „já nerozumím“ (není naší povinností číst druhým jejich přání přímo z očí a nevyřčené představy plnit na počkání)
10. Právo říct „mně je to jedno“ (tzn. máme právo nebýt perfektní podle definic někoho druhého)

Komunikační styly

PASIVNÍ CHOVÁNÍ

- Snaží se vyhnout konfliktům, nedokáže se rozhodovat a snaží se vždy každému ve všem vyhovět
- Respektuje práva druhých, ale opomíjí svá vlastní práva
- Je nejistý, stále se omlouvá, vyhýbá se výměně názorů
- Obvinuje okolí s agresivitu
- Má pocit, že ho druzí využívají (často také využíván je)
- Někdy si vybijí vztek na někom ještě slabším

AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ

- Chová se hrubě, násilně, nebere ohledy na druhé
- Prosazuje sebe na úkor druhých, vždy se snaží vyhrát
- Nedbá na chování druhých, ponižuje je
- Myslí , že pravdu má jen on
- Rád druhým káže, vyčítá nebo moralizuje
- Neumí si přiznat chybu
- Zaměňuje upřímnost s útočností
- Často svou agresivitou kompenzuje své komplexy

MANIPULATIVNÍ CHOVÁNÍ (SKRYTÁ AGRESE)

- Je agresivní nepřímo, snaží druhé ovládat skrytě
- Používá emoční vydírání nenápadně porušuje práva druhých
- Snaží se dostat druhého člověka do takového rozpoložení, ve kterém manipulaci podlehne
- Pláče, křičí, vyčítá, předstírá, bezmocnost, lichotí...

ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ

- Uznává vlastní nedostatky a přednosti, respektuje osobní potřeby (své)
- Nese zodpovědnost za své činy
- Vždy bere ohled na ohled na práva druhých
- Sleduje přímo své pocity a o co mu jde
- Nepovyšuje se a zásadně se neponižuje
- Umí naslouchat druhému
- Dokáže přiznat chybu
- Umí přistoupit na kompromisy
- Chce s druhými spolupracovat, ne vyhrávat

TECHNIKY

SCHOPNOST ŽÁDAT TO, NA CO MÁME PRÁVO

§ Jasně a srozumitelně definujeme svůj požadavek

§ Opakuje se stále dokola tak jako jehla proskakující na poškozené gramofonové desce

§ Zůstat klidní a uvolnění (pozor verbální a neverbální pasivity či agresivity)

§ Jasně a jednoznačně definujte

—

Matka: „ Vynes prosím ten koš, je už zase plný. ‘‘

Dcera: „ No jo. ‘‘

Matka: „ Vynes prosím ten koš, je už zase plný. ‘‘

Dcera: „ No jo. ‘‘

POŽÁDÁNÍ O LASKAVOST

§ Může mít osobní charakter („ Udělej to pro mě ‘‘) nebo ICH FORMOU („ Mohu tě požádat o laskavost? ‘‘)

§ Svá přání definujeme jasně a srozumitelně

§ Tón hlasu musí odpovídat prosbě, ne rozkazu nebo výčitce

§ Mluvte v krátkých větách, pozor na verbální a neverbální symetrii

§ Není-li vám vyhověno, berte to sportovně a radujte se z toho, že jste to aspoň zkusily.

—

A: „ Promiňte prosím, mohl bych vás požádat o laskavost? ‘‘

B: „ Co je ? ‘‘

A: „ Kdybyste byl tak hodný a podval se na nevhodnější spojení ráno do Ostravy. Potřeboval bych tam dojet před devátou. ‘‘

B: „ No dobře. ‘‘

ODMÍTNUTÍ

§ Jasně konstatuje své ne (děkuji), nechci

§ Nevysvětluje důvody, neomlouvajte se nejistě, úzkostně

§ Dejte najevo, že chápete stanovisko druhé strany a uznejte je, ale pro vás je to nepřijatelné (empatie)

§ Snažte se o dosažení kompromisu

§ Janě opakujte ne

—

„ Ne tu halenku ti nepůjčím. ‘‘

„.....protože jí mám ráda. ‘‘

„ Můžu ti půjčit jinou halenku. ‘‘

„ Ale tuto halenku ti nepůjčím. ‘‘

VYJEDNÁVÁNÍ, DOSAŽENÍ KOMPROMISU

s Naslouchejte druhému, respektujte jeho oprávněné požadavky

s Pokuste se vymyslet třetí, pro obě strany, výhodnější řešení problému

s Přistupte na nabídku kompromisu, nebo ho sami navrhněte

s Snažte se problém vyřešit, ne druhého porazit, prosadit se za každou cenu

—
Lucie: „, Karle, ráda bych jela v pátek na Lipno. Koupila jsem už pro oba místenky na vlak a objednala telefonicky nocleh.‘‘

Karel: „, Do pondělí musím mít dokončenou smlouvu. Potřebuju pracovat. Je mi líto , ale nemůžu jet. Ale mohla by s tebou jet Olga. Ta ráda cestuje. Zkus jí zavolat. A my budeme mít příští víkend společný.‘‘

REAKCE NA OPRÁVNĚNOU KRITIKU

- § Souhlaste s oprávněnou kritikou a přiznejte chybu
- § Nejlepší je přiznat chybu dříve, než vás druhý napadne
- § Stručně se omluvte
- § Můžete popsat vlastní emoce
- § Navrhněte a co nejdříve realizujte nápravu

—
A: „, Zase pozdě!!‘‘

B: „, Jo promiň. Po ránu je to se mnou hrozný. Tak jdem na to ne?‘‘

A: „, Tak ty přijdeš o 15 minut pozdě a potom mě ještě honíš!!‘‘

B: „, Jo, honím. Jednak mě na tom projektu zaleží, a taky bych měl rád dušičku v peří, že jsem to dohnal. ‘‘

REKCE NA NEOPRÁVNĚNOU KRITIKU

§ Držte pravdivého popisu vašeho chování a se vším souhlase (kritici postupně ztrácí energii a hledají další argumenty)

§ Nebraňte se útokem a ani unikem

§ Zůstaňte v klidu, ať bude kritik říkat sebevětší nehoráznost

§ Přeformulujte kritikova slova

§ Ohradte se ve věcech, které vás ponižují

—

A: „ A zase pozdě!! ”

B: „ Máš pravdu, přišel jsem pozdě. ”

DOTAZOVANÍ

- Součástí práce zdravotníka je zjišťování mnoha údajů o klientovi
- **Zjišťujeme**
 - Osobní potíže
 - Zdravotní obtíže
 - Sociální zázemí
 - Pracovní zařazení
 - Údaje k ošetřovatelské anamnéze atd.
- Nejlepším způsobem, jak dané údaje zjistit, je dotazování
- Rozlišujeme několik druhů otázek, které však většinou klademe bezděčně, a tak si

mnohdy neuvědomuje, jak mohou na druhé (klienta) působit

OTEVŘENÉ OTÁZKY (např. „ Co vás bolí ? ´´ nebo „ Jak se cítíte. ´´)

VÝHODY

- § Umožňuje sebevyjádření
- § Člověk může vlastními slovy popsat, co je pro něj důležité

NEVÝHODY

- § Těžko se dá zabránit odbočování, dosažení stanovených cílů, zastavení řeči hovorných lidí

UZAVŘENÉ OTÁZKY (např. „ Bolí vás levá strana břicha. ´´)

VÝHODY

- § Umožňují rychlé, přesné, jednoznačné zjištění specifických informací

NEVÝHODY

- § Omezení na odpověď posluchače
- § Zaměřené na otázky

USMĚRŇUJÍCÍ OTÁZKY (např. „ Řekněte mi tedy, bolí vás břicho ?´´)

VÝHODY

- § Umožňují člověku lépe formulovat odpověď na otázku
- § Drží se tématu

NEVÝHODY

- § Omezují sebevyjádření klienta
- § Pokud jsou vnímány výhruzně, mohou vyvolat zlostnou reakci

OVĚŘUJÍCÍ OTÁZKY (např. „ Říkáte, že vás bolí břicho. ‘‘)

VÝHODY

- § Zvýrazňují oblast, která dotazující zajímá
- § Mohou dát specifické informace, mohou přistihnout respondenta, když není ve střehu

NEVÝHODY

- § Respondentovi mohou připadat výhruzně
- § Mohou vyvolat hněvnou reakci

MNOHOZNAČNÉ OTÁZKY (např. „ Bolí vás břicho nebo cítíte jen nevolnost ? ‘‘)

VÝHODY

§ Jednou otázkou získáte více informací

NEVÝHODY

§ Velmi matoucí, protože klient neví, na co odpovědět nejdříve

§ Nemusíme získat žádnou logickou odpověď

POVZBUZOVÁNÍ

CÍL

1. Projevit zájem
2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru

JE TŘEBA

§ Nevyslovovat souhlas či nesouhlas

§ Neužívat neutrální slova

§ Měnit tón hlasu

PŘÍKLAD

„ Můžete o tom říct více? ”

„ Co se vlastně stalo? ”

OBJASŇOVÁNÍ

CÍL

1. Objasnit to, co vám druhý říká
2. Získat více informací
3. Pomocí mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému

JE TŘEBA

§ Novým způsobem přeložit myšlenky a fakta

§ Shrnout sdělení

PŘÍKLAD

„ Takže bys rád, aby ti učitel více důvěřoval... ”

„ Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl... ”

PARAFRÁZE

CÍL

1. Ukázat mluvčímu, že nasloucháme a že mu rozumíme
2. Ověřit si, zda jeho slova správně chápeme

JE TŘEBA

§ Novým způsobem přeložit myšlenky a fakta

§ Shrnout sdělení

PŘÍKLAD

„ Takže ty bys rád, aby ti učitel více důvěřoval... ”

„ Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl... ”

REFLEXE (ZRCADLENÍ)

CÍL

1. Projevit, že chápeme a rozumíme tomu, co mluvčí cítí
2. Pomocí znovu přehodnotit klientovi jeho pocity

JE TŘEBA

§ Vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího

PŘÍKLAD

„ Vypadá to, že tě to pěkně štve... ”

„ Cítím ve vašem hlase smutek... ”

SHRNUTÍ

CÍL

1. Zhodnotit dosažený pokrok
2. Shrnout důležité myšlenky a fakta
3. Položit základ další diskusi

JE TŘEBA

§ Parafrázování hlavní vyřčené myšlenky a pocity

PŘÍKLAD

„ Takže to, co jsi mi řekl... “

„ Chci si být jist, že mi nic neuteklo, takže... “

UZNÁNÍ (POTVRZOVÁNÍ)

CÍL

1. Uznat význam druhé osoby
2. Dát jí najevo, že jí věříme

JE TŘEBA

§ Uznat závažnost pocitů mluvčího

§ Projevit uznání s úsilím a s činnostmi

PŘÍKLAD

„ Skutečně si cením tvé snahy o ... “

„ Děkuji ti za ochotu. “