

Psychologie komunikace

Mgr. Vlčková Naděžda

PaedDr. Brádková Hana



To nejdůležitější na začátek

cíl, realita, možnosti, volba - vůle

- o Cíl :
- o Co je cílem
- o Co chcete, aby se stalo

realita

- o Jaký je současný stav?
- o Co se děje ?
- o Jak by současnost popsali žáci, rodiče?

Proč si nerozumíme ?

- o rozdílné zastoupení hodnot
- o rozdílné hodnocení problému
- o různá schopnost komunikace

Rozdílné hodnocení problému

stupňování neshody



Konflikt a jeho řešení v čase

- o Vliv času na rozhodnutí
- o Řešení izolovaného konfliktu a série konfliktů
- o Tento konflikt není poslední
- o Zvláštnosti řešení prvního konfliktu
- o Průběh série konfliktů

Dělení konfliktů

o Vnější (interpersonální):

- mezi dvěma jedinci
- mezi jedincem a skupinou
- mezi skupinami

o Vnitřní konflikty

- střet dvou kladných valencí
- střet kladné a záporné hodnoty

Neřešení konfliktů

Potřeby a stres

Potřeby:

- o **Biologické**: zachování nejvyšší možné kvality, zmírnění bolesti, tělesného diskomfortu, potrava, spánek, atd.
- o **Psychologické**
- o **Sociální**: zachování funkčnosti nejbližší sociální sítě
- o **Spirituální** - pomoci nalézt smysl

stres

- o Specifický intrapsychický konflikt vyvolá specifické psychosomatické onemocnění
- o Psychosomatické nemoci

Stres

- o Spuštění kaskády poplachové fáze stresu, která má za úkol připravit organismus na útok nebo útěk
- o Únava, spavost, malátnost, nesoustředěnost, zhoršený výkon, hypotenze, dyspeptické obtíže, zácpa, ztížené dýchání, svalové bolesti. Inverze spánkového rytmu, depresivní symptomy, zhoršení kognitivních funkcí.
- o Celkově pokles imunity

Neurofyziologický model somatizace (normální klidový stav)

Hladina uvědomění

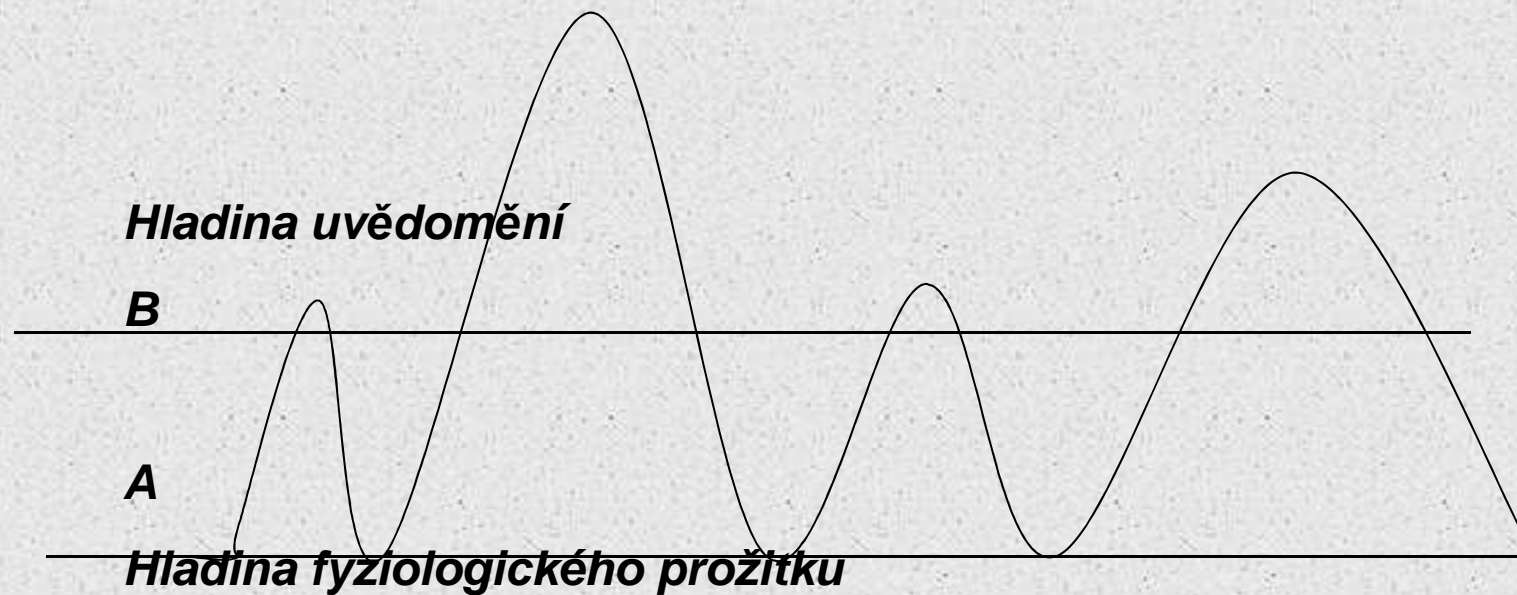
B

A

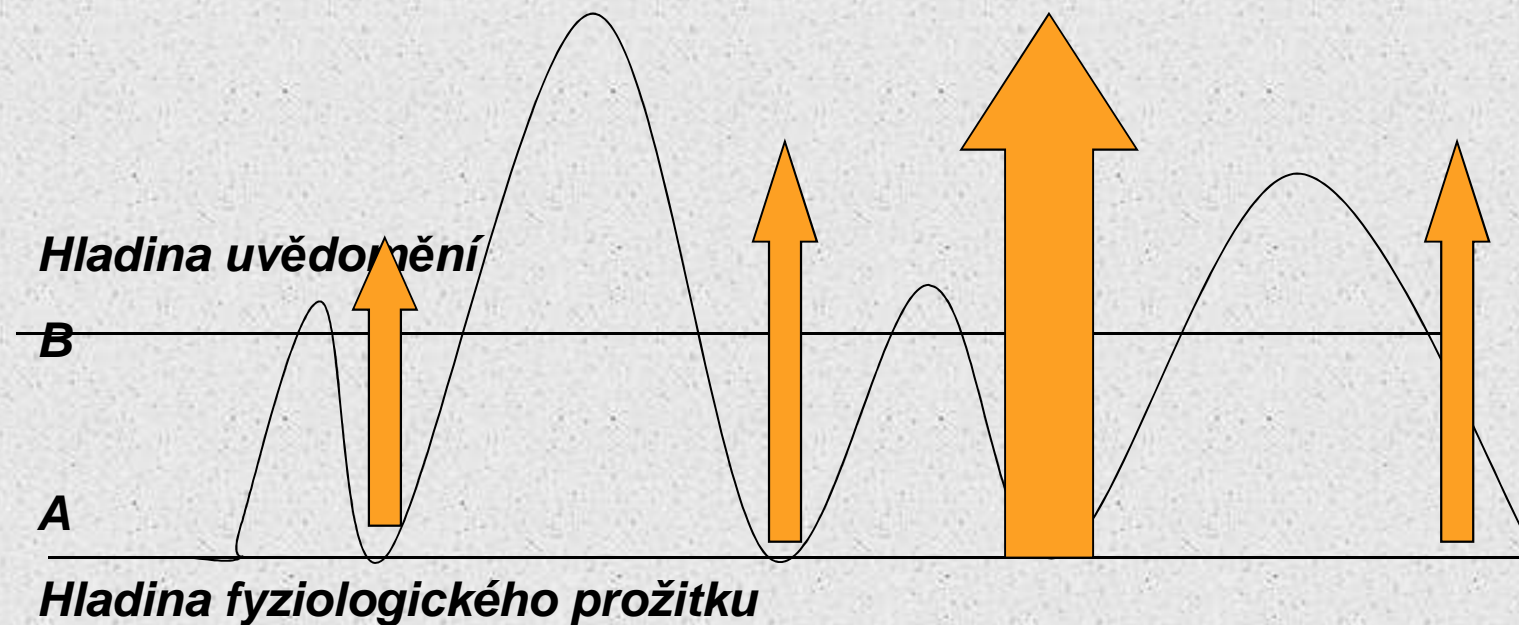
Hladina fyziologického prožitku



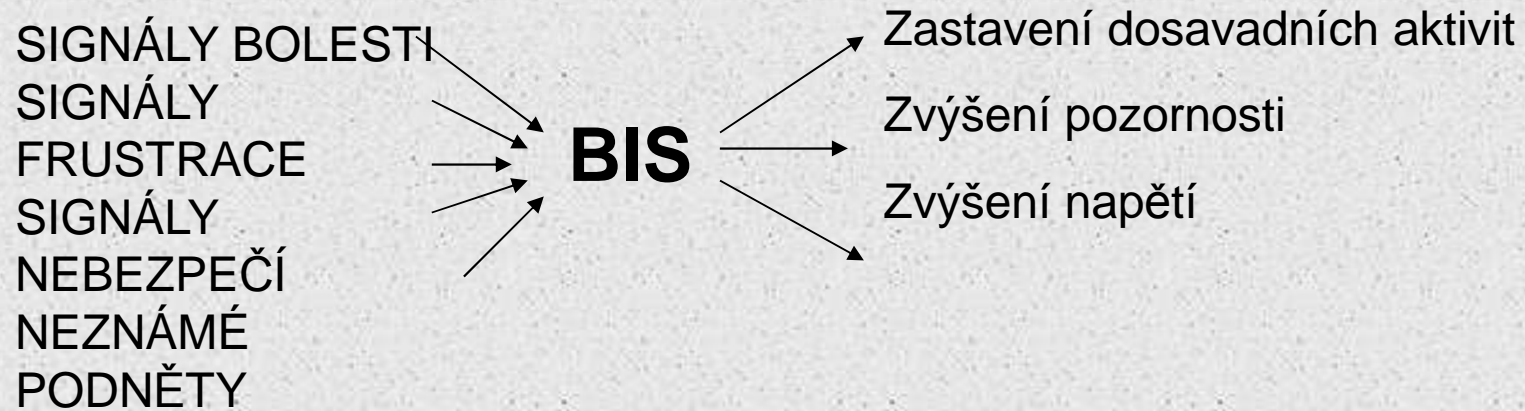
Neurofyziologický model somatizace
(úzkost/chorobný stav snižuje úroveň
hladiny uvědomění B a přibližuje ji hladině
A)



Neurofyziologický model somatizace
(kromě snížení hladiny uvědomění
vystupují do popředí i nové symptomy
emočních stavů)



Behaviorální inhibiční systém



Spuštění kaskády poplachové fáze stresu, která má za úkol připravit organismus na útok nebo útěk

Konflikty a spokojenost

- o Pracovní kariéra
- o Charakter vykonávané práce
- o Míra samostatnosti
- o Styl vedení pedagoga
- o Sociální vztahy ve skupině
- o Vazba a vztahy k jiným oborům, předmětům
- o Fyzikální podmínky

Pozitivní překonávání konfliktů

o Deset kroků ke zvládnutí konfliktu na
pracovišti

1. Krok – konflikt jako společný problém

10. Krok – trvalost zvládnutí konfliktu

Pozitivní překonávání konfliktů

- o 2. Vyhnout se všemu, co bezprostředně zesiluje konflikt
- o 3. Definovat konflikt a charakterizovat problém
- o 4. Vypracovat fundovanou analýzu příčin
- o 5. Přezkoumat, jak vnímají konflikt všichni zúčastnění
- o 6. Vypracovat různé možnosti řešení
- o 7. Zvolit konkrétní, pro obě strany přijatelné řešení
- o 8. Uskutečnit dohodnuté řešení
- o 9. Vyhodnotit přijatá opatření

19

Psychologie komunikace

- o Efektivní komunikace – smyslem je porozumění mezi osobami.
- o Myšlenky, které sdělil odesílatel, se bez podstatného zkreslení dostaly k adresátovi a ten je správně pochopil.

Důležité pro komunikaci jsou tyto tři schopnosti:

- o **Naslouchání**
- o **kladení otázek**
- o **emoce v komunikaci**

Důležité pro komunikaci jsou tyto tři schopnosti:

- o **naslouchání** – ten, kdo umí druhým opravdově naslouchat a se zájmem (nezájem se vždy pozná), je pro ně partnerem, na kterého se obrací.
- o **kladení otázek** – otázky *zavřené* – na které odpovídáme ANO, NE – ty nám o člověku a jeho problému nic neřeknou otázky *otevřené* – na které musí člověk odpovědět celou větou, ty jsou na zjištění okolností významné.
- o **emoce v komunikaci** - slouží k nějakému účelu, jsou reakcí Souvisí s emoční inteligencí – jak umím zvládat své emoce i emoce druhých a využiji je ať už v pozitivním (motivace lidí) či negativním (podrazy) způsobem.

Asertivita –

nebojím se vyslovit své myšlenky a postoje, respektuji ostatní názory, bráním se proti agresi, dokáži chválit, umím říkat ne, jsem hůře manipulativní.

Na co si dát pozor:

Mohu sklouznout k agresi, pokud překročím míru sebeprosazování se.

Techniky:

stát si na svém,

dělat kompromisy,

sebeotevření,

vyslovování a přijímání komplimentů

Zásady úspěšného jednání

- o Dokonalá příprava
- o Jasně stanovení cílů a ústupků
- o Výborná znalost partnera v jednání
- o Znalost námitek a protiargumentů
- o Snaha o pozitivní přístup
- o Naslouchání a zpětná vazba
- o Respekt k zásadě „dávat – dostávat“

Principiální vyjednávání

- o Analýza podstaty problému
- o Otevřené jednání
- o Kritické myšlení
- o Postup x strategie x mentální trénink

Metody vyjednávání

- ψ Soustředit se na hlavní téma
- ψ Umět argumentovat
- ψ Připravit možné ústupky
- ψ Vytvořit si podmínky pro jednání
- ψ **Klást otázky – připravené**
- ψ **Metoda - vnitřní kino**
- ψ Dělat průběžná shrnutí

Zásady vyjednávání

- ψ **Být otevření**
- ψ **Stavět na tom, co máte se s studenty společného**
- ψ Aktivně poslouchat a dávat to najevo
- ψ Usilovat o oboustrannou výhru
- ψ Po jednání vyhodnotit závěry i celý průběh

Čeho se vyvarovat

- o Na útok neodpovídat protiútokem
- o Nepoužívat nevěrohodné argumenty
- o Na návrh okamžitě neodpovídat protinávrhem
- o Nebát se dlouhé odmlky partnera
- o Nekritizovat a neútočit

Tři hlavní styly jednání

o **Konfliktní – soutěživé
jednání**

Tři hlavní styly jednání

o **Jednání zaměřující se na řešení problémů**

Tři hlavní styly jednání

o **Jednání v duchu spolupráce**

Prevence v efektivní komunikaci

- o Vymezit povinnosti a práva
- o Být objektivní...
- o Otevřeně komunikovat
- o Seznamovat se smyslem úkolů...
- o Naslouchat – „zpětná vazba“
- o Kritizovat věcně
- o Být osobním příkladem

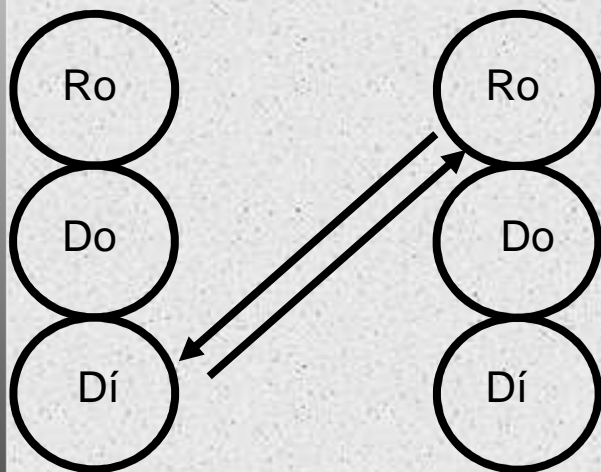
Něco navíc

Pohledem transakční analýzy

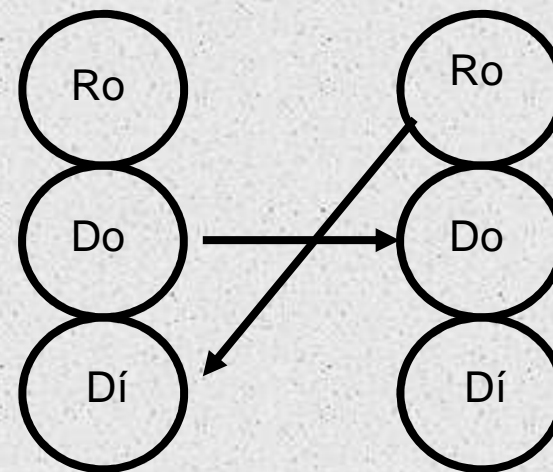
- o Ego-stav je koherentním systémem myšlení, cítění a chování (Berne) a tělových vzorců (Erskine).

33

Příklad komplementárních transakcí



Příklad zkřížených transakcí



To nejdůležitější nakonec

Možnosti

o Jaké máte možnosti?

Volba - vůle

o Co bude prvním krokem?