

# KOMUNIKACE A VZÁJEMNÉ POROZUMĚNÍ HRY PRO DOSPÍVAJÍCÍ

Alena Vališová



 **UMĚNÍ DISKUTOVAT A OBHAJOVAT NÁZORY**

 **JAK KONTROLOVAT SÁM SEBE**

 **TESTY, HRY, CVIČENÍ, ÚKOLY**

## 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, umístování 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.



Copyright © Grada Publishing, a.s.

<b>Obsah</b>	
<b>Slovo úvodem</b> . . . . .	<b>9</b>
<b>Otevřená komunikace aneb rizika odkrytých karet</b> . . . . .	<b>11</b>
Jak vám to dnes sluší? . . . . .	11
Doporučené zásady chování pro naše cvičení . . . . .	13
Ne vždy mohu, co chci . . . . .	15
Mimické projevy . . . . .	17
Co vám způsobuje případné problémy v mezilidském kontaktu? . . . . .	18
<b>Učíme se jednat bez opony: meze a možnosti</b> . . . . .	<b>20</b>
Vymezení základních pojmů . . . . .	20
Jak se do lesa volá... . . . . .	22
Jaké máme důvody ke komunikaci? . . . . .	23
Týmový dabing . . . . .	25
Hranice otevřeného chování . . . . .	25
Situace s revizorem a zasněným pánem . . . . .	27
Sebehodnocení a hodnocení druhými . . . . .	28
<b>Rozvíjení zdravého sebevědomí je celoživotní proces</b> . . . . .	<b>32</b>
Máte dost sebevědomí? . . . . .	33
Malá exkurze (do filozofie) . . . . .	36
Osobní svoboda . . . . .	37
Člověk a svobodné rozhodování . . . . .	38
Svoboda a odpovědnost . . . . .	39
<b>Dokážeme být k sobě a druhým upřímní?</b> . . . . .	<b>41</b>
Příjemný zážitek . . . . .	41
Chceme si skutečně porozumět? . . . . .	42

Co se změnilo? . . . . .	42
Jste k sobě upřímní? . . . . .	43
Profil osobnosti . . . . .	47
Časový deník . . . . .	48
<b>Děláme něco pro dosažení svých životních cílů? . . . . .</b>	<b>50</b>
Skupinová kresba . . . . .	50
Uzavřený kruh . . . . .	51
Učíme se i z vlastních chyb . . . . .	52
Dokážeme na sebe brát rizika? . . . . .	53
Představa o smyslu našeho života . . . . .	54
Kroky k uskutečnění naplněného (smysluplného) života . . . . .	56
Kdy se může v životě objevit pocit nenaplnění (smysluprázdnost)?	56
Jak si představuji svůj život za deset let? . . . . .	58
Aktivní životní pozice . . . . .	59
<b>Spory zdaleka ne vždy znamenají nepřátelství . . . . .</b>	<b>60</b>
Časté nebezpečí – výměna monologů . . . . .	61
Zrcadlová metoda . . . . .	62
Kladné a záporné vlastnosti . . . . .	62
Odoláváte náročným životním situacím? . . . . .	63
Výměna názorů bez ohně . . . . .	66
<b>Nesouhlasit spolu, a přesto nebýt ve sporu . . . . .</b>	<b>67</b>
Pravidla dialogu . . . . .	67
Horká židle . . . . .	68
Král není doma . . . . .	69
Skládačka . . . . .	70
Vyzkoušejte si své odpovědi . . . . .	71
Situace k zamýšlení . . . . .	73
Umění kompromisu . . . . .	74

<b>Jak zvládáme hněv a zlost? . . . . .</b>	<b>76</b>
Past na hněv . . . . .	76
Já a kritika . . . . .	78
Kritika do kapsy . . . . .	79
Nebojme se kritiky . . . . .	82
Jste psychicky odolní? . . . . .	85
Kontrolovaný dialog (rozhovor ABC) . . . . .	88
O jednu židli méně . . . . .	89
<b>Strach je dobrý služebník, ale špatný pán . . . . .</b>	<b>91</b>
Co ve vás pocit strachu vyvolává? . . . . .	92
Překonávání strachu . . . . .	93
Z očí do očí . . . . .	94
Vítězství nad rukama . . . . .	95
Veřejné vystoupení . . . . .	96
PPPPP aneb Praktický Pokus o Pětiminutovou Profesionální Promluvu . . . . .	97
Cvičení rychlé relaxace . . . . .	99
Řeka životní spokojenosti . . . . .	100
<b>Pozitivní signály . . . . .</b>	<b>102</b>
Pochvala do obálky . . . . .	103
Místo po mé pravici je volné . . . . .	104
Jak reagovat na kompliment? . . . . .	105
Řekni mi, jak sedíš, a já ti řeknu, jaký jsi . . . . .	106
Jak lze působit na lidi? . . . . .	109
Smích jako nejvstřícnější signál . . . . .	110
Film o vlastním životě . . . . .	111
<b>Jak získat know-how . . . . .</b>	<b>113</b>
Potíže při studiu . . . . .	113
Učíme se učit . . . . .	115
Tajemství knih . . . . .	116

<b>Obsah</b>	Relaxační cvičení . . . . .	118
	Extravert nebo introvert? . . . . .	119
	<b>Celoživotní experiment: úspěšné partnerství ve škole, v práci i v rodině . . . . .</b>	<b>122</b>
	Ideál na pracovišti? . . . . .	123
	Pán nebo paní tvorstva? . . . . .	123
	Existují ideální partneři? . . . . .	126
	Princ a princezna na bílém koni . . . . .	127
	Jste typ vhodný pro manželství? . . . . .	128
	Co je podle vás v partnerském vztahu důležité? . . . . .	131
	Rodinný kruh . . . . .	132
<b>Místo závěru: Nebojme se sami sebe . . . . .</b>	<b>134</b>	
<b>Doporučená a použitá literatura . . . . .</b>	<b>136</b>	

# Slovo úvodem

---

*A vrcholné, nejtěžší umění,  
je umění žít.*

*R. Aldington*

Každý z nás reaguje určitým způsobem na podněty okolního světa. Vyjadřuje své pocity a myšlenky, přijímá či odmítá názory a postoje ostatních. V řadě životních situací vstupuje do vzájemných vztahů, jejichž kvalita v mnohém záleží na porozumění druhým lidem i sobě samému. Jsou však nějaké cesty k lepšímu pochopení sebe sama a poznávání druhých? Lze rozvíjet zdravé sebehodnocení a přiměřené sebevědomí? Co podmiňuje, že si nás lidé váží, že nás respektují či naopak? Na čem vlastně závisí sociální úspěšnost? Je jistě důležité, jakou máme kvalifikaci, odborné znalosti, jak zvládáme studijní či pracovní úkoly, jaký máme vzhled nebo povahu. Neméně podstatné však je, jak komunikujeme a prakticky jednáme.

Předložený text **Komunikace a vzájemné porozumění** vychází z publikace *Hry s odkrytými kartami* (Praha, Pansofia 1996). Obě knihy chtějí přispívat k rozvíjení otevřených vztahů mezi lidmi, ke zdokonalení komunikační strategie a způsobů jednání – a to v prostředí rodinném, školním i pracovním. Nenajdete v nich, milí čtenáři, rady a návody, jak najisto uspět v kontaktu s lidmi. Na to žádný recept neexistuje. Hry, cvičení, úkoly a testy mohou však podpořit vaši snahu o získání potřebných sociálních dovedností. Některé z nich vybízejí k různě náročným intelektuálním činnostem, mimo jiné také ke studiu s tužkou v ruce.

Naše cvičebnice pro rozvíjení dobrých mezilidských vztahů bude snad vaším pomocníkem při individuálním studiu (zapotřebí je už jen chuť pracovat, klidné prostředí a čas). Domníváme se, že její využití může být daleko širší. Týká se rozmanitých aktivit v rámci sociální skupiny, při nichž si ověřujeme účinnost vlastního jednání ve zpětné vazbě k členům rodiny, mezi přáteli, v pracovním týmu či v rámci studijní skupiny.

Do textu zařazené **komentáře** by měly sloužit jako inspirace k alternativnímu využití jednotlivých úkolů, k obsahové interpretaci cvičení, ale také jako způsoby vyhodnocování testů pro „volnou chvíli“.

Komunikaci jako prostředek vzájemného porozumění adresujeme široké čtenářské veřejnosti – mládeži i dospělým v nejrůznějších sociálních rolích i společenském postavení, studentům středních i vysokých škol, učitelům, pracovníkům výrobních podniků i nevýrobních institucí, úředníkům státního i privátního sektoru.

Jednotlivé hry poskytnou inspiraci také účastníkům sociálně psychologického výcviku na základě interaktivních metod.

A jak s naší knihou pracovat?

V praxi se osvědčil postup, který naznačuje sled kapitol. V jeho rámci mohou být účinné návraty k vybraným úkolům, cvičení a testům. Pokaždé můžeme získávat něco zajímavého, vytěžit nové poznání a rozvíjet sebe-poznání.

Jinak, milí čtenáři, záleží vše na vás. Aktivní a poctivá účast v **Komunikaci a vzájemném porozumění** vám může přinést krásné zážitky z lidského porozumění, radost a pohodu.

Praha, 10. 1. 2005

Autorka

# Otevřená komunikace aneb rizika odkrytých karet

---

*Život, blahobyt a štěstí každého z nás a těch, jejichž životy s našimi souvisejí, jsou závislé na tom, jak známe pravidla hry daleko složitější a obtížnější, než jsou šachy.*

*B. Mac Donaldová*

Občas se v životě dostáváme do situací, v nichž se obtížně orientujeme a jejichž řešení je pro nás nepříjemné. Až dodatečně si zpravidla uvědomujeme rozpor mezi tím, jak jsme **jednali** a co jsme přitom **prožívali**. Tento rozpor nám přináší pocit nejistoty, nespokojenosti se sebou samým, úzkost z toho, že jsme byli pasivní, příliš rychle jsme ustoupili, nehájili dostatečně svůj názor či postoj. Jindy naopak prožíváme pocit viny, že jsme svůj požadavek či myšlenku sdělovali, obhajovali a prosazovali příliš důrazně a bezohledně. **Jak tedy komunikovat**, abychom dosahovali osobní spokojenosti v kontaktu s druhými lidmi, rozvíjeli a upevňovali zdravé sebevědomí, abychom ostatním nepodléhali, ale ani s nimi zbytečně nemanipulovali? Jak být „sami sebou“?



## Jak vám to dnes sluší?

---

Jak se momentálně cítíte? Jak se tváříte? Je vám dobře, jste rozzlobení, unavení, otrávení, spokojení ...?

Podívejte se na následující řadu schematických podob výrazů obličeje a pokuste se je pojmenovat. Jaké pocity podle vás vyjadřují? Své názory si můžete navzájem porovnat ve skupině a všimnout si označení v komentáři.



## KOMENTÁŘ

Své okolí můžeme mnohdy pozitivně, ale i negativně ovlivnit náladou, která se odráží v celkovém výrazu našeho obličeje. Úkol je zaměřen na to, abychom si uvědomili význam neverbálních projevů v komunikaci a jednání s druhými lidmi. Jaké pocity vyjadřují obrázky?

1. = arogantní
2. = znužený
3. = sebejistý
4. = zklamaný
5. = rozzuřený
6. = pohoršený
7. = uštvaný

Shodli jste se se svými charakteristikami?

Pokud vás úkol zaujal, nahlédněte do publikace *Medzihorský Š.: Aservita. Praha, Elfa 1991* a pokuste se uhodnout výrazy obličejů u dalších obrázků uvedených v této knize.



## Doporučené zásady chování pro naše cvičení

Sociálně psychologický výcvik, jímž budete v následujícím pracovním čase procházet, vás snad potěší řadou humorných situací. Nebojte se, nestanete se terčem výsměchu ani zlého humoru, které působí jako studená sprcha. Získávání sociálních dovedností je obvykle doprovázeno situačním humorem a přirozeným veselím. A za jemnou oponou humoru se vám přiblíží velmi vážné a velmi složité věci. Musíte však pracovat poctivě, disciplinovaně a zejména při některých náročnějších cvičeních dodržovat základní zásady mezilidské komunikace a jednání.

Některé z nich vám teď předkládám. Zamyslete se nad nimi a zkuste je sami stručně vysvětlit. Dokázali byste je případně doplnit o další? Tedy:

- ▶ Upřímnost .....
- .....
- .....
- ▶ Důvěrnost .....
- .....
- .....
- ▶ Adresnost a konkrétnost vyjadřování .....
- .....
- .....
- ▶ Soudržnost .....
- .....
- .....

- ▶ Právo vystoupit.....  
.....  
.....
  
- ▶ .....  
.....  
.....
  
- ▶ .....  
.....  
.....

Sledujeme často osoby, které vykonávají činnost před zraky značného množství lidí (např. učitel, herec, politik, lékař záchranné služby, mechanik). Mnohdy pracují s velmi „otevřenými kartami“, nesou velkou odpovědnost a většinou mají krátký čas na rozhodování. Předpokladem úspěšného zvládnutí situací, do nichž se dostávají, je kromě jiného i profesionalita v oboru a sociální zkušenost. A významným zdrojem sociální zkušenosti je právě i otevřený způsob komunikace a jednání s lidmi.



## KOMENTÁŘ

Co je obsahem zásad a pravidel sociálního výcviku, jichž je při práci ve skupině třeba dodržovat a respektovat?

Upřímnost – komunikovat tak otevřeně, jak jen to pro každého z nás je možné. Kontakt s druhými lidmi se podaří vytvořit nejrychleji tím, že nezkresleně vyjadřujeme, co si myslíme a co pociťujeme.

Důvěrnost – co uslyšíme ve skupině, je důvěrné. O tom, co, kdo a jak ve skupině udělal, se mimo skupinu nemluví.

Adresnost a konkrétnost vyjadřování – nemluvíme o „jiných“ členech skupiny, ale jediné „s nimi“. Nebudeme tedy používat formulace „...myslím si, že Jan ...“, ale přímo: „Jendo, myslím si, že ty ...“ Hovoříme za sebe, formou „já“.

Soudržnost – pokud hovoříme se členy skupiny o otázkách důležitých pro její činnost, informujeme o tomto rozhovoru celou skupinu, aby nedošlo ke ztrátě kontinuity skupinového dění a k rozdrobení komunikačního systému skupiny.

Právo vystoupit – kdykoli lze říci ne. Tímto každému dáváme najevo, že nemůže být nucen říkat nebo dělat něco, co sám zásadně nechce.

Podrobněji lze nastudovat například ve skriptech *Gillernová, I. – Hermochová, S. – Šubrt, R.: Sociální dovednosti. Praha, SPN 1990.*



## Ne vždy mohu, co chci

Zkuste nyní bez dlouhého promýšlení doplnit následující věty tím, co vás v okamžiku přečtení napadne jako jejich pokračování:

- ▶ Nejčastěji **musím** .....
- ▶ Nejraději **bych chtěl(a)**.....
- ▶ Častěji bych **měl(a)** .....
- ▶ **Rád(a) bych** udělal(a), ale nejdříve **musím** .....
- ▶ **Musím** se hodně učit, ale **raději bych** .....
- ▶ **Rád(a)** chodím do kina, ale **měl(a) bych** .....
- ▶ Nebaví mě, když **musím** .....
- ▶ Když něco **musím**, tak .....
- ▶ **Měl(a) bych** více .....
- ▶ Když něco **chci a nemohu** toho dosáhnout, tak .....

Pročtete si nyní sami či ve skupině své výpovědi. Ostatně – proč vám asi byly předloženy právě takovéto typy nedokončených vět? O čem vypovídají? Než zformulujete odpověď do následujících řádek, zvažte ji v souvislosti s obsahem názvu tohoto cvičení.

Odpověď:

.....

.....

.....

Významné pro řešení našich běžných životních situací je umět si včas, s odvahou a přiměřeně odpovědět na otázky typu: Co mohu? Co chci? Co smím? Co umím?



## KOMENTÁŘ

V uvedeném cvičení si uvědomíme vztah takových kategorií jako – moci, smět, umět, chtít apod. V životě se nám totiž stává, že něco chceme, ale nemůžeme to mít (říci, udělat), někdy to, co bychom chtěli, neumíme (říci, udělat) nebo se to udělat či říci prostě bojíme.

*Například: Chci jít na diskotéku, ale měl(a) bych se učit. Když se rozhodnu pro jednu z možností, nemohu uskutečnit druhou.*

Z toho, co „chci“, vyplývají určité požadavky na to, co v tom případě „musím“. Potom zbývá jednoduše zvážit, zda to, co „chci“, stojí za to, co „musím“. Mnozí z nás však zaměňují to, co „musejí“, s tím, co „by měli“.

Vlastní možnosti, které vyjadřujeme slovy „chci“, „musím“, „měl(a) bych“ se úzce vážou k procesu rozhodování, k morálnímu jednání a jeho motivaci, k zodpovědnosti. Velmi zjednodušeně lze říci, že „chci“ představuje rozhodování na základě osobní preference, při „musím“ jde již o rozhodování mezi alternativami, jimiž vyjadřujeme svůj smysl pro povinnost, závaznost jednání vůči někomu. Vyjádření „měl bych“ tvoří součást manipulativní taktiky, při jejímž uplatnění se jedinec zříká dobrovolně vlastního rozhodování a nechává za sebe rozhodovat druhé. Pokud v kontaktu s druhými lidmi uslyšíte „měl bys“, buďte velmi opatrní. Může sice jít o zcela demokratický návrh, ale mnohdy také naopak o skrytou manipulaci, omezování vašeho svobodného rozhodování. Vy sami zodpovědně zvažte, co řeknete a jak se zachováte.

*Příklad: Posuďte sami následující situaci. Odborný seminář se zahraničním lektorem k problematice ekologické výchovy byl naplánován podle předloženého programu od 11 do 14 hodin. Vžijme se do procesu rozhodování jedné účastnice, která měla na 15 hodin domluvenu schůzku v centru města a seminář probíhal v instituci vzdálené asi 35 minut jízdy. Zahraniční lektor ve 14.10 hodin položil zúčastněným otázku: „Rád bych předvedl ještě jedno cvičení. Chcete tady ještě zůstat?“ U mnoha účastníků došlo k rozporu právě mezi „chci“ zde zůstat a „mohu“ zde zůstat.*

Při řešení takové situace je možné formulovat i dotazy tak, aby se rozvíjela diskuse například na téma: Jak mohl lektor výzvu k účastníkům semináře vyjádřit i jinak? Pokuste se určitou konkrétní podobu situace sami zahrát.

Variantami výzvy může být např.:

- ▶ „Je mi líto, že se nám nepodařilo dodržet časový limit. Rád bych vám ještě něco předvedl. S těmi, kteří mají zájem a čas ještě zůstat, budu rád dále spolupracovat.“
- ▶ „Nyní, prosím, uděláme tříminutovou pauzu a po ní můžeme ještě asi dvacet minut pokračovat s těmi zájemci, jímž jejich denní program takovou prodlevu umožňuje. Protože se nám nepodařilo přesně dodržet časový limit, mohou ostatní v klidu odejít. Děkuji.“ (Ve druhé variantě výzvy lektor umožňuje účastníkům opustit seminář bez pocitů viny a trapného prožitku, že ruší program.)



## Mimické projevy

Vyzkoušejte si ve dvojicích či skupině, jak byste mimicky vyjádřili pocit štěstí, neštěstí, úzkost, údiv, strach, radost, smutek, nudu, pohodu, zaujetí, nezájem, očekávání, napětí apod.

- ▶ Můžete začít tak, že někteří z vás nahlas stručně vyjádří, v jakém psychickém stavu se momentálně nacházejí.
- ▶ Jeden nebo dva členové skupiny přitom zapisují sdělení na tabuli.
- ▶ V další fázi si každý sám nebo ve dvojici vybere některé ze záznamů uvedených na tabuli a označí si je třeba čárkou, magnetkou apod. Pokusí se je přehrát?
- ▶ Jeden pak předvádí neverbální formou psychický stav, druhý se snaží uhodnout, o který z vybraných stavů jde.
- ▶ Můžete samozřejmě mezi sebou pohovořit (případně i s lektorem či učitelem) o tom, které psychické stavy se vám přehrávaly a určovaly obtížně a které snadněji.
- ▶ Proč myslíte, že jsou neverbální projevy v mezilidské komunikaci tak významné?



## KOMENTÁŘ

Cvičení je zaměřeno na jednu z forem neverbální komunikace. Je možné využít metody „brainstormingu“ neboli burzy nápadů, práce ve dvojicích s prvky soutěže v rámci předvádění určitých psychických stavů, a to zejména mimiikou. V tomto cvičení je možné vysvětlit význam neverbálních forem komunikace a uvést řadu dalších cvičení (podle časových možností). V závěru lze využít i diskuse členů skupiny k případným problémům.

**Komunikaci** chápeme především jako vzájemné sdělování informací. S partnerem se dorozumíváme pomocí řeči (jazyka, slov, symbolů aj.), to znamená **verbálně**, ale i **neverbálně** (výrazem obličeje, pohyby těla, rukou, postojem těla, gestikulací, dotykem apod.).

*K uvedenému problematice doporučujeme prostudovat zajímavé publikace: Lewis, D.: Tajná řeč těla. Praha, Victoria publishing 1993; Vávra, V.: Mluvíme beze slov. Praha, Panorama 1990; Janoušek, J. – Hoskovec, J. – Štikar, J.: Psychologický výkladový atlas. Praha, Academia 1993; Gillernová, I. a kol.: Slovník základních pojmů z psychologie. Praha, Fortuna 2000.*




---

## Co vám způsobuje případné problémy v mezilidském kontaktu?

---

Nikdo nemůže lépe než vy nahlédnout do tajemných hlubin vlastního nitra. Víte dobře, že v praktickém životě lze poměrně snadno podvádět, zastírat, manévrovat, je možno rozvěsit husté závěsy kolem svého já. Zkuste však tentokrát být sami k sobě otevření i kritičtí a uveďte do následujících řádek, co je podle vás příčinou vašeho případného neúspěšného kontaktu s druhými lidmi.

► Já a druzí lidé:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ▶ Uvedené příčiny vašich problémů pak prodiskutujte ve skupině. Pokuste se je vystihnout co nejpřesněji a formulaci zaznamenejte. Uvidíte, že se vám bude dařit nacházet společné okruhy problémů, které se objevují u řady z nás při různých sociálních kontaktech (s kamarády, partnerem, rodiči, učitelem i jinde). Právě proto, abychom se postupně učili tyto problémy zvládat, je dobré rozvíjet celý soubor sociálních dovedností (umění komunikovat, spolupracovat, vcítit se, poznávat sebe a druhé, řešit konflikty).



## KOMENTÁŘ

Úkolem cvičení je zamyslet se nad možnými příčinami komplikací našich kontaktů s druhými lidmi a uvědomit si případné možnosti zdokonalení sebe sama. Cílem je pochopit komplex a vzájemnou provázanost sociálních dovedností (dovednosti komunikovat, poznávat sebe a ostatní, vcítit se do druhého, vnímat a porozumět sobě i okolí, dále dovednosti kooperovat, řešit konflikty, manažerské dovednosti, prosadit se i dovednosti vyjednávat).