Financováno
Evropskou unií

Návrat z nemocnice
Jak mohu sám sebe podpořit

OSOBNÍ PRŮVODCE KOMUNIKACÍ

2.2 Co pomáhá vzájemnému porozumění a jak předcházet konfliktům

JMÉNO:

CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

SU-SRET

HEAOLU JA TAASTUMISE KOOL
RECOVERY COLLEGE

Vzdělávací program a materiály byly vytvořeny v rámci projektu Vzdělávání a zplnomocnění pro přechod do komunity financovaného z programu Erasmus+, který realizovalo Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví ve spolupráci se Školou zotavení a duševní pohody v Estonsku a Asociací pro psychosociální podporu Susret v Chorvatsku.

Projekt by realizován za finanční podpory Evropské unie v rámci programu Erasmus+. Za obsah publikace odpovídá výlučně autor. Sdělení nereprezentují názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, jež jsou jejich obsahem.

Přehled témat

Pracovní sešit je součástí programu *Návrat z nemocnice: Jak mohu sám sebe podpořit*, který se skládá z celkem 12 setkání. Každé je věnované jednomu tématu. Doufáme, že zde najdete pro sebe inspiraci a podporu na vaší cestě zotavení.

Zde je přehled všech témat:

1. Jak podpořit své zotavení

1, Co je zotavení a co pro mě osobně znamená

2, Jak mohu podpořit své zotavení během hospitalizace

3, Jak poznat, co potřebuji a co mi pomáhá

4, Jaké jsou mé silné stránky a jak budovat vlastní sebeúctu

2. Jak spolu komunikujeme

1, Jak porozumět chování druhých a jak mohou ostatní vnímat mé chování

2, Co pomáhá vzájemnému porozumění a jak předcházet konfliktům

3, Jak mluvit o tom, jak se cítím, aby tomu druzí rozuměli

4, Jak mluvit o sobě a své zkušenosti s nemocí

3. Bezpečí a návrat z nemocnice

1, Co pro mě znamená domov, co potřebuji pro návrat a jak se na něj připravit

2, Jak si vytvořit své místo a zajistit pocit bezpečí

3, Co pro sebe mohu dělat, abych se cítil/a dobře

4, Kdo mě podporuje a co mohu druhým nabídnout

Právě otevíráte druhou kapitolu tématu „Jak spolu komunikujeme“. Ukazuje, jak je důležité ověřovat, že jsme druhým lidem porozuměli dobře, a nedělat si rovnou závěry, které mohou vést k nedorozuměním i nepohodě. Nabízí praktické k tipy k tomu, jak naslouchat druhým lidem a jak sdělovat nepříjemné pocity.

Pokud chcete, můžete se o své myšlenky podělit s léčebným týmem nebo jinými lidmi, kteří vás podporují, nebo sami pokračovat v následujících kapitolách a tématech ve skupinovém programu nebo v pracovním sešitu.

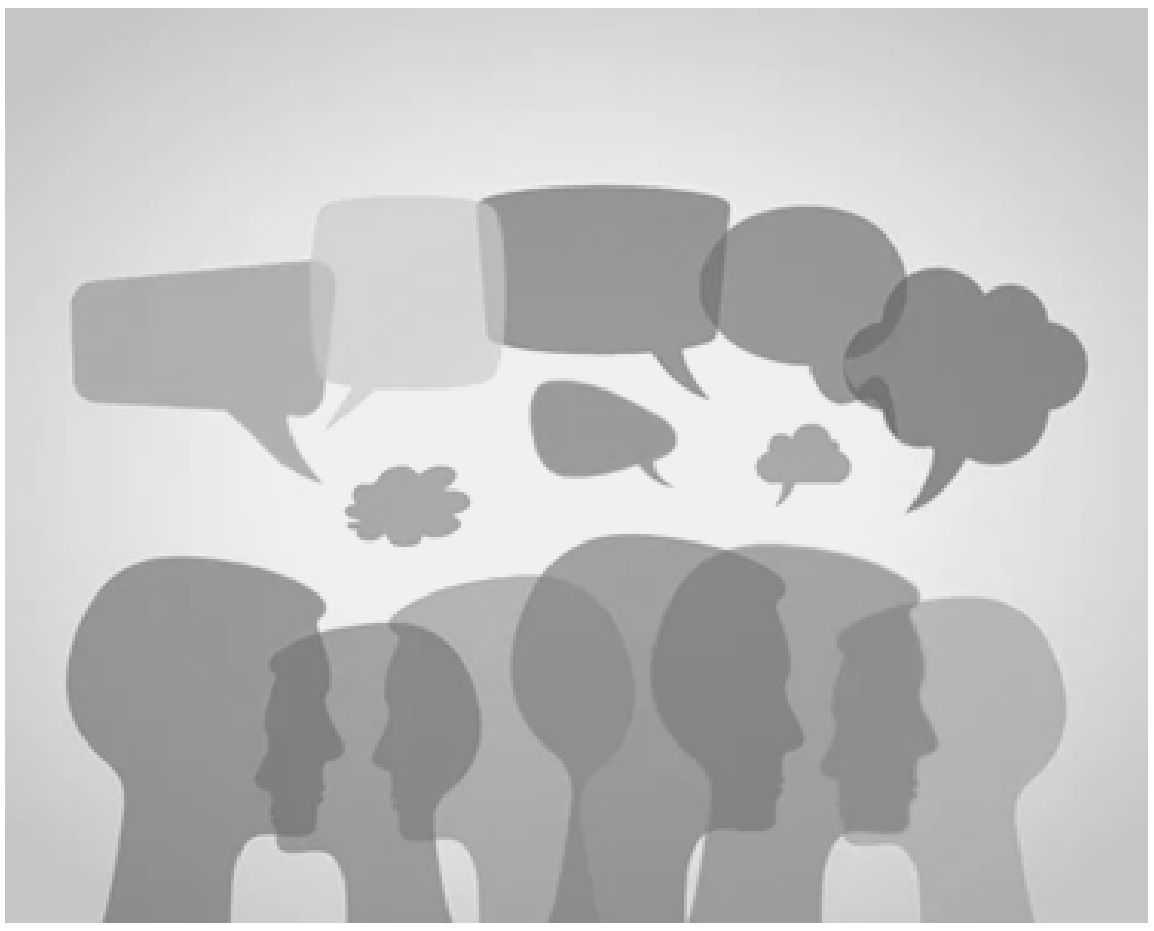
Veškeré materiály najdete na:
https://www.cmhcd.cz/centrum/co-delame/aktualni-projekty/podpora-pri-navratu-z-hospitalizace-do-komunity/

Co pomáhá vzájemnému porozumění a jak předcházet konfliktům

Proč je důležité dobře komunikovat

Verbální komunikace je jakákoli komunikace, kdy **k vyjádření určitého významu používáme jazyk**. Může zahrnovat ústní komunikaci, jako je telefonický rozhovor s druhým člověkem, osobní setkání spojené s diskusí, rozhovorem či debatou, prezentace apod. Může zahrnovat také písemnou komunikaci, jako jsou dopisy či e-maily.

SROZUMITELNĚ KOMUNIKOVAT NENÍ SNADNÉ, KAŽDÝ Z NÁS SI ZÍSKANÉ INFORMACE VYKLÁDÁ JINAK, A PROTO JE VELMI DŮLEŽITÉ KLÁST OTÁZKY A OVĚŘOVAT SI POROZUMĚNÍ, ABY SDĚLOVANÉ INFORMACE NEBYLY ZKRESLENÉ.



Bydlím ve velkém bytě s dalšími pěti lidmi. Tam, kde je hodně lidí, je také velká rozmanitost. Někdy v dobrém a někdy ve špatném slova smyslu. Nemám ráda, když někdo nadává. Vadí mi to, protože to považuji za nevhodné. V takových situacích se raději stáhnu a ze situace odcházím. Na domácích pracích se shodneme, ale občas to mezi námi i zajiskří. Snažíme se o klidnou domluvu a společné řešení. Když se chceme dohodnout, je důležité, abychom si navzájem naslouchali, protože tím, že si nasloucháme a přistoupíme na jiný názor či pohled, respektujeme jeden druhého.

Se sestrou jsem však téměř rok nekomunikovala. Rozhovor s ní často končí hádkou. Pro ni je totiž útok nejlepší obranou. (Jelena, peer lektorka)

Tajemství dobré komunikace a vzájemného porozumění

Naslouchání je klíčem k efektivní komunikaci. Bez schopnosti efektivně naslouchat může být sdělení snadno nepochopeno. V důsledku toho pak komunikace vázne a ten, kdo se něco snaží sdělit, se často cítí frustrovaný nebo podrážděný.

Pokud existuje nějaká komunikační dovednost, kterou byste si měli osvojit, pak je to naslouchání.

Naslouchat neznamená totéž jako slyšet! Sluch souvisí se zvuky, které zachytí naše uši. Jedná se o fyzický proces, který probíhá automaticky, pokud nemáme potíže se sluchem.

Naslouchání vyžaduje mnohem více: soustředit se a zaměřit svou pozornost jak na duševní, tak někdy na fyzické úrovni.

Naslouchání vyžaduje, abychom věnovali pozornost nejen samotnému příběhu, ale také tomu, jakým způsobem ho druhý vypráví, jaký jazyk k tomu využívá, jakým tónem hlasu přitom hovoří a jakým způsobem se vyjadřuje prostřednictvím svého těla. Stručně řečeno, znamená to, že si všímáme verbálního i neverbálního sdělení druhého člověka. Naše schopnost dobře naslouchat závisí na tom, do jaké míry tato sdělení vnímáme a rozumíme jim.

Naslouchání není pasivní proces. Posluchač do něj může a měl by být zapojen přinejmenším do stejné míry jako mluvčí. Procesu plného zapojení říkáme "aktivní naslouchání".

Sedm úrovní naslouchání

1	**Nenaslouchání**	Ignorujeme nebo nevěnujeme pozornost tomu, že druhý člověk komunikuje.
2	**Předstírané naslouchání**	Předstíráme, že věnujeme komunikaci druhého člověka pozornost, ale ve skutečnosti ho nevnímáme.
3	**Částečné naslouchání**	Zaměřujeme se pouze na část komunikace druhého člověka nebo mu věnujeme pozornost jenom částečně.
4	**Soustředěné naslouchání**	Věnujeme tomu, co nám druhý sděluje, plnou pozornost.
5	**Interpretační naslouchání**	Druhému člověku věnujeme pozornost a aktivně se snažíme porozumět tomu, co nám chce sdělit.
6	**Interaktivní naslouchání**	Klademe druhému člověku otázky, abychom lépe porozuměli tomu, co nám chce sdělit, nebo se ujistili, že mu dobře rozumíme.
7	**Angažované naslouchání**	Plné zapojení do komunikace obnáší naslouchání názorům, pocitům, porozumění, hodnotám apod. druhého člověka, které jsou sdělovány, a zároveň sdílení vlastního názoru a pohledu s druhým člověkem. V rámci angažovaného naslouchání mají obě strany možnost plně vyjádřit své názory, pocity a myšlenky.

Komunikace je obousměrný proces: proč a jak dobře naslouchat

Úspěšná komunikace je založená na naslouchání. Pokud pozorně nasloucháme, umožní nám to v průběhu komunikace:

- Získat cenný vhled do zkušeností druhého člověka.
- Podpořit druhého člověka, aby se cítil vyslyšený a zažíval porozumění, což obvykle zvyšuje jeho ochotu vyslechnout, co potřebujeme sdělit my.

Vyhněte se reaktivnímu naslouchání. Naslouchejte, abyste porozuměli, místo abyste přemýšleli o tom, jak dotyčnému oponovat nebo ho přesvědčit, aby změnil své nesprávné názory. Vyvarujte se přerušování nebo kritizování. I když vás kritizuje, nehádejte se.

Je možné, že budete muset dojednat určité podmínky – kdy, kde a jak dlouho můžete poslouchat. Zkuste si vybrat **čas a místo**, kdy se to druhému člověku bude hodit a budete se moci dobře soustředit a skutečně naslouchat.

Když si potřebujete chvíli odpočinout, řekněte něco jako: *"Omlouvám se.Vím, že máš pravděpodobně ještě co říct, ale teď si musím dát pauzu."* Stanovení hranic pomáhá zajistit bezpečí pro vás i pro druhého člověka a pomůže vám, abyste zůstali klidní, když druhému nasloucháte.

Následující pokyny poskytují užitečné obecné rady, ale jednotlivci a situace se liší, takže budete muset zjistit, co ve vaší situaci funguje nejlépe, a zvolit takový způsob komunikace, který budou fungovat dobře fungovat pro vás i pro druhého člověka.

Možné reakce, které lze při naslouchání využít

Můžete říci:

- *Chtěl bych se ujistit, že tomu dobře rozumím. Chceš říci, že ...?*
- *Slyšel jsem, že říkáš... Pochopil jsem to správně?*
  NEBO: *Můžeš mi o tom říci něco více?*
- *Jestli jsem tomu dobře rozuměl, říkal jsi, že... Je to tak?*
  NEBO: *Chápu, proč se cítíš/chceš...*
  NEBO: *Co si o tom myslíš?*

Můžete použít také neverbální reakce (např. kývnutí hlavou). Budete muset zjistit, jaké reakce fungují v konkrétních situacích nejlépe. Někdy například může druhý člověk ocenit oční kontakt a jindy mu může být naopak nepříjemný.

Další doporučení

Pokud s reflektivním nasloucháním teprve začínáte, můžete začít třeba slovy: *„Dnes zkusím něco trochu jiného. Pokusím se porozumět tomu, jak se skutečně cítíš a co opravdu chceš tak, že budu pozorně naslouchat tomu, co mi chceš říct.“* Pokud je to vhodné, můžete se omluvit za to, že jste v minulosti nenaslouchali.

Pokud s vámi druhý člověk nechce mluvit, můžete přijít na to, že je ochotnější k rozhovoru, když vaše vzájemná interakce není tak intenzivní (např. mluvením při společné činnosti) nebo je otevřenější mluvit s někým jiným (např. dalším členem rodiny nebo přítelem).

Jak se vyjadřovat, aby to fungovalo

Důležité je také ocenit kladné vlastnosti či chování druhého člověka. Někteří lidé se mohou cítit špatně. Může pomoci, když od druhého uslyší pochvalu a ocenění. Nabídněte druhému člověku ujištění a naději.

Někdy se možná budete potřebovat věnovat náročnému tématu a pokusit se vyřešit nějaký problém. Možná bude nutné tento typ rozhovoru odložit, dokud nenavážete vztah a nezískáte důvěru, aby vás druhý člověk byl ochoten vyslechnout. Pokuste se vybrat dobu, kdy jste oba v klidu. Přemýšlejte o tom, jaké prostředí by bylo pro rozhovor nejvhodnější; v některých případech bude nejlepší zvolit čas a místo, kde nebudete rušeni, ale v jiných případech může být váš rozhovor úspěšnější na částečně veřejném místě, například v restauraci.

Když mluvíte:

- Mluvte klidně a **klidným tónem hlasu**.
- Používejte **krátké a stručné věty**.
- Nechte druhému člověku **dostatek času**, aby zpracoval, co jste řekli, a mohl zareagovat.

Promyslete, jak problém popíšete. Snažte se ho prezentovat tak, aby nevyvolával emocionální reakce, které by bránily rozumné diskusi.

- Používejte "já-výroky". Pokud hovoříte o druhém člověku ("ty-výroky"), může to v něm vzbuzovat pocity viny, vyvolávat pocity hněvu a vést k nespolupráci.
- Popište konkrétní chování, které vás znepokojuje.
- Vyhněte se tomu, abyste konkrétní chování dávali do souvislosti s charakterovými vadami nebo přepokládanými motivy druhého člověka.
- Nepoužívejte slova jako "vždy" nebo "nikdy".

NE	ANO
"Strašně jsi mě naštval, když jsi byl celou noc pryč a já nevěděla, kde jsi. Jsi vždycky tak bezohledný! Nikdy nemyslíš na moje pocity."	**"Mám obavy, když jsi celou noc pryč a nevím, kde jsi. Když jdeš večer pryč, potřebuji pro svůj klid, abys mi řekl, kam jdeš a kdy se vrátíš."**

Je třeba mít na paměti, že většina potíží nebo otázek se **nevyřeší během jednoho rozhovoru**. Obvykle to vyžaduje celou řadu rozhovorů s využitím empatie a reflektivního naslouchání, abychom si postupně porozuměli a vybudovali vzájemnou důvěru potřebnou k vyřešení problémů.

Zároveň změny v chování **trvají obvykle dlouho a probíhají postupně** (vzpomeňte si, jaké to bylo, když jste sami usilovali o nějakou změnu – chtěli jste do svého života zařadit více pohybových aktivit, začít se lépe stravovat, přestat kouřit apod.) Než člověk provede významnou změnu, musí obvykle projít důležitým obdobím, kdy mění jeho myšlení, protože se více otevírá možnosti změny a začíná přemýšlet o tom, jak by se mohl změnit. I poté, co se jeho chování začne měnit, pravděpodobně přijdou chvíle, kdy sklouzne ke starým způsobům chování.

Často je účinnější zaměřit se na vytváření **pozitivního, podpůrného prostředí**, které problémům předchází, než řešit potíže až poté, co nastanou.

Naše emoce ovlivňují způsob komunikace

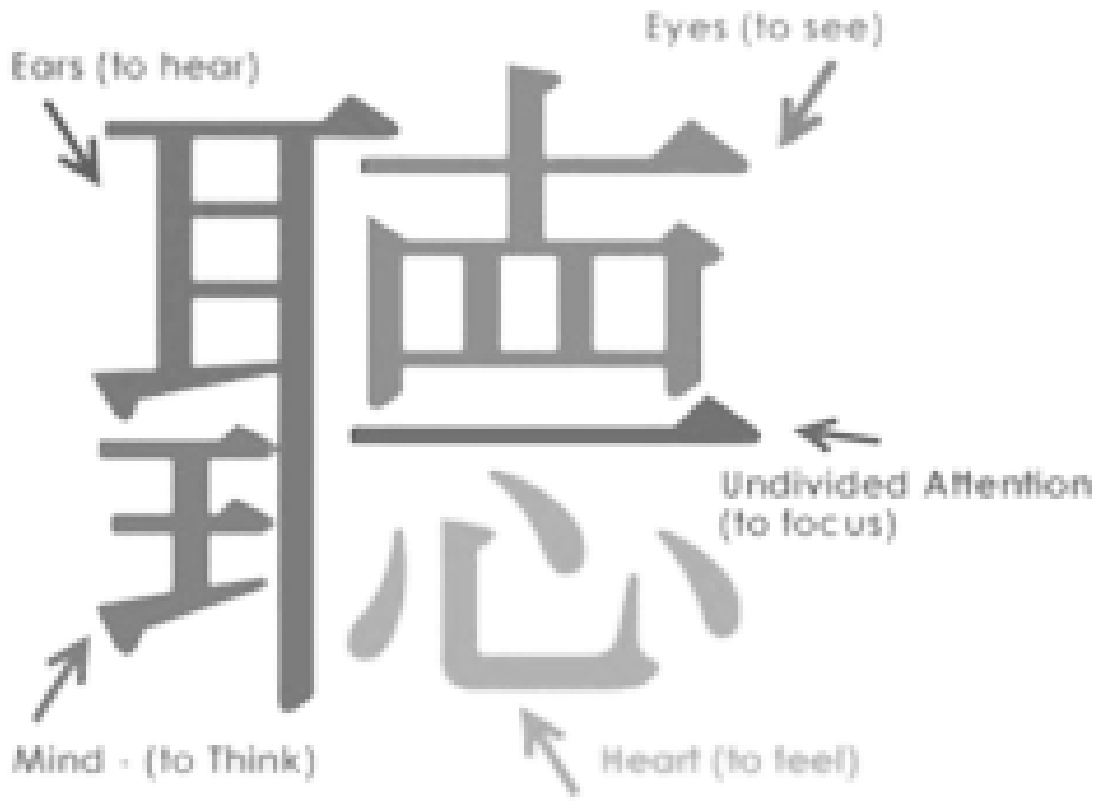
Abyste mohli dobře naslouchat a komunikovat, musíte **být v klidu**. S velkou pravděpodobností bude náročné vyrovnat se s bolestí, hněvem, kritikou nebo obviňováním ze strany druhého člověka.

Mohli bychom spolu lépe komunikovat, kdybychom si dokázali udržet určitý citový odstup. Chcete-li zůstat v klidu, může pomoci začít zhluboka dýchat, když se při naslouchání začnete cítit naštvaní či rozrušení.

Všimněte si **pocitů hněvu či strachu**, které můžete prožívat, a **začněte s nimi pracovat**. I když o svých negativních emocích nemluvíte, jejich neverbální vyjádření může druhého člověka rozrušit.

Zmírnit hněv vám může pomoci, když si uvědomíte, že nepříjemné chování druhé člověka je obvykle projevem obtíží, se kterými se potýká, spíše než nevlídným, bezohledným nebo manipulativním chováním, se kterým by mohl přestat, kdyby se o to pokusil.

Čínský znak pro naslouchání (ting):



Červená: uši (slyšet) . Modrá: Oči (vidět) . Fialová: Plná pozornost (soustředit se) . Žlutá: Srdce (cítit) . Zelená: Mysl (myslet)

POKUD SE VE SVÉM KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ ZAMĚŘUJEME NA DOBROU KOMUNIKACI, MŮŽEME SNÁZE UPOZORŇOVAT NA POTÍŽE, NĚCO OD DRUHÝCH POŽADOVAT, KDYŽ POTŘEBUJEME, A ŘEŠIT KONFLIKTY, KDYŽ K NIM DOJDE.

Jak vyjádřit pozitivní pocity

Všichni se cítíme dobře, když je naše úsilí oceněno. Když poskytneme druhým lidem pozitivní zpětnou vazbu na to, co udělali, i když je to třeba jen drobnost, dáváme jim najevo, že si jich vážíme. Pocit, že si nás někdo všímá a že se o nás má starost, může pomoci podpořit další změny a růst. Zkuste vědomě vyjadřovat pozitivní pocity pomocí následujícího postupu:

1. Dívejte se na druhého člověka.
2. Řekněte mu, co udělal a vás potěšilo.
3. Řekněte mu, jak jste se díky tomu cítili.

Například: *„Jsem na tebe pyšný, že jsi šel/šla na schůzku, i když jsi z ní měl/a obavy.“*

Jak druhé pozitivně o něco požádat

Ve všech blízkých vztazích do jisté míry něco jeden pro druhého děláme. Každý z nás od svých blízkých některé věci chce nebo potřebuje. Jak svá přání a potřeby sdělujeme, může mít velký vliv na to, jak na ně druzí reagují. Když o něco žádáme, nejlépe funguje, když je prosba jasná, konkrétní a pozitivně formulovaná. Vyzkoušejte následující postup:

1. Dívejte se na druhého člověka.
2. Řekněte, co byste potřebovali.
3. Řekněte mu, jak byste se cítili, kdyby vaší žádosti vyhověl.

Například:

„Ocenil/a bych, kdybys dnes došel/la nakoupit.“

„Chtěl/a bych, abys se mnou šel/la ve středu k lékaři. Chtěl/a bych, abys mi pomohl/a vysvětlit, jaké vedlejší účinky mají moje léky. Moc by se mi ulevilo, kdybych věděl/a, že tam můžeš být se mnou.“

Vyjadřování negativní pocitů

Každý z nás někdy zažívá negativní pocity. Všichni máme někdy negativní pocity. Naučit se je konstruktivně vyjadřovat je klíčové pro řešení konfliktů a pro soužití s ostatními. Chcete-li negativní pocity vyjádřit způsobem, který je pomůže vyřešit, vyzkoušejte následující postup:

1. Dívejte se na druhého člověka a mluvte klidným tónem hlasu.
2. Řekněte mu, co se vám nelíbí.
3. Řekněte mu, jak se cítíte – buďte konkrétní.
4. Požádejte ho o změnu, pokud je to možné.

Například:

„Dělal/a jsem si starosti, když jsi nepřišel/la domů z práce v obvyklý čas. Pokud si příště zdržíš, zavolej mi, prosím.“

„Zlobím se, že jsi přestal/a brát léky. Můžeme si promluvit o tom, co tě trápí, a vymyslet způsob, jak to vyřešit?“

Kompromisy a vyjednávání

Lidé se ne vždy shodnou na tom, co chtějí společně dělat, jak dosáhnout toho, co chtějí, nebo jak řešit problémy. Zdravé a blízké vztahy jsou do určité míry založeny na "dávání a braní", kdy každý člověk dává i bere. Když se lidé na něčem neshodnou, je ochota ke kompromisu účinným způsobem, jak dosáhnout řešení.

Vyzkoušejte následující postup:

1. Objasněte, jak to vidíte vy.
2. Vyslechněte si názor či pohled druhého člověka.
3. Zopakujte, co vám řekl (abyste dali najevo, že jste druhému porozuměli).
4. Navrhněte kompromisní řešení.
5. Buďte otevření mluvit o dalších možnostech, jak situaci vyřešit.

Čas na zklidnění či rozmyšlení

Pokud je situace vyhrocená a doprovázejí ji intenzivní pocity, může být obtížné efektivně komunikovat a řešit potíže. Přerušit rozhovor a dát si čas, než se silné pocity zklidní, může poskytnou prostor pro zklidnění, srovnat myšlenky a přistoupit k situaci co nejkonstruktivněji. Potřebujete-li chvilku času a odstup, postupujte následujícím způsobem:

1. Řekněte, že je pro vás situace náročná či stresující.
2. Řekněte druhému člověku, že stres a intenzivní pocity brání konstruktivní komunikaci.
3. Vysvětlete, že byste rádi rozhovor na nějakou chvíli přerušili.
4. Řekněte, kdy budete připraveni si o situaci znovu promluvit a vyřešit ji.

Můžete například říci:

„Jsem teď z našeho rozhovoru ve stresu. Rád/a bych si dal/a na chvíli pauzu a probral to s vámi později, až se budu cítit klidnější.”

Jak překonávat překážky v komunikaci

Překážky v komunikaci (tzv. komunikační bariéry) brání oběma stranám porozumět sdělovaným informacím.

Překážky v komunikaci můžeme překonávat následujícími způsoby:

- ověřit, zda je vhodný čas a místo pro rozhovor se druhým člověkem
- mluvit jasně a jazykem, který je pro druhého člověka srozumitelný
- nemluvit o více věcech či tématech najednou
- respektovat přání druhého člověka, když s námi komunikovat nechce
- ověřit si, že nám druhý dobře rozuměl
- komunikovat spolu na místě, kde nás nic nerozptyluje
- uznat pocity a emocionální reakce druhého člověka na to, co jsme řekli.

Nevytvářejte si domněnky o tom, co druzí prožívají, vždy se jich zeptejte!

Pracovní list:
Jak zlepšit své komunikační dovednosti

Jak zlepšit své komunikační dovednosti

S dobrou komunikací je to stejné jako s jinými dovednostmi: abychom se v ní zdokonalili, musíme ji zkoušet a praktikovat. Udělat změnu je náročné pro každého. Když budete zkoušet dovednosti a strategie, na které se zaměřuje následující pracovní list, můžete se zpočátku cítit nesví. Postupem času ale začnou působit přirozeně. A zlepšení vztahů a komunikace s blízkými lidmi stojí za to, abychom vynaložili nějaké úsilí.

Vyberete si komunikační dovednost, kterou byste se rádi naučili nebo se v ní zlepšili, a zkoušejte ji v následujícím týdnu každý den využít. Do pracovního listu si zaznamenávejte, co jste řekli.

Dovednost: _____

DEN	ČLOVĚK, SE KTERÝM JSEM MLUVIL	SITUACE	CO JSEM ŘEKL

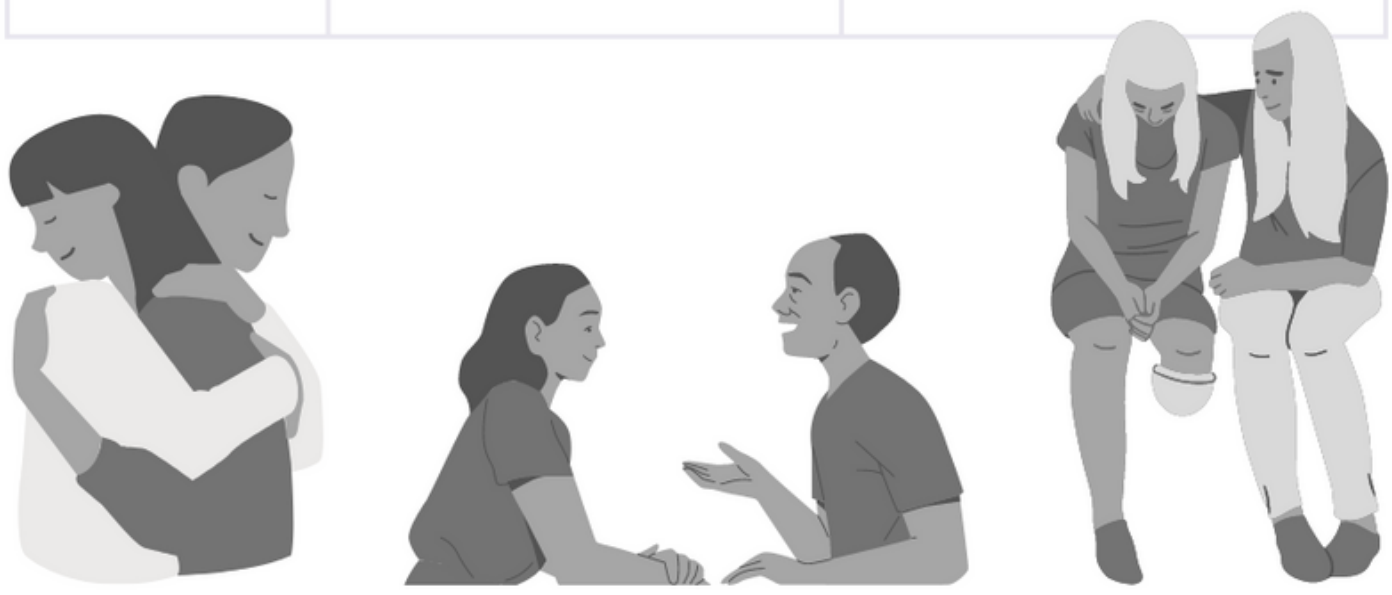
Co pomáhá dobré komunikaci

Zamyslete se nad tím, jak to vypadá, když s druhými lidmi komunikujete:

a .Co z toho, co druzí lidé dělají, pomáhá dobře a pozitivně komunikovat?
b. Jak druhým dáváte najevo, že jim důvěřujete a že je respektujete?

Udělejte si chvilku čas a popište, jak podle vás vypadá pozitivní komunikace.

	CO SE DĚJE, KDYŽ (SE) CÍTÍM...	CO DĚLÁM, ABYCH POMOHL DRUHÝM CÍTIT (SE)...
příjemně a v bezpečí		
respektovaný		
důvěru		
oceňovaný		



Návrat z nemocnice

Jak mohu sám sebe podpořit

OSOBNÍ PRŮVODCE KOMUNIKACÍ

2.2 Co pomáhá vzájemnému porozumění a jak předcházet konfliktům