

Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás

Vyšlo: 10.10.2006

Číslo: Ročník 16 (2006), Číslo 3

Sekce: Naše "JÁ"

Název článku: Kritické formy komunikace - 2. část

Autor: Věra Strnadová

Zdroj: <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=732>

Kritické formy komunikace - 2. část

Věra Strnadová

Motto:

Diligite iustitiam, qui iudicatis terram.

Zamilujte si spravedlnost, vy, kteří vládnete zemi.

Klíčová slova:

diskriminace, harassment, mobbing, nezdravá komunikace, hysterie, obsedance, fobie, úzkostně neurotická komunikace, depresivní komunikace, narcismus.

I. Poškození komunikace na pracovišti – diskriminace, harassment a mobbing

Lidské vlastnosti a chování mohou mít vliv na to, zda se vytváří pozitivní vztahy, anebo vztahy, které nějakým způsobem poškozují jiné osoby. Poškození může pramenit z různých předpokladů, egoistických zájmů nebo nezdravé psychiky. Projevovat se může v podobě diskriminace, harassmentu či mobbingu.

Diskriminace znamená obecně omezování a znevýhodňování určité skupiny lidí, například rasově či národnostně odlišné (rasismus, xenofobie) nebo žen (sexismus). Může jít i o diskriminaci věkově odlišných skupin či nově přijatých pracovníků. Slovo diskriminace vyjadřuje i podmínky ve společnosti, které umožňují podceňování a zneužívání určitých skupin lidí v tom smyslu, že určitá skupina lidí může být nespravedlivě oceňována menšími možnostmi v kvalifikačním růstu či sníženým mzdovým oceněním.

Během výchovy získáváme určité postoje, které se mohou projevovat v akceptaci (přijímání) či neakceptaci (nepřijímání) odlišných skupin lidí i odlišných jedinců. Na pracovišti velice záleží na tom, aby vedoucí pracovník byl ke všem spravedlivý a *rozhodně nepřipustil* takové chování, které zvýhodňuje jednoho jedince oproti druhému.

Pokud použijeme pojem *harassment*, českým ekvivalentem je slovo obtěžování. Nejčastějšími oběťmi bývají ženy, především ženy nějakým způsobem odlišné, nápadné, osamocené, úspěšné. Obtěžování má formu dvojsmyslných řečí, nenápadných návrhů, až nátlaku, významných pohledů, doteků.

Výraz *mobbing* znamená psychický teror. Způsoby projevování mobbingu mohou mít podobu odmítání spolupráce, ignorování, odmítání podpory, zatajování informací, pomluv, zlomyslného osočování, vyhrožování. Vždy je důležité požádat o pomoc nadřízené, případně se obrátit na soud.

Harassment i mobbing mohou mít velmi závažné *psychické následky* v podobě depresí, stavů úzkosti, neurotických potíží, psychosomatických potíží. Negativní důsledky se projevují samozřejmě i na kvalitě práce, na mezilidských vztazích na pracovišti, ale i doma. Postižení dost často odcházejí z firmy a hledají si práci jinde.

II. Nezdravá komunikace a komunikační poruchy

Nezdravá komunikace je taková komunikace, která vyvolává pocity tísně a naprostou diskrepanci (rozdílnost) ve sdělování a chápání. Nejvýrazněji se odlišnosti v chování projevují u následujících komunikačních poruch:

- *Hysterická osobnost* – chová se a také komunikuje afektovaně, se snahou připoutat na sebe pozornost, charakteristická jsou pro ni teatrální slova a gesta, velká nadsázka, snadno mění téma hovoru. Když argumentuje, naprosto svévolně a nelogicky zaměňuje cíle a záměry, nekontroluje příliš sled svých myšlenek.
- *Nutkavá komunikace (obsedance)* – pro tuto poruchu je charakteristické nutkavé, stereotypně se opakující chování, mnohdy proti vlastní vůli postiženého. Stereotypnost je charakteristická i ve verbálním projevu.
- *Fobická komunikace* – fobie je nepřiměřený strach (např. klaustrofobie je strach z omezených a uzavřených prostor, agorafobie je strach z velkých prostranství aj.). Tento chorobný strach se v komunikaci může projevovat určitou strnulostí, zejména při jednání o tématech, která nějakým způsobem souvisí s danou fobií.
- *Depresivní komunikace* – pocity prázdnoty, zoufalství a beznaděje se promítají do komunikace tím, že depresivní člověk se stahuje do sebe, komunikuje jen minimálně a úsečně.
- *Paranoidní komunikace* – zvýšená podezřavost a vztahovačnost, může vést k obviňování lidí, k dokazování pravdivosti vlastních bludů (bludy jsou nevyvratitelné, takže nemá smysl je vyvracet).
- *Narcistická osobnost* – takový člověk komunikuje s egoistickou orientací, chce být obdivován, chce, aby jeho verze, jeho názor byl přijat.

Nezdravá komunikace se projevuje nedostatečnou flexibilitou (pružností), nedostatečnou citlivostí vůči jiným lidem, nedostatečnou chápavostí a porozuměním. Velkou roli také hraje emoční nerovnováha, případně dlouhodobé negativní emoční nastavení. Rovněž naprostá absence humoru působí v komunikaci nepřijemně.

A tak oproti nezdravé komunikaci je třeba zdůraznit, že při komunikaci zdravé jednáme v kontextu obsahu a situace, v kontextu společenského postavení a v kontextu vlastní osobnosti – máme zájem o vlastní osobu i o jiné lidi, máme pružné myšlení, které je mnohdy připraveno akceptovat i nejistotu. Jsme do jisté míry ochotni riskovat a mít vždy odpovědnost za své jednání. V naší komunikaci *převládá racionalita nad emocionalitou*.

Souhrn

Kapitola se zabývá formami poškozování komunikace na pracovišti (diskriminace, harassment a mobbing). Dále je zde přiblížena nezdravá komunikace a jsou objasněny komunikační poruchy.

Poselství na závěr:

Numquam erit felix, quem torquebit felicior.

Nikdy nebude šťastný ten, koho bude trápit, že jiný je šťastnější.

Seneca Mladší, O hněvu

Literatura

Day, D.: Kde se to v nás bere. Praha, Portál 1994.

Mikuláščík, M.: Komunikační dovednosti v praxi. Praha, Grada Publishing 2003.

Vašina, L.: Lidská komunikace v normě a patologii. Brno, UJEP 1998.

Čermák J., Čermáková K.: Slovník latinských citátů. Praha, Universum 2005.