

2.–3. října 2025



Mýty a pověry o komunikaci (a jak na to)

MUDr. Kateřina
Cajthamlová,
Internistka,
psychoterapeutka



Běžné typy mýtů v komunikaci

- **1) DOPADNE TO PO MÉM -VYSOKÉ AMBICE A OČEKÁVÁNÍ** - vysoká pravděpodobnost frustrace a zklamání, vyhoření
- **2) DOHODNEME SE RYCHLE** – vysoké tempo - vyčerpání, únava
- **3) BUDE TO SLOŽITÉ** – menší koncentrace, nechuť, „proroctví“
- **4) ONO SE TO „VYVRBÍ“** – začneme ale nedokončíme, odkládáme
- **5) JE TO NA VÁS, DRUZÍ** – malá vlastní motivace a nasazení
- **6) CO SE NEPOVEDE** – orientace na negativa (ono to nejde...ono se to nedaří) reaktivita jako vrozená vlastnost
- **7) MUSÍME BÝT DOKONALÍ** - perfekcionismus - vyčerpáváme se
- **8) MUSÍME SE DOHODNOUT** – nebezpečí agrese, autoagrese
- **9) S KAŽDÝM TO JDE STEJNĚ DOBŘE** - nutno přizpůsobit edukaci schopnostem, pomůcky
- **10) LIDÉ JSOU JAKO JÁ/ROZUMÍME SI** – projekce, vztahovačnost, naivita, nedorozumění vinou nekladení otázek a „předpokládání“



Jazyk a vyjadřování jako kultura

Gramatika a **kulturní** zvyklosti (gesta..)

Srozumitelnost je nejen „nahlas“ a „stručně“

Chyba není na Vašem přijímači, kliente

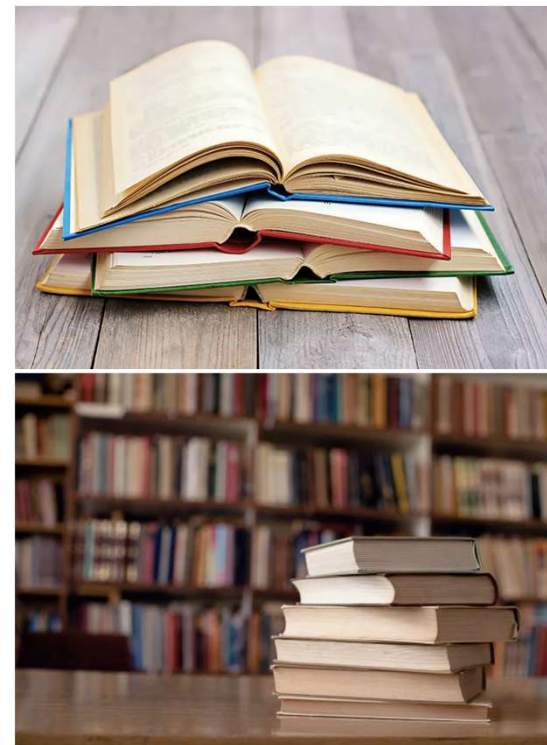
Je jasné, VÁM co je jasné MNĚ?

...formulace otázky + zpětná vazba

Řekni mi co chceš a já si vyberu co odpovím

Emoce ANEB má klient právo se zlobit? A my?

- **A MNOHO DALŠÍCH OTÁZEK.....**



KDO – komunikační typy

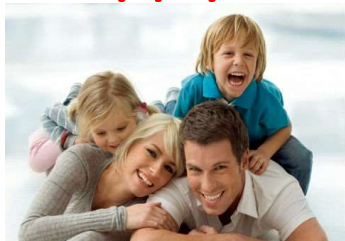
- Analytický
- Expresivní
- Přátelský
- Řídící



REFLEXE

SEBEREFLEXE

Typy reakcí na protějšek při komunikaci



- **Zaskočení** (překvapení, stereotypy, vyčkávání, únik)
- **Vystrašení** (panika, izolace/hyperaktivita, přehánění, teorie)
- **Nesvázaní** (rebelování, podceňování situace, šaškování)
- **Optimisté** (humor, naděje, „dělám, co umím“, solidarita)
- **Realisté** (získávání informací, pravidla, kontrola a prevence)

INDIVIDUÁLNÍ reakce x **SKUPINOVÁ**

Vliv médií, sociálních sítí

hledání pomoci ...volání o pomoc

„kdo umí, ten velí“

ODOLNOST, VYTRVALOST, TRAUMA



Zmatení kontextů = problém

Příklad: Paní, nesu Vám psaní!

- Špatná/dobrá **zkušenost** v minulosti
- **Málo informací**/ špatné spojení
- (Ne)ochota **spolupracovat**
- Zklamané/chybné **naděje a očekávání**
- Porušení/vyžadování „nepsaných“ **pravidel**
- Omyl či záměr AGRESORA, manipulátora
- **Krize** (nečekaný zvrát, vnější události)
- **Zmatení rolí**



LEŽ ... proč lidé lžou?

- **Patologické lhaní** – víra v sebeklam (lží vyřeší intrapersonální konflikt)
- **Situační /pragmatické lhaní** – získání času na nápravu a opravu
- **„Bílá či svatá“ lež** – upravení „pravdy“ do stravitelnější formy (primum non nocere..., obava, že ublížím „tvrdými fakty“ a neumím si s tím poradit)
- **Omyl či chyba** není lež, pokud TO PŘIZNÁME A OPRAVÍME (nevědomost hříchu nečiní...)
- **Běžná lež – záměrné vyrábění zavádějících „faktů“** – strach z důsledků sdělení pravdy ... chybí sebedůvěra a/nebo důvěra v to, že pravda bude přijata a my se vyhneme důsledkům... UŽITEČNÁ LEŽ **účelová**



Lež má krátké nohy (české přísloví)...ale pravda je má často chromé (Jiří Žáček)

Nepravda je jako sněhová koule: čím déle se válí, tím je větší

(Martin Luther)

Osobnostní ochranné faktory při komunikaci a/nebo vyjednávání

Profesionalita (znalosti, zkušenost, trénink)

Systematičnost (příprava, znalosti, cíl)

Vnitřní kontrola (omezení impulsivity a emocí)

Flexibilita, asertivita (zvědavost a schopnost interakce)

Sebedůvěra (pozitivní zkušenosti, optimismus)

Emoční stabilita (omezení reaktivity)



PROČ A JAK při práci s negativním OBSAHEM OPATRNE !!

- Zeptat se, **zda si druhý přeje** být informován, kdy a koho si přeje u informace mít
 - Přivolat blízké, kolegy, psychologa, přátele, lékaře, k němuž má pacient důvěru
- **Vyčkat na otázku** – odpovědět podle toho, jak byla kladena
 - Zeptat se , z čeho konkrétně má obavy (a z čeho ještě? Je to opravdu všechno?)
- **Nabídnout řešení** – taktické, strategické (krátkodobý i dlouhodobý plán)
- **Dávkovat informace** – aby měl druhý čas informaci zpracovat
 - Dělat pauzy, podněcovat k dotazům, nabídnout další rozhovor, kontakt pro akutní situace
 - Nedávat nevyžádané rady ani nenabízet odmítaný typ pomoci násilnou formou
- **Ponechat NADĚJI** (pozor na „woodoo sdělení“ a „sebenaplnující proroctví“)

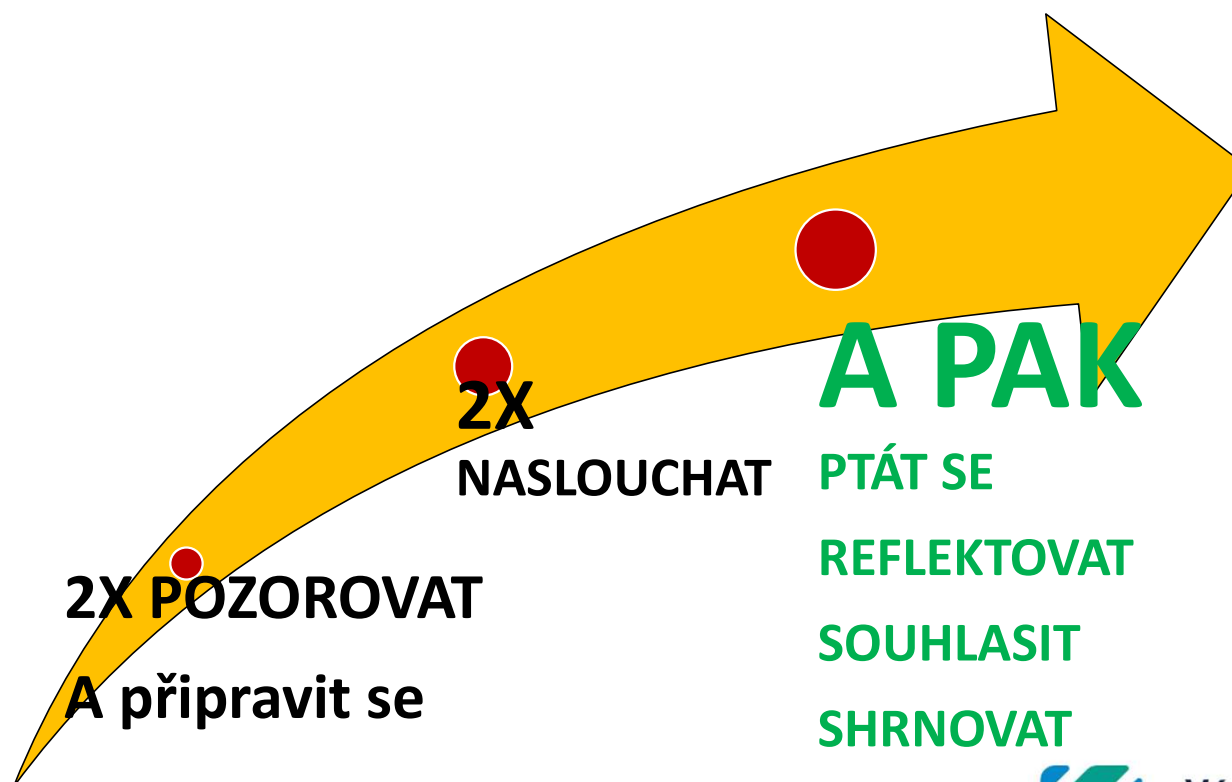
CO ŘEŠÍME = obsah i forma komunikace, sdělení...

- **nevyžádaná informace** může být špatně (nevhodný čas, zbytečné/nežádoucí sdělení)
- obsah by měl být s **jasným záměrem** – PROČ sděluji a PROČ JÁ
- **etický rozměr** (pravda x polopravda x zamlčení x lež/pomluva/drby)
- argument x domněnka ... přání x informace ... pocit x fakta
ROZLIŠUJME a pojmenujme CITLIVĚ
- **vyjednávání** – čeho chceme dosáhnout? A za jakou cenu??



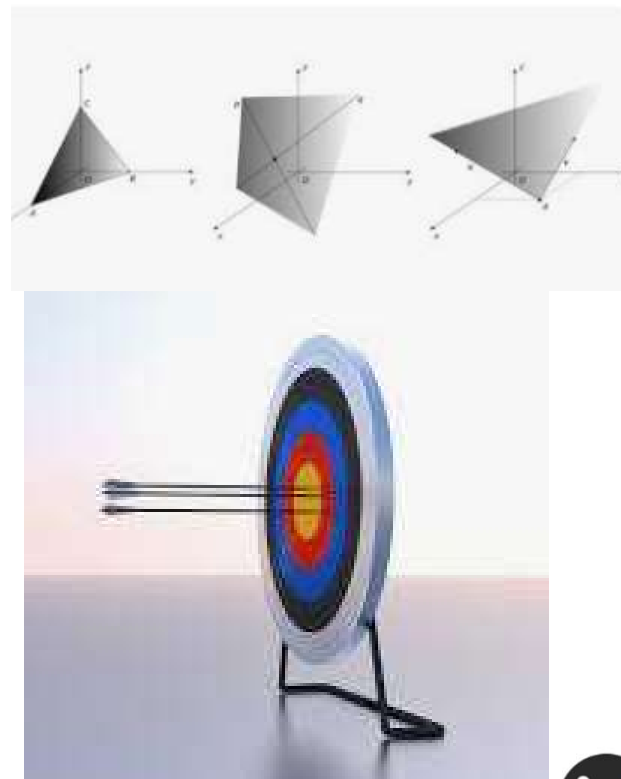
UMĚNÍ VYJEDNÁVÁNÍ

Mluviti stříbro, mlčeti zlato České přísloví



Zásady vyjednávání – mysleme na CÍL jednání (PROČ) a pečujme o vyjednávací proces (JAK)

- **Nelhat, budme fér, dodržujeme pravidla (kultura, etika)**
- Mějme na mysli tři body roviny, v níž vyjednáváme
 - co je nejlepší možnost,
 - co druhá nejlepší (BATNA)
 - a co hrozí nedohodneme-li se (nesdělujeme!)
- **Pokud se držíme v rovině určené třemi body, jsme v bezpečí,** máme dostatek sil a jistoty k vyjednávání .
Mysleme také na to:
 - jaké mám DALŠÍ možnosti, když vyjednávání selžea
 - Jak dobré jsou tyto možnosti ve srovnání s dohodou a BATNA ?



Typy vyjednavačů

Ondřej Vojáček youtube webinář 21.10.2021

ANALYTICKÝ TYP - DŮKLADNÝ

- Potřebuje informace předem, pak se moc neptá, mlčí a přemýšlí (analyzuje)
- Vyžaduje data a fakta, upřednostňuje debatu nad vztahem debatujících

Málo se usmívá, vše musí stále analyzovat

KOOPERATIVNÍ TYP (více ženy) - PŘÁTELSKÝ

- Upřednostňuje vztah, „klábosí“, nabízí víc než může splnit, touží po pohodě
- Hledá „kouzlo okamžiku“, preferuje win-win, nechává se unést i manipulovat

Ustupuje „z dobré vůle“ i mimo bezpečné meze – pak „cukne“

ASERTIVNÍ TYP - DOMINANTNÍ

- Soutěživí, „čas jsou peníze“, energičtí, rádi vítězí, rychlí, struční, neústupní
- Styl „rovnou k věci“, tlačí na vaše ústupky, rádi se konfrontují, strozí

Nenabízí ústupky, jde si za svým cílem



Způsoby hledání shody – techniky JAK

- **ZRCADLENÍ** „jak vy k my, tak my k vy“
- **VÝMĚNA MÍSTA A VYJASŇUJÍCÍ DOTAZY** :
podívám se na to z tvé strany – vidím správně?
- **ROZDĚLENÍ PROBLÉMU NA ČÁSTI** – řešíme co lze, ostatní až později – dohodneme se aspoň na něčem (datum, lidé, věc)
- **PŘIZVÁNÍ TŘETÍCH OSOB** – facilitátor, mediátor, moderátor, reflektující tým, odborník, svědci...
- **PAUZY NA ROZMYŠLENÍ** – ráno moudřejší večera...
- **SHRNUTÍ** toho, k čemu jsme došli a plán napříště (doplnění informací, další lidé)



Strategie při vyjednávacím procesu + taktika realizace postupných kroků

- **O co jde** – definovat přesně problém a/nebo cíl vyjednávacího procesu
- **Jak to spěchá** – vybrat vhodný čas na jednání, realizaci i zhodnocení (ETAPY)
- Co je **ideální řešení** (cíl) a co **nejhorší možnost** (nedohodneme-li se) a co je **BATNA** (druhá nejlepší možnost – Best Alternative To Negotiated Agreement)
- Děláme **pauzy** na rozmyšlení (oddech, zhodnocení, sebereflexe, vyjasnění...)
- Přizveme **kolegy**, rodinné příslušníky, kamarády (podpůrná skupina)
- Rozdělíme problém (řešitelné hned – další později) **SNAŽŠÍ DŘÍVE**
- Vybereme POSTUPNÉ kroky **pokračujeme INDIVIDUÁLNÍM TEMPEM a podle vývoje situace: STABILNÍ CÍL a FLEXIBILNÍ proces!**



Možný výsledek komunikace / vyjednávání

- Vyjednávání vede k **přínosu** obou stran (win-win)
- Jednání vede k rozebrání možností a **ústupkům**
- Jednání vede k přizvání „svědků“ a „soudců“ – dohoda nebo **vyjasnění** stanovisek, **přerámování a rozšíření obzorů, doplnění smluv + kom - promis**
- Jednání vede ke **konfrontaci** , která přejde rychle
- Jednání vede ke **konfliktům** a vede nepřátelství až k **rozkolu**
- Jednání má rysy **mocenského boje** nebo šikany (nerovnost)

**NENÍ ŠKOLA VYJEDNÁVÁNÍ, JE JEN TRÉNING
A UČENÍ SE Z VLASTNÍCH I CIZÍCH ZKUŠENOSTÍ**



RŮZNÉ STRATEGIE ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ



Nepravá „pomoc“ a „podpora“

- Ovládání a kontrola - **diktát**
- **Nevyžádaná** pomoc aneb „páchání dobra“
- **Manipulace** (z pozice oběti, diktátora, rádce)
- Ošetřování a **přebírání odpovědnosti** za výsledky
- Závislost a **podpora závislosti**
- „Paníučitelkování“, „šéfování“
- **Cynismus**
- Zanedbání a **teoretizování**



Manipulace

– zakázaná forma komunikace

- Manipulátor z pozice „diktátor“
- Manipulátor z pozice „oběť“
- Manipulátor z pozice „dobrý rádce a kamarád“

NEROVNOST VNUCENÁ MANIPULÁTOREM

Charakteristiky manipulativní komunikace

- Generalizace (všichni, vždycky, každý)
- Změny témat (přeskočení, zamlčení, důraz)
- Falešné otázky (řečnické, s odpovědí)
- „Domněnky = fakta“ (žádné vyjasnění, vnášené „vzory“)
- Cukr a bič – útok na POCITY (vyhováš-li, bude klid...)



Jak poznáme manipulaci

- Cítíme se „**v koutě**“, bezprávní
- Cítíme se **jako původci** nedorozumění
- Cítíme se bezmocní, **ponížení**
- Reagujeme impulsivně, **jsme zraněni**
- Vnímáme **nespravedlnost / nátlak**

ZVEŘEJNÍME- LI „nesnažíte se mne manipulovat?“ ... a čekáme ... omluva?



Co s tím? Vyberu si, s čím pracuji a co rozvívám (nejen) v dialogu

- Vytvářet **pevnou vazbu a** důvěru mezi debatujícími
- Budovat **etické normy** a POSTOJOVĚ je podporovat – vlastní vzor je nejlepší
- Diskutovat a naslouchat (**pravidla dialogu**)
- Stimulovat **zodpovědnost a nezávislost** druhého (a starat se o vlastní odpovědnost a nezávislost), **odpouštět a omlouvat se....**
- Vytvořit **bezpečí v rozhovoru** a dodržovat je vícestranně, připouštět výjimky, ohleduplně dávat zpětnou vazbu (**LSD, CHaROd**)
- Věřit v možnost **spolupráce** v bezpečném prostředí – inspirace k dotazům zájem a opora (nezanedbávat argumenty druhého, NE nálepkám a urážení!)

Pamatujme: uráží se každý sám, bojí se každý sám, vzteká se každý sám ...



Děkuji za pozornost a ptejte se, prosím...

MUDr. Kateřina Cajthamlová

Internistka, systemická terapeutka
Poradkyně zdravého životního stylu

+420 605 101 121

www.cajthamlova.cz

www.vyrocnikongres.cz



Výroční kongres
APSS ČR

