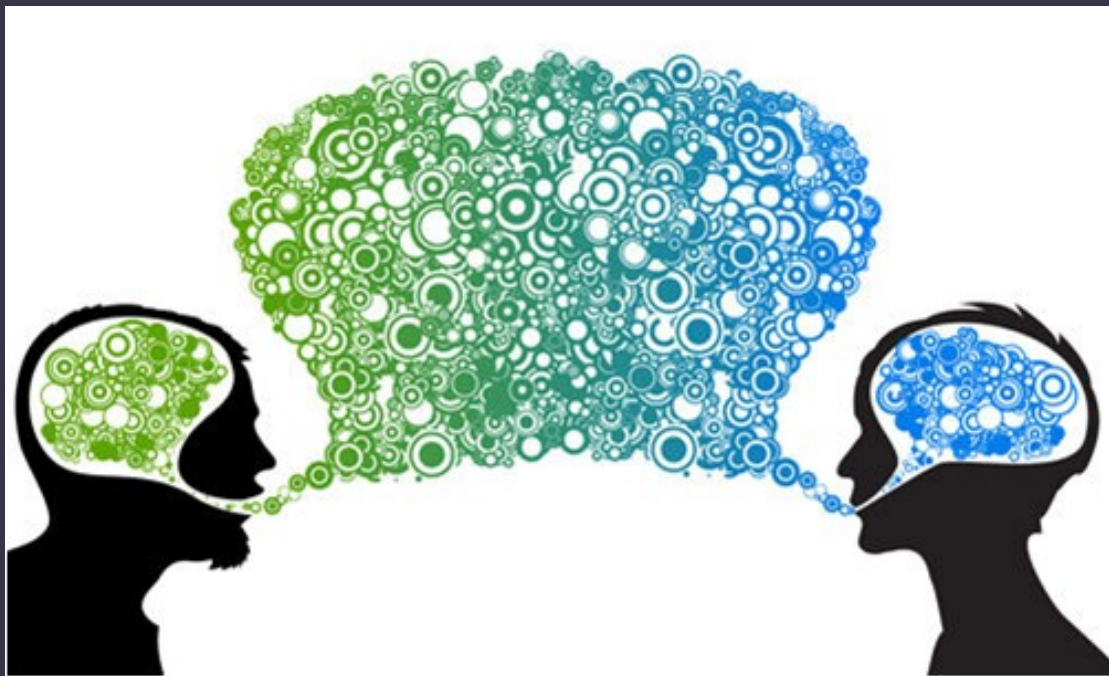


FSpS:bp4017

# KOMUNIKACE

Mgr. Kristýna Bláhová

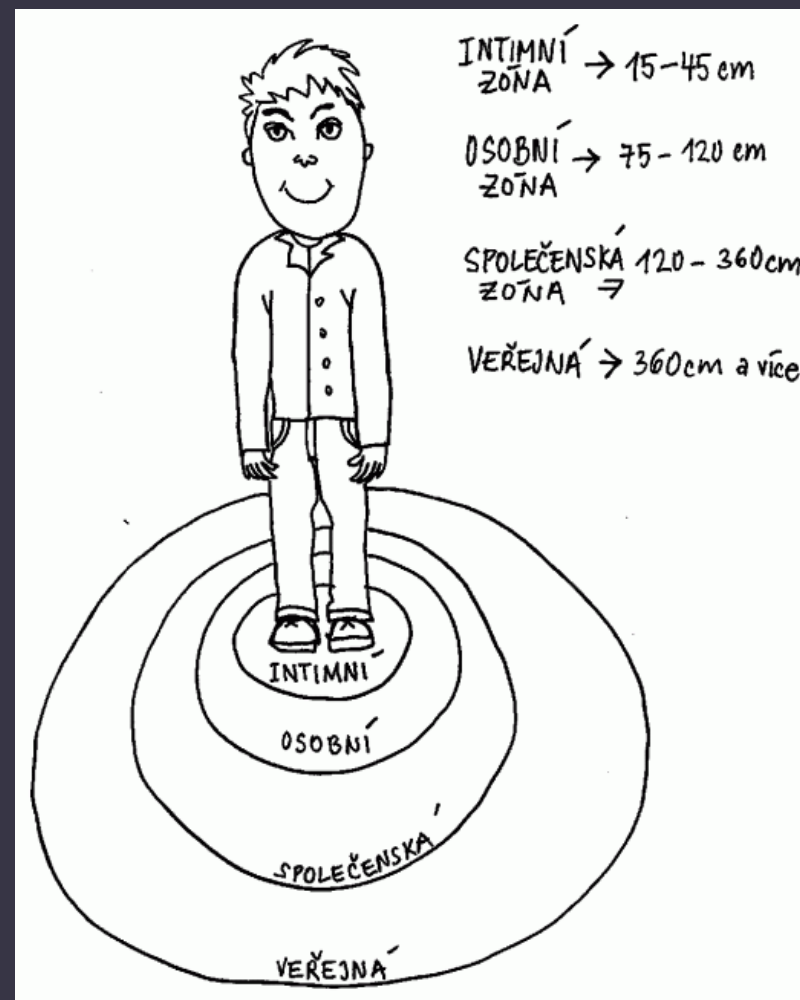
# ETYMOLOGIE



Communicatio -  
vespolné účastnění  
Communicare - činit  
něco společným,  
něco sdílet.

# Verbální a neverbální složka

- VERBÁLNÍ – poskytuje nám obsah, informaci (CO ŘÍKÁME)
- PARAVERBÁLNÍ – tón hlasu, intonace, barva, hlasitost, dynamika, tempo, pauzy, přízvuk, melodie (JAK TO ŘÍKÁME)
- NEVERBÁLNÍ
  - Mimika
  - Gesta
  - Doteky
  - Vzdálenost
  - Pohyby, postoje a polohy těla
  - Naše celková image
  - Práce s časem, způsob řízení automobilu, ...



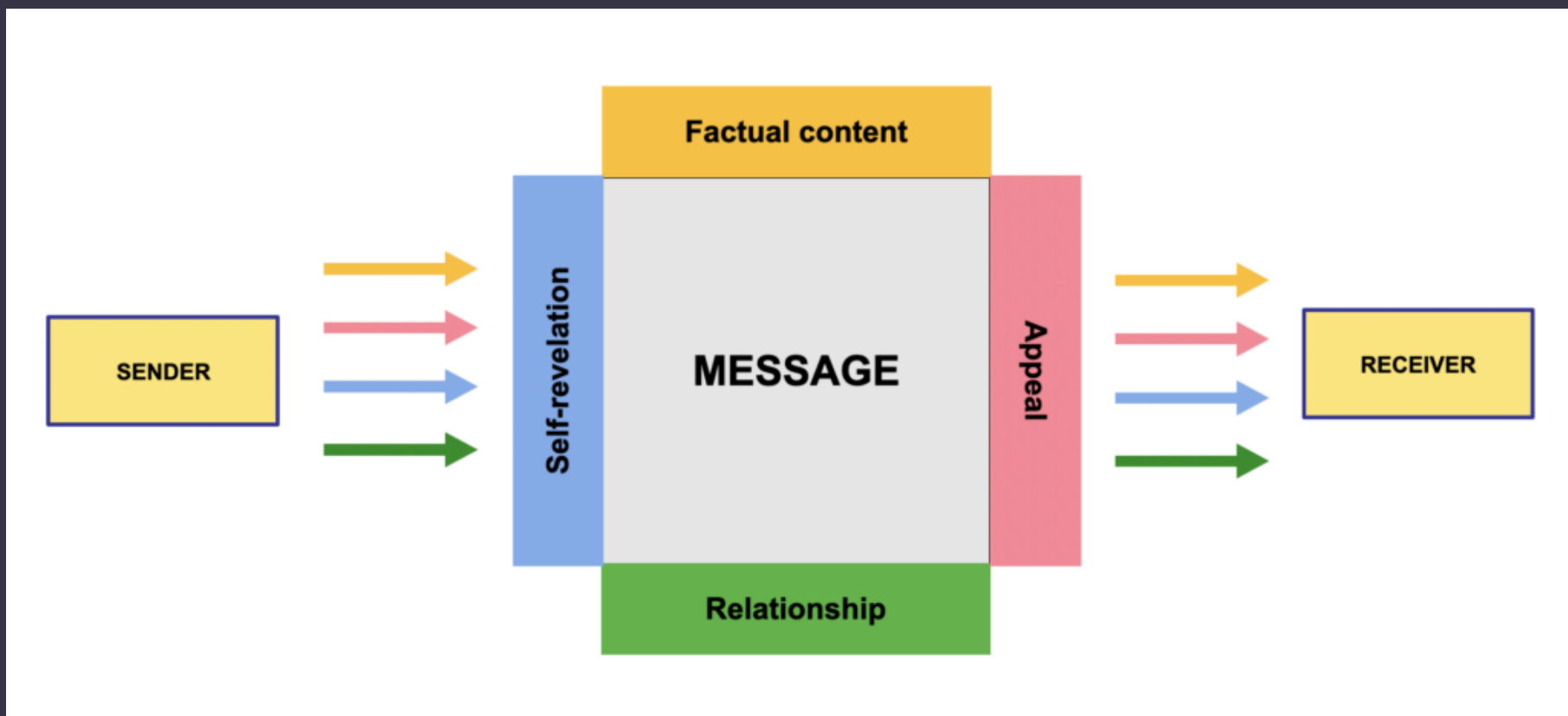
# Dvojná vazba

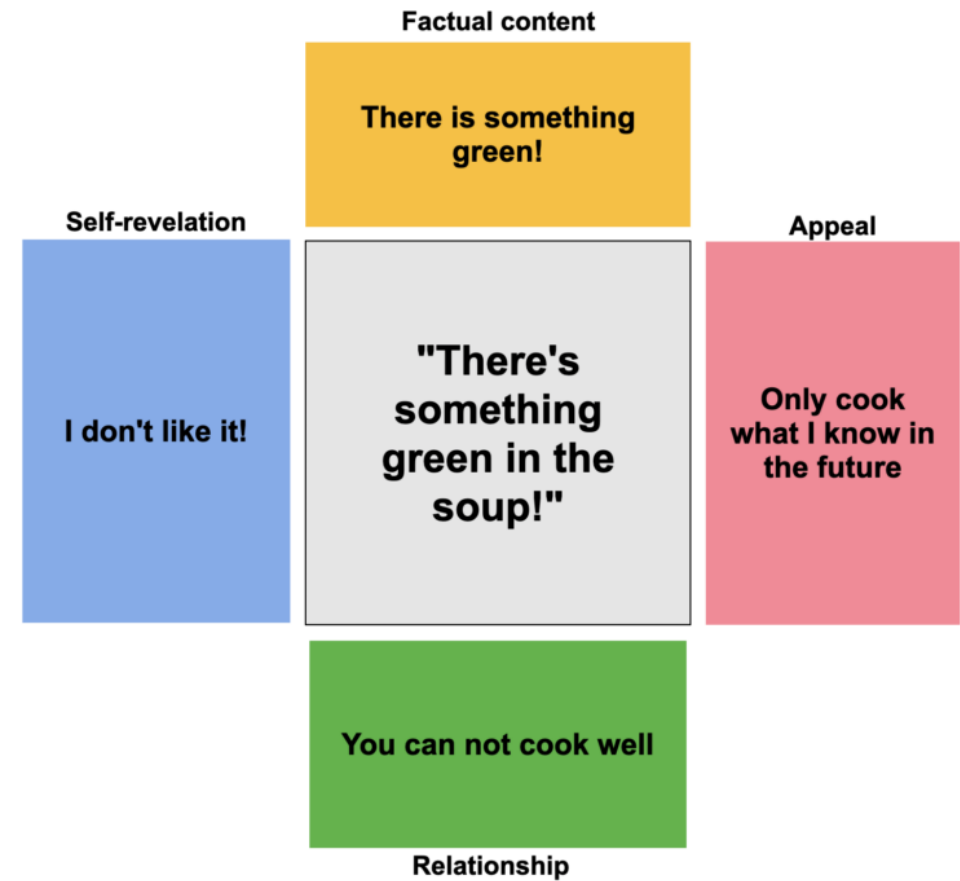
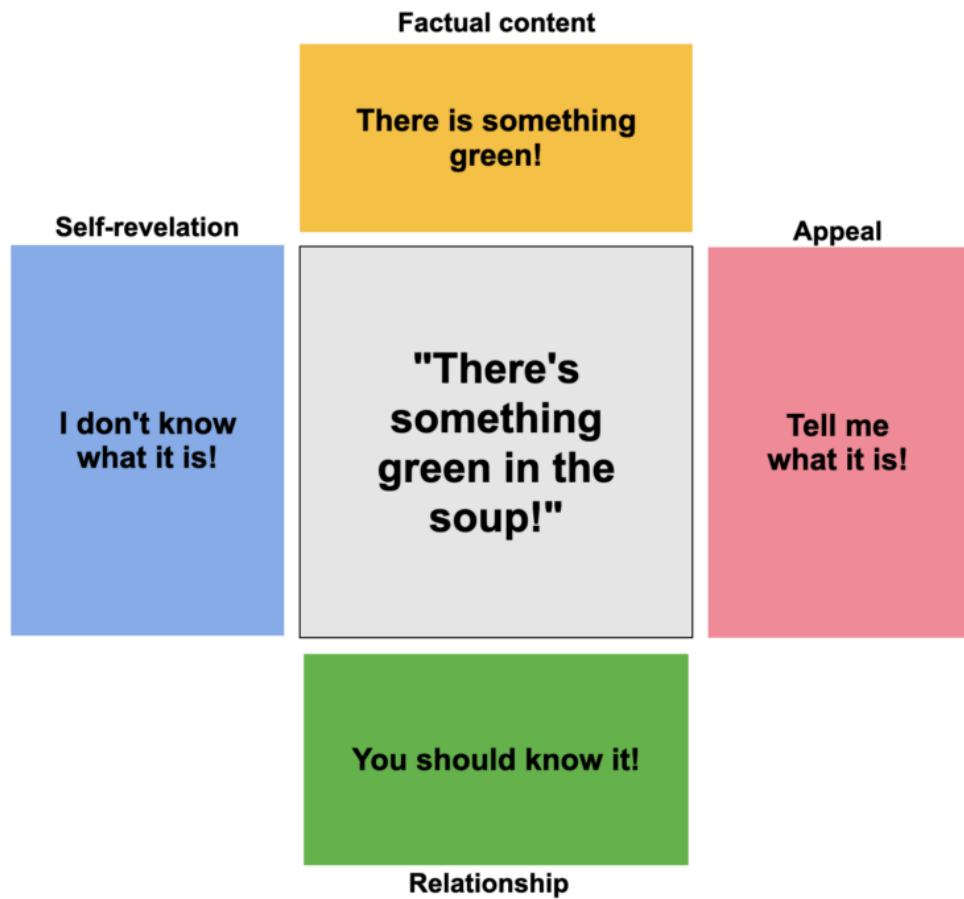


„Úplně v pořádku.  
Nepotřebuji s ničím  
pomocť. Proč se  
ptáš?“

# 4 ROVINY KOMUNIKACE

Friedemann Schultz von Thun





FSpS:bp4017

# ZPĚTNÁ VAZBA V KOMUNIKACI

aneb cesta ke vzájemnému respektu...

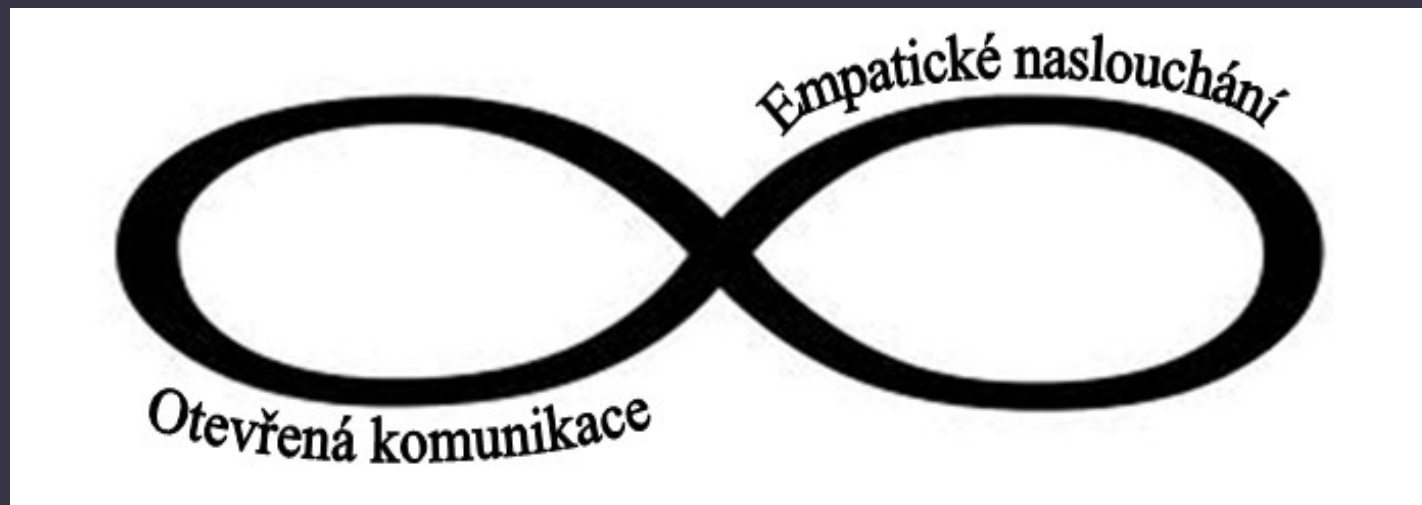
# K čemu je zpětná vazba dobrá

- OTEVÍRÁ KOMUNIKAČNÍ PROSTOR (vs. dusno, kde si všichni něco myslí a nikdo nic neřekne)
- SNIŽUJE MÍRU NEDOROZUMĚNÍ
- UMOŽŇUJE NÁM PŘIJÍMAT NÁVRHY OSTATNÍCH, ANIŽ BYCHOM USTOUPILI Z VLASTNÍHO STANOVISKA
- UČÍME SE VYJADŘOVAT SVOJE MYŠLENKY A POCITY TAK, ABYCHOM NIKOHO NEZRAŇOVALI, PŘITOM JSME NEUPOZAŽDOVALI SEBE
- PODPORUJE BEZPEČNÉ PROSTŘEDÍ, KDE SI LIDÉ DŮVĚŘUJÍ



# Z čeho se KZV skládá

- POZOROVÁNÍ
- POCIT
- POTŘEBA
- PROSBA



# CVIČENÍ PRO EMPATICKÉ NASLOUCHÁNÍ

## TÉMATA PRO DYÁDY

- Každý člověk může být úspěšným sportovcem.
- Na sportovní vrchol je možné dostat se sám.
- Pokud je dítě na to dostatečně nadané, je vhodné, aby se věnovalo sportu přednostně před školou.
- Je dobré zaměřit se už od začátku s dítětem na jeden sport a do něj vložit veškeré úsilí a energii.
- V těžkých obdobích by měli rodiče svoje děti udržet u sportu i přes jejich vůli a přání.
- Učitelé by měli stát frontu na oběd stejně, jako jejich žáci (bez výjimky).

# EMPATICKÉ NASLOUCHÁNÍ

## ZNAMENÁ OCHOTU

- Nejprve pochopit partnera (Vidět jeho očima, slyšet jeho ušima, cítit jeho srdcem)
- Brát ho vážně
- Dát mu najevo, že mě zajímá, co mi chce sdělit

Pochopení druhého **neznamená souhlas s jeho strategií** (Porozumění se vztahuje k potřebám, souhlas až k prosbě – hledání řešení).

Rozhovor se zpomalí (čas přemýšlet, větší prostor pro porozumění).

Po poskytnutí empatie – vnímat, jestli nepotřebuji sám/sama trochu empatie. 😊

# Techniky empatického naslouchání

- 80% mlčíme
- Poloha těla vyjadřuje zájem (natočení, naklonění)
- Vyjadřujeme slovně souhlas či porozumění (aha, jasně, chápu)
- Objasňujeme (Takže pokud tomu správně rozumím...“)
- Udržujeme oční kontakt
- Pokyvujeme hlavou, mimicky zrcadlíme partnera
- Parafrázujeme
- Shrnujeme
- Vyjádříme uznání, ocenění

# HISTORKA S KLADIVEM

Muž chce na stěnu pověsit obraz. Hřebík má, ale nemá kladivo. Ví, že kladivo má soused. Rozhodne se zajít za ním a půjčit si ho. Ale v tu chvíli ho přepadnou pochybnosti: Co když mi soused kladivo nepůjčí? Včera mě pozdravil jenom tak napůl úst. Možná, že někam spěchal. Možná ale jenom dělal, že spěchá, a něco proti mně má. Ale co? Já jsem mu nic neudělal! Však on si něco vymyslí. Kdyby si někdo chtěl půjčit nářadí ode mě, *tak já* mu ho půjčím hned. Proč s tím dělat takové drahoty? Jak může svému susedovi odmítnout základní laskavost? Lidi jako on dokážou člověka jenom otrávit. Ještě si bude myslet, že ho potřebuju... Jenom proto, že má kladivo! Už toho mám dost. - Vyrazí, zazvoní, soused otevře dveře, a než stačí pozdravit, náš muž na něj zařve: "Strčte si to kladivo někam, vy, vy... hulváte!" (Paul Watzlawick – Úvod do neštěstí)

# POZOROVÁNÍ (vs. interpretace)

- Krok zpět v myšlenkových pochodech – prostý popis reality bez hodnocení
- Popiš SMYSLOVĚ VNÍMATELNÁ FAKTA (viděl jsem, slyšela jsem, ...)
- Použij „JÁ VÝROK“ (Viděla jsem... vs. Každý přece vidí...)
- Raději „A“ MÍSTO „ALE“
- Dostatečně ÚSPORNĚ, zároveň SROZUMITELNĚ

## NEHODNOTÍCÍ CHECK:

- Jsem připravený/á se mýlit? (Může protějšek říct „Tak to ale nebylo.“?)
- Dokážu uvidět více variant interpretací? (Pozitivní verze)

# Pozorování nebo interpretace?

- „Žák při odrazu na smeč dopadá na levou nohu.“
- „Žák se bojí došlápnout na pravou nohu.“
- „Hráč je dnes nesoustředěný.“
- „Hráč dneska třikrát netrefil koš ze střední vzdálenosti.“
- „Plavec při kraulu zvedá hlavu výrazně nad hladinu.“
- „Plavec má špatnou techniku dýchání.“
- „Běžec si dnes špatně rozvrhnul síly.“
- „Běžec přišel o vedení závodu v posledních 100 metrech.“
- „Žák je líný držet správně hokejku.“
- „Žák drží hokejku jen pravou rukou nahoře.“

# Pozorování nebo interpretace?

- „Žák při odrazu na smeč dopadá na levou nohu.“
- „Žák se bojí došlápnout na pravou nohu.“
- „Hráč je dnes nesoustředěný.“
- „Hráč dneska třikrát netrefil koš ze střední vzdálenosti.“
- „Plavec při kraulu zvedá hlavu výrazně nad hladinu.“
- „Plavec má špatnou techniku dýchání.“
- „Běžec si dnes špatně rozvrhnul síly.“
- „Běžec přišel o vedení závodu v posledních 100 metrech.“
- „Žák je líný držet správně hokejku.“
- „Žák drží hokejku jen pravou rukou nahoře.“



# POCITY

JAKÉ POCITY MŮŽE ZAŽÍVAT VYUČUJÍCÍ, KDYŽ SE ŽÁK BEZ OMLUVY NEDOSTAVÍ NA ODPOLEDNÍ VYUČOVÁNÍ, PŘITOM DOPOLEDNE VE ŠKOLE BYL?

- STRACH („Snad se mu nic nestalo.“)
- VZTEK („Už zase nefunguje, na čem jsme se dohodli.“)
- PONÍŽENÍ („Chce mi dát najevo, že nerespektuje moji autoritu.“)
- BEZMOC („Už nevím, jak tohoto žáka motivovat, aby ho tělocvik bavil.“)
- ...



Druzí opravdu nevědí, jak se cítíme.

# POCITY

- JEDEN NEBO DVA NEJSILNĚJŠÍ (Pozor na vyjadřování příliš mnoha pocitů najednou)
- Rozdělování pocitů na pozitivní a negativní je HODNOTÍCÍ



Pokud vyjádříme pocity, přitom ale bereme plnou odpovědnost za jejich prožívání, je to cenná informace pro partnera v komunikaci.

# POTŘEBY

VZPOMEŇTE SI NA SITUACI S ŽÁKEM, KTERÝ  
NEPŘIJDE DO VÝUKY...

## POCITY

- STRACH („Snad se mu nic nestalo.“)
- VZTEK („Už zase nefunguje, na čem jsme se dohodli.“)
- PONÍŽENÍ („Chce mi dát najevo, že nerespektuje moji autoritu.“)
- BEZMOC („Už nevím, jak tohoto žáka motivovat, aby ho tělocvik bavil.“)

## POTŘEBY

- BEZPEČÍ pro sebe i druhé (zachování zdraví)
- DŮVĚRA (abych se mohl/a spolehnout na dohody)
- RESPEKT (žáci mě respektují, mají pozitivní vztah k mojí autoritě)
- KONTROLA – VLASTNÍ KOMPETENCE (Vím, jak žáka motivovat. Rozumím tomu, že nedokážu motivovat každého žáka.)

# POTŘEBY

- SOUVISEJÍ S POCITY (bezMOC)
- Pro naplnění jedné potřeby vede VÍCE STRATEGIÍ – budme flexibilní
- Pokud začneme naplňovat domnělou potřebu, může se dostavit pocit frustrace či smutek – víme, že to není ta pravá potřeba
- Otázka: „Co by mi teď udělalo největší radost?“ (Co by mi nejvíc pomohlo? Kdyby se situace zlepšila, jak bych to poznal/a?)



# 4 reakce na potřeby druhých

1. OBVINÍME DRUHÉHO („Ty nikdy nepřiješ na naše setkání včas.“)
2. VRHNEME VINU NA SEBE („Máš pravdu, asi jsem hodiny nedělal dostatečně zábavné pro to, aby mělo pro tebe význam na ně chodit.“)
3. VYJÁDŘÍME POROZUMĚNÍ DRUHÉMU („Takže ty jsi potřeboval zařídit něco důležitého, proto jsi na hodinu nepřišel?“)
4. VYJÁDŘÍME POROZUMĚNÍ SOBĚ – odklad reakce („Teď bych nemusel/a reagovat konstruktivně. Dejme si 10 minut pauzu, potom se tu zase sejdeme a dořešíme to spolu.“)

Pro úspěšné doprovázení druhého člověka je třeba dostat se do kategorie 3. (porozumění druhému).

Check: „Jsme otevřeni porozumět tomu, co se nám snaží říct druhá strana?“

# PROSBA

## ZKUSTE NA ZÁKLADĚ POTŘEBY VYJÁDŘIT PROSBU.

### POTŘEBA

- BEZPEČÍ („Potřebuji vědět, že jsi zdravý/á a v pořádku.“)
- DŮVĚRA („Je pro mě důležité moct se spolehnout na dohody mezi námi.“)
- RESPEKT („Potřebuji, abychom se vzájemně respektovali.“)
- KONTROLA „Je pro mě důležité rozumět tomu, co moje žáky motivuje.“)

### PROSBA

„Mohl/a bys mi příště dát vědět, že na hodinu nepříjdeš? Zkusme vymyslet nějaké možnosti, jak to udělat.“

„Chci tě poprosit, abys vždycky dobře zvážil/a, zda můžeš dodržet to, na čem se domlouváme. Rád/a o tom budu jednat.“

„Napadá mě, že by ses mohl/a zamyslet nad tím, co se ti na výuce ne/líbí a můžeme si o tom promluvit. Co kdybys přinesl/a návrh toho, jak by mohla vypadat ideální hodina podle tebe?“

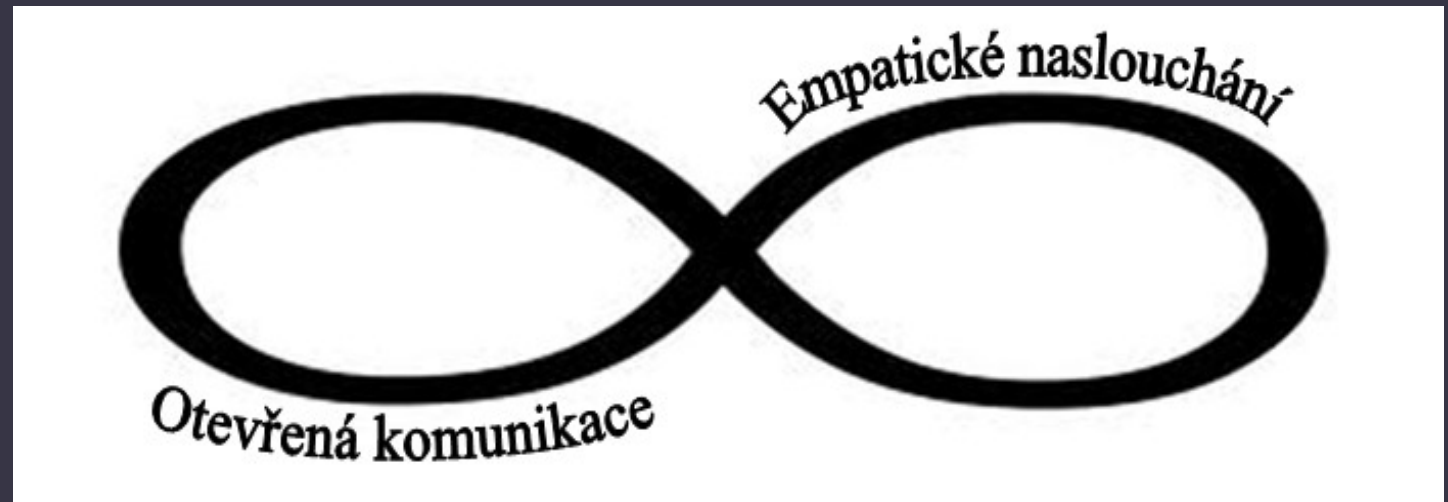
„Mám pocit, že jsem vyzkoušel/a už všechno, co znám, abych ti pomohl/a vytvořit si pozitivní vztah k pohybu. Mohl/a bys mi říct něco víc o tom, jak to vlastně s pohybem/tělocvikem máš?“

# PROSBA (vs. požadavek)

- Vyjádření faktu, že potřeby obou stran mají stejnou váhu
- DŮRAZ NA SOUČASNOST
- KONKRÉTNĚ
- POZITIVNĚ
- Odpověz si na otázky:
  - Dokážu říct, co doopravdy potřebuji?
  - Jsem ochoten/ochotna si sám/sama plnit své potřeby?
  - Existuje pro mě více možných řešení?
  - Uvědomuji si, že společně nejspíš najdeme více řešení, než která momentálně vidím já?
  - Jsem připravená/ý slyšet „Ne.“?
- ODMÍTNUTÍ může být PŘÍLEŽITOST K PROHLoubENÍ VZTAHU

# JAK TO MŮŽE VYPADAT DOHROMADY

- POZOROVÁNÍ
- POCIT
- POTŘEBA
- PROSBA



„Když jsi nepřišla na poslední hodinu tělocviku, měla jsem strach, jestli jsi v pořádku. Potřebuji vědět, co se děje se studenty, když na hodinu nepřijdou. Napadá tě, jak bys mi to příště mohla dát vědět?“

Varianta 2: „Opravdu mě naštvalo, když jsi včera znovu nepřišel na tělocvik a nedal mi o tom vědět. Potřebuji se spolehnout na to, že dohody mezi námi platí. Potřebuji, aby se něco v této situaci změnilo. Co navrhuješ?“



FSpS:bp4017

# KOMUNIKAČNÍ STYLY

Říct to jasně a s respektem k sobě i druhým

# KOMUNIKAČNÍ STYLY

## AGRESIVNÍ STYL

- Vyžaduje plnění požadavků, je autoritářský, rozkazuje, neposlouchá, křičí, zastrašuje, má postoj „kdo má moc, ten má pravdu“, je nekompromisní, naštvaný, obviňuje, vytváří napětí, vyhrožuje, chová se nadřazeně.

## PASIVNÍ STYL

- Nerozhodný, vzdává to, omlouvá se, nemá hranice, nenavazuje oční kontakt, stahuje se, ustupuje, má třesoucí se hlas, působí úzkostně, plaše, plačtivě.

## ASERTIVNÍ STYL

- Klidný, tiše sebevědomý, respektující, naslouchá, vyslyší ostatní, umí dělat kompromisy, uvolněný, pevný, trpělivý, srozumitelný v požadavcích, navazuje oční kontakt, je přátelský.

# MOŽNÁ PODPRAHOVÁ SDĚLENÍ

## KONTROLUJÍCÍ ZPRÁVA (Agresivní styl)

Nepatříš mezi nás. Nejsi schopný. Já jsem důležitější, než ty. Já to tu řídím. Na tobě nezáleží. Nerespektuji tě.

## PASIVNÍ ZPRÁVA (Pasivní styl)

Nerespektuji sám sebe. Nemám pocit propojení. Nemám věci pod kontrolou. Nejsem důležitý. Nezáleží na mně. Nevím, co mám dělat.

## ASERTIVNÍ ZPRÁVA (Asertivní styl)

Patříš mezi nás. Jsme propojení. Máme to pod kontrolou společně. Jsme tým. Jsme rovnocenní. Vážíme si jeden druhého. Podporujeme jeden druhého.

# JAK NA ASERTIVNÍ KOMUNIKACI

- Součástí asertivního stylu komunikace je vědět, kdy se za sebe pevně postavit a kdy nechat věci být a deeskalovat tak konflikt. Vybírejme si své bitvy.
- Ujasněme si dopředu, co chceme, aby se stalo.
- Komunikujme klidně a jasně. Dejme na výběr – spolupracovat, nebo přijmout důsledky nespolupráce.
- Zásady jsou:
  - ČESTNOST – OMLUVY
  - SROZUMITELNOST
  - PRÁCE S VLASTNÍMI EMOCEMI
  - RESPEKT K DRUHÉ STRANĚ
  - USILOVÁNÍ O KOMPROMIS

# Výhody používání asertivního stylu

## VY

- Klidný, pozitivní, respektující.
- Schopný naslouchat.
- Přijímáte, že druzí mohou nesouhlasit.
- Nabízíte možnosti, vyjednáváte kompromis.
- Ukazujete a očekáváte respekt.
- Jasně vysvětlujete, co byste chtěli.
- Důsledně dodržujete hranice
- Máte emoce pod kontrolou
- Snažíte se o řešení, výhodné pro oba.

## DRUHÁ STRANA

- Bude mít zdravé sebehodnocení.
- Bude se rozhodovat samostatně.
- Přijímá zodpovědnost.
- Učí se řešit problémy.
- Dokáže zvládnout kompromis.
- Cítí se součástí a pochopená.
- Je spokojená a cítí se oceňovaná.
- Přijímá to, co nejde změnit.

# PŘÍKLAD DOSPĚLÝ - DÍTĚ

Popište, co dítě dělá. Jasně sdělte, co nyní potřebujete.

„Líbí se mi, s jakou radostí si hraješ s novými míči. Teď je už potřeba jít na gymnastiku.“

Pokud dítě odmítá, ignoruje váš požadavek, opakujte ho klidně a jasně.

„Potřebuji, aby sis přestala hrát s těmi míči a šla s námi na gymnastiku.“

Pokud stále nespolupracuje, použijte důsledky. Nastavte důsledky, které souvisejí s dějem, jsou rozumné a respektující.

„Pokud teď nepůjdeš, budu muset ty míče pro dnešek a nejspíš i příští hodiny schovat.“

# PŘÍKLAD DOSPĚLÝ - DOSPĚLÝ

„Všimla jsem si, že jsi teď dvakrát přišel na náš badminton pozdě. Mrzí mě, když nevyužijeme naplno čas, který jsme tu zaplatili. Řekl bys mi prosím víc k tomu, co se stalo a jak to vidíš ty?“

„Mám strach, když přijdu do tělocvičny a vidím, že mají děti možnost dělat cokoliv a ty s nimi nejsi. Potřebuji, abychom nenechávali děti v hale samotné. Nejspíš má nějaký důvod, proč s nimi v tu chvíli nejsi. Je něco, co by ti pomohlo k tomu, abys je tam samotné nenechával/a?“

„Díky, že sis dal tu práci s objednááním nových pomůcek. Některé míče se mi zdají nekvalitní, snadno se vypouští. Chtěl bych, abychom je nechali vyměnit. Co si o tom myslíš ty?“

„Říct neznamená  
slyšet, slyšet  
neznamená  
rozumět, rozumět  
neznamená  
pochopit, či  
dokonce souhlasit.“





# ZDROJE

- Basu, A., Faust, L. (2013). *Umění úspěšné komunikace*. Praha: Grada, 112 s., ISBN 978-80-247-5032-3.
- Schultz von Thun, F. (2005). *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada publishing, 197s., ISBN 80-247-0832-9
- Watzlawick, P. (1994). *Úvod do neštěstí*. Hradec Králové: Konfrontace, 87s., ISBN 80-900039-8-2
- Lee-Own, Kim (2024). *5 secrets to happy children (skripta kurz)*.

FSpS:bp4017

DĚKUJI ZA VAŠI LASKAVOU  
POZORNOST



Těším se na příští setkání.