

---

# Komunikační techniky užívané při facilitaci

---

Michaela Širůčková

---

# Cvičení 1 – Zpráva o loupeži

Prosím, poslouchejte velice pozorně, spěchám, protože musím okamžitě do nemocnice. Právě jsem z čerpací stanice na rohu zavolala policii. Počkejte tu a všechno jim vypovězte.

Šla jsem nakupovat do potravin v Husově ulici, když se přiřítíl ten chlápek a málem mne srazil na zem. Nesl bílou tašku a mně se zdálo, že to vypadá, jako by nesl v levé ruce pušku. Měl na sobě Levi's bundu bez rukávů, modrou vlněnou košili a modré džíny s dírou na pravém koleni. Z jeho postavy mě upoutaly dlouhé vyzáblé nohy a velké břicho. Na nose měl drátěné brýle a byl celý do červena opálený. Neměl žádné vlasy, pouze hnědého kníra a byl asi tak metr a půl vysoký, věk pravděpodobně něco okolo pětatřiceti.

---

# Zásady aktivního naslouchání

- Ochota naslouchat a porozumět.
- Opravdové soustředění na řečníka, pozornost je zaměřena výhradně na něj.
- Projevování zájmu neverbálními prostředky:
  - mimika, gesta, oční kontakt, vzdálenost, pozice těla.
- Přiměřené slovní povzbuzování.
- Ověřujeme, zda jsme správně porozuměli a formulovali.
- Vhodné je čas od času shrnout sdělení.
- Zaměřujeme se na to, co říká mluvčí a ne na to, co si myslíme:
  - neinterpretujeme
  - nehodnotíme.

---

# Techniky aktivního naslouchání

---

---

# Povzbuzování

## Cíl:

- Podnítit druhého k dalšímu hovoru
- Získávání informací
- Mapování a rozšiřování témat hovoru

## Prostředky:

- Užíváme výhradně otevřené otázky
- Užíváme neutrální slova
- Nevyslovujeme souhlas či nesouhlas

## Příklady:

- *Co mi o tom můžete říct?*
  - *Jaký je váš názor?*
  - *Jak to vidíte vy?*
  - *Co se změnilo?*
-

# Objasňování

## Cíl:

- Získáváme další informace, hledáme nové souvislosti.
- Pomáháme mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému

## Prostředky:

- Kladení otevřených otázek
- POZOR!
  - na otázku PROČ!
  - na přebírání iniciativy a dopovídávání

## Příklady:

- *Co si pod tím představuješ?*
- *Koho se to týká?*
- *Komu to ještě vadí?*
- *Jak ty to vnímáš?*
- *Co je pro vás nejdůležitější?*
- *Jak to vypadá doma, když se učíš?*

# Cvičení 2 – Otevřené otázky

- Takže zkoušky jsi složila?
- Po třiceti letech se rozvádíš?
- Tak vám prý vykradli byt?
- Budete mít úkol do čtvrtletního termínu vyřešen?
- Takže druhé kolo výběru ti nevyšlo, porota dala palec dolů?
- Slyšela jsem, že si poslední dobou nerozumíš s otcem a hádáte se spolu ...
- Vy s inženýrem Novým prostě spolupracovat odmítáte?
- Ten úkol se vám zdá tak strašně těžký, že ho nezvládnete?!
- Takže vy s tímto problémovým klientem končíte?
- Projekt tedy ve výběrovém řízení uspěl?
- Vaše Maruška měla v sobotu svatbu, že?
- Rozhodli jste se tedy nakonec pro toto méně obvyklé, obtížnější řešení?
- Takže s Petrem už nechodíš?
- Otec tě tedy vyhodil z domu?

---

# Parafrázování

## **Cíl:**

- Ukázat, že mluvčímu nasloucháme a rozumíme, co říká.
- Ověřit si, zda jeho slova chápeme správně.

## **Prostředky:**

- Svými slovy zopakovat hlavní myšlenky sdělení.

POZOR! Parafrázování neznamena důsledně zopakovat vše, co jsem právě slyšel/a.

## **Příklady:**

- *Jestli tomu dobře rozumím, tak ...?*
  - *Vy říkáte, že ...*
  - *Je to tak, že ...?*
  - *..., říkám to správně?*
-



---

# Zrcadlení pocitů

## **Cíl:**

- Porozumění a legitimizace pocitů a emocí.
- Umožnit mluvčímu zvládnout své emoce, pocity.

## **Prostředky:**

- Pojmenujeme, co si myslíme, že druhý cítí.
- Můžeme použít i otázku.
- Necháme druhému prostor pro to, aby nás mohl případně korigovat.

## **Příklady:**

- *Vidím, že vás to velmi rozčílilo.*
  - *Vnímám, že jste rozrušený. To je v této situaci v pořádku.*
  - *Myslíš, že to bylo zbytečný a bereš to jako křivdu?*
-

---

# Shrnutí

## Cíl:

- Shrnout důležité myšlenky a fakta (na konci nebo v průběhu rozhovoru).
- Zhodnotit dosažený pokrok.
- Položit základ k další diskuzi.

## Prostředky:

- Strukturovat hlavní vyřčené myšlenky.
- Formou konstatování.
- Ověřujeme, zda to všichni zúčastnění vnímají stejně.

## Příklady:

- *Pojďme shrnout, co jsme do této chvíle probrali.*
  - *Dohodli jsme se, že budeme řešit ..., je to tak?*
  - *Dohodli jsme se, že...*
  - *V předcházející hodině jsme mluvili o A)...B)... a C)... a jako nejvhodnější se jeví ...*
-

---

# Ocenění

## **Cíl:**

- Pojmenovat pozitivní jednání nebo vlastnosti druhých.
- Dát najevo důvěru.

## **Prostředky:**

- Projevit uznání úsilí a činností.
- Oceňujeme všechno, co ocenit lze (aktivní účast v rozhovoru, pozitivní přístup, osobitý pohled na situaci).
- Ocenění by mělo být konkrétní a upřímně míněné

## **Příklady:**

- *Jsem ráda, že jste mě na ... upozornila.*
  - *Jsem ráda, že jsme o ... mluvili.*
  - *Těší mě, že ...*
  - *Skutečně si cením vaší snahy vyřešit problém.*
  - *Děkuji vám za vaši ochotu.*
-

# Já - sdělení

- Slouží k popisu chování, pocitů a příčiny
- Je respektující, nekonfrontační, neobviňující a nehodnotící.
- Já-sdělením dáváte druhému najevo, že je pro vás partner, kterému můžete sdělit svoje pocity (v rámci svých hranic).

## Např.

- *„Jsem na rozpacích. Mám problém, se kterým bych potřebovala pomoci.“*
- *Opravdu mne rozzlobilo, když jsem slyšela, co jsi řekla.“*
- *Není mi jedno, když slyším, že máte mezi sebou spory.*

---

# Komunikační stopky

aneb co nám brání v komunikaci

## Přikazování

- *Musíš se zamyslet..., uděláš (to a to)*

## Poučování

- *Ty nevíš, že je obecně známé, že...*

## Napomínání

- *Přece nemůžeš..., raději to udělej...*

## Moralizování

- *Tvojí povinností je..., všichni slušní lidé...*
-

---

# Komunikační stopky

## Poskytování nevyžádaných rad

- *Nejlépe bys udělal/a...*

## Hodnocení a posuzování partnera

- *Když jsi tak líný, těžko můžeš řešit...*

## Vyvracení, odmítání, relativizace pocitů druhého

- *Dospělý člověk se nebojí..., To Ti nemůže být líto...*

## Strhávání pozornosti na sebe

- *To já minulý týden také...*
-

---

# Komunikační stopky

Interpretování, analyzování

- *To není zas tak hrozné...*

Zvědavé vyptávání

- *Proč? Co? Jak? Kdy?*

Unikání od tématu, nemístné  
vtipkování

---

# Komunikační zlozvyky při naslouchání

- Čtení myšlenek
  - Přerušování a skákání do řeči
  - Nereagování na sdělení – chybí zpětná vazba
  - Neverbální odmítání
-



---

# Komunikační zlozvyky při sdělování

- Nepřímé vyjadřování pocitů oklikou
  - Neupřímnost
  - Nejasnost, nekonkrétnost sdělení
  - Nálepkování
  - Přílišné zobecňování
  - Překrucování skutečnosti
  - Nesoulad slovního a neverbálního projevu
  - Přehnané emoce
-