

II. Mluvíme, mluvíme... a nějak to nefunguje

Neefektivní způsoby komunikace



Jak jsme ukázali na příkladu Honzíka v předešlé kapitole, respektující přístup k dětem není záležitostí nějakých výjimečných a slavnostních okamžiků. Je to naopak docela vědomá a upřímná snaha používat v každodenních výchovných situacích způsoby, které budou dětem stále signalizovat, že jsou hodnotnými lidmi.

V této kapitole se podrobněji podíváme na **způsoby, které jsou v rozporu s respektujícím přístupem**, abychom si je **pojmenovali a začali je rozpoznávat** v proudu slov. Také abychom si uvědomili, proč a čím zaběhaná komunikační kliše ubližují, proč mohou vést k neochotě vyhovět a proč zhoršují vztahy.

Tyto způsoby komunikace jsou velmi rozšířené a když je lidé používají, nechtějí ubližovat. Naskočí často úplně automaticky a podvědomě si jimi spíš chceme ulevit od vlastních emocí a dosáhnout toho, aby se dělo, co se správně má dít. Až budete číst následující stránky, nejspíš se budete poznávat ve větách, které jsou tam pro ilustraci uvedeny. Na seminářích se často stává, že u účastníků vyvolávají úlek, výčitky svědomí,

někdy až pocity viny. Prožívali jsme je také. Někdy pomůže, když si uvědomíme, že jsme se těmto způsobům komunikace učili už od dětství, přebírali je od rodičů a dalších dospělých a nyní komunikujeme s dětmi i s dospělými tak, jak jsme se to naučili a jak to umíme nejlépe. I my, autoři této knížky, důvěrně známe situace, kdy úplně nezvládáme své emoce a používáme způsoby, které patří mezi ty „neefektivní“. Současně je nám ale jasné, že to nevede k ničemu dobrému.

Jedním z největších a nejobtížnějších úkolů výchovy je naučit děti, že některé věci je potřeba dělat proto, že jsou správné, smysluplné, a jiné se naopak dělat nemají, protože by to mohlo někomu ublížit nebo něco poškodit. V našich kurzech tuto oblast výchovy a komunikace nazýváme **oprávněnými požadavky**. Nejde tedy o situace, kdy žádáme po dětech, aby pro nás něco udělaly z laskavosti, ale naopak žádáme něco, na co máme jako rodiče nebo vychovatelé právo, a očekáváme, že děti v průběhu svého vývoje nutnost a potřebu těchto činností pochopí a přijmou. Psychologie to označuje jako **zvnitřňování norem správného chování**. Týká se to hygieny, udržování pořádku, ohleduplného chování k druhým lidem, k věcem a k přírodě, plnění školních povinností a dalších oblastí chování.

1. Forma a obsah

Přehled neefektivních způsobů komunikace:

1. *Ty zase (vždycky, nikdy, pořád)...! Kdybys aspoň...!* (výčitky, obviňování)
2. *Měl/a by sis uvědomit, že...* (poučování, vysvětlování, moralizování)
3. *Tohle jsi udělal/a špatně!* (kritika, zaměření na chyby)
4. *Já (někdo) kvůli tobě...* (lamentace, citové vydírání)
5. *Nedělej to, nebo se ti stane...!* (zákazy, varování)
6. *Z tebe jednou vyroste...* (negativní scénáře, prorocství)
7. *On je takový...* (nálepkování)
8. *Udělej...* (pokyny)
9. *Okamžitě běž a udělej...!* (příkazy)
10. *Přestaň..., nebo...! Běda, jestli...!* (vyhrožování)
11. **Křik**
12. *Podívej se na..., vezmi si příklad z...* (srovnávání, dávání za vzor)
Já pro tebe..., a ty...! (poukazování na vlastní zásluhy)
13. *Ty snad chceš...? Copak ty nechceš...?* (řečnické otázky)
14. *TV jsi ale...* (urážky, ponižování)
15. *To je náš génius! To ses teda vyznamenal!* (ironie, shazování)

Není jedno, jak co říkáme

Dospělí často vidí, že když sdělují dětem své požadavky, nemívá to očekávaný výsledek - děti to, co se po nich žádá, dělají neochotně nebo se tomu všemi způsoby snaží vyhnout. Dospělí z toho usoudí, že děti jsou líné, nezodpovědné. Podívejme se ale na způsoby, jakými své požadavky sdělujeme

Matka například řekne: *Uklidte nákup do spíže a do ledničky a oloupejte brambory.*

A nic se neděje nebo děti mizí ve svém pokoji.

Matka zesiluje hlas: *To vás musím pokaždé o všechno prosit dvacetkrát? Kdy už se konečně začnete chovat rozumně? (Případně ještě: Ale toho já se nedožiju, mě mezitím nejspíš odvezou do blázince!)*

Paní učitelka v 5. třídě říká: *Posbírejte ten binec, co máte na zemi. Rychle... Dáme si na začátek prověrku. To jsem zvědavá, jak se vytáhnete, posledně to za moc nestálo.*

Děti začnou protestovat: *Já jsem tam ty papírky nenaházela, paní učitelko. To je nespravedlivý, abych po někom uklízela. Ať to uklidí ten, kdo ten nepořádek udělal!*

Paní učitelka vidí, jak drahocenný čas plyne, a zesiluje hlas: *Neodmlouvejte a okamžitě začněte sbírat! Jestli budete zdržovat a nestihneme probrat látku, dostanete domácí úkol navíc.*

Některé děti sbírají, jiné se baví a smějí se, dvě děti se snaží učitelku přesvědčit, aby dnes prověrka nebyla, jeden chlapec sedí zamračeně se založenýma rukama...

Jak byste se v takových situacích zachovali vy na místě maminky nebo učitelky? Co byste řekli? Navrhujeme, abyste si teď opravdu vzali papír a tužku, vybavili si jednu dvě podobné situace z vašeho života, představili si, jak se postupně dostáváte „do varu“, a poctivě zapsali, co v podobných situacích většinou říkáte. Jde o to uvědomit si, k jakému způsobu komunikace máme sklony, co z nás většinou v takových situacích téměř automaticky „vypadne“.

Dost často si lidé uvědomují, že jsou to podobné věty, které slýchávali od svých maminek, otců, babiček... Tehdy nám ale takové věty byly nepříjemné a dokonce protivné, a jako děti jsme si možná slibovali, že **tohle svým dětem nikdy říkat nebudeme**. Po letech, jako dospělí, ale slyšíme z vlastních úst stejná slova a dokonce stejný tón, který jsme v dětství tak nesnášeli. Pamatujeme si, že to na nás moc neúčinkovalo, vidíme, že to neúčinkuje ani na naše děti (možná dokonce ještě méně) - a přesto to vyslovíme.

Proč se používají běžné, leč neúčinné komunikační postupy

Jsou pro to tři hlavní důvody. Prvním z nich je fakt, že **to, co se naučíme v dětství, v nás přetrvává do dospělosti**. Učení v dětství není zdaleka jen učením z učebnic, mnohem intenzivnější, rychlejší a trvanlivější je učení nápodobou, tak zvané **sociální učení**. Věty, které jsme slyšeli, a tón, kterým byly řečeny, nám „naskakují“ téměř automaticky.

Druhým důvodem je **naš emoční stav**. Situace, kdy se děti nechovají správně, v dospělých vzbuzují nejrůznější negativní emoce - od zklamání a podrážděnosti až po naštvanost, hněv a vztek. A jak dobře víme, emoce blokují naši schopnost uvažovat a chovat se s nadhledem, a navíc je můžeme jenom částečně ovlivnit. Někdy si dokonce uvědomujeme, že to, co říkáme, situaci nejspíš ještě zhorší, ale emoce mají v tu chvíli prostě navrch.

Třetím důvodem je **neznalost jiných způsobů** - jsme si vědomi toho, že to, co říkáme, není správné, ale vlastně nevíme, co bychom měli říkat namísto toho.

Proč jsou vlastně běžné způsoby sdělování požadavků tak málo účinné?

Na našich seminářích vybízíme účastníky, aby se zamysleli nad tím, co by oni sami chtěli slyšet od svého partnera, nadřízeného nebo kohokoli dalšího, když jim sděluje nějaký svůj požadavek, který je zcela oprávněný. Co by měl říct, aby celkem s chutí udělali, co je třeba, a současně zůstali s dotyčnou osobou v dobrých vztazích? A co by naopak slyšet nechtěli - co by je rozladilo, nebo dokonce naštvalo, a oni by pak neměli moc chuti požadavek splnit, zkoumali by, zda to opravdu musí udělat, snažili se tomu vyhnout nebo to nějak odbýt. Vznikne z toho seznam „milých“, pro nás přijatelných způsobů, při kterých se cítíme příjemně, rovnocenně, což přispívá k naší ochotě požadavek splnit, a naopak „nemilých“, nepříjemných způsobů, které nás více nebo méně „zablokují“. (Omylem by ale bylo myslet si, že když něco dětem řekneme „vládně a přátelsky“, znamená to vždy respektující přístup. Někdy to může být manipulace.) Tento seznam obsahuje většinou, a jen s malými obměnami, položky uvedené na následující straně:

Příjemný, přijatelný způsob**Nepříjemný, nepřijatelný způsob**

- * oslovení jménem
- příjemný nebo aspoň věcný tón hlasu
- zdvořilost, slovíčko „prosím“
- úsměv, oční kontakt
- jasná formulace požadavku
- zprostředkování smysluplnosti

- vhodné načasování požadavku
- dostatečný časový prostor, sdělit požadavek včas
- jasně stanovený termín
- rovnocenný vztah, respekt

- možnost uplatnit vlastní přístup
- přímo, na rovinu

- splnitelnost
- stručnost
- přiměřené informace

- sdělí se celý požadavek najednou
- zaměřenost na problém, věc

- humor

- neosobně, „mělo by se“
- direktivní tón, křik

- příkazy
- nepříjemný výraz, pohled stranou
- nejasnost, nekonkrétnost
- nevíme, proč to udělat, nebo vnitřně nesouhlasíme
- právě se zabýváme něčím jiným, co je pro nás důležité
- „teď hned“, „honem“

- netušíme, do kdy
- arogance, nadřazenost
- hrozby
- kontrola před uplynutím doby (*Ty ses do toho ještě nepustila?*)
- nemožnost volby
- „chodí jak kolem horké kaše“
- vzkaz přes třetí osobu
- nátlak, citové vydírání
- vzbuzování pocitu viny
- manipulace, „mazání medu kolem úst“, lichocení (*Ty jsi taková šikovná, vid' že to uděláš!*)
- přetěžování
- moc řečí
- málo informací nebo žádné informace
- * rady, poučování
- „kouskování“ požadavku (*a ještě tohle...*)
- kritika osoby
- srovnávání s jinými
- připomínání minulých chyb
- posměch, ironie
- úsečnost

Najednou je jasné, že **je to především forma, způsob, nikoliv obsah - požadavek sám, proti kterému se bráníme.**

2. Vysvětlení je v tom, jak funguje náš mozek

Dobrym pomocníkem pro pochopení, proč je právě způsob, forma sdělení přinejmenším tak důležitá jako obsah (a často dokonce důležitější), jsou znalosti o tom, jak funguje náš mozek.

Všechny podněty, signály, informace, které náš mozek přijímá, jsou rozlišovány nejdřív podle toho, zda jsou pro nás ohrožující nebo bezpečné.*

Jestliže nějaký podnět nebo situaci vnímáme jako ohrožení, pak reagujeme jinak, než když se cítíme bezpečně. V situacích ohrožení se aktivují **emoční centra mozku, která reagují rychleji než mozková kůra**. Ohrožení nejsou jen **fyzičká** (riziko pádu, napadení jiným člověkem, psem, nemožnost se najíst, když máme hlad...), ale také **psychická** - někdo se (na nás) zlobí, obviňuje nás, dává najevo, že nás považuje za hloupé, děje se nám křivda, máme pocit viny či trapnosti, máme pocit, že přestáváme být milováni... Na informace a signály ohrožujícího charakteru reaguje náš mozek přednostně. Jestliže dítě slyší: *Koukej dát ty špinavé ponožky do koše na prádlo, ty lenochu líná, kolikrát ti to mám říkat!*, je v té chvíli požadavek na přemístění ponožek velmi málo důležitý a dítě se jím zabývá až na druhém místě (pokud se jím zabývá vůbec). Důležitější je vypořádat se nějak s ohrožením - zde snížením vlastní hodnoty. Reakcí bývá vnitřní vztek, drzá odpověď, vzdor, potřeba dokázat, že na mne to neplatí, a tak dál.

Pokud náš mozek rozpozná nějaký podnět jako bezpečný, okamžitě „nasazuje“ druhé kritérium pro zpracovávání informací, a tím je jejich smysluplnost.

Jestliže v něčem nevidíme smysl, náš mozek se tím odmítá zabývat. Dětem nemusí být smysl požadovaných činností vždycky zřejmý. Proto je **významnou složkou výchovy zprostředkování smysluplnosti požadavků dětem**, jak v konkrétních situacích, tak na obecné úrovni.

* Argumenty z výzkumů mozku jsou východiskem knihy S. Kovalikové „Integrovaná tematická výuka“ o moderním pojetí vzdělávání. Další informace obsahuje například kniha F. Vestera „Myslet, učit se... a zapomínat?“

Ohrožení je ohrožení - ať jsme děti nebo dospělí

Zásadní otázka zní: Prožívají děti jako příjemné nebo nepříjemné totéž co dospělí, nebo to vlastně ani moc nevnímají? Registruje to mozek dítěte podobně, nebo jinak? V naprosté většině se účastníci našich kurzů shodnou: **dětem vadí tytéž způsoby jako nám dospělým.** Emočně jsou na tom podobně jako my, jen nedokáží své pocity tak dobře pojmenovat a také nemají tolik zkušeností a dovedností, aby se dokázaly autoritativním, nadřazeným a ponižujícím větám slušně a účinně bránit. Dospělí mají větší možnosti a také více komunikačních dovedností, jak adekvátně vyjádřit, že nějaký způsob jednání druhých je pro ně nepřijatelný. Děti, které to většinou ještě nedokáží, se brání jak dovedou: křikem, vzdorem, odmlouváním, tváří se, že neslyší - a pak jsou označovány jako nevychované, vzteklé, drzé nebo líné. Některé děti se mohou naučit přijímat nadřazenost dospělých a vlastní podřízenost a nekompetenci jako nezvratný fakt. To sice může dospělým ulehčit situaci, ale pro vývoj dítěte to představuje velké riziko.

Sebelepší myšlenky se mívají účinkem, pokud jsou sdělovány ohrožujícím způsobem

K tomu, abychom pochopili někdy nevhodné chování dítěte, pomůže představit si, jaké pocity vyvolávají některá slova a věty. V předcházející kapitole jsme již použili výraz „skryté poselství“, který znamená, že vyřčenými slovy, ale i neverbálně, sdělujeme něco o svém vztahu k druhému, o svém názoru na něj, o postoji k němu. Hlavní část této kapitoly věnujeme popisu běžných způsobů komunikace, které ovšem nepůsobí tak, jak bychom očekávali - jsou tedy neefektivní. K hlubšímu pochopení jejich neefektivnosti se zkusíme dopracovat právě přes skrytá poselství, která s sebou nesou. Stručně se také zmíníme o možnostech, jak v takových situacích mluvit jinak. Podrobněji jsou efektivnější komunikační dovednosti probrány v kapitole III.

Postup, který nám pomůže zprostředkovat porozumění, spočívá v tom, že si **představíme, že jsme dítětem, které tato slova slyší. Co nám přitom běhá hlavou? Jaké jsou naše pocity? Co bychom nejraději rekli nebo udělali? Co si myslíme sami o sobě?**

V této kapitole a také v kapitolách III. a IV. používáme některá pojmenování neefektivních způsobů komunikace a efektivních komunikačních dovedností tak, jak je uvádějí Adéle Faberová a Elaine Mazlishová ve své knížce „How to Talk so Kids Will Listen & Listen so Kids Will Talk“ (Jak mluvit, aby děti naslouchaly, jak naslouchat, aby děti mluvily, 1980, kniha v češtině nevyšla). Autorky byly, jak samy uvádějí, inspirovány kurzy amerického psychologa Haima Ginotta. Toho podle našeho názoru inspiroval život a lidská zkušenost, protože se v tom všichni poznáváme.

3. Co nám i dětem nejčastěji vadí - neefektivní způsoby komunikace

1. Ty zase (vždycky, nikdy, pořád)...! Kdybys aspoň... - výčitky, obviňování

Zase sis neuklidila to školní oblečení! Kdo se má pořád na ta roztahaná trička a ponožky dívat? Kdybys to aspoň jednou udělala bez říkání, opravdu ti to musím připomínat každý den desetkrát?! Já už nevím, co si s tebou mám počít!

Jak nám je, když slyšíme něco podobného? Pravděpodobně nemáme dobrý pocit, cítíme se nepříjemně, otráveně (už zase), je to protivné, nejradši bychom něco nepěkného odsekli, například: *Ty toho ale naděláš! Uklid si to sama, když ti to vadí, mně to nevadí! Pořád po mně jenom něco chceš!* Také máme pocity křivdy a vzdoru: *Včera jsem to uklidila hned, ale toho si samozřejmě nikdo nevšímá! Tak teď uvidí, co to znamená „pořád“!* Možná bychom měli chuť na zem vztekle hodit ještě mikinu a pak do celé hromádky kopnout. Anebo bychom třeba nahlas řekli: *No jo, už jdu...*, ale vůbec by se nám nechtělo něco udělat a nejraději bychom někam utekli. Proč takové reakce, když je celkem jasné, že požadavek je oprávněný, a jsme-li v pohodě, jsme ochotni to uznat? Když jsme hovořili o příjemných a nepříjemných způsobech sdělování oprávněných požadavků, uváděli jsme, že ty příjemné, respektující vedou k **ochotě** vyhovět, udělat věci tak, jak je to správné. Nepříjemné způsoby však nikoliv. Jak u dětí, tak u dospělých.

Někdy slyšíme námitku, že pocity dítěte přece nejsou tak podstatné, že důležité je, aby šlo, a požadavek splnilo. Dcera v naší ukázce možná půjde, uklidí si trička do skříně a dá Špinavé oblečení do koše - **udělá to ale hlavně proto, aby měla pokoj nebo dokonce aby nebyla potrestána, nikoli z přesvědčení, že to tak má správně být.** Je tedy zanedbáno něco podstatného v rozvoji osobnosti (nepřispěli jsme k vnitřnímu přijetí norem) a neposílily se ani dobré vztahy mezi dítětem a dospělým, spíše naopak. Asi málokdo by souhlasil s tím, že cílem výchovy by mělo být naučit děti dělat správné věci z pouhé poslušnosti nebo proto, aby se vyhnuly nepříjemnostem. Jistě bychom si spíše přáli, **aby děti pochopily smysluplnost a řád věcí a vnitřně přijaly normy a hodnoty, které se snažíme jim předávat.**

Obrovské riziko pro oblast rozvoje osobnosti je v tom, jak se při takových větách cítíme a **co si o sobě myslíme.** Nebo přesněji: co si myslíme, že si o nás myslí ta dospělá osoba, která s námi mluví. Podle toho, co říká a jakým tónem to říká, se zdá, že to nemůže být nic pěkného. Kdybychom se dcerky zeptali, co si o ní v té chvíli asi její maminka myslí, možná by řekla: *Nejspíš si myslí, že jsem k ničemu, nepořádná, nezodpovědná, možná i hloupá, líná.* Dokonce možná: *Asi mě nemůže mít moc ráda, když se mnou mluví takhle.* Kdybychom se ale zeptali matky, zda si to o své dceři opravdu myslí

(v klidu, mimo tento konflikt), asi by odpověděla, že vůbec ne! Její dcera je fajn a má ji moc ráda.

Matka je ale v této chvíli rozzlobená a chce dát najevo svůj oprávněný požadavek, aby v místnosti byl pořádek a špinavé prádlo v koši.

Dochází vlastně k **velkému nedorozumění**. Matka chce říci: *Očekávám pořádek*, ale vysloví něco jiného. Její slova a tón, kterým byla sdělena, si dítě „přeloží“: *Myslím, že jsi k ničemu*.

Co má však pro sebehodnocení a vývoj dítěte větší váhu - jak se k němu dospělí (zejména ti nejdůležitější a nejbližší) chovají, jak s ním mluví, anebo to, co si o něm skutečně myslí, ale nevysloví to? Nemáme telepatické schopnosti, a to, jak nás druzí hodnotí a jaký k nám mají vztah, odhadujeme podle jejich chování a podle toho, jak s námi mluví. Konečný výsledek je dán tím, jak to vnímá dítě - **příjemce určuje smysl sdělení**. Nemůžeme očekávat (alespoň ne v tuto chvíli), že dítě je schopné porozumět tomu, proč se matka takhle chová - že byla rozzlobená, ale že to „tak nemyslela“. Takový nadhled vyžaduje už zralejší osobnost a ani všichni dospělí tak nedokáží reagovat.

Způsob komunikace, který matka použila, její věty a především **tón hlasu** mohou v dítěti vyvolávat pocity ohrožení. Ohroženo může být uspokojení jeho potřeby přijetí a lásky a také potřeby dobrého sebehodnocení a sebeúcty. Při ohrožení v první řadě hledáme způsob, jak se ohrožení zbavit, jak mu uniknout, a z toho důvodu nejsme schopni věnovat se věci, problému samotnému. Jinými slovy:

Když se někdo chová špatně, nesprávně, nevhodně, často je to proto, že se sám cítí mizerně a k ničemu.

Mohla by matka mluvit tak, aby dala najevo, co žádá, ale aby přitom nedocházelo k nedorozumění, dcera si zachovala dobré mínění o sobě a obě zůstaly v emoční pohodě? Matka opravdu může použít jiný způsob, například **popis a vyjádření očekávání**, a říci třeba: *Evo, vidím, že tu zůstalo tvoje tričko. Byla bych ráda, kdybychom ve společných prostorách udržovali pořádek tak, jak jsme se dohodli*. Nebo jenom stručně: *Evo, tvoje tričko!* V obou případech je ale nezbytné, aby tón hlasu byl příjemný nebo aspoň věcný (k tomu pomáhá oslovení jménem), aby si to dcera mohla vyložit jako sdělení: *Jsi fajn a zodpovědná, teď jsi jen nejspíš zapoměla na...* (Tyto a další způsoby efektivní komunikace jsou popsány v následující kapitole.)

Výčitky poznáme podle typických slůvek: *Ty zase..., vždycky..., nikdy..., pořád..., kolikrát už jsem ti..., kdybys...* Chcete-li se vyhnout vyčítání, pomůže, když tato slůvka při sdělování oprávněných požadavků vůči druhým ze svého slovníku vypustíte.

2. *Měl/a by sis uvědomit, že...*

- **poučování, vysvětlování, moralizování**

Kolikrát už jsem ti říkala, že bez pravidelné přípravy na vyučování nemůžeš mít opravdu dobré výsledky. Ty sis myslel, že před přijímačkama můžeš ještě klidně chodit ven a sedět ve dne v noci u počítače? Tak teď to máš. Holt bez práce nejsou koláče. Nemůžeš čekat, že tě na gymnázium vezmou jen kvůli tvým krásným očím. Jestli chceš něco dokázat, musíš se snažit. Já to vím z vlastní zkušenosti! To by mě zajímalo, co teď budeš dělat. Já jsem ti říkala, že skončíš někde na učňáku a o vysoké škole si můžeš tak leda nechat zdát!

Připomíná vám to něco? No přece ty situace v dětství, kdy dospělí sáhodlouze mluvili a mluvili (bylo vidět, že jim to dělá docela dobře) - a my jsme měli pocit otrávenosti, nudy a říkali si: *Kdy už se konečně vymluví a budu to mít za sebou?* Někdy slyšíme: *To bych radši vydržel pár facek, než ty nekonečné litanie.* Jakou může mít autoritu dospělý, o němž si dítě myslí: *Tak už to na něj zas přišlo, potřebuje ukázat, jak je chytrý, musím to nějak vydržet..1?*

A přesto jsou dospělí svým způsobem na sebe hrdí, že to dítěti takhle vysvětlili, že se nenechali unést hněvem, že hned nepoužili tvrdších metod - třeba zákazů a trestů. Když rodiče mluví o tom, že to zkouší s dítětem i „po dobrém“, v naprosté většině případů to vypadá přesně takto. Tvrdí: *Probrali jsme to **spolu**, mluvili jsme **s ním** o tom.* Často to však znamená, že **nemluvili „s ním“, ale „na něj“,** že vedli k dítěti monolog. Obecně ale nikdo nestojí o poučování a vysvětlování, pokud si o ně sám neřekne. **Poučování není výchova,** přestože jsou o tom někteří dospělí stále přesvědčeni.

Dospělý z naší modelové situace chce ve skutečnosti sdělit asi toto: *Mám starost, moc bych ti přála, abys mohl studovat. Bojím se, že se může propást příležitost, a trochu se hněvám, protože si myslím, žeš tomu nevěnoval dost péče.* Tyto své obavy ale předkládá pod rouškou obecných „nezpochybnitelných pravd“, a syn si to nejspíš vyloží takto: *Máma mi vlastně říká, že jsem hloupý a nezodpovědný, a chce ukázat, že ona je chytřejší a zodpovědnější!*

Jak tedy máme dítěti sdělit důležité věci o slušném chování, vzájemné ohleduplnosti, dodržování dohod? Přece musí vědět, že existují nějaké zásady, pravidla a důsledky. Co se týká věcné podstaty takových sdělení, souhlasíme, že představuje důležité a uznávané hodnoty. Pokud ale takové informace sdělujeme nevhodným způsobem, a třeba i v nevhodném Čase, je to málo platné! Diskreditujeme tyto hodnoty, dokonce aniž bychom chtěli.

Mluvit o pravidlech, zásadách, dohodách a důsledcích se samozřejmě má, ale formou skutečného dialogu a ve chvílích pohody (při konfliktu je můžeme leda připomenout). Děti by měly dostat co největší prostor k vyjádření vlastních názorů a návrhů; společně se pak dá dojít k dohodám, které jsou přijatelné pro všechny zúčastněné strany. **V Čím větší míře se děti mohou podílet na rozhodování o tom, co se jich týká, na vytváření dohod**

a pravidel, tím více budou cítit zodpovědnost za jejich dodržování. (Postupům při vytváření dohod a pravidel se věnujeme v kapitolách XI. a XII.)

3. *Tohle jsi udělal/a špatně!* - kritika, zaměření na chyby

Ten koberec jsi vyluxoval špatně, nechal jsi tam spoustu smetí.

Tohle cvičení jsi teda dost zvorál, máš tam jednu chybu vedle druhé.

Škrábeš jako zvěř, to se nedá číst!

Ty kalhoty vypadají hrozně. Měla sis koupit jiné.

Tohle nás nejspíš rozzlobí, protože takto podaná kritika se dotýká přímo naší vlastní hodnoty. To, jak byla řečena, vyvolává pocity méněcennosti: *Jsem nepořádný/á, hloupý/á a neschopný/á.* Také pocity hněvu a vzdoru. Kritika v této podobě navíc nepřispívá k tomu, aby dítě (nebo dospělý) chybu napravilo, případně příště postupovalo lépe.

Místo kritiky potřebujeme spíš **informaci, zpětnou vazbu**: *Vidím, že ten koberec docela prokoukl. Hm, tohle místo by možná bylo dobré přejet ještě jednou.* Nebo: *Z deseti vět je sedm úplně správně. Pak je tam jedno slovo nesprávně přeložené a dvě slovesa v nesprávném tvaru.*

Kvalitní zpětná vazba se vyznačuje tím, že začíná pozitivním popisem nebo informací, a pokud je třeba něco zlepšit a napravit, ukazuje jak.

4. *Já (někdo) kvůli tobě...* - lamentace, citové vydírání

Zase mě z tebe rozbolela hlava. To proto, že jsi pořád tak hlučný. Potřebuju jenom chvíličku klidu, a ani to mi nedopřeješ!

Když se nebudeš přezouvat, Kája kvůli tobě dostane záchvat, víš, že má astma. Budeš ho mít na svědomí.

Ty mě jednou utrápíš.

Už jsem kvůli vám celý šedivý. Jednou z vás určitě dostanu infarkt.

Takové věty v prvé řadě **vzbuzují pocity viny**. Někomu se možná zdá, že je to vlastně v pořádku, protože dítě by se mělo cítit provinile. „**Zvenčí**“ **navozený pocit viny má ale svá velká rizika**. Představme si, že matka skutečně onemocní, že Kája dostane astmatický záchvat. Z toho přece nemůžeme a ani nechceme činit děti zodpovědné. Někdy to ale děti mohou takhle pochopit a jejich trauma z toho, co „způsobily“, může být dlouhodobé. Většinou se však děti i dospělí cítí otráveně, když takové výroky slyší (*Pořád jenom nařiká, a ještě k tomu ten plačtivý tón!*), mají pocit, že jsou manipulováni k výčitkám svědomí, a to jim připadá nefér. Takové věty těžko vzbudí opravdový soucit a empatii, přitom to ale bylo jejich cílem. Zase jedno nedorozumění:

matka (paní učitelka nebo třeba partnerka) chce sdělit asi toto: *Cítím se špatně, je toho na mě moc, potřebovala bych trochu pochopení a vstřícnosti a také, aby věci fungovaly.* Volí ale nešťastná slova, která si dítě (manžel) přeloží jako obvinění: *Ty jsi způsobil, že mě bolí hlava, že onemocním!*

nic stát! - a pře

Když se takové lamentace stále opakují a dotyčný či dotyčná se přitom těší dobrému zdraví, může se okolí citovému vydírání bránit a reaguje zdánlivě cynicky. Mnohokrát jsme v různých verzích vyslechli historku, kdy paní učitelka ve škole „oznamuje“ dětem, že se z nich zblázní, načež se z poslední lavice ozve: *No už aby to bylo!* nebo: *To říká pořád - a nic!* V každém případě je tento typ komunikace jedním z řady těch, které **snížují naši autoritu ve smyslu vlivu** - nemůžeme si moc vážit toho, kdo používá nefér prostředky, a ještě ze sebe dělá chudáčka.

Dítě by se nemělo cítit obviňováno, ale mělo by si uvědomit nesprávnost svého chování. **Když si sami uvědomíme, že jsme udělali něco špatného, můžeme se zastydět nebo cítit vinu. Takový pocit by měl ale přicházet zevnitř.** Pozitivní roli pro sebeúctu a vztahy může sehrát také jen tehdy, **když je v našich možnostech chybu napravit.**

Děti by neměly být k pocitům viny nuceny tím, že jim dospělí naznačují, jaké jsou zlé a špatné. Mnohem víc pomůže, když je upozorňujeme na to, jaké mělo jejich chování následky, komu to mohlo ublížit nebo skutečně ublížilo, a samozřejmě když mluvíme s dětmi o tom, jak by se věci daly napravit. Je to citlivá věc, při níž snadno sklouzneme ke kritice, vyčítání a moralizování: *Podívej se, co jsi natropil!* Nebo: *Jak by ti bylo, kdyby to udělal někdo tobě?* Místo toho lze **mluvit o vlastních pocitech** a říct třeba: *Už jsem docela rozzlobená, protože...* Nebo poskytnout **informaci**: *Prach může dráždit ke kašli, musíme vyluxovat a vytrít.*

5. Nedělej to, nebo se ti stane...! - zákazy, varování

Nestrkej prstíky do té zásuvky, štípne to a bude tě to bolet!

Nelez na tu skálu, spadneš a rozbiješ si hlavu!

Když si neumyješ ovoce, bude tě bolet břicho.

Nelítej po chodbě, uklouzneš a zlomíš si nohu nebo někoho porazíš!

Když se pořádně neoblečeš, nastydneš se.

Nesahej na ty kamna, spálíš se!

Reakce na takové věty bývá často přesně opačná, než jsme si přáli: dítě leze na skálu, lítá dál po chodbě, sahá na kamna nebo do zásuvky. Proč vlastně dělá přesný opak toho, co chceme, a vrhá se do nebezpečí? Někdy je vysvětlení docela prosté, zvláště **u předškolních dětí**, jejichž myšlení probíhá ještě převážně názorně, v obrazech. **Dítě si nedovede představit „nesahání“, „nelítání“ a negativně formulovaný pokyn vlastně slyší jako pokyn k tomu, aby onu činnost uskutečnilo, jako by slyšelo „sahej“, „lítej“.**

Jindy takové varování znamená pro některé děti přímou **výzvu** k tomu, aby se začaly předvádět, jak jsou zdatné: *Tohle já dokážu, mně se přece nemůže nic stát!* - a přestanou věnovat pozornost reálným rizikům. Někdy představuje varování přímo **inspiraci** k něčemu, co by jinak děti vůbec nenapadlo. Všichni asi známe památnou větu z filmu *Obecná škola*: *Žactvo se důrazně varuje, aby v těchto dnech mrazů neolizovalo zábradlí...* Ve všech těchto případech může být následkem úraz.

Jsou děti, které si varování berou k srdci. Ty ovšem také mohou utrpět úraz. Většinou jsou to děti, které podobná varování slyší neustále, hlavně doma a také ve škole. Svět je v jejich představách nebezpečné místo a cokoli zkoušet může být riskantní. Strach, že si ublíží, jim může bránit v rozvíjení motorických a dalších dovedností. Bývají to „smolaři“, kteří své úrazy někdy komentují slovy: *A to mi maminka pořád říkála, ať si dávám pozor!* V této souvislosti se někdy uvádí pojem „sebenaplňující se obraz“ - představa, že se něco stane, třeba že ukloužnu, může ovlivnit naši psychiku a znejistit naše pohyby.

Samozřejmě, že děti potřebují vědět, co je nebezpečné, co dělat, aby chránily své zdraví. Alternativou jsou především komunikační dovednosti **popis a informace**, o nichž bude řeč v následující kapitole, s důrazem na jejich obecnou formulaci, která dítěti sděluje, že se něco může stát, ale zcela zákonitě, nejenom jemu a teď. Například: *Čištěním si chráníme zuby před kazem.* (Namísto: *Když si nebudeš čistit zuby, zkaží se ti!*)

Myslet si, že když řekneme dětem (a totéž platí i pro dospělé), co nemají dělat, budou vědět, co dělat mají, je jedním z výchovných mýtů. Proto také dáváme přednost informacím v pozitivní formě, které sdělují, co dítě **má nebo může** udělat: *Louže se dá obejít.* (Namísto: *Nešlapej do té louže!*)

6. Z tebe jednou vyroste... - negativní scénáře, proroctví

Co z tebe bude? Rosteš pro kriminál!

S tebou nemá cenu se zdržovat, ty jsi ztracený případ.

Když se nezačneš hned učit, nedostaneš se na školu a bude z tebe leda popelář.

Ty se ty odmocniny snad nikdy nenaučíš!

Žádný slušný kluk si tě nevšimne, když se budeš oblíkat jako jezinka.

Když budeš pořád takhle sedět u počítače, zhloupneš.

Podobně jako varování je i prorokování zaměřené do budoucna. V tomto případě je to tvrzení o tom, jak dopadne život dítěte. První reakcí dítěte může být naštvanost: *Jak to může vědět, přece není jasnovidce, nemůže vědět, co se stane?! Na co si to hraje, na proroka?* Někdy to vyvolává vzdor: *Kriminál? Prima, už se těším.* Nebo: *Kdo by stál o nějakého nudného „slušňáka“!* Jde opět o typické nedorozumění. Dospělí neměli v úmyslu dítě naštvat nebo je

Respektovat a být respektován

provokovat ke vzdoru, cílem jejich slov bylo něco docela jiného: aby dítě šlo trochu do sebe, aby se vzpamatovalo a začalo se chovat rozumně. Negativní emoce mu ale mohou bránit, aby se chovalo lépe, a navíc zde opět přistupuje **riziko „sebenaplňujícího se obrazu“**. To, co dítě o sobě slyší, vytváří jeho představu o sobě samém, a podle toho se také chová. A tak jen zcela ojediněle mohou takové věty vyvolat snahu dítěte ukázat, že přece jen za něco stojí. Negativní proroctví působí spíše ve směru ověřené zkušenosti, že **čemu se věnuje pozornost, to se rozrůstá. Negativní hodnocení utvrzuje dítě v představě vlastní neschopnosti.**

V těchto situacích se místo proroctví může použít **informace: Přijímačky na tuhle školu jsou dost náročné.** Nebo mluvit o svých pocitech, použít tak zvaný **já-výrok: Takové chování mi opravdu vadí.** Takové věty mohou lépe splnit účel upozornit dítě na některá fakta nebo na určité limity chování a zároveň mu dávají prostor, aby se rozhodovalo samo.

7. *On je takový...* - nálepkování

Ondra je hodně agresivní, pořád někomu ubližuje.

Ona je takové budižkničemu.

Honza je tak trochu lenoch, co nemusí, neudělá.

Je to matematický antitalent.

Katka je naše šmudla.

Filip je počítačový maniak, nic jiného ho nezajímá.

Na vytváření sebeobrazu dítěte mohou mít negativní vliv také věty, které znamenají jeho **„zaškatulkování“, nálepku.** Dospělí jimi dávají najevo své mínění o tom, jaké dítě je a co od něj mohou očekávat, a stejnou představu o sobě většinou přebírá dítě. Je to zkreslený a hodně jednostranný obraz. „Nálepka“ mívá často zdroj v některých vrozených vlastnostech dítěte (pomalejší tempo, horší koordinace pohybů, zvýšená dráždivost a podobně). V dobré víře a ve snaze pomoci ji mohou přiřknout dítěti i odborníci (je to dyslektik, neurotik, hyperaktivní dítě...). Jenomže **dítě je především lidskou bytostí s mnoha různými stránkami a vlohami** a někdy může mít určité potíže. Nálepka redukuje jeho osobnost na „diagnózu“ (rodiče a učitelé se zabývají především tím, co dělat s jeho agresivitou, „zlobením“, dyslexií), a tak může bránit rozvoji jeho dalších stránek.

Nálepky mohou u dítěte vzbuzovat vztek a vzdor, protože často znějí jako urážky: loudal, kazisvět, nešika. Pokud takové hodnocení své osoby slyší dítě častěji, může to narušit jeho sebeúctu a vyvolat pocity beznaděje a poraženectví: *Už se to o mně ví, všichni si to o mně myslí, nemám už žádnou šanci, tak proč se snažit.*

Zbavit se nálepky je velmi obtížné. Když se dítě zachová jinak, aby ukázalo, že to s ním snad není tak zlé, nejspíš uslyší ironické: *No to se*

snad stal zázrak, kam to zapsat? Nebo projevy nedůvěry a dokonce podezírání: *Opravdu jsi to spočítal (uklidil, zařídil) sám? Nebo ti někdo pomáhal!? Radši tě ještě přezkouším.* To nejspíš povede k tomu, že dítě už nebude mít chuť svou snahu zopakovat, a dokonce ji může namířit jiným, často nevhodným směrem.

Nálepky mohou být také pozitivní - ale i ty mohou znamenat rizika pro zdravý vývoj dítěte:

To je taková hodná, poslušná holčička.

Tobě člověk může říct všechno, tebe nic nerozhází.

Ivanka je vždycky vzorně připravená.

Ty jsi moje veselá holčička, ty mi děláš jen radost.

Jirka je jedničkář, vždycky všechno umí.

Ty jsi taková obětavá, vždycky každému pomůžeš.

S tebou je vždycky legrace.

Pozitivní nálepky jsou jedním typem pochval. Většina lidí si rizika pochval neuvědomuje. V mnoha knížkách o výchově a komunikaci se dokonce zdůrazňuje nezbytnost pochval pro zvyšování motivace: Když dítě (manžela, podřízeného...) za něco pochválíme, předpokládáme, že bude radostně dělat všechno, co po něm chceme, v očekávání další pochvaly. Takový přístup je založen na využití zkušenosti, že všichni potřebujeme, aby druzí oceňovali naše chování, pokládali nás za schopné, milé a zodpovědné. Pochvaly, i když jsou manipulativní, jsou mnohem příjemnější než kritika a uspokojí alespoň částečně potřebu být druhými pozitivně hodnocen. (Alternativami k pochvalám jsou zpětná vazba, uznání a ocenění. Ty neobsahují manipulaci a vyjadřují rovnocenný vztah. Více k tomuto tématu najdete v VII. a v IX. kapitole.)

Riziko pozitivních nálepek spočívá v tom, že **dítě je tlačeno k tomu, aby se chovalo tak, jak si přejí druzí.** Může to vést k potlačování pocitů, které nejsou v souladu s tím, co od něj očekává jeho okolí, a k omezování jeho emočního vývoje: *Musím být vždycky veselá, klidná..., očekává se, že budu vždycky rozumný... Nesmím druhé zklamat.* Pozitivní nálepky mohou také brzdit vlastní snahu - například „jedničkáři“ se někdy ani nemusí moc snažit, aby získali další jedničky, a učí se tak pracovat pod svoje možnosti.

Alternativami k nálepkování je **vytváření dohod a pravidel** společně s dětmi, **zpětná vazba**, popisující především současné pozorovatelné chování dítěte, nikoli jeho trvalejší vlastnosti a charakter. **Oceňování správného chování a úsilí dítěte mu pomáhá vidět samo sebe v jiném světle, než určuje jeho nálepka.**

8. Udělej... - pokyny

Dojez ten špenát.

Sundej si čepici.

Uklidte si hračky.

Běž se před odchodem vycůrat.

Rozkrájej si to maso.

Děti, pozdraďte.

Tyto a další podobné věty bývají vysloveny většinou docela mírným tónem, nevyvolávají tedy takové pocity ohrožení jako třeba hrozby a příkazy. Přesto mohou vyvolávat nelibost a podráždění, takže děti se často tváří, že neslyší. Především ale, pokud je dítě slychá často, znamenají **riziko pro budování samostatnosti**, vyvolávají pocity nekompetence a vedou k závislosti na rozhodování druhých lidí. **Jsou překážkou, aby se dítě naučilo sledovat své tělesné pocity a řídit se jimi, ubírají příležitosti, kdy by se mělo učit rozhodovat, uvažovat o důsledcích svého chování a brát za sebe zodpovědnost.** Často slyšíme bezradné povzdechy: *Když mrzne, já mu pokaždé musím říkat, že si má vzít teplou bundu, ale kdybych nad ním nestála a nepřipomněla mu to, tak půjde klidně jen v mikině.* Nemluvě o tom, že dospělý pokyny někdy určuje, jak má dítěti vlastně být - to, že je zima jemu, nemusí znamenat, že je zima taky dítěti.

Pokyny jsou formulovány ve 2. osobě, rozkazovacím nebo podmiňovacím způsobem: *Udělej!, Měl bys...* Není nutné přemýšlet o smyslu požadovaného chování, rozhodovat se ani vědět „proč“. Když si zvykneme plnit pokyny, učíme se ruku v ruce s tím „**vypínat**“ **vlastní myšlení**, které jako bychom už nepotřebovali, protože nám „ti, kteří vědí,“ všechno řeknou. Formulace ve 2. osobě může také v dítěti vyvolávat dojem, že nutnost chovat se požadovaným způsobem **platí jenom pro něj a pro tuto chvíli**: *Umyj si před jídlem ruce. Důsledkem toho je, že se pokyn v příslušné situaci musí stále opakovat.* Pokud dítě poslechne, je to většinou proto, že chce vyhovět nebo mít klid, nikoli na prvním místě proto, že by nahlédlo smysluplnost požadavku. Pokyny mohou **vzbuzovat podrážděnost** (*Neříkej mi pořád, co mám dělat!*) a nechuť udělat, co se žádá.

Možná si výchovu bez pokynů nedokážete představit, ale je to možné, pokud víme, **čím pokyny nahradit**. Základní alternativou jsou především různé druhy **informací**. Například informace **o smyslu požadavků**: *Menší kousek masa se dá lépe rozžvýkat* (Namísto: *Rozkrájej si to maso!*) Dalším typem jsou informace **o pravidlech a dohodách**: *Před večeří uklízíme všechny hračky na místa.* Nebo: *Tamhle jde paní Kovářová, je to naše známá, je slušné ji pozdravit.* (Namísto: *Pozdrav!*) Jindy dáváme informace **o tom, co je právě potřeba**: *Budeme teď potřebovat učebnici angličtiny, na straně 32 je cvičení na budoucí čas.* (Namísto: *Otevřete si učebnici na straně 32!*) Další alternativou k pokynům je **možnost volby - nabídka přijatelných variant chování**, například: *Uděláš to hned nebo až se najíš?* (Více o tom v kapitole III.)

Dát informaci znamená někdy použít o několik slov víc, než sdělit pokyn. Bohatě se to ale vyplatí. Aby pokyny fungovaly, musíme je dávat pořádkem, a děti i dospělí si na ně mohou zvyknout. Mnozí lidé pak dokonce pokyny vyžadují - je to pohodlnější. Informaci stačí říct několikrát - a děti „už to vědí“. Naučíme-li se dávat informace namísto pokynů, v konečném součtu se namluvíme méně.

9. Okamžitě běž a udělej...! - příkazy

Okamžitě sesbírej ty kostky!

Jdi už od toho počítače a začni se hned učit!

Ale ať už jsi oblečená!

Nech už té televize a sypej na nákup!

Koukej tu předsíň dát hned do pořádku. A rychle!

Na předních místech nemilých způsobů sdělování oprávněných požadavků se vždy objevují příkazy a rozkazy. Vzpomenete si, jaké pocity ve vás takové věty vyvolávaly?

Věděli jsme, že musíme něco udělat (umýt nádoby, vynést koš...). Právě jsme se na to chystali a vtom jsme zaslechli: *Tys to ještě neudělal/a? No tak, okamžitě!* Veškerá chuť to udělat byla ta tam! Ba co víc, zmobilizovali jsme všechnu vynalézavost k tomu, abychom tu věc oddálili, a hlavou nám přitom běhaly myšlenky: *Mně nebude nikdo poroučet, nesnáším slovo okamžitě!* Jakákoliv záminka byla dobrá: napít se, jít na záchod, psát úkoly, cokoliv, jen abychom nešli hned - bylo téměř otázkou cti neposlechnout.

Člověk má vrozené předpoklady rozvinout schopnost rozhodovat se, uvědomovat si, že při provádění nějaké činnosti existují alternativy, z nichž může volit. **Příkazy jsou namířeny proti rozvoji této schopnosti**, proto ten bytostný odpor proti nim. Děti to popisují velice výstižně, když někdy říkají: *Já nejsem cvičená opice! Nejsem tvůj sluha!* Jednou z charakteristik přijatelných způsobů sdělování požadavků je také **smysluplnost - vědět, proč mám něco udělat**. Příkazy nedávají odpověď na naše „proč“ - a to je další důvod, proč je nemáme rádi.

Někdy slyšíme námitky, že jsou situace, kdy není čas na dlouhé vysvětlování a kdy je příkaz nutný. To je pravda - někdy je nutný povel, na který musí dítě rychle zareagovat: *Rychle zatoč! Zastav! Spadni!* (když třeba vidíme, že při sáňkování na zledovatěném svahu hrozí nebezpečí). V takových situacích povel nebo příkaz neodráží nerespektující přístup - jenom není dost času, aby dospělý stačil sdělit informace o hrozícím nebezpečí. Podobné situace nejsou příliš časté, nežijeme v permanentním ohrožení. **Výchova by neměla připomínat výjimečný stav!** Pokud se pokyny a příkazy užívají zřídka, je mnohem větší šance, že dítě v takové situaci na upozornění opravdu zareaguje. Souvisí to s řadou jeho předchozích zkušeností, kdy dospělí používali

popis, informaci nebo výběr, a dítě se tak přesvědčilo, že jejich požadavky jsou smysluplné.

Žádný dospělý nemá rád, když se mu rozkazuje, pokud už jeho osobnost není deformována do té míry, že je naprosto ztotožněn se svou podřízenou pozicí. Také u normálně se vyvíjejícího dítěte vyvolávají příkazy negativní emoce. Představa, že vůči dětem si je dospělý může dovolit, že je to v pořádku, „protože je to jenom dítě“, je nejen mylná, ale i velmi nebezpečná. Riziko je dvojnásobné, stejně jako při používání ostatních neefektivních způsobů komunikace:

Pokud je dítě mladší nebo citlivější a vedle příkazů je vychováváno systémem trestů, odměn, pochval a vyvolávání pocitů viny, pak dochází k tomu, že se z něj stává **poslušný tvor**.

Pokud příkazy nejsou doprovázeny tvrdými tresty či citovým vydíráním nebo pokud je dítě už starší, odolnější vůči nátlaku a začíná více bojovat za svou autonomii a sebeúctu, pak jeho reakce směřují spíše k **boji s dospělým** (*Nepřinutíš mě! Udělám, co já budu chtít!*). **Obojí, poslušnost i odmítání a naschvály, jsou znaky závislosti na autoritě**, ustrnutí ve vývoji, jak jsme o tom hovořili v úvodní kapitole.

Jedním z přijatelných způsobů sdělování požadavků je objasňování jejich **smysluplnosti**, informace o tom, **proč se má něco udělat**: *Je potřeba sebrat autíčka, abychom na ně nešlápli. Mohla by se rozbít.* Místo příkazů můžeme také dítěti nabídnout, **aby si vybralo**: *Uklidíš nejprve kostky nebo panenky?*

10. **Přestaň..., nebo...! Běda, jestli...!** - vyhrožování

Přestaň už házet tím pískem, nebo tě plácnu.

Jestli to všechno nesníš, nedostaneš pak ten dortík.

Než napočítám do pěti, ať jste z šatny venku. Jinak vás tam zamknu.

Jestli si to po sobě okamžitě neuklidíš, nepůjdeš odpoledne ven.

Jak budeš mít jedinou trojku, žádné nové lyže nebudou.

Ještě jedno takové slovo, a dostaneš facku!

Tyto věty vyvolávají v první řadě strach, a tak mohou hrozby zpočátku „fungovat“, zvláště u menších nebo citlivějších dětí. Ale **strach není tím správným důvodem, proč se některé věci mají dělat** a jiné zase ne. Některé děti ze strachu poslechnou a udělají, co po nich dospělý chce, ale **šance, že přijmou za své žádoucí normy chování a budou se jimi řídit, se zmenšuje**. Skrytým poselstvím vyhrožování je: „Nejdůležitější ze všeho je, abys mne poslechl, abys udělal to, co já chci.“ Ale také: „Když sneseš facku, můžeš mluvit sprostě.“ (Více o vyhrožování a trestech jako „výměnném obchodu“ se dočtete v VI. kapitole o rizicích trestů.)

Děti ale brzy zjistí, že dospělí mají většinou pramalou chuť své hrozby plnit, a to pak vždycky stojí za to zkusit neposlechnout. Začíná boj o to, kdo víc vydrží. Pokud dospělí boj vzdávají (*Přece ji nemůžu ve čtrnácti letech fackovat!*), dítě se sice cítí být vítězem, ale možná také cítí, že něco ztrácí - ztrácí pocit jistoty, že platí nějaké limity, že dospělý je autoritou, která je hodna respektu. A skutečně - vyhrožovat a pak své hrozby neplnit je jeden ze způsobů, jak svou autoritu v očích druhých snížit. I dospělí sami mají větší špatný pocit, že jsou nedůslední, že „výchovně selhali“, a možná si slibují, že příště už budou tvrdší a nesmlouvavější. Tím ovšem nechceme naznačit, že se vyhrůžky mají plnit! **Nejde o to plnit vyhrůžky, ale přestat vyhrožovat.** Situace, kdy se používají hrozby, totiž nemá žádné dobré řešení. V některých situacích je vyhrožování úplně nesmyslné, například když dítě dobře ví, že kolo nebo lyže, slíbené za dobré známky, už stejně stojí ve sklepe, že maminka ho před paní doktorkou neuhodí nebo že paní učitelka nesmí nechat děti zamknuté v šatně. **Větší ohrožení vývoje ale spočívá v tom, že se děti učí vyhovět dospělému ze strachu nebo proto, že je to pro ně výhodné, nikoli proto, že uznávají smysluplnost a správnost na ně kladených požadavků.**

Jde zase o nedorozumění - dospělí vlastně chtějí říci: *Už se hodně zlobím, očekávám, že se budeš chovat správně.* Dítě si ale hrozbu „přeloží“ jako: *Já tady poručím a ty musíš poslouchat. Co si myslíš a co cítíš, mě vůbec nezajímá.* Obsah i forma sdělení vzbuzují v dítěti pocity ohrožení - a také snahu ohrožení se zbavit. Dítě má v zásadě dvě možnosti: buď poslechně a dospělý se uklidní, nebo neposlechně a začíná se roztáčet boj „kdo s koho“. První reakce znamená, že se dítě podrobilo a učí se poslušnosti, druhé, že chce zvítězit za každou cenu a učí se vzdoru, neposlušnosti, vzpouře.

Alternativami k vyhrožování je vymezování hranic, limitů chování pomocí **informací nebo možností volby**: *Písek v očích moc bolí a může ublížit. Můžeme ho házet do kyblíčku nebo na sítko, ne na druhé lidi.* Někdy je nutné nejdříve sdělit informace o vlastních emocích prostřednictvím **já-výroku**: *Už se opravdu zlobím!*

11. Křik

Křik bývá často spojen s hrozbami a příkazy, je to jejich **neverbální doplněk**. Křik zvyšuje agresivní náboj hrozeb a příkazů a může u dětí vyvolávat ještě větší strach nebo vzdor, případně protiagresi (na křik reagují křikem, házením věcí), Emoce a jejich projevy jsou nakažlivé a u křiku to platí tím více, **Křik je většinou projevem hněvu, zlosti, ale také bezmoci.**

Křik je něco jiného než pohněvaný či kategoricky odmítavý tón. Někdy potřebujeme sdělit, že nás něco rozzlobilo, pobouřilo, a to může být doprovázeno zvýšeným nebo důrazným tónem hlasu. Citlivost na křik bývá hodně individuální, některým dětem i dospělým vadí už jen málo zvýšený tón.

12. Podívej se na..., vezmi si příklad z...

- srovnávání, dávání za vzor

VÍŠ to, že Štěpán od sousedů už umí sám jezdit na kole? To je šikovný kluk. A ty pořád chceš jenom tříkolku.

Je to celkem dobré, ale nejlepší svíčkovou dělá moje matka. Měla by ses jí zeptat na recept.

Vaše písemky dopadly dost bídně. Jedině Daniela odvedla práci hodnou budoucího maturanta. Danielo, přečtěte svou práci nahlas a vy ostatní aspoň poslouchajte.

Milane, vezmi si příklad z Lucky. Takhle mají vypadat domácí úkoly. Vždycky připravené pomůcky - to je vzorná žákyně!

Ivetko, ty se s tím jídlem tak loudáš. Podívej se na Mirka, ten všechno sní, a jak rychle. Takhle jedí hodné děti.

Jak by nám bylo, jak bychom se cítili na místě těch dětí? Srovnávat nás s někým „lepší“ většinou vůbec nepůsobí v žádoucím směru. Jen málo dětí (a spíš jen ty menší) se chce podobat dítěti, které je dávano za vzor, a tak získat pochvalu. Když dospělí používají srovnávání, zřejmě si myslí, že není nic snazšího, než napodobit zářný příklad. A když ještě veřejně pochválí dítě, které se chová podle jejich představ, měl by být úspěch zaručen. Kupodivu to moc nefunguje. Děti prožívají pocity méněcennosti: *Nikdy to nedokážu (být šikovný, jíst rychle...) jako... (Štěpán, Lucka...)*, a tak prožívají psychické ohrožení, které se dotýká jejich sebeúcty - jádra jejich osobnosti. Zvláště **veřejné srovnávání může být velmi zraňující**. Je to vlastně velice nefér, protože jsme tak různí, nemáme stejný „startovní bod“, stejné intelektové schopnosti, volní vlastnosti, stejnou schopnost vzbudit sympatie druhých. Pocit ohrožení bývá spojen s hněvem a s chutí nějak se pomstít. Dítě většinou neobrací svůj hněv na dospělého, který mu takové věci říká (ten je příliš silný a mocný), ale na toho, kdo je dáván za vzor, i když je v tom vlastně „nevinně“: *Já bych ho nejradši kopnul. Jen počkej, ty svatouškovská Lucinko, já ti to osladím!*

I děti, které jsou dávány za vzor, to tedy mají dost těžké, pokud nejsou dostatečně sociálně zdatné, aby si s ostatními přesto udržely dobré vztahy. Jsou děti, které poté, co jsou pochváleny, začnou „zlobit“ nebo zhorší své školní výsledky, aby si udržely dobré vztahy se spolužáky. Snaha motivovat děti k lepším výkonům pochvalami tedy nemusí vést k žádoucímu výsledku. V rodinách, kde dochází ke srovnávání sourozenců a dávání za vzor, se mohou vztahy mezi sourozenci tak narušit, že to může přetrvávat až do dospělosti.

Mezi dospělými se dávání za vzor používá méně. Představte si, že vám manželka říká: *Podívej se na souseda - barák postavil, peníze umí vydělat...!* Nebo manžel: *Víš, že paní V... vaří každý den teplé večeře? A jak má uklizeno, z té by sis měla vzít příklad!* - Jak byste se cítili?

Na jednom pracovišti zavedli jakousi „ligu“ a každý týden vyvěšují jména a fotografie „těch nejlepších“. Výsledek: lidé jsou znechucení, vztahy jsou nepřátelské, zvýšila se fluktuace zaměstnanců. Dospělí mají mnohem víc možností, jak dát najevo, že srovnávání a dávání za vzor je krajně nepříjemné, včetně toho, že z prostředí nebo vztahů, kde se takové postupy vyskytují, nakonec třeba odejdou. Děti takovou možnost nemají, jsou nuceny setrvat (například ve škole), a navíc většinou neovládají vhodné sociální dovednosti pro zvládnutí tak náročné situace.

Někdy dokonce dáváme za vzor sami sebe, s přídatkem lamentací a výčitek:

Já pro tebe..., a ty... - zdůrazňování vlastních zásluh plus výčitky

Celé odpoledne se tady dřu ~ a pán si po sobě nemůže ani uklidit boty!

Od rána vařím a pečů a od vás jsem chtěla jedinou věc, abyste oloupali brambory - a ani toho se nedočkám! A že byste třeba poděkovali za oběd...

To já, když jsem chodil na vysokou, tak bych si nedovolil, aby rodiče vůbec měli nějaké starosti, jestli udělám zkoušku.

A jaká je vnitřní reakce? *No jo, ty musíš být vždycky ten/ta nejlepšÍ.* - Takové věty kazí vztahy.

Občas slyšíme námitky, že přece potřebujeme vědět, jak na tom jsme ve srovnání s ostatními. To ale můžeme zjistit jinak než tím, že nám někdo z pozice autority předhazuje někoho jako příklad a vzor. Pokud máme možnost sledovat práci a výsledky druhých, většinou jsme schopni sami posoudit, jak na tom jsme my sami. Ani ve škole nemusí být děti veřejně srovnávány a o svých pokrocích se mohou dovídat jinak než známkováním (nebo jsou známky alespoň jejich soukromou záležitostí). Pokud mají příležitost vzájemně se poznávat, velice rychle zjistí, kdo je v čem dobrý a ke komu si mohou přijít pro radu a pro pomoc, a také vědí, co samy mohou nabídnout druhým. Zjistit, jak na tom v určité oblasti jsme, můžeme také porovnáním svého výkonu s jasnými objektivními kritérii nebo sledováním vlastních pokroků za určité časové období. Popis individuálních pokroků dítěte je podstatou slovního hodnocení - jedné z alternativ ke klasickým známám.

13. Ty snad chceš...? Copak ty nechceš...? - řečnické otázky

Tohle že má být kůň?

Jak si to představuješ? Jsi normální?

Ty snad chceš spadnout?

Ty nevíš, že se boty dávají do botníku?

Chceš pár facek?

Copak ty nevíš, jak se píše...?

Co nám tak běhá hlavou, když takové věty slyšíme? *Někdo mi chce dát najevo, že jsem hlupák, a on se mnou může klidně takhle mluvit.* Řečnické otázky se vyznačují tím, že se na ně neočekává odpověď, a pokud by zazněla, bylo by dítě nejspíš nařčeno z drzosti. Ten, kdo v běžné komunikaci takové otázky klade, signalizuje druhému i tónem hlasu despekt a nadřazenost. Také se příjemci takových sdělení podsouvají úmysly, které nemá: *Ty dnes nebudeš večeřet? Ty nehodláš jít do školy?* Řečnické otázky často vzbuzují pocity bezmoci a následně vzteku. Pokud se tento způsob používá někdy vůči dospělým: *Chceš snad sjet do toho příkopu?,* reakce bývá výmluvná: *Tak si vystup!*

Místo řečnických otázek můžeme použít například **informaci**: *To slovo se píše takhle... Ta židle se snadno převrátí...* Nebo sdělit své **pocity a očekávání**: *Už se dost zlobím. Očekávám, že...*

14. *Ty jsi ale...* - urážky, ponižování

Vy snad ani nejste lidi, chováte se jako zvěř!

Pohněte sebou, vy kůže líné!

To snad není pravda, to ví přece každý blbec!

Takhle se utírá tabule? To to asi u vás doma vypadá!

Ty jsi ale nechápavá. Já už nevím, jak ti to mám vysvětlit.

Aby se vám nezkrátily žíly!

Takové věty nás dokáží zasáhnout opravdu hluboko, urážky zraňují naši sebeúctu. Již malé děti reagují prudce na nadávky. Nadávky druhého dítěte (*ty jsi pitomec, blbec, prase...*) nejspíš vyvolají stejnou reakci (*ty taky!*) nebo eskalaci (*ty jsi ještě větší!*) nebo to dítě „splatí“ tak, že uhodí, kopne, kousne, plivne... A konflikt se roztáčí. Dospělí do toho zasahují většinou nevhodně, často tím, že nabízejí nepoužitelnou radu: *Tak si toho nevěšmej, že ti nadává.* **Urážek si nelze nevěšimnout**, i kultivovaným dospělým může dát dost práce nereagovat na takovou slovní agresi protiagresí! Ve druhé třídě jsme jednou byb svědky rozhovoru dětí na téma „ubližování“. Děti se shodly, že ubližování může být tělesné, a nazvaly to „krutými doteky“. Pak si ale také můžeme ubližovat slovně - nadávkami, posměšky, prostě ošklivými slovy. To děti pojmenovaly jako „slovní štípání“. Nakonec se naprostá většina dětí shodla na tom, že „slovní štípání“ nás bolí víc než „kruté doteky“. Bolí dlouho a není snadné najít na ně lék.

Pokud se dítě nadávkám brání fyzicky, dospělí ho většinou odsuzují jako agresora a dávají najevo, že se chová nepřiměřeně, že je zlý, hrubý: *On ti jenom nadával, ale tys ho uhodil!* Slovní agrese je ale skutečnou agresí, která dokáže velice ublížit, a silná odezva je zcela pochopitelná. **Reagovat na urážku fyzicky je z hlediska emočního zranění pochopitelné, ale není sociálně přijatelné!** Děti ovšem často nemají vhodné sociální a komunikační dovednosti, kterými by se proti urážkám mohly bránit účinně a zároveň bez agrese.

Pokud se dítěte dotknou urážky od dospělého, asi by mu ani sociální dovednosti mnoho nepomohly. Těžko si dovedeme představit, že by se dítě odvážilo dospělému říct: *Mně se nelíbí, když mi někdo tohle říká*, a že by si dospělý uvědomil chybu a omluvil se. Byl by to spíš další z těch případů, kdy jsou děti označeny jako drzé. Někdy si dospělí ani neuvědomují, že používají urážky, protože je sdělují celkem mírným tónem, dokonce je považují za vtipné: *Ty jsi ale truhlík. To je naše čuňátko. Ty máš ale dlouhé vedení*. Když si představíme, že by totéž někdo řekl nám samotným, došlo by nám, že jsou to skutečně urážky.

15. *To je náš génius! To ses teda vyznamenal!* - ironie, shazování

Romane, měli bychom zatleskat, že nám ukazuješ, jak to vypadá v ZOO při krmení.

K veřejné produkci zvu našeho zlatého slavíka...

Tak pojď nám předvést hvězdu, ty naše hvězdo!

Vidím, že Novák nám chce něco říct, děti, dávejte pozor a zapisujte si!

Sázím na jistotu. K tabuli Krausová. To se zase pobavíme!

Urážky a ponižování jsou přímou agresí, **ironie je agrese skrytá pod rouškou humoru a o to je zákeřnější**. Proto je ještě obtížnější se jí bránit. Pokud to někdy oběť ironie zkusí a dá najevo nelibost, může „schytat“ navíc výsměch: *Ke všemu ani nerozumíš legraci!* Humor, legrace se ale od ironie zásadně liší - nikdy neubližují. **Podstata ironie spočívá v protichůdnosti mezi informací, sdělovanou pozitivními slovy („zlatý slavík“), a informací, která je obsažena v neverbálním chování, především v pohrdavém tónu hlasu („zpíváš falešně“)**. Právě kvůli tomuto nesouladu menší děti asi do deseti let ironii nechápou. Většinou vypadají zmateně - paní učitelka sice říká něco docela hezkého („naše **zvířátko**“), ale má takový divný úsměv a takový nepěkný hlas. Starší děti **už vědí, o co jde**, a zasáhne je to. Pokud se to netýká jich samotných, často **se smějí**. Někdy jsou výroky dospělých docela vtipné: *Jasně, k čemu by náš Pythagoras nosil pomůcky - na kružnici stačí pětikoruna a přímkou udělá podle penálu!* **a děti se spontánně zasmějí**. Další důvody, proč se děti smějí, ale **mohou představovat rizika pro vývoj jejich charakteru**. Ve hře může být:

úleva, že obětí je někdo jiný, **ne já**,

snaha zavděčit se dospělému, který- **má moc** a může se takto chovat, škodolibost,

sama oběť ironie se snaží (pokud **se** na **to** vzmůže) dát smíchem najevo, že je vlastně všechno v pořádku.

Děti jsou od malička poučovány, že se nesmějí chovat agresivně, především fyzicky ubližovat druhým, a že nesmějí druhým nadávat a urážet je. Shazování a ironie ze strany dospělých je však učí pravému opaku. Jejich

největším rizikem je skryté poselství, které děti přebírají - chovat se agresivně je v pořádku, a dokonce může sklidit obdiv, pokud se podaří agresí zaobalit do vtipu na účet druhého. **Ironické chování učitele se může stát přímým podnětem k šikaně ve třídě** - jakoby učitel ukazoval na některé děti: Na ne se může, k nim si můžete cokoliv dovolit. V poslední době jsou u nás i v zahraničí medializovány případy těžké agrese žáků vůči učitelům i spolužákům. Při vyšetřování se velmi často zjistí, že v pozadí byly urážky, výsměch, ironizování a ponižování ze strany dospělého a často i vrstevníků (spolužáků).

Někdy slyšíme obhajobu ironie od rodičů starších dětí nebo učitelů druhého stupně a středních škol. Žáci a studenti údajně „vědí, že je to jen legrace“. První podmínkou by pak ovšem muselo být, že takový způsob vzájemné komunikace opravdu nikomu neublíží a že jej mohou používat obě zúčastněné strany. A to se nestává. Někdy se ironizováním a vzájemným shazováním „baví“ parta dospělých nebo manželé, partneři. Kdo by pozoroval takové situace, pravděpodobně uvidí, jak bude osoba, která byla terčem ironické poznámky, předstírat, že se jí to nedotklo, že se baví stejně dobře jako ostatní, ale zároveň bude přímo „číhat“ na jakoukoliv příležitost ironii oplatit. **Spousta energie se tak zbytečně vyplývá na negativní věci, a pak se jí nedostává na posilování dobrých vztahů, které bez péče a kultivace slábnou.**

Ironie je často ventilací negativních emocí. Alternativou mohou být **informace**: *Mluvili jsme o tom, jak vypadá slušné stolování.* Nebo **já-výrok**: *Když vykládám novou látku, vadí mi vyrušování.* A samozřejmě humor, který nezraňuje.

4. Proč tyto komunikační styly nemohou být efektivní

Většina z neefektivních způsobů komunikace, o kterých byla řeč, představuje **psychické ohrožení**. To nemusí být plně uvědomované na rozumové úrovni, ale pocit ohrožení je spojen s **negativními emocemi**, jako je hněv, lítost, vzdor, strach, nenávisť, pocit křivdy. A téměř vždy také s **pocitem vlastní nízké hodnoty**: jsem k ničemu, neschopný, nemají mě rádi. Když se cítíme ohroženi, soustředíme se na vlastní obranu (ať už směrem do sebe nebo ven, vůči někomu), nikoli na sdělovaný požadavek. **Komunikační styly, které pro nás představují psychické ohrožení, obsahují čtyři složky:**

1. **negativní hodnocení osoby a jejích kvalit**
2. **zaměření na to, co není v pořádku**
3. **negativní zmínky o minulosti nebo budoucnosti**
4. **mocenský vztah, nadřazenost**

1. Negativní hodnocení osoby a jejích kvalit

Když nabudeme dojmu, že si o nás druzí myslí, že jsme neschopní, k ničemu a špatní, vždycky se to dotýká našeho sebehodnocení a naší sebeúcty. **Negativní hodnocení** naší osoby je vždy **ohrožující**, vyvolává touhu bránit se nebo útočit, vrátit to. Pocit **ohrožení blokuje naši schopnost zaměřit se na řešení problému, na žádoucí chování.**

Hodnocení (posuzování) osoby patří k vysoce rizikovým komunikacím způsobům. Patří sem **srovnávání s druhými lidmi**, ať už zjevné (*Podívej se na Petra, ten to má dávno hotovo!*) nebo skryté (*Ty se tak loudáš!*), nepravdivé **zobecňování** (*Ty nikdy nepřiđeš včas!*) či „**zaškatulkování**“ (*Ty jsi ale nepořádník!*). Ať už je hodnocení negativní nebo pozitivní (*Ty jsi ale šikulka!*), ten, kdo hodnotí, se staví do nadřazené pozice.

2. Zaměření na to, co není v pořádku

Mluví se především o tom, **co druhý dělá špatně, chybně, co neudělal, nezvládl nebo co nemá dělat.** Panuje mylná představa, že když někoho upozorníme na to, co dělá špatně, bude vědět, jak to udělat správně. Například: *Tohle nesmíš...*, *Takhle to nedělej...*, *Tohle se ti vůbec nepovedlo...* Nebo: *Jak to řídíš?! To jsi v té autoškolě spal?... Tobě společenský bonton nic neříká?* - Tyto věty **neobsahují jedinou informaci o tom, v čem konkrétně jsme udělali chybu, a už vůbec ne informace, jak to udělat příště lépe!**

3. Negativní zmínky o minulosti nebo budoucnosti

Někdy se mluví o **minulosti**, s níž už vlastně nemůžeme nic dělat. Zejména výčitky: *Ty nikdy neuděláš...*, *ty se vždycky vmlouváš*, *ty pořád jen křičíš...* vzbuzují pocit křivdy. Následuje vzdor a posléze nechut se o něco snažit. Připomínat staré věci a minulost vůbec je znakem neproduktivních hádek, cítíme to jako nefér.

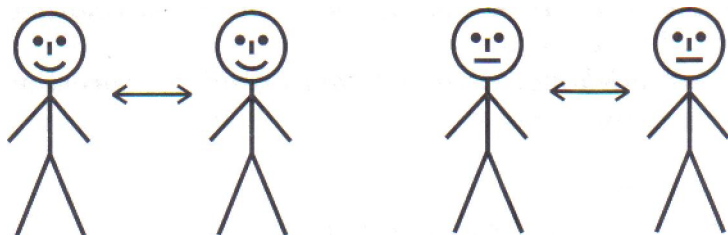
Jindy se mluví o **budoucnosti** (varování, nálepkování) - jako bychom prorokovali, co hrozného se může stát. A v duchu proctví, které samo sebe naplňuje, se právě to, co jsme si nepřáli, nakonec stát může.

4. Mocenský vztah, nadřazenost

Vyžaduje se především **vykonání** toho, co chce osoba v mocenské pozici, existuje jen **malý nebo žádný prostor pro vlastní aktivitu, vlastní volbu.** Nadřazenost zaznívá nejen ve slovech, ale často pouze v tónu hlasu. Výchovné postupy založené na nerovných vztazích vedou buď k **poslušnému vyhovění**, nebo vyvolávají **boj o moc.** Pozornost není tolik zaměřena na věc samu, na problém či správnost chování, ale spíš na snahu zavděčit se nebo naopak uhájit svoji pozici.

III. Jsi fajn. Jen je třeba udělat...

Efektivní komunikační dovednosti a postupy



V kapitole o partnerském přístupu i v kapitole o neefektivních způsobech komunikace jsme už naznačili, jak jinak by se dalo postupovat. **Zde si jednotlivé komunikační dovednosti popíšeme podrobněji - co, jak, kdy i proč říkat.** Chtěli bychom hned v úvodu zdůraznit, že **nejsou teorií**, nejsou vymyšlené „od zeleného stolu“. Jsou shrnutím těch nejlepších zkušeností z oblasti dobře fungující komunikace mezi lidmi. **Někteří lidé je používají naprosto přirozeně**, protože měli to štěstí se s nimi setkat v dětství při vlastní výchově nebo později, jen je třeba nepoužívají zcela vědomě a nemají je spojeny s pojmy, pod nimiž je uvádíme zde. Některé lidi se s nimi setkali v menší míře, pro některé mohou být novinkou. **Dobrou zprávou pro všechny je, že se jim dá naučit.** Jak ale víme z vlastní zkušenosti i od účastníků našich kurzů, není to snadná a pohodlná cesta. Vykročit na ni a vytrvat vyžaduje přesvědčení a úsilí, také to ale přináší ovoce. Lidé, kteří pro sebe objevili a přijali hodnoty respektujícího přístupu v komunikaci a vztazích, se už nechtějí - a, jak říkají, ani nemohou - vrátit zpátky k autoritativnímu stylu.

Některé z neefektivních způsobů (například příkazy, hrozby) mohou mít na první pohled stejný účinek, jako použití efektivních, respektujících

Respektovat a být respektován

dovedností: dítě jde a náš požadavek splní. To, že si tak „zaděláváme“ na problémy do budoucna, ovšem mnohým uniká (a pak slyšíme: *Já nevím, co s tím naším klukem mám dělat. Všechno abych mu říkala desetkrát, sám s ničím nepomůže!*). Když domyslíme tyto souvislosti, lépe nám to pomůže přijmout přístup, že nejde o pouhé „šlovíčkaření“, ale že **nabízené dovednosti představují skutečně účinné a praxí vyzkoušené nástroje ve výchově i vzdělávání - doma i na všech stupních škol, mateřskými počínaje**. Neomezují se také jen na komunikaci s dětmi - **jsou použitelné právě tak i v soužití dospělých**.

Přehled efektivních komunikačních dovedností

1. *Vidím (slyším), že...* (popis, konstatování)
2. *Je...; Je potřeba...; Tohle děláme (tak a tak)...; Pomůže, když...; Když..., tak...* (informace, sdělení)
3. *Očekávám, že... Pomohlo by mi, kdyby...* (vyjádření vlastních očekávání a potřeb)
4. *Uděláš to tak... nebo tak...? Můžeš si vybrat* (možnost volby)
5. *Jirko,...!* (dvě slova)
6. *Co s tím uděláme? A co si o tom myslíš ty?* (prostor pro spoluúčast a aktivitu děti)

1. *Vidím (slyším), že...*

Popis, konstatování

Vidím, že jsi vyluxovala, uspořádala věci v poličkách a zalila kytky.

Máš z pěti čtyři příklady správně.

Vidím, že ještě nemáš nachystáno na hodinu.

Slyším, že se hádáte.

Vypadáš překvapeně.

Popis (také můžeme říct „konstatování“) říká, že jsme si něčeho všimli, něco pozorujeme a sdělujeme to druhým. Buď něco je, nebo není v pořádku - v druhém případě popisem naznačujeme, že očekáváme nápravu. **Podstatou popisu je, že mluvíme o tom, co vnímáme, aniž bychom to posuzovali** - například: *Vidím, že už jsi skoro oblečená*. Tím se popis liší od **hodnocení osoby, kterým naopak vyjadřujeme, jaký kdo je** (posuzujeme trvalejší vnitřní rysy, vlastnosti, charakter - například: *Tobě to oblékání ale trvá! Ty jsi tak strašně pomalá!*).