





Nejdůležitější nástroj  
každého  
pedagoga/člověka je  
**SEBEREFLEXE a  
NENÁSILNÁ  
KOMUNIKACE**

“Ty jsi nedostala můj email?”

# SEBEREFLEXE

Kdy jsme schopni sebereflexe?

# Sebereflexe

- schopnost přemýšlet o sobě a svém jednání
- důležitá je naše přítomnost, jsme teď a tady přítomni vědomě
- pokud nejsme schopni vnímat své činy a chování, přemýšlet o nich a učit se z nich, nemůžeme se v životě nikam posunout

# Sebereflexe

I. řádu: všímám si, co a jak dělám

II. řádu: všímám si, jak přemýšlím o tom, co dělám

první dva řády jsou základ

III. řádu: všímám si, jak přemýšlím o svém přemýšlení o tom, co dělám

☉ přemýšlím vždy o tom, jak přemýšlím a předcházím tím řádu

# NEZRAŇUJÍCÍ KOMUNIKACE





Co uděláte, když ve volné přírodě narazíte na hada?



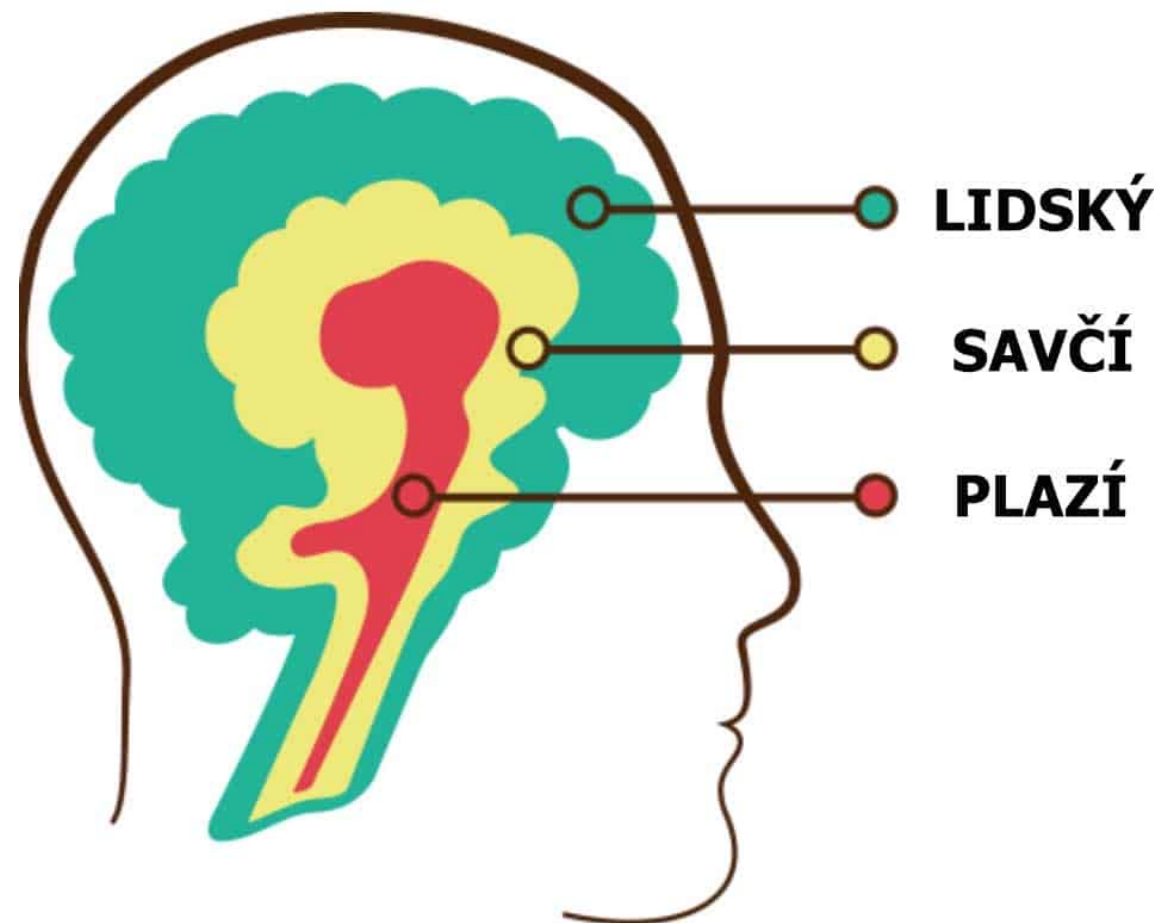
# Vaše reakce

## 1. reakce mozku je vždy emoční

- opice – racionální myšlení – systém 2
- savec – emocionální myšlení – systém 1
- ještěrka – základní instinkty – systém 1

Daniel Kahneman ve své knize: Myšlení, rychlé a pomalé, používá systém 1 a 2

## TROJEDINNÝ MOZEK





# Vaše reakce

## 2. reakce, která se projeví je chování/emoce

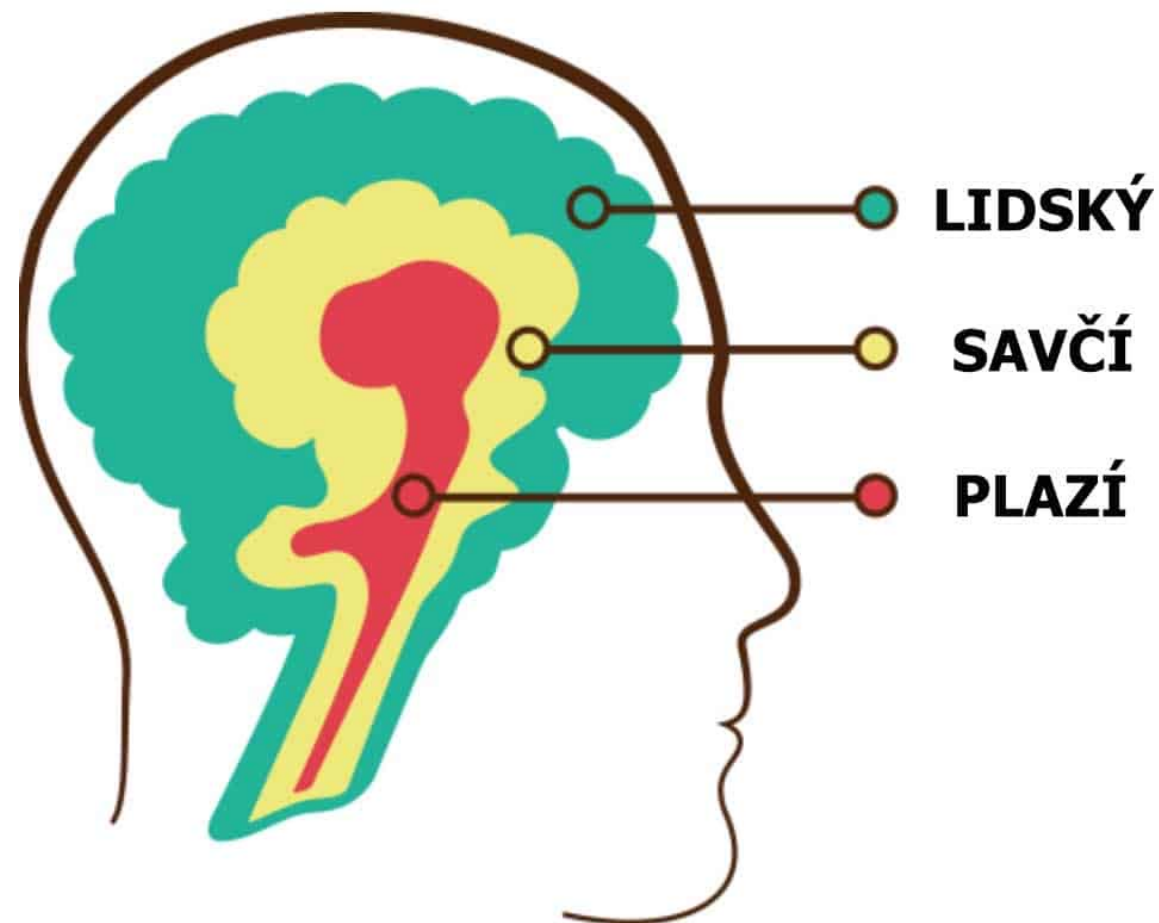
- mozek dostane signál a rozhoduje:

### ÚTOK-STRNUTÍ-ÚTĚK

#### v komunikaci:

- minimalizace ohrožení - vyhýbání se podnětu
- maximalizace bezpečí - reakce na podnět

## TROJEDINNÝ MOZEK





Když se podíváme na toho hada blíže, co uvidíme?

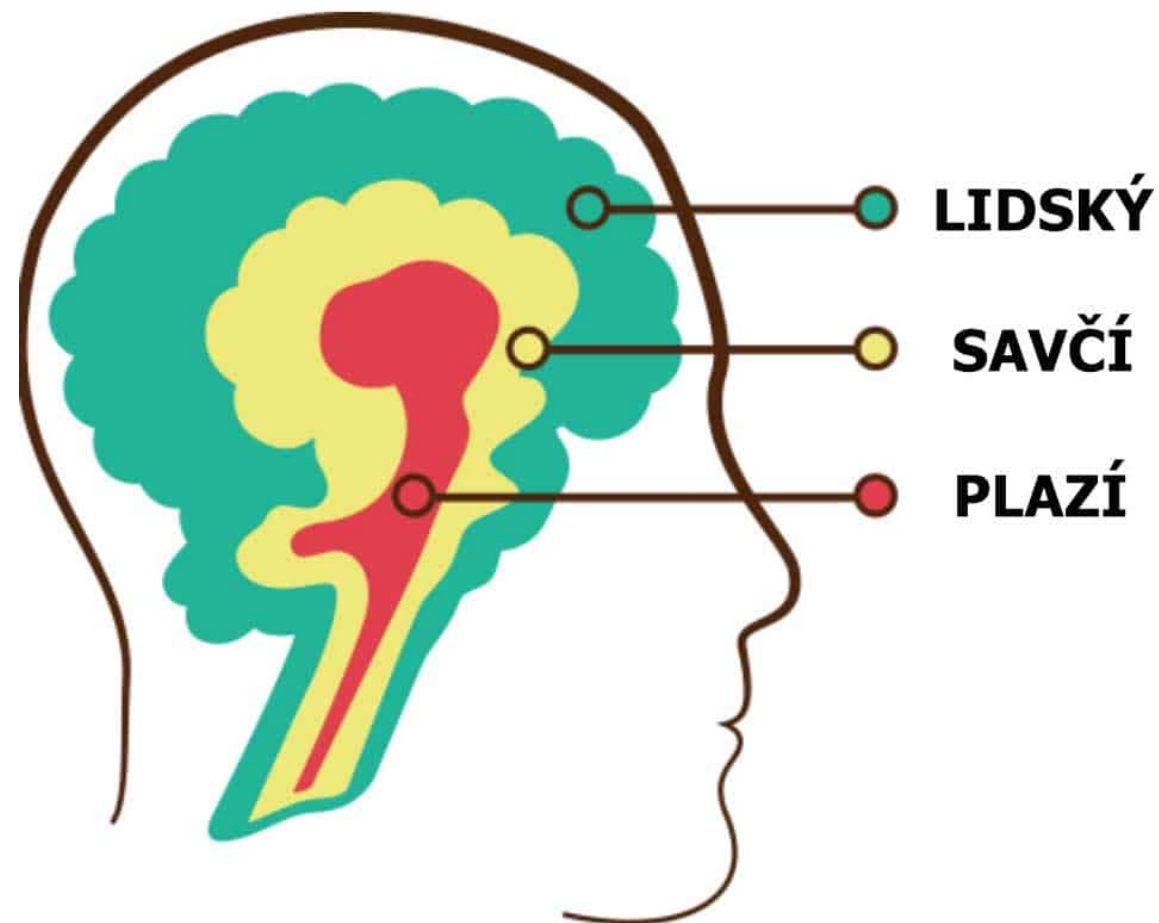




# Komunikace

- v komunikaci to funguje stejně
- pokud na nás někdo reaguje agresivně (nebo se vyhýbá), tak je to reakce na něco, co jsme mu řekli – **z naší strany přišlo ohrožení**
- agresi spouští momentální situace, ne akční film, které dítě vidělo den předtím

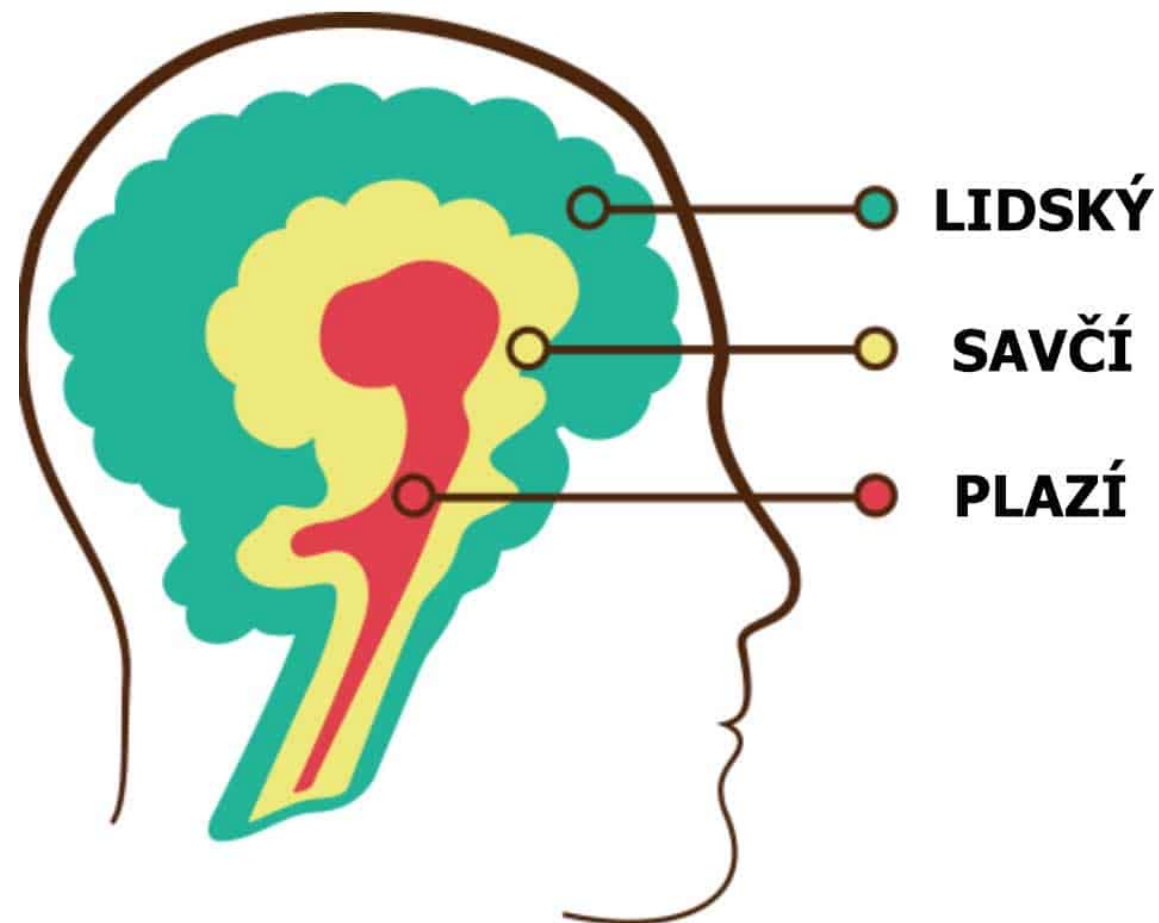
## TROJEDINNÝ MOZEK



# Komunikace

- “**zážitková paměť**” - máme uložené všechny zážitky i s emočním doprovodem
- díky výchově, vzděláním, zkušenostem vyhodnocujeme situace podle toho, jak je známe nebo neznáme
- buď se naučíme na ně různě reagovat nebo používáme stejné vzorce

## TROJEDINNÝ MOZEK







# Potřeby v komunikaci

- potřeby souvisejí i s primárními potřebami, teorie Abrahama Maslowa
- předpokládá se, že primární potřeby jsou mozem spínané i v komunikaci či sociálních situacích



# Potřeby v komunikaci

**1. pocit bezpečí** (nemáme rádi situace, kterým nerozumíme - školní řád, rozvrh hodin, cíl hodiny, zvonění)

**2. mít postavení** (potřebujeme být členem nějaké skupiny, chceme mít pro ni význam)

- *negativní přístup*: zesměšňování dítěte ve třídě, srovnávání, hodnocení, používání “já” formy, já x ty
- *pozitivní přístup*: používání “my”



# Potřeby v komunikaci

**3. Samostatnost** (mozek nesnáší situace, kdy nemůžeme rozhodnout sami, ale někdo za nás rozhoduje)

- mozek vyhodnotí jako útok
- čím větší nátlak, tím větší odpor
- mozek musí mít možnost volby





# Potřeby v komunikaci

**4. Propojenost** (mozek nemá rád kontakt s lidmi, u kterých neví, co udělají; neví, co od nich může očekávat, neznají je)

- seznamování cizích žáků

**5. Spravedlnost** (na nespravedlivou situaci mozek reaguje jako na ohrožení)

- rovný metr pro všechny (učitelé-žáci, žáci-žáci)

**nemusíme uspokojit hned konkrétní potřebu např. spravedlnost u nedislektických dětí (=nerovné podmínky) stačí saturovat jinou potřebu např. jistotu – žák musí rozumět tomu, proč to tak je**





# Potřeby v komunikaci

- v zemích bývalého východního bloku jsou lidé více nastavení konfrontačně, než lidé ze západních zemí, kde nebyl totalitní režim
- pořád s něčím bojujeme: s rodiči, s dětmi, s žáky, s dopravou, s časem, sami se sebou
- hlavní cíl je porozumět si a vedlejší cíl je domluva
- hodně lidí si myslí, že hlavní cíl, je někoho přesvědčit - dostat někoho tam, kam chceme



ŘÍZENÍ VS VEDENÍ LIDÍ



# Řízení lidí

- při řízení lidí používáme většinou nežádoucí prvky komunikace
- **NEVYŽÁDANÁ ZPĚTNÁ RADA** („Měl bys to dělat takto.“)
- **VĚŠTĚNÍ – INTERPRETACE** („Ty budeš vyrušovat, sedni si raději tady.“)





# Řízení lidí

- **AGRESE** (pohlavky a bití)
- **HODNOCENÍ** (“Kazíš to celé třídě.”)
- **GENERALIZACE** (“David jako vždycky sedí tam, kde nemá.”)





# Řízení lidí

- **IRONIE = AGRESE** („No to se ti teda povedlo.“)
- **VÝČITKY** („Kvůli mně to uděláte ne?“)
- **VYDÍRÁNÍ** („Jestli nepřestaneš dostaneš poznámku.“)



# Řízení lidí

- mají dočasný efekt, protože změna je pouze ze strachu
- když jsme z dosahu, dochází k původní reakci
- **jsou situace, které vyžadují řízení lidí – KRIZOVÁ INTERVENCE**



# Vedení lidí

## 1. Zpětná vazba

- žádná změna

## 2. Porozumění

- “Vysvětli mi to. Proč se to děje?”
- musíme chápat, proč se člověk chová, jak se chová (výchova, kultura, sociální rozdíly)
- žádná změna

## 3. Dohoda

- “Co uděláme, abys to změnil?”
- změnu musí navrhnout ten druhý, aby neměl pocit, že mu něco podsouváme
- žádná změna





# Vedení lidí

## 4. Dohoda o dohodě

- “Jak vyřešíme to, kdyby jsi nedodržel naši dohodu?”
  - můžeme pohrozit sankcí
- opakuje se pořád dokola
- když se dohoda nedodrží, dělá se nová dohoda
- dodržují se dohodnuté sankce
- když se nám nedaří vedení lidí, tak začínáme řídit



# ZPĚTNÁ VAZBA musí obsahovat

1. popis konkrétního chování, které chceme upevnit nebo změnit
2. informace o tom, jaké emoce v nás vyvolává chování dotyčného

**Při zpětné vazbě mluvíme vždy pouze o sobě, pak dotyčný nemá důvod vymýšlet obranu (neútočí na nás, protože se necítí v ohrožení).**



# ZPĚTNÁ VAZBA – Regulační funkce

+  
•  
○

Etalon = moje představa o tom, jak by se člověk měl chovat nebo reagovat v určité situaci

Komunikace/Chování žáka/kolegy

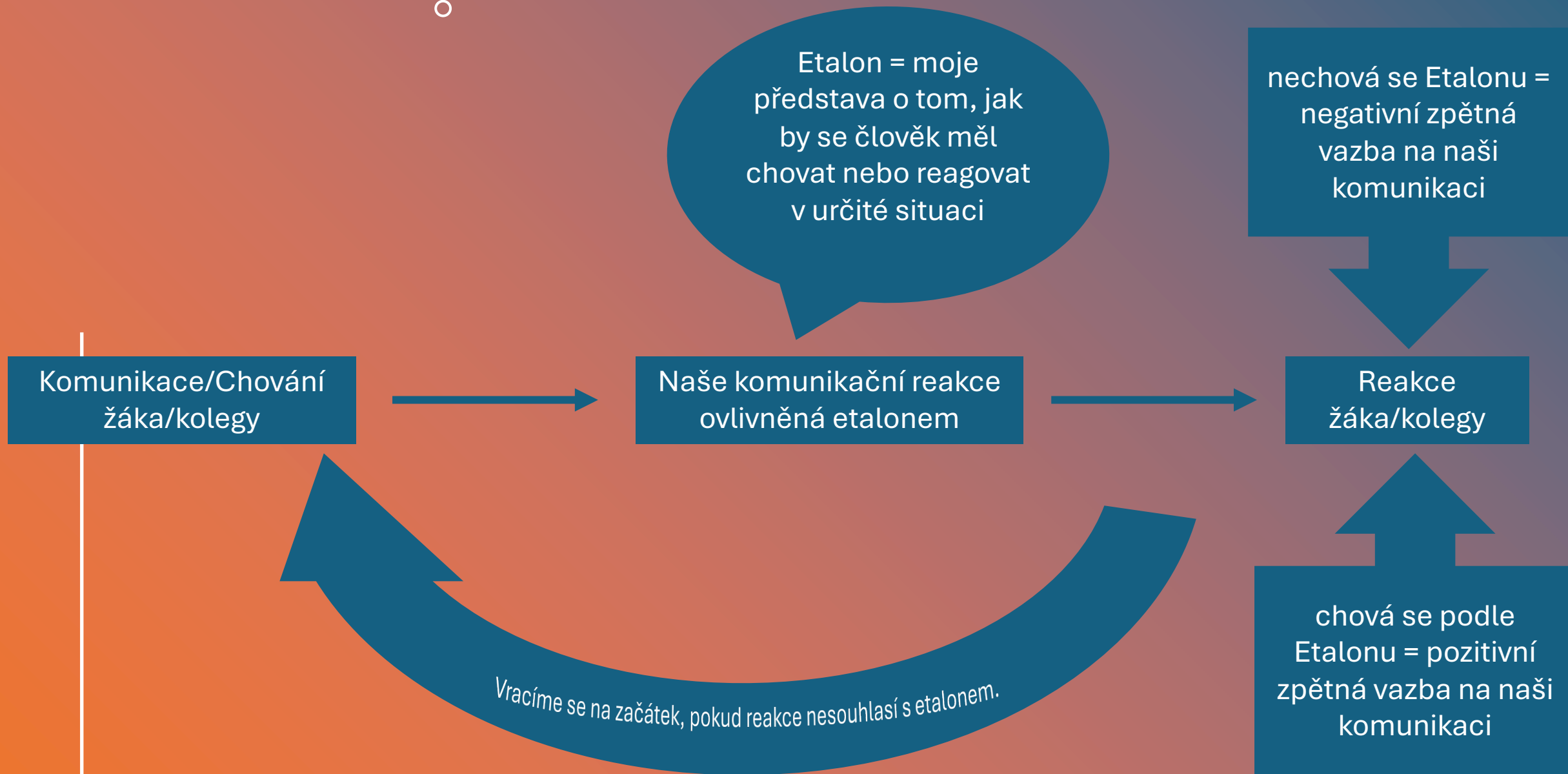
Naše komunikační reakce ovlivněná etalonem

Reakce žáka/kolegy

nechová se Etalonu = negativní zpětná vazba na naši komunikaci

chová se podle Etalonu = pozitivní zpětná vazba na naši komunikaci

Vracíme se na začátek, pokud reakce nesouhlasí s etalonem.







# ZPĚTNÁ VAZBA

## opačná

- opisujeme věc, která by nás potěšila

“Měl bych radost, kdyby sis ty boty dával do skříně.”



# • + ○ ZPĚTNÁ VAZBA

## nácvik zpětné vazby

1. **rozdělte se do skupinek po 4**
2. popřemýšlejte o situaci z poslední doby, kdy pro vás byla komunikace s dotyčným neúspěšná, problematická, agresivní,...; potřebovali jste něco někomu sdělit, ale nedařilo se vám to
3. **sdílejte si své příběhy** a vyberte jeden nejzajímavější (20 minut)
4. rozeberte ho a napište si každý, jak byste situaci komunikovali vy + zpětné vazby + zpětné opačné vazby
5. **zkuste si to přehrát s novými strategiemi** a diskutujte o tom (20 minut)
6. přehrajte pro ostatní


A close-up photograph of several people's hands clasped together in a circle, symbolizing support, teamwork, and unity. The hands are of various skin tones and are positioned in a way that suggests a group hug or a supportive gesture. The background is blurred, focusing attention on the hands. The text "Krizová intervence" is overlaid in the center of the image.

# Krizová intervence



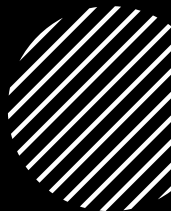


# Co je to krize?

- náhlá a výrazná změna stavu či průběhu
  - narušení až ztráta duševní rovnováhy jedince doprovázená změněným chováním, kterou jedinec jako narušenou prožívá – subjektivní dimenze
  - reakce na náročnou životní situaci, kterou člověk není schopen:
    - vyřešit sám nebo za pomoci svých blízkých
    - v přijatelném čase
    - navyklým způsobem
- 



# Projevy krize



emoční labilita



pokles sebedůvěry



narušení psychické rovnováhy



sociální selhávání



somatické potíže: únava, vyčerpání, nespavost,  
snížená energie



# Psychická první pomoc



jednorázový zásah prostřednictvím rozhovoru


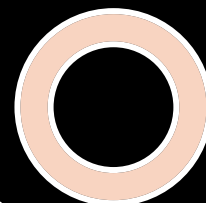
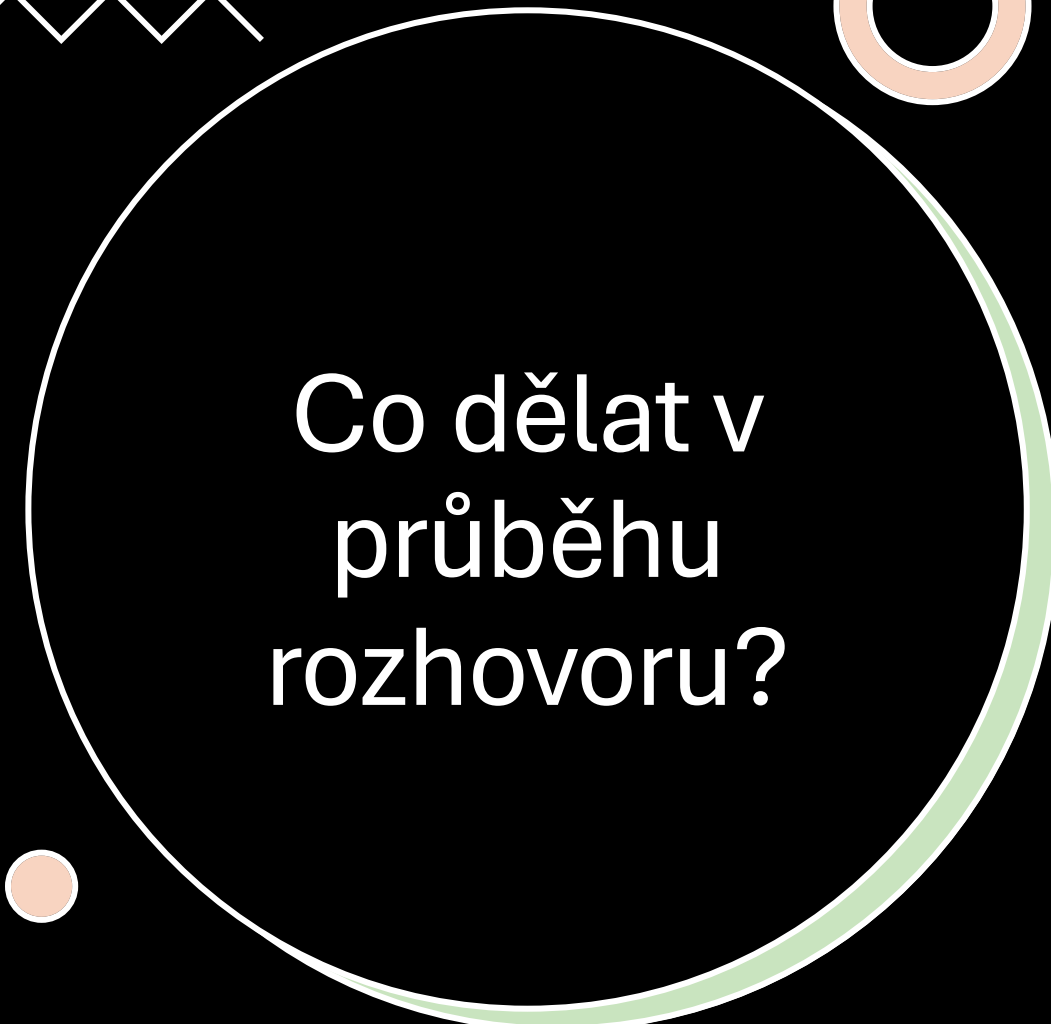

podmínka:

- člověk neohrožuje sám sebe ani okolí a je schopen verbálního projevu

cíl:

- psychická stabilizace
- zamezení dalšímu stupňování


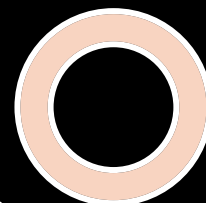
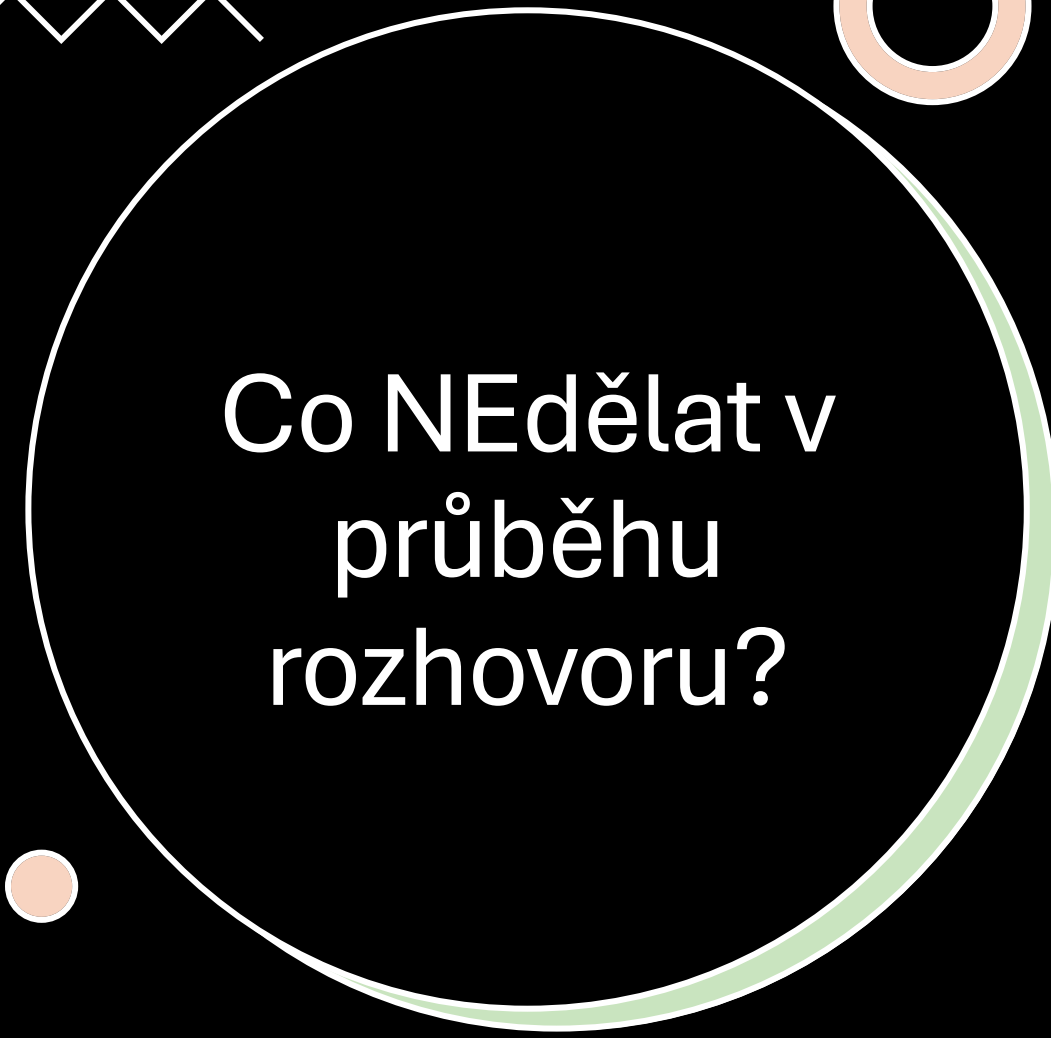





# Co dělat v průběhu rozhovoru?

- klademe otevřené otázky
- nasloucháme a snažíme se porozumět
- zjišťujeme úmysly člověka
- normalizujeme reakce klienta
- parafrázujeme
- oceňujeme
- pomáháme znovu nastolit kontrolu a odpovědnost klienta za svá rozhodnutí





## Co NEdělat v průběhu rozhovoru?

- neodvádíme pozornost od toho, o čem chce klient hovořit
- nerozveselujeme, nerozptylujeme (necháme prožít emoce)
- negeneralizujeme
- nebagatelizujeme
- nepřikazujeme
- nevybízíme klienta, aby opakovaně popisoval přestálé trauma

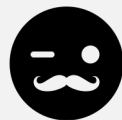




# Techniky aktivního naslouchání



oceňování – respekt, zplnomocnění



zrcadlení pocitů – porozumění  
prožívání


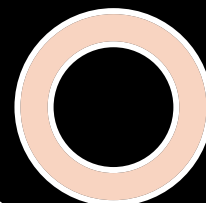




parafrázování – ověření, zda rozumíme



shrnování – v průběhu a na konci,  
ústně i písemně (dohoda)






# Krizová intervence u plačtivého klienta

- cíl KI: vytvořit bezpečný prostor pro pláč
- pláč přijímáme, nezlehčujeme ho, nevysmíváme se
- poskytneme pro pláč prostor a svolení
- neverbálně (krabice s kapesníky na stole)
- verbálně (můžete plakat, vyplačte se)
- můžeme plakat s klientem, použít dotyk
- nabídnout prostor pro úpravu zevnějšku

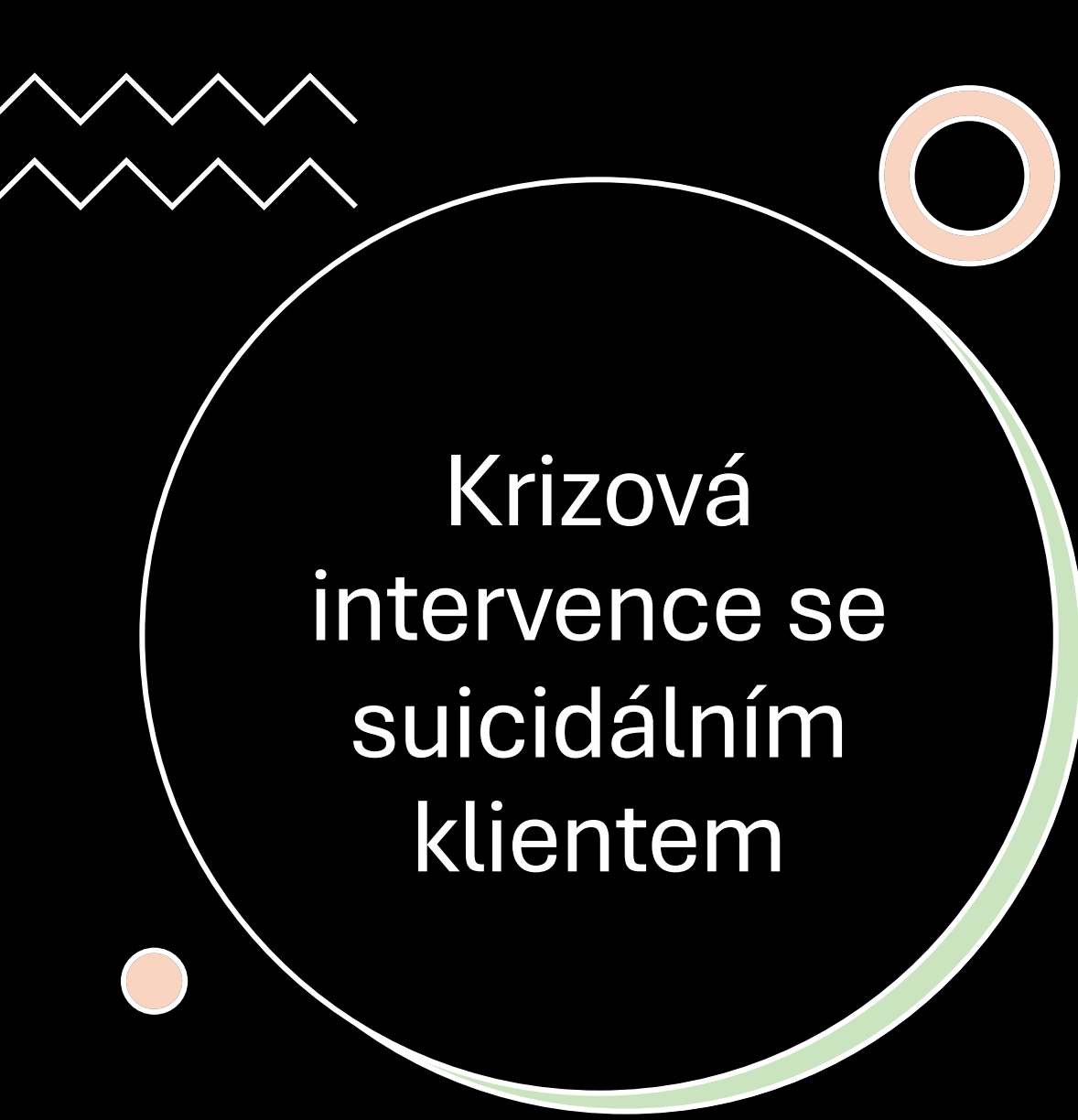




# Krizová intervence u úzkostného klienta

- akutní úzkost – zúžení vědomí a pozornosti, úzkost, dezorientace, agitace, zlost, vegetativní příznaky
- cíl KI: abreakce aktuálních emocí
- zjistit – kdo, kde, jak, co se stalo?
- eliminovat ohrožení života a zdraví klienta
- zajistit, aby nás klient vnímal – pevný silný hlas, přistupovat ze strany,
- direktivní vedení – krátké hlasité povely, postupné instrukce
- pracovat s dechem a tělem, abreakce aktuálních emocí (pláč, strach, agrese)


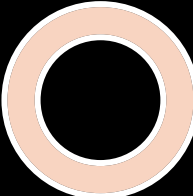






# Krizová intervence se suicidálním klientem

- cíl KI: odvrácení rizika hrozící sebevraždy
- zhodnotit situaci a přímé fyzické ohrožení
- zachovat klid
- navázat kontakt s klientem
- redukovat nebezpečí
- vyjádřit opravdový zájem a zjistit záchytný bod
- nabídnout jinou alternativu – spektrum řešení problému
- nabídnout možnosti pomoci
- uzavřít smlouvu o přežití, rozvrh hodin, kartička s nouzovými telefonními čísly (3 klíčové osoby)





# Krizová intervence u agresivního klienta

- odhad situace a psychického stavu klienta
- redukce ohrožení - krizový scénář – použití předem připravených signálů a postupů pro stav nouze
- klienta odvedeme do bezpečí
- často oslovujeme jménem, mluvíme krátce, pevně, věcně
- dáme prostor pro uvolnění emocí
- převzetí iniciativy
- přístup
- dynamický
- zklidňující







# Nácvik krizové intervence

- Utvořte dvojice, jeden z vás si vybere situaci, ve které se setkal s agresí/plačtivostí klienta, druhý ho interviewuje. Společně pak vypracujte krizový scénář.
  - Mám připravený krizový scénář?
  - Jak vyhlásím poplach?
  - Zním z tohoto místa únikovou cestu?
  - Kdo mi může poskytnout okamžitou podporu?
  - Informoval jsem kolegy o tom, kde budu, a o mém přibližném časovém rozvrhu?
  - Zním dostatečně tohoto klienta? Jaká je kvalita našeho vztahu? Co mohu očekávat?
  - Jak zareaguji na agresivní chování?

The background is a dark teal color with a repeating pattern of colorful speech bubbles. Each bubble is a different color (red, purple, yellow, grey) and contains a white question mark. The bubbles are scattered across the entire frame.

# DISKUZE, OTÁZKY A KOMENTÁŘE?

---

# Zdroje:

- Daniel Kahneman – Myšlení, rychlé a pomalé