

Čím a kde se například komunikuje?

- ~ řečí (mluvením)
- ~ e-mailem nebo dopisem
- ~ na sociálních sítích
- ~ řečí těla, mimikou a gesty
- ~ a mnoha dalšími způsoby – pohybem, pachem, obrazem, pomocí dárku...

Jak vypadá dobrá komunikace?

- ~ Říká to, co říkat má.
- ~ Je zajímavá.
- ~ Najdeme si s její pomocí nové přátele a udržíme si i ty staré.
- ~ Dává možnost promluvit i druhému.

Co by měla dobrá komunikace dodržovat?

Otevřenost

Dokážu jasně říct, co cítím a jak to myslím.

Přesnost

Říkám jen pravdu, nic si nevymýšlím.

Pozitivnost

Říkám více to hezké než to ošklivé.

Respektování

Nechám druhého mluvit a poslouchám co říká.

Tvořivost

Říkám jen svá slova, neopakuji cizí myšlenky.

Účelnost

Říkám pouze to, co je důležité; neplýtvám časem ostatních.

Zdroje: upraveno podle VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS, 2005. ISBN 80-239-4514-9.

NASLOUCHÁNÍ

Co je to naslouchání?

Dovednost naslouchat je jednou z hlavních komunikačních dovedností.



Pasivní naslouchání

- ~ Znamená **příjem informací**.
- ~ **Neposkytuje** mluvčímu **zpětnou vazbu**.
- ~ Často **nebývá spojeno s porozuměním**.
- ~ **Posлуhač je pasivní**, není zřejmé, zda rozumí a chápe to, co slyší.
- ~ Posлуhač působí jako „vrba“.
- ~ Umožňuje mluvčímu **uspořádání vlastních myšlenek**.

Naslouchání pozorné

- ~ **Základní forma** naslouchání, znamená **soustředěně a s porozuměním** vnímat toho, koho posloucháme.

Naslouchání aktivní

- ~ Vychází z naslouchání pozorného.
- ~ Charakterizováno slovy jako: vcítit se, soucítit, vytušit, rozpoznat, rozumět, pochopit.
- ~ **Pravidla** aktivního naslouchání:
 - › **Pozornost** posluchače je zcela zaměřena na hovořícího.
 - › Posлуhač je ochoten naslouchat a porozumět hlavně **citovým prožitkům** hovořícího.
 - › Posлуhač udržuje **zrakový kontakt** s hovořícím.
 - › Vyvolané emoce se vyjadřují vhodnou **mimikou**.

Vyjasňovací otázky

Spadají do naslouchání aktivního. Předcházet nedorozumění můžeme zejména tím, že se při obecnějších výrocích často ptáme, jak mluvčí svůj **výrok myslí**:



Nebo mu předkládáme svou **zpřesňující parafrázi** jeho výroku:



PREZENTACE



Desatero prezentace:

1. MLUVIT NAHLAS A SROZUMITELNĚ
2. HLÍDAT SI ČAS
3. VYBRAT PODSTATNÉ VĚCI
4. UDRŽOVAT OČNÍ KONTAKT S POSLUCHAČI
5. NEPOUŽÍVAT DLOUHÉ VĚTY A CIZÍ SLOVA
6. VHODNĚ GESTIKULOVAT
7. DOBŘE VYPADAT
8. BÝT PŘEDEM PŘIPRAVEN
9. BAVIT PUBLIKUM
10. MÍT ORIGINÁLNÍ NÁPADY

Co vnímá posluchač při prezentaci?

a) Z kolika procent si myslíš, že se posluchač zajímá o to, co máš na sobě za oblečení, jak vypadáš?

.....

b) Z kolika procent si myslíš, že posluchač vnímá obsah prezentace, téma tvého vystoupení?

.....

c) A z kolika procent myslíš, že posluchač vnímá způsob řeči, tvůj hlas?

.....

a) z 48%; b) z 8%; c) z 50%

Tvůj hlas a tvůj způsob řeči jsou pro diváka nejdůležitější!

Zdroje: upraveno podle POSSEHL, Gianna a Frank KITTEL. *Jak se prosadit a přesvědčit ostatní.* Praha: Grada, 2008.

ISBN 978-80-247-2677-9.



Jedna z možností, jak překonat nervozitu při prezentování před publikem, je:

Uklidňovací cvičení

A:

Jemně si stlač pravou nosní díрку, levou se nadechni. Potom si stlač levou nosní díрку a pravou vydechni. Zakrývání nosních dírek střídaj.

B:

Posaď se na židli a zavři oči. Zhluboka se nadechni a při výdechu se oklepáváním rukou zbavuj napětí, jako kdyby ho mohly tvé ruce odhodit. Znovu se nadechni a pořádně se oklepej celým tělem.

C:

Při nádechu sevři levou ruku v pěst, při výdechu ji uvolni. Ruce vystřídej – při nádechu sevři pravou ruku a při výdechu ji zase rozevři. Nyní sevři obě ruce najednou. Totéž proved' s nohama – levou nohu zvlášť, pak pravou a obě zároveň. A nyní všechny čtyři končetiny při nádechu sevři a při výdechu rozevři. Totéž zkus i se zatínáním obličejových svalů.

D:

Zaujmi pohodlnou pozici (vleže či vsedě, jak ti to vyhovuje) a zavři oči. Zhluboka se nadechni a napni všechny svaly, zadrž chvíli dech. Vydechni pomalu a dlouze nosem a povol všechny svaly. Opakuj třikrát.

Zdroje: upraveno podle ZELINOVÁ, Milota. *Hry pro rozvoj emocí a komunikace*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-197-6.

Pozitivní vs. negativní komunikace:

„Nic se nedaří...“

Negativní komunikace se vyznačuje četným užíváním negací.

Negativní výroky nejsou jen ty, které obsahují slovo NE.

„To je hrůza!“

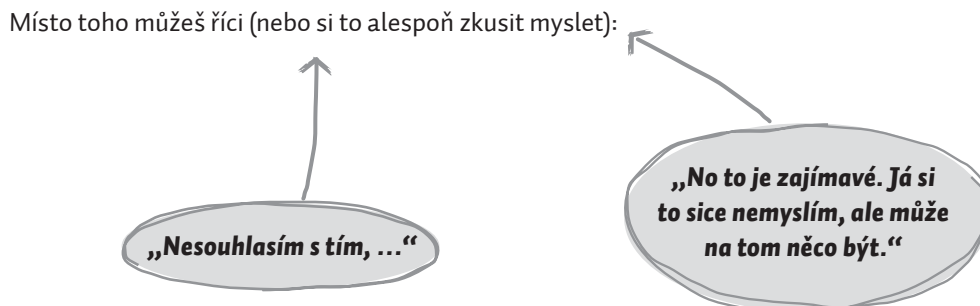
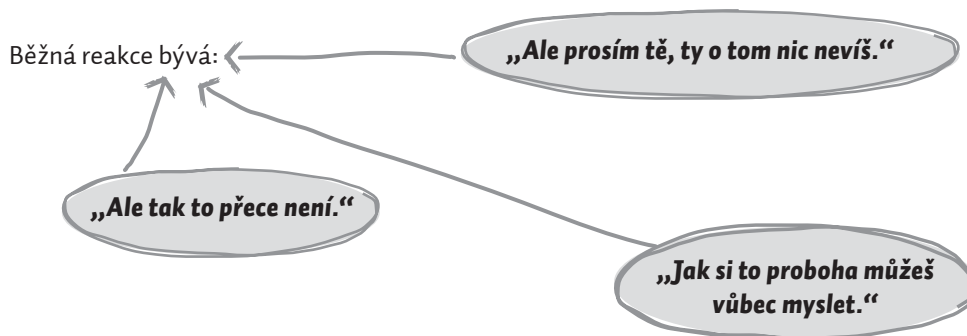
O negativních výrocích víme, že komunikaci ztěžují. Nejen že stresují partnera, ale na negativní notu naladují i toho, kdo je sám říká. Obecně přidávají minusové znaménko k posuzování různých situací atd., obracejí pozornost k tomu, co je problematické, nutí k neveselým asociacím.

Série negativních výroků může nepříjemně ovlivnit i atmosféru komunikace.

Pozitivní komunikace směřuje opačně. Je dobré umět omezit negativní výroky.

Za chvíli si zkusíme negativní výroky rozlišit a formulovat pozitivně.

Pozitivní komunikace se zaměřuje na akceptování názorů druhého. Neznamená to, že musíme se vším souhlasit, ale jiný názor může rozšířit naše obzory nebo znalosti či řešení problému. Prakticky to znamená, že se nemusíme zbytečně pouštět do hádky, když nesouhlasíme, ale můžeme se zamyslet, jestli by na tom, co říká druhý, nemohlo něco být.



Důležité je říct s „tím“ nebo s čím konkrétně a neříct: „Nesouhlasím s tebou.“

Proč myslíš, že to tak je? Jaký je v tom rozdíl z hlediska udržování vztahů?

Pozitivní komunikací lépe budujeme vztahy, umíme díky ní podpořit někoho, kdo to potřebuje.

Pozitivní komunikace je efektivnější. Lidé na ni reagují vstřícněji než na negativní výroky.

A co tedy můžeme použít místo kritiky?

Místo kritiky chování zkus rovnou formulovat svoje přání, a to co nejkonkrétněji.

Přeformuluj výroky:

„Zase jsi přišel pozdě.“



„Budu rád, když zítra přijdeš včas.“

„Ale tak to přece není! To si myslíš úplně špatně.“



„Ale prosím tě, ty si zase vymýšlíš!“



„Jak si to proboha můžeš vůbec myslet?“



Zdroje: upraveno podle VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS, 2005, s. 103–105. ISBN 80-239-4514-9.

Postup řešení konfliktu:

PROMYSLI PŘEDEM:

Co se mě na tomto konfliktu zvlášť dotýká?

.....
.....

Jaký to má na mě vliv?

.....
.....

Proč je to pro mě důležité – jaké jsou moje hodnoty?

.....
.....

Mám vůči druhému nějaké předsudky? Jaké?

.....
.....

Co by pro mě zlepšilo situaci?

.....
.....

ZAČNI POZITIVNĚ:

Vyjádři kladné úmysly.

„Toto je pro mne důležité...“; „Chci se dohodnout...“

.....
.....

Oceň druhého – poděkuj.

„Jsem rád, že o tom chceš se mnou mluvit...“

.....
.....

DEFINUJ PROBLÉM:

Vyjádři své pocity.
„Mrzí mě...“; „Zlobí mě...“

.....
.....

Definuj svůj zájem.
„Chci se domluvit...“; „Chci, aby se dělo to a to.“

.....
.....

NAVRHUJ:

Navrhuj řešení.

.....
.....

Vybírej řešení uspokojivá pro obě strany.

.....
.....

NAPLÁNUJ:

Naplánuj, jak budeš vybrané řešení uskutečňovat.

.....
.....

Zdroje: upraveno podle VALENTA, Josef. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS, 2005, s. 156. ISBN 80-239-4514-9.
, s užitím materiálu: *Konflikt, koření života*. 2., rev. vyd. Praha: Partners Czech, 2004, s. 190n. ISBN 80-239-3339-6.
Publikace je součástí projektu Rozvoj demokracie ve školství.

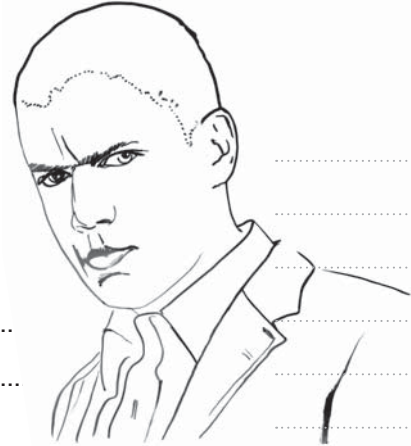
Rozhovor sám se sebou, abych lépe ovládal/a svůj vztek

Na koho máš vztek?

.....
.....

Proč máš na něj/ni vztek?

.....
.....



Co ti vadilo na jeho/jejím chování?

.....
.....

Co by podle tebe měl/měla dělat?

.....
.....



Můžeš toto jeho/její chování změnit?

.....
.....

Jak se můžeš zbavit svého vzteku?

.....
.....



Uděláš to?

.....
.....

Změnilo se něco ve vašem vztahu?

.....
.....



ZPĚTNÁ VAZBA



Zkuste se zamyslet a napsat:

Co to je zpětná vazba?

.....
.....

Proč se používá?

.....
.....

Čeho chceme zpětnou vazbou dosáhnout?

.....
.....

Zpětná vazba vztahující se k výkonu nám může velmi pomoci při zlepšování našich dovedností a přístupu, také nás ale může zcela demotivovat, pokud je poskytnuta nepatřičně.

Pro nás i pro ostatní je důležité nejprve vědět, co děláme dobře, abychom to mohli použít jako pevný základ, na kterém budeme stavět veškeré změny v přístupech. Poté, co byly postaveny tyto základy, může následovat zpětná vazba o tom, co bychom mohli příště udělat jinak, abychom náš výkon zlepšili.

Zpětná vazba bude přijata a lidé podle ní budou jednat, pouze pokud bude poskytnuta prospěšně.

PROSPĚŠNÁ ZPĚTNÁ VAZBA

- ~ je specifický, přesný popis chování
- ~ poskytuje nové informace spíše, než aby vyjadřovala samozřejmosti
- ~ umožňuje příjemci rozhodnout se tím, že říká „mohl bys“ namísto „měl bys“
- ~ je poskytnuta včas a nápomocně

NEPROSPĚŠNÁ ZPĚTNÁ VAZBA (vedoucí k emocionálním bariérám)

- ~ je všeobecná/neurčitá
- ~ dělá nevíтанé soudy, rozhoduje o tom, co změnit
- ~ nevhodně využívá hodnoty
- ~ je odložena na později

Poskytování zpětné vazby

Na vyžádání

Zpětná vazba je neúčinnější, pokud o ni dotčený člověk sám stojí a vyžaduje ji. S poskytnutím zpětné vazby by však měl přinejmenším souhlasit.

Šprávný čas a místo

Poskytování zpětné vazby vyžaduje alespoň základní soukromí a přiměřený čas.

Popis skutečnosti, ne hodnocení

Popisujte, co člověk řekl nebo udělal, ale nehodnoťte, zda je to správné či špatné.

Konkrétně, ne obecně

Popisujte, co jste skutečně viděli v konkrétní situaci, nesnažte se zobecňovat své poznatky.

Zmiňte důsledky

Do vyjádření zahrňte konkrétní důsledky, které dané jednání nebo situace způsobuje.

Úplnost, poctivost

Zahrňte veškeré své reakce na chování druhého, včetně toho, jak jste se v danou chvíli cítili.

Vyrovnanost

Nesoustřeďujte se ve svém popisu pouze na to, co způsobilo obtíže. V každém jednání jsou obvykle přítomny pozitivní i negativní aspekty.



Přijímání zpětné vazby

Aktivně naslouchat

Je třeba pozorně vnímat a pamatovat si (tedy i písemně zaznamenávat) přijímané informace.

Ubezpečit se, že správně rozumím

Užitím otevřených otázek je dobré přezkoumat informace, které nejsou dostatečně zřetelné nebo jednoznačné. Je možné se ptát na další příklady podobného jednání.

Neobhajovat se

Je snadné, ale obvykle neužitečné začít vysvětlovat, proč jste určitou věc udělal/a právě takovým způsobem.



Nechat si právo vyhodnocení

Je třeba si nechat dostatek času k promyšlení informací a kriticky zhodnotit, zda je pro vás důležité měnit některé rysy vašeho chování.

Poděkovat

Upřímně a správně podaná zpětná vazba je pro vás užitečným darem, za který je správné poděkovat, i když v něm třeba převládla negativa.

Zdroje: materiály Outward Bound, Česká cesta a Prázdninová škola Lipnice, o. s.

TAKÉ SI MYSLÍŠ, ŽE JE POTŘEBA VYJÁDŘIT DRUHÉMU SYMPATIE, UZNÁNÍ, KOMPLIMENT? JE ŠKODA, ŽE TO DĚLÁME TAK ZŘÍDKA. DOKONCE MŮŽEME OBČAS POTKAT I ČLOVĚKA, KTERÝ NEUMÍ NA KOMPLIMENT REAGOVAT. NEBO SI NAOPAK NEJSME JISTI, JAK POKLONU DRUHÉMU VYSLOVIT.

Zkuste vyjádřit pozitivní zpětnou vazbu každému členovi třídy, podporuje to poznávání druhých a pozitivní komunikaci s nimi.

Jak na to?

Každý budete potřebovat tolik proužků papírků, kolik je vás právě teď ve třídě. Každý proužek označte jménem jednoho ze spolužáků a do pravého dolního rohu napište své křestní jméno. Doprostřed lístku pak doplníte, čeho si konkrétně na tom kterém spolužákovi vážíte, čím je vám sympatický, milý apod.

Karolín, umíš mi pomoci vždy, když to potřebuji. Markéta

Až budete své komplimenty roznášet, uděláte asi trochu zmatek. Všechny si pak v klidu pročtete, přemýšlejte o nich a až se příště uvidíte, nezapomeňte poděkovat autorům těch nejmilejších.



ARGUMENTACE

JE MNOHO ZPŮSOBŮ, JAK MOHOU LIDÉ MLUVIT
O DŮLEŽITÝCH TÉMATECH.

Dialog

Rozhovor, v němž jsou oba účastníci aktivní, se nazývá dialog. Člověk se může mýlit nebo zastávat jednostranné stanovisko. Dialog může pomoci pochopení názoru druhého a druhých.

Podmínky správného dialogu:

- ~ Mluvčí mají vlastní názor, který jsou schopni zdůvodnit.
- ~ Mluvčí jsou schopni tento názor jasně a srozumitelně vyslovit.
- ~ Mluvčí jsou ochotni poslouchat i názory a argumenty druhých a případně se jimi i nechat přesvědčit.

Diskuse

Diskuse je věcný rozhovor několika osob nad určitým tématem, jehož cílem není rozhodovat, nýbrž věc pečlivě rozebrat z různých stránek, shromáždit argumenty a případně připravit půdu pro racionální rozhodnutí.

Diskuse od účastníků vyžaduje:

- ~ **věcnost**: věnovat se tématu a argumentovat, nikoli napadat nebo překřikovat;
- ~ **otevřenost**: nevyklučovat nikoho, kdo může k danému tématu přispět;
- ~ **poctivost**: podstatné informace nesmějí účastníci zatajovat nebo tvrdit něco, čemu sami nevěří;
- ~ **trpělivost**: pochopení argumentů druhého může vyžadovat čas;
- ~ **zdvořilost**: která vyjadřuje společný zájem všech na každé věcné informaci.

Debata

Debata je formalizovaný způsob vedení sporu, jehož prostřednictvím skupiny a jednotlivci diskutují v zájmu dosažení nějakého rozhodnutí. Principy debaty jsou zakotveny v jednacích řádech parlamentů, legislativních sněmů a podobných formálnějších setkání. Výsledek debaty může být stanoven hlasováním, usnesením rozhodčích, nebo kombinací obojího.

V demokratických zemích jsou obvyklé předvolební debaty lídrů konkurenčních politických stran.

Argumentace

Argumentace je přesvědčování na základě uvádění důvodů, které mají vést k přijetí toho, co je předkládáno.

Argumentace může vycházet z různých základů:

- ~ Věcná argumentace může vycházet například z pozorování a zkušenosti (vlastních i cizích poznatků a vjemů).
- ~ Vytváření a vnímání argumentace je ovlivněno i vědomým a podvědomým reflektováním osobních zájmů a meziosobních vztahů.
- ~ Zvažování argumentace má nejen racionální stránku, ale hrají v něm roli i kulturně-sociální rámec, předporozumění a předsudky, mimoracionální hlediska (například emoce), schopnosti, návyky a struktura myšlení jednotlivců atd.

zdroje: Wikipedie: otevřená encyklopedie [online]. [cit. 2012-06-06]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/>

CVIČENÍ ZAMĚŘENÁ NA ARGUMENTACI

Brainstorming

- ~ Technika používaná v mnoha oborech.
- ~ Cílem je dosáhnout co nejvíce nápadů, proto je v průběhu zakázána kritika a autocenzura i těch největších zdánlivých hloupostí (tedy pokud je někdo záměrně nevymýšlí), stejně tak není záhodno o jednotlivých myšlenkách dále přemýšlet.
- ~ Můžete jej použít v rámci týmu před začátkem přípravy projektu.
- ~ Na konci je třeba se nad nápady zamyslet, vyškrtat nesmysly a duplicity a zformulovat je do větších celků.
- ~ Zkuste společně formou brainstormingu vymyslet co nejvíce slov nebo sousloví, která vás napadnou, když se řekne „klíčení“.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Argumentační boogie

- ~ Zadejte si téma projektu (ať už to, které chcete realizovat, nebo jen tak na procvičení).
- ~ Každý máte 5 minut na to, abyste vymysleli co nejvíce smysluplných argumentů, proč realizovat daný projekt:

.....

.....

.....

.....

- ~ Každý, kdo uvedl argument, se kterým nepřišel nikdo jiný, získává 1 bod.

Zdroje: upraveno dle Asociace debatních klubů, o.s. [online]. [cit. 2012-06-06]. Dostupné z: <http://debatovani.cz> ; PILÁT, Matěj. *Jak koučovat debatní klub*. [online]. [cit. 2012-06-06]. Dostupné z: http://debatovani.cz/files/metodicka/100916_manual-koucovani-dk.pdf

PRAVIDLA

Potřebujeme pravidla?

POTŘEBUJÍ MÍT LIDÉ STANOVENA JASNÁ PRAVIDLA PRO SPOLEČNÉ SOUŽITÍ?

NEBO SI KAŽDÝ MŮŽE DĚLAT, CO CHCE A VŠE BUDE FUNGOVAT?

K ČEMU JSOU DOBRÁ PRAVIDLA VE ŠKOLE?

A KDO BY JE MĚL VYTVÁŘET?

Co se může stát, nejsou-li stanovena jasná pravidla a nikdo za nic nezodpovídá?

Zkus navrhnout pravidla pro to, aby mohla třída fungovat i bez učitele, který ji stále kontroluje.

Pro každé pravidlo zvažuj i jeho opodstatnění, tak abys uměl/a svůj návrh ostatním vysvětlit.

Společně pak své návrhy vypište na tabuli.

Je možné, že i vás trápí nějaký problém, nebo že ve vaší škole nefunguje vše tak, jak by mělo. Rozdělte se do tří skupin: okolí školy, prostředí školy, prostředí třídy. V jednotlivých skupinách sepište seznam problémů a ne zcela fungujících věcí. Z každé skupiny vyberte dva největší problémy, které napíšete na tabuli. Zkuste pro tyto problémy společně navrhnout pravidla, která by přispěla k jejich řešení.

OKOLÍ ŠKOLY

PROSTŘEDÍ ŠKOLY

PROSTŘEDÍ TŘÍDY

Řídíme se pravidly

VE ŠKOLE JSME POVINNI ŘÍDIT SE MNOHÝMI PRAVIDLY, PSANÝMI I NEPSANÝMI. VÍME O VŠECH? ROZUMÍME JIM?

Zamysli se a následně zapiš všechna pravidla, podle nichž se musíš řídit na své škole.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Veźměte si k ruce školně řád. Poděvejte se na pravidla, která jste si vypsalil v první aktivitě a oznaĉte si ta, která nejsou ve školněm řadu napsaná, a pěsto se jimi řídíte.

Např.: *Chodím včas do školy.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Napište, jaký je podle vás rozdíl mezi psanými a nepsanými pravidly. Jakým způsobem je vymáháno dodržování psaných pravidel a jakým způsobem je vymáháno dodržování nepsaných pravidel?

PSANÁ PRAVIDLA SE OD NEPSANÝCH LIŠÍ:

.....

.....

.....

.....

ZA PORUŠENÍ PSANÝCH PRAVIDEL HROZÍ:

.....

.....

.....

.....

ZA PORUŠENÍ NEPSANÝCH PRAVIDEL HROZÍ:

.....

.....

.....

.....

Ve školním řádu se teď zaměřte zejména na pasáže o právech žáků. Roztříd'te je pomocí této tabulky.

PRÁVA, KTERÁ UPLATŇUJI	PRÁVA, KTERÁ NEUPLATŇUJI

V předešlé aktivitě jste přemýšleli o právech žáků, která vyplývají ze školního řádu. Nyní se zaměřte na části školního řádu, které pojednávají o povinnostech žáků. Jednotlivé povinnosti roztříd'te do tabulky.

POVINNOSTI, KTERÉ PŘIJÍMÁM A RESPEKTUJI	PROČ

POVINNOSTI, S NIMIŽ NESOUHLASÍM	PROČ

NAVRHUJI ZRUŠIT ČI PŘIDAT	PROČ

