

## KOMUNIKACE

### 1. ÚVOD

*"Nestačí mluvit, musíte mluvit k lidem..."*

Přenos informací (z latinského informare – utvářet mínění) mezi autorem projevu a adresátem nazýváme komunikací.

#### ***Dělení komunikace***

- slovní (verbální)
  - mluvená
  - psaná
- mimoslovní (neverbální)
- komunikace činem

#### ***K základní požadavkům komunikace patří:***

1. Funkčnost projevu – by měl odpovídat komunikační situaci.
2. Věcná správnost a výstižnost – ta je dána volbou jazykových prostředků.
3. Srozumitelnost a logické vyjadřování – přiměřenost projevu.
4. Adresnost projevu – subjektivní činitel komunikace – vždy musíme brát na zřetel věkové schopnosti, psychiku, schopnost abstraktního myšlení, gramotnost a rozhled adresáta.
5. Jazyková správnost projevu – výslovnost, správnost mluvnická i pravopisná – v psaném projevu.
6. Slohová a jazyková vytríbenost a vhodnost – logické stylizační a kompoziční uspořádání, odpovídající výběr jazykových prostředků, respektování požadavků stylové oblasti, slohového postupu a slohového útvaru.
7. Kreativita vyjádření – originalnost, neotřelost a novost projevu.
8. Vlastní vyjádření světonázorových, etických a estetických názorů.

## Prostředky lidské komunikace

Kulturně závislé (naučené) Verbální komunikace		Kulturně nezávislé (zděděné) Neverbální komunikace		
<b>Psaná řeč</b> "OBRAZY"	<b>Mluvená řeč</b> "KÓDY" (rozvinuté , zúžené)	<b>Řeč těla</b>	<b>Řeč objektů</b>	<b>Řeč prostoru</b>
	<b>Hlasitost</b> <b>Zřetelnost</b> <b>Rychlost</b> <b>Kadence</b> <b>Melodie</b> <b>Rytmus</b> <b>Pauzy</b>	<b>Držení těla</b> (uvolněné, napjaté, způsoby pohybu těla) <b>Gestika</b> <b>Mimika</b> <b>Výměna pohledů</b>	<b>Objekty blízké</b> tělu (vlasy, oblečení, šperky, stavovské symboly) <b>Objekty vzdálené</b> od těla (zařízení bytu, automobil)	<b>Zóny podle</b> vzdálenosti <b>Teritoria</b> <b>Vědomosti</b> <b>Rozdělení času</b> (odpočinek, rituály, promarněný čas, aktivita, „intričky“, intimita)

## 2. ŽVAMBÍRA

### Cíl

- verbální komunikace, pohotovost vyjadřování
- naslouchání
- respekt
- rozvoj fantazie

### Čas

15 minut

### Popis, instrukce

#### I. varianta

Hráči vytvoří dvojice.

Jeden ze dvojice dostane 1 minutu na to, aby souvisle mluvil o daném tématu, druhý hráč naslouchá (např. záchodové prkénko).

Druhý ze dvojice dostane také 1 minutu, aby souvisle mluvil na dané téma, druhý hráč naslouchá

*Metodická poznámka:* Vedoucí si může vymyslet slova reálná (kartáček na zuby, škola, záchodové prkénko atd., nebo dát nesmysly, např. žvambíra).

## II. varianta

Hráči jeden po druhém říkají slova tak, aby vznikla věta, která má smysl.  
Slova spoluhráče se neupravují.

## III. varianta

Jeden hráč vysvětluje a nesmí pohybovat rukama, druhý je mimozemšťan a naslouchá.

Mimozemšťan nerozumí pohybům, rozumí pouze mluvenému slovu.

Hráč má za úkol vysvětlit např. postup při čištění zubů, druhý hráč naslouchá, potom následuje reflexe.

## IV. varianta

Hráči sedí v kruhu, jeden začne vyprávět pohádku, ostatní postupně příběh doplňují podle vlastní fantazie.

### **Reflexe**

- Co jste dělali?
- Co vám bylo nepříjemné?
- Co vás rozveselilo?
- Jak jste se zhostili daného úkolu? Co bylo na něm těžké?
- Musíte i v běžném životě mluvit delší dobu bez přípravy?
- Jak by se tato dovednost dala nacvičit?

## 3. AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

*Zdroj: BELZ, H., SIEGRIST, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Cíl**

Procvičení schopnosti naslouchat a dávat zpětnou vazbu

### **Instrukce**

Celá skupina se rozdělí na skupinky po třech hráčích, z nichž dva budou diskutovat na předem vybrané téma. Při diskusi dávají hráči pozor na to, aby před vyslovením vlastního stanoviska nejprve zopakovali vlastními slovy stanovisko svého partnera. Třetí člen skupiny je pozorovatel a časoměřič. Po deseti (pěti) minutách si hráči vymění úlohy tak, aby každý dělal jednou pozorovatele.

### **Možná témata**

- eutanazie
- interrupce
- trest smrti
- používání PET lahví
- rovnost mužů a žen

- feminizace školství
- manželská věrnost
- rozvod
- střídavá výchova dětí
- slovní hodnocení ve škole
- povinná maturita z matematiky
- zrušení víceletých gymnázií

### **Reflexe**

- Jak jsme se cítili?
- Dařilo se nám opakovat stanovisko partnera, nebo jsme ihned chtěli navázat svou výpovědí?
- Kdy pro vás bylo zvláště snadné/obtížné opakovat argumenty vašeho partnera?
- Jaké to bylo slyšet, když někdo opakuje vaše argumenty? Byli jste vždy pochopeni správně?
- Jak nám může toto cvičení pomoci v běžné komunikaci v životě?
- Co jste se dozvěděli nového? O sobě, o druhých?

## **4. ANO – NE**

### **Cíl**

- uvolnění a rozechřátí
- neverbální stránka komunikace

### **Popis, instrukce**

Skupina se rozdělí do dvojic.

Jeden z dvojice reprezentuje kladný názor a jeho úkolem je říkat pouze "ano".

Druhý hráč reprezentuje opačný názor a jeho úkolem je říkat pouze "ne".

Jeden hráč řekne ano, druhý mu odpoví ne.

Nejprve se mluví šeptem, potom se hlas zvyšuje až ke křiku a nazpátek se vrací k šepotu.

Po krátkém dialogu si hráči vymění role.

### **Čas**

10 minut

## **5. BARIÉRY**

Úspěšnost každého člověka závisí především na jeho schopnostech komunikovat s ostatními lidmi jak v práci, tak v soukromém životě.

Hlavní bariéry, které se mohou vyskytnout při komunikaci, jsou následující:

### **Vysílající**

- nesrozumitelnost logopedická (poruchy a vady řeči)
- nesrozumitelnost obsahová (špatné formulování myšlenek)
- užívání slov, kterým druhá strana nerozumí nebo mají několik významů
- neschopnost vžít se do situace druhé strany a poznat potřeby partnera, se kterým komunikujeme
- netrpělivost a spěch
- ironie a pohrdavé vyjadřování
- poučování
- přehánění

### **Přijímající**

- neschopnost naslouchat
- nedostatečná znalost znakových kódů
- nepozornost (zejména při naslouchání)
- zaujatost posluchačů
- skákání do řeči
- neschopnost vžít se do situace druhé strany a poznat potřeby partnera, se kterým komunikujeme
- neschopnost "číst" mimoslovní signály (gesta, pohledy očí, mimika)
- netrpělivost a spěch
- polemizování v nevhodnou dobu

## 6. CO NÁM BRÁNÍ AKTIVNĚ NASLOUCHAT?

- zaměřenost na sebe
- nesoustředěnost
- netrpělivost
- malý respekt k řečníkovi
- naše starosti a problémy dominují
- odbíháme v myšlenkách k jiným tématům
- předbíháme
- zaměřujeme se na vlastní příspěvek, odpověď
- skáčíme si do řeči
- apriorní hodnotové soudy
- předčasné soudy

## 7. CVIČENÍ KE SCHOPNOSTEM ZDŮVODŇOVAT A HODNOTIT

*Zdroj: Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Cíl**

Cvičení slouží k rozvoji spontánní schopnosti zdůvodňovat. Podporuje tím kreativitu účastníků a jejich schopnost hledat souvislosti a prosadit se.

### **Provedení**

Pokusme se vymyslet formou brainstormingu témata, o kterých bychom mohli diskutovat. Čím "hloupější" budou, tím lépe. Například: Mají muži nosit šle? Je nedostatek míst na parkování ve městech odvozován od vysoké životní úrovně naší společnosti? atd.

Napíšeme témata na flip a společně se skupinou vybereme jedno téma.

Rozdělíme skupinu na tři části. Dvě skupiny budou diskutovat odděleně o stejném tématu a třetí skupina se rozdělí na polovinu a bude pracovat ve funkci pozorovatelů.

### **Vyhodnocení**

#### **Reflexe pozorovatelů:**

- Jak viděli diskusi pozorovatelé?
- Jak probíhala diskuse: organizoval ji někdo, skákali jste si do řeči, byl někdo umlčován, pokusil se někdo zapisovat argumenty nebo je shrnout?
- Zaujalo vás něco při diskusi?

#### **Reflexe účastníků diskuse:**

- Co jsme dělali?
- Jak jste se cítili?
- Uplatnili jste se při diskusi, nebo jste byli víceméně pasivními?

- Uplatnili jste své argumenty v diskusi?
- Objevily se argumenty a důvody, které vás překvapily?
- Jak by bylo možné diskusi zefektivnit?
- Můžeme toto cvičení uplatnit ve škole? Jak?

## 8. DISKUSNÍ TÉMATA

- Legalizace marihuany je ospravedlnitelná.
- Legalizace drog je ospravedlnitelná.
- Kouření cigaret ve škole je neospravedlnitelné.

Debatovalo by se asi o všech tématech, proto se připravte, pozice se vylosují až na místě.

## 9. EMOCIONALITA V ROZHOVORU

*Zdroj: Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Cíl**

Komunikační dovednosti, aktivní naslouchání, empatie

### **Instrukce**

Celá skupina se rozdělí do dvojic. Jeden z partnerů má vylíčit nějaký zážitek, který na něj silně zapůsobil. Úkolem druhého partnera je opakovat, co bylo předtím řečeno, a má přitom zdůraznit zejména citové pasáže sdělení (verbálně nebo i neverbálně).

### **Poznámka**

Posluchači bychom měli dát zadání s tím, že bude vědět, že se má zaměřit na citové části sdělení, mluvčí by to vědět nemusel.

Mluvčímu můžeme stanovit předem téma, ale nemusíme.

### **Možná témata**

- kniha, která na mě nejvíce zapůsobila
- nejpříjemnější zážitek z dětství
- nejstrašidelnější zážitek z dětství
- nejpříjemnější zážitek ze školy – vlastní nebo i z učitelské praxe
- film, který na mě zapůsobil
- hudba, kterou mám rád
- můj koníček
- nejhezčí dovolená, kterou jsem zažil
- jak si představuji dovolenou snů
- nejpůsobivější zážitek z poslední doby

## **Reflexe**

- Jak jsme se cítili?
- Jak převyprávěl partner naše povídání? Jak jsme se přitom cítili, když jsme ho poslouchali?
- Vystihl naslouchající hlavní pocity z naší promluvy?
- Dařilo se nám převyprávět příběh mluvčího? Bylo to pro nás těžké, nebo lehké?
- Zaměřujeme se i v běžném hovoru na city promlouvajícího?
- Jsme dostatečně empatičtí?
- Jak nám může toto cvičení pomoci v běžné komunikaci v životě?
- Co jste se dozvěděli nového? O sobě, o druhých?

## **10. FÁMA**

### ***cíl***

- verbální komunikace
- informační posun, vznik fámy

### ***Popis, instrukce***

#### **I. varianta**

Hráči si napíší na cedulku svoje jméno.

Chodí volně po místnosti, potkají spoluhráče, dají mu cedulku se svým jménem a řeknou mu o sobě tři věci (jsem ospalý, veselý a dobře naladěný).

Hráči se rozejdou, potkají dalšího spoluhráče, předají mu cedulku se jménem, kterou mají, a řeknou tři věci, které se dozvěděli od majitele cedulky.

Toto se opakuje 4-5x.

Hráči se posadí, ukážou cedulku se jménem a řeknou, co se dozvěděli.

Majitel cedulky řekne, zda informace souhlasí, popřípadě v čem se liší.

#### **II. varianta**

Žáci na papír nakreslí, co dělali včera odpoledne, v sobotu a dnes ráno.

### ***Čas***

20–30 minut

### ***Pomůcky***

- cedulky ze čtvrtky nebo štítky
- fixy



### ***Reflexe***

- Co jsme dělali?
- Předali jste informaci přesně? Pokud ne, proč došlo k nepřesnostem?
- Jak vám bylo, když jste zjistili, že vaše informace jsou zkreslené?
- Stává se vám to i v životě?
- Proč k tomu dochází?
- Jak postupovat, abychom snížili nebezpečí zkreslení informací?

## **11. HRA NA FAX**

### ***Cíl***

- příklad neverbální komunikace
- ukázka informačního posunu
- uvolnění

### ***Čas***

30 minut

### ***Pomůcky***

- papíry
- tužky

### ***Popis, instrukce***

Rozdělím skupinu na 2–4 skupinky, podle počtu členů.

Skupinky se posadí tak, že sedí jeden za druhým, dosáhnou si na záda.

Každý dostane papír a tužku.

Poslední položí papír na záda členovi sedícímu před ním a namaluje znak nebo obrázek.

Ten pak udělá totéž, opakuje se, až obrázek dojde k prvnímu v řadě, ten namaluje obrázek na papír.

Porovnává se obrázek vyslaný s obrázkem obdrženým.

Během faxování všichni mlčí

(varianta – poslednímu je možné dát již znak namalovaný, ten pouze obtahuje).

## **12. JAK EFEKTIVNĚ FORMULOVAT INFORMACI O SOBĚ A ZA SEBE**

Následující schéma je inspirací, nabízí popis jednotlivých kroků, které přispívají k otevřené komunikaci a vedou k jasné formulaci za sebe, bez hodnocení druhého.

<b>1. Já (cítím)...</b>	Vyjadřujeme své prožitky, pocity
<b>2. Když ty...</b>	popisujeme konkrétní chování partnera, které v nás vyvolalo pocity, mluvíme za sebe a v žádném případě nehodnotíme chování partnera, nebo dokonce jeho vlastnosti a rysy
<b>3. Protože...</b>	informujeme, jak mě ovlivňuje chování nebo jednání druhého, případně vysvětlujeme, proč tomu tak je (víme-li to, nemusíme vždy vědět „proč“)
<b>4. A přál bych si...</b>	přáním vyjádříme změnu pro chování partnera v konkrétní situaci, která způsobí, že se ve vztahu budeme cítit lépe, dáváme partnerovi šanci k uvážení přání nebo prostor k další diskusi či přímo vyjednávání

Základem vyjadřování "informace za sebe" je to, že předkládá vaše aktuální pocity, a ne hodnocení druhého. Důležité jsou zejména první kroky, nezáleží ani příliš, kterým z nich začneme. Pokud si tento způsob skutečně osvojíte, můžete si všimnout, že lidé kolem vás jsou ochotnější udělat to, co si přejete. Otevřené, popisné vyjádření bez hodnocení pravděpodobněji souvisí s pozitivní změnou.

### ***Cvičení***

Vyjádřete se k popsaným situacím pomocí "já" výroků:

1. Manžel neuklízí boty do poličky a vás do hrozně štve.
2. Vaše dcera nechává umytí nádobí až na večer. Vy byste ráda, aby to umyla hned, jak přijde ze školy.
3. Žák se při vašem výkladu baví a vás to znervózňuje, protože nevíte, zda to říkáte dostatečně srozumitelně.
4. Manželka přišla z oslavy kamarádčiných narozenin až ve 2 hodiny ráno. Vy jste měl obavy, zda se jí něco nestalo.
5. Vzpomeňte si na to, co vás "vytáčí" u vaší kolegyně či kolegy, a naformulujte "já" výrok.

## **13. JAK POZNÁME NENASLOUCHÁNÍ**

### ***1. Skelný pohled***

Hledíme do prázdného prostoru mezi námi a věnujeme se svým vlastním myšlenkám. Slyšíme sice zvuk slov, ale ve skutečnosti neposloucháme.

### ***2. Automatické odpovídání***

Automaticky odpovídáme na případné otázky a nevnímáme, co druhý říká.

### ***3. Opakování několika posledních slov***

Nevnímáme a na důkaz, že posloucháme, opakujeme vždy poslední slova, ale smysl povídání nevnímáme.

### ***Proč lidé nenaslouchají***

1. Nuda a nezájem. Nebaví nás to.
2. Rozptylování a vyrušování. To může být různé: zvuky z vedlejší místnosti, rozhlas, televize, další osoby.
3. Samomluva. Člověk probírá své vlastní problémy nebo otázky, které se objevily v souvislosti s vyprávěním jiné osoby.
4. Způsob projevu mluvčího (nesrozumitelnost projevu mluvčího, používání prázdných slov, opakující se gesta mluvčího, monotónnost hlasu, mluvčí nemá kontakt s naslouchajícím).
5. Řeč těla. Pokud je řeč těla v rozporu s projevem, nevhodná gesta, mluvčí vypadá trapně, zdá se, že lže.
6. Nedostatečný zrakový kontakt.
7. Čekání na možnost promluvit.
8. Zvyk. Někteří lidé, zvláště domýšliví, mají zlozvyk neposlouchat. Někdy to dělají nadřizení.

Přimět lidi k tomu, aby nám naslouchali, je velké umění a velká výhra do života. Základním prostředkem, jak získat zájem, je **AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ**: Když sami nasloucháme a ostatní povzbuzujeme k hovoru, získáme více **informací a ty jsou zdrojem vlivu**.

#### ***Kdy je nutné naslouchat:***

1. Pokud potřebujeme od partnera získat informace.
2. Hovoří-li osoba pro nás důležitá.
3. Hrozí-li nám nějaké nebezpečí.
4. Když projev mluvčího je naplněn emocemi, které jsou záměrné nebo nevědomé. Tehdy je obsah sdělení často velmi zatemněn emocemi.

## **14. JEDNOSMĚRNÁ A DVOUSMĚRNÁ KOMUNIKACE**

*Zdroj: Labáth, V., Smik, J.: Expoprogram. Bratislava: Psychodiagnostika 1991*

### ***Cíl***

- porozumění mechanismu efektivní komunikace
- rozvoj komunikačních dovedností

### ***Čas***

35 minut

### ***Popis, instrukce***

1. Ze skupiny se vybere jeden hráč, který bude v roli demonstrátora. Ostatní dostanou dva papíry, které očíslovají 1., 2.
2. Instrukce: na první papír nakreslíte čtverce tak, jak vám to popíše demonstrátor, nesmíte se ho na nic ptát.

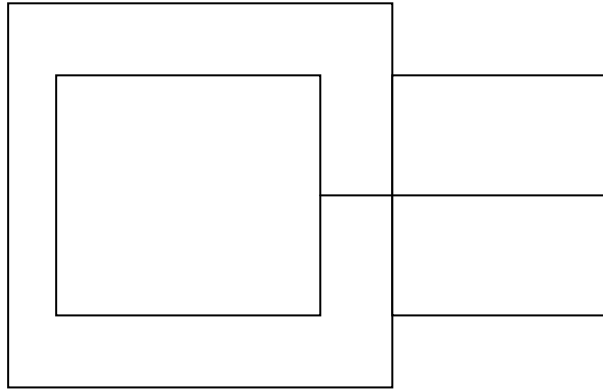
3. Demonstrátor popisuje – obr. 1, na otázky neodpovídá. Obrázek hráčům neukazujeme.
4. Demonstrátor dostane čtverce s jiným seskupením – obr. 2, popisuje čtverce a odpovídá na dotazy spoluhráčů. Obrázek hráčům neukazujeme.

### ***Rozbor***

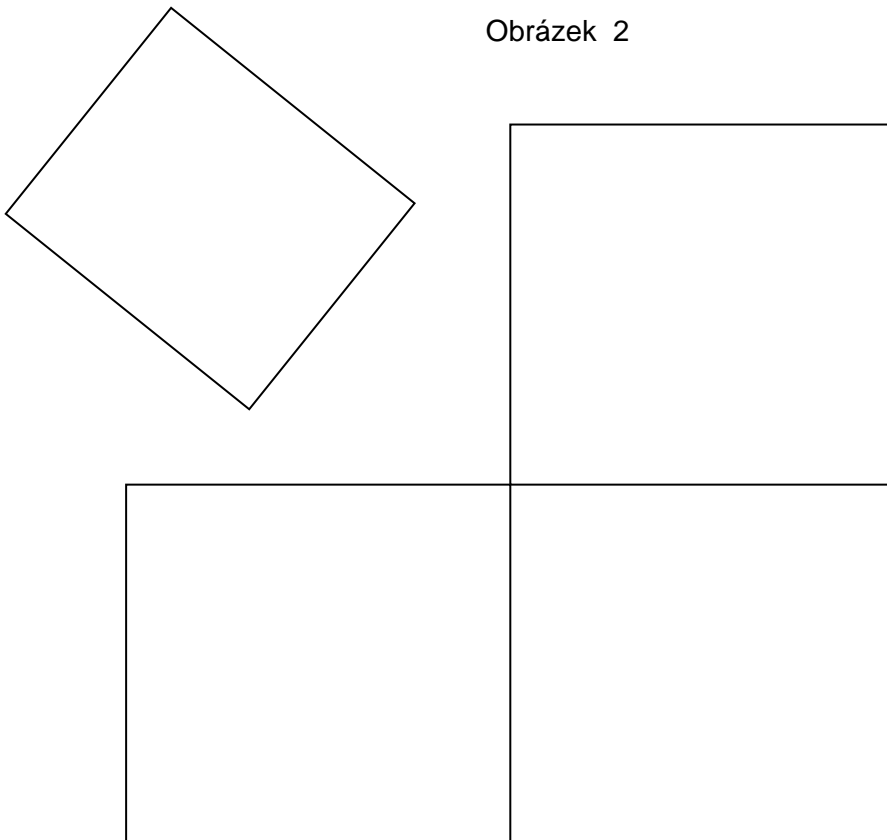
Účastníci si vezmou obrázky a drží je před sebou.

- Jak se vám kreslilo při prvním pokusu?
- Jak prožívali hráči i demonstrátor první a druhou fázi hry?
- Jaký je rozdíl mezi obrázky?
- Co jim překáželo v první fázi?
- Srovnejte, jak se vám kreslilo při prvním a druhém pokusu.
- Zdůvodněte rozdíl.
- Jak můžeme dávat zpětnou vazbu?

Obrázek 1



Obrázek 2



## **15. JEDNOSMĚRNÁ KOMUNIKACE – kreslení obrázků**

*Zdroj: Jan Zouhar*

### ***Cíl***

- uvědomit si nutnost a význam zpětné vazby při komunikaci
- nácvik vysvětlování

### ***Čas***

40 minut

### ***Provedení***

Každý žák si připraví papír A4 a tužku.

Žáky rozdělíme do dvojic.

Sednou si tak, že sedí na židli zády k sobě.

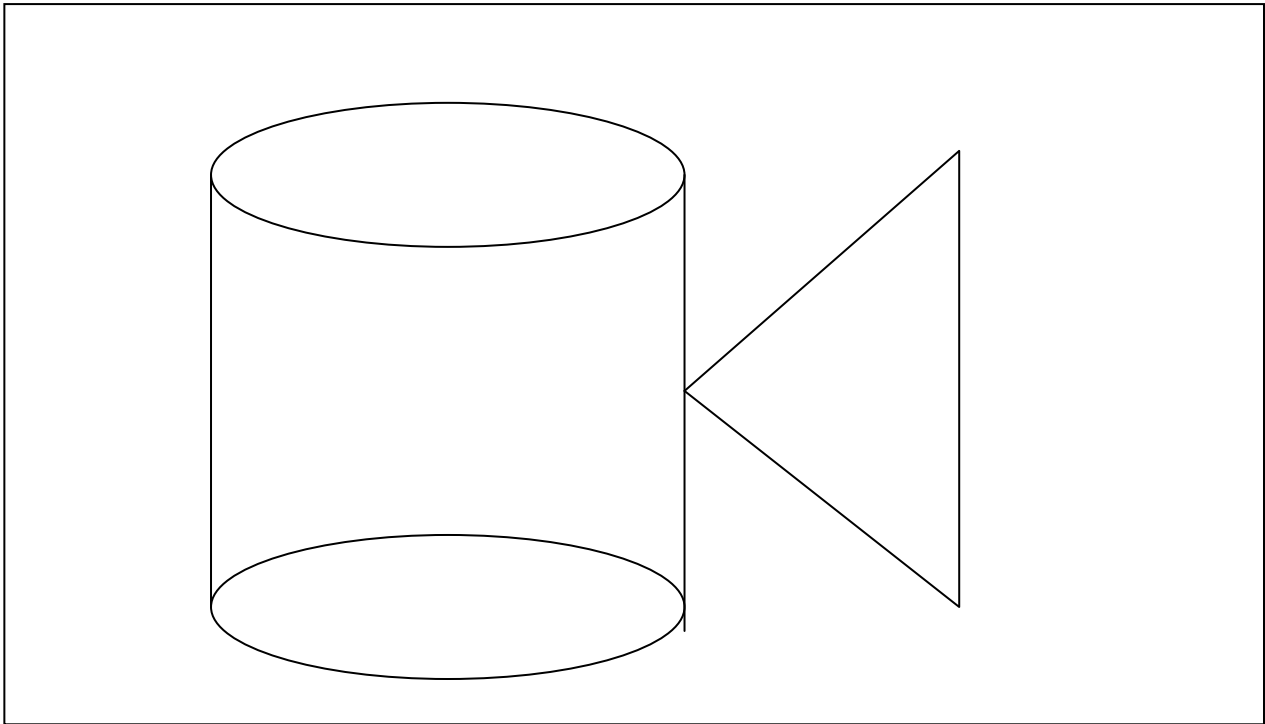
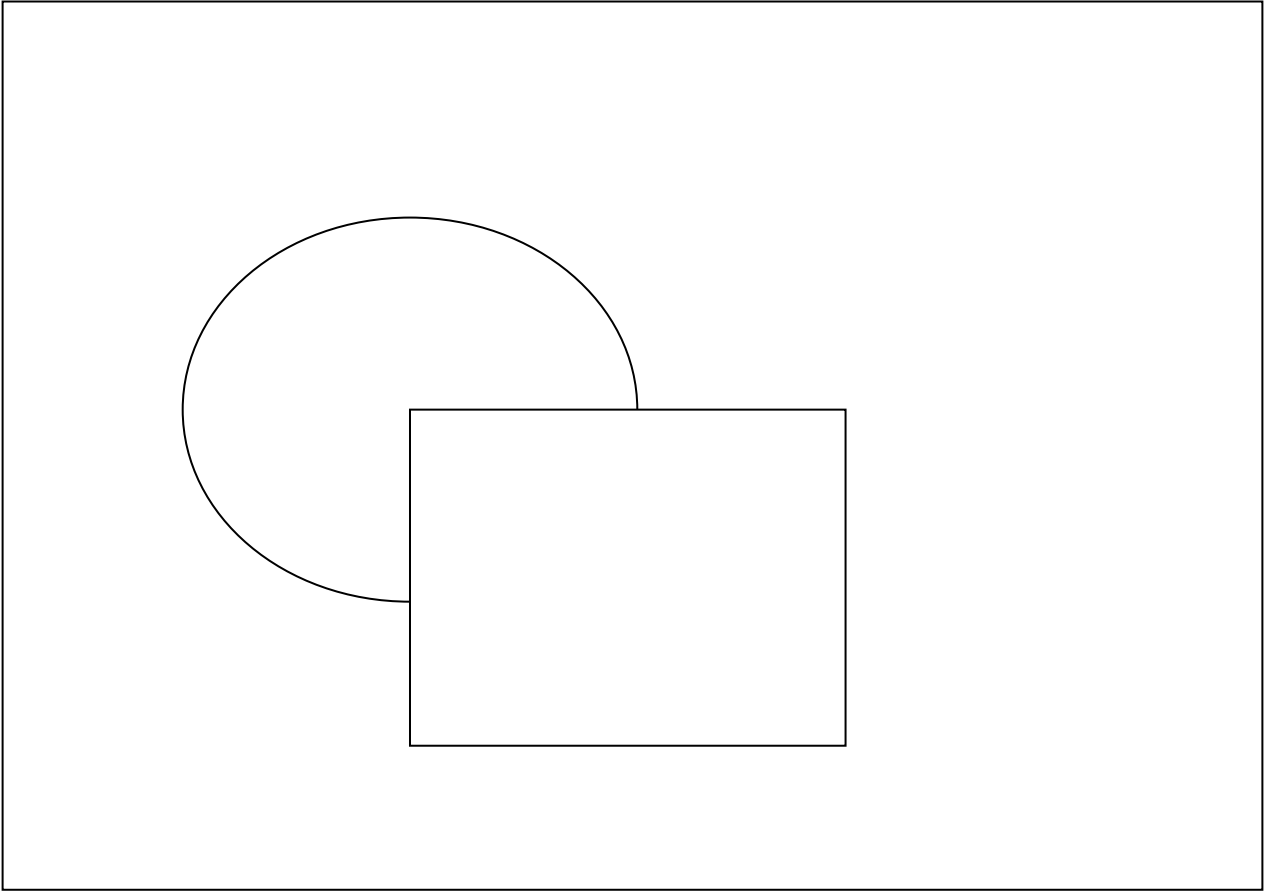
Jednomu ze skupiny dáme předkreslený obrázek. Jeho úkolem je vysvětlit obrázek svému kolegovi tak, aby ten jej co nejpřesněji nakreslil. Nesmíme však obrázek celkově popisovat.

Po splnění úkolu si obrázek ukážou a srovnají s předlohou.

Úkoly ve skupině si vymění.

### ***Reflexe***

- Jak se vám cvičení líbilo?
- Ve které roli jste se cítili lépe? Proč?
- Co vám činilo potíže v jednotlivých rolích?
- Jak by bylo nejlépe postupovat při popisu obrázku?
- Jaké poučení z tohoto cvičení pro vás vyplývá?



## 16. JSEM LENNON?

### *Cíl*

Rozehrátí + neverbální komunikace

### *Čas*

10–15 min

### *Pomůcky*

Samolepky, fixy

### *Instrukce*

Zamyslete se prosím a na samolepku napište jméno známé osobnosti, u které jste si na 100 % jisti, že ji znají všichni ostatní. Může to být zpěvák, herec, spisovatel, kdokoli známý. Toto jméno si nechte pro sebe. Nyní samolepku nalepte na záda náhodně vybranému spoluhráči – ten se v tomto okamžiku stane známou osobností, ale neví jakou.

Vaším úkolem je libovolně se pohybovat po místnosti a setkávat se s ostatními. Při setkání si dvojice podá ruku, ukáže si vzájemně svoje samolepky a snaží se zjistit, kým vlastně jsou. Partner, kterému kladete otázky, vám může odpovídat pouze ANO – NE. Žádná jiná odpověď není přípustná. Po maximálně dvou otázkách se vydejte za dalším hráčem a pokračujte v dotazování.

### *Reflexe*

- Co jsme dělali?
- Co vám bylo příjemné a co nepříjemné?
- Vnímal jsem stisky rukou při setkávání s jinými lidmi?
- Jak jste postupovali při zjišťování osoby, kterou jste se na chvíli stali?
- Kdo vás překvapil?
- Zažili jste něco příjemného?

## 17. KOČKODŮM

*Zdroj: Hermochová S,; Program Dokážu to*

### *Cíl*

- rozehrátí
- neverbální komunikace

### *Čas*

25–30 min



## ***Pomůcky***

Papíry A4, tužky

## ***Postup***

Instrukce

1. Během této aktivity budeme pracovat ve dvojicích. Utvořte si dvojice podle barvy očí (stejná barva tvoří dvojici), nyní se ve dvojici rozdělte na áčka a alfy; alfy poprosím, aby šly na chvíli na chodbu a áčka zůstanou se mnou tady. (Instrukce je pro obě skupiny totožná až na to, co mají kreslit.)
2. Namalujte společně ve dvojici obrázek kočku/dům. Budete kreslit jednou tužkou a během kreslení nesmíte mluvit.
3. Lektor, který zůstane ve třídě, rozdá své skupině papíry a tužky.
4. Výstavka: Nyní položte své obrázky na zem, projděte se po místnosti a prohlédněte si ostatní obrázky.

## ***Reflexe***

- Co se dělo?
- Co jsme viděli?
- Co jste cítili?
- Co se vám líbilo?
- Jak se vám kreslilo s vaším partnerem?

## **18. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY PŘI NASLOUCHÁNÍ**

### ***Čeho se vyvarovat v procesu komunikace při naslouchání***

- Chceme se hlavně prosadit sami – přerušujeme druhého, skáčíme do řeči.
- Nenasloucháme – jsme netrpěliví, hned si chystáme vlastní argumenty, aniž druhého pochopíme – ujistíme se o tom, že jsme ho správně pochopili.
- Čteme myšlenky druhého, aniž bychom si ověřili, co nám partner chtěl sdělit, sami si význam sdělení vysvětlujeme a "doplňujeme".
- Nepočkáme, až druhá strana dokončí sdělení, dořekneme to za ni. "Vždyť už přece dávno víme, co chtěl říci..."
- Jsme přehnaně zvědaví – rozhovor připomíná výslech.
- Používáme "ano, ale..." Místo "ano... a..."
- Na sdělení nereagujeme – vzbuzujeme tím u druhého pocit, že ho ignorujeme.
- Zapomínáme na empatii, tj. schopnost vcítit se.
- Bojíme se pojmenovat pocity druhého, nedáme druhému najevo, že jeho emoce chápeme.

## 19. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY PŘI SDĚLOVÁNÍ

### *Čeho se vyvarovat v procesu komunikace při sdělování*

- Příliš zobecňujeme, přeháníme, nadsazujeme. ("Nikdy, vždy, v jednom kuse, nic...").
- Nevyjadřujeme přímo své pocity, čekáme, že to "druhému samo dojde".
- Nemluvíme jasně a konkrétně, používáme obecné výrazy – nepoužíváme "přímé vyjádření" – za sebe.
- Vymlouváme partnerovi pocity, pokoušíme se vyvrátit jeho emoce, resp. jejich oprávněnost. ("Z toho si nic nedělej, to se zlepší." "Určitě to není tak nebezpečné.")
- Unikáme od tématu, nedaří se nám držet "nit hovoru", přeskakujeme z jedné věci na druhou a odpoutáváme pozornost.
- Posuzujeme, hodnotíme, či dokonce obviňujeme partnera a přičítáme mu negativní úmysly. ("Ty jsi totiž strašný lajdák. Určitě jsi to odbyl.")
- Dáváme druhému hned rady, co by měl dělat, poučujeme. ("A proč jsi to neudělal tak a tak? A proč jsi nepoužil to a to?")
- Moralizujeme – říkáme druhému, co by měl dělat, vyvoláváme pocity viny, studu, méněcennosti. ("Tohle bys neměl dělat.")

## 20. MOJE ZRCADLO

*Zdroj: Jan Zouhar*

### *Cíl*

Dát žákům možnost vidět se při prezentaci svých názorů.

### *Potřeby*

Videokamera, videopřehrávač, televize, flip, připravit lístek s kritérii hodnocení (můžeme zadat některým žákům).

### *Čas*

Na jednoho žáka nejméně 5 minut, celkový čas podle počtu dětí ve skupině.

### *Provedení*

#### *Příprava před provedením aktivity*

Před provedením této aktivity dáme žákům za úkol připravit si výklad určitého tématu, jež probírají v kterémkoli předmětu, které budou předvádět před ostatními. Stanovíme jim délku jejich vystoupení. Provedeme diskusi se žáky o kritériích správného vystoupení. Kritéria zaznačíme na flip. Potom je přepíšeme společně se žáky tak, že rozdělíme kritéria formální a obsahová. Připravíme pak pro každého žáka dostatečný počet hodnotících lístků.

Je dobré jim předem neříkat o tom, že je budeme nahrávat. Některý dětem je tato aktivita velmi nepříjemná, ale po absolvování ji většinou velmi oceňují pro její názornost.

### **Provedení**

Provedeme krátkou komunikační rozcvičku, dáme vylosovat pořadí, rozdáme hodnotící lístky a pak budou jednotliví žáci vystupovat.

Žáci dostali od každého žáka hodnotící lístek, ty si přečtou a promyslí doma.

### **Následná hodina**

Pustíme znovu záznam všech žáků a každý žák okomentuje své vystoupení tak, že uvede tři pozitivní věci, kterých si na sobě cení, a tři věci, které by chtěl odstranit nebo zlepšit.

Na závěr by bylo dobré znovu se vrátit k dětem vytvořenému přehledu kritérií a zeptat se, zda by ho nechtěli něčím ještě doplnit na základě zkušenosti, kterou získali z této aktivity.

## **21. OBRAZ CVIČENÍ NA NASLOUCHÁNÍ**

*Zdroj: Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Cíl**

Nacvičovat naslouchání druhým.

### **Pomůcky**

**Varianta I:** Nakreslíme na flip obrázek, na kterém bude rybník, stroj a postava. Mezi to napíšeme "Čerstvé ryby nelétají."

**Varianta II:** Necháme nakreslit obrázek někým ze skupiny.

### **Popis cvičení**

Pět nebo šest spoluhráčů pošleme ven z místnosti. Jeden účastník dostane za úkol nakreslit obrázek.

Obrázek se ukáže prvnímu hráči, který se vrátí zvenčí do místnosti. Jeho úlohou je popsat obrázek, který se mezitím zakryje, následujícímu hráči. Ten jej pak musí opět popsat dalšímu hráči. Poslední hráč má za úkol nakreslit obrázek tak, jak mu byl popsán.

### **Reflexe**

- Jak se cítili ti, kteří byli posláni z místnosti?
- Co bylo důležité pro splnění úlohy?
- Kdy a čím se dostaly do řetězu sdělení chyby?
- Proč k tomu došlo?
- Jak nám může toto cvičení pomoci v běžné komunikaci v životě?
- Co jste se dozvěděli nového? O sobě, o druhých?

- Jak můžeme toto cvičení použít v praxi? (Dát přečíst a interpretovat část textu v učebnici několika žákům. Třída posoudí, kdo nejlépe vystihl podstatu textu a proč.)

## 22. PARKOVIŠTĚ

*Zdroj: Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Zadání**

Představte si, že jste pracovníky firmy, která prodává učební pomůcky pro výuku cizích jazyků. Přímo u budovy, stojící v klidové zóně vnitřní oblasti velkoměsta, je pouze omezený počet míst k parkování. Ta se mají rozdělit mezi pracovníky firmy. Rozhovor zahájí obchodní ředitelka.

### **Popis rolí**

#### **Pan Novotný**

Jste u firmy už od jejího založení a vždycky jste měl parkovací místo, mělo by to tak zůstat i nadále.

#### **Slečna Dokoupilová**

Jste zástupkyní firmy pro vnější kontakty a musíte stále vozit vzorky na prezentace a zákazníkům. Proto je jasné, že vám bude přiděleno parkovací místo.

#### **Paní Sváčková**

Jste v podniku novou obchodní ředitelkou. Jako ředitelka máte samozřejmě nárok na místo k zaparkování.

#### **Pan Zach**

Právě jste si koupil nový Mercedes třídy S, proto chcete mít svůj cenný majetek také na bezpečném parkovišti.

#### **Paní Tkadlecová**

V krátké době čekáte třetí dítě, je vám proto jasné, že jako budoucí matka si nemůžete troufat na delší cestu do práce bez auta. Proto máte nárok na místo k parkování.

## 23. POHÁDKA VE DVOJICÍCH

### **Cíl – rozvoj**

- empatie, spolupráce
- fantazie
- osobní kontakt
- komunikace

## Čas

30 minut

### Průběh

Účastníky rozdělíme do dvojic.

*Instrukce:* Vykládáte pohádku, kterou si sami vymyslíte. Budete se střídat tak, že každý z dvojice vždy řekne jedno slovo pohádky. Budete se držet v podpaždí a procházet se. Jeden krok však můžete udělat vždy jen po vyslovení jednoho slova z vyprávěné pohádky.

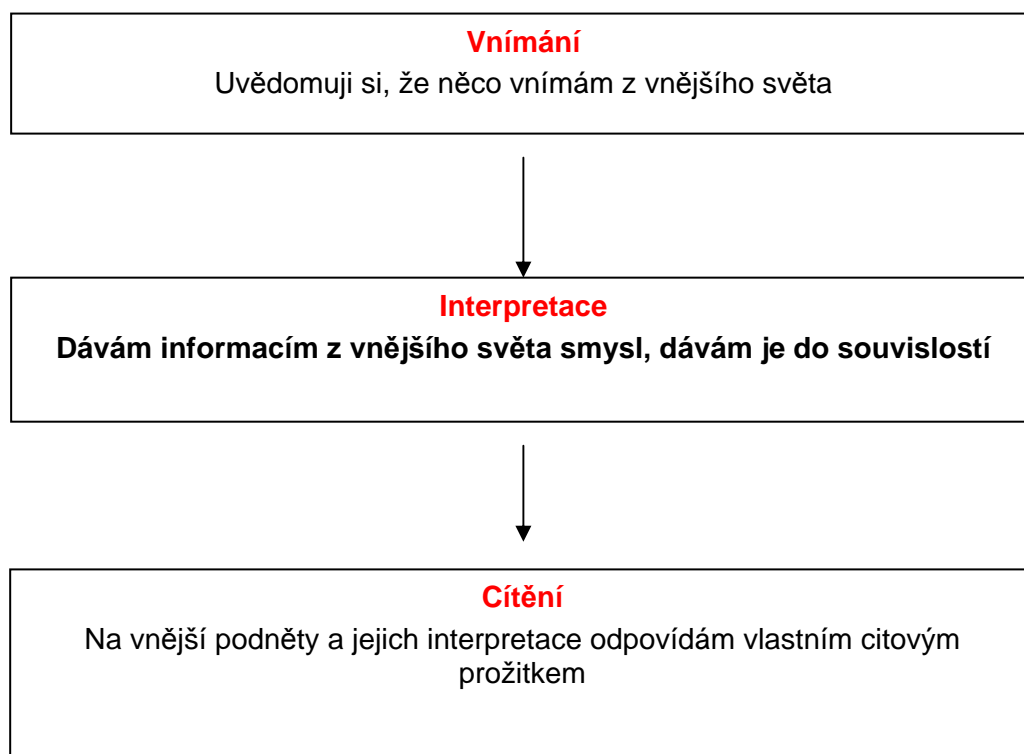
### Reflexe

Popište vaši činnost.

- Co se vám na cvičení líbilo a co vám bylo nepříjemné?
- Jakou pohádku jste vyprávěli?
- Jak jste se doplňovali?
- Jak jste spolupracovali?
- Jak jste prožívali situaci, kdy slovo partnera posunulo děj jinam, než jste chtěli?

## 24. POROVNÁNÍ TŘÍ POCHODŮ PŘÍJMU INFORMACE

Vnitřní reakce příjemce vyplývá ze tří rozdílných pochodů:



Pro správnou komunikaci je důležité rozlišovat tyto tři procesy.

**Příklad:**

Vidím, že vraštíš čelo.

Myslím, že se ti můj návrh nelíbí.

Jsem zklamáný a naštvaný, protože jsem doufal, že se dohodneme a problém vyřešíme.

**Cvičení na rozlišení tří pochodů při příjmu sdělení****Cíl**

Naučit se odlišovat vnější informace, interpretaci a pocity, které vyvolávají.

**Instrukce**

1. Rozdělíme skupinu na dvojice, které si sednou proti sobě a vytvoří kruh.
2. Rozdělíme dvojice na hrušky a jablka.
3. Hrušky: Nyní budete 1 minutu vyjadřovat pouze to, co na své partnerce či partnerovi vidíte: "Vidím, že máš ruce propleteny na hrudi."
4. Hrušky se posunou o jednu židli.
5. Jablka si zkusí totéž. Opakuje se totéž.
6. Hrušky se posunou o jedno místo.
7. Hrušky: Ve druhém kole budete vyjadřovat své vjemy a interpretace. Například: "Vidím, že se směješ, a myslím si, že máš dobrou náladu."
8. Hrušky se posunou.
9. Jablka plní úkol druhého kola.
10. Hrušky si vymění místa.
11. Hrušky: Ve třetím kole budete popisovat vjemy, interpretovat je a vyjádříte i pocity, které to ve vás vyvolává.
12. Výměna místa.
13. Jablka plní úkol druhého kola.

**Reflexe**

- Co jsme dělali?
- Jak se vám dařilo dodržet zadání instrukce?
- Všimli jste si něčeho na sobě?
- Všimli jste si něčeho na partnerce?
- Daří se vám v běžných situacích uvědomit si tyto tři procesy odděleně?
- Co se může stát, když neodděluje tyto tři druhy procesů?

## 25. PROMENÁDNÍ MOLO

### **Cíl**

Dát možnost žákům ověřit si, jak jsem chopen vyjádřit své pocity.

### **Potřeby**

Videokamera, videopřehrávač, televize, připravené lístky se situacemi.

### **Čas**

2 minuty na promenádu a 3 minuty na rozbor.

### **Provedení**

Připravíme dostatečný počet lístků s popisem situace. Každý žák si vytáhne jeden lístek a předvede nám daný pocit. Ostatní mají za úkol hádat, co chtěl vyjádřit.

### **Reflexe**

V rámci reflexe je možné vystoupení žáků znovu přehrát s tím, že každý již předem řekne, který pocit hrál. Diskutujeme pak o tom, jak a čím se mu podařilo či nepodařilo vyjádřit daný pocit.

- Jak jste se cítili?
- Bylo to těžké?
- Stalo se vám někdy, že jste daný pocit měli? Kdy to bylo?
- Porozuměli ostatní lidé vašemu vyjádření pocitu správně? Pokud ano, jaké to může mít v životě důsledky?
- Je dobré někdy před lidmi "zahrát" určitý pocit? Svůj názor odůvodněte.
- Překvapilo vás něco na reakcích vašich spolužáků?
- Myslíte si, že vám toto cvičení v něčem pomohlo? Jak?

## 26. ŘEČ SPATRA

*Zdroj: Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Praha: Portál, 2001*

### **Cíl**

Naučit se vyjadřovat, zvýšit sympatie ke schopnosti spontánně argumentovat a zdůvodňovat, kreativita.

### **Pomůcky**

Dvojnásobný počet kartiček, než je členů skupiny

### **Provedení**

#### **Varianta I**

1. Požádejte účastníky, ať na dvě kartičky, které jim rozdáte, napíšou různá tvrzení, která jsou všeobecně rozšířená, nebo vymyslí svá.

2. Kartičky vyberete.
3. Každý účastník bude mít nyní za úkol vytáhnout si jednu kartičku, minutu se připravit a pak přednést třiminutový projev s následující strukturou:
  - a) Úvod (seznámení s tématem)
  - b) Hlavní teze (jádro obsahu)
  - c) Zdůvodnění hlavní teze
  - d) Závěr
4. Lektor sleduje čas a další lístek dá vytáhnout dalšímu účastníkovi vždy minutu před koncem předcházejícího vystoupení.

### **Varianta II**

- vzpomeňte na hodiny dějepisu a vyberte nějaký čin historické postavy (například Napoleonův převrat, boj Johanky z Arku atd.)
- témata
- škola
- těžba surovin
- vztah učitel-žák
- globalizace
- plastová okna
- život ve městě
- učitel jako životní partner
- léto
- podzim
- počítač

### **Vyhodnocení**

- Jak jste se cítili sami?
- CO jste pozorovali na ostatních účastnících?
- Všimli jste si i neverbálních projevů? Zaujaly vás některé?
- Stala se vám podobná situace v běžném životě?
- Můžeme toto cvičení uplatnit ve škole? Jak?

## **27. ZMĚNA PREZIDENTA**

*Zdroj: Hickson, A.: Dramatické a akční hry ve výchově, sociální práci a klinické praxi. Praha: Portál, 2000, str. 105*

### **Čas**

30 minut

### **Cíl**

Vést žáky k tomu, aby byli pozorní k signálům neverbální komunikace u ostatních.



### *Popis aktivity:*

Žáky rozdělíme do skupin po 5 lidech.

Každá skupina si zvolí prezidenta.

*Instrukce:* Každá skupina je teď tvořena prezidentem a jeho bodyguardy. Ti mají za úkol rozestavit se tak, že jsou neustále kolem prezidenta ze všech čtyř stran ve vzdálenosti 1 metru, tváří k prezidentovi. Musí sledovat prezidenta a udělat, cokoliv udělá prezident. Jsou povolené jakékoliv pohyby, akce, zvuky. Bodyguard stojící k prezidentovi čelem reaguje jako zrcadlo.

Při pokynu: "Vyměňte prezidenta!" se hráči ve skupině vymění tak, aby se všichni vystřídali.

### **Reflexe**

- Jak jste se při hře cítili?
- Co vám bylo příjemné a co nepříjemné?
- Cítili jste se lépe v roli bodyguarda, nebo prezidenta? Dovedli byste vysvětlit proč?

### **SEZNAM LITERATURY**

BANFIELD, E. C.: Občanské ctnosti. Praha: Victoria Publishing, 1995

BEETHAM, D, BOYLE, K.: Úvod do demokracie. Praha: UNESCO, 1996

BERAN V.: Jak na žákovskou samosprávnou demokracii. Učitel'ské listy, roč. IX, 2001/2, č. 3, příloha I-II

BŮŽEK, A.: Žákovská samospráva jako významný prostředek mravní a občanské výchovy. In: Práva a participace dětí v rodině, ve škole a ve veřejném životě. Hradec Králové: Gaudeamus, 1999, s. 9–15, ISBN 80–7041-07-X

DAHL, R.: Demokracie a její kritici. Praha: Victoria Publishing, 1989

DAHL, R.: O demokracii. Průvodce pro občany. Praha: Portál, 2001

DOSTÁLOVÁ, R. (ved. kol.): Civitas. Text pro učitele občanské výchovy. Praha: ISV nakl., 2001

JANIŠ, K., ŠTURMA, J.: Práva a participace dětí v rodině, ve škole a ve veřejném životě. Sborník z pracovního semináře konaného 21. 4. 1999. Hradec Králové: Gaudeamus, 1999. ISBN 80–7041-507-X

KJAERGAARD, Eigil, Martineniene, Rima.: Pětkrát hurá demokracii. O demokracii v každodenní praxi školy. Praha: Strom, 1997

Kolektiv, Nové horizonty výchovy k občanství. Olomouc: UP, 2001

KOPŘIVA, P.: Komunitní kruh a škola – I. část. Učitel'ské listy, roč. IX, 2001/2 č. 2, str. 9–10

KOPŘIVA, P.: Komunitní kruh a škola – II. část. Učitel'ské listy, roč. IX, 2001/2 č. 3, str. 10–11

KUNC, J. (redakce). Demokracie a ústavnost. Praha: UK, 1996

ŠTURMA, J. SKLENÁŘOVÁ, R.: K historii a problematice žákovské organizace v našich školách. In: Sborník Pedagogické fakulty v Hradci Králové XLVIII. Pedagogika-psychologie. 1. vyd. Praha: SPN, 1987

Výchova k demokracii, konstitucionalismu a občanství. Sborník z Letní školy pro učitele OV a ZSV 1998. Olomouc: Univ. Palackého, 1998

ZOUHAR, J., kol.: Metodická příručka pro učitele na podporu celonárodní soutěže Paragraf 11/55. Kladno: AISIS, 2006

Příklady efektivní komunikace. Kopřiva, P. a kol. Respektovat a být respektován. Kroměříž: Spirála, 2005. s. 48 – 78