

## Hlavní zásady komunikace s rodiči

*Motto: Jsou situace, které žádná slova nevyřeší, jsou lidé, se kterými se nedohodneme, přesto naše lhostejnost nebo nezvládnutá emoční reakce mohou přinést podstatné zhoršení situace.*

*Aktivní usilování o řešení problémů je důležité i pro případ neúspěchu – budeme se alespoň lépe cítit.*

Cílem těchto jednání by **neměla být kritika rodičů, ale hledání vzájemné spolupráce** při řešení problému.

- Preferovat pozitivní přístup – **ne výčitky, hrozby, ale zdůrazňovat vlastní zájem rodičů, ne kritika jejich výchovy, ale požádat o spolupráci při řešení** (např. při jednání s rodiči útočníka: pojetí šikanujícího chování více jako osobnostního problému než výchovného přestupku, agresivní dítě ve škole bude brzy agresivní i na rodiče – zejména v dospívání, riziko kriminálního vývoje v budoucnosti, stejně jako věnujeme pozornost tělesnému stavu dítěte, měli bychom se věnovat i jeho psychice)
- Zajímat se o názory rodičů. Ptát se, ptát se, ptát se. Otevřeně (pokud to jde) informovat o situaci, snažit se přesvědčit o zájmu, případně i odhodlání školy problémy řešit.
- **Nikdo není 100% pohotový** – na všechny náročná jednání je zapotřebí se předem dobře připravit. Promyslet vlastní záměr, postup, nevhodnější formulace, možnosti ústupků, zvážit všechny možné reakce rodičů a připravit si vlastní protireakce.
- **S rodiči jednáme jako s rovnocennými partnery:** hrubou chybou je vystupovat jako ten chytřejší, vzdělanější nebo dokonce morálnější
- Dohodnout se na společném postupu, výsledek jednání sepsat a podepsat. Jasně naformulovaný závěr dodává jednání větší vážnost, slouží i jako prevence proti dodatečným výmluvám typu: „Jé, já myslel, že vy jste myslela ...“
- Předem zvážit, zda s rodiči jednat za přítomnosti žáků nebo raději zvlášť – společný rozhovor může být účinnější, ale může přinést i neočekávatelné zvraty a vyznít zcela opačně, než jsme plánovali
- Raději očekávat a připravit se na složité jednání – nejčastější problémy: nekritická obrana vlastního dítěte, nepřátelský postoj vůči škole, nezájem nebo jen formální zájem o problém i jeho řešení, problematické rodinné vztahy nebo problematické osobnosti rodičů aj.

### **Je dobré si stále připomínat:**

- **že máme vychovávat žáky, ne jejich rodiče**
- **že lepší je mít rodiče na své straně, ne jako nepřátele**
- **že pozitivní argumenty (zdůrazňování výhod, pochvala) jsou vždy účinnější, než negativní (kritika, vyhrožování, trest)**

- **být sám sebou – nepovyšovat se ani nepodlézat, nehrát si na nikoho jiného (superautorita, garant morálky, vševěd, roztomilost sama, spasitel....)**
- **že často, bohužel, platí bonmot: „problematičtí žáci mívají i problematické rodiče“**

## Nezvládnuté emoce

Nejčastějším zdrojem konfliktů jsou nezvládnuté emoce: obavy o vlastní dítě i obavy jak zvládnout složitou situaci, rozpaky, nejistota apod. vyvolávají vnitřní napětí a projevují se předrážděností. Zvýšený hlas, zlostné výlevy i osobní útoky jsou pak zkratkovitou a automatickou obrannou reakcí.

Emoce slouží jako nervové poplašné zařízení – spouštějí instinktivní reakci na ohrožující situace. Tlak přírody klade největší důraz na pohotovost – v kulturních podmínkách se pozitivní význam emočních reakcí vytrácí.

**Úzkost** oslabuje intelekt. (Úzkostní lidé – negativní myšlenky: „Tohle nezvládnou ...“ vyvolávají bezmocný hněv)

### Možnosti zacházení s emocemi:

- dělat, jako že se nic neděje nebo, že nic necítím (ale emoce pracují dále skrytě)
- nechat se ovládnout emocemi, podlehnout jim – rozplakat se, rozzlobit se apod. (ztráta kontroly nad svým chováním, zdroj interpersonálních konfliktů)
- přijmout, uznat a pojmenovat své emoce, promluvit o nich s ostatními (možnost konstruktivně s nimi zacházet)

### Metody k lepšímu zvládnutí emocí:

- **Příprava předem** (z řešení krize vytvořit rutinu) – nenechat se zaskočit
- **Překonání nepříjemných emocí** – uvědomění, pojmenování pocitu, přiznat si oprávněnost, dát sociálně přijatelným způsobem najevo – např. vyslovit (když děláme, jako, že se nic neděje, emoce pracují dále skrytě), přetransformovat emoce do myšlenek a slov
- **Asertivita** (posílení sebejistoty – viz asertivní práva, používat doporučené nekonfliktní techniky k sebeprosazování, umění vyjádřit vlastní emoce)
- **Vědomí profesionality** („proč tady jsem, co je mým cílem“) – posílení nejistého „já“ profesionální rolí, udržování si emočního odstupu, důsledné sledování pouze vytčeného cíle (konflikt nevyrůstá z konfrontace rozdílných názorů, ale z obav ze ztráty prestiže)
- **Racionální zpracování obav** - hlavním zdrojem úzkosti není samotná realita, ale naše myšlenky o ní, konstruktivní přemítání o problému vede k nalezení řešení (nebezpečí sebedestruktivních vtíravých myšlenek a chronické ustaranosti).

## Umění vyjádřit hněv

Umět vyjádřit, co cítím k ostatním = zdroj sebeúcty, přirozených pocitů, usnadňuje adaptaci

### Důsledky potlačených negativních emocí:

1. Deprese – potlačená agrese se obrací dovnitř („Nic nedokážu, jsem slaboch...“)

2. Konfliktogennost – neodreagovaná zlost se mění ve vnitřní napětí, přenáší se do jiných situací → rezonanční nálada = pohotovost k popudlivosti, hádání
3. Výbuchy zlosti – poslední kapka vyvolá explozi
4. Somatické obtíže
5. Nekontrolované emoce – pláč místo zlosti, přecitlivělost, nepřiléhavý smích

### **Doporučení:**

1. Přiznat si právo na zlost i na to, že hněv nemusí mít logické důvody
2. Určit příčiny zlosti – většinou jde o druhotnou emoci překrývající prvotní pocity zklamání, nejistoty, strachu, ponížení, bezmoci ajn.
3. Zvážit co s hněvem – Nebude mě později mrzet, dokáži unést případný konflikt, rizika narušení vztahu

### **Asertivní vyjádření hněvu:**

1. V první osobě pojmenovat konkrétní příčinu zlosti: „Štve mě, když ty ...“
2. Neodkládat vyjádření pocitů – riziko narůstání, exploze
3. Vyhnout se trikům – paušalizování, nadávky (nálepkování), citové vydírání („podívej se co si se mnou udělal!“), přehnaná požadavky, ultimáta, prázdné pohrůžky, sliby, zneužití situace k naprostému zdeptání partnera (já jsem vítěz)

Mohu vyjádřit každé citové hnutí, pokud forma vyjádření nevede k ponížení druhého člověka

## **Bariéry komunikace**

Některé komunikační bariéry jsou předem dané a nezbyvá než je respektovat, smířit se se situací a hledat jinou cestu.

Ne vše je možné vyřešit, ale jen máloco je tak beznadějně, jak se jeví na začátku.

### **Bariéry komunikace ze strany školy**

**Profesionální deformace** – „učitel poučuje“: podvědomý sklon každému radit, vychovávat ho, napravovat všechny nešvary, moralizovat, direktivně se prosazovat apod.

**Přeceňování „MÁ BÝTI, JE SPRÁVNÉ“ na úkor prostého „JE“** – přehnané moralizování v dobré víře, riziko posunu vnímání reality v důsledku daného typu práce

**Formalismus, byrokratický přístup** – „přezůvky s sebou“: častou podvědomou reakcí na složité, obtížně řešitelné problémy je schovat se za jednoznačná pravidla a předpisy, jednání z pozice mocenské převahy (na základě formální autority)

**Zúžený pohled na problematiku** – potíže odpoutat se od ryze „školní“ perspektivy

**Povýšenecký přístup** – arogance: slouží jako obrana (ochranná maska) proti přetížení, rozpakům nebo pocitům bezmoci

**Jednání s rodiči jako s malými dětmi** – „posadte se maminko“: Je obtížné rychle se přeladit z komunikace s dětmi na komunikaci s dospělými

**Přehnané intelektualizování** a teoretizování – jednání z pozice převahy vzdělání a intelektu

**Nedostatečné sebevědomí** – přehnaná sebekontrola, zvýšená úzkostnost, „samožery“ (musím být vždy „správný“, přesný, dokonalý, pozitivní.... - co by si o mne jinak pomysleli)

**Fyzická nedosažitelnost a nedostupnost** – pracovní doba školy je kratší než pracovní doba rodičů, telefonovat lze jen o přestávkách, budova školy je uzamčená

## **Bariéry komunikace ze strany rodičů**

**Alibismus** – popírání problémů, zatajování, snaha jevit se jen v tom nejlepším světle, nepřipustit sebemenší slabiny

**Nezájem, lhostejnost, pasivita** – vyhýbání se problémům, nemuset se namáhat

**Arogance, povýšenecká obrana, preventivní útočení** – primitivní sebeobránné strategie

**Přezíravost, podceňování** – „co mě tady budete povídat, rozumím tomu stejně dobře – však jsem taky chodil do školy“

**Přehnaná emoční angažovanost, osobní vztahovačnost** – nedostatečný odstup zužuje výhled, sebemenší nedostatek je prožíván jako tragédie, odmítání veškeré kritiky

### **Psychologické vysvětlení problematického chování rodičů => obranné strategie**

Cílem všech těchto **obran** je vyhnout se nepříjemné informaci (když problém nepřiznám, nemusím řešit) nebo přehlušit nepříjemné pocity spojené s nejistým postavením (přece nejsem hloupý ani špatný rodič)

- Únik z nepříjemné situace – pomocí hraní „her“ (podle TA), místo dialogu manipulativní úniky (např. „poradte mi – to ale nejde“, „kdo má větší kyblíček“, „jsem největší chudák“, „kravál“ ajn. viz Příklady her)
- Nezralé stereotypní vzorce chování:
  - a) Agresivní jednání – preventivní obrana, kravál, nevědomá obranná reakce, účelová manipulace, negativismus, arogantní obrana
  - b) Pasivní devótnost - všechno jednoduše „odkývají“, ale svůj názor ani chování nemění
- Nevědomé obranné mechanismy – např. **popírání, vytěsňování, racionalizace, agresivní útok, projekce, regrese, opačné chování, nutkavost, úniky (např. do fantazie, rezignace, stažení se)**

## **Jiné**

**Jazykové bariéry** – nedostatečná znalost jazyka, odborné termíny

**Problematické osobnosti** – výbušný cholerik, sebestředný nebo zneužívaný génus (narcismus nebo zatrpkllost), histriónská panenka nebo „jsem mimořádná osobnost“ (obdivujte mne, zasloužím si mimořádné zacházení), snížená intelektuální kapacita nebo jen primitivismus (zúžený pohled), rigidita, pedanterie, světloňoš (fanatický vyznavač), depresivní pesimista, nezralá osobnost, sociální plachost, zvýšená zranitelnost (obnažená hromádka nervů), schizoidní osobnost (zcela neempatický), psychická nevyrovnanost (porucha prožívání, psychóza, hraniční porucha, závislost apod.), sociopatie (absence morálních zábran)

## **Vnější okolnosti jednání**

- **Dohodnutí schůzky** může být samo o sobě značným problémem – nedostupnost rodičů. Zastížení na telefonu může být pracnější, písemná

pozvánka je zase nepružná a zavání „diktátem“ (dostavte se dne ....).  
Klíčovou podmínkou je, aby pozvání rodičů nevyznívalo arogantně – pozitivní konotace

- **Čas schůzky** – měl by vyhovovat oběma stranám
- **Místo jednání** – jednání v provizorních podmínkách (na chodbě nebo dokonce na ulici) nezaručuje dostatečné soustředění. Lépe se nám bude jednat v na domácí půdě našeho pracoviště – problém: nakolik je náš kabinet vybaven k cizím návštěvám, určitá úroveň prostředí přispěje přesvědčivosti našeho vystupování, co o sobě vypovídám svými osobními věcmi
- Jednání v přítomnosti ředitele školy má větší váhu

## Umění pozitivní konotace

Přeznačkování, přeformulování výroku s negativním obsahem, předání informace ve „stravitelnější“ podobě – usnadní přijetí faktu, prevence obranné reakce (popírání). Pomůže najít pozitivní prvky, podívat se na problém i z pozitivnějšího hlediska.

Příklady:

**Zlobí** – je zvýšeně temperamentní, aktivní, má rád pohyb, je ho hodně slyšet, potřebuje více pozornosti než ostatní

**Chodí pozdě** – má tolik zájmů, že nestíhá, neumí ještě naplánovat

**Je konfliktní, křičí na ostatní** – hodně prožívá, dává do toho všechnu energii, nechá se snadno nabudit, vyvolává vzruchy,

**Pere se, je agresivní** – nedá se, má moc energie, příliš vehementně se prosazuje, nerozumí si s ostatními, někdy se až přehnaně cítí ohrožen a zbytečně se brání, reaguje příliš impulsivně, rozmáchně se dříve, než se zamyslí

**Neustále se vyrušuje** – je aktivní, zvýšeně se snaží uplatnit, zajímá se o mnoho věcí najednou, nedokáže se vždy soustředit na probíranou látku, je ho často slyšet, nedokáže se vždy dostatečně ovládnout

**Nedává pozor** – nechá si snadno odvést pozornost, vnímá všechny podněty bez rozdílu stejně intenzivně, je často zamyšlený

**Je drzý** – obhajuje své názory v každé situaci, je hodně otevřený a nezávislý

**Je hloupý, nestačí ostatním** – logické myšlení není jeho nejsilnější stránkou, je spíše prakticky než teoreticky nastavený; přes veškerou snahu nestíhá, potřebuje více času; nemá příliš školní nadání a školní prospěch proto není nejlepším kritériem k posuzování jeho kvality; klíčovým problémem je, aby dlouhodobá neúspěšnost nezlomila zdravé sebevědomí ani pozitivní motivaci .....

## Příklady her

Ne každý rozhovor musí být dialogem (skutečnou komunikací). Někdy si lidé jen vyměňují slova – „hrají hry“. Tyto hry lze považovat za manipulativní scénáře sloužící jako únik před problémy. Tyto „hry“ jsou si často u různých lidí velmi podobné.

Nejčastěji se můžeme setkat s reakcemi typu:

- **„Můj je lepší než tvůj“** - typická jednoduchá, nezralá, dětská hra („Já mám větší kyblíček“) sloužící jako pravzor řady dospělých her, cílem je přehlušení pocitu: nejsem tak dobrý jako ty. Slouží jako sebeobraný útok, hledání rovnováhy
- **„Poradte mi“** a potom **„Ano, ale to nejde“** - předstírání, že hledá informaci, ale ve skutečnosti usiluje o ujištění a zadostiučinění: „Ani Vy to neumíte vyřešit, nejste lepší než já“, lze navázat další hrou: **„To je hrozné**

**vidíte** - „Taková je skutečnost, takový jsem já“ (a proto s tím nemusím nic dělat, protože, jak jsme právě viděli, nic se dělat nedá), další možný zisk: „Heč, nikdo nemá tak velké trápení jako Já“. Může přerůst i do scénáře **„Kdo má větší kyblíček nebo Ano ale...“** - „Schválně, zkus vymyslet něco, co bych ti já nedokázal vyvrátit! Kdo je tady chytřejší?!“

- **„Kdyby nebylo tebe ....“** - cílem je získání sebejistoty („Ne, že bych se bál, ale copak můžu?) nebo ospravedlnění („Já bych se snažil, ale oni mi to nedovolí“). Skutečnost, proti které je protestováno, pomáhá zakrývat vlastní neschopnost, nechuť nebo strach
- **„Kopejte do mě“, „Popelka“** - zisk: „Heč, moje trápení je ze všech největší, jsem prostě chudák a musíte se o mne postarat“, „Jsem prostě smolař, s tím se nedá nic dělat“ nebo „Vidíte, že jsem měl pravdu, já to předem prorokoval“
- **„Počkej ty darebáku - já ti ukážu“** - zisk: zadostiučinění, možnost vyhnout se konfrontaci s vlastními nedostatky (čím více ty nejsi v pořádku, tím více vystupuje, že já jsem v pořádku)
- **„Vidíš, k čemu jste mě dohnali“, „Kvůli tobě jsem to teď zkazil“** - skutečným cílem je vyhnout se rozhodování a odpovědnosti (zisk: „Já za to nemůžu“), tuto hru velmi snadno přebírají děti
- **„Ano, ale ...“**- podtext: „Zkus, jestli se ti podaří najít řešení, na kterém bych nenašel chybu“, zisk: získání sebejistoty (nikdo není chytřejší) nebo snaha vyhnout se kapitulaci
- **„Kravál“**(vřava) - vyústění, případně i cíl řady her, projev neschopnosti nebo neochoty řešit podstatu problému, snaha o přehlušení
- **„Zkus, jestli mě načapáš“** – pohlcení vzpourou, hledání sebejistoty v **„nedostanou mne“**, přenáší zodpovědnost za své chování na druhé („staráš se? – je to tedy tvoje starost!“), pocit zodpovědnosti je přehlušen akcí, úniky, dobrodružstvím

Obrana je obtížná, kdo „hraje hry“ ve skutečnosti nechce komunikovat, místo konfrontace preferuje únik. My ale na tyto hry nemusíme přistoupit, jde jen o ztrátu času, můžeme tento způsob komunikace odmítnout tím, že nebudeme reagovat podle očekávaného scénáře, ale budeme se držet svého záměru a udržovat jednání na věcné úrovni. Může i zkusit i odmítavou, ale vstřícně zarámovanou protireakci: „Rozumím vám, ale toto nevede k řešení ....“

## Prevence proti konfliktům:

Konfliktům, střetu různých a neslučitelných názorů, sdělování nepříjemných informací apod., se nelze vyhnout. Je zapotřebí, ale zabránit výlevům nepřátelských emocí a minimalizovat případnou psychickou újmu. Klíčovou roli při prevenci hraje odhalení a pochopení příčin vzniku konfliktu.

Jen minimum konfliktů se odehrává pouze na **obsahové** úrovni, podstatná je **vztahová** úroveň – rozhodují pocity ne myšlenky.

### Můžeme rozlišovat mezi sporem a problémem:

- **spor** – vzniká, když se účastníci ztotožňují se sporným názorem a každé jeho zpochybnění vnímají emocionálně jako pokus o devalvací vlastní osoby
- **problém** – lze řešit konfrontací různých názorů bez vlivu rušivých emocí, vítězí pádnější argumenty

Usilujeme, aby konfliktní situace byla řešena jako problém a aby nepřerostla ve spor.

### Hlavní zásady:

- **oddělujte názory od jejich nositele** – oponujte pouze proti nepřijatelným názorům, k mluvčímu samotnému přistupujte s respektem a pochopením
- **respektování partnera** neznámá, že s ním musíme ve všem souhlasit
- **vyjadřujte souhlas** kdykoliv lze - když někdo souhlasí, nelze na něho útočit
- dbejte na to, aby si partner „**zachoval tvář**“ – vojenské pravidlo o postavení „zlatého mostu“ poraženému nepříteli (viz strategie výhra – výhra)

**Nehledejme viníka konfliktu** – otázka, kdo začal, vede do slepé uličky, stává se zdrojem neřešitelného konfliktu (akce - reakce: „*Věděl jsem předem, co řekne a tak rovnou ...*“)

Mezilidský konflikt (hádky) může vzniknout jen při aktivním zapojení obou stran. Je třeba sebekriticky **hledat i vlastní podíl** na vzniku konfliktu – vědět co mě obvykle dokáže podráždit, a které mé projevy naopak mohou vyvolávat zlostnou odezvu.

Prevence konfliktů má dvě složky: zvládnutí vlastních emocí (nenechat se vyprovokovat, vtáhnout do hádky) a zároveň neprovokovat emocionální odezvu u druhého.

### Typické způsoby chování (situace) vyvolávající problematickou odezvu:

- podceňování, netolerantnost, devalvace
- zatlačení do slepé uličky – nemožnost alternativní volby
- rigidní prosazování stylu jednání „výhra – prohra“, snaha zvítězit, prosadit vlastní pravdu, dokázat omyl a pokořit soupeře
- hra na bezmocnost – naříkání, hledání pomocné ruky
- snažíme se zamluvit, křečovitě převádíme na vtip, odvádíme pozornost od konfliktu

Tvrdě útočíme na problém, ale měkce zacházíme s lidmi  
Silným nátlakem vede jen k vnějšímu přizpůsobení,  
dlouhodobě lze někoho ovlivnit, jen když změním jeho postoj  
Vést dialog - ne jen vysvětlovat a argumentovat

## Zvládání výlevů zlosti a agresivity

### Komunikace jako nástroj řešení konfliktních situací:

- Dáme najevo, že situaci bereme vážně (že nám na vyřešení situace záleží) – **plně respektujeme pocity agresora, ale jednoznačně odmítáme nabízený model agresivního způsobu řešení situace.**
- O situaci komunikujeme, činy i emoce převádíme do slov – hledáme řešení na jiné úrovni než konfrontačního chování. Komunikace tlumí napětí, nabízí řešení.
- Společně v rozhovoru se snažíme najít alternativní způsob řešení konfliktní situace.
- Snažíme se vytvořit prostor pro odreagování negativních pocitů – při záchvatu zlosti není nikdo přístupný racionálním argumentům.
- **Nepřistoupit na konfliktní scénář** rozlobeného oponenta – očekává protiútok nebo ústup do defenzívy (omluvy, nejisté vysvětlování, převzetí viny za druhého)
- **Nelze nereagovat**, nechat útok bez odezvy – nese riziko dalšího vystupňování zloby (“Asi to na tebe bylo ještě málo, musím přitvrdit!”)
- **Dát najevo porozumění:** „Rozumím, že Vás rozzlobilo“
- **Přeformátovat situaci** – místo zlostné protiobranu pojmát agresivní reakce jako konstruktivní kritiku, aktivně žádat o další kritiku
- **Komunikace o problému**, ptát se na emoce
- **Zajímat se, ptát se na další podrobnosti:** když donutíme agresora, aby začal formulovat slova a myšlenky, bude muset více přemýšlet a o to méně prožívat
- Usazení na židli a ještě lépe do měkkého křesla má tlumivé účinky
- Paradoxní reakce – zaskočit útočníka nějakou neočekávatelnou reakcí

### Adekvátní reakce na výlevy zlosti:

1. Dát najevo, že vnímáme jeho pocity a rozumíme jeho zlobě (přijmout a respektovat emoce partnera): “*Vidím, že se zlobíte, chápu Vaše pocity*”, “*Snažím se pochopit, co Vás rozzlobilo*”, “*Umím si představit, jak se cítíte...*”, “*Chápu co vás rozčiluje, já sám bych ...*”
2. Snažit se přetransformovat prožívání negativní emoce v racionální uvažování – komunikace o problému – když se někdo snaží formulovat své názory a potřeby, musí přemýšlet, kdo přemýšlí, méně prožívá: “*To je zajímavé, řekněte mi o tom více*”, “*Můžete mi to více přiblížit*”, “*Vysvětlete mi proč...*”
3. Obrátit pozornost k možnostem věcného řešení: “*Rozumím Vám. Co Vás ale přivádí, co pro Vás mohu udělat?*”, “*Bojím se ale, že toto vše tady nevyřešíme, pojďme, zaměříme se alespoň na tuto otázku ...*”
4. Požádat o přestávku nebo odložení řešení na později – poskytnutí času na ujasnění si situace a uvolnění napětí: “*Vidím, že se asi nyní nedokážeme dohodnout, chtěl bych si Vaše výhrady (problém) v klidu promyslet, navrhuji malou přestávku, další setkání ...*”, “*Z Vaší reakce mohu usuzovat, že tento problém je složitější než jsem si původně myslel, potřeboval bych se na to ještě jednou podívat (prostudovat materiály v archívu), mohli bychom to probrat znovu tak za 30 minut (nebo domluvit se na další schůzce)?*”
5. Při silné zlobě přiznat nemožnost nebo vlastní neschopnost problém řešit: “*Nepřekřičím Vás*”, “*To tady nevyřešíme*”



6. Dokázat odejít bez pocitů viny a obviňování s nabídkou pozdějšího řešení:  
*"Nedostanu se ke slovu, nemohu vám pomoci, nejlepší bude, když odejdu.  
Rád bych se k tomu vrátil později."*

### Reakce na útočnou kritiku:

1. Souhlasit kdykoliv to jen jde – nelze útočit proti někomu, kdo souhlasí
2. Klidným hlasem (pozor na ironický podtón) požádat o upřesnění a objasnění kritiky nebo hrozby
3. Požádat o další kritiku: *"Ano, zajímají mě vaše názory, na naši práci, všechno s čím lidé nejsou spokojeni. Povězte mi, co vám ještě vadí, co bychom měli změnit?"*
4. Chováním dávat najevo, že situaci bereme vážně, přistupovat ke kritice se zjevným respektem - např. psát si poznámky
5. Hledání a vyzdvihování společného – i u nejhlubších rozporů lze alespoň konstatovat, že: *"oběma nám na tom velice záleží"*

Na výlevy zlosti lze pohlížet jako na preventivní obranné opatření  
Zvýšený hlas bývá signálem, že se nedostává argumentů  
Zloba nebývá projevem síly, ale slabosti a nejistoty

### Regulace nadměrné sdílnosti

- taktně přerušit, nabídnout uznání, důsledně se držet tématu: *"Ano to je zajímavé, ale vraťme se k našemu problému (co pro Vás mohu udělat ?)"* nebo *"To je zajímavý problém, škoda, že na něj nemáme více času, soustředíme se alespoň na ...."*
- *"Dovolte, abych tedy na závěr (slovo "závěr" zdůraznit) shrnul ....."*
- paradoxní reakce (bez ironie): *"Nebudu Vás již více zdržovat, určitě máte ještě něco na práci"*
- neverbální signály – pohled na hodinky, povstat, naznačení gesta směrem k východu

Mnohomluvnost a fráze bývají známkou situační nejistoty (vypovídání se z úzkosti, přehlušení problému) nebo pocitu celkově nejistého postavení ve světě, nedostatku sebevědomí (sebeprosazování za každou cenu, kvantita místo kvality, zlozvyk)

### Komisionální pohovory s rodiči (např. jednání výchovné komise)

Řešení provinění na formálním jednání zástupců školy, žáka a jeho rodičů

- Bez předchozího důkladného prošetření komisionální pohovor nemusí přinést žádoucí efekt – nepřipravený pohovor se snadno zvrtné, nelze teprve na místě něco zásadního zjišťovat ani dokazovat
- Všichni přísedící by měli být s případem blíže seznámeni, měli by mít příležitost navzájem si předem objasnit své postoje k případu, aby se předešlo sporům a nedorozuměním před žákem a jeho rodiči
- Neprojednávat najednou více provinilců

Scénář jednání:

1. seznámení rodičů s problémem (bez rozhořčení i kritického podtónu)

2. vyjádření jednotlivých pedagogů
3. vyjádření žáka
4. vyjádření rodičů
5. rozhodování komise (za zavřenými dveřmi)
6. seznámení se závěry

## Umění kritizovat:

Základem kritiky je zpětná vazba: „Když **ty** děláš to, **já** se cítím takto“ Podávání i přijímání kritiky by mělo vycházet z pravidla: **Nikdo není dokonalý ani neomylný, já i ty máme právo se mýlit a chybovat**

Pravidla konstruktivní kritiky:

- **ujasněte si vlastní motivaci:** „Proč cítím potřebu kritizovat? Čeho tím chci dosáhnout?
  - kritika je oprávněná jen tehdy, pokud směřuje k nápravě, zlepšení
  - nejčastější důvody neoprávněné kritiky: špatná nálada, závist, žárlivost, pocity méněcennosti, projekce, negativní očekávání, pocity ohrožení nebo vlastní slabosti
- **předpokládejte dobré úmysly** – jen výjimečně druzí dělají něco špatného záměrně
  - zlé úmysly a zlomyslnost lze považovat za známku vnitřních problémů (patologie) daného jedince nebo celé skupiny
  - trvalé negativní očekávání a podezíravost by měla být závažným důvodem k zamyšlení, zda chci nadále setrvávat v tomto prostředí nebo zda nejde o projev vlastních psychických potíží (např. důsledek přetížení)
- **kritizujte chyby, ne osobnost** – cílem kritiky nesmí být snižování druhého, respektujte důstojnost druhého člověka, i kritizované dítě si musí zachovat sebeúctu: „Dobrá, udělal jsem chybu, ale mám stále svou hodnotu“
- **buďte sebekritičtí, připraveni korigovat své názory** – při hodnocení druhého často dochází k subjektivním zkreslením (vliv očekávání, domýšlení si apod.), ani kvantifikovatelnost neznamená ještě objektivnost
- **stručnost, jasnost, konkrétnost** – předání informace, nezobecňovat ani se nerýpat v podružných detailech, nespoléhat na to, že si druhý sám domyslí, držet se faktů, nejistota se často projevuje mnohoslovností
- **vstřícnost, „pozitivní“ ladění** – kritika musí obsahovat konstruktivní výhled do budoucnosti, možnost nápravy, poučení, nebo povzbuzení „*Jsem přesvědčen, že příště to dokážete lépe*“
- **formulace v 1. osobě jednotného čísla, vyjádření vlastních pocitů** – místo: „ty děláš špatně“ (nebo dokonce „ty jsi špatný“) – „Já nechci, vadí mě, štve mě ....“ (u množ. čísla: „My“ jde buď o manipulativní zevšeobecňování, nebo o snahu vyhnout se odpovědnosti za kritiku)
- **kontext a vhodné načasování** – kritizovaný musí být „naladěný na příjem“, jen těžko někdo přijme kritiku za určité situace nebo za přítomnosti některých osob (např. spolužáků), kontext ovlivňuje (zkresluje) i způsob chápání a interpretace informací
- **dejte kritizovanému příležitost vyjádřit se k výtkám**

## Jak překonat nesouhlas, umění přesvědčovat

Prosazování určitého řešení může snadno vyvolávat odpor - lépe se ptát.

Otázky zaměřené na řešení problému, stupňování naléhání:

1. **„Povězte mi něco bližšího, v čem je problém? Proč?“** - odhalení zájmů, důvodů, skrytých příčin apod. (Objasnění vlastních zájmů - napomůže získat důvěru, uklidnit oponenta)
2. **„Proč ne?“** - nevedou-li předchozí otázky k cíli, obrátit pozornost k opaku. Lidé, kteří nechtějí odhalit své zájmy, obvykle raději kritizují: např. „Proč by nešlo....“

3. **„Opravte mě jestli se mýlím, vy si tedy myslíte .....?“** - nabídněte vlastní interpretaci, jen málokdo odolá pokušení opravit Vás, pokud jeho myšlenky interpretujete špatně a tak začne mluvit o svých skutečných zájmech
4. **„Co kdyby“** - vtáhnout oponenta do diskuse, nabídnout nový úhel pohledu, neútočit, nezpochybňovat jeho postoj, pojmut ho jako jedno z možných řešení, probírat více různých alternativ (brainstorming - „Napadá vás ještě nějaká možnost?“)
5. **„Co byste mi poradil, co byste dělal na mém místě?“ (požádat o radu)**  
- uznání kompetence zalichotí, odzbrojí, změní stereotyp, otázka napomůže i změně úhlu pohledu
6. **„Kdo jiný by mi mohl pomoci, poradit, povolit výjimku atp.?“** - stupňuje naléhavost
7. **„Co považujete za spravedlivé?“**(vyjednávání o vyjednávání) - převést diskusi od daného problému na pravidla vyjednávání, hodnotová měřítko, normy atp., aby si oponent sám uvědomil, o co jde - lidé se obvykle nechají více přesvědčit důvody, které objevili sami, než těmi, které objevil druhý. Lze navrhnout i jiné normy.

## Nonverbální podpora přesvědčivého vystupování:

Řeč těla odráží více pocity, slova myšlenky. Pocity se hůře falšují, lidé často více důvěřují tomu, co vyjadřujeme svým tělem, než vypovídáme slovy.

Nonverbální komunikace, řeč emocí, je blízká zejména dětem.

- sebevědomý postoj – vzpřímený (nehrbit ramena), pevný (nepřešlapovat), ale zároveň uvolněný (bez křečovitosti) – odráží **pocit sebedůvěry** a vědomí vlastní ceny.  
**Rozhodující je, jak se cítím, ne jak vypadám!**
- úsměv, výměna zrakového kontaktu
- klidný hlas, hlubší tón (opakem - přeskakující, zvýšený a pisklavý hlas)
- kontrola času a prostoru – tempo a rytmus řeči, odmlčení se (překotná mluva signalizuje nejistotu), volba místa, přiměřeně široký postoj nebo uvolněné sezení (sebevědomý člověk zaujímá více místa než nejistý)
- známky zájmu o druhého – přiblížení se, naklonění, vyhledávání zrakového kontaktu
- pozor na zneužívání převahy výšky

### Doporučená četba:

Z. Vybíral – Psychologie lidské komunikace, Portál, 2000 – úvod do základů psychologie komunikace, základní východiska

D. Booher – Komunikujte s jistotou, Computer Press Brno, 1999 – soubor více než 1000 rad a návodů jak jednat s druhými

P. Watzlawick – Jak skutečná je skutečnost (mylné představy, klamání, porozumění), Konfrontace 1998 – velmi podnětná zamyšlení nad významem nevědomí, aplikace matematických modelů na psychologii

W. Ury – Jak překonat nesouhlas, Management Press 1995 – praktické návody jak umět druhého přesvědčovat

T. A. Harris - Já jsem OK, ty jsi OK (Pragma, Praha, 1997) – přehledná příručka o transakční analýze

G. Hennig, G. Pelz – Transakční analýza, terapie a poradenství (Grada 2008) – nejnovější příručka o transakční analýze