

Modul zaměřený na efektivní komunikaci a řešení konfliktů

KONFLIKTY A JÁ

Projektový den pro pedagogy a pedagožky

Už jste se zamýšleli nad tím, co dělají učitelé/ky nominovaní na „Zlatého Ámose“ jinak? Stejně jako ostatní úspěšní lidé myslí pozitivně a věří, že „to“ půjde. Myslí a komunikují pozitivně, a tím budují prostředí, ve kterém se pohybují. A ještě jeden důležitý rys mají úspěšní lidé společný. Dokážou se vyrovnat s neúspěchem. Pracují se svými pocity a emocemi a budují si zdravou frustrační toleranci. Proto se zaměříme na tři oblasti: pozitivní myšlení/komunikaci, reagování na konfliktní situace prostřednictvím Nenásilné komunikace a zvládání emocí.

Komunikace je základem (prostředkem) pro utváření vztahů, a tedy společnosti a kultury. Je základem pro předávání informací, a tím i utváření myšlenek, názorů, postojů. Proto tento projektový den otevírá cvičení jednosměrné komunikace, jehož cílem je dovést účastníky/ice k uvědomění, že základem úspěchu v mezilidských vztazích je ochota/rozhodnutí domluvit se. Nástrojem a možná spíš podmínkou je pozitivní myšlení a z něho pramenící pozitivní komunikace. Na pozitivní komunikaci je postaven i koncept Nenásilné komunikace, který bude účastníkům/icím představen pro prevenci rozvoje konfliktních situací. Na závěr se účastníci/ice seznámí s postupy ke zvládání akutních emocí i formování pocitů do budoucna.

ÚVOD

Co dělají úspěšní lidé jinak? Myslí a komunikují pozitivně. Pedagogové/žky se v průběhu projektového dne seznámí s využitím Nenásilné komunikace (dále jako NVC = Nonviolent communication) a pozitivní komunikace k prevenci i řešení konfliktních situací. Seberegulace je dalším znakem úspěšných lidí, proto se pedagogové/žky také zaměří na roli emocí při vzniku i utváření konfliktů a postupy, jak své emoce úspěšně regulovat a využít.

KLÍČOVÁ SLOVA

Konflikt, sociální dovednosti, demokracie, naslouchání, prevence, provinění, odpovědnost, prevence šikany, seberegulace, vztahy, bezpečí.

POČET ÚČASTNÍKŮ/IC

Nejlépe 8–12. Skupina, která se již zná.

POŽADAVKY NA PROSTOR

Židle v kruhu (beze stolů), flipchart/tabule, větratelná a světlá místnost.

POMŮCKY

- ☐ Flipchart/tabule; harmonogram na flipchartu/tabuli; papíry A5; fixy pro lektora/ku (je potřeba zelená, modrá, červená barva); fixy/tužky pro účastníky/ice; jmenovky.
- ☐ Plakát se 4 kroky NVC; Plakát se 2 ukázkovými situacemi NVC; lehké latky a/nebo lehké obruče; „Mluvicí předmět“; (post-ity).
- ☐ Přílohy:
 - ☐ Příloha 1_Aktivita5_Pozitivní formulace (pro každou skupinu),
 - ☐ Příloha 2_Aktivita8_Nenásilná komunikace_Zabijáku, mordýři.

CÍLE A KOMPETENCE

Seznámí účastníky/ice projektového dne s přínosem pozitivního myšlení a pozitivní komunikace. Připomenout jim, co všechno mohou ovlivnit, a probudit v nich touhu měnit. Seznámí je s principy Nenásilné komunikace jako prevence konfliktů a vést je k prohloubení seberegulace pomocí zvědomění a popisu emocí. V neposlední řadě jim přiblížit, jak pracovat s vlastními pocity, aby byli/y pány/ími situace, nikoliv jejími oběťmi.

- ▶ Účastníci/ice dokážou vysvětlit, proč dochází k nedorozumění.
- ▶ Dokážou popsat princip Nenásilné komunikace a jeho 4 kroky.
- ▶ Dokážou vysvětlit, jak můžeme ovlivnit své pocity a tím pocity druhých.
- ▶ Popíší, proč je důležité si emoce uvědomovat a využít je jako kompas, místo toho, aby se jim vyhýbali.
- ▶ Popíší, jak zvládnout akutní nával emocí.

PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ

Pro zdárný průběh projektových dnů je vhodné, aby byli/y přítomní/é dva/ě lektori/rky. Pro zjednodušení terminologie se v metodikách pracuje s pojmem lektor/ka. Pokud jsou explicitně potřeba oba/ě, je to specifikované v Popisu aktivity nebo Metodické poznámce.

ČASOVÝ HARMONOGRAM

Program je koncipován na 6 vyučovacích hodin (6 × 45 minut). Počítá se s časovou rezervou z toho důvodu, aby lektor/ka mohl/a investovat čas tam, kde to skupina účastníků/ic vyžaduje (případně využít čas na zodpovězení dotazů v závěru dne).

NÁZEV	ČAS	POMŮCKY
Aktivita č. 1 Přivítání, představení, očekávání, dohoda	30 min	Harmonogram na flipchartu/tabuli; jmenovky; „Mluvicí předmět“; (post-ity).
Aktivita č. 2 Kresba podle diktátu	15 min	Flipchart/tabule; papíry A5 a fixy/tužky pro každého/ou účastníka/ici.
Aktivita č. 3 Co všechno můžeme ovlivnit	15 min	Flipchart/tabule; fixy.
Aktivita č. 4 Pozitivní myšlení	10 min	Flipchart/tabule; fixy.
Aktivita č. 5 Pozitivní komunikace	25 min	Pro každou skupinu pracovní list Příloha 1_Aktivita5_Pozitivní formulace.
PŘESTÁVKA 25 min		
Aktivita č. 6 Přišla Kráva	15 min	Flipchart/tabule; fixy (zelená, modrá, červená).
Aktivita č. 7 Nenásilná komunikace jako prevence a řešení konfliktů	15 min	Flipchart/tabule, fixy, plakát se 4 kroky NVC, plakát se 2 ukázkovými situacemi NVC.
Aktivita č. 8 Řešení konfliktních situací pomocí Nenásilné komunikace	20 min	Flipchart/tabule; fixy, Příloha 2_Aktivita8_Nenasilná komunikace_Zabijáku, mordýři.
Aktivita č. 9 Latky/obruče	20–25 min	Lehké obruče a/nebo lehké latky.
PŘESTÁVKA 25 min		
Aktivita č. 10 Bez emocí to nejde, ale jak je zvládat?	20 min	(lze mít body z výkladu zapsané na flipchartu/tabuli)
Aktivita č. 11 Techniky zvládání emocí	15 min	Flipchart/tabule; fixy.
Aktivita č. 12 Diskuse o emocích	35 min	Flipchart/tabule; fixy.
Aktivita č. 13 Evaluace	20 min	



Časová dotace



Metoda



Popis aktivity

Citace kurzívou



Pomůcky



Cíl









Před aktivitou

Metodická poznámka.

POPIS AKTIVIT

AKTIVITA Č. 1 PŘIVÍTÁNÍ, PŘEDSTAVENÍ, OČEKÁVÁNÍ, DOHODA

-  30 min  Úvodní přivítání, diskuse.
-  Harmonogram napsaný na flipchartu/ tabuli; jmenovky; „Mluvicí předmět“; (post-ity).
-  Účastníci/ice se cítí bezpečně a mají důvěru v lektora/ku.
-  Lektor/ka upraví prostor do komunitního kruhu.
-  Lektor/ka účastníky/ice přivítá, stručně vysvětlí, proč se setkávají v kruhu, případně je seznámí s mluvícím předmětem.

Poprosí je, aby si napsali/y jmenovku.

Následně představí cíle dne + harmonogram a zároveň se ujistí, že se účastníci/ice budou ptát v průběhu, aniž by čekali/y na blok „otázky“. Poté zjistí, jestli je napadá nějaké důležité pravidlo, které potřebují verbalizovat, aby se cítili/y dobře (bezpečně) a mohli/y se zapojit a užít si to. (Nebo jak je lektor/ka zvyklý/á pracovat.)

V dalším kroku (podle harmonogramu) požádá účastníky/ice, aby se postupně představili/y. Pro větší skupinu (více než 12 účastníků/ic) je ideální například jednoduchá věta: *Já jsem XYZ a kdybych nebyl/a učitelem/kou předmětu ABC, byl/a bych doplní své alternativní touhy.*

Po představení lektor/ka vyzve účastníky/ice, aby se podělili/y o svá očekávání (to, pro co si přišli/y) a obavy (to, co by se na semináři stát nemělo), aby bylo možné propojit připravený obsah s jejich očekáváním, případně se něčemu vyhnout.

Symbol kruhu — Kruh podporuje pocit sounáležitosti, vědomí společného „my“.

Mluvicí předmět - Mluvicí předmět je možností, nikoliv podmínkou. Kdo je na řadě, má plnou pozornost ostatních a zároveň možnost nereagovat a poslat předmět dál.






Pravidla - Lektor/ka se na začátku setkání dohodne s účastníky/icemi na pravidlech podle svých zvyklostí. Pravidla je možné nahradit tzv. psychologickou dohodou - nepsanými pravidly. (Např. Můžeme se tady a teď dohodnout, že pokud budete mít pocit, že něčemu nerozumíte, zeptáte se?)

Lektor/ka si zvolí představení podle svých osvědčených postupů. Využije svou osvědčenou techniku, která bude krátká a rychlá. Například sdělení, v čem jsou účastníci/ice zajímaví/é... Pomocnou ověřovací otázkou může být: Souhlasíte se mnou, že je každý člověk zajímavý?

Očekávání - Opět si každý/á lektor/ka zvolí svůj osvědčený postup zjišťování očekávání účastníků/ic. (Např. Každý/á účastník/ice dostane dva post-it papírky, na jeden napíše svá očekávání, na druhý pak své obavy a následně je přilepí na připravenou tabuli - lektor/ka jednotlivá očekávání a obavy přečte a ověří si jejich správné pochopení, nebo účastníci/ice postupně v kolečku sdělí svá očekávání a lektor/ka je zapíše - k opakujícím se dělá čárky.)

Zároveň s očekáváním je dobré zjistit, co všechno mají účastníci/ice za sebou, ve smyslu jaká školení absolvovali/y a podobně.

AKTIVITA Č. 2 KRESBA PODLE DIKTÁTU

-  15 min  Aktivita, diskuse.
-  Flipchart/ tabule; papíry A5 a fixy / tužky pro každého/ou účastníka/ici.
-  Účastníci/ice dokážou vysvětlit, proč dochází k nedorozumění.
-  Lektor/ka zadá co nejpresněji aktivitu:
Budete kreslit podle diktátu, ať nakreslíte cokoliv, bude to správně. Je to jedna z mála aktivit, u kterých je potřeba, aby nikdo nemluvil. Od této chvíle budete zcela potichu, na nic se neptejte a neopisujte od ostatních.

Následně účastníkům/icím diktuje:

Nakreslete elipsu. Nakreslete ještě jednu, menší. Spojte obě elipsy dvěma čarami. K jedné čáře přikreslete polovinu srdíčka. Nad větší elipsu nakreslete spirálu.

Lektor/ka si obrázky prohlédne a pak požádá účastníky/ice, aby si obrázky ukázali/y navzájem. Poté nakreslí, jak měl výsledek vypadat (hrnek).

Následuje diskuse na téma: *Jak to, že když jste všichni dostali stejné instrukce, má každý/á z vás jiný obrázek?*

Účastníci/ice se můžou dobrat k následujícím zdůvodněním: Jedinečnost/osobnost, představivost, znalosti, zkušenosti, očekávání, nálada, zdravotní stav, množství informací. Nápady je vhodné psát na flipchart/tabuli.

Lektor/ka účastníkům/icím vysvětlí, že se jednalo o cvičení na jednosměrnou komunikaci, ve které byl na jedné straně vysílač (lektor/ka), který/á vyslal informaci, a na druhé straně přijímač, který informaci zachytil a zpracoval (tím se na chvíli stali/y účastníci/ice, a jak zpracovali/y informace, je vidět na obrázcích před nimi). Vysílač v rámci své jedinečnosti vyslal informace (zakódoval) a přijímač v rámci své jedinečnosti přijal informace (dekódoval).


Závěr pro účastníky/ice: *Informace filtrujeme přes vlastní nastavení a komunikace tedy probíhá mezi naším mozkem a mozkem toho druhého, nikoliv mezi pusou a uchem.*

Je výhodné, nikoliv však nezbytné, aby měl/a každý/á účastník/ice pomůcky připravené u své židle, aby pak nedocházelo ke zdržování.

Téměř v každé skupině se najde někdo, kdo si nevzpomene na elipsu a kreslí třeba sinusoidu nebo čeká, až se mu podaří zahlédnout obrázek někoho jiného. Lektor/ka může této skutečnosti využít, když v seznamu chybí „znalosti“. A také zmínit, že každý víme něco a fakt, že člověk v danou chvíli neví, co je elipsa, znamená jen a jen, že v danou chvíli neví, co je elipsa – nic víc. Tato skutečnost nijak neovlivňuje jeho hodnotu ani úspěch v životě.

AKTIVITA Č. 3 CO VŠECHNO MŮŽEME OVLIVNIT



15 min  Řízená diskuse.



Flipchart/tabule; fixy.



Účastníci/ice si uvědomí, že mohou ovlivnit víc, než si připouští – svou náladu, pocity... a tím i druhé.



Lektor/ka naváže na předchozí aktivitu: *V minulé aktivitě jsme zjistili, že informace z okolí prochází „filtry“. Na následujícím příkladu se dozvíme, co můžeme ovlivnit v situacích tady a teď.*

Lektor/ka namaluje chlapce v tramvaji, kterému se líbí spolucestující dívka a zeptá se účastníků/ic: *Jaká je možnost, že s ním dívka půjde na kávu?*

Účastníci/ice odhadují, na kolik procent půjde dívka s chlapcem na kávu. Faktem je, že se pohybuje na škále 0–100 %. Určování procent zjišťuje, do jaké míry jsou účastníci/ice optimističtí/cké.

Diskuse většinou spontánně dojde k zamýšlení se nad faktory, které mohou výsledek ovlivnit. Pokud se tak nestane, lektor/ka se účastníků/ic zeptá: *Co ještě kromě filtrů, které ovlivnily kresbu „hrnku“, má vliv na skutečnost, jestli spolu chceme jít na kávu, chceme si povídat nebo se na něčem domluvíme?*

Nápady lektor/ka dopisuje na flipchart/tabuli a následně podá zobecňující výklad:

Na to, jestli si spolu chceme povídat nebo jestli se na něčem domluvíme, má vliv sympatie a z ní plynoucí chtění. Když je nám druhý člověk sympatický, tak se s ním chceme domluvit.

(pozn. pro čtenáře/ky metodiky – a to je asi to **nejpodstatnější z celého dne, mít za cíl se domluvit**).

Lektor/ka poté přejde k diskusi o sympatiích. Otázky do diskuse:

- Jak poznáme, že jsme druhému člověku sympatičtí?
- Můžeme ovlivnit, jestli budeme ostatním sympatičtí?

- Můžeme ovlivnit skutečnost, aby byli ostatní lidé sympatičtí nám?
- Atd.

Závěr pro účastníky/ice: Pokud nám je někdo sympatický, pak se na něj usmíváme, udržujeme s ním oční kontakt a chováme se k němu vstřícně – pozdravíme, projevíme upřímný zájem, přistoupíme blíž atd.

Jen my sami můžeme ovlivnit, jestli nám druzí lidé budou sympatičtí. Zkrátka si na nich něco sympatického najdeme. A když jsou nám sympatičtí, vysíláme signály, usmíváme se a oni na nás automaticky (díky zrcadlovým neuronům) reagují také úsměvem. Sympatie tedy plodí sympatii. A sympatie podporuje ochotu se domluvit.

Pro nás je ovšem důležité, že my se můžeme rozhodnout, jak se budeme cítit a tedy, jestli se necháme „nakazit“ špatnou náladou druhých, nebo ne. **My jsme** totiž odpovědní nejen za své chování, ale i **za své pocity a emoce**. A když se budeme na druhé usmívat, oni se pravděpodobně budou usmívat také. Pokud ne, nedá se nic dělat. My si svou náladu udržet můžeme.

Lektor/ka může doplnit – Zrcadlové neurony jsou odpovědné za emoční empatii a tedy alespoň z části za skutečnost, že jsou emoce nakažlivé.

AKTIVITA Č. 4 POZITIVNÍ MYŠLENÍ



10 min  Diskuse, brainstorming.



Flipchart/tabule; fixy.



Účastníci/ice si uvědomí nebo připomenou, že jedna pozitivní myšlenka po ránu může vylepšit celý den a později i život.



Lektor/ka naváže na předchozí aktivitu: *Když jsme došli k tomu, že máme odpovědnost za své pocity, připomnělo mi to odpověď na první otázku, kterou jsme si při přípravě modulů pro učitele položili/y. Otázka zněla: „Co dělají učitelé/ky nominovaní na Zlatého Ámose jinak?“ Odpověď jsme našli: „Učitelé/ky nominovaní na Zlatého Ámose, dělají v základu to, co obecně dělají úspěšní lidé, myslí pozitivně.“*

Lektor/ka položí otázku k brainstormingu: *Jak se chovají lidé, kteří myslí pozitivně?*

(Pokud lektor/ka zapisuje, co účastníci/ice řekají, je dobré, aby to bylo pozitivně formulované, jde-li to.) Mohou se objevit například tyto odpovědi:

- Věří, že to dobře dopadne / že to zvládnou.
- Když to nevyjde, hledají, co je na situaci dobrého.
- Hledají způsob, jak situaci řešit, nikoliv důvody, proč to nejde.
- Vidí sklenici zcela plnou.
- Jednají proaktivně.
- Jsou pokorní (uvědomují si vlastní nedokonalost či závislost na někom).
- Respektují druhé, aniž by je hodnotili.
- Ví, co chtějí, kam jdou, k jakému cíli.

Následně lektor/ka shrne, co dělají úspěšní lidé:

- *Myslí pozitivně (věří sobě i druhým, věří, že to dobře dopadne...).*
- *Konají / Jednají (jsou proaktivní – takže pozitivní).*
- *Umf se vyrovnat s neúspěchem (a to taky patří do kategorie pozitivního myšlení – ví, že se to někdy nepovede a věří, že to příště zvládnou lépe, zároveň se mají z čeho poučit).*

Závěr pro účastníky/ice: Všichni známe ty dny, kdy nám nic nevychází. Možná ten den nezačal úplně skvěle, přesto v určitou chvíli začalo vše vycházet. Přestože přšelo, bylo vlastně hezky a tak nějak všechno bylo fajn. To jsou dny, kdy aplikujeme pozitivní myšlení. A jak pozitivně myslet, je otázka, na kterou existují odpovědi. Jednou z pomocných technik je „pozitivní komunikace“.

Občas mohou účastníci/ice namítat, že být pozitivními jde těžko, když zažívají mnohem víc dnů, kdy od rána nic nejde, jak by chtěli/y, a průběžně se vše ještě víc kazí. Myslí ty dny, kdy je lepší vůbec nevylézat z postele. I úspěšní a pozitivně myslící lidé takové dny mají. Rozdíl je v tom, že je buď nezaznamenají, nebo se tomu prostě zasmějí a dělají vše pro to, aby byly další chvíle lepší.

Pozitivní myšlení v sobě obsahuje i kritické myšlení. Pozitivně myslicí lidé pracují pokud možno pouze s vnějšími omezeními a ještě dělají opatření, která by tato omezení mohla změnit. (Realisté a pesimisté si vytvářejí omezení „v hlavě“, tedy tam, kde vůbec nemusí být, a pravděpodobně ani nejsou. Nejdou to ale prozkoumat, protože „vědí“, že to nejde, že jim tu reklamaci neuznají, že ten rodič na ně bude útočit atd.) Je náročné se naučit pozitivně myslet, pokud jsme se po celý dosavadní život učili kritizovat a v praxi si opakovaně dokazovali, že jsme bezmocní. („Vidiš, já jsem ti říkal, že to nejde.“) Nicméně to jde. Po malých krocích.

A možná je ještě dobré uvědomění, že jsou chvíle, kdy je v naší kultuře důležité truchlit nad ztrátou blízkých, kdy je důležité prožít a zvědomit si i negativní emoci, která nám poslouží jako kompas pro další cestu.

Lektor/ka může zmínit i rozdíl mezi CHCI, MUSÍM, NEMUSÍM, MĚL BYCH. Je důležité rozmyslet si, jestli opravdu musíme, nebo chceme. („Zítra posekám trávník.“ „Mám v plánu pověsit prádlo.“ „Dneska chci vytřít podlahu.“ To jsou pozitivní prohlášení.)

AKTIVITA Č. 5 POZITIVNÍ KOMUNIKACE



25 min



Frontální výuka, diskuse.



Pro každou skupinu pracovní list Příloha 1_Aktivita5_Pozitivní formulace.



Účastníci/ice si uvědomí nebo připomenou, jak velký mají vliv slova na lidské vnímání a tím na následnou reakci.



Lektor/ka naváže na předchozí aktivitu: *Úspěšní a pozitivně myslicí lidé mají kromě spokojenosti a častějšího úsměvu ještě společnou pozitivní komunikaci. A protože lidské jednání a myšlení je ve vzájemném vztahu a nejlépe symbióze, mělo by být jedno, jestli pozitivní komunikace bude důsledkem pozitivního myšlení, nebo naopak.*

Lektor/ka naváže výkladem o pozitivní komunikaci:

Pozitivní komunikace obsahuje pozitivně formulované věty, fráze i slova. Nyní se podíváme na příklad reaktivního versus pozitivního telefonátu.

„Dobrý den, je tam paní doktorka Nováková?“ „Ne, paní doktorka Nováková tu není.“

Pozitivně: „Paní doktorka Nováková tu bude zítra od 14 hodin, mohu pro vás něco udělat já?“

Ve větě nebylo žádné negativum a ještě jsme druhé straně ušetřili otázku.

Je dobré začít tím, že identifikujeme a vynecháme negativně zabarvená slova.

Většinu vjemů bychom byli schopni rozřídit do tří kategorií podle toho, jak na nás působí. Na pozitivní, neutrální a negativní.

Pomocná vsuvka: Aby si účastníci/ice mohli/y lépe představit dělení vjemů na pozitivní, neutrální a negativní, lektor/ka může téma představit pomocí barev. Ukáže něco v jasné teplé žluté barvě a požádá účastníky/ice, ať se přihlásí ti/ty, kteří/ré vnímají tuto barvu jako pozitivní. Přihlásí se buď všichni, nebo většina. Lektor/ka pak ukáže nebo popíše nějakou nepěknou barvu (smíchaná modelína ze všech barev ve školce). Opět se zeptá, pro koho je tato barva pozitivní a pro koho je negativní – přihlásí se většina. A tak je to i se slovy, dokážeme odhadnout, jaká slova či fráze mají pro většinu lidí negativní konotaci. Tzn. že i když oni sami slovo či frázi vnímají neutrálně, na většinu ostatních lidí může působit negativně.

Lektor/ka následně vyzve účastníky/ice ke společné diskusi vztahující se ke slovům označeným odrážkami. Vždy se účastníků/ic zeptá na to, proč si myslí, že nepatří do pozitivní komunikace a čím by je případně nahradili/y:

- VULGARISMY
 - Do pozitivní komunikace nepatří.
- VŽDYCKY, NIKDY, POŘÁD, NIKDO, NIC ...
 - Tyto absolutní výrazy nebývají pravdivé, do pozitivní komunikace nepatří.
- MUSÍTE („Nejdříve musíte zaplatit fakturu, pak...“)
 - Alternativa: „Je nutné, je podmínkou, uhradte prosím...“ „Další zboží vám dodáme ihned po úhradě...“ (Zde nutnost zcela vynecháme.)
- PROBLÉM („To bude problém.“ „To nebude problém“.)
 - Alternativa: Podle konkrétní „problematické“ situace nahradit odpovídajícím slovem – situace, požadavek, záležitost atd.
- ANO, ALE („Alenko, spočítala jsi to dobře, ale máš to napsané jako prase.“)
 - Alternativa: „Spočítala jsi to dobře. A příště si ještě dej pozor na úpravu.“

- TO NEVYPADÁ ŠPATNĚ (např. hodnocení jídla v restauraci)
 - Alternativa: „To vypadá dobře, to se mi líbilo.“
- TO JE HROZNÉ. („Tahle socha je hrozná!“)
 - Odsuzující, hodnotící výraz. Pokud mám potřebu se vyjádřit, je vhodné nahradit hodnotící výraz vyjádřením vlastního pocitu a poněkud mírnějšími výrazy.
 - Alternativa: „Tahle socha se mi nelíbí.“
- NEDÁTE SI KÁVU? NEVÍTE, KOLIK JE HODIN?
 - Toto jsou zdvořilostní formulace, kterými zároveň komunikačnímu partnerovi sdělujeme, že může odmítnout, že jsme na to připraveni. Je také snazší (s bolavými zády) odmítnout prosbu „Pane, nepomohl byste mi s tím těžkým kufrem?“ než prosbu pozitivně formulovanou „Pane, pomohl byste mi s tím těžkým kufrem?“
 - Většina lidí si kávu dá a ani je nenapadne přemýšlet nad tím, jak nabídka zněla. Je to proto, že náš mozek vnímá informaci vždy nejdříve v kladném módu.
- HLAVNĚ TADY NEODBOČUJ DOLEVA.
 - Věta „Hlavně tady neodbočuj doleva!“ v řidiči většinou vyvolá automatické sáhnutí po ukazateli směru, sešlápnutí spojky a touhu podřadit, zároveň s pohledem zaměřeným udaným směrem, tedy doleva. Až v další vteřině naskočí zápor.

Po diskusi rozdělí lektor /ka účastníci /ice do dvojic / skupin a dá jim pracovní list (Příloha 1_Aktivita5_Pozitivní formulace). Na něm si zkusí přeformulování negativních sdělení do pozitivních.

Závěr pro účastníky /ice: *Zdvořilost je v pořádku, když chceme být zdvořilí a dáváme na výběr. Pokud chceme děti nadchnout pro procházku, hodí se více otázka „Půjdeme ven?“ než její negativní verze. Pokud chceme druhému něco sdělit, raději mu řekneme, co má dělat, než abychom odvedli jeho pozornost k něčemu, co dělat nemá. Pozitivní komunikace nám pomáhá vidět situace z jiné perspektivy a budovat pozitivnější realitu.*

Kam směřujeme svou pozornost a energii, to posilujeme! A to se stane. (Pokud se něčeho obáváme, zaměřujeme tím směrem svou pozornost a energii.)

To, čeho jsme si vědomi, můžeme měnit. To, o čem nevíme, ovládá nás samotné.

Staňme se těmi, s kterými lidé chtějí být. Přece i my raději trávíme čas s lidmi pozitivními, než s těmi, kteří kritizují, jsou často ironičtí, mají slovník protkaný vulgarismy a vidí spousty překážek.

PŘESTÁVKA 25 MIN

AKTIVITA Č. 6 PŘÍŠLA KRÁVA



15 min Simulační aktivita, diskuse.



Flipchart / tabule; fixy (zelená, modrá, červená).



Účastníci /ice si uvědomí, že se lidé mnohem víc soustředí na hodnocení a domněnky než na fakta a pocity.

Účastníci /ice dokážou oddělit domněnky od pocitů a popisu.



Tato aktivita je ze své podstaty bez úvodu. Má být překvapivá.

Lektor /ka před aktivitou ohlásí, že něco vyzkouší a odejde za dveře. Za dveřmi nasadí neutrální výraz, zabouchá na dveře, rozrazí je, bez jediného slova rázně vejde dovnitř a pak udělá několik věcí, které se dají později popsat (třeba mlčky obejde okolo účastníků /ic, někomu nadzvedne blok, někomu posune tužku, bouchne do stolu, tváří se třeba jako když něco hledá, udělá holubičku atp.). Po dokončení akce se postaví před flipchart / tabuli a zeptá se s úsměvem, co se stalo.

Zapíše všechny odpovědi a na závěr je barevně rozdělí.

- **Červeně** podtrhne **domněnky/hodnocení** („Byl/a naštvaný/á.“ „Něco hledal/a.“ „Asi se s někým pohádal/a.“)
- **Zeleně** podtrhne **pocity** („Ta situace mi byla nepříjemná.“)
- **Modře** fakta („Zabouchal/a na dveře.“ „Beze slova vstoupil/a dovnitř.“ „Nemluvil/a.“ „Posunul/a propisku.“ „Zvedl/a sešit.“ „Bouchl/a do stolu.“ „Udělal/a holubičku.“)

Následuje diskuse, kterou lektor /ka začne tím, že se účastníků /ic zeptá, jaké si myslí, že má vytváření domněnek důsledky.

Závěr pro účastníky /ice: *Reagujeme nikoliv na realitu jako takovou, ale na svou představu o ní.*

Časté skóre je 8 domněnek vs. 2 fakta

AKTIVITA Č. 7 NENÁSILNÁ KOMUNIKACE JAKO PREVENCE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ



15 min



Frontální výuka.



Flipchart/ tabule; fixy; plakát se 4 kroky NVC; plakát se 2 ukázkovými situacemi NVC.



Účastníci/ice se seznámí s principem Nenásilné komunikace.

Podívají se na 4 kroky Nenásilné komunikace.



Lektor/ka naváže na předchozí aktivitu: *Minulou aktivitou jsme společně udělali krok k Nenásilné komunikaci. Koncept Nenásilné komunikace Marshalla B. Rosenberga je popsán velmi pochopitelně, a ačkoliv osvojit si principy NVC vyžaduje spoustu energie a času, rozhodně se ta energetická i časová investice vyplatí.*

Lektor/ka naváže výkladem o Nenásilné komunikaci:

Nenásilná komunikace si žádá nehodnotící přístup, naslouchání a vědomou empatickou komunikaci.

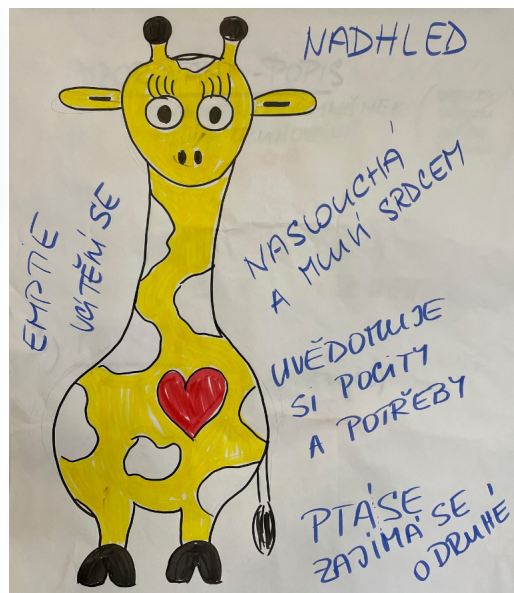
Čtyři kroky / principy Nenásilné komunikace jsou:

1. **POPIS** – Popis situace podaný nehodnotícím jazykem. Věta by měla znít tak, aby se všichni zúčastnění na jejím obsahu shodli a nikoho z nich nestavěla do negativního světla. (Vynechejte hodnocení a domněnky a použijte pozitivní formulace.)
2. **POCITY** – Popis vlastních pocitů, tj. říct otevřeně, jak se cítíme. Například: „Cítím se osaměle.“ Na vyjadřování pocitů nejsme příliš zvyklí, nicméně právě upřímné a otevřené sdělení vlastních pocitů vede k tomu, že nám druzí lépe porozumí a budou nám raději a snáze vycházet vstříc.
3. **POTŘEBY** – Popis vlastních potřeb: „Potřebuji si více povídat a být spolu.“
4. **PROSBA (POŽADAVEK)** – Požadavek, který ovšem není příkazem. Například: „Bylo by možné, abychom spolu trávili alespoň tři večery z týdne?“

„Agrese je pradávná žádost, aby věci byly jinak!“ nebo „Za každou agresí se skrývá neuspokojená potřeba.“

Motorem každého hněvu je frustrace neboli nenaplnění našich potřeb. Hněv druhého člověka můžeme vítat jako skvělou příležitost, jak se o něm dozvědět něco více. Pokud se nám podaří situaci vyřešit a negativní emoce překlenout, spojí nás s ním tato situace silnějším poutem. Konflikty je proto třeba brát jako otevřené dveře do bližšího vztahu s druhým.

Lektor/ka může ukázat názorně na obrázku, pokud by účastníci/ice chtěli/y využívat i v hodinách pro žáky/ně:
Dlouhý krk žirafě pomáhá k tomu, aby měla nadhled, velké oči jí pomáhají pozorovat, velké srdce pumpuje krev až do mozku (a také reprezentuje cit a to, že žirafa naslouchá srdcem a je empatická).



AKTIVITA Č. 8 ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ POMOCÍ NENÁSILNÉ KOMUNIKACE



20 min



Diskuse a simulace.



Flipchart/ tabule a fixy; Příloha 2_Aktivita8_Nenasilná komunikace_Zabijáku, mordýři.



Účastníci/ice aplikují NVC na řešení konkrétní situace.



Účastníci/ice ve skupinách vzpomínají na situaci, kterou hodnotí, jako že ji nezvládli/y nebo pro ně byla náročná a snaží se na ní popsat všechny kroky Nenásilné komunikace. U pocitů a potřeb popisují i pocity a potřeby druhé osoby.

Poté sdílí s lektorem/kou v kolečku.

Lektor/ka například zjistí od účastníků/ic, co by se stalo, kdyby přišli/y unavení/é domů a ve dřezu bylo neumyté nádobí. (Většinou vypoví příběh o tom, jak se rozčílí a křičí, případně přispěchají s jiným postupem, který sice přinutí děti nádobí umýt, ale celkově je stejně neúčinný. Vybírá nepříjemné pocity na obou stranách.)

Návrh využití Nenásilné komunikace, který lze definovat společně s účastníky/icemi:

- POPIS = „Když přijdu unavená z práce domů a vidím to špinavé nádobí.“
- POCITY = „... mám vztek.“
- POTŘEBY = „Potřebuji, abyste mi s domácností víc pomáhali.“
- PROSBA/POŽADAVEK = „Mohli byste prosím každý den, než přijdu domů, umýt a uklidit nádobí, abych mohl/a hned začít vařit?“

Stejně může lektor/ka společně s účastníky/icemi analyzovat nějakou pracovní situaci a následně přejít k řešení situace ve dvojicích nebo trojicích.

Ačkoliv je tento modul zaměřen na prevenci konfliktů, které vznikají na naší straně, v naší hlavě, osvědčilo se ukázat účastníkům/icím, jak principy NVC pomáhají zvládat útoky. Použijeme k tomu ukázkou z knížky str. 24 až 26 (najdete v příloze - Příloha 2_Aktivita8_Nenasilná komunikace_Zabijáku, mordýři).

ROSENBERG, Marshall B. Nenásilná komunikace - řeč života. Vyd. 2. Přel. Norma GARCÍOVÁ. Praha: Portál, 2012, s. 224

AKTIVITA Č. 9 LAŤKY/OBRUČE



20-25 min



Týmová aktivita.



Lehké obruče (mívají v tělocvičnách) a/nebo lehké laťky či násada od koštěte do skupiny.



Účastníci/ice zažijí konflikt.

Projdou konfliktem k dosažení týmového cíle.



Lektor/ka rozdělí velkou skupinu na menší týmy asi po sedmi až osmi účastnících/icích (podle maxima, které může obejít obruč nebo stát proti sobě u laťky). Každý tým dostane obruč nebo laťku.

Lektor/ka ukáže všem techniku držení rukou, kterou je nutné dodržovat během aktivity. Členové/ky týmu stojí buď okolo obruče, nebo střídavě proti sobě u laťky. Všichni ohnou lokty s rukama nataženýma před sebe, dlaněmi směrem dovnitř. Pak je lektor/ka nechá zavřít ruce, aby ukazovali/y pouze ukazováčkem proti sobě. Tato poloha rukou bude zachována po celou dobu trvání činnosti. To jim brání uchopit obruč nebo laťku. Lektor/ka umístí obruč nebo laťku na ukazováčky členů/ek týmu.

Cílem aktivity je jednoduše spustit obruč nebo laťku na zem. Podmínkou, kterou lektor/ka hlídá, je, že po celou dobu všichni členové/ky týmu udržují kontakt s obručí nebo laťkou. Pokud někdo ztratí kontakt nebo jeho/její prsty sklouznou z obruče či laťky, tým zaujme výchozí pozici a začne znovu.

Jakmile tým pochopí cíl a pravidla, lektor/ka umístí obruč nebo laťku na výchozí pozici a aktivita začne. Obvykle se obruč nebo laťka začne zvedat, jakoby magicky. Ke konfliktům dochází, když jsou členové/ky týmu přesvědčeni/y, že to dělají správně a začnou obviňovat ostatní v týmu, že zvedli/y obruč nebo laťku. Nejčastěji se ozývají komentáře jako: „Kdo zvedá obruč/laťku?“ a „Přestaň!“ Většina týmů začíná několikrát znovu, než začnou řešit výzvy a podniknou kroky k vyřešení konfliktu a dosažení úspěchu.

Tipy pro lektory/ky: Když položíte obruč nebo laťku na prsty týmu, vyvíjte mírný tlak směrem dolů, než je necháte začít. To pomáhá vytvořit počáteční tlak směrem nahoru, což vytváří „heliový efekt“.

Následně účastníci/ice reflektují předchozí aktivitu formou řízené diskuse. Otázky k diskusi:

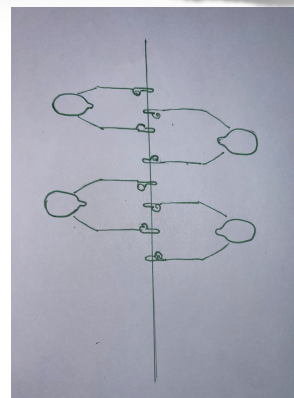
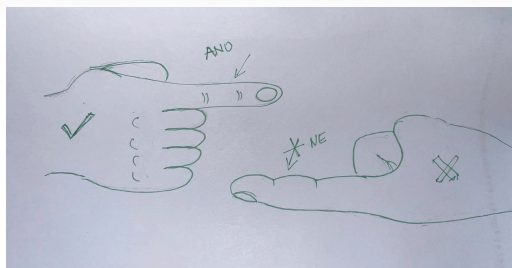
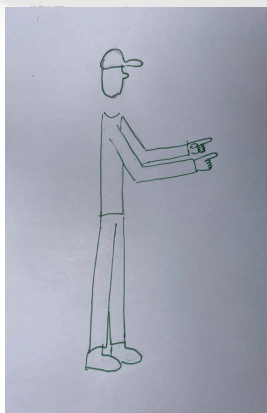
1. Jaké byly vaše počáteční myšlenky na začátku této aktivity?
2. Jak vaše vnímání ovlivnilo vaše chování?
3. Jak efektivní byl tým při řešení frustrace?
4. Zažil váš tým nějaký konflikt? Proč ano, proč ne?
5. Jak jste se cítili/y? Popište co nejlépe své pocity v návaznosti na situaci.
6. Jak jste své pocity zvládali/y?
7. Jaké situace ze skutečného života mohou být svou povahou podobné této aktivitě?

Tato hra je skvělá ve své schopnosti vyvolat konflikt v týmu.

Lektor/ka se může domluvit se ve škole, zda by si mohl/a půjčit obruče z tělocvičny.

Celý trik spočívá v tom, že na straně ukazováčku, kterou používáme, máme velmi málo citu. Proto mnohdy v touze naplnit pravidlo kontaktu zvedáme obruč nebo laťku.

Praktické nákresy, jak laťku/obruč držet:



AKTIVITA Č. 10 BEZ EMOCÍ TO NEJDE, ALE JAK JE ZVLÁDAT?

🕒 20 min 📄 Teoretický vstup, výklad a diskuse.

📋 (lze mít body z výkladu zapsané na flipchartu / tabuli)

🎯 Účastníci/ice si zvědomí, jak fungují emoce.

📝 Lektor/ka pomocí krátkého teoretického vstupu účastníkům/icím připomene některé důležité poznatky týkající se emocí:

Emoce jsou důležité (přimějí nás konat), a ač se dlouho soudilo, že jsou neovlivnitelné, dají se regulovat. (Už bylo zmíněno, že každý člověk je odpovědný za své emoce a pocity.)

Soudí se že,

- *emoce sama o sobě má krátké trvání (v řádu vteřin), ten zbytek záleží na tom, zda ji podpoříme, nebo nikoliv,*
- *emoci, která nastala, můžeme pouze regulovat, změnit můžeme emoci v budoucnu – vědomou změnou myšlení – ve stejné situaci, pocítíme jinou emoci a pocít.*

S + P + R = V (Situační + Pocit + Reakce = Výsledek)

Pokud se nám nelíbí výsledek, je třeba změnit reakci a do budoucna i pocít.

Pokud své (negativní) emoce prožijeme naplno, stane se, že **emoce ovládnou nás**. V případě velmi silných emocí může dojít až k „emočnímu únosu“. (Skutečnost, že jsme zcela podlehlí emocím, většinou poznáme podle toho, že následně litujeme toho, co jsme udělali, neudělali, řekli nebo neřekli.)

Potlačování emocí se sice postará o to, že nevybuchneme a neuděláme si ostudu ani se nezhroutíme, zato si však touto cestou pořídíme „společensky přijatelnější“ bolesti zad, bolesti hlavy, infarkty myokardu atd.

Amygdala je mozková struktura obratlovců (včetně člověka) a hraje hlavní roli ve formování a uchování paměťových stop spojených s emočními prožitky. Významně ovlivňuje chování při strachu, vzteku, radosti. Podílí se na vzniku fyzických projevů jako je strnutí (nehybnost), tachykardie (rychlý srdeční tep), zvýšené dýchání, sevření žaludku a vylučování stresových hormonů atd.

Amygdala je tvořena skupinou jader a je propojená s okolní mozkovou tkání hojnými vstupními a výstupními drahami. Je umístěna ve střední části spánkového laloku mozku. Hlavní část amygdaly se dělí na kortikomedální jádro (dostává přímé informace z čichových receptorů, je napojeno na hypotalamus a přední mozek a dokáže ovlivnit sexuální chování jedince v závislosti na pachových signálech), bazolaterální jádro (je spojeno s temenními a spánkovými asociačními oblastmi mozku kůry, určuje emoční význam informací a přiřazuje k nim emoční náboj) a centrální jádro (má spoje s asociačními oblastmi mozku kůry a centrem chuti, její výstupní dráhy směřují hlavně do center řízení autonomních funkcí v mozgovém kmeni).

Pokud ve chvíli zaplavení emocí aktivujeme svou vědomou pozornost, aktivujeme i levý prefrontální lalok, který má schopnost tlumit reakce amygdaly. Pozornost můžeme upřít například na pocity a popsat, jak se cítíme, mluvit o tom, popsat situaci, říci co vidíme nebo počítat příklady, počítat žebra topení, okna domu naproti, ...

AKTIVITA Č. II TECHNIKY ZVLÁDÁNÍ EMOCÍ



15 min



Diskuse



Flipchart / tabule; fixy.



Účastníci / ice sdílí své zkušenosti.

Znají strategie a techniky, jak zvládat akutní emoce.



Lektor / ka zahájí krátkou diskusi o regulaci emocí: *Co vám pomáhá při zvládání emocí?*

Je dobré pracovat s dobrou zkušeností a sdílením ve skupině. Je možná diskutovat ve skupině se zápisem na flipchart / tabuli nebo pracovat v menších skupinách 4–5 a následně sdílet. Dle situace a skupiny.

Lektor / ka představí jednoduché techniky na zvládání akutních emocí a postup pro eliminaci akutních emočních stavů do budoucna:

Účinná technika pro zvládání akutních emocí (jedna z mnoha)

1. Krok = Zastavte se – zaměřte svou pozornost na dech (dýchejte vědomě 2–3 nádechy a výdechy, můžete počítat do čtyř u nádechu i výdechu, nebo 4 nádech, 4 pauza, 4 výdech, 4 pauza), uvědomte si své tělo a tělesné pocity.
2. Krok = Pojmenujte své pocity a potřeby. Tím je navíc zmírníte.
3. Krok = Zaměřte se na řešení situace.

Závěr pro účastníky / ice:

Pro to, „abychom se nevytáčeli do budoucna“, je potřebný trénink ve chvílích klidu. (Sportovci také trénují před Olympiádou, nikoliv na ní.) Je na každém člověku, aby si našel svůj vhodný způsob. Zde jsou možné cesty:

- několikrát denně aplikovat krátké dechové cvičení se zaměřením na kontrolu dechu
- několikrát denně se zastavit a uvědomit si své pocity – mysl i tělo (existuje aplikace do telefonu, která vás k tomu v náhodných intervalech vyzve)
- popis pocitů slovy
- uvědomit si příčiny svých pocitů
- stanovit opatření pro případ, že by člověk chtěl zažít jiné pocity, i pro případ, že by chtěl podobné pocity prožívat častěji

AKTIVITA Č. 12 DISKUSE O EMOCÍCH



35 min



Diskuse.



Flipchart/ tabule; fixy.



Účastníci /ice hledají konkrétní postupy pro zvládání emocí v konkrétních situacích.



Lektor/ka vyzve účastníky/ice k tomu, aby se zamysleli/y nad tím, co je spolehlivě naštve. Postupně napíše všechny příčiny.

Následně společně celá skupina hledá průnik mezi příčinami.

Téměř výhradně je příčinou naštvání chování druhého člověka (případně chování vlastní). Toto chování následně hodnotíme a z toho pramení naštvání. A tím se kruh dnešních témat uzavírá 😊.

AKTIVITA Č. 13 EVALUACE



20 min



Diskuse.



-



Účastníci /ice zhodnotí přínosy projektového dne.



Lektor/ka pošle mluvící předmět s otázkou: *Co si z dnešního setkání odnáším?*

Lektor/ka dává pozor na to, aby mluvili/y opravdu všichni účastníci/ice.

Záleží na každém lektorovi/ce, jaký osvědčený způsob reflexe zvolí.

Možnosti:

- Čemu dávám palec nahoru, co se mi líbilo.
- Jedna věc, která mě zaujala.
- Co bych doporučil/a udělat jinak.

ZDROJE

- ▶ HADUFIELD, Sue. Pozitivní myšlení. Jak změnit svůj přístup a dívat se na život optimisticky. Praha: Grada Publishing a. s., 2013. ISBN 978-80-247-4848-1.
- ▶ LOJA, Radka. Emoce pod kontrolou: Pět kroků ke zvládnání emocí. Praha: Grada Publishing a. s., 2019. ISBN 978-80-271-2217-2.
- ▶ NOVÁČKOVÁ, Jana a Dobromila NEVOLOVÁ. Respektovat a být respektován: cesta k sebeúctě a zodpovědnosti. 2. přeprac. vyd. Praha: PeopleComm, 2020. ISBN 978-80-87917-71-8.
- ▶ NÜRNBERGER, Elke. Síla pozitivního jednání. Jak získat životní nadhled a udržet starosti na uzdě. Praha: Grada Publishing a. s., 2011. ISBN 978-80-247-3954-0
- ▶ ROSENBERG, Marshall B. Nenásilná komunikace v praxi. Přel. Hana ANTONÍNOVÁ. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-1651-3.
- ▶ ROSENBERG, Marshall B. a Vilma COSTETTI. Nenásilná komunikace a moc: v institucích, společnosti i rodině. Přel. Veronika MATIÁŠKOVÁ. Praha: Portál, 2019. ISBN 978-80-262-1466-3.
- ▶ ROSENBERG, Marshall B. Nenásilná komunikace – řeč života. 2. vyd. Přel. Norma GARCÍOVÁ. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0141-0.
- ▶ SELIGMAN, Martin E. P. Naučený optimismus: jak změnit své myšlení a život. Praha: Dobrovský, 2013. ISBN 978-80-730-6534-8
- ▶ TRYGG LÆRING [online]. Oslo: Sentralen, ©2016 [cit. 2021-7-20]. Dostupné z: <https://trygglearning.no/en/home-2/>.

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA I_AKTIVITA5_POZITIVNÍ FORMULACE

Vytvořte pozitivní formulace:

1. Marie tu není.
2. Nemyslete si, že vám s tím nechci pomoci!
3. Nehledejte v tom žádné problémy.
4. Nebojte se, vůbec to nebude bolet.
5. Nemějte obavy, určitě to stihneme.
6. Před vystoupením na veřejnosti nebuďte nervózní.
7. Nesmíte se nechat vyvést z míry dotazy posluchačů.
8. Nemyslete už na tu chybu, kterou jste minule udělal.
9. Ta chyba se nesmí znovu opakovat!
10. Neměl byste na mě chvíli čas?
11. Nevíte náhodou, kolik je hodin?
12. Nechcete něco k pití?
13. Nezapomeňte před odchodem zhasnout.
14. Nedívejte se na všechno tak negativně.
15. Nemám to ve své pracovní náplni.
16. Za tuto záležitost nejsem odpovědný / á.
17. Nemohu vám pomoci.
18. Dnes nemám čas.
19. Zítra tu celý den nebudu.
20. Tuto informaci nemám k dispozici.
21. Tam to nedávejte.
22. Bez sněhových řetězů tam nesmíte.
23. Musíte nejdříve uhradit fakturu, pak vám dodáme další zboží.
24. Tady je zakázáno jíst nebo pít.
25. Tohle je, Franto, vážně dobře udělaný, ale když nesrazíš ty hrany pořádně, zákazník nám to vrátí.
26. To nebude problém.
27. Nesmíte opustit pracoviště.
28. Nesmím to vylít. (O skleničce s vodou.)
29. To musíte vědět vy. (O rozhodnutí.)
30. To já za vás, bohužel, nerozhodnu.

Správné řešení:

1. Marie tu není. / Marie tu bude příští týden.
2. Nemyslete si, že vám s tím nechci pomoci! / Rád/a vám s tím pomohu.
3. Nehleďte v tom žádné problémy. / Bude to v pořádku. (Nebo zcela vynechat.)
4. Nebojte se, vůbec to nebude bolet. / (Vynechat, nebo pravdivě informovat.) Bude to pouze tlačít.
5. Nemějte obavy, určitě to stihneme. / Máme velmi dobrý čas. Stihneme to.
6. Před vystoupením na veřejnosti nebudte nervózní. / Před vystoupením na veřejnosti se soustředte na dýchání.
7. Nesmíte se nechat vyvést z míry dotazy posluchačů. / Jsem přesvědčen/a, že dotazy posluchačů zvládnete hravě.
8. Nemyslete už na tu chybu, kterou jste minule udělal/a. / Myslete teď na své úspěchy.
9. Ta chyba se nesmí znovu opakovat! / Soustředme se na přesné postupy.
10. Neměl/a byste na mě chvíli času? / Udělal/a byste si na mě prosím chvíli času?
11. Nevíte náhodou, kolik je hodin? / (Pokud si nejsem jistý/á, že druhý časový údaj z nějakého důvodu zná, otázku neříkat.) Řekněte mi prosím, kolik je hodin. (Pokud vidím, že má hodinky.)
12. Nechcete něco k pití? / Dáte si něco k pití? Co si dáte k pití? Dáte si k pití... nebo...?
13. Nezapomeňte před odchodem zhasnout. / Před odchodem zhasněte.
14. Nedívejte se na všechno tak negativně. / Podívejte se na situace a věci z jiného úhlu.
15. Nemám to ve své pracovní náplni. / Toto má v náplni práce kolegyně. Obrátte se prosím na ni.
16. Za tuto záležitost nejsem odpovědný/á. / Za tuto záležitost je odpovědný Petr. Obrátte se prosím přímo na něj.
17. Nemohu vám pomoci. / Myslím, že nejlépe by vám mohl být nápomocný Petr.
18. Dnes nemám čas. / Čas budu mít zítra od 12 do 14 hodin.
19. Zítra tu celý den nebudu. / Budu tady dnes a pozítří.
20. Tuto informaci nemám k dispozici. / Rád/á vám tuto informaci zjistím.
21. Tam to nedávejte. / Dejte to sem.
22. Bez sněhových řetězů tam nesmíte. / Dál můžete pokračovat pouze se sněhovými řetězy.
23. Musíte nejdříve uhradit fakturu, pak vám dodáme další zboží. / Další zboží dodáme bezprostředně po úhradě předešlé faktury.
24. Tady je zakázáno jíst nebo pít. / Na jídlo a pití máme vyhrazený prostor.
25. Tohle je, Franto, vážně dobře udělaný, ale když nesrazíš ty hrany pořádně, zákazník nám to vrátí. / Udělal jsi to moc hezky, ještě sraž ty ostré hrany.
26. To nebude problém. / Uděláme to rádi/y. Uděláme to podle vaší potřeby.
27. Nesmíte opustit pracoviště. / Všichni zůstanou na pracovišti do 15:00.
28. Nesmím to vylít. (O skleničce s vodou.) / Donesu to v pořádku.
29. To musíte vědět vy. (O rozhodnutí.) / Mohu vám v tom být nápomocen/na? A co byste volil/a raději?
30. To já za vás, bohužel, nerozhodnu. / To je těžký výběr. Chápu. A co byste volil/a raději?

PŘÍLOHA 2_AKTIVITA8_NENÁSILNÁ KOMUNIKACE_ZABIJÁKU, MORDÝŘI

NENÁSILNÁ KOMUNIKACE V PRAXI

„MORDÝŘI, ZABIJÁKU, VRAHU DĚTÍ!“

V knize se setkáte s dialogy označenými Nenásilná komunikace v praxi. Mají sloužit k osvěžení textu, vnést nádech skutečných rozhovorů, kde jeden z mluvčích používá principy nenásilné komunikace. Tato metoda ovšem nepředstavuje jen jazyk nebo soubor technik užívání slov. Uvědomění, které zprostředkovává, i její záměr mohou být vyjádřeny rovněž prostřednictvím ticha, hodnotou přítomnosti, stejně tak jako výrazy tváře nebo řeči těla. Dialogy NVC v praxi, které budete číst, jsou extrahované a nezbytně zkrácené verze skutečných rozhovorů. Jde o zhuštěné momenty tiché empatie, vyprávění, humoru, gest atd., díky nimž je průběh komunikace mezi oběma stranami přirozenější.

Jednou jsem o nenásilné komunikaci přednášel v mešitě v utečeneckém táboře Deheisha v Betlémě asi 170 palestinským muslimům. Vztahy s Američany tehdy nebyly příznivé. Během své řeči jsem najednou zaznamenal tlumený rozruch v publiku. „Šeptají si, že jste Američan!“ upozornil mě můj tlumočník, právě když mu jeden muž z publika stoupl na nohu. Palestinec, který stál přímo proti mně, zakřičel z plných plic: „Zabijáku! Mordýři!“ Okamžitě se k němu sborově přidal tucet dalších hlasů: „Zabijáku! Vrahu dětí! Mordýři!“

Naštěstí se mi podařilo zaměřit pozornost na to, co ten muž cítil a potřeboval. Hned jsem proto věděl, co a jak. Během cesty do uprchlického tábora jsem si všiml pár prázdných kanystrů od slzného plynu, které byly předchozí noc na tábor svrženy. Na každém kanystru byla jasně vyznačená slova „Vyrobeno v USA“. Věděl jsem, že kvůli dodávkám slzného plynu a dalších zbraní do Izraele chovají uprchlíci vůči Spojeným státům velkou nenávist.

Oslovil jsem muže, který mě nazval mordýřem:

Já: Jste rozzlobený, protože byste chtěl, aby moje vláda své zdroje využívala jinak? (Nevěděl jsem, zda je můj odhad správný, ale rozhodující byla moje upřímná snaha navázat kontakt s jeho pocitem a tím, co potřeboval.)

On: Sakra, jasně, že jsem rozzlobenější. Myslíte si snad, že potřebujeme slzný plyn? My potřebujeme kanalizaci! Potřebujeme přístřeší! Potřebujeme mít svůj vlastní stát!

Já: Takže jste rozrušený a ocenil byste nějakou podporu ke zlepšení svých životních podmínek a k dosažení politické nezávislosti?

On: Dovedete si představit, jaký to je žít tady takhle dvacet sedm let se svou rodinou, dětmi a všemi? Máte nejmenší představu, jaký to pro nás je?

Já: Zní to tak, že cítíte velkou beznaděj a pochybujete, že já nebo kdokoli jiný může opravdu chápat, jaké to je žít v těchto podmínkách. Rozumím vám správně?

On: Chcete nás pochopit? Řekněte, máte děti? Chodí do školy? Mají hřiště? Můj syn je nemocnej! Hraje si v otevřeném kanálu! Jeho třída nemá učebnice! Viděl jste někdy školu bez učebnic?

Já: Slyším, jak je pro vás bolestné vychovávat tady své děti, chtěl byste, abych věděl, že si pro své děti přejete to, co si přejí všichni rodiče - dobré vzdělání, šanci hrát si a růst ve zdravém prostředí...

On: Přesně tak, to základní! Lidský práva - tak tomu vy Američani přece říkáte! Proč vás sem neprijede víc a nekouknete se, jaký druh lidských práv sem přinášíte!

Já: Chtěl byste, aby si víc Američanů uvědomovalo hloubku zdejšího utrpení a abychom se víc zamysleli nad důsledky svých politických činů?

Náš rozhovor pokračoval, on téměř dvacet minut vyjadřoval svou bolest a já naslouchal jeho pocitům a potřebám ve všem, co řekl. Nevyjadřoval jsem souhlas ani nesouhlas. Přijímal jsem jeho slova ne jako útoky, ale jako dary bližního, ochotného sdílet se mnou své prožívání a hlubokou bezradnost.

Jakmile ten muž cítil, že ho chápu, byl schopen vyslechnout mé vysvětlení, za jakým účelem jsem v táboře. O hodinu později mě ten muž, který mě dřív nazval mordýřem, pozval k sobě domů na večeři v rámci oslavy ramadánu

PROJEKT MÍSTO PRO VŠECHNY

Publikaci vytvořila: Pracovní skupina aktivity s názvem „Domluvíme se“ projektu „Místo pro všechny – budování prostoru pro vzájemné soužití“ projektu financovaného z Norských fondů.

Web:	https://mistoprovsechny.cz/
Hlavní metodik:	Jitka Rozhonová
Spoluautoři:	Marie Čech
Metodická konzultace:	Hana Pazderová
Jazyková korektura:	Zuzana Hanajová
Grafická úprava:	Marie Čech
Koordinace projektu:	Sabina Günther

Projekt „Místo pro všechny – budování prostoru pro vzájemné soužití“ navazuje na předchozí tříletý projekt „Kampaň proti rasismu a násilí z nenávisli“ (2014–2017), který svým způsobem rozšiřuje.

Projekt si klade za cíl v průběhu realizace (2020–2023) rozšířit a udržet platformu pro kultivovanou diskusi týkající se tematicky diskriminace a předsudečného jednání a přispět tak k jejich předcházení.

Věříme totiž, že v prostředí strachu a nenávisli nemohou mít jakákoli další opatření pro řešení společenských problémů šanci na úspěch.

Naším cílem je nabídnout veřejnosti nástroje pro efektivní komunikaci tematicky a souvisejících problémů. Jednotlivé aktivity lze realizovat díky Odboru pro sociální začleňování (Agentura) Ministerstva pro místní rozvoj ČR.

Vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj v roce 2023. 1. vydání

AKTIVITA DOMLUVÍME SE

V průběhu realizace v letech 2020–2023 jsme do škol přinášeli témata, která na první pohled vypadají složitě, až se jich možná zaleknete. Témata jsme zpracovali do metodik, které jsme ověřili při konání více než 3 000 projektových dnů pro žáky i pedagogy.

Věnovali jsme se tematickým oblastem:

- Interkulturní komunikace
- Efektivní komunikace a řešení konfliktů
- Nové metody (restorativní přístupy, kreativní hraní a storytelling)

Všechny metodiky můžete najít na <https://mistoprovsechny.cz/info/5/domluvime>.