

# PRINCIPY ZDRAVÉ KOMUNIKACE VE ŠKOLE

**PhDr. Petra Vávrová**

psycholožka, lektorka

vavrova.p@volny.cz



R. Sprenger

„Na začátku přišlo slovo.

Hned po něm přišlo nedorozumění...“



# Nezdravá komunikace

- Napjatá atmosféra, strach nebo lhostejnost
- „Nic nemá smysl“
- Nepohoda
- Nekomunikace
- Potlačování konfliktů
- Autoritativní řízení
- Skrývání pocitů, názorů...



# Důsledky?

- demotivace,
- pasivita,
- frustrace,
- pokles výkonnosti,
- nezájem,
- ztráta loajality,
- zvýšená absence až fluktuace a odchod jinam.
- nefungující IK je odpovědná za více než 60 % problémů.

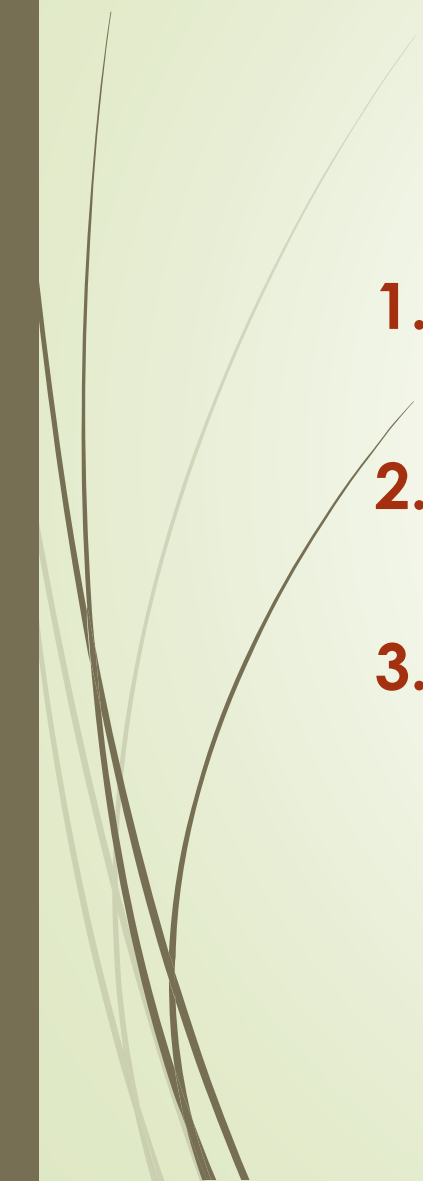


# Zdravá komunikace

- Uvolněná a příjemná atmosféra
- Důvěra a pracovní nálada
- Jasně úkoly a informace
- O sporných bodech se diskutuje
- Akceptování rozdílnosti názorů
- Vyjadřování pocitů, postojů



# Klíčové aspekty komunikace ve škole

- 1. Osobnost manažerů – ředitel, zástupci....**
  - 2. Systém komunikace – přenosy informací**
  - 3. Komunikační dovednosti zaměstnanců**
- 

# Osobnostní faktory

## a (ne)zdravá komunikace

(problematická osobnost a absence komunikačních dovedností)

- ▶ Vývojové mezníky, první tři roky života, budování vztahu s ostatními, dospívání,
- ▶ Důvěra či nedůvěra v okolní svět
- ▶ Sebevědomí, obranné mechanismy (kolik agresivity, tolik úzkosti...)
- ▶ Netolerance, předsudky (např. genderové a věkové stereotypy)
- ▶ Neschopnost empatie
- ▶ Nedostatek zkušeností
- ▶ Komplikované rysy osobnosti, např. přecitlivělost a vztahovačnost, negativismus, agresivita, konfliktnost...



# Předpoklady zdravé komunikace

- Sebepoznání
- Sebepřijetí, mít se rád
- Humor a optimismus
- Respekt k sobě a k druhým, tolerance
- Konzistence interakcí
- Autenticita
- Akceptace
- Přizpůsobení slovníku
- Věcnost, struktura, výčty
- Reciprocita
- Znalost postupu a zásad při konfliktu a kritice
- Pravidlo 3
- Nadhled





# Komunikační fauly



- Shazování
- Vyjadřování oklikou
- Zobecňování
- Výčitky
- Nadsázka
- Nálepkování
- Citové vydírání
- Vyjadřování zklamání
- Strhávání pozornosti na sebe
- Obviňování
- Bychy a musy
- Manipulace
- Přílišné kritizování
- Urážky a invektivy
- Poučování
- Moralizování
- Negativní scénáře
- Relativizace pocitů druhého



## 3 „A“ pro zdravou komunikaci

- **Aktivní naslouchání**
- **Autoregulace emocí**
- **Asertivita**

# Aktivní naslouchání

*Příroda nadělila člověku dvě uši a jedna ústa.....*

Oboustranný proces (důvěra, info, atmo, tlumení ko)

1. Tečka
2. Zpětná vazba
3. Parafráze

## **Zlozvyky při naslouchání:**

skákání do řeči, dokončování vět, nepozornost, absence zpětné vazby, podsouvání úmyslu, čtení myšlenek, předčasné závěry, soustředění se na vlastní komunikaci...

# Autoregulace emocí

*„Emoce je ta věc, která vás unáší.“*

*(C.G.Jung)*

1. Nezakládáme si na nemoci. Nepláčou-li oči, pláčou vnitřní orgány.
2. Informační význam.
3. Nedochází ke kumulaci emocí.
4. Potlačováním negativních emocí dochází i k potlačování pozitivních emocí.

# Asertivita v komunikaci

*„Neříkej, že nemůžeš, když nechceš.“ J. Werich*

1. Životní filozofie napomáhající řešení konfliktních situací, životní postoj: ŽÍT A NECHAT ŽÍT
2. Vychází z respektu k sobě samotnému i k druhému člověku
3. Učí nepoužívat komunikační zlozvyky a čelit komunikačním stresorům, šetří čas a energii



# Shrnutí

- Nenaznačujte, neočekávejte, nepředpokládejte
- Sdělujte, ptejte se, parafrázujte, poskytněte ZV, říkejte si o ni
- Komunikace je cesta, která končí až ....



**zdravé pracoviště**

**=**

**zdravá komunikace**

