- Efektivní způsoby komunikace a spolupráce s rodiči.

- PhDr. Simona Hoskovcová, PhD.

Co se mi v rozhovoru s rodiči opakovaně stává

- Co se mi v určitých situacích opakovaně stává?
- Jak nebo čím to začíná a co potom následuje?
- Co svým jednáním chci ve skutečnosti sdělit a co probíhá skrytě?
- Jak se cítím já?
- Jak se, podle mého dojmu, cítí druhý?

Transakční analýza

- Tři komunikační roviny – tzv. ego-stavy
- Motivace k činům
- 1) hlad po struktuře
- 2) hlad po pozici – tendence zůstávat v zajetých pozicích (OK stavy)
- 3) hlad po podnětech – hledání pohlazení

Transakční analýza

- Životní scénář
- Pohlazení – kladné i záporné
- Cílem TA postoj „já jsem OK“

Osobnostní roviny: ego - stavy

- Rodič
- Normy, zákazy, příkazy, postupy (jak se co dělá), pravidla. Rovina Rodiče je hodnotící, kritická, normativní. Podle projevů emocí lze rozdělit na kritického rodiče (málo emotivní) a pečujícího rodiče (více emotivní)
- Osobnostní roviny: ego - stavy
- Dospělý
- Informativní, sděluje fakta, věcný. Využívá zrcadlení, je uměřený.
- Osobnostní roviny: ego - stavy
- Dítě
- Je emotivní, sděluje, vyjadřuje a zrcadlí emoce. Má dva podtypy: nadaptované Dítě, které je tvořivé, nenucené, spontánní a aktivní. Adaptované Dítě se snaží svou citovost vměstnat do společenských požadavků.

Aktivní naslouchání

Techniky aktivního naslouchání

Obecná pravidla aktivního naslouchání

- Věnovat mluvčímu naprostou pozornost.
- Vyhýbat se rušivým projevům nezájmu a netrpělivosti.
- Nepřerušovat mluvčího, neskákat mu do řeči.
- Dbáme na odpovídající neverbální projevy – otevřený tělesný postoj, oční kontakt, přikyvování apod.
- Vyhneme se hodnocení (To jsi udělal hloupost!)
- Vyhneme se interpretacím (Ty si prostě myslíš, že si na tebe zasedl, ale vlastně ti připomíná bývalého manžela a tak tě štve.)

Technika	Cíl	Jak jednat	Příklady
Povzbuzení (účast)	• projevit zájem mluvčího • povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru • projev citové účasti	• nehodnotit • nevyslovovat (ne)souhlas • používat neutrální slova • měnit intonaci	• Mohl byste mi o tom **říci něco víc**? • **To je zajímavé** - pokračujte, prosím - řekněte/popište nám to podrobněji • **Povídejte**, to mne zajímá • **Opravdu**, to je dobré vědět
Objasnění (informace)	• pomoci vysvětlit to, o čem se hovořilo • získat více informací • nalézt nové souvislosti • vidět další hlediska problému • pomoc orientace mluvčího v problému	• klást otevřené otázky • přimět mluvčího, aby dále vysvětloval	• Říkáte, že… • **Jak si vysvětlujete**, že … • **Jaká řešení** byste zde viděl? • **Co** si o tom **myslíte vy**? • **Komu** to ještě vadí? • **Kdy/kde** se to stalo?

Parafrázování (pochopení)	• ukázat mluvčímu, že skutečně poslouchám, co mi říká • ověřit, že slova mluvčího chápu správně • pomoc orientovat se - pro oba	• přeformulovat hlavní myšlenku a fakta vyslovená mluvčím • shrnout sděleni vlastními slovy • nevyjadřovat (ne)souhlas	• Takže vy byste potřeboval, aby…? • Jestli tomu **dobře rozumím**, tak ty říkáš, že… • **Pochopil jsem** vás správně, vy říkáte, že…
Zrcadlení (vcítění)	• pojmenovat pocity druhého a tím mu přinést úlevu • dát druhému najevo, že rozumím i tomu, co se skrývá za slovy	• dát najevo, že chápu, jak se druhý cítí • uznat, že pocity druhého jsou oprávněné • pojmenovat, co druhý cítí, a tím mu dát možnost mě opravit	• **Vidím,** že tě to velmi trápí… Je to tak? • **Zdá se** mi, že jsi skutečně velmi rozzlobený… • **Cítím** v tvém hlase smutek/hněv/. Je to tak? • To bylo hrozné, viď?
Shrnutí (přehled)	• shrnout důležité myšlenky, skutečnosti a souvislosti • popsat dosažený pokrok, zakončit jednu část jednání a přejít k další • položit základy pro další jednání	• důležité myšlenky, fakta a pocity přeformulovat hlavní myšlenky a významné pocity mluvčího • spojovat pocity i informace dohromady • klidným hlasem zopakovat	• Takže, to co jsi mi tu řekl, je… a to tě velice mrzí. • Mluvil jste o A a je vám líto, že… a pak o B, což vás trápí. • Když shrneme, co jste říkal, je to takto… •
Ocenění	• dát najevo, že uznávám potřeby mluvčího, jejich oprávněnost a hodnotu • uznat význam druhé osoby • pochválit za projevenou důvěru	• vyjádřit uznání mluvčímu, jeho pocitům a problémům • ocenit jeho snahu, úsilí a ochotu v jednání • dát druhému najevo, že respektuji jeho nárok na vlastní názory a pocity	• Vážím si vaší ochoty řešit tento problém. • Jsem ráda, že jsi mi to řekl. • Jsem rád, že jsi našel čas a přišel. • bylo velmi cenné poznat vaše názory. • Vážím si vaší důvěry, že jste se mnou přišel o tom pohovořit

Asertivita

- Asertivní práva
- technika pokažené gramodesky
- technika přijatelného kompromisu
- technika sebeotevření
- technika otevřených dveří
- vyslovování a přijímání komplimentu
- negativní asertivita
- proti - otázky
- reakce zpětnou vazbou

Doporučená literatura:

Harris, Thomas (1997). Já jsem OK, ty jsi OK. Praha: Pragma