Jana Šintáková Michalicová

PĚT PILÍŘŮ KOMUNIKACE (NEJEN) S DĚTMI

Nová komunikační metoda

NOVÁ KOMUNIKAČNÍ METODA

PĚT PILÍŘŮ KOMUNIKACE (NEJEN) S DĚTMI

Jana Šintáková Michalicová

OBSAH

MOTTO 5

VĚNOVÁNÍ 6

PODĚKOVÁNÍ 7

ÚVOD 8

KAPITOLA 1: O METODĚ 5P 11

O KOMUNIKACI 12

O VZNIKU METODY 5P 17

KAPITOLA 2: METODA 5P 20

POPIS METODY 5P 21

PRVNÍ PILÍŘ: EMPATIE 38

DRUHÝ PILÍŘ: OSLOVENÍ 55

TŘETÍ PILÍŘ: VYSVĚTLENÍ 59

ČTVRTÝ PILÍŘ: HLEDÁNÍ ŘEŠENÍ 75

PÁTÝ PILÍŘ: PODPORA 92

KAPITOLA 3: UKÁZKY KOMUNIKACE METODOU 5P 98

KOMUNIKACE V PARTNERSKÝCH VZTAZÍCH 99

KOMUNIKACE V ŠIRŠÍM KRUHU RODINY 105

KOMUNIKACE V KONTAKTU S DĚTMI 114
KOMUNIKACE V ZAMĚSTNÁNÍ 127
JEDNÁNÍ VE VZTAHU K OKOLÍ 135
KONSTRUKTIVNÍ KRITIKA VE ŠKOLE 143
ASERTIVNÍ RODIČ 152
DĚTI MEZI SEBOU 159

ZÁVĚR 171
ZDROJE 172

MOTTO

„V moci jazyka je život i smrt, kdo ho rád používá, nají se jeho plodů.“

ŠALAMOUN, Bible

Věnování

Tuto knihu věnuji svému manželu Pavlovi.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své rodině za bohatou inspiraci. Svému muži za pomoc, podporu a prostor pro psaní. A rovněž i svému synu Honzíkovi za trpělivost. Nakonec bych chtěla poděkovat vydavateli za vydání mé knihy.

Úvod

„Komunikace – nejtěžší věc na světě."

Jim Carrey

Milí čtenáři.

Jak praví výše uvedený citát, zdravá a správně sestavená komunikace je složitá disciplína, přestože komunikace je náš každodenní chléb, bez kterého se neobejdeme. Ačkoliv to nemusí být na první pohled patrné, spousta z nás v ní může tápat, ať už v komunikaci ve vztahu s autoritami, s vrstevníky či s dětmi.

V této knize si budeme povídat o komunikaci. Jaké mohou být důsledky nezdravě vedené komunikace? Nesprávně vedená komunikace mnohdy vede k rozličným problémům a může mít následující dopad:

- Strach z komunikace s autoritami,
- Neschopnost postavit se za sebe a své názory,
- Neochota konstruktivně kritizovat,
- Využívání negativních emocí při hádkách,
- Eskalace konfliktů namísto deeskalace,
- Neempatické jednání s dětmi,
- Italská domácnost, kdy zaujímám postoj, že křik vše vyřeší,
- Pasivní jednání, kdy si nechávám líbit i to, co se mi příčí,
- Využívání manipulativních technik.

Zhlédli jste se v něčem z výše uvedeného? Pokud jste alespoň na jednu otázku odpověděli ano, je tato kniha určena právě vám. Cílem knihy je rozšíření obzorů a osobnostní rozvoj v podobě zlepšení stávajících komunikačních dovedností čtenáře, ať už v kontaktu s autoritami, s vlastními partnery, s dětmi nebo se širším okolím.

V této knize, kterou máte právě před sebou, bych vám ráda představila novou komunikační metodu s názvem pět pilířů komunikace. Tuto metodu jsem vytvořila pro svou vlastní potřebu, neboť jsem cítila nedostatečnost současných existujících komunikačních metod. Zaznamenala jsem mezeru pro vznik nové a zcela jiné metody, kterou jsem pojmenovala 5P, neboť se opírá o pět pilířů. Jak se mi nová metoda povedla, posuďte sami.

Co může být přínosem nové komunikační metody?

- „Kolik komunikačních metod umíš, tolikrát jsi člověkem“,
- Osobnostní rozvoj a zdokonalení komunikačních dovedností,
- Lepší sebeprosazení ve vztahu s autoritami, ale i vrstevníky nebo dětmi,
- Umění deeskalace konfliktů a hádek,
- Úspěšnější seberealizace,
- Zlepšení komunikace s dětmi a z toho vyplývá i harmonizace vzájemného vztahu s nimi.

Tato kniha sestává ze tří kapitol. V první kapitole se věnuji popisu komunikace obecně. Dále pojednávám o vzniku metody 5P. Již ve druhé kapitole podrobně rozebírám komunikační metodu 5P a její jednotlivé pilíře. Následuje třetí kapitola s množstvím ukázek

komunikace metodou 5P ať už v kontaktu s partnery, rodinou, dětmi nebo širším okolím.

Věřím, že se vám tato kniha i samotná nová komunikační metoda pěti pilířů bude líbit, rychle si ji osvojíte a bude vám k užitku v podobě zvýšení úspěšnosti vaší komunikace.

V Praze, únor 2024

Jana Šintáková Michalicová

Kapitola 1:
O metodě 5P

O komunikaci
O vzniku metody 5P

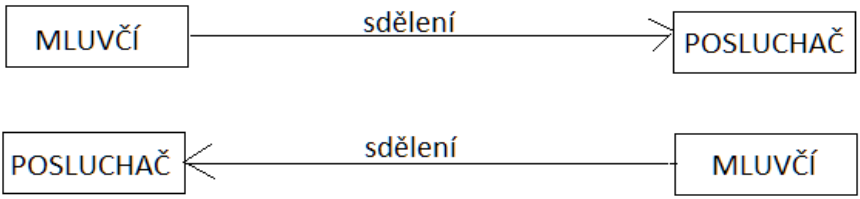
O KOMUNIKACI

„Mezi podnětem a reakcí existuje prostor, ve kterém je naše svoboda a síla zvolit si, jak budeme reagovat.“

VIKTOR FRANKL

Co je to komunikace?

Komunikace je proces sdělování verbálních (slovních) i neverbálních (mimoslovních) informací od mluvčího k posluchači. Verbální informace jsou soubor slov. Neverbální informace jsou soubor signálů, pomocí kterých se dorozumíváme. Zahrnují řeč těla (např. držení těla a bezpečná zóna), gesta (např. vztyčený ukazováček a hrožení pěstí), mimiku (např. mračení, povytažení obočí, údiv nebo úsměv) a hlas (např. síla hlasu, tón a rychlost řeči). Jedna a tatáž osoba se v komunikaci může stát jak mluvčím, tak i posluchačem. Tedy dochází ke střídání rolí.



Při komunikaci je důležité, CO chci sdělit, KOMU to chci sdělit a FORMA, kterou sdělení podávám. Ovšem tento komunikační proces není jen o vlastním verbálním či neverbálním projevu, o mluvených slovech nebo o vlastní mimoslovní prezentaci, nýbrž také o schopnosti naslouchání a sdílení. Je umění a současně dar být vděčným a pozorným posluchačem.

Komunikace není pouze o jedné jediné větě, kterou stěží dáme dohromady po vzoru nějaké dobré metody. Ba dokonce jsou situace, kdy se jako rodiče zmůžeme jen na útržky vět: „*Ne, nesmíš!*“ nebo jen na jednoslovný zápor „*Ne*“. Vůči dítěti je zdravé volit zpravidla laskavou a empatickou komunikaci. Jiný přístup je vhodný pro jednání s extrovertně založeným člověkem a jiný zase pro vyjednávání s introvertně laděným člověkem. Docházíme k závěru, že jednotlivé situace vyžadují odlišný přístup. Úspěšná komunikace by se měla flexibilně přizpůsobovat vzniklé situaci, adekvátně reagovat na podněty, smířlivým tónem se snažit urovnat vznikající neshody. Rozhovor je sestaven z mnoha vět; má nějaký **úvod**, **zápletku**, složitou **krizi**, **rozuzlení** a **závěr**. Demonstrujme si to na příkladu níže.

Příklad: Představme si nyní příklad ze školního prostředí. Žák chyběl dnes ve škole a telefonuje svému spolužákovi s prosbou, aby mu poskytl své sešity k okopírování dnešní probrané látky. Rozebereme si telefonickou komunikaci z pozice žáka, který chyběl:

> ÚVOD: „*Ahoj, kamaráde, jak se máš?*“ (Odpověď: „*Ale jo, dobře.*“)

ZÁPLETKA: „*Potřeboval bych od tebe půjčit sešity.*“ (Odpověď: „*Ale mně se nechce…*“)

KRIZE: „*Takže ty mi je nechceš půjčit?*“ (Odpověď: „*No, nechci…*“)

ROZUZLENÍ: „*Já vím, že se ti nechce, ale když mi sešity půjčíš ty dnes, já ti je půjčím zase příště, až budeš potřebovat. Chápeš?*“ (Odpověď: „*No, tak dobře…*“)

ZÁVĚR: „*Děkuji ti moc! Jsi prima kamarád. Nezapomenu ti to.*“ (Odpověď: „*Jasně.*“)

Z ukázky rozhovoru výše vidíme, že naše komunikace má nějaký úvod, zápletku, složitou krizi, rozuzlení a závěr. Ve skutečnosti může být podobný rozhovor ještě košatější. Co může být úvodní slovo? Například v ukázce výše je to pozdrav. Ale může to být také popis toho, co právě v tuto chvíli vidíme, když začínáme rozhovor, například: „*Promiň, že tě ruším…*“, „*Zdá se mi, že jsi nějaký zamlklý?*“, „*Vidím, že si hezky hraješ.*“, anebo „*Vztekáš se tu a vztekáš…*“ Nezávisle na tom, zda nám posluchač odpovídá nebo toho není schopen, protože je vtažen do svých emocí, pokračujeme v řeči dále. Přichází na řadu zápletka, kdy vyjádříme to hlavní, oč nám jde. Například věta z ukázky výše zní: „*Potřeboval bych od tebe půjčit sešity*.“ Nebo na jiném místě by to mohlo být vyjádření jiné potřeby: „*Chtěla bych jít ven na procházku.*“ Anebo v případě, že příjemce zprávy neodpovídá, zeptáme se: „*Stalo se ti něco?*“ Obvykle nyní nastává krize, kdy se připlete do cesty nějaký problém, například v podobě neochoty posluchače vyhovět naší prosbě nebo nějaké jeho trápení jako

například obtížné emoce. V ukázce výše je to neochota půjčit sešity svému spolužákovi. Proto buďte připraveni, že nepůjde vždy komunikace hladce a jednoduše tak, jak byste si rádi představovali. Mnohdy bude nutné řešit nejeden problém. Například neochota příjemce sdělení vyhovět naší žádosti nebo nesouhlas dětí. Při dobře vedené komunikaci se dobereme následujícího rozuzlení, které představuje kýžené řešení. V ukázce výše je to domluva se spolužákem, kdy souhlasí s půjčením sešitů. V závěru obvykle děkujeme, loučíme se nebo vyjadřujeme potěšení ze setkání a spolupráce. Je to taková hezká pozitivní tečka na závěr.

Cvičení:

Zkuste volně komunikovat s přáteli nebo v kruhu rodinném a při tom si všimněte, jak se přizpůsobujete vzniklé situaci nebo jak reagujete na podněty a kam se rozhovor stáčí. Pozorujete rozdíl mezi nezávazným tlacháním a cíleným rozhovorem, kdy jde o něco důležitého?

Shrnutí:

- Komunikace je sdělování verbálních i neverbálních informací mezi mluvčím a posluchačem.
- Rozhovor je sestaven z mnoha vět, má nějaký úvod, zápletku, složitou krizi, rozuzlení a závěr.
- Dokážete být v rozhovoru vytrvalí v situaci, kdy o něco důležitého jde?
- Znáte své hranice a dokážete si je hájit přiměřenou komunikací?

Věděli jste, že...

"Vědomá komunikace znamená, že vím, co říkám, s jakým záměrem a jakým tónem..."

O VZNIKU METODY 5P

„Existuje pět základních vlastností, které dělají každý tým skvělý: komunikace, důvěra, kolektivní odpovědnost, starostlivost a hrdost. Rád si představuji každou z nich jako oddělený prst na pěsti.“

MIKE KRZYZEWSKI

Tato kniha se věnuje seznámení čtenáře s novou metodou komunikace, nazvanou metoda 5P, nesoucí název Pět pilířů komunikace. Tato metoda sestává z pěti pilířů, kterými jsou empatie, laskavé oslovení, vysvětlení stanoviska mluvčího, společného hledání řešení a na závěr je poskytnuta psychická podpora. Základním kamenem je zejména empatie poskytnuta směrem k posluchači ale rovněž i směrem k sobě samému. Tato empatie připomíná přikázání „*Miluj svého bližního jako sebe samého*“. Co si pod tím představit? Bližnímu nabízíme projevenou empatii s jeho osobou a postojem a následně zahrnujeme empatií také sami sebe a své vysvětlení vlastního postoje a dobrých důvodů. Znamená to, že neupřednostňujeme ani sebe, ale současně ani partnera v komunikaci. Jsme si oba jako partneři navzájem rovni, obě strany si stejným dílem zaslouží empatii. Nikdo není víc a nikdo není míň, nikdo není vítěz a nikdo není poražený. Jako zcela rovnocenní partneři hledáme spolu třetí řešení, které nemusí být ani to mluvčího ale ani to posluchače. Je to takové řešení, které vyhovuje oběma zúčastněným stranám jako východisko z problému dvou odlišných pohledů na věc. Mnohdy se jedná