

# Rešpektujúca komunikácia

## Princípy efektívnej komunikácie

### 1. Držať sa prítomnosti

Ide o komunikáciu „tu a teraz“. Je dôležité vyhýbať sa:

- vyčítaniu a pripomínaniu minulých chýb (*Ty sa zase neučíš!*)
- varovaniu (*Nie aby si pokazil tú písomku!*)
- prorokovaniu (*Takto sa na tú školu nedostaneš!*)
- nálepkovaniu (*Ty si ale hrozný študent!*).

Efektívne komunikačné schopnosti, ktoré môžeme použiť, aby sme sa držali prítomnosti sú **opis** (*Hovoril si, že zajtra máte písať tú písomku*) a **informácia** (*Na tú školu sa hlási trikrát viac uchádzačov, ako môžu prijať*).



### 2. Držať sa problému – vyhnúť sa hodnoteniu osoby

Dodržovanie tohto princípu zaisťuje, aby sme sa v komunikácii cítili bezpečne. Držať sa problémy znamená okrem iného vyhýbať sa zhadzovaniu a irónii (*Že sa ti chce žiť tu ako také prasa!*), porovnávaniam (*Pozri sa na izbu svojej sestry...!*) a vydieraniu (*Mňa z toho tvojho neporiadku raz trafi šľak!*). Stačí konštatovať v čom je problém a čo je potrebné urobiť (*Myslím, že tvoj pokoj by potreboval upratať.*) – komunikačné schopnosti **opis** a **informácia**.

### 3. Sprostredkovať zmysluplnosť

Tento princíp rešpektuje vrodenu potrebu nášho mozgu chcieť vedieť *prečo* a *ako*. Znamená obmedziť príkazy a pokyny (*Umy tie riady!*), ale tiež napríklad rečnicke otázky (*Tak ty tie riady neumyješ?*) a namiesto nich podávať predovšetkým **informáciu** (*Potrebujem voľný drez, aby som mohla uvariť večeru.*) Zmysluplnou informáciou môže byť taktiež **ja-výrok**, ktorým vyjadrujeme, ako sa cítime a čo by sme potrebovali (*Som unavená a nechcem sa už o tom riade rozprávať. Rada by som od teba počula jasnú odpoveď, ako to vyriešime.*).

### 4. Dávať priestor

Tento princíp rešpektuje našu vrodenu schopnosť voliť a rozhodovať sa a znamená:

- znižovať počet príkazov a pokynov (*Napíš si úlohy!*)
- vyhýbať sa vyhrážaniu (*Keď si tie úlohy nespravíš, nepôjdeš von!*)
- vyhýbať sa manipulácii s pocitom viny (*Že ja musím mať dieťa, ktorému musím stále niečo pripomínať!*)

Namiesto toho môžeme ponúknuť **spoluúčasť na riešení** (*Hovoril si, že na zajtra máte 3 úlohy a taktiež, že chce ísť von. Ako si to naplánuješ?*) alebo **možnosť voľby** (*Napíšeš si tie úlohy všetky naraz alebo si niečo necháš, až keď sa vrátiš domov?*).

### 5. Zamerať sa na pozitíva

Správať sa a vyjadrovať sa k druhým pozitívne motivuje omnoho viac ako hľadanie chýb a kritizovanie. Pri výchove to znamená vidieť a zamerať sa na to, čo dieťa zvládlo a v čom bolo úspešné.

Například namiesto vyčítania (*To si sa tomu upratovaniu veľmi nevenoval!*) použiť **pozitívny opis** (*Ustlal si si posteľ a povysával si koberec.*) a **ocenenie** (*Naozaj oceňujem, že si sa do toho dal, aj keď sa ti veľmi nechcelo.*) Komunikovať pozitívne znamená vyhýbať sa zákazom (*Nebehaj tu!*) a namiesto nich používať **informácie o tom, čo a za akých podmienok sa môže** (*Behať môžeš pred domom alebo na ihrisku.*).

### 6. Brať do úvahy emócie

V emočne náročných situáciách často zabúdame na emócie a snažíme sa rovno riešiť problém, čo zbytočne komplikuje situáciu. Keď **dáme najavo najprv snahu o porozumenie, ako sa druhí ľudia cítia**, tíši to negatívne emócie a motivuje k spolupráci. Taktiež je dôležití, aby sme si uvedomili, v akých emóciách sme my sami a vhodným spôsobom to vyjadrili. Prijatť emócie druhých znamená vyhýbať sa:

- ich zľahčovaniu a porovnávaníu (*Ty teda preháňaš! Mať tak tvoje problémy.*)
- radám (*Mal by si....!*)
- otázkam (*Prečo si taký nahnevaný?*)

V takýchto situáciách môžeme dať najavo záujem a prijatia prostredníctvom **empatickej reakcie** (*Vidím, že ťa to veľmi sklamalo, že ste na ten výlet nešli. Toľko si o tom hovoril, ako sa tam tešíš...*). S vlastnými emóciami sa môžeme vysporiadať pomocou **ja-výrokov** (*Som naozaj rozladený. Očakával som, že tú prácu dostanem.*).

### 7. Pri zadávaní požiadavky šetriť slovami

Keď práve riešime nejaký problém, nemáme radi dlhé reči (niečo iné je rozhovor s druhým človekom vo chvíľach pohody o tom, čo ho zaujíma). Šetriť slovami znamená vyhnúť sa kázaniu a litániám a namiesto nich používať **jasné informácie** alebo **ja-výroky**, vyjadrovať **očakávanie** alebo použiť schopnosť „**povedať to dvoma alebo troma slovami**“.

### 8. Dávať si pozor na tón hlasu

Rešpektovanie všetkých vyššie uvedených princípov musí ísť ruka v ruke s primeraným tónom hlasu. Samozrejme sú situácie, kedy oprávnene zvýšime hlas alebo sa hneváme. Ale ani vtedy nemusí z nášho hlasu vyznievať nadradenosť. Pre väčšinu situácií platí, že keď už nás hlas nemôže byť milý, mal by byť aspoň vecný. Pomáha napríklad **oslovenie menom**. Je rozdiel, keď povieme direktívnym tónom *Kôš!* Alebo keď použijeme oslovenie a vecný alebo prívetivý tón: *Hanka, ten kôš*. Povedať znevažujúcim tónom: *No, vidím, že sa ti do toho učenia veľmi nechce*, alebo povedať to isté, ale s pochopením: *Vidím, Peťo, že sa ti do toho učenia veľmi nechce...Čo by ti pomohlo?*, má úplne iný účinok.

Spracovala: Mgr. Paulína Cséplöová – psychológ CPPPaP

Zdroj: P. Kopřiva, J. Nováčková, D. Nevolová, T. Kopřivová: *Respektovat a být respektován*. 2012. ISBN 978-80-904030-0-0.

### Ďalšia odporúčaná literatúra:

Faber, A. a Mazlish, E. *Ako hovoriť, aby nás deti počúvali*. 2012

Faber, A. a Mazlish, E. *Ako hovoriť s deťmi, aby sa lepšie učili*. 2014

Rosenberg, Marshall B. *Nenasilná komunikace*. 2012