

Spouštěč:

Situace

Kde? Kdy? S kým? Co se stalo? Jak?

DŮSLEDKY

KRÁTKODOBÉ POZITIVNÍ:

KRÁTKODOBÉ NEGATIVNÍ:

DLOUHODOBÉ POZITIVNÍ:

DLOUHODOBÉ NEGATIVNÍ:

Myšlenky a představy nebo vzpomínky

Co se mi honilo hlavou v tu chvíli? Co mě znepokojilo? Co pro mne tyto myšlenky znamenaly nebo co vypovídaly o té situaci?

Fyzické pocity/Změny v těle

Jakých pocitů jsem si všimnul/a v mém těle? Kde? Co jsem cítil/a?

Emoce/Nálada

Jak jsem se cítil/a psychicky? Jak silné byly ty pocity?
(0 – 100%)

Chování. Co jsem v tu chvíli dělal/a nebo nedělal/a

Co mi pomohlo v tu chvíli? Co jsem nedělal/a nebo čemu jsem se vyhnul/a? Jaké jsem měl/a automatické reakce? Čeho by si všimli ostatní?



Já výroky

Od automatické reakce k tomu, co opravdu potřebuji sdělit.

SITUACE >> CO SE STALO? >> CO CÍTÍM? >> CO POTŘEBUJI? >> O CO KONKRÉTNĚ POŽÁDÁM?



AUTOMATICKÁ VĚTA A KONTEXT	CO SE SKUTEČNĚ STALO?	CO CÍTÍM?	CO POTŘEBUJI?	O CO KONKRÉTNĚ POŽÁDÁM?
„Ty na mě vždycky kašleš.“ Kamarád opakovaně ruší domluvené srazy.				
„S tebou se nedá mluvit.“ Kamarádka, která kouká jen do telefonu, když s ní chci něco řešit.				
„Zase jsi přišel pozdě. Už mě to štve!“ Domluvili jste se na 18:00, ale kamarád dorazil v 19:00.				
„Ty se nikdy nezeptáš, jak se mám.“ Po náročném dni druhý vypráví jen o sobě a na vás se nezeptá.				
„S tebou je to pořád stejný, nikdy mě pořádně neposloucháš.“ Při vysvětlování problému vás druhý několikrát přeruší.				
MOJE VLASTNÍ SITUACE Zkuste přepsat jednu svou typickou reakci.				

TIP: Popisujte konkrétní chování místo „vždycky / nikdy“. Prosba není výčitka ani požadavek na souhlas.

TAHÁK DOBRÉHO POSLUCHAČE

Nemusím problém vyřešit. Nejdřív se snažím porozumět.

JAK S TAHÁKEM PRACOVAT?

Nemusíš položit všechny otázky ani postupovat přesně podle pořadí. Vnímej, co druhý říká, a vyber si otázku, která ti pomůže lépe mu porozumět. Dej mu čas přemýšlet. Někdy je nejlepší otázkou chvíli mlčet.

1 CO SE VLASTNĚ STALO?

Nejdřív zmapuj situaci. Nesnaž se hned vysvětlovat, hodnotit ani řešit.

- „Můžeš mi říct, co se stalo?“
- „Můžeš mě tím provést od začátku?“
- „Co tomu předcházelo?“
- „Kdo u toho byl? Co kdo řekl nebo udělal?“
- „Co se stalo potom?“
- „Co pro tebe v té situaci bylo nejdůležitější?“
- „Který moment byl pro tebe nejtěžší?“

POMŮCKA: Co bych o situaci věděl/a, kdybych ji sledoval/a na kamere?

Snaž se rozlišovat mezi tím, co se skutečně stalo, a tím, jak si to druhý vyložil.

4 CO SI Z TOHO ODNÁŠÍŠ?

Zkus společně zachytit, co v člověku zůstalo a co pro něj situace znamená.

- „Co v tobě z té situace zůstává dodnes?“
- „Změnilo to, jak se teď cítíš nebo jak o něčem přemýšlíš?“
- „Uvědomil/a sis díky tomu něco o sobě nebo o druhých?“
- „Je něco, co tě na té zkušenosti posílilo, nebo co bys příště chtěl/a jinak?“
- „Je něco, co v tobě pořád zůstává nedořešené?“

POMŮCKA: Nevnučuj druhému poučení ani pozitivní stránku situace. Nemusí si z každé zkušenosti něco dobrého odnést.

MALÉ VĚTY, KTERÉ POMÁHAJÍ

Parafraze: „Jestli tomu dobře rozumím, tak...“

Reflexe emocí: „Zní to, jako by tě to hodně zklamalo.“

Validace: „Dává mi smysl, že tě to v té situaci zasáhlo.“

Povzbuzení: „Klidně pokračuj, poslouchám.“

Přiznání nejistoty: „Nejsem si jistý/á, jestli tomu rozumím správně. Můžeš mi to přiblížit?“

Ticho: Nemusím hned reagovat. Druhý může potřebovat chvíli na přemýšlení nebo hledání slov.

Shrnutí: „Takže jestli to vezmu dohromady...“

Autenticita: „Teď úplně nevím, co říct, ale jsem tady.“

2 CO SE DĚLO UVNITŘ TEBE?

Zajímej se o jeho prožívání, myšlenky a tělesné reakce.

- „Co ti v tu chvíli běželo hlavou?“
- „Co sis tehdy říkal/a o sobě, o druhém člověku nebo o celé situaci?“
- „Jak ses v tu chvíli cítil/a?“
- „Co tě na tom zasáhlo nejvíc?“
- „Čeho ses v tu chvíli obával/a, případně v co jsi doufal/a?“
- „Všiml/a sis nějaké reakce v těle?“

POMŮCKA: Nehádej, co druhý cítí. Když si nejsi jistý/á, zeptej se.

5 CO BYS TEĎ POTŘEBOVAL/A?

Teprve teď případně přejdi k tomu, co by mohlo pomoci.

- „Co bys teď nejvíc potřeboval/a?“
- „Co by ti v téhle chvíli pomohlo?“
- „Chceš si o tom ještě povídat, nebo už přemýšlíš, co s tím dál?“
- „Potřebuješ ode mě spíš vyslechnout, pomoci si věci ujasnit, nebo hledat řešení?“
- „Je něco konkrétního, co bych pro tebe mohl/a udělat?“
- „Je nějaký malý krok, který by ti teď mohl ulevit?“

POMŮCKA: Než začnu něco dělat nebo radit, ověřím si, zda to druhý opravdu chce.

NA CO SI DÁT POZOR

- **Neskákej do řešení.** Nejdřív porozuměj, potom případně pomáhej hledat cestu dál.
- **Nedělej ukvapené závěry.** Ověřuj si, co druhý skutečně myslí a cítí.
- **Nesnaž se emoce opravovat.** „To nic není“ nebo „to bude dobré“ může druhému vzít prostor.
- **Nepřebírej rozhovor.** Vlastní zkušenost sdílej jen tehdy, když to druhému skutečně pomůže.
- **Nesnaž se za každou cenu najít pozitivní stránku.** Někdy je nejdůležitější jen uznat, že něco bylo těžké.
- **Respektuj hranice.** Druhý nemusí sdílet nic, co sdílet nechce.

3 JAKÉ TO PRO TEBE BYLO?

Jdi hlouběji. Co bylo bolestivé, co pomohlo a co pro něj situace znamenala?

- „Co pro tebe na celé situaci bylo nejtěžší?“
- „Co tě naopak potěšilo, povzbudilo nebo ti pomohlo?“
- „Bylo na tom něco, co tě překvapilo?“
- „Co tě na tom nejvíc mrzelo, naštvalo nebo zklamalo?“
- „Byl tam i nějaký moment, kdy ses cítil/a dobře, bezpečně nebo pochopeně?“
- „Co pro tebe bylo v tu chvíli nejdůležitější?“
- „Jak se na to díváš teď, s odstupem?“

POMŮCKA: Nesoustřeď se jen na negativní emoce. Zajímej se také o to, co druhému pomohlo, co ocenil/a co mu dodalo sílu.

6 OVĚŘ SI, ŽE JSI POROZUMĚL/A

Než rozhovor uzavřeš nebo přejdeš k řešení, zkus shrnout, co jsi slyšel/a.

- „Jestli ti dobře rozumím, stalo se..., ty ses cítil/a... a nejvíc tě zasáhlo... Je to tak?“
- „Je něco důležitého, na co jsem se ještě nezeptal/a?“
- „Pochopil/a jsem tě správně, nebo mi něco uniká?“
- „Je něco, co bys chtěl/a ještě dodat?“

POMŮCKA: Shrnutí není závěrečná diagnóza. Je to příležitost pro druhého, aby tě opravil nebo doplnil.

ZLATÉ PRAVIDLO

Zajímej se o člověka, ne jen o jeho problém.

Cílem není položit všechny správné otázky. Cílem je, aby druhý cítil, že mu chce skutečně porozumět.

Když se rozhovor zadrhne

Nemusíš mít správnou odpověď.

Zkus najít další krok, který vám pomůže zůstat v kontaktu.

Někdy nevíme, co říct. Druhý se rozčílí, opakuje stále totéž, odbíhá od tématu nebo se uzavře. Možná máme chuť začít radit, bránit se nebo rozhovor rychle ukončit.

Zkus se na chvíli zastavit.

Nemusíš rozhovor okamžitě opravit.

1 ZPOMAL

Když je toho moc, emoce sílí nebo nevíš, jak reagovat.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Pojďme na chvíli zpomalit.“
- „Můžeš mi to říct ještě jednou?“
- „Mám pocit, že je toho teď hodně. Dáme si chvíli?“

ZKUS:

Místo rychlé reakce se nadechni a chvíli poslouchej.

Moje poznámky:

2 POJMENUJ, CO SE DĚJE

Když se rozhovor točí v kruhu, vzniká napětí nebo si přestáváte rozumět.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Mám pocit, že se v tom začínáme ztrácet.“
- „Zdá se mi, že se teď oba dostáváme do obrany.“
- „Všímám si, že se k tomu pořád vracíme.“

ZKUS:

Popisuj, co se děje mezi vámi, místo abys určoval/a, kdo za to může.

Moje poznámky:

3 VRAŤ SE K TÉMATU

Když se rozhovor odklání, přibývají staré křivdy nebo se řeší několik věcí najednou.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Rozumím, že tě trápí i tohle.“
- „Pojďme se teď zaměřit na to, co se stalo dnes.“
- „Kterou z těch věcí probereme jako první?“

ZKUS:

Pomoz rozhovoru najít směr, aniž bys shazoval/a to, co druhý otevírá.

Moje poznámky:

4 OVĚŘ, CO DRUHÝ POTŘEBUJE

Když nevíš, zda máš naslouchat, ptát se, nabídnout pomoc, nebo společně hledat řešení.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Co bys ode mě teď potřeboval/a?“
- „Chceš, abych tě teď hlavně vyslechl/a, nebo hledáme řešení?“
- „Pomohlo by ti, kdybys se víc ptal/a, nebo potřebuješ spíš prostor mluvit?“

ZKUS:

Zeptej se dřív, než začneš radit nebo nabízet řešení.

Moje poznámky:



5 VALIDUJ EMOCI

Když je druhý naštvaný, zraněný nebo má pocit, že mu nikdo nerozumí.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Chápu, že tě to hodně naštvalo.“
- „Dává mi smysl, že tě to zabolelo.“
- „Vidím, že je to pro tebe opravdu důležité.“
- „Nemusíš to vnímat stejně, abych chtěl/a pochopit, jaké to bylo pro tebe.“

ZKUS:

Nezpochybuj emoci. Teprve potom společně prozkoumejte výklad situace.

Moje poznámky:

6 NASTAV HRANICI

Když rozhovor přechází do urážek, nátlaku nebo je pro tebe příliš náročný.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Chci si o tom s tebou promluvit, ale ne ve chvíli, kdy se urážíme.“
- „Potřebuji krátkou pauzu.“
- „Rád/a tě vyslechnu, ale potřebuji, abychom spolu mluvili bez nadávek.“

ZKUS:

Pojmenuj, co potřebuješ a co jsi ochotný/a udělat dál. Pokud je situace nebezpečná, dej přednost bezpečí.

Moje poznámky:

7 ZEPTĚJ SE A NEPŘEDPOKLÁDEJ

Když máš pocit, že už víš, co druhý myslí, proč něco udělal nebo co by měl potřebovat.

CO MŮŽEŠ ŘÍCT:

- „Když to říkáš, jak to přesně myslíš?“
- „Rozumím tomu správně, že tě nejvíc trápí...?“
- „Co pro tebe na tom bylo nejhorší?“
- „Nevím, jestli si to vykládám správně. Můžeš mi pomoci pochopit, co se děje?“

ZKUS:

Nahrad' „Já vím, proč to děláš“ otázkou „Můžeš mi pomoci pochopit, co se děje?“

Moje poznámky:

KDYŽ NEVÍŠ, CO ŘÍCT

Nemusíš mít připravenou žádnou techniku. Můžeš být jednoduše upřímný/á:

„Teď úplně nevím, co říct, ale chci ti porozumět.“

„Potřebuji chvíli, abych si to srovnal/a.“

„Co je pro tebe na tom nejdůležitější?“

„Nejsem si jistý/á, jestli ti rozumím. Zkusíme to ještě jednou?“

PAMATUJ:

Zpomal + Všímni si, co se děje → Ověř si, čemu rozumíš → Zvol další krok.

Nemusíš použít všechny možnosti. Vyber si tu, která nejlépe odpovídá tomu, co se právě děje mezi vámi.

POZOROVACÍ ARCH

Pozoruj naslouchajícího i sdílejícího. Oba mohou rozhovor podporovat, ale i brzdit.



JAK POZOROVAT?

Zachycuj konkrétní projevy a jejich dopad na rozhovor. Nehodnot lidi ani jejich osobnost. Jeden projev může mít v různých situacích jiný význam.

1 Zachytil/a jsem u naslouchajícího:

- ☐ Ticho / prostor pro domluvení
- ☐ Otevřenou otázku
- ☐ Uzavřenou otázku
- ☐ Parafrázi
- ☐ Reflexi emoce
- ☐ Validaci
- ☐ Shrnutí
- ☐ Ověření, zda jsem správně porozuměl/a
- ☐ Změnu tématu
- ☐ Radu
- ☐ Vlastní zkušenost / příběh
- ☐ Interpretaci nebo domněnku
- ☐ Zlehčování / rychlé uklidňování
- ☐ Přerušování / skákání do řeči
- ☐ Jiné:

Konkrétní příklad / věta, kterou jsem zachytil/a:

2 Poznávám některého komunikačního sabotéra?

- ☐ Dotčenka – rychle se urazí nebo stáhne
- ☐ Ty-takysta – obrací vinu zpátky na druhého
- ☐ Ťukač – věnuje pozornost mobilu místo rozhovoru
- ☐ Radílek – radí dřív, než druhého vyslechne
- ☐ Křivdonoš – vytahuje staré křivdy
- ☐ Jája – stáčí pozornost na sebe

U koho a v čem se sabotér projevil?

Co konkrétně zaznělo nebo se stalo?

Jaký to podle mě mělo dopad na druhého nebo na rozhovor?

3 Dokázal/a sdílející popsat, co se mu/jí děje?

Na konci rozhovoru mám představu...

- ☐ Co se stalo a v čem spočívá problém
- ☐ Co sdílející prožívá a jak se cítí
- ☐ Co je pro něj/ni nejtěžší
- ☐ Co potřebuje nebo co by mu/jí mohlo pomoci
- ☐ Co zůstalo nejasné nebo nevyřešené

Co mi pomohlo porozumět? Co zůstalo nejasné?

4 Co podle mě rozhovor otevřelo?

Která reakce, otázka nebo způsob naslouchání pomohl/a sdílejícímu mluvit dál, jít více do hloubky nebo se cítit pochopený/á?

5 Co podle mě rozhovor zavřelo nebo zabrzdilo?

Kdy se sdílející stáhl/a, začal/a se obhajovat, změnil/a téma nebo přestal/a rozvíjet, co říká? Co tomu mohlo předcházet?

6 Jedna věc, kterou si odnáším

Co mě při pozorování zaujalo? Co bych chtěl/a v komunikaci příště zkusit nebo na co si dát pozor?

TIP

Nejsi soudce. Jsi pozorovatel.

Tvým úkolem není hodnotit, kdo komunikoval správně nebo špatně. Všiměj si konkrétních slov, reakcí a momentů, které rozhovor posunuly nebo naopak zabrzdily.

- **Popisuj, nehodnot.** Místo „Vůbec jsi neposlouchal/a“ zkus „Všiml/a jsem si, že jsi dvakrát skočil/a do řeči.“
- **Nedomýšlej si úmysly.** Nevíš jistě, co si druhý myslel nebo proč reagoval právě tak.
- **Všiměj si dopadu.** Co se stalo po určité otázce, větě nebo reakci? Otevřel se rozhovor, nebo se spíš uzavřel?
- Hledej i to, co fungovalo. Zpětná vazba není jen o tom, co by šlo udělat jinak.

Nejde o dokonalý rozhovor. Jde o to lépe porozumět tomu, co se mezi lidmi během komunikace děje.

ŠEST KOMUNIKAČNÍCH SABOTÉRŮ

Nejde o nálepky na lidi. Každý z nás může někdy sklouznout k podobné reakci.

DOTČENKA

SUPERSCHOPNOST:

Dokáže si i obyčejnou připomínku vyložit jako osobní kritiku.

JAK TO DĚLÁ?

Když jí někdo něco vytkne nebo s ní nesouhlasí, rychle se urazí. Místo řešení původního problému se pak rozhovor začne točit kolem toho, že se jí druhý dotkl.



TY-TAKYSTA

SUPERSCHOPNOST:

Dokáže výtku otočit na druhého.

JAK TO DĚLÁ?

Místo reakce na to, co slyší, obrátí vinu zpátky: „No ale ty taky nevyneášíš vůbec koš.“



ŽUKAČ

SUPERSCHOPNOST:

Scrolluje na mobilu v každé situaci.

JAK TO DĚLÁ?

Je pořád na mobilu a druhému nedává skoro žádnou pozornost. Popř. odpovídá krátce a posluchač může mít dojem, že je odfýčen.



Jakým sabotérem jsi
v komunikaci ty?
Co například říkáš?



KŘIVDONOŠ

SUPERSCHOPNOST:

Archivuje provinění od roku 2007.

JAK TO DĚLÁ?

Do aktuálního konfliktu přináší staré, právě nesouvisející křivdy.

JÁJA

SUPERSCHOPNOST:

Dokáže všechnu pozornost stočit na sebe.

JAK TO DĚLÁ?

Přebírá prostor v rozhovoru a stáčí téma k sobě a svým zážitkům.



RADÍLEK

SUPERSCHOPNOST:

Ví nejlépe, jak se zachovat v situaci druhých.

JAK TO DĚLÁ?

Radí dřív, než si vyslechne podrobnosti. Předpokládá, že už ví, co by měl druhý udělat.



Jak komunikuji já?

Krátké zastavení před tím, než se pustíme do tréninku naslouchání.

Vybavte si chvíli, kdy za vámi kamarád, partner nebo někdo blízký přišel s problémem či náročnou situací. Nemuselo jít o nic mimořádného. Zkuste si vzpomenout, jak jste obvykle reagovali – co jste řekli nebo udělali jako první.

Když mi někdo vypráví problém, mám tendenci...

- ☐ hned radit nebo nabízet řešení
- ☐ vyptávat se a zjišťovat podrobnosti
- ☐ uklidňovat („To bude dobré.“)
- ☐ sdílet podobný vlastní zážitek
- ☐ hledat, co by měl/a udělat dál
- ☐ mlčet a nechat druhého mluvit
- ☐ zlehčovat nebo odvádět pozornost
- ☐ snažit se pochopit, jaké to pro něj/ni je
- ☐ rychle hledat pozitivní stránku
- ☐ nevědět, co říct, a cítit se nejistě
- ☐ něco jiného: _____



Moje klidová témata

O čem se mi obvykle mluví snadno? Kde se cítím v rozhovoru v pohodě?

Moje citlivá témata

Co je pro mě náročnější? Kdy mám tendenci reagovat rychle nebo emotivně?

Krátká reflexe

Co mě k této reakci obvykle vede? Např. chci pomoci, nevím, co říct, je mi těžké vidět druhého v trápení...

Jak na ni může druhý člověk reagovat? Co mu moje reakce může dát – a co mu naopak může chybět?

Co bych si chtěl/a v komunikaci vyzkoušet jinak?

Jedna malá věc, které si chci při naslouchání víc všimnout:

Nejde o to reagovat dokonale. Jde o to začít si všimnout svého automatického způsobu reagování.