



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# Jít společnou cestou

!  
?  
-



## Umění nenásilné komunikace v každodenní praxi

vybrané techniky pro účinné koučování sebe i druhých  
... nejen pro pedagogy

Zůstat stát, znamená propadat se dozadu.  
Gordon Forward



*„Ved'te lidi k tomu, aby si vybrali bitvy tak velké,  
aby to mělo význam, a dost malé na to, aby je mohli vyhrát.“*  
Michael LeBoeuf

**PŘEDMLUVA:**

---

## Co získáte, když se naučíte principům nenásilné komunikace

*„Svět je takový, jakým jsme ho učinili. Jestliže je dnes krutý, způsobili jsme to my svým chováním. Změníme-li sami sebe, můžeme změnit i svět. Změnit se znamená nejprve změnit svůj jazyk a způsob komunikace.“*

*Arun Gándhí*



Výchova v západním světě vede často k posuzování, soutěživosti, ke kladení nadměrných požadavků a ke komunikaci s lidmi v termínech, co je „správné“ a co „špatné“. Komunikace v tomto smyslu vede často k nedorozuměním, obraně a vzájemnému odcizení.

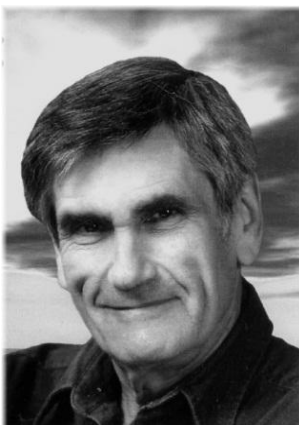
Koncept NVC (Nonviolent Communication) – tedy koncept nenásilné komunikace, představuje ucelený výcvik v komunikaci, který osvobozuje komunikaci od negativních zkušeností, pomáhá překonávat navyklé vzorce v jednání s druhými, napomáhá řešení konfliktů a rozvíjí vztahy založené na úctě a kooperaci.

### Koncept nenásilné komunikace je založen na:

1. naslouchání sobě i partnerovi v komunikaci
2. ochotě vnímat potřeby a pocity vlastní i druhého
3. přizpůsobit své chování s cílem vytvářet lepší vztahy

Pokud se naučíte důsledně využívat principy NK v praxi, můžete zásadním způsobem proměnit své pracovní, ale i partnerské vztahy. Nenásilná komunikace je cestou k hlubšímu vzájemnému pochopení a odstranění bariér, které si lidé mezi sebou – často nevědomě – kladou.

## Něco málo o autorovi, který stál u zrodu tohoto výjimečného přístupu



**Dr. M. B. Rosenberg** je zakladatelem Centra pro NVC, jež dnes představuje vlivnou mezinárodní organizaci. V různých zemích přednáší a propaguje filozofii nenásilné komunikace jako šanci k vzájemnému porozumění a přirozené řešení i předcházení velkému množství zbytečných konfliktů. Působí také jako mediátor. Je autorem řady knih, ve kterých zdůrazňuje potřebu nenásilí v komunikaci. Na toto téma pořádá už řadu let workshopy, na kterých měl možnost oslovit a ovlivnit tisíce lidí.

Měl příležitost studovat u proslulého profesora Carla Rogerse. Pracoval s ním v době, kdy se zabýval výzkumem aspektů pomáhajícího vztahu. Výsledky tohoto výzkumu zásadně ovlivnily vznik komunikačního procesu, který zpracoval právě v konceptu nenásilné komunikace.

## Úvod:

---

# MŮŽETE ZMĚNIT SVĚT, KDYŽ ZMĚNÍTE SVOU KOMUNIKACI

„Komunikace je jako obrovský deštník, jenž zakrývá a ovlivňuje vše, co se mezi lidmi odehrává.“

V. Satirová



Komunikace je nejdůležitějším faktorem určujícím, jaké vztahy si člověk vybuduje a co se komu ve světě přihodí. Jak dokážeme přežít, jak rozvíjíme důvěrné vztahy, jak jsme výkonní, jaký dáváme životu smysl – to všechno do velké míry závisí na naší schopnosti komunikovat.

Komunikace pokrývá celou škálu možností, jak si předávat informace: to znamená, jaké informace sdělujeme a přijímáme, jakým způsobem je používáme a jaký jim přisuzujeme význam.

Veškerá komunikace je získaná a naučená. **Uvědomíme-li si, že veškeré komunikaci jsme se naučili, můžeme ji podle své vůle změnit!**

**Každý z nás vkládáme do komunikačního procesu následující prvky:**

- **svá těla** – která se pohybují a mají velikost a tvar;
- **své hodnoty** – pojmy reprezentující snahu každého člověka žít dobrým životem;
- **svá současná očekávání** – paběrky minulých zkušeností;
- **své smyslové orgány** – oči, uši, nos, ústa a kůži, které nám umožňují vidět, slyšet, čichat, chutnat a dotýkat se;
- **svou schopnost mluvit** – slova a hlas;
- **své mozky** – zásobárny svých znalostí.

Na komunikaci reagujeme jako kamera na snímání obrazu i zvuku. Mozek zaznamenává současné obrazy a zvuky mezi komunikujícími jedinci. Možná si vůbec neuvědomujeme, jak nejrůznějšími signály zabarvujeme komunikaci a tím vysíláme často matoucí nebo rozporuplné sdělení svému protějšku. Proto je velmi užitečné a mnohdy i nezbytné, začít si více uvědomovat, jaké vlivy náš komunikační proces ovlivňují.

## Hry a cvičení úvodem

**Cíl: Pochopení významu komunikace a uvědomění si zkreslení**

---

## Cvičení 1: VIDÍM TI AŽ DO ŽALUDKU aneb opravdu ti rozumím



Dobré lidské vztahy závisí na tom, zda lidé chápou to, co si chtějí říci, ať už používají jakýchkoli slov. Jelikož naše mozky pracují mnohem rychleji než naše ústa, používáme často zkratky, které mohou pro druhého člověka znamenat úplně něco jiného než pro vás.

- Řekněte svému partnerovi v komunikaci nějaký údaj, který je podle vás pravdivý.
- Ten jej pak opakuje slovo za slovem, napodobuje přitom váš hlas, jeho zabarvení a modulaci, výraz obličeje, polohu a pohyby těla.
- Zkontrolujte si přesnost, a když to souhlasí, řekněte to, když ne, dokažte to.
- Pak si vyměňte úlohy.

## Cvičení 2: TŘIKRÁT ANO



- Posad'te se čelem ke svému partnerovi.
- Nyní jeden z vás prohlásí něco, co považuje za pravdivé.
- Ten druhý řekne: „Máš na mysli...“ – „Chceš tím říci...“ a tím naznačuje, zda porozuměl, nebo ne. Cílem je získat třikrát „ano“.

*Například:*

„Myslím, že je tu horko.“

„Chceš tím říci, že ti tu není dobře?“

„Ano.“

„Chceš tím říci, že by mně tu také mělo být horko?“

„Ne.“

„Chceš tím říci, že si přeješ, abych ti donesl sklenici vody?“

„Ne.“

„Chceš mi tím oznámit, že se necítíš dobře?“

„Ano.“

„Chceš tím říci, že si přeješ, abych s tím něco udělal?“

„Ano.“

Součástí lidské komunikace je „snímání obrazů“. Lidé často o svých běžných snímcích, o smyslu, který jim přisuzují, ani o citech, které v nich vzbuzují, vůbec nemluví. Pak mají o svých vzájemných duševních stavech jen nejasné domněnky. Je tragédie, když tyto dohady považují za fakta. **Abyste tomu zabránili, zvykněte si ihned prověřovat, zda se vaše závěry shodují se skutečností.**

**Když se vzájemně o činnosti svého nitra informujete, dosáhnete dvou důležitých věcí:**

1. Poznáte se hlouběji
2. Můžete pomocí komunikace zlepšit své vztahy

Když jsou setkání obou manželů neplodná a bez života, začnou se nakonec spolu nudit. Nuda vede k lhostejnosti, která je snad jedním z nejhorších lidských citů a jednou z častých příčin rozvodu.

---



Přinese-li komunikace ve dvojici lidí něco nového a zajímavého, nastane oživení a nový život. Vztahy se prohloubí a naplní a každý je spokojenější sám se sebou i s druhým.

## Poučení vyplývající z těchto cvičení



- *Byli jste si při těchto cvičeních plně vědomi důvěry a radosti, která může vzejít ze záměrné snahy po porozumění?*
- *Je už vám jasnější, že stejná slova vyvolávají u každého jiné představy?*

## Komunikační pasti:

- Mnoho lidí má za to, že všichni ostatní už o nich všechno vědí. To je velmi běžná komunikační past.
- Metoda narážek, při které lidé odpovídají jedním slovem.
- Metoda čtení myšlenek - očekávání, že bez ohledu na to, co člověk skutečně vyslovil, ostatní budou rozumět, co tím myslel.

## Největší překážka v lidských vztazích:

**DOMNĚNKA, že ty vždycky víš, co já mám na mysli.** Tento předpoklad vypadá následovně: „*Umíme a měli bychom si vzájemně číst myšlenky.*“ Obzvláště to platí v důvěrných a partnerských vztazích.

Skutečnost je však taková, že nejčastější stížností, kterou lidé vznášejí např. proti svému partnerovi je: „*Já nevím, co on cítil.*“ Tato neznalost vyvolává pocit, že jsme na vedlejší koleji. Mnozí lidé, které z toho obviňujeme, mají však často city velmi silné. Ale neuvědomují si, že je neprojevují. Jsou přesvědčeni, že jsou pro druhé tak průhlední jako sami pro sebe. Usuzují: „*Ono mě zná, proto ví, co cítím.*“

## Cesta ke skutečnému porozumění



Chceme-li druhému skutečně porozumět, musíme se naučit plně se soustředit na poslouchání. Jestli nechcete nebo nemůžete poslouchat, nic nepředstírejte. Řekněte prostě „*ted' zrovna se nemohu soustředit*“. Takto se dopustíte méně chyb.

## Pravidla ochotného naslouchání:

1. Posluchač věnuje hovořícímu plnou pozornost a je plně přítomen.
2. Posluchač odloží všechny předběžné představy o tom, co bude hovořící říkat.



3. Posluchač interpretuje to, co se děje, popisně a neposuzuje to.
4. Posluchač je citlivý na každou nejasnost, a aby si udělal jasno, klade otázky.
5. Posluchač hovořícímu oznámí, že ho slyšel, a řekne mu také obsah komunikace.

***„Komunikace je nejsilnějším faktorem ovlivňujícím zdraví člověka a jeho vztah k ostatním lidem.“***

V. Satirová

---

# NENÁSILNÁ KOMUNIKACE V PRAXI



## Část první:

PODSTATA NENÁSILNÉ KOMUNIKACE – ZÁKLADNÍ PRINCIPY

### Úvod:



Pro většinu lidí je přirozené těšit se z dávání a přijímání, které vychází ze vzájemného vcítění. Koncept nenásilné komunikace se zabývá **dvěma základními otázkami:**

---



1. Co nás odvádí od naší přirozené schopnosti vcítit se a vede k násilnému či vykořisťujícímu jednání?
2. Co umožňuje některým lidem zachovat si schopnost vcítění i za nejtěžších okolností?

Mezi hlavní faktory, které mají vliv na schopnost vcítění, patří úloha jazyka a volba slov. Specifický přístup ke komunikaci nám může napomáhat udržovat kontakt se sebou i s ostatními takovým způsobem, který umožní rozvoj přirozeného vcítění. I když se možná domníváme, že způsob naší mluvy není „násilný“, naše slova často zraňují a bolí ať už nás, nebo druhé.

## Jak zaměřit pozornost

Nenásilná komunikace je založena na jazyku a komunikačních dovednostech, které posilují naši schopnost zůstat lidmi, a to i v náročných situacích.

Pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Místo automatických reakcí jsou slova vědomými odpověďmi, založenými na uvědomování si, co **vnímáme, cítíme a chceme**.

Učí nás pozorně sledovat a specifikovat chování a podmínky, které ho ovlivňují. Učí rozpoznávat a jasně vyjadřovat, co konkrétně v dané situaci chceme.

Používání nenásilné komunikace nevyžaduje, aby byl člověk, se kterým komunikujeme, v této metodě vzdělán, dokonce ani, aby byl motivován se do nás vcítit. Když se těchto principů budeme držet, budou nás druzí následovat a nakonec na sebe budeme schopni navzájem citlivě reagovat.

## Proces nenásilné komunikace

Nenásilná komunikace se zaměřuje na **čtyři základní složky**:

1. **nejdříve pozorujeme, co se skutečně děje**
2. **potom vyjádříme, jak se cítíme, když tuto situaci pozorujeme**
3. **a zatřetí řekneme, jaké naše potřeby se pojí s pocity, které jsme v sobě rozpoznali**
4. **čtvrtou složkou člověk sděluje, co od druhého člověka chce, co by ho potěšilo nebo obohatilo.**

Druhá stránka tohoto způsobu komunikace spočívá v přijetí stejných čtyř složek od druhých lidí. Nejdříve se snažíme vycítit, co pozorují, cítí a potřebují, a potom zjistíme, co by je obohatilo.

Při používání této metody můžeme začít jak svým vlastním vyjádřením, tak empatickým přijetím zmíněných čtyř informačních komponent od druhých lidí. Podstata této metody spočívá v uvědomění si těchto čtyř jednotlivých komponent, ne ve vlastní výměně slov.

**Čtyři složky nenásilné komunikace**

**1. pozorování**

**2. pocity**

**3. potřeby**

**4. prosba**

## **Uplatnění nenásilné komunikace v životě**

Používáním nenásilné komunikace rozvíjíme svou přirozenou schopnost vcítění. Tento přístup může být efektivně uplatněn ve všech komunikačních úrovních a v rozmanitých situacích:

- v intimních vztazích;
- v rodinách;
- ve školách;
- v organizacích a institucích;
- při terapiích a v poradenství;
- při diplomatických a obchodních jednáních;
- při debatách a konfliktech jakéhokoli rázu.

## **Shrnutí**

Nenásilná komunikace nám pomáhá navázat kontakt s ostatními lidmi i se sebou samými způsobem, který rozvíjí naši přirozenou schopnost vcítit se.

Pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Nenásilná komunikace podporuje naslouchání na hluboké úrovni, respekt, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze svého nitra.

## **Cvičení:**

1. Zamyslete se nad tím, co vás při komunikaci nejvíc irituje, zlobí, trápí nebo vyvolává pocit bezmoci:
-

2. Definujte 3 nejčastější podněty nebo problémy, které jsou podle Vás nejčastějším důvodem nepochopení, konfliktu nebo jiných forem poruch komunikace:

3. Kdybyste měli jmenovat jednu jedinou věc, kterou byste rádi odstranili jako váš zdroj pracovních / partnerských konfliktů, která by to byla?

**Zamyšlení:**

Co mají vaše výše uvedené odpovědi společného?

---