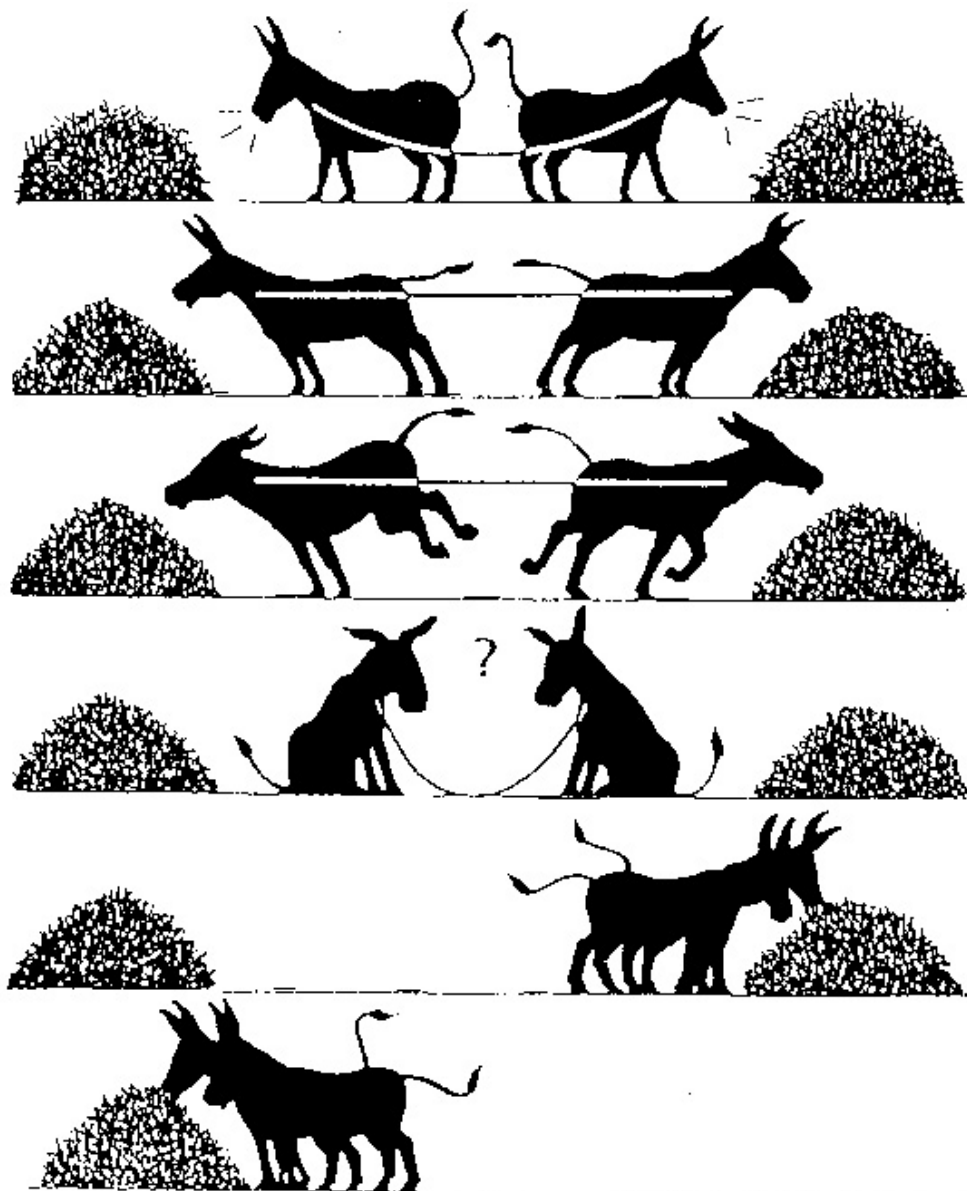


# Slova, která fungují doma i v práci staňte se mediátorem svého života

Eva Mašková  
červen 2014



# Jak dosáhnout co chceme?



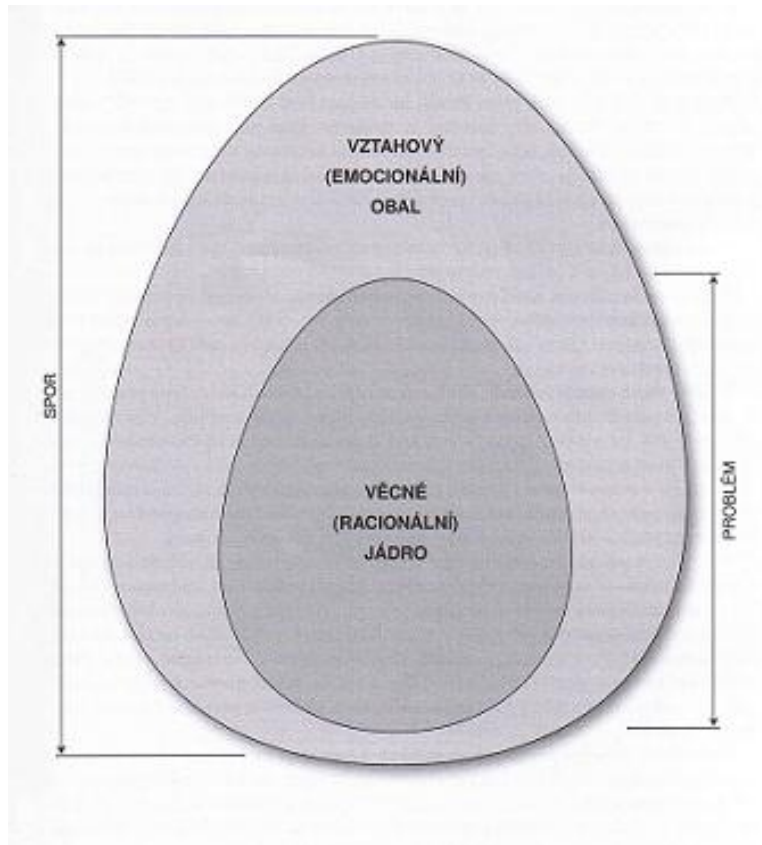
# Komunikace v globálním světě



# Kdo má pravdu?

**Normální je  
se nedomluvit!**

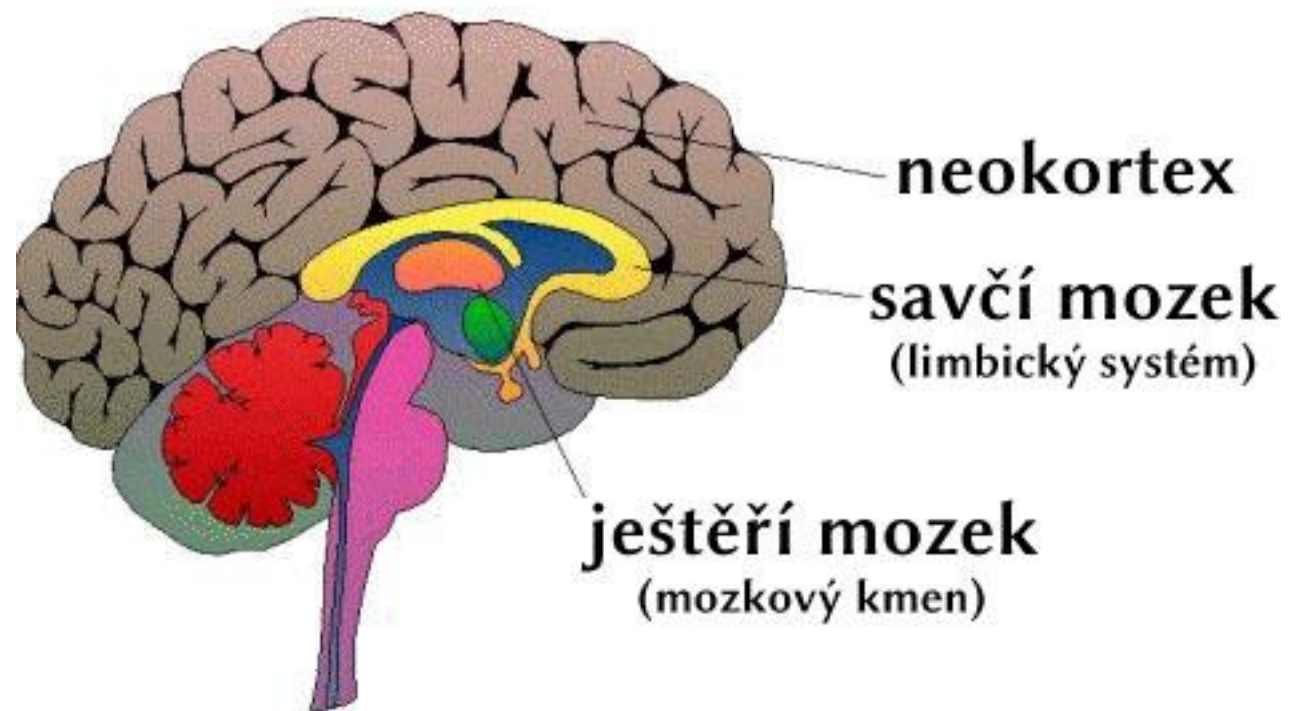
# Řešení sporů mediací



- Ø pomoc nezávislého odborníka na komunikaci
- Ø oboustranně vyhovující řešení nalézají sami účastníci
- Ø mediátor = tlumočník

# Myšlení rychlé a pomalé

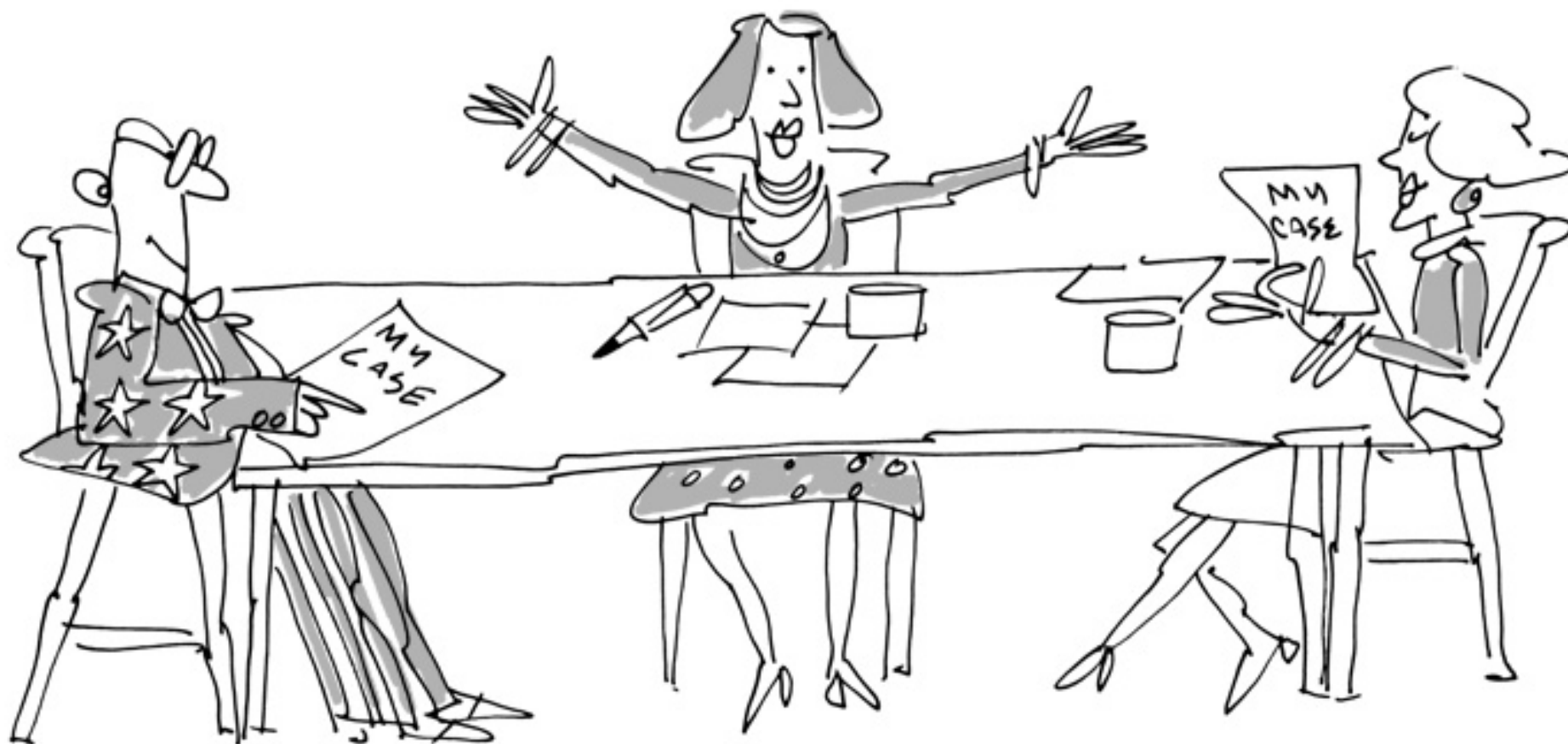
- limbický systém reaguje i na podněty, kterých si nejsme vědomi
- nerozlišuje mezi realitou a představou



# Mediate your life



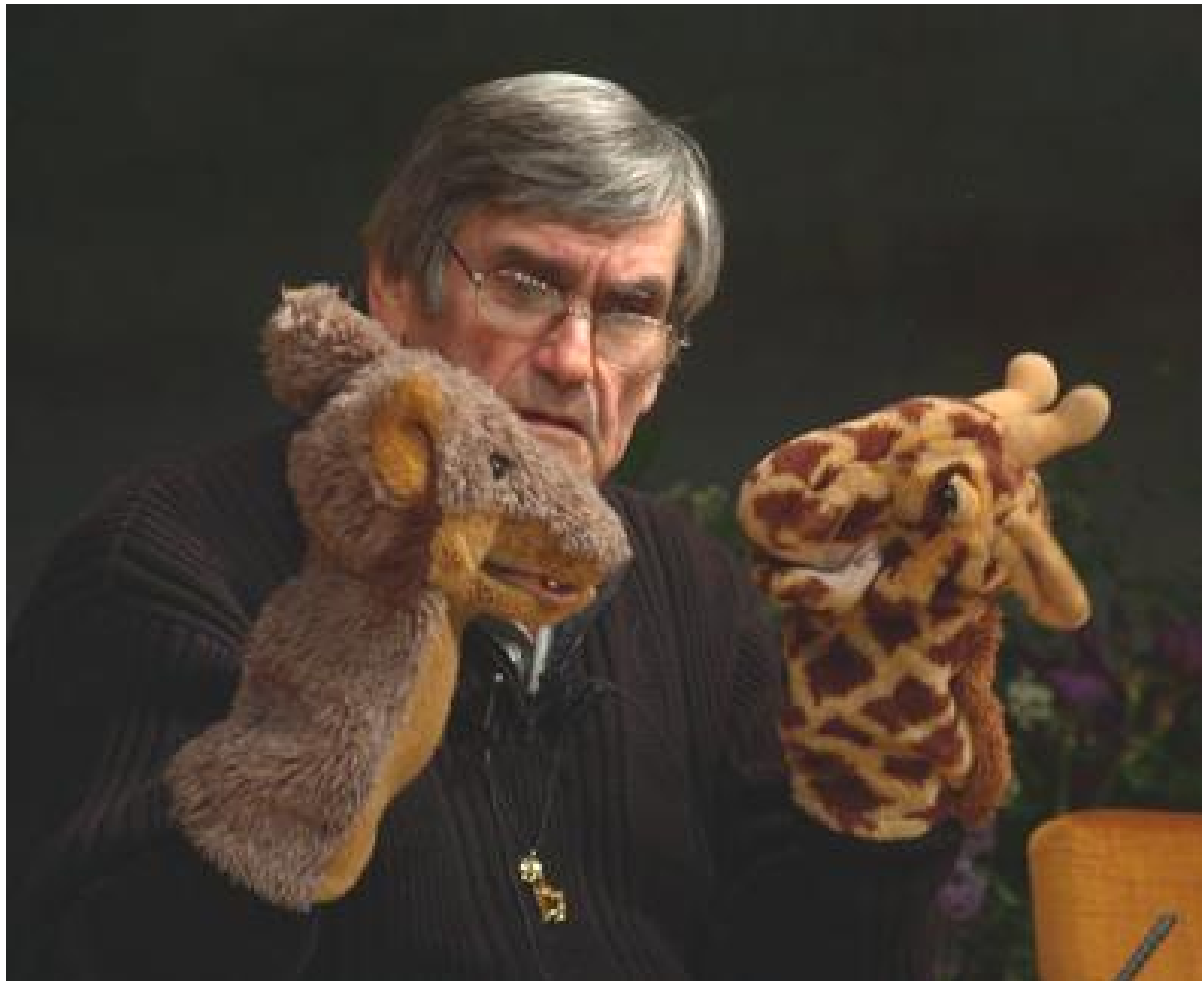
MEDIACE  
Mašková



**ZPŮSOB JAK KOMUNIKUJEME LZE ZMĚNIT**

# Nenásilná vědomá komunikace

Marshall.B. Rosenberg



mašková©2014



# Žirafy a šakali



# Nenásilná komunikace – 4 fáze

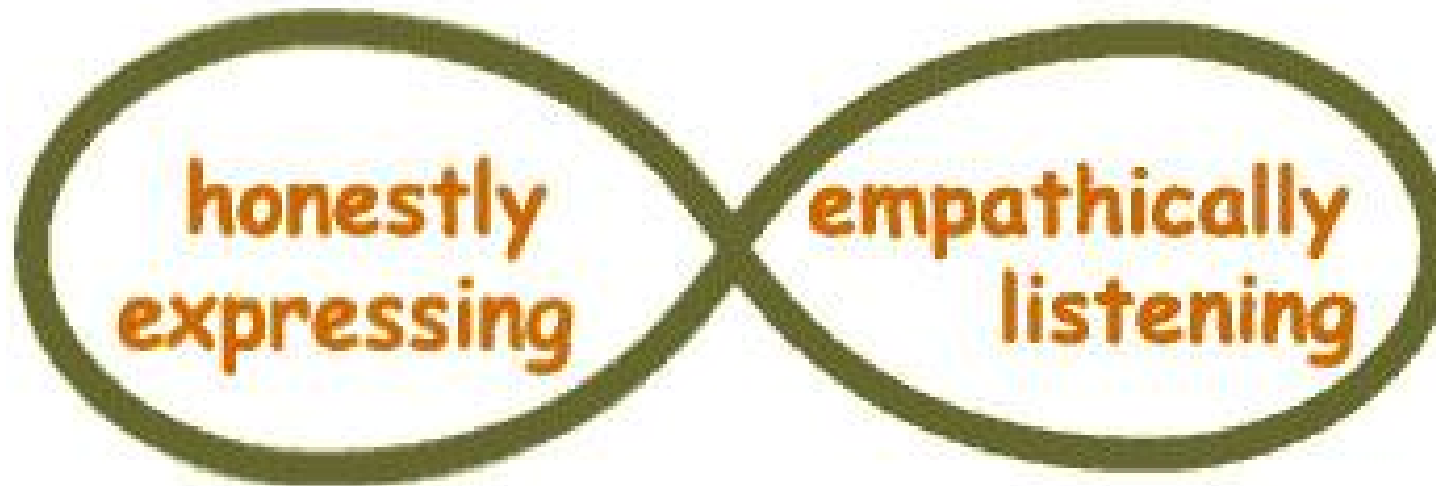
- i pozorování
- i pocity
- i potřeby
- i prosba



Evž

10

## 2 části nenásilné komunikace



- upřímné vyjádření
- empatické naslouchání

## Upřímné vyjádření – klasická verze



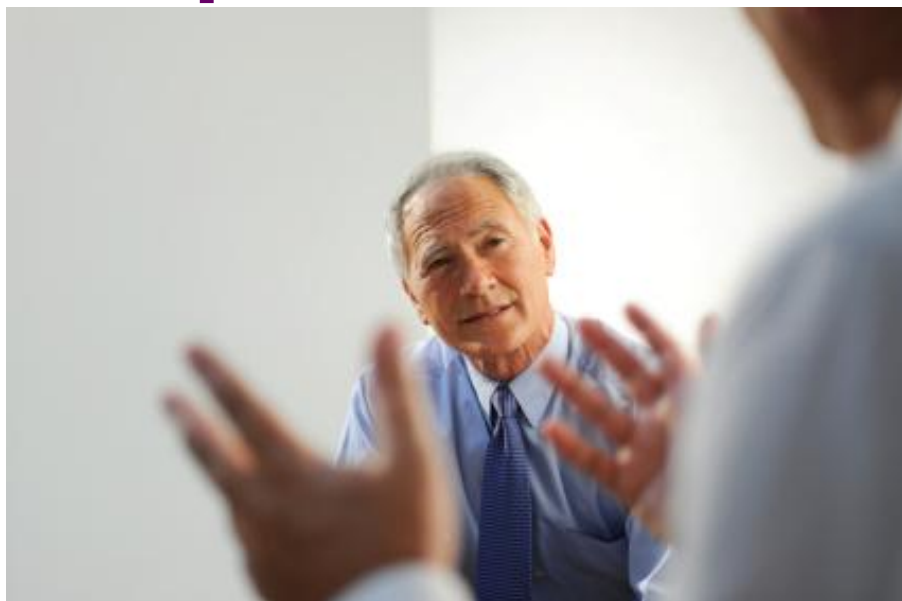
Když vidím tvoje školní výsledky za tento měsíc, jsem opravdu velmi smutná, velmi jsem se v tobě zklamala. Pokud to tak půjde dál, nebude tvoje vysvědčení stát za nic. A jednou budeš mít problém najít práci. Podívej se na sestru, ta je mnohem zodpovědnější.

# Upřímné vyjádření - nenásilná verze



Když vidím tvoje školní výsledky za tento měsíc a zejména známky z matematiky (pozorování - neutrální a podrobné), znepokojuje mne to (pocit) a potřebuji se ujistit o dvou věcech: - 1. že chápeš význam a smysl tohoto předmětu, že víš jak ti bude užitečný a 2. že je ti ve třídě dobře (potřeba). Mohl bys mi říct, jak to všechno vidíš ty? (prosba)

# Empatické naslouchání



Mašková©2014

# Jak poznáte, že vám někdo opravdu naslouchá?



ü neverbální projev

ü otázky

ü parafrázování

ü shrnování

tón  
hlasu

ztráta  
času?

# Emoce v komunikaci

- ovlivňují jak událost vnímáme, jak ji hodnotíme a jaký postoj k ní zaujmeme
- negativní vyostřují komunikaci, pozitivní stimulují kreativitu a flexibilitu





# Práce s emocemi

- *Carl Rogers*: identifikováním a pojmenováním pocitů ztrácí emoce svou intenzitu
- **ZRCADLENÍ** = parafráze pocitů



# Empatie = vcítění



MEDIACE  
Mašková



# Empatie podle Dogberta



MEDIACE  
Mašková



# Empatie není sympatie



Eva Mašková©2014

# Empatií není

- **Dávání rad:** měl bys, jak to, že jsi ne...
- **Zlehčování:** to nic není, to mně...
- **Utěšování:** nebyla to tvoje chyba
- **Povzbuzování:** vzmuž se, nebud' smutný
- **Projevování soucitu:** ale ty chudáčku
- **Dotazování:** kdy tohle začalo
- **Vysvětlování:** já bych byla zavolala
- **Opravování:** tak to nebylo

# 3 etapy empatie

Ø nic nedělat

Ø pozornost na pocity a potřeby druhého

Ø vyjádřit pocity a potřeby druhého



**A OVĚŘIT!!!**

# Příklad

Moji podřízení nikdy nedotáhnou moje pokyny do konce. Necítí žádnou odpovědnost za výsledky.



## INTERPRETACE:

Ø Chápu. Jste rozčilená a vyžadujete jako vedoucí týmu úctu.

## ZRCADLENÍ POCITŮ:

Ø Zlobíte se, je vám to líto

## SHRNUTÍ POCITŮ A POTŘEB:

Ø Zlobíte se, protože potřebujete uznání vaší práce pro tým.

Ø Jste smutná, protože potřebujete spolupráci ostatních.

# Empatie – cvičení

Usnula jsem až ve 3 ráno, stále jsem musela myslet na dnešní prezentaci.

Tak jsem vypila hodně kávy, abych překonala nevyspaní a teď mne příšerně bolí hlava. Proč mne vždycky bolí hlava, když mám před sebou důležitou věc?

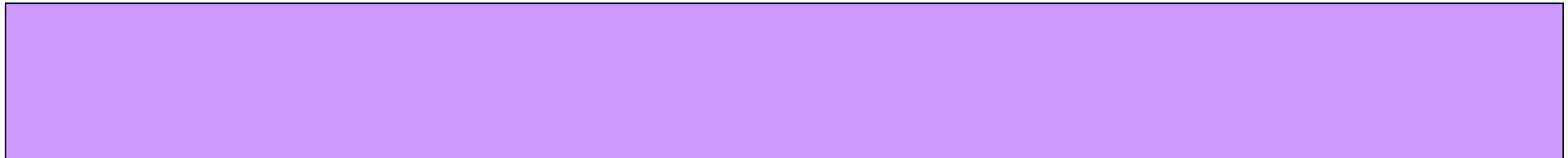
- 1. Odpovězte na rozumové úrovni, reagujte na otázku v poslední větě.*
- 2. Nabídněte radu.*
- 3. Odpovězte tak, aby jste projevili sympatii.*
- 4. Odpovězte tak, aby jste vyjádřili pocity a potřeby mluvčího.*



# Empatie - cvičení



**Pracovník A: Nikdy od tebe nedostanu  
podklady včas a díky tobě nedodržím termín.**



# 4 možnosti, jak přijmout negativní výroky

- Ø obvinit sebe
- Ø vinit druhé
- Ø uvědomit si vlastní pocity a potřeby
- Ø zamyslet se nad pocity a potřebami druhých

# Empatie - cvičení



**Pracovník A:** Nikdy od tebe nedostanu podklady včas a díky tobě nedodržím termín.

**Vyjádřete POCITY a POTŘEBY druhého**

**Pracovník B:** Jsi rozzlobený a máš strach, že tě šéf potrestá. Potřebuješ ode mne více respektu ke svým úkolům.

# Zvládnutí negativních výroků

1. Neříkej mi pořád, co mám dělat.
2. Vždycky musíš mít pravdu.
3. Tenhle úkol jsi provedl špatně.
4. Všichni víme, že nejsi žádná hvězda.
5. To říkáš jen proto, abys mne vystrašil.
6. Mluvit o tom teď je úplně k ničemu.
7. Jediné na co se zmůžeš je zapírat.
8. Nemůžu vystát, když na mne ječíš.
9. Stejně nikdy nepřijdeš včas.
10. Je to všechno tvoje chyba.

# Co druhého určitě naštvě



- Ø ty sdělení (*nechoval jsi se správně*)
- Ø zobecňování (*vůbec, nikdy, vždy*)
- Ø zveličování (*stokrát abych prosila*)
- Ø negativní vlastnosti (*tvoje lenost*)
- Ø zdánlivé otázky (*to nemyslíš vážně?*)
- Ø shazování, urážky (*nejsi k ničemu*)
- Ø výhružky (*ještě jednou a...*)
- Ø sarkasmus, ironie (*mistrovský výkon*)
- Ø odvolání na spojence (*i šéf říká*)

# Empatie k sobě

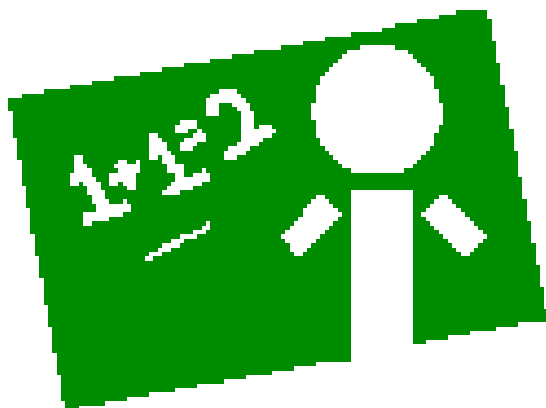
- spojení se sebou samým
- vnitřní souzení a rozkazování
- jednat v souladu se svými potřebami



# Proč se měnit? Stojí to zato?

- ∅ získáme od druhých více
- ∅ cítíme se lépe díky propojení s ostatními
- ∅ oblast, kde nás počítače nenahradí

## Thinking



## Feeling



# Děkuji vám za pozornost.



[www.bpp.com](http://www.bpp.com)

[www.mediace-maskova.cz](http://www.mediace-maskova.cz)

[www.facebook.com/2mediate](https://www.facebook.com/2mediate)

*Eva Mašková*©2014