

The background is a watercolor wash in shades of red, orange, and brown. A large, white, irregularly shaped outline frames the text. Below the main title, there is a horizontal white line. In the lower half of the page, there are two more abstract shapes: a large, light purple/pinkish one and a smaller, white one.

KURZ
KOMUNIKAČNÍCH
DOVEDNOSTÍ

Návod pro lektory

Autorky metodiky: Veronika Juříčková, Hana Kombercová, Klára Silovská

Grafická úprava: Veronika Bratrychová

© **Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, z. s., 2023**

Publikace vznikla v rámci projektu Empowerment lidí s mentálním postižením a podpora jejich zapojení do obhajoby vlastních práv. Projekt podpořil Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové v rámci programu Active Citizens Fund, jehož cílem je podpora občanské společnosti a hájení zájmů znevýhodněných skupin. Cílem programu je dále inspirace k aktivnímu občanství a posílení kapacit neziskových organizací. Program Active Citizens Fund vstoupil do České republiky v září roku 2019 s cílem podpořit neziskové organizace neohledně na jejich velikost a zkušenosti. V České republice jej spravuje konsorcium, které tvoří Nadace OSF, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a Skautský institut. Program je realizován v rámci Fondů EHP a Norska 2014–2021. Prostřednictvím Fondů EHP a Norska přispívají státy Island, Lichtenštejnsko a Norsko ke snižování ekonomických a sociálních rozdílů v Evropském hospodářském prostoru (EHP) a k posilování spolupráce s 15 evropskými státy. Důležitým posláním programu je také spolupráce mezi Českou republikou a dárcovskými státy. Jde o spolupráci mezi českými neziskovými organizacemi a organizacemi z Islandu, Lichtenštejnska a Norska.

OBSAH

Kurz komunikačních dovedností probíhal v letech 2022-2023 a byl určen lidem s mentálním postižením, kteří chtěli zlepšit své komunikační dovednosti.

Rozhodli jsme se vytvořit manuál ke kurzu tak, aby jej mohli využít odborní pracovníci i jiných organizací a třeba kurz opakovat se svými sebeobhájci.

Kromě tohoto manuálu vznikla ke kurzu i krátká výuková videa, které naleznete po rozkliknutí interaktivního odkazů v textu.

Tipy pro lektory	4
Tipy na seznamovací aktivity	5

TÉMATA KURZU

1. Komunikace	7
2. Neverbální komunikace	8
3. Verbální komunikace	10
4. Asertivní komunikace	12

TIPY PRO LEKTORY

- Doporučujeme nastavit si pravidla kurzu. Nejlépe je vymyslet společně s účastníky. Během kurzu mít pravidla vyvěšená a upozorňovat na jejich dodržování. Tipy na pravidla: hlásit se o slovo, neskákat si do řeči, nekřičet, nehádat se, ztišit si mobil, po příchodu vydezinfikovat ruce, nemluvit sprostě, omlouvat se předem, jíst a vařit kávu během pauzy, chodit včas, nekoukat do mobilu.
- Nezapomínat na pauzy. Je důležité je přizpůsobit lidem, místu a situaci. Pozorovat únavu lidí, připomínat pitný režim. Nedávat pauzy v průběhu aktivity, ale až po jejím ukončení/vyhodnocení.
- Dávat lidem dostatek prostoru k vyjádření se.
- Je dobré mít připravené aktivity nebo videa navíc, pokud na konci lekce zbyde čas.
- Je dobré zjistit na začátku očekávání účastníků – co je přilákalo, proč sem chodí, proč se účastní, co je na kurzu zajímavé. Hodí se pro další práci během kurzu nebo k reflexi ke konci kurzu.
- Po každé aktivitě by měla následovat reflexe. Někdy se v programu reflexe hodí i později. Vždy je potřeba účastníkům zvědomit, co si z dané aktivity odnáší. Reflexe může mít různou formu. Nejčastěji je to diskuze. Někdy je dobré formu reflexe střídat, u některých účastníků je naopak dobré nastolit větší řád (je potřeba přemýšlet nad konkrétní skupinou, se kterou pracují).
- U aktivit přemýšlíme, proč je zařazujeme a co je jejich cílem. Snažíme se je naskládat tak, aby na sebe navazovaly. Můžeme měnit dynamiku aktivit – např. když vidíme, že účastníky je potřeba aktivizovat, zařadíme pohybovější aktivitu.
- Na začátku každé lekce je dobré opakovat minulou lekci. Opakování může mít různou formu.

TIPY NA SEZNAMOVACÍ AKTIVITY

Vzájemné představení se v dvojicích

Procvičování aktivního naslouchání a komunikace. Účastníky rozdělíme do dvojic a dáme jim cca 5 - 10 minut na vzájemné představení. Měli by o sobě říct: JMÉNO (jak se druhý jmenuje), BYDLIŠTĚ (kde bydlí), ŠKOLA – PRÁCE (co dělá), CO HO BAVÍ, CO HO NEBAVÍ, V ČEM JE DOBRÝ/CO MU JDE, JAKÉ MÁ PLÁNY/SNY Poté by ostatním účastníkům měli představit člověka, se kterým byli ve dvojici. *Odhad času 15 - 30 minut, záleží na počtu účastníků.*

„Toaleták“/papírky

Organizátor přinese ruličku toaletního papíru a vyzve účastníky, aby si každý natrhal kolik kusů toaletního papíru chce (nebo si myslí), že potřebuje (dál nevysvětluje a ani neodpovídá na dotazy účastníků, jen zopakuje informaci, že si mají vzít, kolik uznají za vhodné), až mají všichni natrhané útržky, tak organizátor vysvětlí, že za každý kousek papíru musí účastník sdělit nějakou informaci o sobě (pokaždé jinou - za každý kousek papíru jednu). Jede se po kruhu, vždy každý řekne jednu informaci. Některým postupně dojdou útržky, tak pak už nemluví.

Představení se - balónek

Hra na procvičování jmen, účastníci jsou v kruhu a hází si balonek. Pokaždé musí říct, komu ho hází. Dá se zrychlovat (představte si, že balonek je bomba a musíte ho zahodit, co nejrychleji).

Klubíčko

Seznamování. Účastníci se posadí do kruhu. Lektor si vezme do ruky klubíčko nebo smotaný provázek. Představí se a hodí klubíčko účastníkovi sedícímu naproti němu a konec provázku drží u sebe. Druhý účastník musí klubíčko chytit, jednou rukou uchopí provázek tak, aby byl mezi ním a prvním hráčem propnutý a představí se. Následně hází klubíčko křížem přes již natažený provázek dalšímu účastníkovi na proti sobě. Každý by měl o sobě něco málo říct (jméno, věk, odkud jsem, co mě baví...).

Co máme společného

Lepší vzájemné poznání ve skupině. Účastníky rozdělíme do dvojic až čtveřic. Každá skupinka má za úkol najít a sepsat, co nejvíce věcí, které mají společné (jakékoliv – například, co mají rádi za jídlo, za barvu apod., co nemají rádi, jaké mají koníčky atd.).



1. KOMUNIKACE – osnova tématu

Brainstorming/diskuze na téma komunikace – co to je, co si pod tím představíte, co to pro vás znamená. Účastníci mohou rovnou psát na lístky, které lektor může uschovat k dalšímu využití (dělení komunikace, co tam patří) nebo lze psát rovnou na tabuli. Případně je možné účastníky rozdělit do menších skupin a zadat jim skupinovou práci. Zápis ze společné práce pak skupiny odprezentují ostatním účastníkům.

- **VIDEO 01 (interaktivní odkaz) komunikace**
 - Co je komunikace?
 - K čemu ji využíváme a proč?
 - Jak může komunikace probíhat?
- **VIDEO 02 (interaktivní odkaz) typy komunikace**
 - Typy komunikace, jak se dělí a co tam patří.
 - Co je v komunikaci vhodné a co ne?

TIPY NA VIDEO

- Kaiser a Lábus – Nádražáci (nesrozumitelná řeč)
<https://www.youtube.com/watch?v=9reU4Ys5dvc>
- Mrazík – „Je ti teplo děvče?“ (hrubá řeč)
<https://www.youtube.com/watch?v=1Qv29UTFXFE>
- Charlie Chaplin – The kid – Pancake scene (neverbální komunikace)
https://www.youtube.com/watch?v=V_M3Jw3zoPY

TIPY NA AKTIVITY K TEORII

Rozdělování druhů/typů komunikace

Účastníky rozdělíme do menších skupinek. Do skupinky dostanou balíček kartiček s různými typy komunikace (e-mail, pokývání hlavou, směv, hlasitý smích, křik, mračení, rozhovor, ruce křížem, sms zpráva, apod.). Jejich úkolem je rozdělit kartičky do kategorií dle toho, jak si myslí, že k sobě patří.

2. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- osnova tématu

Na úvod začít brainstormingem/diskuzí – co je neverbální komunikace, co sem podle účastníků patří. Opět lze udělat různou formou, např. lístečky, psát na tabuli, skupinová práce.

- **VIDEO 03 (interaktivní odkaz) neverbální komunikace**
 - Co je neverbální komunikace?
 - Co vše je její součástí?
 - Rozdíly (jak komunikace s ní a bez ní mění význam sdělení)
 - Co je vhodné/nevhodné?
- **VIDEO 04 (interaktivní odkaz) ukázka gest, postojů a emocí**

TIPY PRO LEKTORA

- Na začátku lekce vždy krátce zopakovat, co se probralo v lekci předchozí.
- Předvést to, co do neverbální komunikace patří, např. co je vhodné a nevhodné. Předvádět to, o čem mluvíme v teorii. Zakomponovat do lekce nečekané situace: lektor se otočí zády, nebo bude klopat hlavu atd.
- Dávat hodně příkladů ze života a každodenních situací.

TIPY NA VIDEO

- <https://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/10805121298-gejzir/215562235000023/obsah/421999-neverbalni-komunikace>
- Mr. Bean (Hair by Mr. Bean, Episode 14 nebo The Trouble with Mr. Bean, Episode 5)
 - neverbální komunikace
 - <https://www.youtube.com/watch?v=G9nqB8BwGHU>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=D-qj0L68RhQ>

TIPY NA AKTIVITY K TEORII

Smajlíci

Účastníci si vylosují smajlíky (nebo jiné obrázky emocí, gest, obličejů), nikomu je neříkají ani neukazují, a měli by je předvést ostatním účastníkům, kteří se je snaží uhodnout.

Stojí, stojí bedla

Tvrdí se, že nejvíce informací při rozhovoru je předáváno neverbálně, tedy tónem hlasu, mimikou. Na začátku se hráči naučí tuto jednoduchou básničku:

Stojí, stojí bedla, ráda by si sedla, vzala by si pletení, noha už jí dřevění.

Potom se každý jeden pokusí sdělit ostatním nějakou informaci nebo svou náladu (je mi zima, jsem ospalý, svět je krásný, stydím se, docela mě štveš). Nesmí přitom však říct nic jiného než uvedenou básničku. Samozřejmě, že hráč nemusí říkat pravdu, jde o komunikaci.

Předvádění emocí

Lektor připraví kartičky, na kterých je napsána (případně doplněná piktoqramem) emoce. Každá emoce je vždy dvakrát. Účastníci si vylosují kartičku, kterou nesmí nikomu ukázat. Jejich úkolem je danou emoci předvést a hledat mezi ostatními člověka, který předvádí stejnou emoci. Poté co se dvojice najdou, můžeme situaci s účastníky rozebrat. Bylo těžké znázornit emoci? Pokud ano, proč? Dařilo se jim najít druhého do dvojice? Jaké komplikace mohly nastat?

Zkoušení osobního prostoru

Lektor přistupuje k náhodně vybraným lidem. K někomu si stoupne velmi blízko, s někým komunikuje na velkou vzdálenost. U někoho vyzkouší doporučenou vzdálenost. U každého se zeptá: „Jak vám bylo? Jaká vzdálenost by vám vyhovovala?“ Diskuze o tom, že každý to máme jinak. Že je potřeba se dohodnout, tak aby to vyhovovalo všem. Podle čeho poznáme, že jsme někomu vstoupili do osobního prostoru?

Obrázky postojů

Lektor připraví obrázky různých postojů. Kurzisté mají podle postoje poznat, zda je člověk naštvaný, v dobré náladě, uzavřený, smutný, aj. Diskuze: Jak jim to šlo? Který postoj byl pro ně nejtěžší? Na závěr si mohou sami postoje vyzkoušet.

3. VERBÁLNÍ KOMUNIKACE – osnova tématu

TIPY PRO LEKTORA

Na začátku lekce vždy krátce zopakovat co se probralo v lekci předchozí, např. aktivita na předvádění emocí a pocitů.

TIPY NA VIDEO

- Hádka, scéna z Big Bang Theory (Teorie velkého třesku) – neefektivní komunikace, <https://www.youtube.com/watch?v=BSX8AI90I8o>
- Slunce, seno a pár facek: nadávky, přesvědčování, vlastní názor, neshoda, přesvědčování, výměna názorů. Jak jinak byste situaci řešili? <https://www.youtube.com/watch?v=dNnG9xGdNsl>
- Včera, dnes a zítra – nesrozumitelná komunikace – používají stejná slova, ale prodavačka lístků mluví o názvu filmu a zákazník o dnu v týdnu. <https://www.youtube.com/watch?v=Fqyg0wujPbM>

TIPY NA AKTIVITY

Čtení článku

Lektor přečte jeden článek různými způsoby – rychle, potichu, zády k posluchačům, z chodby... Kurzisté říkají, co jim vadilo. Jejich postřehy lektor napíše a společně z nich pak vytvoří zásady správné verbální komunikace.

Předvedení situace

Lektor spolu se spolulektorem nebo s účastníky předvedou různé situace např. v obchodě, když nakupující tyká/vyká prodavačce. Po ukončení následuje diskuze o formální a neformální komunikaci.

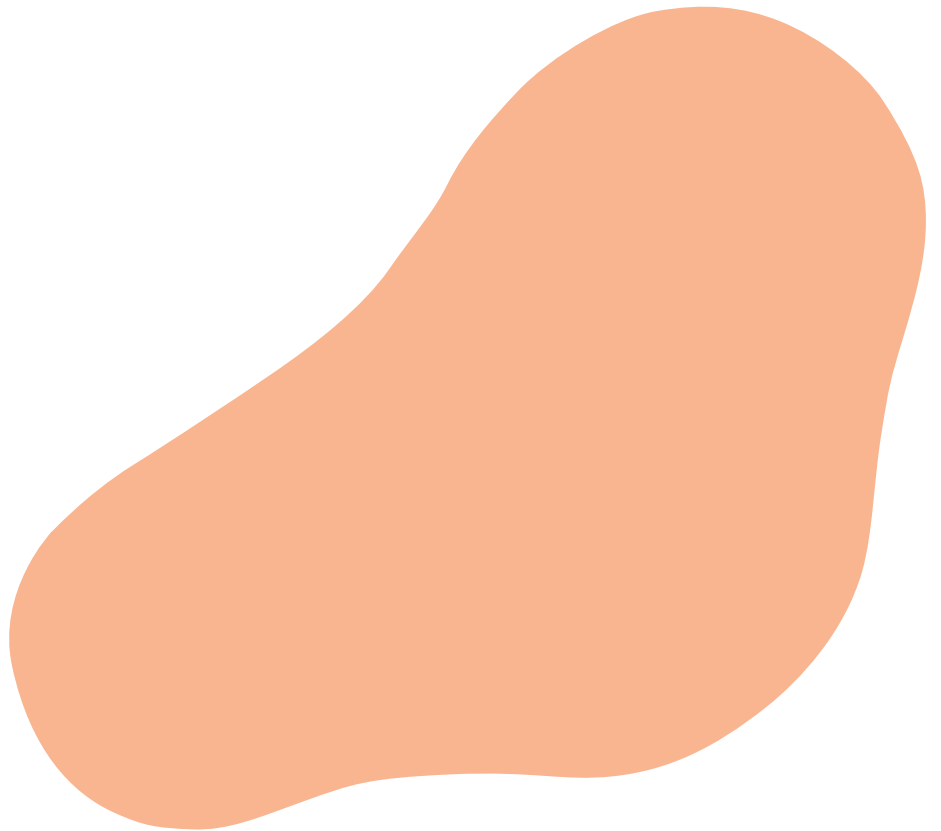
Popis obrázku

Popsat slovo, obrázek bez toho, abychom řekli to samotné slovo – procvičování a rozšiřování slovní zásoby. Například obrázek pošty – je to místo, kam nosíme dopisy, pohledy a využíváme různé služby.

Slovní fotbal

Trénink slovní zásoby.

- **VIDEO 05 (interaktivní odkaz) formální a neformální komunikace**
 - Hrané scénky – příklady formální a neformální komunikace (s kamarádkou na kávě, pracovní pohovor)
- **VIDEO 06 (interaktivní odkaz) verbální komunikace**
 - Teorie.
 - Verbální komunikace je psaná/mluvená.
 - Jak komunikujeme?
 - S kým komunikujeme?
 - Co vše je v komunikaci důležité?
 - Zásady verbální komunikace.



4. ASERTIVNÍ KOMUNIKACE - osnova tématu

TIPY PRO LEKTORA

Vysvětlit rozdíl mezi agresivní, pasivní a asertivní komunikací. Hodně používat ukázky z každodenního života.

TIPY NA VIDEO

- Slunce, seno a pár facek: pasivní/agresivní komunikace; Kdo má nakonec úspěch – Škopová, která nadává, nebo pasivní Blažena?
<https://www.youtube.com/watch?v=HNLA8CRKS-c>
- Oldřich Kaiser & Jiří Lábus, Ve vlaku, snaha o asertivní komunikaci
<https://www.youtube.com/watch?v=Cett5TRNvYw>

TIPY NA AKTIVITY

Scénky

Lektor spolu s účastníky zahraje různé scénky, například komunikace v restauraci: dostanu špatné jídlo, v jídle jsme našel vlas, atd. Trénink asertivního jednání.

Asertivita v praxi

Lektor účastníkům zasedne místo, něco jim vezme, někdo cizí přijde atd. Rozebrání reakcí, jak účastníci reagovali, zda byli asertivní /agresivní/pasivní. Společně hledat nejlepší řešení.

Projít a vyzkoušet si asertivní techniky

Gramofonová deska, otevřené dveře, apod.

Vyzkoušet si **test asertivity** / co byste poradili člověku v této situaci – vycházeli jsme z upraveného a zjednodušeného testu v tomto stylu: test asertivity idnes.cz

Pustý ostrov

Účastníkům rozdáme seznam 20 předmětů, které si mohou vzít na opuštěný ostrov. Nejprve ve dvojicích vyberou 10 předmětů, poté spojíme dvě dvojice k sobě a mají se shodnout na 5 předmětech. Následně spolu rozebereme, jak jim fungovala spolupráce, kdo si dokázal prosadit to,

co chce – kdo byl pasivní, kdo se uměl dobře prosadit. Lektor může okomentoval, jak to vnímal z pozice pozorovatele.

- **VIDEO 07 (interaktivní odkaz) pasivní, agresivní, asertivní komunikace**
 - Druhy komunikace pasivní/agresivní/asertivní.
 - Proč být asertivní?
 - Asertivní zásady/desatero.
- **VIDEO 08 (interaktivní odkaz) příklady pasivní, agresivní a asertivní komunikace**
 - Scénky s ukázkou pasivní/agresivní/asertivní komunikace.

**Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením
v České republice, z. s.**

Karlínské náměstí 59/12, 186 03 Praha 8 – Karlín

Tel.: +420 770 626 202, +420 776 237 799

E-mail: spmp@spmpcr.cz poradna@spmpcr.cz

Web: www.spmpcr.cz



Rytmus – od klienta k občanovi, z.ú.

Londýnská 309/81, 120 00 Praha 2

Tel.: +420 224 251 610

E-mail: rytmus@rytmus.org

Web: <https://rytmus.org/>



Rytmus Východní Čechy, o. p. s.

Heydukova 392, 537 01 Chrudim

Tel.: +420 777 222 139

E-mail: chrudim@rytmusvychod.cz

Web: www.rytmusvychod.cz



Iceland 
Liechtenstein
Norway **Active
citizens fund**

| Nadace OSF


VÝBOR DOBRÉ VŮLE
Nadace Otty Havlové

