



ZÁSADY DOBRÉ KOMUNIKACE

1. VĚC, PROBLÉM

ne: osoba (ty!)

2. TADY A TED

ne: nikdy, zase, pořád, vždycky...

3. SPOLUÚČAST DRUHÉ STRANY

neřešit vše sami (a hned)

4. CO DĚLAT

ne: nedělej, nesmíš

5. OZNAMOVACÍ VĚTA

ne: rozkazovací způsob (a některé otázky)

- Vyhýbat se hodnocení a obviňování osoby** - co špatného udělala, jaká je (*Ty jsi ten hrnek rozbila, jsi nemešlo.*) V tu chvíli je obrana vlastní hodnoty podstatnější, než aktuální problém a jeho řešení. Hovoříme jen o věci (*Hrnek je rozbitý.*)
- Hovořit o tom, co se děje právě teď, co se dá vyřešit.** Vyhýbat se vyčítání, vyhrožování, prorokování a nálepkám.
- Většina dospělých má sklon řešit situaci za děti. Naučit se **přibírat k řešení zainteresovanou stranu** je docela velká úleva a současně učí děti různým způsobům řešení problémů i konfliktů a vede je k zodpovědnosti. (*Co s tím uděláš?, Co navrhujete?, Co teď s tím? Jak bych ti to měla říct, aby ti to bylo příjemné a věc byla v pořádku?*)
Někdy jsme sami ve velkých emocích, v té chvíli je užitečné sdělit, že záležitost nehodláme „nechat plavat“, ale že ji nebude řešit hned: *Jsem tak rozčilená, že bych mohla říct něco, co by mne pak mohlo mrzet. Promluvíme si o tom hned odpoledne.*
- Jestliže někomu říkáme, co nemá dělat, nemusí mu být jasné, co dělat má, co je správné, co se očekává.** Po zákazech jako by se vyprázdnilo místo, které je třeba něčím zaplnit. Nejlépe tím, že řekneme informaci, co dělat lze, jaká činnost (chování) jsou přijatelné (*Tady je třeba jít pomalu.*). Pokud je to možné, dáme na výběr z přijatelných činností (*Můžeš házet písek do kyblíčku nebo do toho rohu.*) Zejména u činností, které vycházejí buď ze základních potřeb dítěte nebo z jeho vývojových úkolů, je dobré říct pozitivní informaci o tom, za jakých okolností a podmínek činnost může dál dělat.
- Kdykoliv je to možné, dát přednost oznamovací větě před rozkazovací.** Příkazy a zákazy odklánějí pozornost od podstaty věci k řešení vztahu s osobou, která je dává (poslechnu nebo půjdu do vzdoru?). Rozkazy a pokyny lze nahradit zejména popisem a informacemi.
Rovněž řadu **otázek lze nahradit oznamovací větou.** Je třeba rozlišovat otázky, kterými přibíráme ke spoluúčasti na řešení problémů (*Co s tím uděláš?, Co navrhuješ?, Co si tom myslíš?*) od otázek, kterými dáváme najevo moc a kontrolu. (*Kdes byl? Kde máš sešit? Proč jsi to udělal? ...řečnické otázky: Tak ty si ten úkol nenapíšeš?*)