



Jana Šintáková Michalicová

**PĚT PILÍŘŮ  
KOMUNIKACE  
(NEJEN) S DĚTMI**

**Nová komunikační metoda**

NOVÁ KOMUNIKAČNÍ METODA

PĚT PILÍŘŮ  
KOMUNIKACE  
(NEJEN)  
S DĚTMI

Jana Šintáková Michalicová

# MOTTO

*„V moci jazyka je život i smrt, kdo ho rád používá, nají se jeho plodů.“*

*ŠALAMOUN, Bible*

# VĚNOVÁNÍ

Tuto knihu věnuji svému manželu Pavlovi.

# PODĚKOVÁNÍ

Chtěla bych poděkovat své rodině za bohatou inspiraci. Svému muži za pomoc, podporu a prostor pro psaní. A rovněž i svému synu Honzíkovi za trpělivost. Nakonec bych chtěla poděkovat vydavateli za vydání mé knihy.

# ÚVOD

*„Komunikace - nejtěžší věc na světě.“*

JIM CARREY

Milí čtenáři.

Jak praví výše uvedený citát, zdravá a správně sestavená komunikace je složitá disciplína, přestože komunikace je náš každodenní chléb, bez kterého se neobejdeme. Ačkoliv to nemusí být na první pohled patrné, spousta z nás v ní může tápat, ať už v komunikaci ve vztahu s autoritami, s vrstevníky či s dětmi.

V této knize si budeme povídat o komunikaci. Jaké mohou být důsledky nezdravě vedené komunikace? Nesprávně vedená komunikace mnohdy vede k rozličným problémům a může mít následující dopad:

- Strach z komunikace s autoritami,
- Neschopnost postavit se za sebe a své názory,
- Neochota konstruktivně kritizovat,
- Využívání negativních emocí při hádkách,
- Eskalace konfliktů namísto deeskalace,
- Neempatické jednání s dětmi,
- Italská domácnost, kdy zaujímám postoj, že křik vše vyřeší,
- Pasivní jednání, kdy si nechávám líbit i to, co se mi přičí,
- Využívání manipulativních technik.

Zhlédli jste se v něčem z výše uvedeného? Pokud jste alespoň na jednu otázku odpověděli ano, je tato kniha určena právě vám. Cílem knihy je rozšíření obzorů a osobnostní rozvoj v podobě zlepšení stávajících komunikačních dovedností čtenáře, ať už v kontaktu s autoritami, s vlastními partnery, s dětmi nebo se širším okolím.

V této knize, kterou máte právě před sebou, bych vám ráda představila novou komunikační metodu s názvem pět pilířů komunikace. Tuto metodu jsem vytvořila pro svou vlastní potřebu, neboť jsem cítila nedostatečnost současných existujících komunikačních metod. Zaznamenala jsem mezeru pro vznik nové a zcela jiné metody, kterou jsem pojmenovala 5P, neboť se opírá o pět pilířů. Jak se mi nová metoda povedla, posuďte sami.

Co může být přínosem nové komunikační metody?

- „Kolik komunikačních metod umíš, tolikrát jsi člověkem“,
- Osobnostní rozvoj a zdokonalení komunikačních dovedností,
- Lepší sebeprosazení ve vztahu s autoritami, ale i vrstevníky nebo dětmi,
- Umění deeskalace konfliktů a hádek,
- Úspěšnější seberealizace,
- Zlepšení komunikace s dětmi a z toho vyplývá i harmonizace vzájemného vztahu s nimi.

Tato kniha sestává ze tří kapitol. V první kapitole se věnuji popisu komunikace obecně. Dále pojednávám o vzniku metody 5P. Již ve druhé kapitole podrobně rozebírám komunikační metodu 5P a její jednotlivé pilíře. Následuje třetí kapitola s množstvím ukázek

komunikace metodou 5P ať už v kontaktu s partnery, rodinou, dětmi nebo širším okolím.

Věřím, že se vám tato kniha i samotná nová komunikační metoda pěti pilířů bude líbit, rychle si ji osvojíte a bude vám k užitku v podobě zvýšení úspěšnosti vaší komunikace.

V Praze, únor 2024

Jana Šintáková Michalicová



# KAPITOLA 1: O METODĚ 5P

O komunikaci  
O vzniku metody 5P

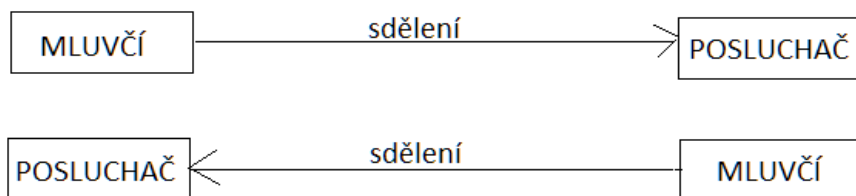
# O KOMUNIKACI

*„Mezi podnětem a reakcí existuje prostor, ve kterém je naše svoboda a síla zvolit si, jak budeme reagovat.“*

VIKTOR FRANKL

## Co je to komunikace?

**Komunikace je proces sdělování verbálních (slovních) i neverbálních (mimoslovních) informací od mluvčího k posluchači.** Verbální informace jsou soubor slov. Neverbální informace jsou soubor signálů, pomocí kterých se dorozumíváme. Zahrnují řeč těla (např. držení těla a bezpečná zóna), gesta (např. vztyčený ukazováček a hrožení pěstí), mimiku (např. mračení, povytažení obočí, údiv nebo úsměv) a hlas (např. síla hlasu, tón a rychlost řeči). Jedna a tatáž osoba se v komunikaci může stát jak mluvčím, tak i posluchačem. Tedy dochází ke střídání rolí.



**Při komunikaci je důležité, CO chci sdělit, KOMU to chci sdělit a FORMA,** kterou sdělení podávám. Ovšem tento komunikační proces není jen o vlastním verbálním či neverbálním projevu, o mluvených slovech nebo o vlastní mimoslovní prezentaci, nýbrž také o schopnosti naslouchání a sdílení. Je umění a současně dar být vděčným a pozorným posluchačem.

**Komunikace není pouze o jedné jediné větě,** kterou stěží dáme dohromady po vzoru nějaké dobré metody. Ba dokonce jsou situace, kdy se jako rodiče zmůžeme jen na útržky vět: „*Ne, nesmíš!*“ nebo jen na jednoslovný zápor „*Ne*“. Vůči dítěti je zdravé volit zpravidla laskavou a empatickou komunikaci. Jiný přístup je vhodný pro jednání s extrovertně založeným člověkem a jiný zase pro vyjednávání s introvertně laděným člověkem. Docházíme k závěru, že jednotlivé situace vyžadují odlišný přístup. Úspěšná komunikace by se měla flexibilně přizpůsobovat vzniklé situaci, adekvátně reagovat na podněty, smířlivým tónem se snažit urovnat vznikající neshody. Rozhovor je sestaven z mnoha vět; má nějaký **úvod, zápletku, složitou krizi, rozuzlení a závěr.** Demonstrujme si to na příkladu níže.

**Příklad:** Představme si nyní příklad ze školního prostředí. Žák chyběl dnes ve škole a telefonuje svému spolužákovi s prosbou, aby mu poskytl své sešity k okopírování dnešní probrané látky. Rozebereme si telefonickou komunikaci z pozice žáka, který chyběl:

**ÚVOD:** „*Ahoj, kamaráde, jak se máš?*“ (Odpověď: „*Ale jo, dobře.*“)

ZÁPLETKA: „Potřeboval bych od tebe půjčit sešity.“ (Odpověď: „Ale mně se nechce...“)

KRIZE: „Takže ty mi je nechceš půjčit?“ (Odpověď: „No, nechci...“)

ROZUZLENÍ: „Já vím, že se ti nechce, ale když mi sešity půjčíš ty dnes, já ti je půjčím zase příště, až budeš potřebovat. Chápeš?“ (Odpověď: „No, tak dobře...“)

ZÁVĚR: „Děkuji ti moc! Jsi prima kamarád. Nezapomenu ti to.“ (Odpověď: „Jasně.“)

**Z ukázky rozhovoru výše vidíme**, že naše komunikace má nějaký úvod, zápletku, složitou krizi, rozuzlení a závěr. Ve skutečnosti může být podobný rozhovor ještě košatější. Co může být úvodní slovo? Například v ukázce výše je to pozdrav. Ale může to být také popis toho, co právě v tuto chvíli vidíme, když začínáme rozhovor, například: „Promiň, že tě ruším...“, „Zdá se mi, že jsi nějaký zamlklý?“, „Vidím, že si hezky hraješ.“, anebo „Vztekáš se tu a vztekáš...“ Nezávisle na tom, zda nám posluchač odpovídá nebo toho není schopen, protože je vtažen do svých emocí, pokračujeme v řeči dále. Přichází na řadu zápletky, kdy vyjádříme to hlavní, o čem nám jde. Například věta z ukázky výše zní: „Potřeboval bych od tebe půjčit sešity.“ Nebo na jiném místě by to mohlo být vyjádření jiné potřeby: „Chtěla bych jít ven na procházku.“ Anebo v případě, že příjemce zprávy neodpovídá, zeptáme se: „Stalo se ti něco?“ Obvykle nyní nastává krize, kdy se připlete do cesty nějaký problém, například v podobě neochoty posluchače vyhovět naší prosbě nebo nějaké jeho trápení jako

například obtížné emoce. V ukázce výše je to neochota půjčit sešity svému spolužákovi. Proto buďte připraveni, že nepůjde vždy komunikace hladce a jednoduše tak, jak byste si rádi představovali. Mnohdy bude nutné řešit nejen jeden problém. Například neochota příjemce sdělení vyhovět naší žádosti nebo nesouhlas dětí. Při dobře vedené komunikaci se dobereme následujícího rozuzlení, které představuje kýžené řešení. V ukázce výše je to domluva se spolužákem, kdy souhlasí s půjčením sešitů. V závěru obvykle děkujeme, loučíme se nebo vyjadřujeme potěšení ze setkání a spolupráce. Je to taková hezká pozitivní tečka na závěr.

### **Cvičení:**

Zkuste volně komunikovat s přáteli nebo v kruhu rodinném a při tom si všimněte, jak se přizpůsobujete vzniklé situaci nebo jak reagujete na podněty a kam se rozhovor stáčí. Pozorujete rozdíl mezi nezávazným tlacháním a cíleným rozhovorem, kdy jde o něco důležitého?

### **Shrnutí:**

- Komunikace je sdělování verbálních i neverbálních informací mezi mluvčím a posluchačem.
- Rozhovor je sestaven z mnoha vět, má nějaký úvod, zápletku, složitou krizi, rozuzlení a závěr.
- Dokážete být v rozhovoru vytrvalí v situaci, kdy o něco důležitého jde?
- Znáte své hranice a dokážete si je hájit přiměřenou komunikací?



**Věděli jste, že...**

***"Vědomá komunikace  
znamená,  
že vím, co říkám,  
s jakým záměrem a  
jakým tónem..."***

## O VZNIKU METODY 5P

*„Existuje pět základních vlastností, které dělají každý tým skvělý: komunikace, důvěra, kolektivní odpovědnost, starostlivost a hrdost. Rád si představuji každou z nich jako oddělený prst na pěsti.“*

MIKE KRZYZEWSKI

**Tato kniha se věnuje seznámení čtenáře s novou metodou komunikace, nazvanou metoda 5P, nesoucí název Pět pilířů komunikace.** Tato metoda sestává z pěti pilířů, kterými jsou empatie, laskavé oslovení, vysvětlení stanoviska mluvčího, společného hledání řešení a na závěr je poskytnuta psychická podpora. Základním kamenem je zejména empatie poskytnuta směrem k posluchači ale rovněž i směrem k sobě samému. Tato empatie připomíná přikázání *„Miluj svého bližního jako sebe samého“*. Co si pod tím představit? Bližnímu nabízíme projevenou empatii s jeho osobou a postojem a následně zahrnujeme empatii také sami sebe a své vysvětlení vlastního postoje a dobrých důvodů. Znamená to, že neupřednostňujeme ani sebe, ale současně ani partnera v komunikaci. Jsme si oba jako partneři navzájem rovni, obě strany si stejným dílem zaslouží empatii. Nikdo není víc a nikdo není míň, nikdo není vítěz a nikdo není poražený. Jako zcela rovnocenní partneři hledáme spolu třetí řešení, které nemusí být ani to mluvčího ale ani to posluchače. Je to takové řešení, které vyhovuje oběma zúčastněným stranám jako východisko z problému dvou odlišných pohledů na věc. Mnohdy se jedná

o takové řešení, které představuje kompromis sporné situace, a které vyhovuje všem zúčastněným aktérům hovoru. A na závěr je uplatněna důležitá psychická podpora v mezilidských vztazích.

**Zmíněnou metodu pěti pilířů jsem osobně sestavila primárně pro práci s dětmi**, zejména sama pro svou komunikaci ve své rodině při výchově syna Honzy. Dobře však poslouží i v partnerských vztazích, v širším rodinném kruhu, v kontaktu s okolím i v zaměstnaneckém prostředí. Tato metoda je univerzálně použitelná a její hlavní předností je lidský přístup ke všem zúčastněným založený na empatii.

**Proč vznikla metoda 5P?** Jednoduše proto, že mě osobně existující komunikační metody plně nevyhovovaly a cítila jsem mezeru a otevřený prostor pro něco nového, pro novou komunikační metodu. Měla jsem potřebu hledat, zkoušet, vymýšlet a jít vlastní cestou. Dalším důvodem je samozřejmě to, že jsem ji sama potřebovala, protože jsem se sama dopouštěla komunikačních chyb. Zbavit se reaktivních automatismů, které jsme slýchali například v dětství a které jsou hluboko uloženy v našem nitru, není zcela snadné. Právě proto je dobré poznávat nové metody komunikace, které mohou umožnit přepis starých vzorců chování, myšlení i vyjadřování. Zastávám názor, kolik komunikačních metod umíš, tolikrát jsi člověkem.

**Co je obsahem této knihy?** Již v první kapitole se věnuji vzniku metody 5P. Ve druhé kapitole rozebírám a popisuji jednotlivé pilíře, na kterých komunikační metoda stojí. Jsou jimi empatie, oslovení, vysvětlení, hledání řešení a psychická podpora. Ve třetí a závěrečné



kapitole uvádím mnoho rozličných ukázek komunikace metodou 5P ať už v partnerských vztazích, v kontaktu s dětmi, s rodinnými příslušníky, v zaměstnání, se širším okolím a nakonec i jako děti mezi sebou. Ukážeme si na příkladech ilustrujících náš běžný život, kterak lze metodou 5P komunikovat nenásilně a empaticky a vyvarovat se tak běžných komunikačních chyb, kterými jsou například destruktivní kritika, generalizace, hodnocení, odsuzování, bagatelizace, manipulace nebo podsouvání.

**Při práci s dětmi je metoda 5P zvláště vhodná, když rodič potřebuje dítěti něco závažného sdělit, udělit konstruktivní kritiku, vyjádřit laskavé odmítnutí, pomáhat, vést, vychovávat či podporovat, a následně také nalézt řešení problému v podobě kompromisu.**

### **Shrnutí:**

- Metodu 5P jsem sestavila primárně pro práci s dětmi, ale lze ji použít i v komunikaci s autoritami nebo s vrstevníky.
- Metoda 5P sestává z pěti pilířů, kterými jsou: empatie, oslovení, vysvětlení, hledání řešení a psychická podpora.
- Metoda 5P představuje vědomou komunikaci, kdy vím, co chci říct, znám svůj záměr a vím, jakou formou chci sdělení podat.