



# Metodika

## poradenského programu KROK ZA KROKEM

Druhá šance  
CZ.1.04/5.1.01/77.00356

## Obsah

I. VSTUPNÍ MODUL .....	4
1.1. Úvod – celoživotní učení .....	4
1.2. Dostupnost informací – informační společnost.....	5
1.3. Obsah a zaměření modulu .....	6
1.4. Výstupy modulu.....	7
1.5. Cílová skupina.....	8
II. MODUL - AKTIVIZACE.....	10
2.1. Programová náplň.....	11
2.2. Náplň témat motivace a asertivní dovednosti, komunikační schopnosti a dovednosti.....	11
2.3. Komunikace a já.....	11
2.3.1. <i>Pocit vlastní hodnoty (sebedůvěra, sebevědomí)</i> .....	11
2.3.2. <i>Sebeuvědomění a sebeocenění</i> .....	13
2.3.3. <i>Sebeodhalení</i> .....	14
2.3.4. <i>Motivace</i> .....	15
2.3.5. <i>Struktura motivačního procesu</i> .....	16
2.3.6. <i>Pozitivní a negativní myšlení</i> .....	19
2.3.7. <i>Asertivita</i> .....	20
2.3.8. <i>Vnímání, anticipace a empatie</i> .....	30
2.3.9. <i>Konverzace, konflikt a emoce</i> .....	39
2.4. Zpracování životopisu a motivačního dopisu .....	54
2.5. Vedení osobního a telefonického rozhovoru s potenciálním zaměstnavatelem a účast ve výběrovém řízení .....	55
III. MODUL - PRACOVNÍ PRÁVO A ORIENTACE V NĚM .....	56
3.1. Pracovní poměr.....	56
3.1.1. <i>Pracovníci</i> .....	57
3.1.2. <i>Druhy pracovního poměru</i> .....	57
3.1.3. <i>Vznik pracovního poměru</i> .....	58
3.1.4. <i>Zánik pracovního poměru</i> .....	59
3.1.5. <i>Povinnosti zaměstnavatele před vznikem pracovní smlouvy</i> .....	62



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

3.1.6. *Povinnosti zaměstnance v průběhu pracovního poměru* ..... 62

**„Motto: Kdybych měl osm hodin na pokácení stromu, šest bych jich strávil broušením sekery.“**

## I. VSTUPNÍ MODUL

Modul je koncipován v rozsahu 1 školicí den.

### 1.1. Úvod – celoživotní učení

Poradenský program KROK ZA KROKEM, který je zpracován v rámci projektu Druhá šance - CZ.1.04/5.1.01/77.00356 je primárně cílen na cílovou skupinu osob starších padesáti let. Zejména u této cílové skupiny je nesmírně důležité zachování principu celoživotního učení, tedy stálá snaha o udržování svých znalostí a dovedností v souladu s požadavky moderní doby. Informace a znalosti, které jedinec nabyl v mládí, nevyhnutelně zastarávají a v kontextu nových postupů a vědomostí nemohou obstát.

Celoživotní učení jako běžná a všeobecně pochopená a přijatá praxe je jedním z cílů strategie moderního vývoje současné společnosti. Celoživotní učení představuje zásadní koncepční změnu pojetí vzdělávání i změnu jeho organizačního principu, kdy všechny možnosti učení - ať už v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému, či mimo ně – jsou chápány jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a který umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoli během života.

Takový pohled na učení zahrnuje individuální a sociální rozvoj všeho druhu a ve všech prostředcích: jak formálně ve školách, na univerzitách, v institucích vzdělávání dospělých i v podnikových programech, tak i neformálně doma, v kolektivu, na pracovišti nebo v obci. Zdůrazňuje rozvoj schopností a dovedností

během celého zaměstnání a dokonce i po jeho ukončení, pokud se k tomu jednotlivec rozhodne.

## 1.2. Dostupnost informací – informační společnost

Každý se ovšem nechce a neumí stejně učit a nezná všechny možnosti. Vzdělavatelé proto poskytují rady a podporu v učení těm, kdo jejich pomoc potřebují.

Informační a komunikační technologie vnesly do celoživotního učení převratné změny a otevřely zcela nové perspektivy. Jde především o dostupnost, cenu, masovou použitelnost, překonávání vzdáleností, pružnost, rychlost, zpětnou vazbu, možnost většího výběru a kontroly tempa učení jednotlivcem atd. Tento proces není u konce a lze očekávat další rozšíření a zkvalitnění nabídky programů i metodik. Moderní výukové metody typu e-learningu ale nestačí tam, kde je nutná součinnost a řešení problémů nebo konfliktů v živém pracovním kolektivu, komunikování v reálných situacích nebo zvládání manuálních dovedností.

Tyto principy jsou zde podrobně zdůrazněny proto, že v české vzdělávací soustavě převládá dosud konvenční přístup, který se soustřeďuje na předávání vymezeného množství znalostí a s individualizovaným a aktivním přístupem k učení se jen těžce vyrovnává.

S uplatněním principu aktivního a celoživotního učení využívajícího moderní technologie se budou muset vyrovnat všechny sektory a oblasti vzdělávání.

Je třeba zlepšit informovanost učících se jednotlivců i vzdělavatelů o technikách a programech, které jsou již k dispozici. Zajistit, aby měl každý možnost snadno se dostat ke kvalitním informacím a radám, týkajícím se vzdělávacích možností, a to v průběhu celého života. Vytvořit poradenský systém jako neustále dostupnou službu pro všechny.

Odstranění všech diskriminačních zábran je základním požadavkem dostupnosti a rovnosti šancí v přístupu k celoživotnímu učení i předpokladem pro budování informační společnosti.

Je třeba podporovat vývoj účinných metod vyučování a učení založených na ICT, což zahrnuje i přiměřenou ochranu jedince či skupiny a cenovou dostupnost výukových prostředků a vybavení ICT.

Informační gramotnost není evidentní a většina lidí si ji jako problém a potřebu ani neuvědomuje. Její nedostatek se však rychle projeví tam, kde se rozhoduje bez informací a analýz, např. na základě povrchních doporučení, bombastické reklamy nebo nepodložených slibů. Rozvíjení informační gramotnosti patří mezi hlavní rysy dobrého vzdělání, které by vedle poskytování hotových a zpracovaných informací (a jejich učení nazpaměť) mělo vždy obsahovat silný prvek samostatné a tvořivé práce s informacemi, včetně rozvíjení moderních metod jejich sběru a zpracování. Vysoká informační gramotnost vyúsťuje v umění učit se po celý život.

### 1.3. Obsah a zaměření modulu

Tento modul je vstupním, informačním modulem, který má dva základní cíle:

- 1) získání základních informací o účastnících projektu (kvalifikace, dovednosti, osobní údaje)
- 2) a naopak k poskytnutí informací cílovým skupinám o možnostech, které projekt nabízí

1) Prvnímu cíli modulu odpovídá široká škála aktivit, které mohou být jeho součástí a jež je s to poskytnout:

- \* garance kvality nabízených vzdělávacích služeb

- \* poradenství pro zjišťování osobnostního a vzdělanostního potenciálu za účelem získání / prohloubení objektivní kvalifikace
- \* poradenství pro zjišťování vzdělávacích potřeb a tvorbu vzdělávacích plánů
- \* doporučování vhodných rekvalifikačních kurzů
- \* poskytování komplexní informační a poradenské služby nezbytné k profesní orientaci.

**2)** Druhý, velmi důležitý cíl modulu je získání základních informací o účastníkovi projektu - základní analýza profilu klienta, získání informací o důvodech pro vstup do programu, úrovni jeho znalostí, kvalifikace, motivace.

Tento záměr je podložen celkem zásadní potřebou poznat osobní charakteristiky klienta, vytvořit si ucelený základní obraz o jeho dosavadních zkušenostech, směřování, předpokladech. Nejzákladnější informace o účastníku poslouží jako podklad pro doporučení jeho dalších možností.

Informace o účastníkovi projektu budou získány prostřednictvím screeningového dotazníku, který bude vyplňovat za asistence zkušeného lektora.

#### 1.4. Výstupy modulu

- Vyplněný dotazník – **použijte dotazník z pracovního sešitu**
- Doporučení pro další práci s klientem

Tento program zvýší informovanost, motivaci i reálné dovednosti klientů projektu nezbytné pro úspěšné znovuzačlenění se na trh práce.



V rámci připravených vzdělávacích a poradenských aktivit se pro cílové skupiny připraví dostatečné informačně-poradenské zázemí i technické zázemí pro odstranění bariéry absence těchto potřebných zdrojů.

Projektový tým se též bude neustále přesvědčovat o vhodnosti forem vzdělávacích aktivit a bude neustále přizpůsobovat tempo výuky potřebám cílových skupin.

Zárukou kontinuity jsou i instituce zapojené do projektu, které působí na trhu služeb již řadu let a mají dostatečně diverzifikované portfolio služeb, aby byly schopny reagovat na případné výkyvy v poptávce po jejich službách. I vzdělávací a poradenské instituce zapojené do projektu mají několikaletou zkušenost s touto činností a dostatek klientů.

V rámci projektu přecházíme k novým formám spolupráce s cílovými skupinami, které jsou založeny na možnosti nabídnout široké spektrum podpory cílové skupině v okamžiku, kdy ji cílová skupina potřebuje.

## 1.5. Cílová skupina

Cílovou skupinou projektu Druhá šance jsou osoby starší 50 let z lokalit měst Meziboří a Litvínov. Poradenský program je však koncipován jako plně přenositelný do dalších oblastí České republiky.

Cílová skupina projektu má ve velké většině nedobré zkušenosti se snahami nalézt si vhodné zaměstnání. Příčinou neúspěchu zpravidla bývá :

- věk
- nevhodná kvalifikace
- malá aktivita
- spoléhání se pouze na jeden zdroj pracovních příležitostí (ÚP)
- nízké sebevědomí



- nevhodné chování zaměstnavatelů
- nedůvěra ve výběrová řízení
- nedůvěra k inzerci
- případně další, spočívající v subjektivních aspektech.

Pro tuto skupinu klientů dosti významně platí skupinová forma práce, neboť si uvědomují, že na tom nemusí být až tak špatně, fungují zde prvky skupinové dynamiky, získávají vyšší míru sebevědomí, nové informace jim poskytují prostor pro nalezení dalších aktivit. Je třeba pomoci jim vytvořit obranné mechanismy pro případy neúspěchů, motivovat je k opakovaným pokusům třeba u jednoho zaměstnavatele s vědomím, že může existovat přirozená fluktuace a v případě potřeby zaměstnavatele někoho přijmout, bude jistě zaměstnavatel nakloněn člověku, který se opakovaně zajímá o místo. Jejich aktivity je však nutno důsledně sledovat.



## II. MODUL - AKTIVIZACE

Modul je koncipován v rozsahu 8 školicích dnů.

V této fázi se program zabývá převážně sebezpoznáváním účastníka, sociální kompetencí, strukturou motivačního procesu, negativní a pozitivní motivací, komunikací, asertivitou, řešením zátěžových situací, emocemi, mezilidskými transakcemi.

Účastníkům je ukázána cesta k získání pracovního místa, zhodnotí se vlastní zkušenosti, klienti se naučí pracovat s inzeráty, telefonem, projdou komunikačním výcvikem, zpracují si efektivní žádost o pracovní místo, sestaví si svůj strukturovaný životopis a procvičí si asertivní dovednosti. Dále poznají strategii rozhovoru, připraví si argumentaci na předpokládané otázky a připraví se na přijímací rozhovor.

Program výuky motivačního modulu podporuje rozvoj osobnosti v oblasti sociálně komunikativní a přípravy na problémové životní situace, zlepšuje orientaci na trhu práce a společně s novými praktickými dovednostmi vytváří dobré předpoklady pro získání následného zaměstnání.

Vysvětlivky k motivačnímu modulu:

*Tento text bude v rámci výkladu nakopírován a rozdán jednotlivým klientům.*

*Tento text bude v rámci výkladu předeepsán na flipu.*

## 2.1. Programová náplň

Programová náplň
motivace a asertivní dovednosti komunikační schopnosti a dovednosti pracovní právo a orientace v něm základní ekonomické znalosti využití informačních technologií životní prostředí

## 2.2. Náplň témat motivace a asertivní dovednosti, komunikační schopnosti a dovednosti

1. Komunikace a já
2. Motivace
3. Asertivita
4. Vnímání, anticipace, empatie
5. Konverzace, konflikt a emoce
6. Zpracování životopisu, motivačního dopisu a inzerátu
7. Vedení rozhovoru se zaměstnavatelem, výběrové řízení

## 2.3. Komunikace a já

Nejdůležitější součástí každé komunikace jste vy sami. Kdo jste a jak se díváte sami na sebe, má rozhodující vliv na způsob, kterým komunikujete a kterým reagujete na druhé.

### 2.3.1. Pocit vlastní hodnoty (sebedůvěra, sebevědomí)

Každý z nás je čas od času nespokojen se svou plachostí či nervozitou, a tehdy se obvykle domníváme, že všichni kolem nás překypují sebedůvěrou a vyrovnaností. My jsme ti jediní, koho se zmocňují pochybnosti a kdo tím trpí.

Samozřejmě to není pravda. Máme-li nedostatek sebedůvěry, zpochybňujeme všechno. Přemýšlíme příliš dlouho předtím, než promluvíme a začínáme pochybovat o svých schopnostech.

### **Jak tedy můžeme pracovat na své sebedůvěře?**

Nejlépe je začít pohlížet na sebe objektivně. Odložme všechna trápení a zábrany a pojdme si postavit naši opěrnou zeď z cihel.

### **Použijte cvičení č. 1 z pracovního sešitu.**

Sebedůvěru nezískáte přes noc, musíte ji budovat pomalu den po dni.

Chcete-li pracovat na své vnitřní sebedůvěře, pokuste se řídit těmito následujícími radami:

- Přestaňte se kritizovat – sebekritika působí destruktivně (je sebezničující)
- Přestaňte si stěžovat – stěžováním problémy nezmizí
- Pracujte se svým tělem – zkuste více relaxovat
- Buďte nezávislí – snažte se více motivovat sami sebe
- Vytvářejte si vědomě pozitivní představy – je to určitý způsob „**proroctví, jež se samo naplňuje**“

k tomu je určeno **cvičení č. 2 z pracovního sešitu.**

Sebedůvěra jde ruku v ruce se sebevědomím. Máme ovšem na mysli tzv. „zdravé sebevědomí“. Umíte vůbec přijmout kompliment? Představte si, že by vám někdo řekl: „Dneska jsi odvedl perfektní práci!“ Co mu na to odpovíte?

#### **Zkuste se zařadit:**

- Vlastně to ani nebylo tak těžké a ani to nezabralo moc času.
- Jsem si jist, že jsem tam nadělal spoustu chyb.
- To mi říkáte jen tak.
- Každý druhý by to udělal určitě lépe.

a nebo prostě a **jednoduše odpovíte:**

- Děkuji.

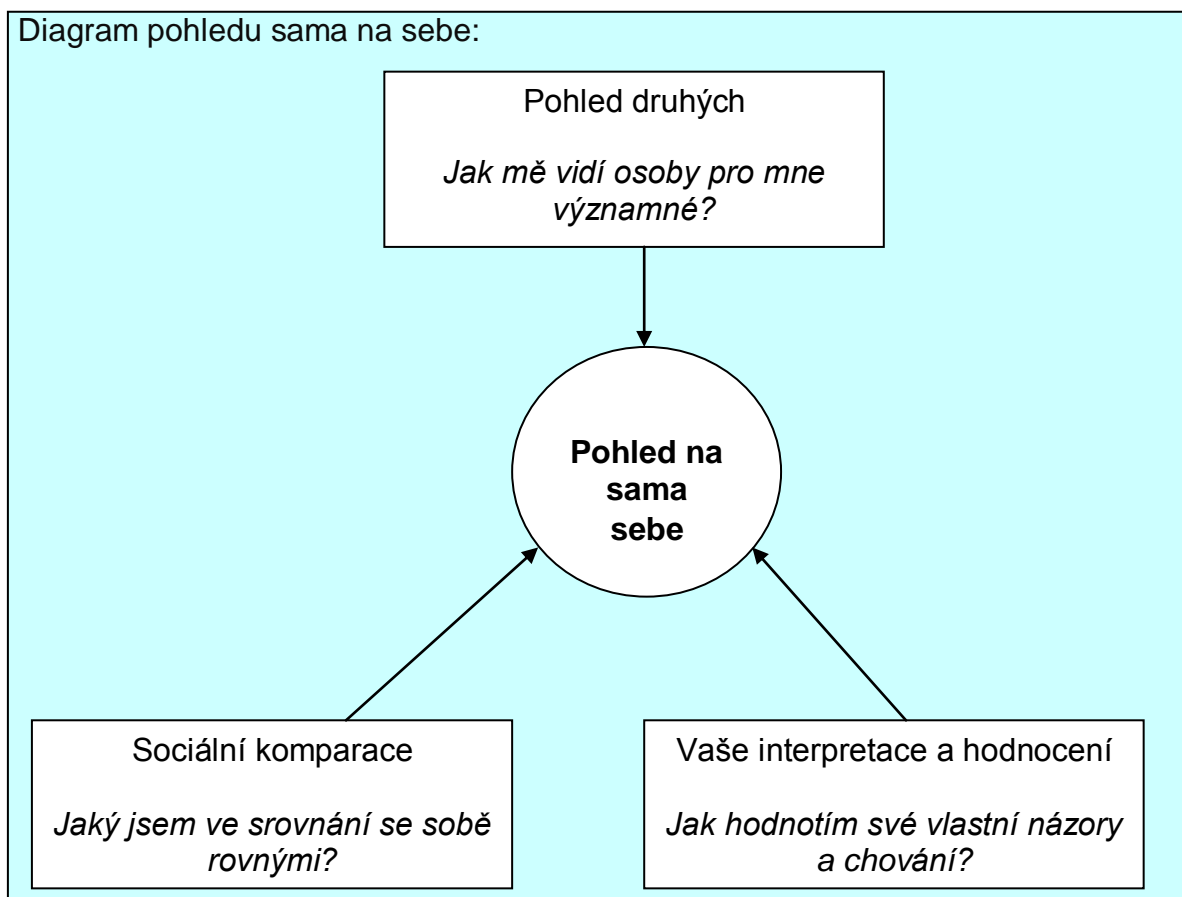
I sebevědomí je potřeba trénovat, ale pozor pouze do té zdravé míry.

### 2.3.2. Sebeuvědomění a sebeocení

Jde v podstatě o pohled na svou vlastní osobu. Abychom si mohli uvědomit sami sebe, vlastní silné i slabé stránky, vlastní schopnosti a jejich hranice, je třeba si vytvořit „**pohled sama na sebe**“.

Podívejme se nyní na diagram, který znázorňuje tři zdroje pohledu:

Diagram pohledu sama na sebe:



### 2.3.3. Sebeodhalení

Je to typ komunikace, při níž o sobě prozrazujete informace, které jsou pro posluchače nové. Výroky o sobě samém, stejně jako nechtěná prořeknutí, samovolné mimické projevy nebo veřejná doznání, to vše jsou různé formy sebeodhalení. Sebeodhalení je tudíž otevřené prozrazení informace, kterou byste normálně drželi v tajnosti.

Může se měnit od zcela běžné („Bojím se dnešního setkání s tchýní.“) až po krajně závažnou („Jsem v takové depresi, že uvažuji o skoku ze skály.“).

Sebeodhalení se může týkat vašich vlastních záležitostí, ale i záležitostí vašich dětí, nebo rodičů, protože i oni mají přímou vazbu na to, kým jste.

#### **Použijte cvičení č. 3 z pracovního sešitu.**

Sebeodhalení se často vyplácí, ale často také přináší problémy. Než k němu přistoupíte, měli byste zvážit možné výhody a nevýhody.

#### **Mezi výhody můžeme zařadit např.:**

1. sebeodhalení přispívá k sebepoznání
2. posiluje vaše schopnosti poradit si s problémy (či s pocity viny)
3. přispívá k lepší komunikaci
4. pomáhá navazovat kvalitní vztahy
5. možnost dalšího doplnění dle názoru účastníků programu

#### **Je ale třeba zvážit i možná rizika sebeodhalení např.:**

1. pro určitá sebeodhalení vás mohou opustit nejlepší přátelé či nejbližší intimní partneři
2. může skončit i materiálními ztrátami
3. sebeodhalení je nevratné, nelze vzít zpět
4. může vás odsoudit společnost
5. možnost dalšího doplnění dle názoru účastníků programu

### 2.3.4. Motivace

#### *Motivace v psychologii*

Pojmu motivace není v psychologii přisuzován zcela jednotný obsah, ale to je údělem naprosté většiny psychologických pojmů. Funkcí motivace je **uspokojování potřeb jedince**, vyjadřujících nějaké nedostatky v jeho fyzickém a sociálním bytí. V tomto smyslu zajišťuje motivace účelné chování, které udržuje naše fyzické a psychické zdraví.

V mezilidských vztazích, při kontaktu s mladými lidmi i s dospělými si všímáme toho, že každý se chová poněkud odlišně. K určité činnosti přistupuje s větším či menším zájmem, radost a uspokojení pociťuje při působení nestejných podnětů. Každé chování či jednání člověka je motivováno.

Motivací rozumíme souhrn činitelů, který jedince podněcuje, podporuje, aktivizuje - **pozitivní motivace**, nebo naopak utlumuje a brzdí - **negativní motivace**.

Rozlišujeme dva druhy motivací a sice:

1. **Vnější motivace** = je to motivace, kterou přijímáme z vnějšího okolí, jako například odměna, pochovala, ale třeba i trest atd.
2. **Vnitřní motivace** = motivace, která vychází z naší osoby, jako například zvědavost, radost ze samotného vykonávané určité činnosti, apod..



### Proč je motivace důležitá?

- protože zvyšuje efektivitu, účinnost a produktivitu
- protože zvyšuje pravděpodobnost dosažení stanovených cílů
- protože se přímo odráží ve výsledcích
- všeobecně totiž platí tato rovnice:

$$\text{Výkon} = (\text{schopnosti} + \text{znalosti}) \times \text{motivace}$$

Než přistoupíme k vlastní motivaci, měli bychom zjistit, které činnosti nám kradou nejvíce času. K tomu poslouží následující **cvičení č. 4 z pracovního sešitu**.

#### **2.3.5. Struktura motivačního procesu**

Pro každého z nás má význam motivace, která posunuje naši aktivitu kupředu. Je to proces, který probíhá od motivů, jimiž může být snaha uspokojit potřebu, zájem, emoci, myšlenku apod. k soustředěné aktivitě a odtud k jednání. Intenzita vynakládaná na akci je úměrná motivu a cíli a trvá, dokud nebylo dosaženo cíle. Sami bychom si měli uvědomit, co nás nejvíce motivuje, čím jsme v životě poháněni.

**Je důležité vědět, co nás v práci bude motivovat :**

- pracovní uznání,
- společenská potřebnost profese,
- peníze,
- možnost dalšího vzdělávání,
- růst kariéry,
- svoboda v rozhodování,
- dobří spolupracovníci,
- touha vést a řídit a další,
- atd. (klienti mohou doplnit)

Pro děti i dospělé je velkou motivací odměna. Naučit se odměňovat úspěch i pokusy o zlepšení, to je ta nejlevnější dovednost, kterou si můžeme osvojit i my. Všichni rádi přijímáme odměny:

- za konkrétní činnost (zde jsme ohodnoceni za mimořádný výkon, úspěch),
- přiměřené (u dětí, dospívajících i dospělých je potřeba zvolit odměnu, která je očekávaná a motivuje),
- upřímné (chválit a odměňovat se musí upřímně, ten, kdo pokrytecky lichotí, aby získal výhodu, může být odhalen hlavně podle tónu hlasu a řeči těla).
- někdy nás motivuje i to, když se odměníme sami.

Motivy člověka k jednání vychází z lidských potřeb. Potřeba je pocit nedostatku, který se snažíme uspokojit. Čím jsou naše potřeby naléhavější a rozmanitější, tím bohatší činnost vykonáváme.

Teorii potřeb se zabýval americký sociolog Abraham Herold Maslow a vytvořil následující pyramidu, kde jsou potřeby uspořádány hierarchicky:



- **Potřeba seberealizace** je potřeba uskutečnit v životě nějaký cíl, ať už krátkodobý (charakteristický pro dětství), anebo vzdálenější, který souvisí s přáním, záměry, životními perspektivami a cíli. Je vyjádřením seberealizačních snah jedince (stát se lékařem, vynikajícím sportovcem, dobrým rodičem). To už je složitější potřeba, která musí „spolupracovat“ i s úsilím jedince a s jeho charakterovými rysy.
- **Potřeba společenského uznání a obdivu**, nebo také výkonu vede člověka k dosahování dobrých výsledků v učení, práci i zájmech. Jejím prostřednictvím získáváme uznání od ostatních a společenskou prestiž.
- **Potřeba sounáležitosti a lásky** se v lidském chování projevuje ve vztazích mezi lidmi, vzájemnou pomocí a porozuměním, přijímáním i dáváním kladných citových projevů, péčí a rozvíjením sociálních kontaktů.
- **Potřeba bezpečí a životní jistoty** se zvláště výrazně projevuje ve chvílích, kdy se člověk cítí ohrožen, ocitá se v nepřehledných situacích nepříznivě působících na jeho jistotu fyzické existence (zdraví) nebo ohrožujících jeho psychosociální jistoty (emoční atmosféra v rodině, začlenění do skupiny vrstevníků, vztah k partnerovi).

- **Základní fyziologické potřeby** (potřeba kyslíku, potravy, spánku, odpočinku) jsou nezbytné pro zachování života a jsou více méně společné všem živočichům.

Všechny jednotlivé potřeby jsou vzájemně propojené, jejich rozdělení je spíše umělé. Jednotlivé motivy jsou ve vzájemných vztazích – mohou se vzájemně podporovat nebo střetávat v konfliktu.

Potřeby jsou hlavní motivátory našeho chování. Nejdříve musí být uspokojeny **potřeby nižšího stupně** (fyziologické potřeby, potřeby bezpečí a životní jistoty a potřeba sounáležitosti a lásky), aby vznikla motivace uspokojovat **vyšší potřeby** (potřeba společenského uznání a obdivu a potřeba seberealizace). Pokud své úsilí zaměříme na vyšší úroveň, přičemž potřeby na nižší úrovni zůstávají neuspokojeny, je veškeré motivační úsilí odsouzeno k neúspěchu.

Motivační struktura každého člověka je dost složitá, zahrnuje soubor motivačních sil vzájemně se ovlivňujících a souvisejících s dalšími aspekty vývoje člověka, s jeho zráním, učením i výchovou či sociálním začleněním.

### **2.3.6. Pozitivní a negativní myšlení**

Vedle motivace je dobré poznání vlastního myšlení, hodnotové orientace, přesvědčení a postojů. Pokud se nám podaří dostat myšlení do **pozitivní roviny**, máme vyhráno, protože všeobecně platí, že ti, kdo myslí pozitivněji, jsou úspěšnější v životě i v práci. Bylo zjištěno, že pozitivně smýšlející a také motivovaní lidé jsou živí, energičtí, entuziastičtí a sami mohou motivovat jiné.

Naproti tomu jedinci, kteří jsou pronásledováni **negativními myšlenkami** (např.: „Nejsem k ničemu.“, „Nikdy to nezvládnou.“), nebo i Ti, kteří i ze sebemenšího neúspěchu vyvozují hrozné a neskutečné důsledky, snáze podléhají stresu a trpí depresemi. Ve chvíli, kdy zjistíme, že se stále zabýváme jednou nebo více negativními myšlenkami, řekněme si „**STOP!**“ a pokračujeme nějakou větou,

kteřá je pro danou situaci nejvhodnější a má za úkol ji zlehčit. Třeba: „Stojí tohle vůbec za to, abych si kvůli tomu dělal hlavu?“ Nebo: „Jak důležité mi to bude připadat za půl roku?“ Zprvu si tento povel budeme muset říkat nahlas, postupem doby však budeme schopni dosáhnout stejných výsledků, i když si povel „STOP“ řekneme potichu.

Abychom se dostali do pozitivního myšlení, máme tu pro vás 12 nápadů pozitivních činností. Během příštího týdne vyzkoušejte co nejvíce následujících činností. Budete spokojenější, zlepšíte svůj vztah ke změnám a sami začnete myslet pozitivněji.

### **Použijte cvičení č. 5 z pracovního sešitu.**

Abychom úspěšně změnili naše negativní myšlení v pozitivní, provedeme **cvičení č. 6 z pracovního sešitu.**

#### **2.3.7. Asertivita**

Zvláštní název ASERTIVITA vzbuzuje možná vaše rozpaky. Je obtížné přesně přeložit tento výraz. Přibližně bychom mohli říci – zdravé, přiměřené sebeprosazení. Nejednat na úkor druhých, ale také nepřipustit jednání ostatních na můj účet. Ještě ani to není přesné. To je také důvod, proč se dnes termín asertivita, a to nejen v odborné literatuře, ale ani při popularizaci v časopisech či v televizi, nepřekládá. Zvykněme si na něj, jako jsme si zvykli na řadu jiných cizích slov.

#### ***Základní pojmy: pasivita, agresivita, manipulace a asertivita***

Výše uvedené pojmy označují strategie, které představují základní způsoby vyrovnávání se s nějakou konfliktní nebo ohrožující mezilidskou situací. Pasivní a agresivní reakce můžeme pozorovat už u zvířat. Člověk je obohacuje o další

způsoby komunikace slovní i mimoslovní a přidává možnost být tzv. manipulativní nebo asertivní.

### Základní způsoby chování:

A/ Pasivní chování

B/ Agresivní chování

C/ Manipulativní chování

D/ Asertivní chování

**A/ Pasivní chování** se vyznačuje bezbranností vůči požadavkům druhých. Pasivně se chovajícímu člověku chybí sebejistota v projevu, nedokáže se přirozeně prosadit, má tendenci se omlouvat, vysvětlovat, vcit'ovat se do přání druhých, někdy je nepřirozeně snaživý, často se vyhýbá řešení konfliktních situací. Např. mezi lidmi zaujímá roli „chudáčka“, zdůrazňujícího své nedostatky, nebo se přizpůsobuje silnějším jedincům. Těm je pak oddaný, opakuje jejich názory a je na nich závislý. Jindy přijímá roli „obětavého dobráka“, který stále všem se vším nápadně pomáhá a může tím být na obtíž. Pasivita je příznačná pro osoby s nízkým sebevědomím a velmi častá u lidí, trpících depresí.

**B/ Agresivní chování** je chování, při kterém jedinec prosazuje sebe na úkor jiných. Nedbá na práva ostatních, ponižuje a pokořuje je. Pokud toto chování nevede k úspěchu, za nezdary obviňuje okolí. Vlastní chyby nebo nedostatky si není schopen přiznat. Často trápí jiné lidi. Není oblíbený, bývá sám, jeho přehnané sebevědomí může být zástěrkou komplexů, které svou agresivitou kompenzuje. Agresivní chování často krátce uleví v napětí, postupně však zvyšuje pocit odcizení, a tím vytváří další napětí. Role, které agresivní lidé často v mezilidských vztazích zaujímají jsou role „diktátora“, který prosazuje silou a hrubostí, role „soudce“, který moralizuje a káže, a tím vnucuje okolí pocity viny, role „kontrolora“, který vše počítá zapisuje, a „logicky“ má ve všem vždy pravdu. K agresivnímu chování patří

nejen hrubá slova, hlasitost či moralizování, ale také sarkasmus, ironie, znehodnocování. U některých depresivních lidí dochází ke střídání pasivního a agresivního chování, přičemž agrese se objevuje zejména k nejbližším, partnerům a dětem, pasivita k cizím lidem, zvláště autoritám.

**C/ Manipulativní chování** je nepřímé, sleduje nějaký cíl, který není přímo vysloven. Manipulátor navozuje u druhého např. pocity viny, úzkosti, vlastní nedokonalosti apod. Tím si usnadňuje dosažení svého cíle. Manipulace často probíhá za pomoci citově zabarvených argumentů, s odvoláváním se na morální hodnoty, slušnost, lidskost. Oblíbeným trikem manipulace je činit druhého odpovědným za vývoj a řešení situace. Způsob manipulace souvisí s typem osobnosti. Někdo používá manipulaci, při níž předstírá bezmocnost, druhý manipuluje agresivními postoji.

**D/ Asertivní chování** se staví proti jakékoliv manipulaci, ukřivděné pasivitě či zlostné agresi. Asertivně se chovající člověk přesně říká, co chce, jak situaci vnímá, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Má přiměřené sebevědomí, před nikým se neponižuje ani se nepovyšuje. Respektuje partnera, umí naslouchat, zvažuje to, co jiní říkají, nejde mu o výhru, ale o rozšíření možností. Je schopen přiznat chybu, přistoupit na kompromis. Když se mu něco nepovede, reaguje věcně a neobviňuje druhé. Navenek působí uvolněně, klidně, mluví zřetelně a srozumitelně a dívá se do očí tomu, s kým mluví.

**Použijte cvičení č. 7 z pracovního sešitu.**

### ***Cíl nácviku asertivního chování***

Když se mluví o asertivitě, představují si mnozí lidé, že to znamená být hlučný, nepříjemný, sobecký a agresivní a proto se jim zdá být asertivita „nějak nemorální“, protože manipuluje s lidmi. Pohled na sebeprosazení je ale mnohem širší. V asertivitě jde o pocit sebepřijetí a současně respektu k druhému. Asertivní



člověk se v komunikaci projevuje otevřeným sebevyjadřováním, a to jak záporných, tak kladných pocitů. Do asertivity lze určitě zařadit i schopnost vyměnit špatně vyrobené boty nebo vrátit číšníkovi připálený biftek. Patří sem však i vyjádření pocitu vřelosti a dojetí, lásky, blízkosti, schopnost přijmout i přiměřeně vyjádřit kritiku, schopnost sebeotevření ve svých nadějích i obavách. To je důležitá součást dobrých lidských vztahů a ty jsou důležité jak pro překonání deprese, tak pro její prevenci.

### Schopnost sebeprosazení je důležitá zejména z těchto důvodů:

- *Učí nás zvládat konflikty bez stresu a bez sebeponížení.*
- *Zbavuje nás přebytečného napětí.*
- *Učí nás lepšímu sebepřijetí, sebecpochopení.*
- *Zpřehledňuje naši komunikaci a usnadňuje vzájemné porozumění s druhými.*
- *Umožňuje nám lépe vyjádřit kladné pocity a získat více pozitivních zpětných reakcí.*

Asertivitu pojmáme jako přímé, poctivé a přiměřené vyjádření vlastních postojů, potřeb a pocitů. Kromě způsobu chování jde i o způsob myšlení a životního stylu při zachování jak vlastní sebeúcty, tak i úcty a respektu k právům druhých. Kromě často uváděného sebeprosazení vnímáme asertivitu jako:

- sebeotevření,
- sebestvrzení,
- sebepřijetí,
- sebeprojevení i
- sebeobjevení.

Asertivita se nezaměřuje na hledání příčin těžkostí, na otázku: **PROČ?**, ale na možnosti řešení, tedy na otázku: **JAK?**. Nejdůležitější však není dosáhnout úspěchu za každou cenu, ale odcházet vždy s dobrým pocitem, spokojen sám se

sebou, a to i v případě, že jsem úspěchu nedosáhl, tedy udělal jsem pro věc vše, co jsem dle svých nejlepších znalostí a schopností udělat mohl?

### K čemu může nácvik asertivity pomoci?

- k získání pocitu sebeúcty a lepšího sebehodnocení,
- ke zbavení se strachu a nejistoty v sociálních situacích,
- k získání spontaneity a otevřenosti v mezilidských vztazích,
- k rozhodování se sám za sebe, hodnocení sama sebe, nezávislosti na hodnocení jiných,
- k umění přistoupit na kompromis,
- k umění obhájit si osobně důležité cíle,
- ke vznesení svých oprávněných požadavků,
- k přiměřenému vyjadřování kladných i záporných emocí,
- k otevřené a upřímné komunikaci s autoritami i blízkými lidmi.

**Použijte cvičení č. 8 z pracovního sešitu.**

### ***Asertivní práva***

V asertivním jednání existují tzv. asertivní práva. Je to do jedenácti pravidel shrnutá cesta k pocitu vnitřní svobody při jednání s lidmi.

### ASERTIVNÍ PRÁVA

1. Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
2. Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení ani ospravedlnění svého jednání.
3. Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí.
4. Mám právo změnit svůj názor
5. Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
6. Mám právo říci: „Já nevím!“
7. Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.
8. Mám právo činit nelogická rozhodnutí.
9. Mám právo říci: „Já ti nerozumím.“
10. Mám právo říci: „Je mi to jedno!“
11. Mám právo se rozhodnout, zda chci jednat asertivně nebo ne.

*(Výše uvedený text bude nakopírován pro každého klienta.)*

### Úkoly:

Projděte si všech jedenáct asertivních práv a uvědomte si, které ve svém životě využíváte a které nikoliv.

Zamyslete se, nakolik vám každé asertivní právo dělá potíže a označte si míru stupněm od jedné do pěti. Časem se ke svému hodnocení vraťte a posuďte, zda se vaše hodnocení změnilo k lepšímu.

*Asertivní práva a úkoly obdrží klienti jako nakopírovaný materiál, aby se k tomuto materiálu mohli vracet i po skončení poradenského programu, případně aby i časem mohli posoudit obrat k lepšímu.*

A nyní si projdeme jednotlivá asertivní práva:

**K bodu č. 1 -** *Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být si za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.*

Názor na to, co je dobré a co špatné, je velmi relativní. Na to, „co se má“ a „co nemá“ v zásadě nemusíme reagovat. V prvním asertivním právu je důležitá zmínka o naší zodpovědnosti za své činy. Například můžeme být hrubí na šéfa, ale je pravděpodobné, že příště nebudeme mít příležitost to zopakovat.

**K bodu č. 2 -** *Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení, ani ospravedlnění svého jednání.*

Výmluvy, omluvy a vysvětlení často jen ukazují, že si nejste svým rozhodnutím úplně jisti, že máte nějaké pocity viny. Když je tomu tak, je lepší to přiznat a zbytečně se neomlouvat.

**K bodu č. 3 -** *Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí.*

Není pravda, že vůči některým institucím a lidem máme větší závazky než vůči sobě. Že bychom měli obětovat své vlastní hodnoty a přizpůsobit se. Máme v podstatě dvě možnosti. Buď budeme dělat to, co chceme a budeme se cítit provinile, anebo budeme dělat to, co chce druhá strana, a budeme naštvaní.

**K bodu č. 4 -** *Mám právo změnit svůj názor.*

Ano, mám právo změnit svůj názor, ať v maličkosti či v podstatných záležitostech, a mám právo to přiznat, dokonce být na to hrdý. Např. při změně postupu prací stačí konstatovat, že jsem změnil názor, nový postup je lepší, vychází z nových skutečností.

**K bodu č. 5 -** *Mám právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.*

Není pravda, že nesmíme dělat chyby! A pokud je uděláme, musíme mít pocit viny! Jednodušší je v případě chyby asertivně říci: „Máš pravdu, udělal jsem chybu, přiznávám. Jako každý druhý, také dělám chyby.“ Proto, že člověk dělá chyby, nemusí se cítit špatným. Chyba je jen chyba, nic víc a nic míň.

**K bodu č. 6 -** *Mám právo říci „Já nevím!“*

Nikdo přece nezná odpověď na každou otázku, proto stačí otevřeně přiznat svou nevědomost. Nedoporučujeme však používat takovou odpověď často v oblasti, kde jsme považováni za odborníky. Tam použijeme např. „Nevím přesně, ale zjistím to.“, apod.

**K bodu č. 7 -** *Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.*

Naše chování nemusí být závislé na schválení kohokoliv z našeho okolí. Nemusíme být obdivováni, ani oblíbeni. Člověk nemůže žít ve stálém střehu, zda se náhodou nechová jinak, než si to druhý přeje. Občas se někoho dotkneme.

**K bodu č. 8 -** *Mám právo činit nelogická rozhodnutí.*

Kdybychom dělali jenom logické a rozumné věci, byli bychom jako roboti či počítače. Ve skutečnosti řada věcí v životě nejde uspořádat logicky ani rozumně. I když „to“ není logické nebo rozumné, nemusíme se přesto vzdávat svého rozhodnutí a nutně přijmout rozhodnutí někoho jiného. Vždyť ani láska není logická!

**K bodu č. 9 -** *Mám právo říci „Já ti nerozumím.“*

Často na nás někdo hledí uraženě, je na nás rozzlobený a my nevíme proč. Není naší povinností mít telepatické schopnosti, umět číst myšlenky, být takto rozumějící a chápavý. Bez jakéhokoliv pocitu viny můžeme říci: „Já ti nerozumím.“

**K bodu č. 10 -** *Mám právo říci „Je mi to jedno!“*

Člověk má právo nebyť perfektní podle definice někoho jiného. Co je dokonalé pro jednoho, může být špatné pro druhého. Na řadu pokynů, otázek nebo podnětů, které nás nabádají k tomu, abychom byli lepší, nebo přímo dokonalí můžeme reagovat odpovědí: „Je mi to jedno.“

**K bodu č. 11 -** *Mám právo se rozhodnout, zda chci jednat asertivně nebo ne.*  
Jsou situace, kdy mně nevyhovuje jednat podle zásad asertivity. Dovolím bez si jakéhokoliv pocitu viny manipulaci, agresivitu apod. Je to jen a jen moje rozhodnutí.

Uplatňování asertivních dovedností nebude efektivní, pokud budou doprovázeny známkami nejistoty. Asertivní styl komunikace sestává ze základních složek chování, jako je například celkový výraz tváře a mimika, udržování očního kontaktu, pohyby rukou, gestikulace, základní postoj a držení těla atd. Tato problematika je popsána v tématech „verbální a neverbální komunikace“.

### ***Zásady asertivního „NE“***

Nesmělým lidem dělá potíže odmítnout žádost nebo prosbu, i když snaha o vyhovění může být proti jejich vlastnímu zájmu. Jsou příliš ústupní, pasivní a nasmělí, bojí se otevřeného střetnutí. Snadno se vzdávají svých práv a pak mají pocit křivdy. Bojí se říci „ne“, protože se bojí ztráty „dobrého vztahu“. Potom se cítí ukřivdění, zneužití, jindy si vše zdůvodňují svou „slušností“ a „dobrotou“. Jindy prožívají pocity zlosti z vlastní bezmocnosti. Zlost se pak může přenést do jiné situace, kdy např. přehnaně odmítnou oprávněný požadavek svého dítěte, svého nadřízeného nebo podřízeného apod.

Příčiny tohoto problému sahají do dětství. Rodiče tyto lidi učili zdvořilosti, slušnosti a ustupování.

Před asertivním „ne“ je třeba:

- ujasnit si situaci, mít potřebné informace,
- zvážit definitivní rozhodnutí místo zbrklé reakce,
- zvážit dopady odpovědi – výčitky z odmítnutí nebo z toho, že jsme se nechali zmanipulovat.

### Zásady asertivního „ne“:

1. Říci „Ne“, „Ne, nechci“, „Ne nemám o to zájem“.
2. Všímat si našich vlastních pocitů.
3. V zásadě nevysvětlovat příčiny odmítnutí.
4. Neomlouvát se.
5. Vyjádřit empatii a respekt
6. Pozor na otázku „Proč?“

**K bodu č. 1 -** Nic nepřidáváme. Vyhýbáme se odpovědi „nemohu!“, protože působí na druhého jako ospravedlňování, vyloučení nebo manipulace. Na odpověď „nemůžu“ automaticky následuje otázka „Proč?“.

**K bodu č. 2 -** Je to nejlepší vodítko našeho rozhodování.

**K bodu č. 3 -** Vysvětlení můžeme dát jedině na základě našeho rozhodnutí, nikoliv proto, „že se to patří“. Pokud se přece jenom rozhodneme vysvětlovat, pak stručně.

**K bodu č. 4 -** Partner nás může manipulacemi zatlačit do pocitů viny nebo ignoranství. Ve skutečnosti je omlouvání většinou neupřímné. Přiznáváme jim pocity viny a nejistoty.



**K bodu č. 5 -** Empatii a respekt používáme ve styku s osobou pro nás důležitou ke změkčení odmítnutí a odstupu. Např.: „Chápu, že to teď moc potřebuješ, ale já to nechci udělat (empatie x ne). Jsi pro mne důležitý, rád pro tebe udělám některé jiné věci, ale toto nechci (respekt x odmítnutí).

**K bodu č. 6 -** Otázka „Proč?“ je manipulativní, nutí k vysvětlování nebo omlouvání. Své rozhodnutí však nemusíme omlouvat a nemusí být ani logické. Pouze to nechceme udělat a na to máme plné právo bez toho, že bychom pro to museli mít logické důvody.

**Použijte cvičení č. 9 z pracovního sešitu.**

### ***2.3.8. Vnímání, anticipace a empatie***

#### ***Vnímání***

Vnímání je proces, prostřednictvím kterého si zobrazujeme nebo uvědomujeme sdělení (jevy), které přichází nebo působí na naše smyslové orgány. Rozhoduje v podstatě o tom, která sdělení přijmete a jaký význam jim přisoudíte.

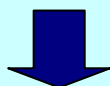
Vnímání je složité a je základem všeho poznávání. Mezi signály, které k vám přicházejí, neexistuje ani jediný jednoduchý vztah jednoho signálu s každým dalším. I když dva lidé budou přijímat tytéž podněty, každý z nich si je ale bude interpretovat odlišně.

**Proces vnímání lze vysvětlit jako tři po sobě jdoucí fáze :**

**1. Dochází ke smyslovým jevům (počítkům)**



**2. Smyslové vjemy (počítky) jsou tříděny**



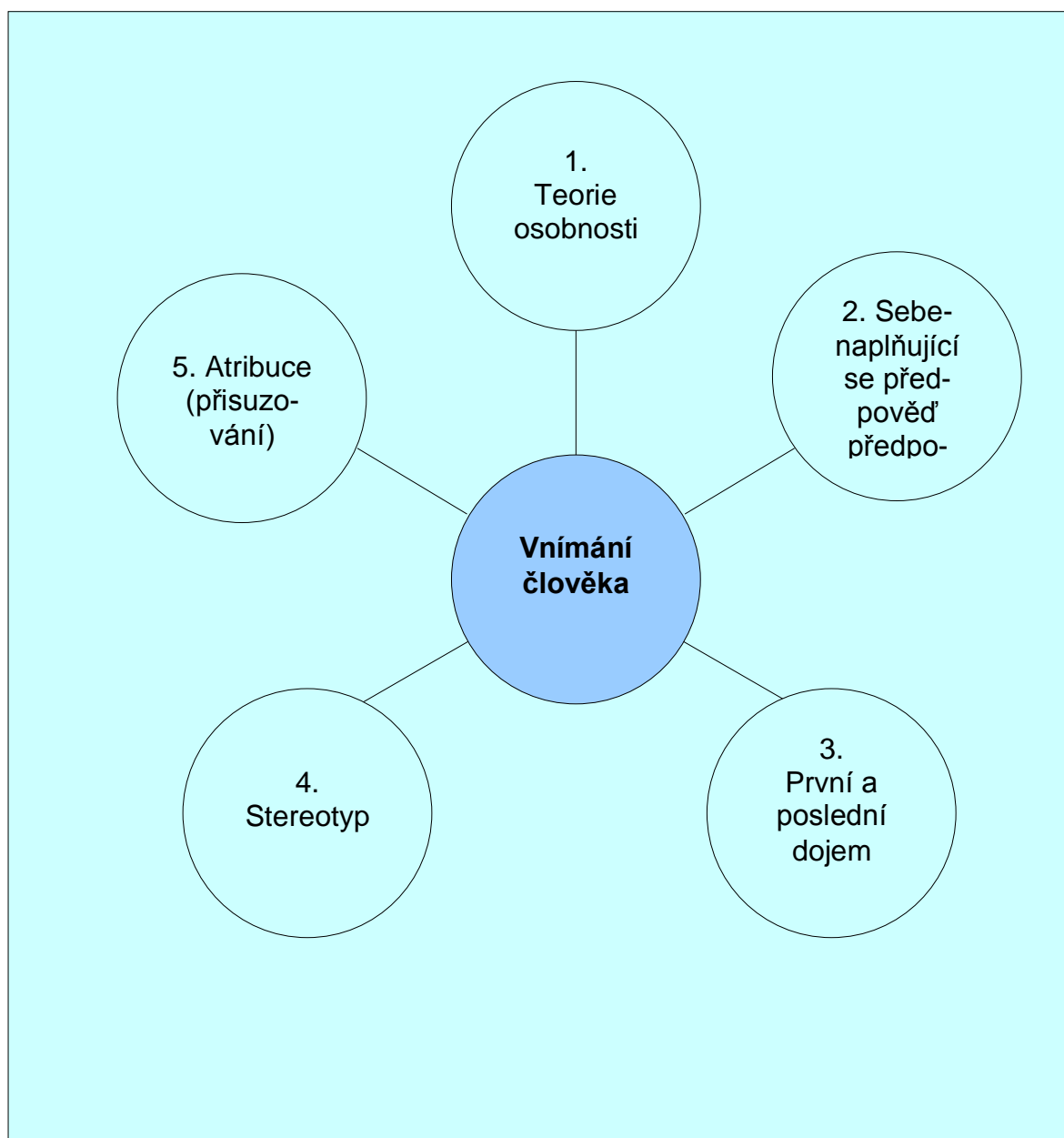
**3. Smyslové vjemy (počítky) jsou interpretovány a vyhodnocovány**

1. **Smyslové vjemy** (obraz předmětu nebo procesu jako celku – např. vjem jablka) **nebo počítky** (obraz některého jednotlivého znaku vnímaného předmětu – např. počitek červené barvy nebo počitek nakyslé chuti) jsou první fází. V této fázi jeden nebo více z našich pěti smyslů reaguje na přicházející podněty. Slyšíme, vidíme, čicháme, chutnáme, hmatáme nebo užíváme více těchto smyslů najednou. Například když se s někým seznámíte, vnímáte stisk jeho ruky, vidíte jeho úsměv a fyzický vzhled, slyšíte jeho hlas a případně cítíte jeho dech nebo tělesný pach.
2. Ve fázi **uspořádání vjemů** třídíte smyslové podněty podle různých principů. Jedním z nich je tělesná blízkost. Princip blízkosti znamená, že vnímáte osoby nebo signály, které jsou k sobě fyzicky blízko, jako celek. Vnímáte tak například lidi, které vidíte často spolu (např. nějakou dvojici).
3. Ve fázi **interpretace (vyhodnocení) vjemů** přisuzujete podnětům konkrétní význam a posuzujete nebo vyhodnocujete je. Tento krok je vysoce subjektivní. Vaše interpretace a hodnocení se nezakládají výhradně na vnějších podnětech, ale jsou silně ovlivněny vašimi vlastními zkušenostmi,

potřebami, přáními, měřítky hodnot atd. Může tak docházet k různým klamům. Ukažme si jednoduché zrakové klamy :

### ***Procesy ovlivňující vnímání***

Mezi podněty a jejich interpretací (vyhodnocením) je vnímání ovlivňováno pěti hlavními psychickými procesy. Těchto pět procesů ovlivňuje všechno, co chápeme, i co nejsme schopni pochopit, a co si myslíme, že je nebo není pravda o nějaké další osobě.



## ***Teorie osobnosti***

Teorii osobnosti si vysvětlíme na jednoduchém cvičení.

**Použijte cvičení č. 10 z pracovního sešitu.**

### ***Předpovědi, které si sami vyplňujeme***

O těchto předpovědích lze hovořit, když předpovíte něco, co se splní proto, že jste to předpověděli, a potom jste jednali, jako by to byla skutečnost.

Existují čtyři základní kroky:

- Vyslovíte předpověď o někom nebo něčem (např. řeknete, že kolega je nejistý při osobním rozhovoru).
- Vůči dané osobě nebo situaci postupujete tak, jako by předpověď nebo názor byly pravdivé (jednáte s kolegou jako by skutečně byl nejistý).
- Protože jednáte, jako by domněnka byla skutečností, stane se skutečností (kolega začne být nervózní a skutečně projevuje nejistotu).
- Výsledek vašeho působení na druhého posilují vaše přesvědčení (když u kolegy vidíte projevy nejistoty, posiluje to vaše přesvědčení, že je skutečně nejistý).

Jestliže očekáváte, že se lidé budou chovat určitým způsobem, vaše předpovědi se často splní. Představte si například člověka, který se ocitne v nějaké skupině lidí a je přesvědčený, že ostatní ho nemají rádi. Skoro vždycky se jeho přesvědčení ukáže jako pravdivé, protože jedná způsobem, který nutí ostatní reagovat negativně. Takoví lidé vyplňují své vlastní předpovědi.

### ***První a poslední (čerstvý) dojem***

Jestliže to, co přichází jako první, má největší vliv na vaše vnímání následujících událostí nebo chování, jde o efekt prvního dojmu. Jestliže ale vaše vnímání je nejvíce ovlivňováno tím, co přichází jako poslední nebo je nejčerstvější, jde o efekt nedávnosti. První dojem je ale pravděpodobně nejdůležitější. Skrze tento první dojem většinou filtrujeme další informace a formujeme „úplný obraz“ člověka.

### ***Stereotyp, předsudek***

Často se vyskytující zkratka ve vnímání je stereotyp. Všichni zaujímáme nějaké stereotypní postoje například vůči náboženským a rasovým skupinám, mužům, ženám, kriminálíkům, prostitutkám, učitelům, homosexuálům atd. Jestliže máte podobné zafixované dojmy, mohli byste při setkání s příslušníky některé takové skupiny na něj pohlížet především jako na příslušníka té skupiny. Jestliže potkáte bezdomovce, budete asi mít po ruce řadu vlastností obecně pro bezdomovce charakteristických, které budete ochotni na něj vztahovat. Na jeho chování můžete dokonce vidět různé vlastnosti, které byste neviděli, kdybyste nevěděli, že je bezdomovec. Stereotypy vám brání vidět individualitu jednotlivce.

### ***Atribuce (přisuzování)***

Atribuce, nebo-li přisuzování je proces, jímž se pokoušíme vysvětlit motivaci lidského jednání. Pozvali jste například svého přítele na večeři na sedmou hodinu a on přišel v devět a podal vám tyto varianty zdůvodnění:

- a) Nemohl jsem se prostě utrhnout z pláže. Chtěl jsem se pořádně opálit.
- b) Když jsem jel k tobě, viděl jsem, jak nějakí kluci přepadli stařenku. Rozehnal jsem je a odvezl tu starou paní domů. Byla tak vystrašená, že

jsem s ní musel zůstat, dokud nepřišla její dcera. Telefon nefungoval, takže jsem ti nemohl dát vědět, že přijdu pozdě.

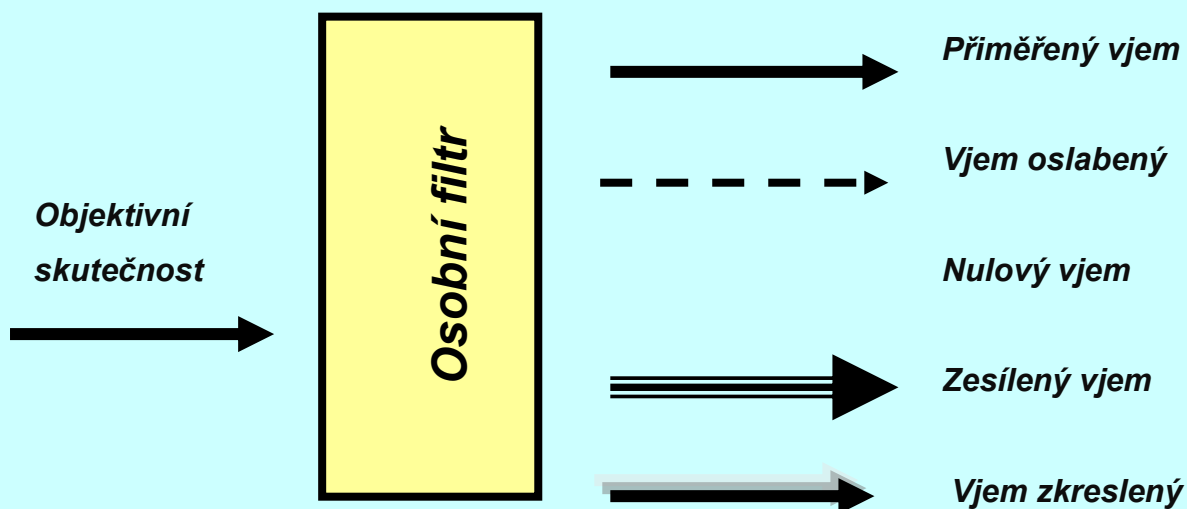
c) Měl jsem autonehodu a odvezli mě do nemocnice.

Pravděpodobně byste negativně reagovali na důvod a) (přítel byl sobecký a bezohledný) a pozitivně na důvod b) (projevil se jako dobrák). U důvodu c) nemohl kontrolovat své chování, takže byste se na něj ani nezlobili ani jste ho nechválili, ale pravděpodobně byste ho litovali, že měl nehodu.

### ***Sociální percepce***

Základem dorozumění je adekvátní vnímání druhého člověka. Z celé složité problematiky vnímání a poznávání světa kolem nás se zaměříme nyní na oblast vnímání druhých lidí (resp. sebe sama) tak, jak se projevují v životě a práci. Způsob, jakým vidíme svět a jak vnímáme lidi kolem sebe a jejich projevy záleží mimo jiné na naší osobnosti. Například v denním životě vidí tentýž les jinak dřevorubec, jinak odborník pro životní prostředí, jinak houbař, jinak milenci. Naše vnímání ovlivňují také iluze. Ty nemusí být jenom kladné, ale mohou být i záporné. Napjaté očekávání například zkresluje nebo deformuje vjem natolik, že třeba místo keře vnímá strachující se člověk, který jde večer o samotě, skrčenou postavu. Stejně tak podezřívavý nebo vztahovačný člověk hledá třeba v oprávněné skepsi nadřizeného nedůvěru či dokonce nepřátelství vůči sobě, v neprůbojném kolegovi třeba lenocha. Naproti tomu jedinec s jinou výchovou nic takového nevidí, dokonce ho to ani nenapadne. Zjednodušeně řečeno, všechny skutečnosti vnímáme přes jakýsi filtr, který získáváme a dále rozvíjíme stykem s jinými lidmi.

**Schématické znázornění zprostředkovanosti vnímání :**



Tyto obecně platné zákonitosti vnímání se stávají ještě složitějšími při vnímání, poznávání a posuzování osob. Jsou příčinou, ale také vysvětlením toho, že někdy i zkušení lidé neodhadují partnery správně. Týká se to hlavně (ale nejen) osob, které potkáváme poprvé nebo se známe jen krátce. Zkusíme si to v následujícím cvičení.

**Použijte cvičení č. 11 z pracovního sešitu.**

***Anticipace***

Anticipace je vlastně předvídání nebo projev očekávání, jak se bude jedinec chovat. Anticipace druhých lidí dříve nebo později často jakoby přinutí, „vmanévruje“ jedince do určité role, do určitého způsobu jednání či chování, a tím někdy i do trvalejšího rysu charakteru. Každodenní zkušenost spojená s různými způsoby působení (odměňování, chvála, projev sympatie a lásky, uznání a naproti tomu projev nesouhlasu, citové zavržení, trestání, kárání, finanční postih v



zaměstnání) vede člověka k tomu, aby se choval podle toho, co se od něho požaduje a očekává.

To platí zvláště u dětí. Tímto způsobem se mnoho dětí naučí (alespoň na určitou dobu) ukázněnému, ohleduplnému, slušnému chování. Mnoho dětí se však stejným způsobem naučí pravému opaku, tedy neukázněnému, bezohlednému, agresivnímu způsobu chování.

Někdy se radujeme nejen z něčeho přítomného (posezení s přítelem), současného (nádherné jarní počasí) nebo minulého (poslední vánoční svátky), ale také z toho, co teprve přijde, co očekáváme, předvídáme, na co se těšíme (naplánovaná letní dovolená u moře). A naopak silně prožíváme neklid, napětí, strach z anticipované obtíže, z očekávané frustrace, z předpokládaného ohrožení potřeb v budoucnosti (ztráta zaměstnání, nemoc, trvalý odchod dětí z domova atd.).

### ***Empatie***

Empatie je schopnost vcítit se do pocitů druhé osoby. Jste-li schopni empatie, dokážete prožít stejný pocit, jaký prožívá druhý. Empatie však neznamená, že souhlasíte se vším, co druhý člověk říká nebo dělá. Neztrácíte svou identitu a své vlastní názory a přesvědčení. Sympatizovat naproti tomu znamená soucítit s druhým, například jej litovat. Empatie umožňuje citově i rozumově pochopit zážitky druhého.

Pro mnoho lidí je snazší projevovat empatii na příjemná sdělení. U negativních informací bude vyjádření empatie vyžadovat větší úsilí.

**Když pociťujete empatii a chcete ji vyjádřit mluvčímu, zkuste využít následující rady:**

- Prokažte, že jste poslouchali, co druhá osoba říká a po vhodném úvodu – například „aha“ – zopakujte něco z toho, co bylo vysloveno.
- Dávejte mluvčímu najevo, že rozumíte, co říká a povzbuzujte ho k dalšímu hovoru na dané téma.
- Používejte zdůrazňující poznámky jako např. „rozumím“, „ano“, „správně“ apod.
- Dejte najevo, jak se cítíte a co si myslíte - jednoduše, přímo, zdvořile. Mluvte v první osobě – „uvědomuji si“, „rozumím“, apod.
- Vyjadřujte svůj zájem a souhlas také neverbálně, mimikou obličeje, přikyvováním a zrakovým kontaktem.
- Udržujte fyzickou blízkost, a mírně se naklánějte směrem k němu.

Zoologové tvrdí, že i některá zvířata projevují empatii. Dokládají to mimo jiné i tímto příkladem: Gorilí samec pozoroval samici, která se marně snažila získat vodu nashromážděnou v pneumatice. Samec tuto pneumatiku zachytil a předal ji samici. Z toho zoologové vyvozují, že projevily jakousi empatii. Samec totiž vycítil, že samice má žízeň.

Zkuste mi nyní sami říct, jaké důkazy byste potřebovali, abyste uvěřili:

- a) že zvířata mají empatické schopnosti,
- b) že váš partner nebo přítel je schopen empatie vůči vám,
- c) nakolik si myslíte, že jste sami empatičtí,
- d) kdo z lidí, které znáte, má největší schopnost empatie?

Lektor rozvine diskusi s klienty.

Nyní si vyzkoušíme, nakolik jsme sami empatičtí v následujícím cvičení.

**Použijte cvičení č. 12 z pracovního sešitu.**

### **2.3.9. Konverzace, konflikt a emoce**

Konverzace je komunikace mezi dvěma osobami, které mezi sebou mají nějaký vztah a jsou do určité míry na sobě vzájemně závislé. Konverzace tedy představuje to, co se odehrává např. mezi číšníkem a hostem, mezi dcerou a matkou, mezi dvěma lidmi při rozhovoru, atd. Dokonce i člověk, který se v neznámém prostředí ptá někoho místního na cestu, navazuje jasně definovaný vztah, jakmile vyšle první signál. Tato vztahová definice se někdy rozšiřuje i na malé skupiny lidí, jako jsou rodinní příslušníci, skupiny tří nebo čtyř přátel nebo kolegů v zaměstnání.

#### ***Konverzace a efektivní konverzace***

Za mezilidskou komunikaci lze označit jak konverzaci „tváří v tvář“, tak komunikaci prostřednictvím elektronických médií. Ze všech forem internetové komunikace je osobní komunikaci nejbližší e-mail. V e-mailu obvykle napíšete své sdělení a odešlete je ze svého počítače prostřednictvím modemu do serveru, který je dále odešle do serveru adresáta. Na rozdíl od osobní komunikace se e-mail neodehrává v reálném čase. Konverzace se obvykle zahajuje nějakým pozdravem: „Ahoj“, „Jak se máte“, „Dobrý den, já jsem Novák“. Při osobní konverzaci se mohou používat verbální nebo neverbální pozdravy, ale obvykle se používají oba druhy současně. V e-mailu a ve většině počítačové komunikace se používají pozdravy vyjádřené verbálně a případně i jedním nebo více „smajlíky“. Když se do internetových kontaktů přidají video a zvuk, rozdíly mezi osobní a elektronickou konverzací prakticky zmizí. Pozdrav může plnit několik funkcí. Např. jím lze signalizovat přístupnost, kdy malé popovídání otevírá cestu závažnému rozhovoru. Může také podávat důležitou informaci u vztahu mezi vámi a druhým. Zahájení

konverzace bývá pro mnoho lidí důvodem obav a úzkosti. Proto si nyní otestujeme vlastní obavy z konverzace:

**Použijte cvičení č. 13 z pracovního sešitu.**

### ***Efektivní konverzace***

Efektivita naslouchání závisí na schopnosti přizpůsobit se konkrétní situaci mezi krajními póly např. empatického a objektivního naslouchání. Podobně i efektivita konverzace závisí na schopnosti přizpůsobit se situaci v těchto dimenzích:

#### **Pro efektivní konverzaci je nutno dodržovat tyto zásady:**

1. otevřenost - je bezbariérová přístupnost ke konverzaci
2. empatie – je schopnost vcítit se do pocitů druhé osoby
3. pozitivnost – je schopnost vyjadřovat pozitivní názory a komplimenty osobě, s kterou komunikujete
4. bezprostřednost – vyjadřuje míru spojení mezi mluvčím a posluchačem, signalizuje pocit zájmu a pozornosti
5. řízení interakce – umění řídit interakci spočívá v udržování role mluvčího nebo posluchače a ve schopnosti vhodně předávat příležitost ujmout se slova
6. působivost (expresivita) – je to míra, do jaké projevujete své zapojení do interakce
7. orientace na druhé – je schopnost vyjadřovat pozornost a zájem o druhé a o předmět hovoru

### ***Typy konfliktů a formy řešení***

V podstatě existují dva základní typy konfliktů:

- a) obsahový konflikt
- b) vztahový konflikt

Obsahový konflikt se soustřeďuje na předměty, události a osoby, které obvykle (ale ne vždy) jsou externí ve vztahu ke stranám zúčastněným v konfliktu. Jsou to ty problémy, o které se denně přeme: jak hezký je nějaký film, na co se dívat v televizi, spravedlivost poslední zkoušky, nestrannost přijímacího pohovoru, za co utratit peníze, atd.

Vztahové konflikty jsou rovněž časté. Patří mezi ně situace kdy mladší bratr odmítá poslouchat staršího, partneři chtějí mít stejné rozhodovací právo při plánování dovolené, matka a dcera chtějí mít poslední slovo v diskusi o životním stylu dcery. Tyto konflikty nevznikají ani tak z vnějších příčin, jako ze vztahů mezi jednotlivci. Jsou to spory o to, kdo bude vedoucí osobou, o rovnost vztahu nebo o to, kdo má právo určovat pravidla chování.

### **Příčiny partnerských vztahových konfliktů**

- a) intimní spory v oblasti lásky a sexu
- b) mocenské spory, např. přílišné požadavky nebo sobeckost, nerovnoprávnost ve vztahu, kamarádi, volný čas
- c) spory o osobní nedostatky jako alkoholismus, kouření, péče o zevnějšek, styl řízení
- d) spory o osobní vzdálenost jako častá nepřítomnost, školní a pracovní závazky
- e) sociální spory jako politické a sociální problémy, rodiče, osobní hodnoty
- f) spory kvůli nedůvěře, např. na téma předchozí milenci a lhaní

Stejně jako mnoho takových pojmů také obsahové a vztahové konflikty se snadněji odlišují v učebnicích než ve skutečném životě, kde mnoho z nich obsahuje prvky obou typů. Pokud však umíte určit předměty sporů, které se týkají především obsahu a ty, které se týkají především vztahu, pomůže vám to porozumět konfliktu a efektivně jej řídit.

Konflikt může vést jak k negativním tak k pozitivním efektům. Mezi možné **negativní efekty** patří nárůst negativních pocitů u vašeho oponenta, zbytečně vynaložená energie, uzavření se před druhým. Hlavní **pozitivní hodnotou** je fakt, že vás nutí zkoumat problém, kterému byste se jinak vyhýbali a pracovat na jeho možném řešení. Díky konfliktu se lépe navzájem poznáte a s poznáním přichází porozumění.

### **Formy řešení**

Řada lidí neví, jak má konflikty řešit, a řídí se buď metodou pokusu a omylu, kdy zjišťuje, co zapůsobí, nebo se rezolutně drží pravidla „dělej vše po svém“ bez ohledu na výsledek. Mnoho lidí se rozhodne „na to vyspat“ a konflikt vyřešit s pozitivním přístupem nového dne, až se uklidní a vyčistí si mysl. Často se však stane, že neshody přes noc jakoby zmohutní. Zvláště, když jdou lidé spát s myšlenkami na otázku, která je rozděluje a ráno v konfliktu jen pokračují s obnovenou energií. Jiní spolu nemluví a čekají, až vzájemná nevraživost sama odezní. Může se to stát, ale je stejně pravděpodobné, že mlčením se antipatie naopak posílí, čímž riskujeme, že spor jen prodloužíme, místo abychom ho vyřešili. V nejhorší situaci je pár, který se hádá dlouho do noci, až jeden z nich usne vyčerpáním dřív, než se neshody vyjasní. Příštího dne odejdou do práce a cítí se unaveni, vyřízení, zoufalí, nevrlí, připraveni vybuchnout při každé příležitosti, přičemž únava přispívá k emocionálnímu napětí a prodloužení konfliktu.

Nyní si probereme sedm hlavních strategií, z nichž každá má svou destruktivní i konstruktivní dimenzi.

	<b><i>Destruktivní dimenze</i></b>	<b><i>Konstruktivní dimenze</i></b>
1.	<i>Vítěz-poražený</i>	<i>Vítěz-vítěz</i>
2.	<i>Vyhýbání se sporům</i>	<i>Čestný boj</i>
3.	<i>Násilí</i>	<i>Rozhovor</i>
4.	<i>Pytlování</i>	<i>Soustředění na přítomnost</i>
5.	<i>Posilování image</i>	<i>Oslabování image</i>
6.	<i>Útok</i>	<i>Akceptace</i>
7.	<i>Verbální agresivita</i>	<i>Polemičnost</i>

### **K bodu č. 1:**

V každém konfliktu máme na výběr. Můžeme hledat řešení, kdy vyhraje jeden (vítěz – poražený) nebo můžeme hledat řešení, kdy vyhrají oba zúčastnění (vítěz – vítěz). Druhý typ řešení je očividně přijatelnější.

Řekněme například, že jeden z partnerů chce utratit společné peníze za nové auto a druhý za dovolenou. Prostřednictvím konfliktu poznají, co každý z nich přesně chce. Potom se jim snadno podaří najít cestu, aby oba dostali to, co chtějí. První by se spokojil s ojetým autem v dobrém stavu a druhému by stačila méně nákladná dovolená. Nebo by mohli koupit ojeté auto a podniknout levnou cestu autem (řešení vítěz – vítěz).

### **K bodu č. 2:**

Vyhýbání je fyzický nebo psychologický ústup z konfliktní situace. Může to být fyzický útěk (ven z bytu nebo do jiné místnosti) nebo fyzická bariéra, kterou vytvoříte hlasitou hudbou nebo zamknutím dveří. Může mít i formu emocionálního nebo rozumového vyhýbání. Lepší řešení je čestný boj – místo abyste se vyhýbali problémům, převezměte v konfliktech aktivní roli, případně odpovědnost za své myšlenky a pocity. Jestliže nesouhlasíte se svým partnerem nebo na něm vidíte nějaké nedostatky, přihlaste se k odpovědnosti a použijte sdělení v 1. osobě, např.



„nesouhlasím s ...“ nebo „nelíbí se mi, když říkáš...“ místo abyste použili „každý si myslí, že nemáš pravdu...“ nebo „Petr si myslí, že bys neměl...“.

### **K bodu č. 3:**

Mnozí lidé při konfliktu nedávají přednost debatě o problémech, ale spíše se snaží emocionálně nebo fyzicky vnutit druhé osobě svou převahu. V obou případech vyhraje ten, kdo má větší sílu. Tuto techniku používají válčící národy, děti a dokonce i normální rozumní a dospělí lidé. Toto je nepochybně jeden z nejvážnějších problémů dnešních vztahů. Jedinou skutečnou alternativou násilí je rozhovor. Namísto násilí hovořte a naslouchejte.

### **K bodu č. 4:**

„Pytlování“ znamená zvyk skladovat stížnosti (jako při plnění velkého pytle), takže se dají vytáhnout, kdy je třeba. Bezprostřední důvod může být relativně tak prostý, jako je třeba pozdní návrat domů. Místo výměny názorů „pytlovač“ vytáhne všechny minulé důvody ke stížnostem (zapomenuté narozeniny, pozdní příchod k obědu, opomenutá rezervace hotelu). Když jeden pytluje, druhý obvykle nezůstává pozadu. Končí to tak, že na sebe navzájem házejí nashromážděné stížnosti, současný problém se vůbec neřeší a jen se stupňuje vztek a nevraživost. Soustředění na přítomnost je daleko konstruktivnější. Řešte spor hned na místě, a nikoli s pomocí neshod, které se udály v minulosti. Konflikt soustředte vždy na osobu, s kterou jste ve střetu, nikoli na její matku, děti, nebo přátele.

### **K bodu č. 5:**

Strategie oslabování image nebo útoku na image znamená jednat s druhou osobou jako s nekompetentní, nedůvěryhodnou, nebo špatnou. Naopak techniky posilování image pomáhají druhému udržet pozitivní obraz vlastního já jako osoby kompetentní, důvěryhodné a příjemné. Např., i když se vám podaří uskutečnit váš

záměr, je moudré pomoci druhému udržet si pozitivní image. Snižuje se tím pravděpodobnost, že v budoucnu mezi vámi nastanou konflikty.

### **K bodu č. 6:**

Útok může přijít v různých formách. Buď jako osobní odmítání, kdy jeden účastník odpírá druhému svou lásku a náklonnost (jinými slovy nabízí obnovení své lásky výměnou za vyřešení sporu podle jeho přání) nebo jako ránu pod pás. To je taktika, která může druhému vážně ublížit. Např. ženu tím, že nemůže mít dítě, nebo muže tím, že nemůže najít práci. Útočte pouze na oblasti, ve kterých váš oponent i váš vztah mohou útok vydržet a zvládnout. Je dobré použít pozitivní výroky. Pokud jste se pustili do boje s někým, koho máte rádi, vyjádřete svůj pocit „Mám Tě moc rád, ale přesto nechci, aby Tvá matka jela s námi na dovolenou. Chci být s Tebou sám.“

### **K bodu č. 7:**

Verbální agresivita je metoda řešení sporu vyvoláním psychického stresu. Jeho cílem je poškodit pohled druhé osoby na sama sebe a často vede i k fyzickému nátlaku. Polemičnost naproti tomu znamená vlastnost, která má produktivní přínos pro řešení konfliktu. Týká se vaší ochoty argumentovat pro nějaký názor.

**Použijte cvičení č. 14 z pracovního sešitu.**

### ***Zvládání kritiky mé i tvé***

Člověk má tendenci cítit se dotčený, když je kritizován. Jindy se naopak stáhne, omlouvá, vylouvá a nepřiměřeně se stydí. Při kritice se často cítíme být zraněni ve své důstojnosti. Nutí nás to, abychom se postavili na svou obranu. Kritika sama může mít různé formy. Od přesné, věcné, pravdivé, která je pro nás

důležitá a potřebná jako zpětná vazba, přes manipulativní, až k ponižující, hrubé a nepřiléhavé.

Každého člověka je možné pro něco kritizovat. Často přitom kritikou vnucujeme druhému naše pojetí toho, co je správné a co špatné. Tomu se říká manipulativní kritika. Chybnou reakcí je také ironie.

### ***Přijímání oprávněné kritiky***

Prvním krokem ke zručnosti přijímat kritiku je změna způsobu našeho uvažování, našeho pohledu na problém dříve, než reagujeme navenek. Je potřebné si ujasnit a promyslet následující otázky:

1. Je to vůbec kritika naší osoby? Nejde o pouhé věcné konstatování?
2. Jaký motiv a úmysl má člověk, který kritizuje, jaké jsou zdroje kritiky, jaký má k nám vztah?
3. Neslyšeli jsme podobnou kritiku častěji? Opakovaná kritika, zvláště od různých osob, může zachycovat něco, co je pro nás důležité a může být reálná.
4. Chceme tuto kritiku přijmout? Připomeňme si, že jakákoliv kritika se může týkat nanejvýš našeho konkrétního chování a nemůže se týkat člověka jako takového. Navíc jen já, a nikdo jiný, mohu být svým soudcem.

Budeme proto dodržovat tyto hlavní zásady správného přijímání kritiky:

1. Klidně a pozorně poslouchat. Partnera informovat o :
  - pocitech – „Cítím se...“, „Mrzí mě ....“,
  - pohnutkách – „Nejraději bych udělal ....“,
  - konečném rozhodnutí – „Nemíním s tím nic dělat...“, „Nabízím toto řešení.“ (kompromis)
2. Rozlišovat mezi reálnou zpětnou vazbou o našem chování a mezi hodnocením jeho „správnosti“ nebo „nesprávnosti“. Pravdivou zpětnou vazbu přijmout, ale hodnocení odmítnout jako pokus o manipulaci.
3. Zvládat kritiku s klidem, s pocitem, že není nutné reagovat na všechny náznaky a podrobnosti.
4. Užít negativní dotazování jako např.: „Co je na mém chování vlastně špatné?“ nebo „Co se ti nelíbí?“.
5. Nenechat se vyprovokovat k hádce. Snažit se partnera vést k objasnění jeho stanoviska, aby nám místo kritiky sdělil, co vlastně chce.

### ***Zásady přijímání pravdivé, ale nevhodně podané kritiky***

Pokud partner podává kritiku způsobem, který je pro nás v zásadě nevhodný, máme tendenci svoje vlastní pocity potlačit, případně naštvání pak přenést do jiné situace, kde se cítíme jistější (například s vlastními dětmi), nebo naopak zareagujeme útočnou odvetnou kritikou.

Nyní nám jde o situaci, kdy nás partner kritizuje za něco právem, za něco, co se mu na nás nelíbí, ale podává to pro nás zásadně nepřijatelným způsobem

(na veřejnosti, s použitím nevhodných výrazů, se sžíravou ironií, s pohrdáním, apod.). V rámci naší reakce se proto zaměříme na:

1. Vyjádření našich nepříjemných pocitů („To co říkáš je možná pravda, ale mně vadí způsob, jakým mi to říkáš!“).
2. Řešení sporné situace odkládáme stranou na pozdější a klidnější dobu! Vyhneme se tedy analýze „pravdivosti“ celé kritiky („Můžeš mít pravdu, ale teď o tom mluvit nechci.“).

V klidu pak vyčkáme, až nám partner spornou záležitost řekne přijatelným způsobem a pak můžeme reagovat postupem při příjmu pravdivé kritiky.

### ***Zásady reagování na nepravdivou kritiku***

Pokud nás někdo nepravdivě kritizuje, často se cítíme zaskočení. Míváme nepříjemné pocity, podobně jako když je pravdivá kritika provedena nevhodným způsobem. Asertivní reakce je v této situaci obtížná. Doporučuje se držet se následujících zásad:

1. Partnera informujeme o našem názoru („Nesouhlasím s tím, co říkáš!“).
2. Přímo vyjádříme naše pocity („Překvapilo mě, že si to o mně myslíš...“, „Dost mě to štve....“).
3. Žádáme upřesňující informace („Nerozumím tomu, můžeš mi to objasnit“ nebo „Můžeš mi říci, jak si na to přišel?“).

### ***Reakce na útočnou kritiku***

Jakmile cítíme, že nás partner svou kritikou shazuje nebo ponižuje, tento pocit co nejpřesněji vyjádříme slovy: „Způsob, jakým jsi mi to řekl, ve mně vyvolává velmi nepříjemné pocity.“

Kromě zásad uvedených u předcházející formy reakce se u této formy snažíme nepoužívat odvetnou kritiku, jako např.: „Nevím, proč mě zase ponižuješ!“

Útočná kritika je často jenom zástěrkou, která má ukrýt pohnutky, jako jsou žárlivost, nevraživost, závist a hněv. V těchto případech je vhodné použít takovou formu, která věrně odráží naše pocity. Ponižování druhých je pro některé osoby často jedinou cestou k získávání iluzorního pocitu vlastní důležitosti, moci a nadřazenosti. Poukazováním na chyby druhých se snaží zakrýt vlastní komplexy. Existuje pro to i řada situací, kde nejlepší reakcí je prostě rázná odpověď: „Dej mi s tím pokoj!“

### ***Správné podávání kritiky***

Má-li být kritika nějak užitečná, musí v první řadě šetřit důstojnost druhého člověka. Pokud kritizujeme tak, že kritizovaný má pocit, že je přehlížen, ponižován, že se na něj díváme svrchu, bude se snažit dokázat, že nemáme pravdu a z kritiky se snadno stane hádka. Vhodnější je nastavení, kdy partner nemá pocit, že jdeme „proti němu“, ale naopak „s ním“ proti nějaké chybě, které by se i on sám rád zbavil. Dále je potřeba mít na vědomí souvislosti. Hůře přijmeme i sebelépe míněnou kritiku, když nás někdo kritizuje před nadřízeným nebo vlastním mužem (ženou). Podobně bude nevhodná kritika partnera předtím, než se s ním chceme milovat. Podávat kritiku je dovednost snad ještě těžší, než je přijímat kritiku. Kritiku bychom měli použít vždy se záměrem vyřešit určitý problém, který brání našemu sblížení nebo spolupráci. Negativní pocity vůči druhému se často projevují tím, že druhého napomínáme, sekýrujeme, vyčítáme mu nebo hodnotíme jeho vlastnosti a přisuzujeme mu zlé úmysly, např. „Ty jsi sobecký, líný, bezohledný, neschopný,

náfuka, děláš to naschvál, využil jsi toho, že ...“, apod. Podobné výroky druhého ponižují a urážejí. Může vzniknout hádka. Místo těchto ponižujících vět můžeme vyjádřit konkrétně co nám na chování druhého vadí, co se nám nelíbí nebo čím se nás dotkl.

### Zásady správného podávání kritiky:

1. Snažíme se překonat naše zábrany, které se automaticky objeví, když máme chuť někoho kritizovat, a naše obavy z možných důsledků naší kritiky.
2. Formulujeme v první osobě jednotného čísla („Já...“ nebo „Mně...“) a vyjádříme vlastní pocity (např.: „Štve mě, když....“).
3. Pokračujeme konkrétní informací o partnerově chybě nebo nedostatku formou zpětné vazby (např.: „Mám o tebe strach, když mi předem neřekneš, že se vrátíš domů pozdě.“).
4. Jsme struční, vyhýbáme se manipulativním trikům (např.: „Myslel jsem si, že se sám dovtípíš, že mi to vadí....“).

Mnohokrát v životě se člověk dostane do situace, kdy musí pronést kritiku někoho (je o to požádán) nebo se dostane do situace opačné a je kritizován sám. Pomocníkem pro zvládnutí takovýchto situací je cvičení Horká židle.

### **Použijte cvičení č. 15 z pracovního sešitu.**

#### ***Emoční reakce a chování***

Snad nejběžnějším faktorem vyvolávajícím časté konflikty a rozpory jsou **naše emoce**. Nejsou-li emoce pod kontrolou, mohou ohrožovat náš život v lidské společnosti. Konflikt mezi dvěma jedinci vyvolaný srážkou emocí může být hůře zvládnutelný než konflikt způsobený rozdílností názoru či přesvědčení, neboť



převaha emocí znamená větší odtrženost od rozhodovacích schopností, kdy lidé nejsou schopni reagovat uvážlivě.

Emoční procesy vyjadřují vztah, postoj, hodnocení člověka ve vztahu k osobám, věcem, událostem, činnostem. Vyjadřují, jak probíhá naše činnost (úspěšně – neúspěšně, snadno – s překážkami, apod.), jak se nám daří dosahovat vytčených cílů a uspokojovat motivy.

#### Emoce se projevují:

- v pohybech obličeje (mimika smíchu, pláče, údivu aj.),
- v pohybech celého těla (pantomimika),
- v zabarvení hlasu,
- ve změnách funkce vnitřních orgánů, kdy nejnápadnější jsou změny ve funkci srdce a cév (bušení srdce, zrudnutí nebo zblednutí)
- a v dýchání.

Stále však platí, že vysvětlit obsah pojmu emoce je obtížnější než by se zdálo. Všichni si pod tímto pojmem něco představíme, ale ani znalci lidské duše se ještě úplně neshodli na vymezení pojmu emoce. Pro někoho jsou emoce rušivým prvkem prožívání a jednání. Když je člověk vzrušen radostí či zlostí, klesá přesnost výkonu. Proti tomu namítají jiní, že bez emocí nelze podat ani žádný větší výkon, protože není dostatečný důvod. Výzkumy ukázaly, že obě strany mají pravdu.

V základě dělíme emoce na:

- *kladné*, signalizující úspěch v podnikání (radost, spokojenost) a
- *záporné*, které znamenají opak (zlost, smutek).

Emoce dále můžeme dělit i na:

- *aktivizující* (zlost, úzkost, radost) a
- *tlumící neboli ochromující* (rezignace, zklamání, deprese).

Někdy se emoce vzbouří náhle a mohutně. Když majitel nového auta spatří, jak mu nějaký rošťák škrábe do laku, rozzuří se, a je schopen uličníkovi natlouct, i když to normálně nedělá, je schopen v tu chvíli i zabít. Takové náhlé a prudké emoci říkáme **afekt**. Jak rychle afekt přijde, tak rychle obvykle i zmizí. Někdo podléhá afektům snadno, každou chvíli se rozzlobí, rozesměje, rozpláče, pohádá, za chvíli pak o ničem neví.

Nepleťme si ale pojmy afekt a **afektovaný člověk**. Afekt je náhlé prudké vzplanutí emocí, **afektovanost** je předpojatost, nepřirozenost v chování a přehnané předstírání pocitů, které ve skutečnosti nejsou přítomny. Afektovaný člověk dává najevo kdovíjakou radost před náhlou, nečekanou návštěvou, i když z jeho rozespaleho obličej je každému jasné, že by raději spal. Rozplývá se nad roztomilými děťátky, i když máme pocit, že by je raději seřezal. Příliš otevřeně sděleným emocím většinou nevěříme.

Emoce se mohou vzbouřit náhle, mohou ale též přetrvávat dlouhodoběji. Když přijdeme o pejska, na kterého si celá rodina zvykla, jsme dlouho smutní. Na dovolené, zvláště když se vydaří, jsme veselí. **Déle trvajících emocí** říkáme **nálada**. Kolik je emocí, tolik může být i nálad – veselá, smutná, dobrá a špatná, rozverná či mrzutá. Než vznikne určité vyladění, chvíli to trvá, pak má ale snahu dlouhodoběji přetrvávat. Zkazít někomu dobrou náladu dá práci, stejně jako rozveselit smutného člověka.

Když určité emoční vyladění trvá ještě déle, nehovoříme již o náladě, ale o **citu**. Mít rád nebo nerad je věcí postoje. Manžela mohu mít ráda, i když jsem se s ním dnes pohádala, děti bych někdy citelně ztrestala, a přesto jim ve skutečnosti nedovolím nikdy ublížit. Cit není jen pozitivní postoj – láska, přátelství, ale i negativní – nepřítelství, neláska, nenávisť.

Cit může nabýt silné intenzity, ovládat člověka až k jeho škodě. Takovému **silnému citu** říkáme **vášeň**. I vášeň může být **pozitivní** (zamilovanost, sběratelství) a **negativní** (nenávisť). Dále může být **užitečná** (v prvních stádiích

erotického vztahu), ale i **neužitečná** (přehnané sběratelství), někdy i **škodlivá** (nenávisť).

Sklonu, reagovat opakovaně podobným způsobem říkáme **temperament**. Někdo má sklon brát vše na lehkou váhu, málokdy se rozteskní či rozzlobí. Jiný se rád raduje a využije k tomu každou příležitost. Jsou lidé, kteří jakoby byli rádi smutní. Snadno jsou zraňováni, zklamáváni, pak truchlí. Známe vzteklouny, zlobící se pro každou maličkost, kteří nejsou s ničím spokojeni.

#### Znamé je staré třídění, pocházející ze starého Řecka, na:

- **Choleriky** – snadno se rozčílí, je dráždivý, vzteklý, jeho hněv ale dlouho netrvá.
- **Sangviniky** – je čilý, společenský, živě reaguje, snadno se nadchne.
- **Flegmatiky** – je klidný, nic jej nevyvede z rovnováhy, nepodléhá náladám.
- **Melancholiky** – je zranitelný, přecitlivělý, smutný, špatně přizpůsobivý.

**Použijte cvičení č. 16 z pracovního sešitu.**

#### *Zvládnutí emocí*

Nejtěžší je umět se vždy správně rozhodnout, kterým emocím vyhovět a které potlačit. Je to věc talentu a také naučení se v průběhu výchovy. Komu se při zvládání emočních tlaků nedaří, má v zásadě dvě možnosti. Když má dostatečně silné psychické mechanismy, může si emoce znelíbit zcela a **potlačovat** je všechny. Jindy může resignovat a nechat emocím **volný průchod**.

Všechny emoce potlačit je velmi obtížné. Je to možné jen za předpokladu silné a neustálé **sebekontroly**. Lidé potlačující své emoce bývají nudní a málo srozumitelní. Není to ale pravidlem. I když to tak z celá neprožívají, mohou se naučit být dobrými společníky.

Opačnou možností je dát emocím průchod, nechat je se vybouřit. Přitom bývá problém, co s emocemi, které nejsou žádoucí. Jednou možností je **postavit proti sobě dvě stejně silné**, např. lásku a nenávisť, touhu a odpor.

Druhou možností je **nedovolit emocím vůbec vzniknout**. To je možné tak, že se jednoduše popře existence kritické situace nebo se nevidí její stránky provokující emoce. Maminka je sice vážně nemocná, ale ona přece neumře, zázračný lékař jí zachrání a když ne, bude to jejich nedbalostí a já si budu stěžovat. Toto je způsob typický pro **hysterické osobnosti**. Ale pozor! Hysterie je dnes běžná nadávka označující nevyrovnaného, nespolehlivého člověka vyvolávajícího kolem sebe konflikty. My však máme na mysli hysterii jako způsob zacházení s emocemi. I tito lidé mohou být psychicky vyrovnaní a stýkat se s nimi může být příjemné.

Člověk se velmi často dostává do situací, kdy se cítí být ohrožen, zlobí se, nenávidí a nemůže udělat nic k čemu je svými pocity puzen. Nemůže utéct od zkoušky, kousnout svého nadřízeného, nemůže ztlouct souseda, často ani nesmí dát najevo, že se v něm něco podobného děje. **Množství neodreagovaných emocí škodí lidskému zdraví** a může zapříčinit vznik řady chorob. Patří sem vysoký krevní tlak, infarkt myokardu, vředy – říkáme jim někdy civilizační choroby.

**Použijte cvičení č. 17 z pracovního sešitu.**

## 2.4. Zpracování životopisu a motivačního dopisu

Náplní je zpracování strukturovaného životopisu a motivačního dopisu. Tyto dokumenty klienti zpracovávají pod vedením lektora. Možno využít **vzorů obsažených v pracovním sešitu**.

## 2.5. Vedení osobního a telefonického rozhovoru s potenciálním zaměstnavatelem a účast ve výběrovém řízení

Jedná se o tato dvě témata:

1. **Než zvolíte číslo** – tento program předvádí lidem, kteří hledají zaměstnání, několik telefonických rozhovorů, ze kterých se poučí o tom, čemu se při telefonování mají vyhnout a jak mají telefonovat. Manuál nabízí více než vlastní návod k práci s videoprogramem. Je rozčleněn do několika tématických bloků. Tento kompaktní celek tak nabízí praktické návody, jak zvýšit své šance na pohovor s potenciálním zaměstnavatelem prostřednictvím telefonování.
2. **Zkouška pro všechny** – program poskytuje rady, jak k výběrovému řízení i osobnímu pohovoru přistupovat a jak je zvládnout. Kromě toho ukazuje, že přijímací pohovor je zkouškou pro všechny zúčastněné aktéry, nejen pro ty, kteří jej podstupují. Manuál je opět rozčleněn do několika tématických bloků s návodem pro práci se skupinou. Obsahuje rovněž pracovní sešit s vybranými texty a cvičeními, které je možno klientům nakopírovat.

### III. MODUL - PRACOVNÍ PRÁVO A ORIENTACE V NĚM

Modul je koncipován v rozsahu 5 školicích dnů.

Pracovněprávní vztahy nejsou pouze vztahy mezi zaměstnanci a zaměstnavateli vznikající při výkonu závislé činnosti pro zaměstnavatele za mzdu, plat či odměnu, ale jsou to vztahy i mezi kolektivními orgány (rada zaměstnanců či odborové orgány) a zaměstnavateli, popř. vztahy upravující právo zaměstnanců na informace a projednání zákonem stanovených informací (např. o ekonomické a finanční situaci zaměstnavatele, o nabídce volných míst na dobu neurčitou, která by byla vhodná pro další pracovní zařazení zaměstnanců pracujících u něho v pracovním poměru na dobu určitou nebo o opatřeních v souvislosti s hromadným propouštěním zaměstnanců).

Obecně platí, že pracovněprávní vztahy vznikají od uzavření pracovní smlouvy, dohody o provedení práce či dohody o pracovní činnosti či jmenování nebo volby a končí výpovědí, dohodou, okamžitým zrušením pracovního poměru, popř. smrtí zaměstnance nebo zánikem zaměstnavatele.

#### 3.1. Pracovní poměr

- pracovní poměr, pracovní smlouva – náležitosti – použít **cvičení z pracovního sešitu**, kde je obsažena pracovní smlouva s dílčími nedostatky, na kterých lze ukázat jednotlivé náležitosti
- vznik a zánik pracovního poměru
- povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele před vznikem pracovního poměru, v průběhu pracovního poměru a při ukončení pracovního poměru

### **3.1.1. Pracovníci**

Zaměstnancem je pouze fyzická osoba mající způsobilost k právům a povinnostem a způsobilost k právním úkonům. Fyzická osoba může se stát zaměstnancem od 15 let, ale až po ukončení povinné školní docházky.

Pracovník může uzavřít dohodu o hmotné odpovědnosti nejdříve v den, kdy dosáhne 18 let věku.

### **3.1.2. Druhy pracovního poměru**

- na dobu určitou x neurčitou
- hlavní x vedlejší
- jmenování, volba, pracovní smlouva

#### ***Pracovní poměr vzniklý na základě pracovní smlouvy***

Takovýto pracovní poměr vzniká dnem, který byl sjednán v pracovní smlouvě jako den nástupu do práce. Pracovní smlouva musí obsahovat tyto náležitosti, jinak je neplatná:

#### **Náležitosti:**

- druh práce
- místo výkonu práce
- den nástupu do práce

Může dále obsahovat zkušební dobu, mzdové ujednání, kratší pracovní dobu, studium při zaměstnání atd.

#### **Zkušební doba:**

- Zkušební dobu lze sjednat nejpozději v den nástupu do zaměstnání.



- U běžných pozic může zkušební doba činit nejdéle 3 po sobě následující měsíce.
- U vedoucích pozic může jít až o 6 po sobě následujících měsíců.
- Ve zkušební době může zaměstnanec i zaměstnavatel pracovní poměr kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu.

Organizace je povinna uzavřít pracovní smlouvu písemně. Jde-li však o sjednání pracovního poměru na dobu kratší než jeden měsíc, je povinna tak učinit, jen jestli o to daný pracovník požádá.

### **3.1.3. Vznik pracovního poměru**

#### ***Pracovní poměr vzniklý na základě volby***

volba = vzniká pracovní poměr jen v případech stanovených zvláštními předpisy. Volbou vzniká pracovní poměr jen u těch občanů, kteří nebyli v pracovním poměru u této organizace. Takto vzniknout pracovní poměr může jen se souhlasem zaměstnance.

#### ***Pracovní poměr vzniklý na základě jmenování***

Jmenování jsou většinou vedoucí pracovníci. Jmenování může být buď vnitřní nebo vnější. Pracovní poměr takto vzniklý nezaniká uplynutím lhůty ani odstoupením z funkce. Takto jmenovaný zaměstnanec zůstává v pracovním poměru a firma se může se zaměstnancem dohodnout a přidělení jiné činnosti nebo na ukončení pracovního poměru.

#### ***Pracovní poměr vzniklý na základě pracovní smlouvy***

Pracovní smlouva zakládá pracovní poměr mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem. Podrobněji viz. výše.

### 3.1.4. Zánik pracovního poměru

pracovní poměr může být rozvázán:

- a) dohodou
- b) výpovědí
- c) okamžitým zrušením
- d) zrušením ve zkušební době
- e) zrušení po uplynutí sjednané doby
- f) smrtí pracovníka

**Dohoda** = jedná se o oboustranný písemný souhlas s ukončením pracovního poměru. Pokud o to zaměstnanec požádá, musí zde být uvedeny důvody ukončení pracovního poměru. Pracovní poměr je ukončen dohodnutým dnem.

**Výpověď** = je předepsána písemná forma, výpověď musí být doručena druhé smluvní straně. Pracovní poměr končí uplynutím výpovědní lhůty. Výpovědní lhůta je zákonem stanovena v trvání dvou měsíců a její platnost začíná od prvního dne následujícího měsíce. Zaměstnanec může dát výpověď kdykoliv a to bez udání důvodu ukončení pracovního poměru. Zaměstnavatel je povinen uvést důvod výpovědi dle Zákoníku práce a ty jsou následující:

- a) ruší-li se zaměstnavatel nebo jeho část,
- b) přemísťuje-li se zaměstnavatel nebo jeho část,
- c) stane-li se zaměstnanec nadbytečným vzhledem k rozhodnutí zaměstnavatele nebo příslušného orgánu o změně jeho úkolů, technického vybavení, o snížení stavu zaměstnanců za účelem zvýšení efektivnosti práce nebo o jiných organizačních změnách,

d) nesmí-li zaměstnanec podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem pracovnělékařských služeb nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu, který lékařský posudek přezkoumává, dále konat dosavadní práci pro pracovní úraz, onemocnění nemocí z povolání nebo pro ohrožení touto nemocí, anebo dosáhl-li na pracovišti určeném rozhodnutím příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví nejvyšší přípustné expozice,

e) pozbyl-li zaměstnanec vzhledem ke svému zdravotnímu stavu podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem pracovnělékařských služeb nebo rozhodnutí příslušného správního orgánu, který lékařský posudek přezkoumává, dlouhodobě zdravotní způsobilost,

f) nesplňuje-li zaměstnanec předpoklady stanovené právními předpisy pro výkon sjednané práce nebo nesplňuje-li bez zavinění zaměstnavatele požadavky pro řádný výkon této práce; spočívá-li nesplňování těchto požadavků v neuspokojivých pracovních výsledcích, je možné zaměstnanci z tohoto důvodu dát výpověď, jen jestliže byl zaměstnavatelem v době posledních 12 měsíců písemně vyzván k jejich odstranění a zaměstnanec je v přiměřené době neodstranil,

g) jsou-li u zaměstnance dány důvody, pro které by s ním zaměstnavatel mohl okamžitě zrušit pracovní poměr, nebo pro závažné porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci; pro soustavné méně závažné porušování povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci je možné dát zaměstnanci výpověď, jestliže byl v době posledních 6 měsíců v souvislosti s porušením povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci písemně upozorněn na možnost výpovědi,

h) poruší-li zaměstnanec zvláště hrubým způsobem jinou povinnost zaměstnance stanovenou v § 301a.

### **Zákaz výpovědi**

Zaměstnavatel nesmí dát zaměstnanci výpověď v ochranné době, to je:

- a) v době, kdy je zaměstnanec uznán dočasně neschopným práce pro nemoc nebo úraz, pokud si tuto neschopnost úmyslně nevyvolal, nebo nezpůsobil v opilosti, a v době od podání návrhu na ústavní ošetřování nebo od povolení lázeňského léčení až do dne jejich ukončení; při onemocnění tuberkulózou se tato ochranná doba prodlužuje o šest měsíců po propuštění z ústavního ošetřování,
- b) při povolání ke službě v ozbrojených silách ode dne, kdy byl zaměstnanci doručen povolávací rozkaz nebo kdy byla uveřejněna vyhláška obsahující hromadný povolávací rozkaz, až do uplynutí dvou týdnů po jeho propuštění z takové služby; to platí obdobně v případě civilní služby,
- c) v době, kdy je zaměstnanec dlouhodobě plně uvolněn pro výkon veřejné funkce,
- d) v době, kdy je zaměstnankyně těhotná nebo kdy zaměstnankyně čerpá mateřskou dovolenou nebo kdy zaměstnankyně nebo zaměstnanec trvale pečují alespoň o jedno dítě mladší než tři roky,
- e) v době, kdy je zaměstnanec pracující v noci uznán na základě lékařského posudku dočasně nezpůsobilým pro noční práci.

Byla-li dána pracovníku výpověď před počátkem ochranné doby tak, že by výpovědní doba měla uplynout v této době, ochranná doba se do výpovědní doby nezapočítává; pracovní poměr skončí teprve uplynutím zbývajících částí výpovědní doby po skončení ochranné doby, ledaže pracovník prohlásí, že na prodloužení pracovního poměru netrvá.

Zaměstnanec může okamžitě zrušit pracovní poměr, pokud nedostane do 15 dnů po výplatním termínu mzdu, nebo pokud měl být převeden ze zdravotních

důvodů na jinou práci a zaměstnavatel do 15 dnů po oznámení této skutečnosti tak neučiní.

**Zrušení ve zkušební době** = může být provedeno bez udání důvodu.

### ***3.1.5. Povinnosti zaměstnavatele před vznikem pracovní smlouvy***

1. seznámit pracovníka s jeho právy a povinnostmi
2. obeznámit pracovníka s pracovními a mzdovými podmínkami
3. lékařská prohlídka (u mladistvých)

### ***3.1.6. Povinnosti zaměstnance v průběhu pracovního poměru***

Zaměstnanec je povinen:

- a) pracovat řádně a svědomitě
- b) využívat plně pracovní doby
- c) dodržovat právní předpisy