

# Základní komunikační zásady



Signály

Jak lépe porozumět dětem? Využívejte základní komunikační zásady, které jsou užité na míru komunikaci s dítětem.

## 1 Mluvte jednoduše a stručně

Cílem je, aby Vám dítě rozumělo. Cílem není říci mu vše, co jste chtěli. Občas si ověřte, jak tomu, co říkáte, dítě rozumí. Pomáhejte si přirovnáními, příběhem. Informace podávejte přiměřeně věku a stavu dítěte. Děti si z dlouhého monologu zapamatují jen mizivé procento, je to dáno nejen jejich věkem, schopnostmi koncentrace, rozumovými schopnostmi, ale také aktuálním stavem.

## 2 Opakujte

Opakujte to, co jste sami řekli. Opakujte to, co řeklo dítě. Dáváme tím dítěti najevo, že mu nasloucháme, že je jeho odpověď důležitá. Pokud na odpověď není žádná odezva, dítě netuší, co pro pracovníka jeho odpověď znamená, objeví se obava, zda odpovědělo správně a může se také stát, že dítě začne odpovídat tak, jak si myslí, že je podle pracovníka správná odpověď. Zjišťujeme tak nevědomky nepravdivé informace a docházíme k chybným závěrům.

## 3 Rekapitulujte delší úseky rozhovoru

Rekapitulujte obsah pro vzájemné sladění a ukotvení řečeného. Rekapitulujte proces samotného rozhovoru pro rovnocennou úroveň a transparentci mezi Vámi. Při shrnování nehodnotíme, nesoudíme!

## 4 Vracejte se i dítě k tématu rozhovoru

Jednoduše zrekapitulujte proces a obsah odbočení a nakonec citlivě požádejte dítě, aby se zase vrátilo k tomu, o čem jste mluvili předtím. Krátkodobé odbíhání od tématu ale není nic špatného, dítě nás pak vnímá bezpečně, tedy především to, že si s námi může povídat, o čem chce.

## 5 Ptejte se

Otázkami rozhovor vedete. Využívejte vždy vhodné typy otázek dle dané situace. Otevřené otázky jsou branou k většímu počtu informací od dítěte, zjištění jeho názorů a přání, emocí a postojů. Alternativní otázky s variantami odpovědí jsou vhodné u mladších dětí nebo když rozhovor vážne. Uzavřené otázky se hodí v situaci, když je dítě například málomluvné, méně chápavé, v napětí, téma je pro něj citlivé nebo je příliš málo času.

## 6 Ptejte se, zda a jak dítě všemu porozumělo

Ověřujte si, jestli si s dítětem navzájem rozumíte, a to jak v průběhu rozhovoru, tak na jeho konci.

## 7 Budte empatičtí

Omezujte v průběhu rozhovoru napětí, zvyšujte vzájemnou důvěru a posilujte pocit pochopení. Dávejme dítěti najevo, že má právo cítit se tak, jak se cítí. Objeví-li se zřetelně emoce, nálady, pocity, je vhodné je nahlas reflektovat. Dáváme tak dítěti najevo porozumění, uznání jeho pocitů. V průběhu rozhovoru se nebojte sdělovat i svoje pocity a záměry, dáváte tím dítěti pocit, že to s ním myslíte dobře a podporujete tím svou přirozenost.

## 8 Povzbuzujte

Oceňujte ho, že s Vámi mluví nebo že něco zvládlo nebo se pokusilo zvládnout. Hledejte ocenění i tam, kde to vypadá, že žádné nelze najít.

