



Funded by  
the European Union

# Podpora AKTIVNÍHO a odpovědného občanství ve školách



Nenásilná (empatická) komunikace

## Toolkit

### 1. Metodika pro učitele (list pro učitele)

#### MODUL 2 Perspektivy náhledu



GYMNÁZIUM  
JOSEFA RESSELA

Sukromna základna  
škola  
Felix



Slovakia



odpo  
vědná  
společ  
nost



Learnable



WWW.ECECE.ORG

WSB University

*Podpora Evropské komise pro produkci této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů, a Komise nenes odpovědnost za jakékoli použití informací v ní obsažených.*

Tato metodika byla vytvořena v rámci projektu ACTIVE financovaného z programu Erasmus+  
Organizace odpovědná za zpracování materiálu: Odpovědná společnost, z.s.  
Vytvořeno ve spolupráci s partnery projektu



Tato práce podléhá licenci [Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) .

**Autorství:** Odpovědná společnost, z.s.

autoři: Mareš, Matěj a spol.

*Přeloženo a editováno z anglického originálu*

Verze 1.1

květen 2023



## Empatická (nenásilná) komunikace

„NIKDO JINÝ VÁS NEMŮŽE K NIČEMU NUTIT. JE TO VAŠE VOLBA.“

"Možná se nám ne vždy líbí možnosti, které máme, ale nikdo nás nemůže přimět udělat nic, co bychom si sami nevybrali." (Marshall Rosenberg)

Nenasilná komunikace je přístup vyvinutý a propagovaný Marshalllem Rosenbergem. Rosenberg získal Ph.D. v psychologii a následně vyvinul a uplatňoval přístup nenásilné komunikace (dnes někdy nazývaný jako „empatická komunikace“) jako mediátor v prostředích, jako jsou školy nebo mírové programy v konfliktních oblastech (Palestina a Izrael, Rwanda, Srí Lanka a další). Aktuálně existuje mnoho následovníků a koučů, kteří praktikují nenásilnou komunikaci.

### Základy nenásilné komunikace (NVC)

Níže uvádíme základní koncepty a přístup Nenásilné komunikace ze převzaté seriálu [Nonviolent Communication with Marshall Rosenberg](#). Chtěli bychom touto formou představit myšlenky Nenásilné komunikace i učitelům, kteří nemluví anglicky.

**CÍLEM nenásilné komunikace (NVC) je "Aby byly naplněny potřeby všech. Potřeby jsou naplňovány lidmi, kteří dávají ochotně (ze svého srdce), nikoli z nějakého donucovací či vnější motivace."**

„**Potřebami**“ jsou podle NVC myšleny základní lidské potřeby (viz níže). Naplňování těchto základních lidských potřeb je základním hnacím faktorem našeho chování. NVC pak ukazuje, že když porušíme základní potřeby druhých, tak to v důsledku neposlouží ani k naplnění našich potřeb. Jak říká Rosenberg: „**Potřebám druhých můžete říct NE, ale ten druhý na vás s největší pravděpodobností bude reagovat způsobem, který není ve vašem nejlepším zájmu.** Ale pokud s tímto NE vysvětlíte i důvod, proč jste nemohli vyhovět kvůli naplnění svých potřeb, je méně pravděpodobné, že se to stane.“

"Pokud něco uděláme **ve strachu z trestu, každý za to zaplatí**", protože to neděláme ochotně a s radostí. Pokud pro někoho něco uděláme neochotně, necháme toho člověka, aby za to „zaplatil“. Budeme se nenávidět za to, že to děláme, a nenávidět ostatní, že to pro ně musíme udělat (např. tím, že neprojevují dostatek vděčnosti). „**Dávání od srdce**“ je, když si užíváme darování, to, co děláme, užíváme si vztahy a nakonec si užíváme svůj život.

*„Za všechno, co děláme za odměnu, zaplatí každý.“*

*Vše, co děláme, aby nás lidé měli rádi, zaplatí každý.*

*Všechno, co děláme z viny, hanby, povinnosti, závazku, zaplatí každý.“*

Místo sdílení (dávání od srdce) hrajeme **hru „kdo je v právu“ (nebo hru kdo z koho)**, hru, kde každý prohrává. „Tato hra zahrnuje dvě z nejzákladnějších věcí, na které kdy lidské bytosti narazily. Trestem je, že pokud se mýlíte, zasloužíte si trpět.“ Tento přístup podle NVC vytvořil na planetě již dost násilí.

Pokud **věříte, že lidé jsou přirozeně špatní**, pak "si myslíte, že způsob, jak dosáhnout změny, když se lidé chovají způsobem, který se vám nelíbí, je přimět je, aby se nenáviděli za to, co dělají." Pro tento účel byl vyvinut jazyk, který Rosenberg nazývá "**šakalím jazykem**". "Tento jazyk nás odřezává od života a ve své podstatě působí násilně. V důsledku pak vytváří společnost, kde je násilí oslavováno."



"Šakalím jazykem" (jazyk dominance, propagace násilí) je:

- jazyk moralistických **soudů**, přemýšlejte o tom, kdo má pravdu, kdo se mýlí, kdo je dobrý.
  - Myšlení v pojmech správné a špatné, dobré a špatné, normální a abnormální.
- např. **označit** někoho (jako... „idiot“, „nekompetentní“...).
- **Jazyk, který popírá volbu a odpovědnost** za jednání.
  - Amtssprache (amt = kancelář, takže to můžeme nazvat **byrokratickým jazykem**): Když byl německý nacist Adolf Eichmann během soudu dotazován: „Bylo pro vás těžké, abyste poslal tyto desítky tisíc lidí na smrt?“ Eichmann odpověděl: „Abych vám řekl pravdu, bylo to snadné. Náš jazyk to udělal snadné. **...je to jazyk, který popírá odpovědnost za vaše činy**“.
    - „Nutili mě k tomu rozkazy nadřízených, firemní politika. Nemohl jsem jinak.“
  - Jazyk, který učí (dítě), že **něco musíte udělat**.
- Formulace, které naznačují, že **ve vás někdo vyvolal pocit**... hněvu, ublížení... (“rozčilil mě”)
- **Odsudky** typu: "Mluví hodně" ...; jako bychom věděli a měli právo rozhodnout, jaký je adekvátní objem mluvení.

Rosenberg zdůrazňuje, že „nenásilná komunikace není o mluvení určitým způsobem, ale o mluvení z určitého úhlu pohledu.”

**Jak komunikovat nenásilně:**

Vyjádřením toho, co bychom chtěli – vyjádřením našich potřeb.

Jak komunikovat o konkrétní věci, kterou někdo dělá a která se vám nelíbí. Přemýšlejte o někom, kdo dělá něco, co se vám nelíbí.

**1. Uveďte věc, která se vám nelíbí a kterou "tato" osoba dělá.**

- Otázka se týká "konkrétního chování - pozorování".
  - Nehodnoťme a nepoukazujme na (ne)správnost chování (správné a nesprávné). Je třeba rozlišit a oddělit fakta a názor.
  - **Nevnímejte druhého jako nepřítele** - obraz nepřítele, **odsudek (označeném někoho za špatného) je překážkou komunikace**. **To zatemňuje realitu, protože nevidíme chování, ale pouze obraz nepřítele. Nevidíme (jen) osobu, ale (náš) obraz nebo úsudek, který jsme učinili.**
  - **Nesuďte:** "Mluví hodně x málo". Jako byste měli právo (jste jediný) rozhodovat o tom, co je správné, čeho je příliš mnoho x příliš málo.
    - **Potřeba vidět chování (pozorování) odděleným od úsudku.**
    - "Máme sklon přemýšlet v intencích toho, co je správné, co je špatné, co je normální a abnormální, vhodné a nevhodné a **nevidíme realitu. Vše, co vidíme, jsou obrazy našich nepřátel.**"
    - Lidé se začnou bránit, pokud tyto soudy zamícháme a nebudeme se zabývat skutečným problémem.
- Když nebudete druhé soudit, uvidíte (uslyšíte), že lidé, **"Lidské bytosti vždy říkají jen prosím a děkuji."**
  - **"Soudy, kritika, obviňování jsou prostě tragické sebevražedné projevy proseb."**



- **"Každé hodnocení druhých, které implikuje nesprávnost, je tragickým vyjádřením nenaplněné potřeby."**
  - Výrazy jako: "mluví nahlas, křičí na mě..." jsou hodnocení.
  - Rosenberg ukazuje rozdíl mezi: „Student by stejně nezůstal sedět,“ (úsudek) vs. „Student nezůstane sedět poté, co mu řeknu, aby tak učinil,“ (pozorování).
  - **"Úsudek snižuje pravděpodobnost, že dostaneme to, co chceme,"** (I když si myslíme, že to tak nemusí být vysloveno)"
    - **"Co může být tragičtější než vyjádřit se způsobem, který nám překáží v získání toho, co chceme"**

## 2. Řekněte (vyjádřete) svou POTŘEBU a žádost o akci

- Takto "hodnotíme" v nenásilné komunikaci.
- Hodnotíme od srdce.
- Vynášíme soudy, ale s ohledem k našim skutečným potřebám (need serving judgements).
  - Posuzování, zda to, co lidé dělají, uspokojuje potřeby, nebo ne.
    - **Posuzování, zdali to slouží životu, nebo ne, protože naše (skutečné) potřeby jsou přímo spojené se životem.**
    - **Potřeby jsou vyjádřením života v nás.** Takže s ohledem na to hodnotíme.
  - **nemoralizovat, nesoudit** člověka za to, co udělal
- NVC Vyžaduje dva druhy gramotnosti: **pocity a potřeby**
  - **Pocit:** Jak se cítíte, když to ten druhý dělá?
    - **Pocity:** hněv, strach, úzkost, netrpělivost, ublížení, zklamání (jsem zklamaný X ne ty jsi mě zklamal), bezmocný, frustrovaný.
    - Následující X **nejsou pocity** (Rosenberg uvádí příklady): zstrašený (je to něco, co vám dělají ostatní lidé, ne pocit, ale diagnóza), cítím se nepochopený, cítím se zneužitý, cítím se manipulován, cítím se odsuzován, cítím se zrazen, cítím se kritizován, cítím se ignorován, cítím se odmítnut.
      - Jde o to, jak interpretujete chování druhého člověka.
    - X ne: „Myslím si...“, ale v rámci NVC se sami sebe ptáme "co cítím".
  - **Nepoužívejte pocity násilným (manipulativním) způsobem:**
    - X ne: "Cítím se tak, protože to dělám kvůli tobě." nebo "Cítím se kvůli tobě... naštvaný."
    - X Pocity jako nástroj k použití viny jako způsobu manipulace s lidmi.
      - Vyvolávání pocitu viny v lidech, aby změnili své chování.
      - Například: "Opravdu mě mrzí, když si neuklidíš pokoj." nebo "Rozčiluje mě, když to říkáš."
  - **Formulujte požadavek** (na akci – co po druhém žádáte, aby udělal) s vazbou na vaše potřeby.

Dejte si pozor na "necitlivá" slova ... Je důležité volit slova, která skutečně reprezentují pocity. Používáte-li formulace jako "opuštěný" nebo "vedený v omyl" nebo "vyhýbavý", zabráníte si dostat se vašem "SKUTEČNÝM" pocitům. Takové formulace spíše představují obvinění nebo odsudky než pocity<sup>1</sup>.

### Seznam pocitů<sup>2</sup>

#### ***Když potřeby jsou uspokojeny***

*dobrodružný – zainteresovaný – milující  
láskyplný – nadšený – dojatý  
plný života – fascinovaný – mírumilovný  
klidný – přátelský – hravý  
sebevědomý – radostný – uvolněný  
naplněný – šťastný – spokojený  
zvědavý – nadějný – něžný  
potěšený – zaujatý – u vytržení  
energický – rozradostněný – milý*

#### ***Když potřeby nejsou uspokojeny***

*rozrušený – rozpačitý – nervózní  
znepokojený – podrážděný – přemožený  
ambivalentní – rozrušený – ochranný  
rozzlobený – zarmoucený – smutný  
rozrušený – zlomený – vyděšený  
úzkostný – bezmocný – ve stresu  
zmatený – beznadějný – podezřívavý  
zoufalý – netrpělivý – napjatý  
zničený – iritovaný – vyděšený  
vyloučený – osamělý – rozervaný  
sklíčený – toužící – utrápený*

---

<sup>1</sup> Z: <https://www.nycnvc.org/feelings>

<sup>2</sup> Z: <https://www.sociocracyforall.org/nvc-feelings-and-needs-list/> NEBO si můžete prohlédnout podrobnější seznam zde: <https://www.nycnvc.org/feelings>



**Inventář potřeb** představilo Centrum pro nenásilnou komunikaci (pouze ilustrativní).<sup>3</sup>

<i>SPOJENÍ</i>	<i>nepřetržitě PŘIPOJENÍ</i>	<i>POCTIVOST</i>	<i>SMYSL</i>
<i>přijetí</i>	<i>bezpečnost</i>	<i>pravost</i>	<i>uvědomění</i>
<i>náklonnost</i>	<i>zabezpečení</i>	<i>Integrita</i>	<i>oslava života</i>
<i>ocenění</i>	<i>stabilita</i>	<i>přítomnost</i>	<i>výzva</i>
<i>příslušnost</i>	<i>podpora</i>	<i>HRAJTE si</i>	<i>zřejmost</i>
<i>spolupráce</i>	<i>znát a být známý</i>	<i>radost</i>	<i>kompetence</i>
<i>komunikace</i>	<i>vidět a být viděn</i>	<i>humor</i>	<i>vědomí</i>
<i>blízkost</i>	<i>pochopit a být</i>	<i>MÍR</i>	<i>příspěvek</i>
<i>komunita</i>	<i>pochopen</i>	<i>krása</i>	<i>kreativita</i>
<i>společnost</i>	<i>důvěra</i>	<i>sounáležitost</i>	<i>objevování</i>
<i>soucít</i>	<i>vřelost</i>	<i>uvolněnost</i>	<i>účinnost</i>
<i>ohleduplnost</i>	<i>FYZICKÁ POHODA</i>	<i>rovnost</i>	<i>efektivnost</i>
<i>důslednost</i>	<i>vzduch</i>	<i>harmonie</i>	<i>růst</i>
<i>empatie</i>	<i>Potrava</i>	<i>inspirace</i>	<i>naděje</i>
<i>začlenění</i>	<i>pohyb/cvičení</i>	<i>řád</i>	<i>učení</i>
<i>intimita</i>	<i>spánek/odpočinek</i>	<i>AUTONOMIE</i>	<i>truchlení</i>
<i>láska</i>	<i>sexuální projevy</i>	<i>volba</i>	<i>účast</i>
<i>vzájemnost</i>	<i>bezpečnost</i>	<i>svoboda</i>	<i>účel</i>
<i>vychovávání</i>	<i>přístřeší</i>	<i>samostatnost</i>	<i>sebevyjádření</i>
<i>úcta/sebeúcta</i>	<i>dotyk</i>	<i>prostor</i>	<i>stimulace</i>
	<i>voda</i>	<i>spontánnost</i>	<i>porozumění</i>
			<i>smysluplnost</i>

<sup>3</sup> <https://www.cnvc.org/training/resource/needs-inventory>

## Jak používat nenásilnou komunikaci (NVC)

**SHRNUTÍ (jak to uplatnit při výuce)** Nenásilnou komunikaci je celkem těžké zvládnout, ale určitě stojí za to s ní začít a postupně se učit a zlepšovat. Zkuste to a uvidíte, jak zaměňujeme naše úsudky a hodnocení s pozorováním, jak těžké je formulovat to, co cítíme (neobviňovat ostatní) a dostat se ke svým (často nenaplněným) potřebám, které jsou základním faktorem našeho pocitu a jednání. NVC by se měla používat, pokud chceme vytvořit prostředí, kde jsou uspokojeny potřeby všech (nepoužívat jazyk dominance). Ale pro naše účely můžeme (než si to osvojíme) použít základní koncepty, abychom porozuměli ostatním a jejich pohledu a především základním potřebám. **Vidět ostatní ne jako nepřátele, nýbrž jako někoho s nenaplněnými potřebami. Bez porozumění a respektu k druhým nemohu očekávat, že budou jednat tak, aby to bylo pro mě přínosem.** NVC nám také poskytuje velmi zajímavou perspektivu a užitečný náhled na roli pocitů a racionalizace (viz NVC v kostce níže).

Nenásilná komunikace **nám poskytuje důvod (proč?) a metodu/přístup (jak?), abychom druhým porozuměli a viděli je bez předsudků.** Tímto způsobem nás to vlastně přímo učí pochopit a **komunikovat s druhými bez předsudků** (bez naší projekce nebo zásadní chyby přisuzování nebo potřeby se bránit, abychom potvrdili, že máme pravdu).

### Přístup NVC v kostce:

#### **Nenásilná komunikace (přístup k druhým):**

POZOROVÁNÍ (všímám si toho, co se děje) → Uvědomuji si své POCITY → Formuluji své POTŘEBY → VÝZVA K AKCI - ŽÁDOST (formuluji žádost druhému)

#### **„Násilná“ komunikace (přístup k druhým):**

HODNOCENÍ a ÚSUDKY (často zaujaté naším úhlem pohledu) → NAŠE MYŠLENÍ (většinou vymyšlení/racionalizace) → NAŠE STRATEGIE → NAŠE POŽADAVKY

**Pocity** nám poskytnou informace o tom, zda jsou naše potřeby uspokojovány. Problém je, když začnu pocity hodnotit jako dobré a špatné. Jsou to jen informace. Měli bychom tedy být schopní přijmout i nepřijemnými pocity.

**Problémem je, když začnu racionálně hodnotit pocit** a začnu obviňovat sebe nebo ostatní... "Je to chyba toho a toho. Je to tvoje chyba" nebo "Je to moje chyba, jsem k ničemu..."

**Na prvním místě je porozumění a propojení a teprve potom hledání strategie.** „Propojím se předtím, než to posoudím“. Nejprve je třeba druhého pochopit, než situaci vyhodnotím.

**Pocity** by měly být interpretovány z hlediska potřeb (**Potřeby**). Jaké potřeby nejsou uspokojeny, že to způsobuje, že se dotýčný nebo já sám takto cítím? **Jakou potřebu mám? Spojení s mými potřebami mi dá více možností a mé strategie budou lépe odpovídat těmto potřebám.**

**Žádosti** jako malé pozvánky, aby byl můj život krásnější. Když řekneš ANO, budu potěšen, když řekneš NE, bude to v pořádku. "Ve své žádosti uvádím strategii." Žádost není Požadavek.



#### Jazyk dominance:

- **Diagnóza** (Řeknu vám, co vám je, co je špatně a co musíte napravit.)
- **Požadavky** (Co musíte udělat, nemáte na výběr.) – uplatnění autority (jazyk: musí, měl by) dává pouze dvě možnosti: vzbouřit se, nebo se podřídit (poslechnout, podlehnout). Když člověku odebereme volbu, vede to k odpojení.
- **Odmítnutí volby** (Dělám jen to, co mi bylo řečeno, abych dělal), zprošťující se odpovědnosti.

#### Shrnutí nenásilné komunikace:

- **Cíl:** Lidé dávají ochotně, uspokojí potřeby všech.
- Pokud někdo nedává **dobrovolně** (ze srdce), zaplatí za to všichni. Ty a ostatní.
- Ve **hře** „**kdo se mýlí, kdo má pravdu**“, odměna a trest, výhra nebo prohra nebo ovládnutí vinou nebo hanbou,“ je hra, **kde nebude uspokojena potřeba**.
- **Samostatný fakt a názor** (špatný/správný, obraz nepřítelů, úsudek, moralizace).
- Lidské bytosti vždy říkají jen **prosím a děkuji** (neútočí na nás).
- Náš **pocit** nám dává informaci, zda jsou naše potřeby uspokojeny, nebo nejsou.
- **Vyjádřete svou potřebu**. Formulujte požadavek s návazností na své potřeby (které budou splněny). Jazyk jednání: jakou konkrétní akci chceme, aby tato osoba provedla a proč (jaká moje potřeba tím bude uspokojena).
- **Žádost není požadavek**. Žádost dává svobodu volby.