



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout
WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími
lidmi

HAPPSY

Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace



Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace

Cíl:

Zážitkové aktivity v tomto plánu lekce mají za cíl zlepšit komunikaci se staršími jedinci prostřednictvím kombinace skupinových diskusí, individuálních úvah, společného plánování a hraní rolí. Tyto aktivity jsou navrženy tak, aby seznámily účastníky s jedinečnými výzvami a překážkami, kterým čelí při komunikaci se staršími lidmi, včetně fyzických, psychologických a environmentálních faktorů. Shromažďováním výpovědí z první ruky a podporou empatie účastníci zkoumají a kriticky přemýšlejí o těchto překážkách, čímž zvyšují své povědomí a porozumění. Aktivity podporují rozvoj praktických strategií a efektivních komunikačních technik prostřednictvím týmové práce a individuálního náhledu. Hraní rolí slouží jako dynamický nástroj pro procvičování těchto dovedností, který účastníkům pomáhá zdokonalit jejich přístup ke skutečným interakcím se staršími jedinci, což v konečném důsledku buduje sebevědomí a kompetence při přizpůsobování komunikačních stylů různým potřebám.

Délka: celkem 60 minut (včetně všech aktivit)

Aktivity:

- o Krátká skupinová diskuse: Bariéry efektivní komunikace (10 minut)
- o Individuální aktivita: Reflexe bariér (10 minut)
- o Vytvořte plán: Překonávání bariér (20 minut)
- o Hraní rolí: Cvičení efektivní komunikace (20 minut)



Potřebné materiály:

Aktivita 1

- o Tabule nebo flipchart s fixami
- o Poznámkové bloky a pera pro účastníky (volitelné pro psaní poznámek)

Aktivita 2

- o Papír nebo poznámkový blok a pero pro každého účastníka.

Aktivita 3

- o Flip chart nebo tabule a fixy.
- o Materiály shrnující klíčové komunikační strategie (volitelné).

Aktivita 4

- o Scénáře se stručným popisem různých situací (diskuze o zdraví, poskytování pokynů, neformální rozhovory).

Výsledky učení:

- o Pochopit jedinečné komunikační výzvy a bariéry, kterým čelí starší jedinci, včetně fyziologických a psychologických aspektů.
- o Získat z první ruky vhled do osobních zkušeností a vnímání problémů s komunikací se staršími lidmi.
- o Rozvíjet empatii pro starší lidi diskusí o důvodech komunikačních bariér.
- o Zlepšit dovednosti kritického myšlení s cílem identifikace a vytváření strategií, jak tyto komunikační výzvy překonat.



- o Uvažovat individuálně o různých typech bariér (fyzických, psychologických, sociálních/environmentálních), které mohou bránit efektivní komunikaci se seniory.
- o Kategorizovat a pochopit složitosti různých komunikačních bariér, abyste se připravili na interakce v reálném životě.
- o Ve spolupráci vytvářet a diskutovat o praktických strategiích a technikách pro zlepšení komunikace se staršími lidmi.
- o Aplikovat naučené komunikační strategie v řízených scénářích prostřednictvím hraní rolí k procvičování a zdokonalování komunikačního chování.

Seznam zdrojů a odkazů souvisejících s aktivitou (styl APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Efektivní komunikace se staršími lidmi. *Ošetřování starších lidí*, 36(3).

Kemper S, Lacal JC. Řešení komunikačních potřeb stárnoucí společnosti. In: Řídící výbor National Research Council (US) pro Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, redaktori. *Technologie pro adaptivní stárnutí*. Washington (DC): National Academies Press (USA); 2004. 5. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, EK, & Song, M. (2005). Komunikační bariéry vnímané staršími pacienty a sestrami. *International Journal of Nursing Studies*, 42(2), 159-166.

Sharp Emerson, M. (2021, 30. srpna). 8 způsobů, jak zlepšit své komunikační dovednosti. Profesionální a výkonný rozvoj, Harvardská divize dalšího vzdělávání. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>



Swavely-Verenna, K. (2023, 23. listopadu). Starší komunikační bariéry. GRISWOLD.
<https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Hraní rolí jako metoda zlepšování komunikačních dovedností odborníků pracujících s klienty v ústavní péči – přehled literatury. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.

Yorkston, KM, Bourgeois, MS, & Baylor, ČR (2010). Komunikace a stárnutí. *Kliniky tělovýchovného lékařství a rehabilitace*, 21(2), 309-319.



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími lidmi

HAPPSY

Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace

Aktivita 1: Krátká skupinová diskuse



AKTIVITA 1

Titul aktivity: Krátká skupinová diskuse – Bariéry efektivní komunikace

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Komunikace se staršími jedinci může často představovat jedinečné problémy kvůli řadě změn souvisejících s věkem. Tyto problémy mohou pramenit z fyziologických faktorů, jako je ztráta sluchu, kognitivní pokles nebo potíže s řečí, stejně jako psychologické faktory, včetně zvýšené náchylnosti k osamělosti nebo depresi. Porozumění těmto problémům je zásadní pro rozvoj účinných komunikačních strategií přizpůsobených starší populaci.

Cíle a záměry:

- o Představit koncept komunikačních výzev a bariér
- o Shromáždit výpovědi z první ruky a představy o komunikačních obtížích od účastníků.
- o Podporovat empatii diskusí o tom, proč tyto překážky mohou existovat.
- o Podporovat kritické myšlení o tom, jak tyto výzvy překonat v praktických scénářích.

Potřebné materiály:

- o Tabule nebo flipchart s fixami
- o Poznámkové bloky a pera pro účastníky (volitelné pro psaní poznámek)

Délka aktivity: 10 minut



Popis postupu činnosti:

Krok 1: Začněte představením tématu a krátkým vysvětlením, proč je efektivní komunikace se staršími lidmi důležitá, a dotkněte se fyziologických a psychologických aspektů, které mohou ovlivnit jejich komunikační schopnosti.

Krok 2: Položte skupině první otázku: "Jakých problémů jste si všimli při komunikaci se staršími lidmi?" Umožněte účastníkům volně sdílet své zkušenosti a nezapomeňte si klíčové body zapsat na tabuli nebo flipchart.

Krok 3: Přejděte k druhé otázce: "Proč si myslíte, že mohou vznikat komunikační bariéry u starších dospělých?" Ved'te diskusi k pochopení základních důvodů, jako jsou zdravotní problémy nebo generační rozdíly v komunikačních stylech a hodnotách.

Krok 4: Shrňte diskutované klíčové body a jak mohou tyto poznatky ovlivnit přístup účastníků ke komunikaci se staršími lidmi. Zdůrazněte všechna společná témata nebo řešení, která byla zmíněna během diskuse.

Tipy a doporučení:

- o Ujistěte se, že zapojíte tišší účastníky kladením přímých otázek nebo žádostí o jejich názory, abyste zajistili různé perspektivy.
- o Uvědomte si, že toto téma se může dotknout osobních nebo citlivých oblastí, protože někteří účastníci mohou mít blízké vztahy se staršími jedinci, kteří mají problémy.
- o Povzbud'te účastníky, aby při sdílení zkušeností používali konkrétní příklady, protože to může pomoci při identifikaci praktických řešení diskutovaných problémů.



Seznam zdrojů a odkazů souvisejících s aktivitou (styl APA):

Jack, K., Ridley, C., & Turner, S. (2024). Efektivní komunikace se staršími lidmi. Ošetřování starších lidí, 36(3).

Kemper S, Lacal JC. Řešení komunikačních potřeb stárnoucí společnosti. In: Řídící výbor National Research Council (US) pro Workshop on Technology for Adaptive Aging; Pew RW, Van Hemel SB, redaktoři. Technologie pro adaptivní stárnutí. Washington (DC): National Academies Press (USA); 2004. 5. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK97337/>

Park, EK, & Song, M. (2005). Komunikační bariéry vnímané staršími pacienty a sestrami. International Journal of Nursing Studies, 42(2), 159-166.

Swavely-Verenna, K. (2023, 23. listopadu). Starší komunikační bariéry. GRISWOLD. <https://www.griswoldcare.com/blog/elderly-communication-barriers/>



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími lidmi

HAPPSY

Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace

Aktivita 2: Reflexe překážek – individuální aktivita



AKTIVITA 2

Titul aktivity: Individuální aktivita – Reflexe bariér

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Komunikační bariéry mohou významně ovlivnit efektivitu interakcí mezi mladšími jedinci a staršími lidmi. Tyto překážky mohou být fyzické, jako jsou smyslová postižení; psychologické, zahrnující kognitivní a emocionální změny; nebo sociální/environmentální, týkající se kontextů, ve kterých probíhají interakce. Pochopení těchto překážek je zásadní pro rozvoj strategií, které usnadní jasnou, soucitnou a efektivní komunikaci.

Cíle a záměry:

- o Usnadnit individuální reflexi různých bariér, které mohou bránit komunikaci se staršími jedinci.
- o Umožnit účastníkům identifikovat a kategorizovat různé typy komunikačních bariér.
- o Zvýšit povědomí účastníků a porozumění složitosti komunikace se staršími lidmi.
- o Připravit účastníky na budoucí interakce tím, že vezmeme v úvahu tyto bariéry ve svých komunikačních strategiích.

Potřebné materiály:

- o Papír nebo poznámkový blok a pero pro každého účastníka.

Délka aktivity: 10 minut

Popis postupu činnosti:



Krok 1: Krátce představte aktivitu a vysvětlete důležitost rozpoznání a pochopení různých typů komunikačních bariér se staršími jedinci. Zdůrazněte, že toto povědomí může zlepšit jejich interakce.

Krok 2: Požádejte účastníky, aby strávili 6 minut tichou reflexí k přemýšlení a sepsání různých překážek, o kterých se domnívají, že mohou ovlivnit komunikaci se staršími lidmi. Vyzvěte je, aby zvážili kategorie, jako je fyzická (poškození sluchu nebo zraku), psychologická (pokles kognitivních funkcí, emoční stav) a sociální/environmentální (kulturní rozdíly, izolace).

Krok 3: Požádejte účastníky, aby si zapsali své myšlenky na každý typ bariéry, případně uveďte příklady ze svých vlastních zkušeností nebo hypotetických scénářů.

Krok 4: Aktivitu zakončete tím, že účastníkům připomenete, že tyto úvahy budou užitečné pro pochopení a překonání komunikačních problémů v situacích skutečného života.

Tipy a doporučení:

- o Vyzvěte účastníky, aby se hluboce zamysleli nad tím, jak by každá bariéra mohla ovlivnit komunikaci, a to nejen z hlediska toho, jaké bariéry jsou, ale jak se mohou projevovat v každodenních interakcích.
- o Možná budete chtít poskytnout jednoduchou šablonu nebo rámec na papíře, který používají, jako jsou nadpisy pro každý typ bariéry, abyste si uspořádali své myšlenky.

Seznam zdrojů a odkazů souvisejících s aktivitou (styl APA):

Yorkston, KM, Bourgeois, MS, & Baylor, ČR (2010). Komunikace a stárnutí. *Kliniky tělovýchovného lékařství a rehabilitace*, 21(2), 309-319.



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími lidmi

HAPPSY

Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace

Aktivita 3: Vypracování plánu- překonávání bariér



AKTIVITA 3

Titul aktivity: Vypracování plánu – Překonávání bariér

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Efektivní komunikace se seniory vyžaduje překonání bariér, které brání výměně informací a emocí. Aktivní naslouchání, používání jednoduchého jazyka, uvědomění si neverbálních podnětů a vytváření příjemného prostředí, to vše jsou klíčové strategie pro zlepšení komunikace. Tyto metody pomáhají překlenout mezeru způsobenou smyslovými poruchami, kognitivními změnami a emočními stavy, které mohou komplikovat komunikaci se staršími dospělými.

Cíle a záměry:

- o Umožnit účastníkům společně vytvářet praktické strategie k překonání komunikačních bariér se staršími jedinci.
- o Identifikovat a diskutovat o různých technikách, které zlepšují komunikaci.
- o Podporovat týmovou práci při vytváření efektivních komunikačních plánů.
- o Formulovat akceschopné kroky, které mohou být implementovány v reálném světě interakcí se staršími lidmi.

Potřebné materiály:

- o Flip charty nebo tabule a fixy.
- o Materiály shrnující klíčové komunikační strategie (volitelné).

Délka aktivity: 20 minut

Popis postupu činnosti:

Krok 1: Rozdělte účastníky do malých skupin po 3-5 účastnících.



Krok 2: Vysvětlíte účel aktivity a poskytněte příklady strategií, které by měly zvážit (aktivní naslouchání, používání jasného a jednoduchého jazyka, věnování pozornosti neverbálním podnětům, vytvoření příjemného komunikačního prostředí).

Krok 3: Každá skupina spolupracuje na vytvoření plánu, který zahrnuje:

- Aktivní naslouchání: Techniky pro zajištění jejich plné přítomnosti a zapojení.
- Použití jasného, jednoduchého jazyka: Konkrétní příklady, jak zjednodušit jazyk bez povýšenosti.
- Neverbální podněty: Metody čtení a reakce na neverbální komunikaci.
- Pohodlné prostředí: Způsoby, jak vytvořit fyzický a emocionální prostor vedoucí k otevřené komunikaci.

Krok 4: Skupiny se střídají v prezentaci svých strategií skupině, přičemž instruktoři a kolegové poskytují zpětnou vazbu o životaschopnosti a kreativě plánů.

Tipy a doporučení:

- o Dejte účastníkům vědět, že inovativní a kreativní řešení jsou vítána a měli by přemýšlet nad rámcem konvenčních metod.
- o Zdůrazněte důležitost realizovatelných a realistických plánů, které lze realizovat v různých prostředích, například doma, ve zdravotnických zařízeních nebo během sociálních interakcí.
- o Povzbudte skupiny, aby stavěly na poznatcích získaných z předchozích činností a využívaly osobní zkušenosti jako případové studie.



Seznam zdrojů a odkazů souvisejících s aktivitou (styl APA):

Sharp Emerson, M. (2021, 30. srpna). 8 způsobů, jak zlepšit své komunikační dovednosti. Profesní a výkonný rozvoj, Harvardská divize dalšího vzdělávání. <https://professional.dce.harvard.edu/blog/8-ways-you-can-improve-your-communication-skills/>



Pracovní list shrnující klíčové komunikační strategie

Aktivní naslouchání: *Aktivní naslouchání je praxe plného soustředění se na mluvčího a zapojení se do něj, abyste pochopili jeho sdělení. Znamená to nejen slyšet řečená slova, ale také věnovat pozornost tónu, emocím a kontextu.*

Používání jasného a jednoduchého jazyka: *Používání jasného a jednoduchého jazyka znamená komunikovat způsobem, který je snadno srozumitelný a vyhýbá se složitým slovům, žargonu nebo příliš technickým výrazům. Cílem je předat zprávu co nejpřímějším a nejpřímějším způsobem, abychom předešli nedorozuměním a zajistili srozumitelnost.*

Věnování pozornosti neverbálním signálům: *Věnování pozornosti neverbálním signálům zahrnuje pozorování a interpretaci řeči těla, výrazů obličeje, gest, držení těla a tónu hlasu, abyste získali hlubší porozumění tomu, co člověk komunikuje. Neverbální signály často odrážejí emoce a postoje, které nemusí být plně vyjádřeny slovy.*

Vytvoření pohodlného komunikačního prostředí: *Vytvoření pohodlného komunikačního prostředí znamená vytvoření prostředí, kde se lidé cítí bezpečně, respektováni a otevřeni sdílení svých myšlenek a pocitů. To zahrnuje eliminaci rušivých vlivů, podporu nesoudící atmosféry a podporu otevřeného dialogu, kde se obě strany cítí slyšet a oceňovány.*



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími lidmi

HAPPSY

Plán lekce 1: Bariéry efektivní komunikace

Aktivita 4: Hraní rolí- nácvik efektivní komunikace



AKTIVITA 4

Titul aktivity: Hraní rolí – nácvik efektivní komunikace

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Hraní rolí je mocný vzdělávací nástroj, který účastníkům umožňuje procvičovat dovednosti v kontrolovaném, zážitkovém prostředí. Tato metoda je zvláště účinná při výuce komunikace, protože poskytuje účastníkům zpětnou vazbu v reálném čase a příležitost reflektovat své vlastní komunikační chování. Hraní různých scénářů, zejména u starších jedinců, pomáhá účastníkům porozumět verbální i neverbální dynamice, procvičovat empatii a uplatňovat komunikační strategie naučené v dřívějších aktivitách.

Cíle a záměry:

- o Poskytnout účastníkům praktické zkušenosti s orientací v efektivních i neefektivních komunikačních strategiích se staršími jedinci.
- o Pro ilustraci kontrastu mezi efektivními a neefektivními komunikačními metodami.
- o Posílit důležitost přizpůsobení komunikačních stylů potřebám starších jedinců.
- o Rozvíjet sebevědomí a dovednosti při zvládnání scénářů komunikace se staršími lidmi v reálném životě.

Potřebné materiály:

- o Scénáře se stručným popisem různých situací (diskuze o zdraví, poskytování pokynů, neformální rozhovory).

Délka aktivity: 20 minut



Popis postupu činnosti:

Krok 1: Stručně vysvětlíte cíle a význam hraní rolí při učení efektivních komunikačních dovedností. Zdůrazněte zaměření na efektivní i neefektivní komunikační techniky.

Krok 2: Rozdejte každému páru listy scénářů, abyste zajistili, že skupiny pokryjí různé situace.

Krok 3: Nechte páry několik minut, aby si přečetly své scénáře a naplánovaly si hraní rolí. Měli by rozhodnout, kdo bude zpočátku hrát staršího jedince a kdo bude komunikátor.

Krok 4: Každá dvojice hraje svou roli, nejprve předvede neefektivní komunikaci a poté předělá scénář pomocí efektivních komunikačních technik.

Krok 5: Výměna rolí (volitelné, pokud to čas dovolí): Páry si vymění role a opakuji proces se stejným nebo novým scénářem, aby získali perspektivu z obou stran interakce.

Krok 6: Po každém hraní rolí se účastníci podělí o to, jak neúčinná i efektivní komunikace ovlivnila porozumění a emocionální stav „staršího“ účastníka.

Tipy a doporučení:

- o Po každém hraní rolí vyzvěte účastníky, aby přemýšleli o svých zkušenostech a diskutovali o tom, co se naučili z role komunikátora i staršího jedince.
- o Pokud je lichý počet účastníků, použijte roli pozorovatele k poskytnutí dodatečné zpětné vazby a k aktivnímu zapojení všech účastníků.
- o Připomeňte účastníkům, aby věnovali pozornost nejen použitým slovům, ale také řeči těla, mimice a tónu, které jsou klíčové pro efektivní komunikaci.



Seznam zdrojů a odkazů souvisejících s aktivitou (styl APA):

Turzák, T., & Turzáková, J. (2017). Hraní rolí jako metoda zlepšování komunikačních dovedností odborníků pracujících s klienty v ústavní péči – přehled literatury. *International Journal on Language, Literature and Culture in Education*, 4(1), 34-42.



Scénáře hraní rolí

Scénář 1: Diskuse o zdravotních problémech

Neefektivní komunikace

Kontext : Prostředí je malá klinika, kde sedí starší pacient, pan Johnson, se sestrou, sestrou Smithovou. Panu Johnsonovi byl nedávno předepsán nový lék na vysoký krevní tlak.

Hraní rolí :

- o **Sestra Smithová** : (rychle listuje v tabulce) "Pane Johnstone, musíte užívat antihypertenzní léky dvakrát denně a vrátit se na kontrolu za měsíc. Některé otázky?"
- o **Pan Johnson** : (vypadá zmateně) "Uh, co je antihypertenziva?" Jak to беру?"
- o **Sestra Smithová** : (spěšně) "Jen si přečtěte lahvičku s předpisem, je tam všechno." Už bys měl vědět, jak ho používat."

Klíčové body :

- Sestra Smithová používá lékařský žargon (např. „antihypertenziva“) bez vysvětlení.
- Mluví příliš rychle a nedokáže zapojit pana Johnsona, takže je zmatený a bez řádných pokynů.



Efektivní komunikace

Kontext : Stejné prostředí, sestra Smithová zvolila jiný přístup. Posadí se vedle pana Johnsona a naváže oční kontakt.

Hraní rolí :

- **Sestra Smithová** : (pomalu) "Pane Johnstone, máte nový lék na váš krevní tlak. Je to důležité pro vaše zdraví. Tento lék musíte užívat každé ráno a večer."
- **Pan Johnson** : (přikývne) "Dobře, myslím, že to zvládnu." Ale co to dělá?"
- **Sestra Smithová** : „Skvělá otázka! Pomáhá snižovat krevní tlak, což udržuje vaše srdce zdravé. Můžete zopakovat, co jsem právě řekla o tom, kdy si ho brát?"

Klíčové body :

- Sestra Smithová používá jednoduchý jazyk a vyhýbá se žargonu.
- Mluví pomalu a ověřuje porozumění tím, že požádá pana Johnsona, aby zopakoval pokyny.
- Angažuje pana Johnsona tím, že se zabývá jeho otázkami a obavami.



Scénář 2: Poskytování pokynů

Neefektivní komunikace

Kontext : V domácím prostředí se pečovatelka Sarah snaží vysvětlit starší paní Davisové, jak používat své nové chodítko. Paní Davisová si není jistá a trochu nervózní, když ho použije.

Hraní rolí :

- o **Sarah :** (podívá se na hodinky) "Jen to držte a nespádněte. Víte, jak to použít. Pojdme k další věci."
- o **Paní Davisová :** (vypadá ohromeně) "Já... nejsem si jistá, jestli rozumím." Jak to držím?"

Klíčové body :

- o Sarah rychle projde pokyny a předpokládá, že paní Davisová už ví, jak používat chodítko.
- o Neexistuje žádná demonstrace ani podpora, takže paní Davisová se cítí úzkostná a zmatená.



Efektivní komunikace

Kontext : Sarah je nyní trpělivější a zaujatější, sedá si s paní Davisovou a drží chodítko, aby předvedla.

Hraní rolí :

- o **Sarah :** (usmívá se) "Pojďme si společně procvičit používání chodítka." Nejprve jej držte takto – postavte se rovně a ujistěte se, že je před vámi."
- o **Paní Davisová :** "Takhle?"
- o **Sarah :** „Přesně! Nyní udělejte malý krok vpřed svou silnější nohou a poté chodítko přiveďte dopředu. Pojďme na to společně pomalu. Jsem tady, abych ti pomohl."

Klíčové body :

- o Sarah ukazuje použití chodítka krok za krokem.
- o Používá povzbuzující jazyk a zapojuje do procesu paní Davisovou.
- o Důraz je kladen na ujištění a jasnost a podporující prostředí.



Scénář 3: Neformální konverzace

Neefektivní komunikace

Kontext : Na rodinném setkání Tom, zaneprázdněný profesionál, navštíví svou babičku, paní Wilsonovou, která se cítí osamělá a izolovaná.

Hraní rolí :

- o **Tom** : (spěchá dovnitř) "Hej, babičko! Byl jsem tak zaneprázdněn prací. Nevěřila bys, jak je to hektické! Sotva mám čas jíst nebo spát."
- o **Paní Wilsonová** : (sklopí pohled) "Ach, to zní drsně, drahoušku." Ale co...?"

Klíčové body :

- o Tom dominuje rozhovoru a soustředí se pouze na svůj vlastní život.
- o Mluví rychle, o pocity nebo zážitky paní Wilsonové se nezajímá.



Efektivní komunikace

Souvislosti : Ve stejném prostředí si Tom nyní na chvíli sedne vedle paní Wilsonové, aby se cítila ceněná.

Hraní rolí :

- o **Tom** : (jemně) „Ahoj, babičko! Rád bych slyšel o tvém dni. Co jsi v poslední době dělala?“
- o **Paní Wilsonová** : (rozjasní se) "No, pracovala jsem na své zahradě." Růže krásně kvetou!"
- o **Tom** : „To zní úžasně! Jaké máš barvy? Rád bych viděl fotky!“

Klíčové body :

- o Tom klade otevřené otázky a vyzývá paní Wilsonovou, aby se podělila o své zkušenosti.
- o Aktivně naslouchá a zapojuje se do jejích příběhů a projevuje opravdový zájem o její život.
- o To podporuje vřelou a pečující atmosféru, která podporuje komunikaci.