



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout
WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími
lidmi

HAPPSY

Plán lekce 4: Empatie a aktivní naslouchání



Plán lekce 4 : Empatie a aktivní naslouchání

Cíl:

Tento plán lekce se zaměřuje na zlepšení komunikačních dovedností účastníků prostřednictvím zážitkových aktivit určených k podpoře empatie a aktivního naslouchání. Cíle se soustředí na zlepšení schopnosti účastníků porozumět druhým a spojit se s nimi tím, že procvičí empatii a věnují plnou pozornost během rozhovorů. První aktivita poskytuje praktický nácvik pozorného naslouchání a empatické reakce, což účastníkům pomáhá přesně interpretovat a reflektovat sdělované pocity a obsah druhých. Druhá aktivita zahrnuje vytváření akčních plánů pro uplatnění empatie a aktivního naslouchání v různých každodenních interakcích, identifikaci běžných scénářů, kde jsou tyto dovednosti nezbytné. Závěrečná role-play aktivita nabízí účastníkům kontrolované prostředí k procvičování a zdokonalování jejich empatie a aktivního naslouchání v simulovaných interpersonálních situacích, zvyšuje jejich emoční inteligenci a schopnost efektivně reagovat na emocionální stavy ostatních. Tyto cíle společně směřují k prohloubení mezilidských vztahů a posílení osobní i profesní komunikace.

Délka: celkem 60 minut (včetně všech aktivit)

Aktivity:

- o Párová aktivita – procvičování empatie a cvičení aktivního naslouchání (20 minut)
- o Aktivita v malé skupině – rozvoj plánu – vypracování plánu na začlenění empatie a aktivního naslouchání do každodenního života (20 minut)
- o Hraní rolí – nácvik empatie a aktivního naslouchání (20 minut)

Potřebné materiály:



Aktivita 1

- o Materiály s pokyny a tipy pro procvičování empatie a aktivního naslouchání (volitelné).

Aktivita 2

- o Tabule nebo flipcharty s fixami pro každou skupinu.
- o Materiály s připomenutím klíčových principů empatie a aktivního naslouchání (volitelné).

Aktivita 3

- o Listy scénářů, které nastiňují různé mezilidské situace (např. přítel v nouzi, kolega v práci s problémem, člen rodiny sdílející osobní zprávy).
- o Prostor vhodný pro dvojice nebo malé skupiny k hraní rolí bez rušení.

Výsledky učení:

- o Účastníci rozvinou schopnost vnímat a porozumět pocitům a perspektivám druhých, zlepší jejich emoční inteligenci a podpoří hlubší spojení.
- o Účastníci získají dovednost věnovat plnou pozornost mluvčím, porozumět obsahu a emocím za komunikací, což je klíčové pro efektivní reakce a interakce.
- o Na konci sezení budou účastníci schopni efektivněji komunikovat v osobním a profesionálním prostředí, což zajistí, že jejich interakce budou promyšlenější a ohleduplnější.



- o Účastníci se naučí identifikovat konkrétní scénáře v jejich každodenním životě, kde jsou empatie a aktivní naslouchání prospěšné, a budou mít použitelné strategie k uplatnění těchto dovedností.
- o Díky lepší empatii a aktivnímu naslouchání budou účastníci lépe vybaveni pro konstruktivní řešení konfliktů, omezí nedorozumění a podpoří atmosféru více spolupráce.
- o Účastníci si vypracují personalizované plány pro začlenění empatie a aktivního naslouchání do svých každodenních rutin, což zajistí neustálý rozvoj a aplikaci těchto dovedností.

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

Výzva k objednavce (2023, 18. října). Empatie v akci: Nejlepší postupy pro poslech a porozumění seniorskému hlasu. Modrá kniha pro seniory. Zdroje pro dobré stárnutí. <https://seniorsbluebook.com/articles/empathy-in-action-best-practices-for-listening-and-understanding-senior-voices>

Cherry, K. (2024, 19. února). Jak empatické naslouchání může vybudovat hlubší spojení ve vašem životě. Jak potlačit rozptýlení a skutečně naslouchat. Velmi dobrá mysl. <https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>

Institut prevence krizí (2024, 5. září). 7 tipů pro empatické naslouchání v sociálních službách. <https://www.crisisprevention.com/blog/human-services/7-tips-for-empathic-listening-in-social-services/>

Jack, K. (2022). Prokázání empatie při komunikaci se staršími lidmi. Ošetřování starších lidí, 34(1).



Newlife, L. (2023, 10. listopadu). Naslouchání srdcem: Role empatie při řízení péče o seniory. Nové životní styly. Průvodce životem a péčí o seniory.

<https://www.newlifestyles.com/blog/listening-with-the-heart-the-role-of-empathy-in-managing-senior-care>

RSA (2013, 10. prosince). Brené Brown o Empatii [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>

Sutton, J. (2016, 21. července). Aktivní naslouchání: Umění empatické konverzace.

PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/active-listening/>



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout
WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími
lidmi

HAPPSY

Plán lekce 4: Empatie a aktivní naslouchání
Aktivita 1: Cvičení empatie a aktivní naslouchání



AKTIVITA 1

Titul aktivity: Cvičení empatie a aktivní naslouchání

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Empatie a aktivní naslouchání jsou základními dovednostmi efektivní komunikace, které umožňují jednotlivcům porozumět druhým a spojit se s nimi na hlubší úrovni. Empatie zahrnuje vnímání pocitů a perspektiv druhých, zatímco aktivní naslouchání vyžaduje plnou pozornost, podporuje lepší porozumění a reakci. Tyto dovednosti jsou zvláště důležité v jakémkoli prostředí, kde je důvěra a porozumění klíčovou záležitostí, jako je zdravotnictví, vzdělávání a management.

Cíle a záměry:

- o Posílit schopnost účastníků praktikovat empatii a aktivní naslouchání ve svých interakcích.
- o Poskytnout praktickou aktivitu pozorného naslouchání a empatické reakce.
- o Rozvíjet dovednosti účastníků v přesné interpretaci a reflektování pocitů a obsahu sdělovaného ostatními.
- o Zlepšit mezilidskou komunikaci a prohloubit vztahy prostřednictvím efektivního naslouchání a empatické angažovanosti.

Potřebné materiály:

- o Materiály s pokyny a tipy pro procvičování empatie a aktivního naslouchání (volitelné).

Délka aktivity: 20 minut



Popis postupu činnosti:

Krok 1: Vysvětlíte důležitost empatie a aktivního naslouchání a zdůrazníte, jak tyto dovednosti zlepšují mezilidské vztahy a efektivitu komunikace. Stručně prodiskutujte klíčové aspekty obou dovedností.

Krok 2: Rozdělte účastníky do dvojic. Každá dvojice se zapojí do dvoudílného cvičení:

- o Část 1: Mluvčí a posluchač – Jedna osoba sdílí nedávnou zkušenost nebo probíhající výzvu, zatímco druhá praktikuje aktivní naslouchání. Posluchač by se měl plně soustředit na mluvčího, vyhýbat se přerušování a navazovat oční kontakt. Po 3 minutách posluchač shrne, co slyšel, se zaměřením na pocity a obsah mluvčího.
- o Část 2: Výměna rolí – Účastníci si vymění role a cvičení se opakuje, což umožňuje bývalému řečníkovi procvičit si poslech a shrnutí.

Krok 3: Po cvičení se znovu sejděte jako celá skupina. Požádejte účastníky, aby se podělili o své zkušenosti, co se naučili o svých schopnostech naslouchání a jaké to bylo, když jim bylo nasloucháno empaticky.

Krok 4: Usnadněte krátkou reflexi, kde účastníci zváží, jak mohou tyto dovednosti uplatnit ve svých každodenních osobních a profesních interakcích. Nabídněte tipy pro další praxi, jako je dbát na řeč těla, udržovat oční kontakt a používat afirmace, jako je přikývnutí nebo slovní uznání, abyste projevíli pozornost.

Shrnutí otázek:

- o Pro mluvčího: Jaký to byl pocit, když někdo jen poslouchal, aniž by radil?
- o Pro posluchače: Co bylo náročné na shrnutí pocitů mluvčího? Jak jste se pokusil vžít do jejich kůže?



Tipy a doporučení:

- o Zdůrazněte důležitost neodsuzujícího, podpůrného postoje během cvičení, abyste podpořili otevřenost a upřímnost.
- o Zajistěte, aby měl každý účastník stejnou příležitost mluvit a naslouchat tím, že přísně dodržujete časové limity.
- o Povzbudte účastníky, aby si navzájem poskytovali konstruktivní zpětnou vazbu o svých schopnostech naslouchání a shrnutí, přičemž se zaměřovali na to, co bylo uděláno dobře a co by se dalo zlepšit.

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

Výzva k objednavce (2023, 18. října). Empatie v akci: Nejlepší postupy pro poslech a porozumění seniorskému hlasu. Modrá kniha pro seniory. Zdroje pro dobré stárnutí.
<https://seniorsbluebook.com/articles/empathy-in-action-best-practices-for-listening-and-understanding-senior-voices>

Institut prevence krizí (2024, 5. září). 7 tipů pro empatické naslouchání v sociálních službách.

<https://www.crisisprevention.com/blog/human-services/7-tips-for-empathic-listening-in-social-services/>

RSA (2013, 10. prosince). Brené Brown o Empatii [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>



Materiál s pokyny a tipy pro nácvik empatie a aktivního naslouchání

Cvičení empatie a aktivní naslouchání jsou klíčové dovednosti, které zlepšují komunikaci a posilují vztahy. Zde je několik pokynů a tipů pro rozvoj těchto dovedností:

Empatie

- **Pochopte perspektivu druhých:** Pokuste se vidět svět z pohledu druhé osoby. Rozpoznávejte jejich pocity a zkušenosti bez posuzování, což pomáhá lépe porozumět jejich emocím a reakcím.
- **Bud'te zvědaví:** Ptejte se, abyste se dozvěděli více o tom, co druhá osoba prožívá. Používejte otevřené otázky, které je povzbudí, aby se plněji vyjádřili.
- **Ověření emocí:** Uznejte pocity druhé osoby, i když nesouhlasíte s její perspektivou. Ověření může být tak jednoduché, jako když řeknete: "Zní to, jako byste z toho byli opravdu ve stresu."
- **Reflektujte pocity:** Ukažte, že nasloucháte a rozumíte tím, že odrážíte to, co slyšíte, z hlediska emocí a obsahu. Například: "Zdá se, že jste se cítili vynechání, když vás nepozvali."
- **Nabídka podpory:** Zeptejte se, jak můžete pomoci nebo co daná osoba potřebuje. Někdy stačí být jen tam a naslouchat.



Aktivní naslouchání

- **Věnujte plnou pozornost:** Při poslechu se zcela soustředte na mluvčího. Vyhněte se rozptylování, jako jsou telefony nebo jiné úkoly. Řeč těla, jako je oční kontakt, přikyvování a obrácení se k mluvčímu, také ukazuje pozornost.
- **Vyhněte se přerušování:** Nechte mluvčího dokončit své myšlenky bez přerušování. Přerušování může způsobit, že se mluvčí cítí neslyšen a může narušit tok konverzace.
- **Reflektujte a vyjasněte:** Zopakujte, co jste slyšeli, svými vlastními slovy, abyste potvrdili porozumění. Pokud jsou některé části zprávy nejasné, položte otázky.
- **Odpovězte s uznáním:** Aktivní naslouchání je o budování konverzace, nikoli o debatě. Odpovídejte způsobem, který uznává pocity a příspěvky mluvčího.
- **Udržujte si otevřenou mysl:** Vstupte do konverzace bez předpojatých názorů nebo úsudků. Být otevřený vám pomůže vstřebat plný význam toho, co je sdělováno.



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími
lidmi

HAPPSY

Plán lekce 4: Empatie a aktivní naslouchání
Aktivita 2: Aktivita v malých skupinách – vypracování
plánu na začlenění empatie a aktivního naslouchání do
každodenního života



AKTIVITA 2

Titul aktivity: Aktivita v malých skupinách – Vypracování plánu na začlenění empatie a aktivního naslouchání do každodenního života

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Empatie a aktivní naslouchání jsou klíčové dovednosti pro efektivní komunikaci, podporu porozumění a spojení mezi jednotlivci. Tyto dovednosti jsou zvláště cenné v různých každodenních kontextech, včetně pracoviště, rodinných interakcí a přátelství. Pomáhají při řešení konfliktů, budování důvěry a zvyšování úsilí o spolupráci. Plánování začlenění těchto dovedností zahrnuje identifikaci konkrétních situací, ve kterých je lze uplatnit, a nastínění praktických kroků ke zlepšení jejich využití.

Cíle a záměry:

- o Vytvořit akční plány, které integrují empatii a aktivní naslouchání do každodenních interakcí v různých životních kontextech.
- o Identifikovat běžné scénáře v každodenním životě, kde je zapotřebí empatie a aktivního naslouchání.
- o Formulovat konkrétní, použitelné strategie ke zlepšení těchto dovedností.
- o Podporovat neustálý osobní a profesní rozvoj prostřednictvím lepší komunikace.

Potřebné materiály:

- o Tabule nebo flip chart s fixami pro každou skupinu.
- o Materiály s připomenutím klíčových principů empatie a aktivního naslouchání (volitelné).



Délka aktivity: 20 minut

Popis postupu činnosti:

Krok 1: Informujte účastníky o důležitosti empatie a aktivního naslouchání při podpoře efektivní komunikace a hlubších vztahů. Vysvětlete cíle a výsledky aktivity.

Krok 2: Rozdělte účastníky do malých skupin. Přidejte každé skupině, aby přemýšlela o situacích v různých kontextech (např. v práci, doma nebo s přáteli), kde by empatie a aktivní naslouchání mohly výrazně zlepšit výsledky komunikace.

Krok 3: Každá skupina vypracuje plán, který obsahuje alespoň tři praktické strategie pro posílení empatie a aktivního naslouchání. Příklady strategií mohou zahrnovat:

- o Na pracovišti: Vyhradte si pravidelné časy, kdy členové týmu mohou vyjádřit své obavy nebo nápady, a zajistit, aby byla každá osoba bez přerušení slyšet.
- o V rodině: Organizace rodinných setkání, kde se každý člen může podělit o své pocity ohledně konkrétních problémů, nácvik reflektivního naslouchání k ověření vzájemných emocí.
- o V přátelství: Vytváření návyků vzájemné kontroly emocionální pohody a procvičování plné přítomnosti během rozhovorů.

Krok 4: Umožněte každé skupině představit svůj plán celé skupině. Povzbudte ostatní skupiny, aby poskytovaly konstruktivní zpětnou vazbu a další nápady, které by mohly plán zlepšit.

Tipy a doporučení:

- o Vyzvěte účastníky, aby byli konkrétnější. Čím konkrétnější budou strategie a scénáře, tím snazší bude pro účastníky jejich uplatnění v reálném životě.



- o Podporujte kreativní a inovativní přístupy k integraci empatie a aktivního naslouchání do každodenní rutiny.
- o Zdůrazněte důležitost pravidelného cvičení a reflexe, abyste tyto dovednosti skutečně zlepšili.

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

Cherry, K. (2024, 19. února). Jak empatické naslouchání může vybudovat hlubší spojení ve vašem životě. Jak potlačit rozptýlení a skutečně naslouchat. Velmi dobrá mysl. <https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>

Jack, K. (2022). Prokázání empatie při komunikaci se staršími lidmi. Ošetřování starších lidí, 34(1).

Newlife, L. (2023, 10. listopadu). Naslouchání srdcem: Role empatie při řízení péče o seniory. Nové životní styly. Průvodce životem a péčí o seniory. <https://www.newlifestyles.com/blog/listening-with-the-heart-the-role-of-empathy-in-managing-senior-care>

Prospekt s připomenutím klíčových principů empatie a aktivního naslouchání

Klíčové principy empatie

- o Porozumění: Snažte se pochopit pocity a emoce druhé osoby tím, že se vžijete do její kůže. To znamená ocenit jejich pohled a zkušenosti, jako by byly vaše vlastní.
- o Nesouzení: Přistupujte k pocitům a zkušenostem druhých bez posuzování nebo hodnocení. Přijměte jejich emoce jako platné v jejich kontextu.



- o **Komunikace:** Vyjádřete své porozumění pocitům a potřebám druhé osoby. To může zahrnovat verbální afirmace, které rozpoznáváte a respektujete jejich emoce.
- o **Emocionální rezonance:** To zahrnuje nejen porozumění nebo soucit, ale skutečné spojení s emocemi druhé osoby na hlubší úrovni, sdílení jejich pocitů.

Klíčové principy aktivního naslouchání

- o **Plná pozornost:** Zaměřte se výhradně na řečníka, odložte rušivé prvky a připravte se na poslech. To zahrnuje jak mentální zaměření, tak vhodnou řeč těla, jako je oční kontakt a přikyvování.
- o **Zadržování reakcí:** Místo formulování odpovědi nebo přerušování, zatímco druhá osoba mluví, zadržte své myšlenky a dopřejte jim prostor, aby se plně vyjádřily.
- o **Reflexivní naslouchání:** Zrcadlete poselství řečníka parafrází nebo shrnutím toho, co řekl, což ukazuje, že nasloucháte a rozumíte jeho sdělení.
- o **Vyjasnění:** Snažte se objasnit jakékoli body, které jsou nejasné, aniž byste předpokládali nebo hádali, co tím může řečník říci. Pokládejte otázky, které podněcují hlubší vysvětlení.
- o **Povzbuzení:** Použijte verbální a neverbální podněty k povzbuzení řečníka, aby pokračoval, a dejte mu najevo, že máte zájem a zapojení. To může zahrnovat výzvy jako „uh-huh“ a otevřená gesta.



Financováno
Evropskou unií



Jak dobře stárnout

WP3/ A1- Aktivita 2

Modul D: Efektivní způsoby komunikace se staršími lidmi

HAPPSY

Plán lekce 4: Empatie a aktivní naslouchání

Aktivita 3: Hraní rolí- nácvik empatie a aktivního naslouchání



AKTIVITA 3

Titul aktivity: Hraní rolí – nácvik empatie a aktivního naslouchání

Krátký popis teoretického kontextu aktivity:

Cvičení hraní rolí poskytují bezpečné a kontrolované prostředí pro jednotlivce, aby si procvičili a zdokonalili své komunikační dovednosti, včetně empatie a aktivního naslouchání. Tato cvičení umožňují účastníkům prozkoumat různé mezilidské scénáře a pomáhají jim rozvíjet schopnost porozumět emocím a myšlenkám druhých a efektivně na ně reagovat. Takové aktivity jsou zvláště přínosné pro zlepšení emoční inteligence a posílení mezilidských vztahů v osobním i profesním prostředí.

Cíle a záměry:

- o Poskytnout účastníkům praktickou praxi v prokazování empatie a aktivního naslouchání v různých interpersonálních situacích.
- o Simulovat situace ze skutečného života, kde lze uplatnit empatii a aktivní naslouchání.
- o Posílit dovednosti účastníků v porozumění a reakci na emocionální stavy druhých.
- o Přijímat a poskytovat zpětnou vazbu o používání empatie a aktivního naslouchání v prostředí hraní rolí.

Potřebné materiály:

- o Listy scénářů, které nastiňují různé mezilidské situace (např. přítel v nouzi, kolega v práci s problémem, člen rodiny sdílející osobní zprávy).
- o Prostor vhodný pro dvojice nebo malé skupiny k hraní rolí bez rušení.



Délka aktivity: 20 minut

Popis postupu činnosti:

Krok 1: Stručně vysvětlíte účel cvičení s hraním rolí, zaměřte se na důležitost empatie a aktivního naslouchání v efektivní komunikaci. Připomeňte, co tyto dovednosti obnášejí a proč jsou klíčové pro mezilidské vztahy.

Krok 2: Rozdejte párům nebo malým skupinám různé scénáře a zajistěte, aby každá dvojice/skupina získala jedinečnou situaci pro hraní rolí.

Krok 3: Každá dvojice/skupina se střídá v hraní svých přidělených scénářů. Jeden účastník vystupuje jako osoba vykazující problém nebo emocionální stav, zatímco druhý praktikuje empatii a aktivní naslouchání. Povzbudte účastníky, aby se plně zapojili do svých rolí a snažili se skutečně porozumět situaci svého partnera a reagovat na ni.

Krok 4: Po každém hraní rolí si účastníci poskytnou zpětnou vazbu o účinnosti komunikace. Diskutujte o tom, co bylo provedeno dobře a co by se dalo zlepšit. Zdůrazněte konkrétní případy, kdy empatie a aktivní naslouchání byly buď úspěšně implementovány, nebo mohly být posíleny.

Tipy a doporučení:

- o Instruuje účastníky, aby hráli své role co nejrealističtěji, aby simulovali skutečné emocionální reakce a výzvy.
- o Umožněte účastníkům, aby si vyměnili role ve svých párech/skupinách, aby zažili obě strany interakce, čímž se zvýší jejich porozumění a empatie.



- o Povzbudte účastníky, aby si scénáře hraní rolí dali do souvislosti se svými vlastními životními zkušenostmi a diskutovali o tom, jak by uplatnili dovednosti nacvičené v podobných situacích skutečného života.

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

Cherry, K. (2024, 19. února). Jak empatické naslouchání může vybudovat hlubší spojení ve vašem životě. Jak potlačit rozptýlení a skutečně naslouchat. Velmi dobrá mysl. <https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>

RSA (2013, 10. prosince). Brené Brown o Empatii [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>

Sutton, J. (2016, 21. července). Aktivní naslouchání: Umění empatické konverzace. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/active-listening/>

Scénáře hraní rolí zahrnující empatii a aktivní naslouchání

Scénář 1: Přítel v nouzi

Situace:

Váš blízký přítel nedávno procházel těžkým obdobím. Cítil se na dně, ale moc o tom nemluvil. Dnes vám říká: "Jen si nemyslím, že se věci někdy zlepší."

Instrukce:

Jako posluchač projeďte empatii a pochopení vůči pocitům svého přítele. Zaměřte se na aktivní naslouchání, aniž byste se pokoušeli „napravit“ jejich problém.

Scénář 2: Partner se cítí nedoceněný

Situace:

Váš partner říká: „Mám pocit, že pořád dělám věci kolem domu a nikdo si toho nevšimne ani to neocení. Je to vyčerpávající.“

Instrukce:

Jako posluchač procvičujte empatii uznáním jejich pocitů, že jsou nedoceny. Používejte techniky aktivního naslouchání, jako je parafrázování jejich pocitů, abyste projevili porozumění.