



Program osobnostného rastu a rozvoja 2

Pracovný zošit pre účastníkov resocializačného programu

Program osobnostného rastu a rozvoja 2

Pracovný zošit pre účastníkov resocializačného programu

Obsah

ÚVOD	3
1 SEBAPOZNÁVANIE A SPOZNÁVANIE INÝCH	5
1.1 SEBAPOZNÁVANIE	5
1.1.1 Cvičenie č. 1	5
1.1.2 Cvičenie č. 2	7
1.1.3 Cvičenie č. 3	9
1.1.4 Cvičenie č. 4a	11
1.1.5 Cvičenie č. 4b	13
1.2 EMÓCIE A POCITY	14
1.2.1 Cvičenie č. 1	14
1.2.2 Cvičenie č. 2	16
1.2.3 Cvičenie č. 3	18
1.2.4 Cvičenie č. 4	19
1.3 MÔJ TREŠTNÝ ČIN	22
1.3.1 Cvičenie č. 1	22
1.3.2 Cvičenie č. 2	25
1.3.3 Cvičenie č. 3	27
1.3.4 Cvičenie č. 4	28
2 VERBÁLNA A NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	30
2.1 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	31
2.1.1 Cvičenie č. 1	31
2.1.2 Cvičenie č. 2	33
2.1.3 Cvičenie č. 3	34
2.1.4 Cvičenie č. 4	35
2.1.5 Cvičenie č. 5	35
2.2 VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	37
2.2.1 Cvičenie č. 1 a 2	37
2.2.2 Cvičenie č. 3	39
2.2.3 Cvičenie č. 4 a 5	42
2.2.4 Cvičenie č. 6	44
2.2.5 Cvičenie č. 7	45
2.2.6 Cvičenie č. 8	46
2.3 POČÚVANIE	47
2.3.1 Cvičenie č. 1	47
2.3.2 Cvičenie č. 2	49
2.3.3 Cvičenie č. 3	51

2.3.4	Cvičenie č. 4	52
2.4	HUMOR	53
2.4.1	Cvičenie č. 1	54
2.4.2	Cvičenie č. 2	55
3	ASERTÍVNE SPRÁVANIE, ROZPOZNÁVANIE A ZVLÁDANIE MANIPULATÍVNEHO SPRÁVANIA	58
3.1	AKO SA SPRÁVAME?	58
3.1.1	Cvičenie č. 1	58
3.1.2	Cvičenie č. 2	59
3.1.3	Cvičenie č. 3	60
3.1.4	Cvičenie č. 4	62
3.1.5	Cvičenie č. 5	64
3.2	ASERTÍVNE SPRÁVANIE.....	66
3.2.1	Cvičenie č. 1	66
3.2.2	Cvičenie č. 2	67
3.2.3	Cvičenie č. 3	70
3.2.4	Cvičenie č. 4	72
3.3	ASERTÍVNE TECHNIKY.....	73
3.3.1	Cvičenie č. 1	73
3.3.2	Cvičenie č. 2	76
3.3.3	Cvičenie č. 3	78
3.3.4	Cvičenie č. 4	79
4	KONFLIKTY A ICH RIEŠENIE NEAGRESÍVNÝM SPÔSOBOM.....	84
4.1	KONFLIKTY A ICH SPÚŠŤAČE.....	84
4.1.1	Cvičenie č. 1	85
4.2	DRUHY KONFLIKTOV	89
4.2.1	Cvičenie č. 1	89
4.2.2	Cvičenie č. 2	90
4.2.3	Cvičenie č. 3	91
4.2.4	Cvičenie č. 4	93
4.2.5	Cvičenie č. 5	94
	ZÁVER.....	98

ÚVOD

„Veľkým objavom našej generácie je, že človek môže zmeniť svoj život zmenou svojho postoja.“

William James

Vážený účastník,

tento pracovný zošit vám má slúžiť ako pomôcka pri absolvovaní resocializačného programu, ktorým by ste si mali splniť povinnosť uloženú súdom ako súčasť probačného dohľadu. Ide o aplikáciu konkrétnych ustanovení Trestného zákona, tzn. povinnosť podrobiť sa v súčinnosti s probačným a mediačným úradníkom alebo iným odborníkom programu sociálneho výcviku alebo inému výchovnému programu.

Cieľom je hlavne to, aby ste pochopili následky svojho trestného konania a v budúcnosti sa takémuto správaniu vyhli.

Program pozostáva zo 4 modulov, pričom každý má svoj hlavný cieľ a čiastkové ciele. Moduly sú rozdelené na viaceré časti, vedúce k dosiahnutiu hlavného cieľa:

1. Sebapoznávanie a spoznávanie iných
2. Verbálna a neverbálna komunikácia
3. Asertívne správanie, rozpoznanie a zvládanie manipulatívneho správania
4. Problémy a ich riešenie neagresívnym spôsobom

Pod vedením lektorov budete teda postupne spoznávať svoje silné a slabé stránky, učiť sa ovládať emócie, riešiť problémy a konflikty a rozpoznávať rizikové situácie, ktoré by mohli skôr či neskôr viesť k porušovaniu právnych noriem. V priebehu stretnutí budete definovať nielen svoje očakávania, ale aj hodnotiť účinnosť, aby ste okrem lektorov aj vy sami zistili, či sa naplňujú vaše očakávania a aké reálne nové skúsenosti vám program prináša.

Pracovný zošit vám po ukončení resocializačného programu zostane. Vnútri nájdete nielen informácie, ktoré budú postupne vysvetľované a dávané do vzájomných súvislostí, ale aj inštrukcie, testy či dotazníky, ktoré budete počas stretnutí vyplňovať a taktiež miesto na vlastné poznámky. Tento pracovný zošit si preto prinášajte so sebou na každé stretnutie.

Upozorňujeme vás, že počas realizácie programu je potrebné dodržiavať a rešpektovať podmienky stanovené lektorom, nerušiť jeho priebeh a dôstojnosť ostatných členov skupiny. Počas výcviku je zakázané požívať alkoholické nápoje a iné návykové látky.

Prajeme vám veľa úspechov a pohodu pri absolvovaní tohto programu.

Autorský kolektív

Téma:

SEBAPOZNÁVANIE A SPOZNÁVANIE INÝCH

*„Poznať samého seba je začiatkom všetkej múdrosti.“
Atistoteles*

*„Poznať iných je znakom inteligencie, poznať seba je znakom múdrosti.
Ovládať ostatných je znakom sily, ale ovládať seba je skutočná moc.“
Lao Tzu*

1 SEBAPOZNÁVANIE A SPOZNÁVANIE INÝCH

PhDr. Otilia Škarbová

1.1 SEBAPOZNÁVANIE



V tomto bloku lepšie spoznáte seba aj iných v skupine, uvedomíte si niektoré úrovne svojej osobnosti, objavíte svoje zdroje a podporíte svoje sebavedomie a sebaúctu. Pri práci budeme používať rôzne techniky, ako napríklad dotazníky, testy, introspekciu, zážitkové aktivity, rozhovor, diskusiu, modelové situácie, riešenie problémov a iné. Takýto typ práce bude pre vás možno nový, pripraví vás však na to, že vo všetkých blokoch tohto výcviku budete pracovať práve takýmto spôsobom a predovšetkým budete pracovať sami so sebou.



Cieľ

Lepšie spoznať seba a iných a motivovať seba samého k ďalšiemu rozvoju svojej osobnosti.

1.1.1 Cvičenie č. 1

Osobnostný dotazník temperamentu



Temperament je súhrn psychických vlastností, určujúcich dynamiku nášho prežívania a správania. Existuje veľa typológií a teórií, nám postačí jednoduchý orientačný dotazník, ktorý nás zaradí do jedného zo 4 typov temperamentu.



Cieľ

Spoznať dynamické vlastnosti svojej osobnosti, labilitu/stabilitu, extroverziu/introverziu a typ svojho temperamentu.

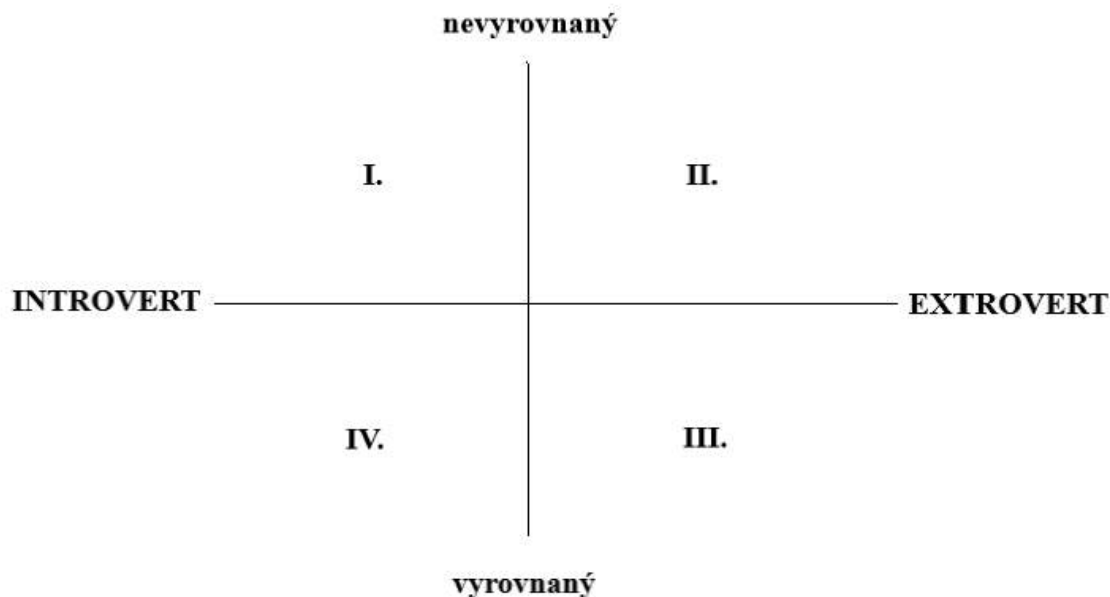


Inštrukcia

Vyplňte si dotazník temperamentu, ktorý máte pred sebou tak, že ku každej charakteristike pridáte bodové ohodnotenie podľa stupnice 1 - 10, následne spočítate všetky vami zadané bodové hodnoty pre jednotlivé charakteristiky pod 1., 2., 3., 4. a ich konečný výsledok vpíšete

VYHODNOTENIE

Kde ste dosiahli najvyšší súčet, tam sa nachádza ťažisko vášho temperamentu. Pamätajte si, že nikto nie je „čistý typ“.



MELANCHOLIK - zodpovedá mu súčet pri jednotkách a kvadrant **I.**

CHOLERIK - nevyrovnaný extrovert, zodpovedá mu súčet pri dvojkách a kvadrant **II.**

SANGVINIK - vyrovnaný extrovert, zodpovedá mu súčet pri trojkách a kvadrant **III.**

FLEGMATIK - vyrovnaný introvert, zodpovedá mu súčet pri štvorkách a kvadrant **IV.**

1.1.2 Cvičenie č. 2

Moja rodinná mapa



Každý si zo svojej rodiny odnáša rôznu psychickú a sociálnu výbavu, rôzne modely správania, posolstvá, pravidlá, tajomstvá a pod. Čím viac zmapujeme svoju rodinu, tým lepšie porozumieme sebe, svojim blízkym, tým lepšie môžu byť aj naše vzťahy a životná pohoda.



Ciel

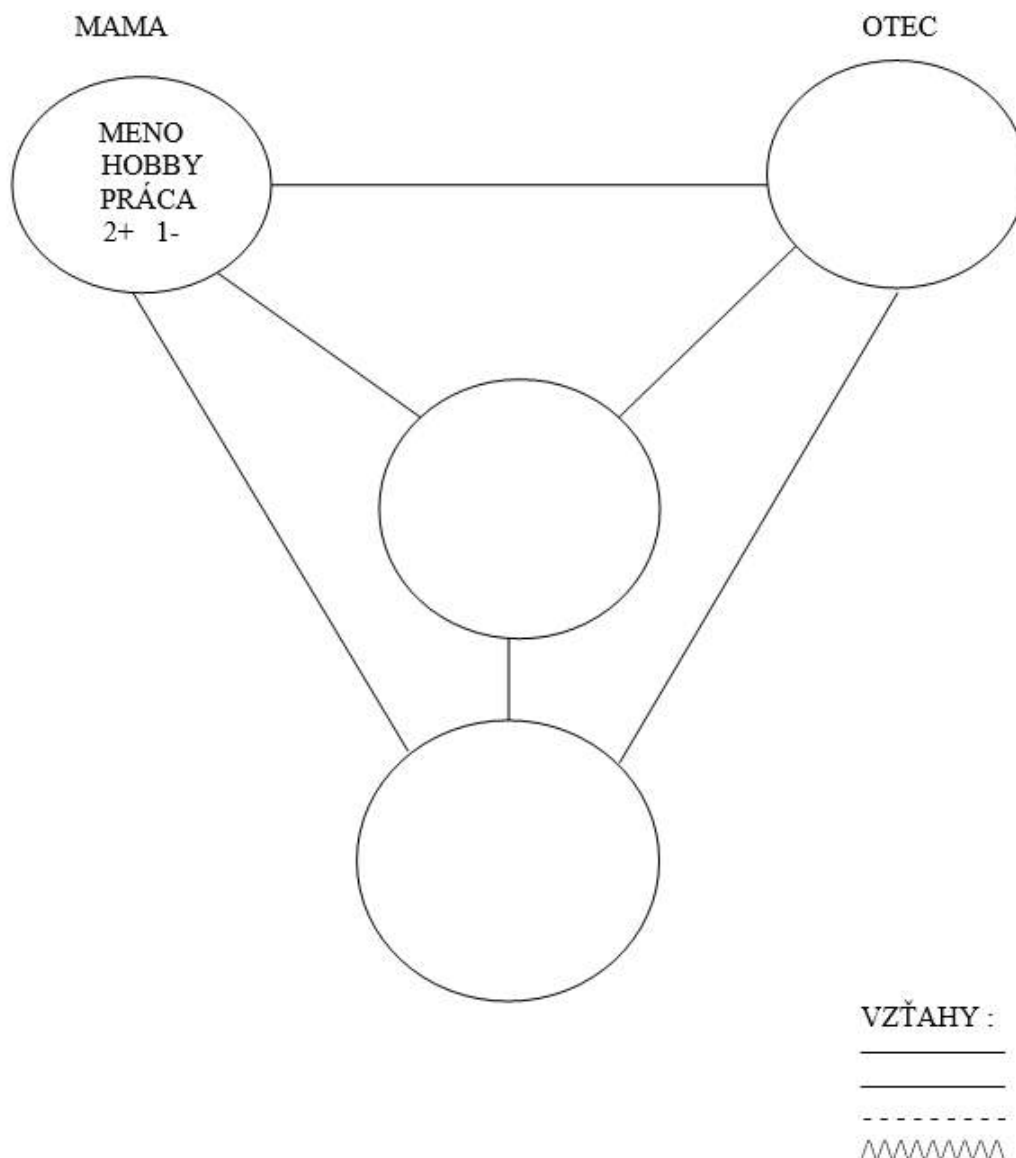
Orientácia v medziľudských vzťahoch v mojej rodine, ich pochopenie a lepšie pochopenie seba samého.



Inštrukcia č. 1

Na papier, ktorý máte pred sebou, nakreslite pre každého člena rodiny, v ktorej ste sa narodili, dostatočne veľké koleso, do ktorého vpíšete vek, zamestnanie, hobby, 2 pozitívne vlastnosti, 1 negatívnu vlastnosť.

Nakreslite koleso pre každého z rodičov a súrodencov v poradí, v akom sa narodili, vrátane vás. Nezabudnite zakresliť aj vzťahy medzi jednotlivými členmi rodiny tak, že veľmi silný vzťah zvýrazníte hrubou čiarou, dobrý vzťah zakreslíte normálnou čiarou, „vražný vzťah“ (tzn. „brali sme sa do úvahy, ale nič viac“) zakreslíte prerušovanou čiarou a konfliktný vzťah zakreslíte „pílkou“.



Inštrukcia č. 2

Práca vo dvojiciach. Každý predstaví spoločníkovi svoju rodinu. V prípade, že budete potrebovať viac informácií, pýtajte sa.



Inštrukcia č. 3

Prezentujte rodinu vášho spoločníka pred skupinou, všimajte si aj podobnosti a odlišnosti rodinných systémov.

1.1.3 Cvičenie č. 3

Strom života



Človek v priebehu svojho života prechádza rôznymi životnými obdobiami, niektoré obdobia sú idylické, bezproblémové, sú však aj obdobia so životnými krízami a problémami, ktorým musíme čeliť a riešiť ich, aby sa znova náš život stabilizoval a prinášal nám uspokojenie. Inšpirujúce je, že aj tie najhoršie obdobia sa raz ukončia, že netrvajú večne, to isté však platí aj o harmonických obdobiach, ani tie netrvajú večne.



Cieľ

Uvedomiť si terajšiu životnú situáciu a ďalšie možnosti osobného rastu prostredníctvom spätných väzieb od účastníkov a lektora.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte strom života s figúrkami, umiestnenými na rôznych úrovniach stromu a aj v rôznych pozíciách. Vašou úlohou je nájsť svoju figúrku, tú, ktorá najviac vystihuje životnú situáciu, v ktorej sa v tomto životnom období nachádzate, zvýraznite si „svoju“ figúrku a pri prezentácii zistíte, kto iný zo skupiny má zvýraznenú takú istú figúrku ako vy.



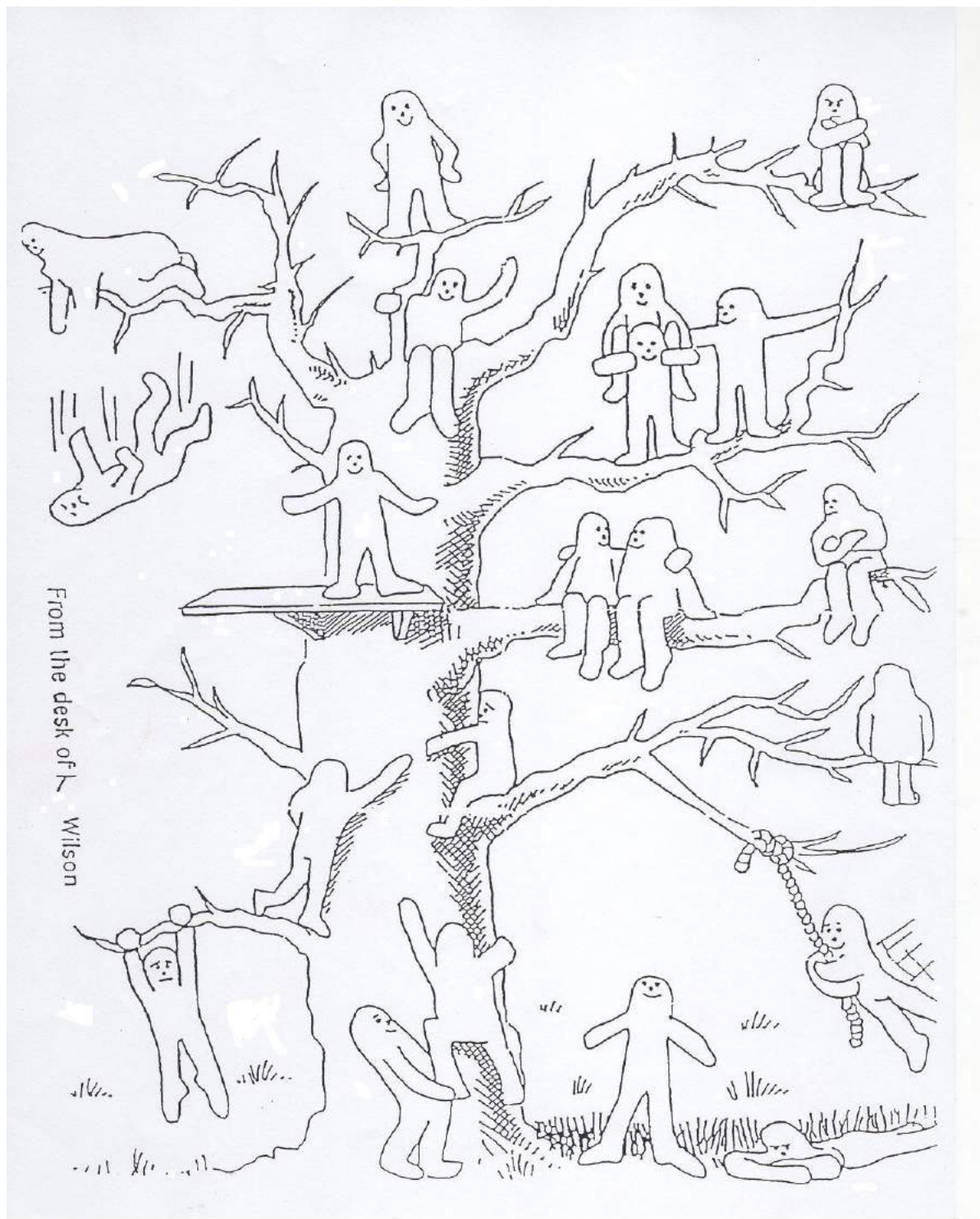
Inštrukcia č. 2

Vytvorte dvojice alebo skupinky a zadefinujte pozíciu „vašich“ figúrok.



Inštrukcia č. 3

Ak cítite potrebu vysloviť sa k jednotlivým figúrkam iných členov skupiny, vyjadrite svoj názor alebo pohľad, môže byť pre nich inšpirujúci a nápomocný.



1.1.4 Cvičenie č. 4a

„Dáždnik mojej sebaúcty“



Pozitívne sebahodnotenie a seba prijatie je základom našej sebaúcty. To, nakoľko je naša sebaúcta vysoká, závisí od toho, čo dokážeme, aké úspechy sme v živote zažili a koľko akceptácie a pochvaly sme dostali v rodine, škole a širšom sociálnom prostredí. Naša sebaúcta nám pomáha vážiť si seba a mať sa rád. Ak si vážime seba a máme sa radi, dokážeme milovať a vážiť si aj iných. Všetky problémy, s ktorými sa v živote stretávame, má na svedomí naša nízka sebaúcta a naše nízke sebahodnotenie.



Cieľ

Uvedomiť si svoje pozitívne osobné zdroje, ktoré vám pomôžu podporiť vaše sebahodnotenie a sebaúctu, podporia osobný rast a zlepšia kvalitu vašich vzťahov a života.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte „dáždnik sebaúcty“ s ponukou rôznych charakteristík, ktoré sebaúctu utvárajú a podporujú. Vyberte si tie charakteristiky, ktoré utvárajú vašu sebaúctu a vpíšte ich do jednotlivých rebier dáždnika, do dvoch dokreslených rebier dáždnika vpíšte také charakteristiky, ktoré vám chýbajú a potrebovali by ste ich k doplneniu vašej sebaúcty.



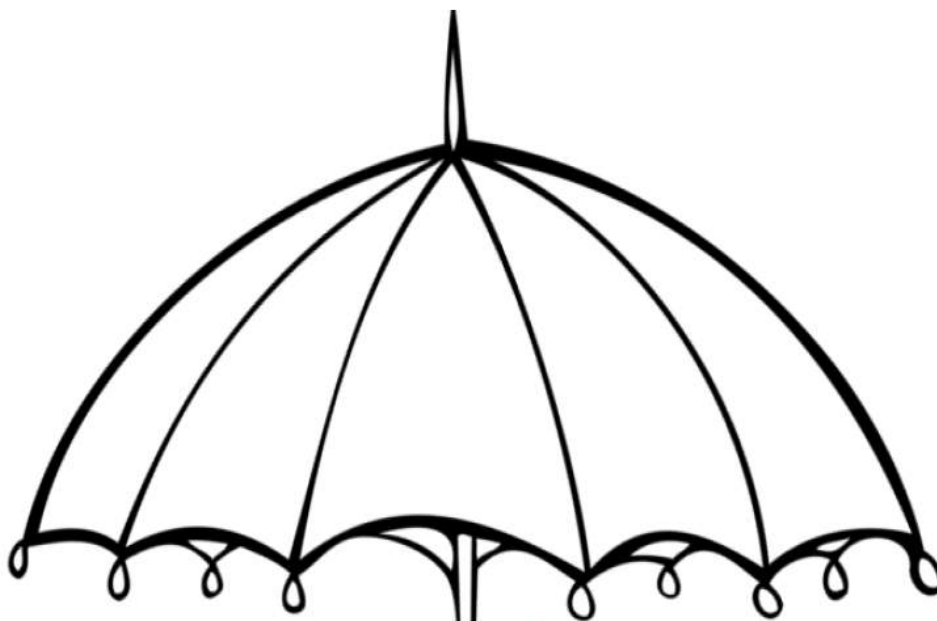
Inštrukcia č. 2

Vytvorte dvojice a porozprávajte sa vzájomne o „svojich dáždnikoch sebaúcty“, ak si niečo potrebuje ujasniť, pýtajte sa, diskutujte.



Inštrukcia č. 3

Pre skupinu prezentujte podobnosti, ktoré ste medzi sebou našli vo svojich „dáždnikoch“ a dve charakteristiky, ktoré potrebuje váš partner k doplneniu jeho sebaúcty.



S E B A Ú C T A

KOMPONENTY SEBAÚCTY

- | | |
|---|--|
| ❖ Vedomie sily | ❖ Vedomie schopnosti ovplyvňovať iných |
| ❖ Pocit dôležitosti | ❖ Schopnosť ovládať vlastný život |
| ❖ Pocit obľúbenosti | ❖ Pozitívna predstava o svojom výzore |
| ❖ Sebadôvera | ❖ Schopnosť prijať pochvalu a kritiku a disponovať širokou škálou emócií |
| ❖ Pocit vychovanosti | ❖ Schopnosť konať nezávisle |
| ❖ Vedomie váženosti | ❖ Schopnosť spolupracovať |
| ❖ Uvedomovanie si vlastných hodnôt | ❖ Vedomie hrdosti |
| ❖ Pocit jedinečnosti | ❖ Schopnosť dávať aj prijímať |
| ❖ Pocit úspešnosti | ❖ Vedomie užitočnosti |
| ❖ Vedomie uznávania | ❖ Pocit spolupatričnosti |
| ❖ Schopnosť asertivity | ❖ Vedomie oprávnenosti rozhodovať |
| ❖ Vedomie vlastnej celistvosti | ❖ Schopnosť účelne jednať so seberovným |
| ❖ Schopnosť vysporiadať sa so stresom | ❖ Schopnosť účelne jednať s autoritou |
| ❖ Odvaha riskovať | ❖ Pocit bezpečia |
| ❖ Sebadisciplína | ❖ Vedomie práva robiť chyby |
| ❖ Zvládanie konfliktov | ❖ Vedomie dôvery a dôveryhodnosti |
| ❖ Schopnosť prijať zodpovednosť a výzvu | |

1.1.5 Cvičenie č. 4b



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte ponuku rôznych pozitívnych vlastností. Dobre si ich prezrite a vyberte si 10 takých, o ktorých si myslíte, že ich máte a tie zakrúžkujte.



Inštrukcia č. 2

Z vašich zakrúžkovaných vlastností vyberte 3 a podľa priority ich očísľujte od 1 do 3.



Inštrukcia č. 3

V skupine každý z vás prezentuje svoje 3 pozitívne vlastnosti.

Zvýšte si sebadôveru

Ľudia potrebujú cítiť, že ich niekto potrebuje, ľudia potrebujú cítiť, že sa niekto o nich zaujíma. Ich sebadôvera je veľmi dôležitá.

Aplikácia na samého seba

Osobné prednosti – zdroje:

Pozrite sa na nasledujúci text a zakrúžkujte 10 vlastností, ktoré máte. Buďte objektívni. Pokúste sa na seba pozrieť zvonku.

Vráťte sa k zakrúžkovaným vlastnostiam ešte raz a označte poradie podľa priority.
Jednotkou označte vašu najsilnejšiu prednosť a hlavne nebuďte skromní.

- | | | |
|---------------|-----------------|------------------------|
| - vytrvalý | - morálny | - cieľavedomý |
| - spoľahlivý | - entuziastický | - chápací |
| - dochvilný | - aktívny | - podporujúci |
| - dôveryhodný | - efektívny | - intenzívne pracujúci |
| - priateľský | - energický | - dynamický |
| - tvorivý | - motivujúci | - presvedčivý |
| - loajálny | - inšpirujúci | - reprezentatívny |
| - iniciatívny | - pozitívny | - nápaditý |
| - ohľaduplný | - komunikatívny | |

Doplňte aj ďalšie:

1.2 EMÓCIE A POCITY



V tomto bloku si uvedomíte svoje emocionálne naladenie a naučíte sa vnímať svoje pozitívne aj negatívne emócie a pocity intenzívnejšie a hlavne si uvedomíte, ako jednotlivé emócie a pocity ovplyvňujú naše konanie a správanie a aj náš vzťah k iným osobám. Pozitívne emócie nás harmonizujú a prinášajú nám pocit šťastia, negatívne emócie nás znepokojujú a negatívne ovplyvňujú naše správanie a medziľudské vzťahy. Neovládateľný hnev a agresia bývajú často zdrojom konfliktov, a aj trestných činov. Pomocou dýchania, prácou s telom a s myšlienkami sa naučíme náš hnev a agresiu eliminovať, a tak harmonizovať seba, a aj naše vzťahy k iným.



Cieľ

Naučiť sa byť vnímavejší k svojim emóciám a pocitom, ale aj k emóciám a pocitom iných a dokázať sa vyrovnáť s hnevom a agresiou prostredníctvom rôznych cvičení a techník.

1.2.1 Cvičenie č. 1

Hlava usmievavého/zamračeného človeka



V každom momente nášho života prežívame nejaké pocity a emócie, ktoré ovplyvňujú našu náladu, pohodu a správanie, mnohokrát ich však nedokážeme pomenovať a poradiť si s nimi.



Cieľ

Uvedomiť si svoje momentálne emocionálne naladenie a naladenie ostatných účastníkov v skupine, uvedomiť si, čo všetko ovplyvňuje naše emócie a pocity, dokázať ich pomenovať a prezentovať ich pred účastníkmi skupiny.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte hlavu usmievavého a zároveň aj zamračeného človeka. Vašou úlohou je uvedomiť si, ako sa momentálne cítite a čo je asi príčinou vášho momentálneho emocionálneho naladenia. Vyberte si buď usmievavú, alebo zamračenú hlavu podľa toho, ako sa momentálne cítite.





Inštrukcia č. 2

Teraz vytvorte dvojice a vzájomne sa porozprávajte o svojom emocionálnom naladení. Pred skupinou potom každý z vás povie to, čo sa dozvedel o emocionálnom naladení svojho spoločníka.

1.2.2 Cvičenie č. 2

Koleso emócií



Všetky životné okolnosti, ktoré dennodenne prežívame, neustále ovplyvňujú našu náladu, vnímanie sveta a seba vo svete, harmonizujú naše emocionálne prežívanie alebo nám spôsobujú nepohodu, strach, napätie, úzkosť a rôznu inú paletu pocitov a emócií.



Cieľ

Uvedomiť si rôznorodosť a širokú paletu pocitov a emócií, ktoré každý z nás prežíva v každom momente života, vedieť ich pomenovať a dokázať o svojich pocitoch a emóciách hovoriť.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte na papieri napísanú širokú škálu pozitívnych a negatívnych emócií. Skúste si ich všetky prečítať a uvedomiť si, ktoré z nich prežívate a v akej intenzite vo vašom terajšom životnom období.

POCITY A EMÓCIE

utrpenie	ohrozenie	vyčerpanosť
láska	rozhorčenosť	zúrivosť
nenávisť	beznádej	neistota
radosť	výsmech	menejcennosť
optimizmus	žiaľ	srdečnosť
smútok	sympatie	vrúcnosť
žiarlivosť	pocit dôvery	úprimnosť
poníženie	zranenie	nežnosť
pocit viny	ustráchanosť	smelosť
zahanbenie	istota	sebavedomie
povzbudenie	tréma	šťastie
hnev	ľahostajnosť	pohoda
strach	clivota	veselosť
úzkosť	odpor	odvaha
opustenosť	úspech	zvedavosť
bezmocnosť	bolesť	viera
pokoj	spokojnosť	obdiv
nádej	hanba	súcit
úcta	nepokoj	túžba
priateľstvo	panika	prajnosť



Inštrukcia č. 2

Na čistý papier nakreslite koleso s priemerom asi 15 cm a každému pocitu a emócii urobte menší alebo väčší výsek z kolesa tak, ako to cítite.



Inštrukcia č. 3

Práca vo dvojiciach. Porozprávajte sa o svojich pocitoch a emóciách. Nebojte sa pýtať, ak chcete lepšie porozumieť a dozvedieť sa viac o vašom spoločníkovi. Skúste si uvedomiť aj podobnosti a odlišnosti v prežívaní medzi vami.



Inštrukcia č. 4

Pre skupinu budete prezentovať to, čo vás v emocionálnom prežívaní vášho spoločníka najviac zaujalo.

1.2.3 Cvičenie č. 3

Hnev a agresia



Hnev a agresia sú nepríjemné negatívne emócie, ktoré bývajú zdrojom problémov a konfliktov medzi ľuďmi. Každý z nás sa s týmito emóciami stretol, a možno aj svojim blízkym alebo iným mnohokrát ublížil. Hnev a agresia bývajú aj príčinou mnohých trestných činov.



Cieľ

Uvedomiť si závažnosť a nebezpečnosť emócie hnevu a agresie, uvedomiť si, že hnev a agresia ovplyvňujú rôzne úrovne našej osobnosti (myšlienky, telesné reakcie, správanie), naučiť sa eliminovať hnev a agresiu pomocou rôznych techník.



Inštrukcia

Pred sebou máte dotazník „*Hnev - agresia - násilie*“. Skúste sa zamyslieť nad sebou a vyplniť ho. Lepšie takto spoznáte svoj hnev a agresiu, a aj to, ako ovplyvňujú jednotlivé úrovne vašej osobnosti. Orientácia a pochopenie tejto oblasti vám môžu pomôcť dostať tieto negatívne emócie pod vašu kontrolu.

HNEV - AGRESIA – NÁSILIE

Ktoré situácie vo mne vyvolávajú hnev, agresiu, násilie?

.....

.....

.....

Aké emócie a pocity prežívam v takýchto situáciách?

.....

.....

.....

Aké myšlienky mi idú hlavou v takýchto situáciách?

.....

.....

.....

Ako reaguje moje telo v takýchto situáciách? Čo sa deje v jednotlivých častiach môjho tela?

.....

.....

.....

Aké sú moje varovné signály, ktoré ma môžu viesť k agresii a násiliu?

.....

.....

Stratégia eliminovania hnevu, agresie a násilia – čo môžem urobiť?

.....

.....

1.2.4 Cvičenie č. 4

Empatia



Empatia je schopnosť vcítenia sa do myslenia a cítenia iných ľudí. Nie je jednoduché byť empatický, pretože správanie iných posudzujeme hlavne podľa nášho vnímania a našich skúseností. Ak však človek dokáže so záujmom počúvať a vnímať druhého a odčítavať z jeho neverbálneho správania, dokáže byť empatický a dokáže ho tak lepšie pochopiť. Túto schopnosť je možné tréningom rozvíjať.



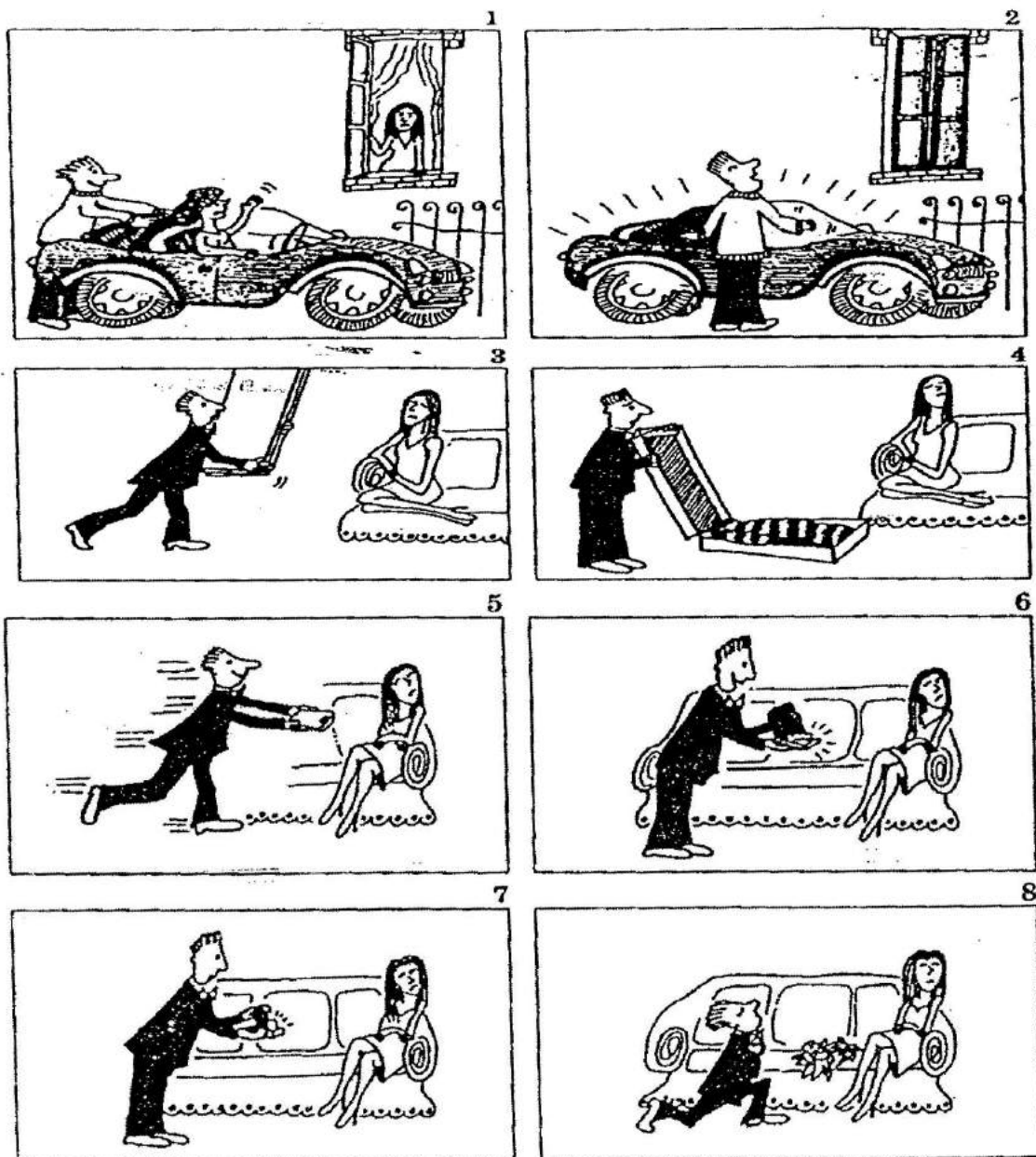
Cieľ

Trénovať si prostredníctvom cvičení empatické vcítenie sa do príbehov, situácií a postáv, trénovať si neverbálne odčítavanie (mimiku, gestikuláciu...), logicky uvažovať a spoločne riešiť problém, robiť dohodu a akceptovať názor iných.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte príbeh pod názvom „pytačky“, zobrazený na 8 obrázkoch. Obrázky sú však poprehadzované, nie sú v správnom poradí. Vašou úlohou je vcítiť sa do myslenia a cítenia muža a ženy, potrénovať si vašu empatiu a usporiadať obrázky do poradia, ktoré je podľa vás najlogickejšie.



Inštrukcia č. 2

Budete pracovať vo dvojiciach. Porovnajte svoje zoradenia obrázkov, diskutujte a dohodnite sa spoločne na najlogickejšom zoradení obrázkov a krátkom príbehu.



Inštrukcia č. 3

Každá dvojica prezentuje svoje zoradenie obrázkov a svoj krátky príbeh. Po prezentácii každej dvojice lektor zverejní správne zoradenie obrázkov príbehu.

Taká istá inštrukcia je aj k nasledujúcemu príbehu „človek a vták“.

Človek a vták



Domáca úloha

Očakávania od seba, od iných, iných odo mňa a zadefinovanie cieľov.

Kontrola domácej úlohy: Práca v skupine – zmapovanie očakávaní každého účastníka skupiny a podpora pozitívnych cieľov.

1.3 MÔJ TRESTNÝ ČIN



Trestný čin, ktorý ste spáchali, vám skomplikoval váš osobný život, život v rodine, ale aj v iných sociálnych kontaktoch. Je veľmi dôležité, aby ste si uvedomili svoju osobnú zodpovednosť. Ten, kto urobí nejakú chybu, by ju najradšej zvalil na niekoho iného, na okolnosti, na situáciu, v ktorej sa nachádzal a pod. Ak však hľadáte chybu v iných ľuďoch a v okolnostiach a nie sami v sebe, nič sa nezmení a môže sa stať, že sa znova dopustíte nejakého trestného činu. Ak si však uvedomíte svoju zodpovednosť za to, čo ste urobili, máte šancu zmeniť svoje správanie a nemať už viac v budúcnosti problémy so zákonom. Vyžaduje to však z vašej strany odvahu o vašom trestnom čine rozmýšľať a analyzovať ho. Nasledujúce cvičenia vám v tom môžu pomôcť. Budúcnosť a všetky rozhodnutia sú len vo vašich rukách.



Cieľ

Uvedomiť si zodpovednosť za svoje správanie a eliminovať riziko recidívy.

1.3.1 Cvičenie č. 1

Môj trestný čin



Aby sme dokázali zabrániť ďalším trestným činom, je dôležité urobiť jeho dôkladnú analýzu, aj napriek tomu, že možno sa vám nechce znova k tomu vracieť a oživovať nepríjemné pocity a myšlienky.



Cieľ

Uvedomiť si, ako k trestnému činu došlo, aké boli dôvody, výhody, nevýhody, následky, nácvik techník na eliminovanie úzkosti, napätia, hnevu a agresie.



Inštrukcia č. 1

Skúste sa zamyslieť nad okolnosťami svojho trestného činu a veľmi zodpovedne a podrobne ich pomenujte a zapisujte do dotazníka.



Inštrukcia č. 2

Budete pracovať vo dvojiciach. Prerozprávajte si navzájom priebeh svojho trestného činu, pýtajte sa a diskutujte.



Inštrukcia č. 3

Pred skupinou prezentujte to, čo vás na príbehu spoločníka zaujalo.

PRIEBEH VÁŠHO TRESTNÉHO ČINU

Ako ste sa cítili v ten deň, keď ste spáchali trestný čin? Spomeňte si aj na najmenšie detaily:

Akú ste mali náladu? (nervózny, smutný, nahnevaný a pod.)

.....

.....

.....

Čo sa udialo bezprostredne predtým?

.....

.....

.....

S kým ste predtým boli?

.....

.....

.....

Pili ste alkohol alebo brali drogy?

.....

.....

.....

Ako ste prišli na nápad spáchať trestný čin?

.....

.....

.....

Plánovali ste trestný čin, alebo vás niekto do trestnej činnosti vtiahol?

.....

.....

.....

Aký bol cieľ vášho trestného činu? Čo ste chceli dosiahnuť? (peniaze, silu nad niekým, vzrušenie, ventilovať zúrivosť, dokázať svoju odvahu, vyrovnať si s niekým účty, získať rešpekt, a pod.)

.....

.....

.....

Vyprovokoval vás niekto k trestnému činu? Kto a ako?

.....

.....

.....

RIZIKOVÉ SITUÁCIE A VAROVNÉ SIGNÁLY

Aké sú vaše rizikové situácie, ktoré ťažko zvládajte a často v nich zlyhávate?

.....

.....

.....

Aké sú vaše varovné signály, čo sa deje vo vašom tele, ako sa cítite? (nevoľnosť, zrýchlený dych a tep, tras, bolesť, podlamovanie kolien, a pod.)

.....

.....

.....

VÝHODY A NEVÝHODY

Aké nevýhody vám spôsobuje páchanie trestnej činnosti? (osobné, rodinné, vo vzťahoch, v práci, a pod.)

.....

.....

.....

Aké výhody svojej trestnej činnosti ste zaregistrovali? (osobné, rodinné, vo vzťahoch, v práci, a pod.)

.....

.....

.....

Ako vidíte svoj trestný čin s odstupom času?

.....

.....

.....

Keby ste sa ocitli v podobnej situácii, ako by ste sa rozhodli dnes?

.....

.....

.....

1.3.2 Cvičenie č. 2

Obete môjho trestného činu



Obet' je niekto, komu svojim správaním ubližujeme, ponížujeme ho, fyzicky ho napadneme, neoprávnene mu niečo zoberieme a pod.



Cieľ

Empaticky sa vcítiť do pocitov obete a uvedomiť si, ako prežíva násilie na sebe obeť trestného činu a akými následkami mohla trpieť obeť môjho trestného činu.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte vymenovaných niekoľko trestných činov: *ublíženie na zdraví, krádež, týranie, šikanovanie a ponížovanie*. Vašou úlohou je vžiť sa do pocitov obete, určiť závažnosť činu na 10-bodovej stupnici a odôvodniť, prečo ste sa tak rozhodli.



Inštrukcia č. 2

Každý prezentuje svoje bodové ohodnotenie a zdôvodní, prečo sa tak rozhodol. Skupina spoločne diskutuje o jednotlivých trestných činoch.

Ako prežíva trestný čin obeť? Vo všetkých 3 prípadoch ste obeťou vy sami.

1. Ublíženie na zdraví

23-ročný mladý muž bol počas hádky napadnutý svojím rovnako starým kamarátom. Má otras mozgu, poranené oko a zlomenú ruku.

Zakrúžkujte prosím, ako veľmi je podľa vás závažný tento trestný čin:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Krádež

Dvaja mladiství sa vlámali do bytu staršej ženy - dôchodkyne a ukradli jej cennosti, televízor a 500 eur.

Zakrúžkujte prosím, ako veľmi je podľa vás závažný tento trestný čin:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Týranie, šikanovanie, ponižovanie

Manžel a otec dvoch dospievajúcich detí týra, šikanuje a ponižuje svoju manželku, psychicky aj fyzicky. Manželka v dôsledku toho trpí depresiami.

Zakrúžkujte prosím, ako veľmi je podľa vás závažný tento trestný čin:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

OBETE VÁŠHO TRESTNÉHO ČINU

Rozmýšľajte prosím, aké následky mal váš trestný čin pre poškodeného. Môžu to byť vaše fantázie, čo najhoršie by sa mohlo poškodenej obeti stať.

AKÝMI NÁSLEDKAMI BY MOHLA OBEŤ TRPIEŤ?

Možné finančné problémy:

.....
.....
.....

Možné zdravotné problémy:

.....
.....
.....

Možné psychické problémy:

.....
.....
.....

Ďalšie možné problémy:

.....
.....
.....

1.3.3 Cvičenie č. 3

List rodičom alebo najbližšiemu človekovi prostredníctvom nedokončených viet



Cieľ

Uvedomiť si, pomenovať a verbalizovať svoje najvnútornejšie, nevypovedané pocity, potreby, postoje.



Inštrukcia č. 1

Pred sebou máte nedokončené vety. Vašou úlohou je ich doplniť podľa toho, ako to cítite a čo potrebujete povedať.



Inštrukcia č. 2

Po doplnení viet utvorte dvojice a vzájomne si prečítajte svoje listy, ak vás niečo zaujalo alebo prekvapilo, pýtajte sa na to a diskutujte.



Inštrukcia č. 3

Prečítanie listu pred skupinou, ale len v prípade, ak niekto má potrebu svoj list zverejniť.

LIST RODIČOM, ALEBO NAJBLIŽŠIEMU ČLOVEKOVI PROSTREDNÍCTVOM NEDOKONČENÝCH VIET:

Najhoršie pre mňa bolo.....

.....

Štvalo ma, že.....

.....

Cítil som.....

.....

Hnevám sa na teba.....

.....

Potreboval by som.....

.....

Bojím sa, keď.....

.....

Keby som mohol, tak.....

.....

Chcel by som.....

.....

Ďakujem ti za to, že.....

.....

Chcem ti povedať, že.....

.....

1.3.4 Cvičenie č. 4

Nácvik rôznych uvoľňovacích cvičení, koncentratívnych techník a dychových cvičení



Úzkosť, napätie a stres nás sprevádzajú životom a spôsobujú nám problémy. Existuje však veľa spôsobov, ako ich zmiernovať, až eliminovať. Naučíme sa a osvojíme si niektoré uvoľňujúce cvičenia a techniky, ktoré v budúcnosti môžeme použiť. Pomôžu nám zvládať záťažové a stresové situácie, eliminovať napätie a harmonizovať osobnosť aj náš život.



Cieľ

Naučiť sa rôzne techniky na eliminovanie stresu, úzkosti, napätia, hnevu a agresie. Naučiť sa pracovať s dychom, uvoľňovať napäté svalové partie v tele, odreagovať cvičeniami napätie, hnev a agresiu tak, že ich môžete kedykoľvek použiť ako alternatívu pri eliminovaní násilia a harmonizáciu svojej psychiky a osobnosti.



Inštrukcia

Rôzne praktické cvičenia, ku každému cvičeniu je špecifická inštrukcia na jej zvládnutie.

Domáca úloha

Čo som sa naučil a čo mi pomôže vyhnúť sa recidíve – písomné zhodnotenie, kontrola na začiatku nasledujúceho bloku ďalším lektorom.

Téma:

VERBÁLNA A NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

*„Schopnosť dobre komunikovať je to, čo v ľuďoch rozdúchava oheň.
Je to vec, ktorá premieňa myšlienky na činy.
Je to vec, aby ľudia dosiahli svoje ciele.“
Dale Carnegie*

2 VERBÁLNA A NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

Ing. Martina Špániková, PhD., PhDr. Vladimír Cehlár, PhD.



Proces odovzdávania a prijímania informácií prebieha prostredníctvom verbálnej alebo neverbálnej komunikácie v priamom alebo nepriamom kontakte. Komunikácia v širšom kontexte predstavuje každú interakciu medzi jednotlivcami. V užšom zmysle predstavuje proces vysielania a prijímania informácií.

Verbálna a neverbálna komunikácia nás sprevádza počas celého nášho života, komunikujeme vo všetkých sférach, v rodine, v zamestnaní, so známymi a v neposlednom rade aj so zamestnancami rôznych úradov. Komunikácia medzi ľuďmi sa považuje za špecifický druh komunikácie, v procese ktorého dochádza k vzájomnému dorozumievaniu ľudí, výmene názorov, postojov. Oznamujeme, čo prežívame v konkrétnej životnej situácii, ako sa cítime, čo potrebujeme a pod. Komunikácia by mala byť jasná, zreteľná, konkrétna a mali by sme pri nej hovoriť „za seba“, čo chceme, čo potrebujeme, ako sa cítime a pod. Ak to tak nie je, dochádza v kontaktoch medzi ľuďmi k nedorozumeniam, nepochopeniu, k problémom, až ku konfliktom, ktoré nás zraňujú a robia nás nespokojnými a nešťastnými. Veľmi dôležitou súčasťou komunikácie je aktívne počúvanie a zhoda verbálneho obsahu s neverbálnym prejavom.



Cieľ

Cieľom tohto modulu je oboznámiť sa s verbálnou a neverbálnou zložkou komunikácie, ich prvkami, zdokonaľiť si komunikačné zručnosti, zlepšiť komunikáciu v sociálnych kontaktoch a tak predchádzať problémom a konfliktom.

Vstupné cvičenia ku komunikácii

Základné fakty o komunikácii



Inštrukcia

Na základe vlastných skúseností sa zamyslite nad druhmi komunikácie, schopnosťami, ktoré prispievajú k úspešnej komunikácii a nad tým, ako by podľa vás mala korektná komunikácia medzi ľuďmi prebiehať.

a) Uveďte, aké druhy komunikácie poznáte:

.....

.....

.....

b) Aké schopnosti sú podľa vás pri úspešnej komunikácii dôležité?

.....

.....

.....

c) Čo je dôležité pri komunikácii s druhými ľuďmi, ak by vaša vzájomná komunikácia mala byť efektívna a korektná?

.....

.....

.....

d) Čo vnímate ako prekážky vo verbálnej komunikácii? Uved'te čo najviac príkladov:

.....

.....

.....

e) Zhodnoťte predstavy o komunikácii a uved'te, či ide o pravdu („*ÁNO*“) alebo falošnú predstavu („*NIE*“):

- Je možné skonštatovať, že je možné nekomunikovať.
- Komunikujeme len slovami.
- Verbálna a neverbálna komunikácia je dôležitejšia než komunikácia činom.
- Záleží na tom, *čo* hovorím a nie na tom, *ako* to hovorím.
- Umenie hovoriť je všemocné.
- Keď hovoríme rovnakým jazykom, musíme si rozumieť.
- Keď hovorím, ty počuješ, čo *ja* hovorím.
- Veta presne vyjadruje myšlienku.
- Slová sú len slová.
- Umenie rozprávať je to najdôležitejšie.

2.1 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

2.1.1 Cvičenie č. 1

Odčítavanie emočných stavov



Verbálnu komunikáciu vždy sprevádza aj naša *neverbálna komunikácia*, často si to však neuvedomujeme. Hovorí za nás naša mimika, náš zrakový kontakt, naše gestá, pohyby tela, dotyky, zafarbenie hlasu, tón hlasu, naše oblečenie, úprava zovňajšku, naše výtvary. Neverbálna komunikácia je fylogeneticky aj ontogeneticky staršia, ťažšie sa ovláda vôľou,

ťažšie sa skrýva a ťažko sa s ňou manipuluje. Je dôležitým zdrojom informácií hlavne o našich emóciách a prežívaní, náladách, úmysloch a poskytuje nám tak veľa slovami nevypovedaných či nevypovedateľných informácií o osobe, s ktorou sa rozprávame.

Podľa výskumov prebieha neverbálne až 55 % komunikácie, zatiaľ čo verbálne len 7 %. Zvyšok tvorí paralingvistika (38 %).



Cieľ

Priblížiť neverbálnu komunikáciu pre získanie základných informácií o tom, ako druhí „čítajú“ z našej neverbálnej komunikácie, ako my „čítame“ prejavy druhých. Uvedomiť si potrebu spätnej väzby pri správnom pochopení druhého.



Inštrukcia

Každý z vás si vyberie *jeden* z množstva lístkov, na ktorých sú napísané slová vyjadrujúce rôzne emočné stavy. Vašou úlohou je tento emočný stav prezentovať bez slov pred skupinou. Ostatní pozorujú prezentáciu emočného stavu a zapíšu na papier k vášmu menu emočný stav, o ktorom si myslia, že ste ho prezentovali. Každý účastník zverejní pred skupinou svoj odhad a prezentujúci povie, aký emočný stav sa pokúsil prezentovať. V prezentovaní emočných stavov sa vystriedajú všetci účastníci.

Za každý správne odhadnutý emočný stav získavate jeden bod. Počet získaných bodov z celkového počtu možných vám napovie, akú máte citlivosť na vnímanie neverbálnych signálov.

EMOČNÉ STAVY A ICH ODCÍTAVANIE

a) Emočné stavy napísané na kartičkách a ich neverbálne vyjadrenie podľa lístočkov, ktoré si účastníci vybrali.

b) Napíšte, ktoré emočné stavy sa vám najlepšie čítali.

.....

.....

c) Napíšte, ktoré emočné stavy bolo pre vás ťažké odhadnúť.

.....

.....

d) Diskusia v skupine k danej problematike.

2.1.2 Cvičenie č. 2

Mimika tváre



Mimika tváre je vždy zdrojom informácií o nálade, prežívaní a emóciách človeka. Na tvári sa prejaví všetko to, čo vnútorne prežívame. Pohľad očí, pohyby očí, obočie, ústa, kútiky úst, sánka, napätie, uvoľnenie alebo nehybnosť svalov – celá tvár a jej mimika odzrkadľuje naše vnútorné prežívanie a našu dušu. Predstavte si ho ako nikdy nekončiaci koncert 17 mimických svalov a dirigentom je vaša momentálna nálada, prežívanie a emócia.



Cieľ

Cieľom tejto techniky je uvedomiť si, že mimika tváre je zdrojom cenných informácií pri odčítavaní emočných stavov a vyskúšať si, ako dokážeme mimiku tváre vnímať a porozumieť jej.



Inštrukcia

Postupne vám bude prezentovaných 12 obrázkov tvárí, pričom mimika každej tváre zobrazuje nejaký iný emočný stav. Vašou úlohou je pozorne sledovať mimiku tváre na obrázku a pokúsiť sa odhadnúť, o aký emočný stav ide (*hnev, námaha, ospalosť, plač, prekvapenie, radosť, smiech, spriaznenosť, strach, sústredenie, trápenie, úsmev*). Ku každému obrázku vpíšte po prezentácii váš odhad emočného stavu. Po dokončení úlohy prebehne spoločná diskusia v skupine.

Jednotlivé emočné stavy zapíšte k prezentovaným obrázkom:

- Obrázok č. 1:
- Obrázok č. 2:
- Obrázok č. 3:
- Obrázok č. 4:
- Obrázok č. 5:
- Obrázok č. 6:
- Obrázok č. 7:
- Obrázok č. 8:
- Obrázok č. 9:
- Obrázok č. 10:
- Obrázok č. 11:
- Obrázok č. 12:

2.1.3 Cvičenie č. 3

Vyjadrovanie informácie inými neverbálnymi prostriedkami



Nielen mimika tváre je prostriedkom na vyjadrovanie informácií neverbálnym spôsobom. Veľakrát nám k tomu napomáha napr. očný kontakt, gesto alebo fyzický postoj.



Cieľ

Cieľom cvičení je identifikovať a precvičiť si ďalšie spôsoby vyjadrovania informácií bez použitia slov, resp. vedieť vnímať a porozumieť správaniu druhých a tomu, aké informácie „vysielať“.



Inštrukcia

VYJADRENIE INFORMÁCIE GESTOM

Pomenujte slovne čo najviac gest, s ktorými sa v živote stretávate:

.....

.....

.....

Postupne odprezentujte každý jedno gesto a ostatní členovia skupiny hádajú, akú informáciu gesto vyjadruje. Pokračuje sa dookola, kým sa nevyčerpajú všetky zaznamenané nápady.

VYJADRENIE INFORMÁCIE FYZICKÝM POSTOJOM

Pomenujte čo najviac možností fyzického postoja (polohy tela v priestore), s ktorými sa v živote stretávate. Zapište, čo vyjadrujú:

.....

.....

.....

Postupne prezentujte každý jeden fyzický postoj a ostatní členovia skupiny hádajú, akú informáciu vyjadruje. Pokračuje sa dookola, kým sa nevyčerpajú všetky zaznamenané nápady.

POUŽÍVANIE OČNÉHO KONTAKTU PRI KOMUNIKÁCI

Vo dvojiciach budete viesť komunikáciu na ľubovoľnú tému, pričom postupne budete striedať očný kontakt:

- a) účastník X sa pri rozhovore pozerá na Y, ten sa však na X ani nepozrie,

- b) účastník Y sa pri rozhovore pozerá na X, ten sa však na Y ani nepozrie,
- c) účastníci X aj Y si pri rozhovore uprene pozerajú navzájom do očí,
- d) účastníci X aj Y si pri rozhovore pozerajú do očí im prirodzeným spôsobom.

Následne zorad'te všetky štyri spôsoby očného kontaktu pri komunikácii od najprirodzenejšieho, ktorý vám vyhovuje, až po ten, ktorý najviac narušuje vnímanie rozhovoru:

1. 2. 3. 4.

e) Nasleduje diskusia.

2.1.4 Cvičenie č. 4

Spoločná kresba – dom, strom, pes



V živote sa niekedy vyskytnú situácie, kedy je potrebné spolupracovať a vyjadriť sa bez slov. Prostredníctvom nasledujúceho cvičenia si takúto situáciu zažijeme a odskúšame.



Cieľ

Cieľom je naučiť sa vnímať a rozpoznávať neverbálne signály a priania nášho partnera pri spoločnej kresbe a prenášať túto skúsenosť aj do našich medziludských vzťahov, čo istotne pozitívne ovplyvní našu vzájomnú komunikáciu a jej prežívanie.



Inštrukcia

- a) Skupina sa rozdelí do dvojíc, pričom každá dvojica dostane čistý papier formátu A4 a jednu spoločnú ceruzku. Úlohou dvojice je nakresliť spoločne jednou ceruzkou na papier dom, strom a psa. Pri práci sa nesmie žiadna dvojica dohovárať prostredníctvom slov, tie sú zakázané. Po dokončení spoločnej kresby sa vytvoria nové dvojice, ktoré dostanú nový papier na ich spoločnú kresbu. Každý člen skupiny si takto vyskúša prácu s dvoma účastníkmi, takže môže porovnať, ako sa mu darilo, a s kým a prečo sa mu lepšie pracovalo.
- b) Po skončení aktivity nasleduje prezentácia obrázkov všetkých dvojíc a spoločná diskusia k cvičeniu.

2.1.5 Cvičenie č. 5

Gestá a postoje



Naša verbálna komunikácia je sprevádzaná gestami a postojmi, ktoré prezradia o nás viac ako to, čo hovoríme. Nie je však jednoduché interpretovať jednotlivé gestá, lebo môžu mať v závislosti od situácie či v kombinácii s inými neverbálnymi prejavmi viacero významov. Niektoré sú však veľmi zreteľné a pochopiteľné. Vždy je preto potrebné brať do úvahy aj kontext - čo sa deje okolo a súvislosti.



Cieľ

Cieľom je naučiť sa hľadať významy za jednotlivými gestami a postojmi a uvedomiť si aj ich emocionálnu a myšlienkovú rovinu.



Inštrukcia

Ku každému gestu a postoju sa viaže nejaký význam, a aj nejaká emócia a myšlienka. Vašou úlohou je v nasledujúcom dotazníku „*Gestá a postoje*“ zadefinovať význam, emóciu a myšlienku pri každom geste a postoji. Niektoré gestá a postoje môžu mať aj viacero významov. Skupina sa rozdelí a pracuje vo dvojiciach. Po skončení práce lektor pomenúva jednotlivé gestá a postoje a dvojice prezentujú významy, emócie a myšlienky, ktoré sa im spájajú (asociujú) s týmito gestami a postojmi.

GESTÁ A POSTOJE

K jednotlivým gestám a postojom človeka pripojte myšlienky a emócie:

gesto či postoj	emócie	myšlienky
zaľal zuby		
zvesil hlavu		
má kamennú tvár		
sklopil oči		
má ohnutý chrbát		
drží to pevne v rukách		
má zviazané ruky		
má nohy ako z olova		
podlamujú sa mu kolená		
stojí nohami pevne na zemi		
zaviera pred tým oči		

drží vzpriamene hlavu	
ohríňa nad tým nos	
postavil sa k tomu čelom	
mávol nad tým rukou	

Domáca úloha

Do nasledujúceho stretnutia si všímajte svoju neverbálnu komunikáciu a zaznamenávajúte si do zošita, v ktorých životných situáciách najčastejšie využívate neverbálnu komunikáciu. Všímajte si aj mimiku a gestá vašich blízkych a skúste hľadať ich významy, emócie a myšlienky s nimi spojené. Skúste si všímať, či sú vaše slová či myšlienky vašich blízkych v zhode alebo nezhode s neverbálnym prejavom. Všetko si prehľadne zaznamenajte a pred nasledujúcim stretnutím si svoje najnovšie poznatky a skúsenosti preštudujte a skúste si vytvoriť vlastné závery.

Na začiatku stretnutia každý z účastníkov výcviku odprezentuje závery zo svojho pozorovania a vlastných záverov (domácej úlohy) a následne sa v skupine prediskutujú zaujímavosti a nejasnosti spojené s neverbálnou komunikáciou.

2.2 VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA



Zdrojom problémov v komunikácii býva skutočnosť, že zle interpretujeme to, čo počujeme. Respektíve „vypočutému“ prisudzujeme úplne iný význam, pretože nedokážeme venovať dostatočnú pozornosť hovoriacemu a tomu, čo hovorí. Sami môžeme komunikáciu zhoršovať prerušovaním, poučovaním, moralizovaním, radením, prikazovaním a tým, že nedávame priestor nášmu komunikačnému partnerovi, aby nám veci objasnil, vysvetlil - pretože nás nezaujímajú jeho postoje, názory, pocity. Vo vzťahoch prežívame neraz dlhotrvajúce problémy a konflikty, ktoré sa nám nedarí úspešne riešiť.



Cieľ

Naším cieľom je zdokonaľiť vlastné komunikačné zručnosti pri aktívnom počúvaní, odovzdávaní spätnej väzby a pri jasnom, zreteľnom a konkrétnom vyjadrovaní sa.

2.2.1 Cvičenie č. 1 a 2



Je veľmi dôležité poznať svoj komunikačný štýl, svoje klady, nedostatky a potreby v oblasti komunikačných zručností, pretože tým môžeme našu komunikáciu zlepšiť.



Cieľ

Uvedomiť si svoj komunikačný štýl a to, čo potrebujeme vo svojej komunikácii zlepšiť.



Inštrukcia

Každý účastník na základe svojich doterajších poznatkov, postrehov a názorov vyplní pracovný list „*Ako si ľudia rozumejú*“ (cvičenie č.1). Potom sa účastníci v skupine rozdelia náhodne do trojíc a porovnajú si svoje odpovede. Po diskusii v trojiciach účastníci spoločne vyšpecifikujú, čo porozumenie medzi ľuďmi v komunikácii zlepšuje, a čo zhoršuje. Svoje názory potom napíšu na flipchartovú tabuľu. Rovnaký postup je platný aj pre cvičenie „*Komunikačné predpoklady*“ (cvičenie č.2). Po vyplnení pracovného listu účastníci v trojiciach posúdia svoje komunikačné predpoklady.

Cvičenie č. 1

Ako si ľudia rozumejú

Postupne odpovedajte na nasledujúce otázky:

1. Najľahšie je pre mňa hovoriť s niekým, keď:

.....

.....

.....

2. Je pre mňa ťažké hovoriť s niekým, keď:

.....

.....

.....

3. Moje silné stránky v komunikácii s druhými ľuďmi sú:

.....

.....

.....

4. Moje slabé stránky pre porozumenie s druhými ľuďmi sú:

.....

.....

.....

Cvičenie č. 2

Komunikačné predpoklady

1. Osoba, s ktorou najradšej diskutujem, je:

.....

Rozhovory s ňou sú príjemné, pretože:

.....

.....

2. Najväčšie problémy mi robí hovoriť s:

.....

.....

3. Dôvody týchto problémov vidím v tom, že:

.....

.....

4. Keď diskutujem alebo hovorím s niekým, najviac ma nahnevá, keď:

.....

.....

5. Ak sa s niekým hádam, nechcem situáciu vyhrocovať, ale zlepšiť, poviem:

.....

.....

6. Domnievam sa, že vďaka tomu, ako komunikujem s ostatnými, si priatelia o mne myslia:

.....

.....

7. V oblasti komunikácie by som sa mohol zlepšiť v týchto zručnostiach:

.....

.....

2.2.2 Cvičenie č. 3

Jednosmerná komunikácia



Naša verbálna komunikácia je často realizovaná s ľuďmi, ktorí nedokážu alebo vedome nechcú porozumieť prijímaným informáciám. Niekedy však môže byť problém aj na našej strane. Preto je nutné vedieť poskytovať informácie spôsobom, ktorý je prijateľný pre druhú stranu, k čomu je potrebná naša schopnosť vcítiť sa do vnímania informácií druhou stranou.



Cieľ

Cieľom a zámerom je prakticky si precvičiť komunikáciu s človekom, ktorý môže mať určitú komunikačnú bariéru a nemusí porozumieť našim inštrukciám, vedieť pomenovať nedostatky takejto komunikácie a uvedomiť si jej prenos do praktického života, uvedomiť si význam spätnej väzby v komunikácii.

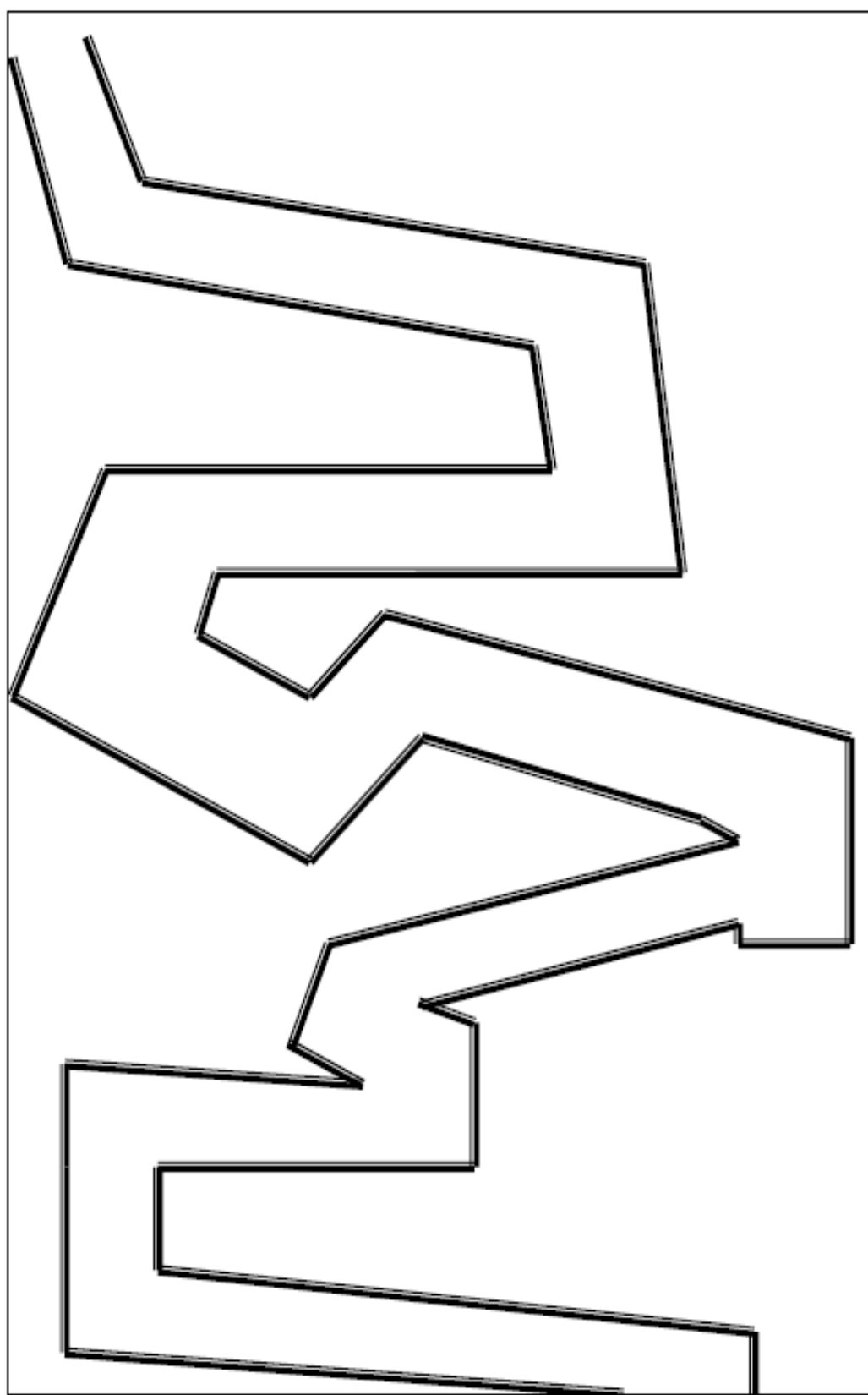


Inštrukcia

Účastníci v skupine vytvoria páry, pričom jeden z páru bude hrať nevidiaceho (bude mať zaviazané oči) a nemého, druhý z páru bude hluchý a bez rúk.

Hluchý a bez rúk prevedie prostredníctvom slovných inštrukcií nevidiaceho a nemého partnera od štartu po cieľ tak, aby nezišiel z cesty, tzn., aby perom či ceruzou urobil čiaru od začiatku po koniec vyznačenej cesty na nasledujúcom obrázku.

☺ ŠTART



CIEL

DISKUSIA K PRAKTICKÉMU CVIČENIU č. 3

Ako sa vám vzájomne spolupracovalo?

.....

.....

Akú formu dorozumievania ste si zvolili?

.....

.....

Ktorá situácia vám lepšie vyhovovala (ako *navigujúci* alebo ako *navigovaný*) a prečo?

.....

.....

Ako ste vnímali to, že nemôžete hovoriť?

.....

.....

V čom ste nedokázali dodržať inštrukciu a prečo?

.....

.....

2.2.3 Cvičenia č. 4 a 5



Jednosmerná komunikácia je zdrojom nedorozumení, nepochopenia a nespokojnosti. Znamená to, že rozpráva iba jeden a nezaujíma ho partner v komunikácii ani jeho postoje, názory, ani jeho emocionálne naladenie, okolnosti a súvislosti.

Dvojsmerná komunikácia je vzájomná komunikácia, keď rozprávajúci aj počúvajúci dávajú priestor jeden druhému. Keď jeden rozpráva, druhý ho sústredene počúva, môže sa pýtať, ujasňovať si, či dobre rozumel a naopak.



Cieľ

Cieľom je uvedomiť si, že štýl jednosmernej komunikácie je zdrojom nedorozumení, problémov a nejasností a špecifikovať negatíva jednosmernej komunikácie účastníkmi, uvedomiť si význam a dôležitosť dvojsmernej komunikácie, ktorá prispieva k lepšiemu porozumeniu a k zlepšeniu komunikácie a špecifikovať pozitíva dvojsmernej komunikácie účastníkmi.



Inštrukcia k cvičeniu č. 4

Úskalia jednosmernej komunikácie

Každý účastník skupiny má k dispozícii čistý papier formátu A4. Všetci si zatvoria oči, počúvajú a vykonávajú postupne nasledujúce inštrukcie. Počas cvičenia nie je dovolené na nič sa pýtať a ani otvárať oči.

Inštrukcie:

- a) Držíte papier v rukách po jeho dĺžke a prehnete ho tak, akoby ste chceli zatvoriť zošit alebo knihu, a odtrhnete jeho pravý horný okraj,
- b) teraz papier otočíte v smere hodinových ručičiek, znova ho prehnete, akoby ste chceli zatvoriť zošit alebo knihu, a znova odtrhnete jeho horný pravý okraj,
- c) papier znova otočíte v smere hodinových ručičiek, znova ho prehnete a odtrhnete pravý horný okraj,
- d) otvorte oči, rozprestrite svoj papier a porovnajte si navzájom papiere a ich vzory.

Diskusia v skupine: Prečo nie sú vzory papierov rovnaké, ale sú odlišné?



Inštrukcia k cvičeniu č. 5

Výhody a profity dvojsmernej komunikácie

Každý účastník skupiny má k dispozícii čistý papier formátu A4. Všetci si zatvoria oči, počúvajú a vykonávajú postupne nasledujúce inštrukcie. Počas cvičenia je dovolené či dokonca odporúčané pýtať sa a ujasniť si správne pochopenie príslušných inštrukcií, no nie je povolené otvárať oči.

Inštrukcie:

- a) Držíte papier v rukách po jeho dĺžke a prehnete ho tak, akoby ste chceli zatvoriť zošit alebo knihu, a odtrhnete jeho pravý horný okraj,
- b) teraz papier otočíte v smere hodinových ručičiek, znova ho prehnete, akoby ste chceli zatvoriť zošit alebo knihu, a znova odtrhnete jeho horný pravý okraj,
- c) papier znova otočíte v smere hodinových ručičiek, znova ho prehnete a odtrhnete pravý horný okraj,
- d) otvorte oči, rozprestrite svoj papier a porovnajte si vzájomne papiere a ich vzory.

Diskusia v skupine:

- a) Prečo sú vzory papierov pri tomto cvičení u väčšiny účastníkov rovnaké?
- b) Aké sú úskalia jednosmernej komunikácie?
- c) Aké sú výhody a profity dvojsmernej komunikácie?

2.2.4 Cvičenie č. 6

Bariéry v komunikácii



Počas komunikácie sa často stretávame s rôznymi bariérami - môže to byť nepochopenie druhej strany, selektívne vnímanie, odlišné postoje či názory k riešenej problematike, odlišná schopnosť vyhodnocovania informácií, časový stres a množstvo informácií.

Určite už mnohí z vás počuli slovný zvrät „jedna pani povedala“ ... Keď počujeme nejakú „stopercentne pravdivú“ správu, nemusí v tom byť zlomyselnosť alebo škodoradostnosť, ale prekrútená či neúplná správa môže byť výsledkom nášho vnímania či nášho momentálneho naladenia.



Cieľ

Cieľom cvičenia je dokázať identifikovať bariéry v komunikácii účastníkov.



Inštrukcia k cvičeniu č. 6

SKRESĽOVANIE INFORMÁCIÍ - „HALLEYHO KOMÉTA“

Najskôr si prečítajte text uvedený nižšie – „Halleyho kométa“, potom nasleduje spoločná diskusia a zhrnutie.

Pozorne si prečítajte nasledujúci text:

Pri príležitosti pre každú generáciu výnimočného a neopakovateľného astronomického úkazu zjavenia sa Halleyho kométy v blízkosti Zeme bolo oznámené, že bude viditeľná na oblohe jednu určitú noc. Komunikácia vo vojenských kasárňach má svoje prísne pravidlá, ktoré sú podriadené prísnej hierarchii. To so sebou môže priniesť nejedno skreslenie, ako aj v tomto prípade:

Veliteľ kasární vydal pri tejto príležitosti nasledovný denný rozkaz:

V noci z piatka na sobotu, medzi 22.00 hod. a 22.45 hod., sa na východnej oblohe objaví Halleyho kométa. Z tohto dôvodu mužstvo nastúpi na východnej strane nádvorja kasární a veliteľ osobne bude mať prednášku o Halleyho kométe, jej vzniku a histórii. Ak by v noci z piatka na sobotu pršalo, mužstvo sa zhromaždí v armádnej jedálni, kde veliteľ premietne film o Halleyho kométe.

Kapitán podal službukonajúcemu poručíkovi nasledovné hlásenie:

V noci z piatka na sobotu, medzi 22.00 hod. a 22.45 hod., veliteľ ukáže na východnej strane kasárenského nádvorja Halleyho kométu. Za týmto účelom sa celé mužstvo zhromaždí tam. Ak by pršalo, bude mať veliteľ prednášku v armádnej jedálni.

Službukonajúci poručík podal slobodníkovi nasledovné hlásenie:

V noci z piatka na sobotu veliteľ predvedie Halleyho kométu. Ak by pršalo, uskutoční sa prednáška v jedálni. Preto sa tam zhromaždí celé mužstvo.

Slobodník vydal mužstvu nasledovný denný rozkaz:

Na celú noc z piatka na sobotu veliteľ prinesie do jedálne Halleyho kométu a tam ju predstaví mužstvu, ale len vtedy, ak bude pršať.

2.2.5 Cvičenie č. 7

Moje konverzačné zručnosti – test



Schopnosť komunikovať a konverzovať so svojím okolím je jednou z najdôležitejších sociálnych zručností, ktoré človek v živote potrebuje. Nie každý má túto zručnosť na primeranej úrovni, čo môže byť príčinou nedorozumení a konfliktov v sociálnom styku. Dôležité je si uvedomiť, že komunikačné zručnosti môže človek aktívne trénovať a rozvíjať počas celého života.



Cieľ

Cieľom cvičenia je jednoduchým testom overiť, na akej úrovni sú konverzačné a komunikačné zručnosti účastníkov.



Inštrukcia k cvičeniu č. 7

Účastníci postupujú podľa inštrukcií uvedených lektorom.

Ku každému výroku napíšte číselnú hodnotu od 1 do 5 podľa toho, na akej úrovni je konkrétna konverzačná zručnosť u vás:

Potrebujem veľmi zlepšiť 1	Potrebujem zlepšiť trochu 2	Potrebujem viac praxe 3	Ovládam primerane 4	Ovládam veľmi dobre 5
1. Schopnosť stručne a výstižne zhrnúť, čo povedal partner				
2. Presadiť svoje oprávnené záujmy				
3. Schopnosť vyjednávať pri konflikte, uzatvárať kompromisy				
4. Vyrovnávať sa s odlišnosťou názorov				
5. Jasne sa vyjadrovať v konfliktnej situácii				
6. Ujasniť si, čo si myslia druhí				
7. Riadiť schôdzky, schôdze, stretnutia				
8. Podávať návrhy, odporúčenia, rady				
9. Schopnosť objektívnej kritiky				
10. Poskytnúť druhým informácie				
11. Prispievať myšlienkami v kolektíve				
12. Trpezlivo načúvať, neprerušovať				
13. Povedať jasne a konkrétne, čo chcem od druhých				
14. Dávať najavo uznanie a hovoriť komplimenty druhým				
15. Poskytovať pozitívnu spätnú väzbu druhým				
16. Načúvať na správnom mieste				

17. Vedieť, akým spôsobom zmeniť konverzáciu	
18. Mať odvahu vyjadriť i protichodný názor	
19. Vedieť zaobchádzať s časom tak, aby sme pokryli celú tému	
20. Schopnosť konverzovať s neznámym človekom	
Celkové skóre:	

Celkové skóre dostaneme sčítaním bodov v jednotlivých riadkoch:

80 – 100 bodov:

Prakticky nemáte žiadne konverzačné slabiny alebo si fandíte prehnane.

60 – 80 bodov:

V zásade máte dobré konverzačné schopnosti, väčšinu medziľudských situácií zvládnete veľmi dobre.

40 – 60 bodov:

Máte priemerné konverzačné schopnosti, fungujete podobne ako väčšina ľudí, veľa schopností môžete ľahko získať.

30 – 40 bodov:

Vaše konverzačné schopnosti je potrebné podstatne zlepšiť.

Menej ako 30 bodov:

Alebo si robíte žarty, alebo sa veľmi vážne podceňujete. Pokiaľ ide o druhú alternatívu, hľadajte si dobrého psychoterapeuta skôr, než začnú vážnejšie problémy.

2.2.6 Cvičenie č. 8

Štvorce



Mnoho problémov možno vyriešiť vďaka tomu, že sa na ne pozrieme z iného uhla pohľadu, novými očami, otvoríme sa novým riešeniam. Starý problém možno vyriešiť neobvyklým a novým spôsobom.



Cieľ

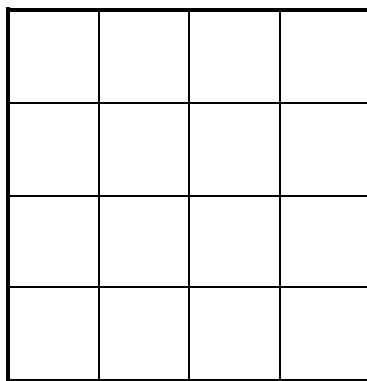
Uvedomiť si, že pri nachádzaní východísk z mnohých problémov je dobré vyhnúť sa stereotypom, zvykom, zabehaným spôsobom riešenia.



Inštrukcia

Máte pred sebou pracovný list so štvorcami. Vašou úlohou je spočítať, koľko štvorcov vidíte na obrázku.

Štvorce



Domáca úloha

Venujte zvýšenú pozornosť jednosmernej a dvojsmernej komunikácii vo vašom každodennom živote. Zapište si do zošita konkrétne príklady situácií, pri ktorých by bolo vhodné použiť iný spôsob komunikácie.

Na začiatku stretnutia každý z účastníkov výcviku odprezentuje postrehy zo svojho pozorovania a vlastné závery (domácej úlohy) a následne sa v skupine prediskutujú zaujímavosti a nejasnosti spojené s výhodami a obmedzeniami oboch typov komunikácie.

2.3 POČÚVANIE



Základom dobrej komunikácie medzi ľuďmi je schopnosť vzájomne sa počúvať. Väčšina z nás je však príliš zaujatá svojimi myšlienkami a problémami, sme netrpezliví, skáčeme hovoriacemu do reči a tak počujeme len to, čo počuť chceme, a nie to, čo nám hovoriaci chce povedať. Pri nedôslednom počúvaní si vytvárame nesprávne sudy a často sa stretávame s problémami z neporozumenia.

Zlepšenie v komunikačných zručnostiach vám pomôže vyjadrovať svoje myšlienky, názory, postoje a priania, prípadné obavy tak, že vám budú ľudia lepšie rozumieť a vyhnete sa tak mnohým zbytočným problémom v medziľudských vzťahoch.



Cieľ

Cieľom je oboznámiť sa s komunikačnými zručnosťami - aktívnym počúvaním a jasnou, konkrétnou a zrozumiteľnou komunikáciou a natréňovať si ich tak, aby si ich účastníci dokázali preniesť do konkrétnych životných situácií.

2.3.1 Cvičenie č. 1

Aktívne počúvanie



Aktívne počúvanie je jedna z komunikačných zručností, ktoré nám pomôže minimalizovať nedorozumenia v komunikácii. Aktívne počúvanie je proces, pri ktorom počúvame hovoriaceho celou svojou bytosťou, zapájame všetky svoje zmysly - oči, uši aj naše srdce, takže hovoriaci má pocit, že je pre nás dôležitý a že je dôležitý pre nás aj obsah toho, čo nám rozpráva.



Cieľ

Uvedomiť si dôležitosť počúvania a porozumenia verbálneho obsahu v komunikácii a trénovať aktívne počúvanie.



Inštrukcia

Po oboznámení sa s technikami aktívneho počúvania sa účastníci v skupine rozdelia do trojíc. Každý z účastníkov má pred sebou list „*Techniky aktívneho počúvania*“, ktorý mu pomáha pri nácviku rozvoja schopnosti aktívneho počúvania. V trojiciach rotuje rola *rečníka*, *poslucháča* a *pozorovateľa*. Všetci traja sa postupne vystriedajú vo všetkých troch rolách. **Rečník** prezentuje nejaký problém, ktorý ho v poslednom čase zaujal, ktorý je pre neho osobne dôležitý a je s ním detailne oboznámený. Úlohou **poslucháča** je aktívne počúvať, aby si čo najviac zapamätal a čo najlepšie porozumel rečníkovi, pričom využíva techniky aktívneho počúvania. **Pozorovateľ** pozoruje interakciu medzi rečníkom a poslucháčom, zaznamenáva si na papier hlavne poslucháčove pozitíva (ale aj negatíva) pri počúvaní v jeho verbálnej aj neverbálnej komunikácii. Po skončení rozprávania rečník a pozorovateľ dávajú spätnú väzbu poslucháčovi o tom, ako sa mu podarilo aktívne počúvať.

TECHNIKY AKTÍVNEHO POČÚVANIA

Výrok	Cieľ	Čo urobiť	Príklady
Povzbudzujúci Stimulujúci	1. Prejaviť záujem 2. Povzbudiť druhého, aby rozprával ďalej	- nevyjadruj súhlas alebo nesúhlas - používaj neutrálne slová - meň intonáciu	„Mohli by ste mi povedať viac o...?“
Objasňujúci Vysvetľujúci	1. Pomôcť vysvetliť to, čo sa povedalo 2. Získať viac informácií 3. Pomôcť hovoriacemu vidieť iné hľadiská	- pýtať sa/klásť otázky - preformulovať nesprávnu interpretáciu tak, aby ju hovoriaci ďalej vysvetlil	„Kedy sa to stalo?“
Preformulujúci	1. Ukázať, že počúvate a rozumiete tomu, čo sa hovorí 2. Skontrolovať svoj význam a interpretáciu	- preformulovať hlavné myšlienky a fakty	„Takže ty by si chcel, aby ti rodičia viac verili - je to pravda?“

Odrážajúci Reflektujúci	1. Prejaviť porozumenie voči tomu, čo osoba cíti 2. Umožniť človeku zhodnotiť vlastné pocity po tom, ako si ich vypočuje od druhého	- vyjadriť základné hlavné pocity hovoriaceho	„Vyzeraš nahnevanej.“
Zhrňujúci Sumarizujúci	1. Posúdiť postup/pokrok 2. Zhrnúť dôležité myšlienky, skutočnosti a fakty 3. Položiť základy pre ďalšiu diskusiu	- preformulovať hlavné myšlienky spolu s pocitmi	„Zdá sa, že toto sú hlavné myšlienky, ktoré ste vyjadrili.“
Oceňujúci Validizujúci	1. Uznať hodnotu druhého	- uznať hodnotu jeho problémov a pocitov - prejaviť ocenenie jeho úsilia a konania	„Oceňujem vašu ochotu riešiť tento problém.“

2.3.2 Cvičenie č. 2

JA-výrok



Mnohí z nás nedokážu jasne, zreteľne a konkrétne pomenovať svoje pocity a potreby. Keďže to nedokážeme, ostatní teda o nich nemôžu vedieť a naše očakávania zostávajú nenaplnené. Psychológ Thomas Gordon si všimol, že množstvo spätno-väzbových výrokov je neúčinných, pretože ľudia, ktorí poskytujú spätnú väzbu, sa príliš zameriavajú na počúvajúceho. To vedie k tomu, že počúvajúci sa nesústredí na obsah povedaného, ale obraňuje sa, vysvetľuje, bojuje s hovoriacim. Navrhol štruktúru formulácie, ktorá vždy najprv zdôrazní, že ide o vyjadrenie vlastnej emócie, potom opíše správanie partnera, silu spätnej väzby zosilní tým, že vysvetlí dôvody negatívneho vnímania správania partnera a končí sa konštruktívne – návrhom konkrétneho kroku k zmene.

ŠTRUKTÚRA JA-VÝROKU

JA SA CÍTIM..... (počúvajúci nemôže spochybniť pocity hovoriaceho, a ak ich hovoriaci presne vyjadrí, môže lepšie porozumieť dobrému zámeru hovoriaceho aj v prípade, že vyjadruje kritiku)

KEĎ TY..... (tu by sa malo čo najpresnejšie opísať konkrétne správanie, ktoré prekáža)

PRETOŽE..... (malo by nasledovať odôvodnenie, vysvetlenie, aké sú dôsledky nepriaznivého správania poslucháča pre hovoriaceho)

A JA CHCEM/POTREBUJEM/NAVRHUJEM..... (tu by sa malo stručne, jasne a konkrétne pomenovať, čo je želateľný a realistický krok zo strany počúvajúceho).



Cieľ

Cieľom je natrénovať si jasnú, zreteľnú a konkrétnu komunikáciu prostredníctvom *JA-výroku*, naučiť sa vyjadrovať to, čo v konkrétnych situáciách cítime a o „čo nám ide“, čo chceme.



Inštrukcia

Každý má pred sebou pracovný list „*JA-výrok*“ so stručným opisom niekoľkých konkrétnych situácií, v ktorých ste sa už ocitli alebo sa v nich ocitnúť môžete. Vašou úlohou je vyjadriť sa jasne, zreteľne a konkrétne ku každej situácii tak, aby ste toho druhého nehodnotili, neironizovali, neponižovali a aby váš partner v komunikácii vedel, o čo vám presne ide.

JA-VÝROK

Sformulujte *JA-výrok* pre nasledovné situácie:

1. Požičali ste väčšiu sumu peňazí svojmu dobrému priateľovi, ktorý prisľúbil, že peniaze vráti v deň svojej výplaty. Prešiel už týždeň od výplaty a priateľ sa zatiaľ neohlásil.

JA SA CÍTIM.....

KEĎ TY.....

PRETOŽE.....

A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

2. Vysvetľujete svojim spolupracovníkom v práci nejakú dôležitú vec, ktorú potrebujú vedieť, aby sa pri práci nezranili, dvaja sa však pri vašom výklade rozprávajú a vôbec vám nevenujú pozornosť.

JA SA CÍTIM.....

KEĎ VY.....

PRETOŽE.....

A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

3. Ste dohodnutí s kamarátom, že vám príde pomôcť pri stavbe chaty, už tretí krát porušil dohodu a neprišiel.

JA SA CÍTIM.....

KEĎ TY.....

PRETOŽE.....

A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

4. Uveďte nejakú (pre vás problémovú) situáciu a použite v nej *JA-výrok*:

JA SA CÍTIM.....

KEĎ TY.....

PRETOŽE.....

A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

2.3.3 Cvičenie č. 3

Ako sa vyhnúť konfliktom a pritom povedať svoj názor



Život pozostáva z rôznych vzťahov. Či už sú to vzťahy na pracovisku alebo v súkromí, všetky majú spoločné to, že sa v nich sem-tam objavajú konflikty. Neboli by sme ľudia, ak by nám z času na čas na druhých niečo neprekážalo alebo nevadilo. Práve takéto malé „nedostatky“ na druhých ale vedú podnietiť konflikty so silnými emóciami. Našťastie existujú spôsoby ako druhým povedať, čo nám vadí, bez toho, aby došlo k búrlivému konfliktu.



Cieľ

Nájsť iné spôsoby vyjadrenia svojho názoru tak, aby sme sa vyhli konfliktom a neohrozili vzťahy, na ktorých nám záleží. Uvedomiť si, že pri nachádzaní východísk z mnohých problémov je dobré vyhnúť sa stereotypom, zvykom, zabehaným spôsobom riešenia.



Inštrukcia

V cvičení sú predložené štyri situácie, ku ktorým sformulujete najskôr bežnú – najčastejšiu reakciu, popíšete skutočný zámer komunikujúceho a následne sformulujete reakciu, ktorá neurazí druhú stranu a pritom komunikujúci vyjadrí svoj názor.

SITUÁCIA Č. 1

„Kedy už začneš robiť veci poriadne?“ – hovorí nahnevaný Jožo kolegovi.

Častá reakcia kolegu na Jožov kritizujúci výrok:

.....

.....

Čo chcel Jožo kolegovi v skutočnosti povedať:

.....

.....

Reakcia Joža prostredníctvom JA-výroku:

.....

.....

SITUÁCIA Č. 2

„Nepočul si ma? Koľkokrát to ešte budem musieť opakovať?“ - hovorí nahnevaný rodič dieťaťa.

Častá reakcia dieťaťa na kritizujúci výrok:

.....

.....

Čo chcel rodič dieťaťa v skutočnosti povedať:

.....

.....

Reakcia rodiča prostredníctvom JA-výroku:

.....

.....

SITUÁCIA Č. 3

„Už zase si po sebe neupratala v kúpeľni!“ - vyčíta muž partnerke.

Častá reakcia partnerky na kritizujúci výrok:

.....

.....

Čo chcel muž partnerke v skutočnosti povedať:

.....

.....

Reakcia muža prostredníctvom JA-výroku:

.....

.....

SITUÁCIA Č. 4

„Zasa ideš na pivo? Kamaráti sú ti prednejší ako ja!“ - vyčíta žena mužovi.

Častá reakcia muža na kritizujúci výrok:

.....

.....

Čo chcela žena mužovi v skutočnosti povedať:

.....

.....

Reakcia ženy prostredníctvom JA-výroku:

.....

.....

2.3.4 Cvičenie č. 4

Vyjadrovanie negatívnych pocitov

Vyjadrovanie negatívnych pocitov je dôležitou komunikačnou zručnosťou, pričom to môžeme robiť priamym spôsobom alebo nepriamo.

A.) PRIAME VYJADROVANIE NEGATÍVNYCH POCITOV spočíva v priamom označení a pomenovaní nami prežívaného pocitu i okolnosti, na ktorú týmto pocitom reagujeme. Ak je negatívny pocit reakciou na nejaký prejav alebo správanie druhého človeka, priame vyjadrenie negatívneho pocitu má vtedy formu spätnej väzby a mohli by sme ho dosadiť do vzorca:

Ja sa cítim, keď ty (opis konkrétneho správania).

Napr.:

„Vadí mi, že mi skáčeš do reči.“

„Hnevám sa, že ideš neskoro.“

„Cítim sa zle, keď sa zabávaš na môj účet.“

Uved'te príklady z vášho života:

.....

.....

.....

B.) NEPRIAME VYJADROVANIE NEGATÍVNYCH POCITOV má podobu obvinenia, hrozby, príkazu, irónie, „*veľavravného*“ mlčania, hnevlivej otázky atď. Neoznačujeme svoje prežívanie priamo, ale útočíme, obviňujeme druhého, vyvolávame v ňom pocity viny. Takáto nepriama skrytá agresia oveľa viac ohrozuje náš vzťah s komunikačným partnerom ako otvorené vyjadrenie hnevu, emócií, prípadne sklamania.

Uved'te príklady z vášho života:

.....

.....

.....

2.4 HUMOR



Humor, ktorý je v živote každého z nás všadeprítomný a nadobúda rôzne podoby, sa môže stať kedykoľvek zdrojom problémov v komunikácii. Určite sa už mnohí z vás v živote stretli s človekom, ktorý sa sám považoval za vtipného, ale akúkoľvek vtipnú poznámku na svoju adresu vnímal automaticky ako sarkazmus či iróniu. Ak je situácia spojená s úsmevom či dokonca srdečným smiechom ostatných prítomných, vznikajú komunikačné bariéry a neraz riešime zástupné konflikty, na ktoré sa tak ľahko nezabúda - namiesto hľadania dôvodov, pre ktoré pôvodne vznikli. Dôvodom býva nižšia schopnosť vnímania humoru a smiechu ako súčasti komunikácie.



Cieľ

Cieľom je zdokonaľiť svoje komunikačné zručnosti s využitím, či aspoň akceptovaním pre nás prijateľných foriem humoru a smiechu, dávaním primeranej spätnej väzby.

2.4.1 Cvičenie č. 1

My, naše životné krédo a humor



Životné krédo (motto) je akýmsi našim „*superpresvedčením*“ o tom, podľa akých pravidiel chceme v živote fungovať pri napĺňaní vlastných osobných predsavzatí. Postupne si ich formujeme a počas celej životnej dráhy by sme sa mali snažiť o ich napĺňanie. Pre mnohých ľudí sú však stále skôr nenaplnenou túžbou, akoby chceli v živote fungovať, aby boli sami so sebou spokojní – jednoducho cesta od túžby k jej naplneniu v živote je často dlhá a príliš ťažká. Naše akokoľvek pevné osobné predsavzatia, pri ktorých často vlastné krédo porušujeme, mení okrem našej vlastnej vôle aj svet okolo nás. Či už to nazveme *Božím riadením* (nie nadarmo sa hovorí, že „*ak chceš rozveseliť Boha, prezrad' mu svoje životné plány*“) alebo riadením osudu, často je pre nás ťažké dosahovať nielen svoje túžby, ale aj dodržať spôsob vytesaný do podoby životného kréda.



Cieľ

Uvedomiť si dôležitosť vnímania humoru ako dorozumievacieho prostriedku v komunikácii (nielen) v nám prijateľnej skupine a ako ho môže skupina ovplyvniť.



Inštrukcia

Na kúsok papiera si napíšte svoje *životné krédo*, ktoré v súčasnosti najlepšie vystihuje vašu povahu a postoje k životu. Porovnajte ho s ostatnými účastníkmi a na základe vlastných kritérií sa dohodnite na dočasnom spojení s takým počtom účastníkov, aký vám vopred určí lektor. Kritériom môže byť pre vás napríklad to, do akej miery je životné krédo druhých optimistické, humorné a celkovo pozitívne ladené. Alebo im ponúknete spojenie, lebo sú ich životné kréda podobné tomu vášmu, alebo naopak, sú vám sympatické, lebo by mohli byť pre vás vzorom v budúcnosti.

Porozprávajte sa o svojich osobných pocitoch a dôvodoch členstva v novovytvorenej „*aliancii*“ a dohodnite sa, či ako skupina vnímate život skôr ako večný optimisti („*Všetko zlé je na niečo dobré*“), opatrní realisti („*Nikdy nie je tak zle, aby nemohlo byť aj horšie*“) alebo dobre informovaní pesimisti („*Všetko dobré je na niečo zlé*“). Rovnako hľadajte spoločnú odpoveď aj na otázku, aký význam vo vašom osobnom živote a komunikácii so zvyškom sveta

hrá humor – je skôr nutným zlom, najmä ak ho musíme počúvať od iných, alebo ho vnímate ako „sol' komunikácie“ a ste schopný ho rovnako rozdávať aj prijímať?

Prečo som si vybral svoju „alianciu“?

.....

.....

Naša aliancia patrí k:

- ☐ večným optimistom
- ☐ opatrným realistom
- ☐ dobre informovaným pesimistom

Ako dôležitý je pre našu „alianciu“ v živote vzťah k humoru?

.....

.....

.....

2.4.2 Cvičenie č. 2

Vtipnejší vyhráva



Základnými ingredienciami humoru sú prekvapenie a úspornosť. Ale rovnako ako v iných sférach života, i tu je ťažko byť vždy originálnym. Jednou z príležitostí, ako využiť vlastnú originalitu, je vlastná – aj keď často bolestivá skúsenosť. Skúsenosť, ktorá nás posúva a vytvára pre nás určitú perspektívu. Jednotiacu perspektívu ľudskej skúsenosti, ktorú nachádzame napríklad v epigrame: „*V mladosti túžime po zrelosti a v zrelosti po mladosti*“. Jedným z predpokladov pre našu zrelosť a schopnosť nebrať sa príliš vážne je brať veci s humorom – aspoň tie z vlastnej minulosti.



Cieľ

Uvedomiť si dôležitosť porozumenia vlastnému osobnostnému vývoju a schopnosti jeho využitia nielen pre vlastné dozrievanie ako jedinca, ale aj ako rodiča či zamestnanca zodpovedného za iných.



Inštrukcia

Rozhovor by mal byť aj o dôvere, schopnosti otvoriť sa a pomôcť si pri porozumení seba samého. Vyberte si jedného alebo dvoch účastníkov ako partnerov pre rozhovor na nasledujúcu, pre vás všetkých určite zaujímavú tému:

V práci vás povýšili a prideliť vám pracovníka, ktorý je v tom, čo pre život a prácu považujete za najzásadnejšie a najdôležitejšie, vašou vernou kópiou z minulosti. Je to akoby ste sa stretávali denne sám so sebou a viedli samého seba. Dokážete s odstupom času (aspoň so štipkou humoru) povedať, čo vás čaká a neminie, ak máte byť, rovnako ako doma, tým správnym šéfom?

Vyslovené a zároveň napísané má vždy väčšiu výpovednú hodnotu, preto si ako výsledok rozhovoru napíšte vlastné postrehy o svojom posune v živote, ktoré budú vďaka otázkam a odstupu od problému či podobným skúsenostiam partnerov pri rozhovore určite aj vám jasnejšie a možno ich tiež zoberiete s nadhľadom a troškou humoru.

Moje postrehy o posune v živote:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Po ukončení práce vo dvojici či trojici na základe vlastných postrehov napíšte (čitateľne) na papier *prehľad niektorých dôležitých inštrukcií či rád* pre vám prideleného pracovníka, aby mohol s minimálnymi problémami s vami spolupracovať a zároveň pri vás rásť. Nezabudnite, že každá rada či inštrukcia by mala byť jasná a stručná, a vďaka vašej skúsenosti či zrelosti aj dôvtipná. Môže byť prínosné, ak si vlastné inštrukcie a rady preberiete s partnermi, s ktorými ste diskutovali. Má to ale jeden háčik - po vypracovaní vybraných inštrukcií a rád ich odovzdáte lektorovi, ktorý vyhlási súťaž o najvtipnejšiu radu a najvtipnejšiu inštrukciu.

Vaše rozhodnutie nechať si poradiť vám môže priniesť víťazstvo, ale vaša dobrá rada na základe vlastnej skúsenosti môže priniesť víťazstvo inému účastníkovi. Je iba na vás, čo je pre vás osobne dôležitejšie – presadiť sa sám, alebo presadiť vlastné skúsenosti a myšlienky (prípadne) aj prostredníctvom iných.

Domáca úloha

Do nasledujúceho stretnutia sa pokúste využiť komunikačné zručnosti, ktoré ste si osvojili v tomto bloku, a v konkrétnych situáciách si odskúšajte aktívne počúvanie a používanie *JA-výroku*. Svoje skúsenosti budete prezentovať na nasledujúcom stretnutí.

Téma:

ASERTÍVNE SPRÁVANIE, ROZPOZNÁVANIE A ZVLÁDANIE MANIPULATÍVNEHO SPRÁVANIA

*„Svet je stvorený zo slov a keď poznáte slová, z ktorých je vytvorený,
môžete z neho urobiť čokoľvek chcete.“*

Terence McKenna

3 ASERTÍVNE SPRÁVANIE, ROZPOZNÁVANIE A ZVLÁDANIE MANIPULATÍVNEHO SPRÁVANIA

Ing. Miroslav Špánik, PhD.



Základom každého vášho vzťahu – s rodinou, priateľmi, či iba pri náhodnom zoznámení, je komunikácia. Jej verbálnej a neverbálnej forme ste sa venovali v uplynulom bloku. Jeho cieľom bolo, aby ste si uvedomili, čo vo vašej komunikácii môže byť zdrojom nedorozumení a prípadne aj následných konfliktov. Niekedy tak závažných, že vedú človeka aj k porušeniu zákona.

V tomto bloku sa dozviete, ako správne vnímať nielen vlastné správanie, ale aj správanie ostatných. Budete mať možnosť vyskúšať si a osvojiť pravidlá, ktoré vám umožnia presadenie vlastných oprávnených potrieb pre vás prijateľným spôsobom a zároveň nie na úkor iných.



Cieľ

Viesť účastníkov k lepšiemu porozumeniu správneho spôsobu správania sa pri komunikácii. Správne pochopiť dôvody, ktoré vedú k nevhodným spôsobom správania sa a precvičiť si postupy, ktorými sa im možno účinne brániť.

3.1 AKO SA SPRÁVAME?

3.1.1 Cvičenie č. 1

Malá skúška schopnosti pracovať podľa inštrukcií



Od útleho detstva každý z nás zámerne vyhľadáva činnosti, ktorými sa snaží získať to, čo má pre neho osobne vysokú hodnotu. Nemusí to však byť iba niečo hmotné či nehmotné, čo mu pomáha prežiť, uľahčuje alebo skvalitňuje život. Ak by to bolo tak, nikdy by sme sa možno nehrali aj v dospelom veku. Rovnako by sme nevyhľadávali rôzne testy či dotazníky, ktoré nám dávajú príležitosť dozvedieť sa o sebe informácie z rôznych oblastí. Napríklad nakoľko sa správame asertívne, v akých situáciách sme ochotní klamať, akým štýlom máme tendenciu riešiť konflikty. A umožňujú nám uspokojiť jednu z najvyšších hodnôt pre nás – nás samých. Napríklad podstata hry pre dospelých nie je v hre samotnej, ale v poznatkoch, ktoré prostredníctvom nej získame o sebe alebo iných. Ako už bolo napísané v našom manuáli, „*prepracovanie sa k poznaniu a napĺňaniu hodnôt býva niekedy výsledkom celoživotného hľadania*“. Pokúsime sa preto v tejto úlohe opäť zistiť, do akej miery sme si už osvojili

schopnosť koncentrovať sa na plnenie (niekedy nami) stanovených úloh podľa stanovených inštrukcií.



Cieľ

Preveriť si vlastnú schopnosť koncentrovať sa a byť schopný splniť konkrétne jednoduché úlohy podľa vopred stanovených inštrukcií a v obmedzenom čase.



Inštrukcia

Podľa pracovného listu sa pokúste v stanovenom časovom limite 3 minúty splniť zadefinované úlohy v súlade s uvedenými inštrukciami. Snažte sa dostatočne koncentrovať na čítaný text.

AKO SA SPRÁVAŤ PODĽA INŠTRUKCIÍ? - TROJMINÚTOVÝ TEST

- Inštrukcia č. 1:** Prečítajte si najskôr všetky inštrukcie v tomto teste.
- Inštrukcia č. 2:** Napíšte svoje meno do pravého horného rohu tohto listu.
- Inštrukcia č. 3:** Zakrúžkujte každé slovo inštrukcie č. 1.
- Inštrukcia č. 4:** Nakreslite 5 malých štvorčekov do ľavého horného rohu tohto listu.
- Inštrukcia č. 5:** Do každého z týchto štvorčekov vpíšte „x“.
- Inštrukcia č. 6:** Každý druhý štvorček zakrúžkujte.
- Inštrukcia č. 7:** Napíšte svoj vek do stredu horného okraja stránky.
- Inštrukcia č. 8:** Vedľa inštrukcie č. 1 napíšte trikrát áno.
- Inštrukcia č. 9:** Zarámujte číslicu 1 v prvej inštrukcii tohto testu.
- Inštrukcia č. 10:** Zakrúžkujte čísla inštrukcií, ktoré znamenajú váš vek (napr. pri veku 41 rokov zakrúžkujte čísla 4 a 1).
- Inštrukcia č. 11:** Sčítajte $8 + 6 + 3 + 5 + 9 + 7 = \dots$
- Inštrukcia č. 12:** Napíšte iniciály svojho mena a priezviska.
- Inštrukcia č. 13:** Zakrúžkujte výsledok inštrukcie č. 11.
- Inštrukcia č. 14:** Po dôkladnom prečítaní predchádzajúcich inštrukcií splňte iba bod č. 2 a č. 15.
- Inštrukcia č. 15:** Zložte tento list na polovicu a hláste sa, aby bolo vidieť, že ste test splnili.

3.1.2 Cvičenie č. 2

Postoj k plneniu povinností



Aj keď bolo predchádzajúce cvičenie „*Malá skúška schopnosti pracovať podľa inštrukcií*“ iba hrou obsahujúcou súbor 15 inštrukcií, z ktorých 4 boli postačujúce pre jej úspešné vyriešenie, aj v živote sa niekedy necháme sami sebou nachytať a riešime problémy „*hlava-nehlava*“. Takýto prístup môže viesť k (časovému) stresu, postupnej strate motivácie a hľadaniu neplánovaných skratiek, aby sme za každú cenu dosiahli cieľ. Každé naše rozhodnutie a konanie pri napĺňaní cieľa má teda priamy vplyv na spôsob nášho (sociálneho) správania voči druhým.



Cieľ

Uvedomiť si zaužívaný spôsob osobného konania pri napĺňaní povinností z hľadiska zmyslu pre vlastné jednanie, zodpovednosti a morálneho úsudku.



Inštrukcia

V nasledujúcej situácii je popísaný rozhovor otca so synom o vnímaní vlastných povinností. Radiť iným či presviedčať ich o dôležitosti dodržiavania spoločnosťou uznávaných pravidiel je často ľahšie, ako sám sa ich pridržovať. Pokúste sa preto uvedený morálny apel rodiča voči vlastnému potomkovi naformulovať ako odporúčanie pre seba:

Peter sa ešte ako malý školák sťažoval otcovi na všetko, čo musí robiť – domáce úlohy, domáce povinnosti... Otec mu bez váhania odpovedal. „*Technicky vzaté, nemusíš robiť nič. Nemusíš robiť, čo ti povedia učitelia. Nemusíš robiť, čo ti povie ja. Nemusíš dokonca ani dodržiavať zákony. Všetko má svoje následky a ty sám sa rozhoduješ, či im chceš čeliť.*“

Ak sa mám bez problémov vyrovnávať s vlastnými povinnosťami, poradil by som si:

.....

.....

.....

.....

3.1.3 Cvičenie č. 3

Základné typy správania



Rozlišujeme štyri typy (sociálneho) správania. Podľa ich psychologických účinkov hovoríme o otvorenom agresívnom správaní (zdanie sily), nepriamej agresii (manipulácii), pasívnom správaní (porazenectvo) a asertívnom správaní (presvedčenie o vlastnej vnútornej sile).



Cieľ

Oboznámiť sa, dokázať odlíšiť a prakticky si precvičiť štyri základné typy správania – asertívne, pasívne, agresívne a manipulatívne a určiť ich vplyv na ľudí.



Inštrukcia

Priradte k nasledujúcim popisom, aký spôsob správania podľa vášho názoru identifikujú a popíšte, podľa akých znakov ste sa riadili pri ich identifikácii.

..... **správanie** – vyznačuje sa vnútorným konfliktom, bezbrannosťou voči požiadavkám iných. Človek je neistý vo svojich prejavoch, má problémy prirodzene sa presadiť, neustále podáva vysvetlenia a ospravedlnenia svojho konania, zameriava sa na prežívanie iných. Aby im neublížil, môže sa vyhýbať niektorým sociálnym situáciám, inokedy prezentuje nadmernú ústretovosť a ochotu pomôcť.

..... **správanie** – je zamerané na riešenie problémov. Človek sa vyhýba akejkoľvek manipulácii, ukrivdenej pasivite či zlostnej agresii. Presne pomenúva veci, hovorí o svojich zámeroch, prežívaní situácie a jej vnímaní.

..... **správanie** – vyznačuje sa vonkajším konfliktom. Človek sa presadzuje na úkor iných, nerešpektuje ich práva, ponizuje, pokoruje, zdôrazňuje slabiny a nedostatky iných. Svoje nedostatky a chyby prehliada, zdôrazňuje chyby okolia. Prehnaným sebavedomím kompenzuje svoje komplexy.

..... **správanie** – človek je pri ňom primerane sebavedomý, pred nikým sa neponizuje ani nevyvyšuje. Rešpektuje partnera, vie počúvať, nechce výhru, ale rozšírenie možností. Svoje chyby a omyly si priznáva, pristupuje na kompromis, hľadá dohodu.

..... **správanie** – pri ňom človek s obľubou robí obeť svojho správania zodpovednou za vývoj a riešenie situácie. Pri tomto spôsobe správania môže úspešne uplatňovať prvky bezmocnosti, pasívneho i agresívneho správania.

..... **správanie** – v záujme vyhnutia sa konfliktu človek poukazuje na svoje nedostatky, zastáva rolu „*slušného*“ alebo sa prispôsobí silnejším jedincom. Svojou nápadnou ochotou pomáhať môže byť iným na obtiaž.

..... **správanie** – človek tu používa silu až hrubosť, morálne hodnotenia, vnucuje okoliu pocity viny, stavia sa do pozície kontrolóra diania, ktorý má vždy pravdu. Kultivovanejším a spoločensky tolerovanejším prejavom jeho správania sú ironické a sarkastické poznámky.

..... **správanie** – vyznačuje sa úsilím o dosiahnutie nejakého cieľa nepriamym spôsobom. Človek namiesto svojich skutočných cieľov uvádza dôvody „*vyššieho*“ princípu s dôrazom na morálne hodnoty, slušnosť, ľudskosť.

..... **správanie** – typické znaky - depresia, bezbrannosť, slabý sebaobraz, strata príležitostí vo vzťahoch, chýbanie kontroly nad sebou, osamelosť, znížený sebarespekt.

..... **správanie** – typické znaky – pocit viny, frustrácia, nedostatok/strata kontroly nad sebou, osamelosť, strata príležitostí vo vzťahoch, pochybný sebarespekt.

..... **správanie** – typické znaky – pozitívne vzťahy k sebe aj iným, spokojnosť, vytváranie príležitostí pre rozvoj medziľudských vzťahov, sebakontrola, spolupatričnosť, udržiavanie a budovanie sebarespektu.

..... **správanie** – typické znaky – vyvolávanie pocitu viny u iných, zastieranie pravých dôvodov, nedostatočný sebaobraz, znížená sebaistota, pocity ukrivdenosti.

3.1.4 Cvičenie č. 4

Identifikácia rozličných typov správania



Na základe doterajších poznatkov o asertívnom, agresívnom a pasívnom správaní by ste už mali bez problémov určiť nielen druh správania, ale aj skryté formy presadenia vlastných záujmov v prípade, ak nepôjde o situácie, v ktorých sa nejedná o využitie asertívnych zručností.



Cieľ

Preveriť si aktuálnu úroveň vlastnej schopnosti identifikovať druh správania a odhadnúť skryté formy presadenia vlastných záujmov partnera v komunikácii. Pomôže nám to k lepšiemu využitiu asertívnych schopností na skvalitnenie kontrolných (regulačných) mechanizmov vlastného správania.



Inštrukcia

Prečítajte si nasledujúce ukážky situácií a vzorových odpovedí ako prípadnú reakciu na jej vznik. Predpokladom pre postupné zvládnutie asertívneho správania je dokázať správne identifikovať typ správania. Zamyslite sa preto nielen nad typom správania, ale aj nad účelom správania, čo vám umožní spätnú kontrolu správnosti vašej odpovede. Do políčka „*správanie*“ vpisujte dvojicu písmen:

AS = asertívne správanie, AG = agresívne správanie, PA = pasívne správanie,

IDENTIFIKÁCIA ROZLIČNÝCH TYPOV SPRÁVANÍ

	Situácia	Odpoveď	Správanie
1	Zavolá vám kolega z práce, aby ste mu poradili vo finančnej transakcii.	„Rád by som ti pomohol, ale teraz nemám čas. Zavolám ti zajtra.“	
2	Dohodnete sa s kolegom, že pôjdete na večeru. Mešká pol hodiny a veľmi sa ospravedlňuje.	„Ó, Bože, konečne si tu! Ja tu už príšerne hladujem. Nemal som dnes čas sa naobedovať, ale tebe na tom, samozrejme, nezáleží.“	

3	Váš klient sľúbi, že dohodnutú dodávku tovaru dovezie nasledujúci deň. Keď sa tak nestane, zavoláte do obchodu a sťažujete sa.	„Mám po krk vašich otrasných služieb. Už od vás nikdy nič nekúpim!“	
4	V kaviarni vám prinesú studený čaj.	Čašníčke nič nepoviete, ale vypijete čaj s neprijemným pocitom.	
5	Večer vám telefonuje obchodný partner a strašne dlho trkoce. Radi by ste ukončili rozhovor.	„Je mi ľúto, ale musím už končiť. Máme chorú mačku a deti kričia, že chcú čaj. Fakt ma to mrzí. Dúfam, že sa nehneváte.“	
6	Plánuje sa vianočná podniková párty. Navrhovaný termín vám nevyhovuje.	„Rád by som prišiel na stretnutie, ale bohužiaľ to nepôjde. Mohli by ste ma ospravedlniť? A nezabudnite mi poslať zápisnicu.“	
7	Počas obchodného rokovania sa takmer nepočujete, pretože vo vedľajšej miestnosti si ktosi hlasno púšťa hudbu.	Zabúchate mu s krikom na stenu: „Môžete zastaviť ten príšerný zvuk? Som z toho na mŕtvicu!“	
8	Kupujete si topánky. Predavač vás silou-mocou presviedča: „Myslím, že tieto sú vám perfektné“. Vy však nie ste o tom presvedčený/á.	„Nie som si celkom istý/á. Ale ak si myslíte, že vyzerajú dobre, tak si ich vezmem.“	
9	Zavolajú vám vaši rodičia, aby vás pozvali na večierok, ktorý organizujú pre svojich priateľov. Väčšina pozvaných vám nevyhovuje a nechcete tam ísť.	Sarkastickým tónom: „To znie naozaj lákavo. Presne to potrebujem po tvrdom pracovnom týždni. Predpokladám, že by ste boli zúfalí, keby som neprišiel.“	
10	V reštaurácii vám obsluha prinesie nesprávny nápoj.	„Vidím, že si rozumieme! Ja som si objednal strik, nie šampanské - spamätaj sa, zlatko.“	
11	Cítite sa v práci dostatočne úspešný a rozhodnete sa požiadať o zvýšenie platu.	„Rád by som s vami hovoril o mojom plate. Môžeme sa stretnúť budúci týždeň a viac sa o tom porozprávať?“	
12	Nový kolega, s ktorým sedíte v kancelárii, pravidelne jedáva aromatické jedlá (rybičky, cibuľu a pod.). Vás to však obtťažuje.	„Dočerta, zase ma rozbolela hlava! Tento vzduch ako v rybacej konzerve mi privolá migrénu.“	
13	Váš partner je z niečoho očividne rozrušený, ale nič vám o tom nepovie.	„Čo sa s tebou, dočerta, deje, keď tu celý večer sedíš nadurdený? Kto to má s tebou vydržať?“	
14	Kolegyňa si od vás už niekoľkokrát požičala peniaze a nevrátila ich. Pýta si ich ale znova.	„No, hm, koniec-koncov... by to podľa mňa šlo. Ummm, koľko by si chcela?“	

3.1.5 Cvičenie č. 5

Dotazník typov správania



Rozoznať asertívne, agresívne a pasívne správanie je občas zložitejšie, ak máte k dispozícii viacero možností odpovedí. V niektorých prípadoch je dokonca na základe krátkej slovnej odpovede zložitá zistiť aj presný typ správania. V takom prípade zohráva dôležitú úlohu pri sebaujadrnení aj tón hlasu, jeho modulácia a neverbálne prejavy.



Cieľ

Preveriť si aktuálnu úroveň vlastnej schopnosti identifikovať druh správania a odhadnúť ich aj na základe neverbálnej a paralingvistickej zložky komunikácie. Pomôže nám to k lepšiemu využitiu asertívnych schopností na skvalitnenie kontrolných (regulačných) mechanizmov vlastného správania.



Inštrukcia

Prečítajte si nasledujúce ukážky situácií a troch vzorových odpovedí ako reakciu na jej vznik. Predpokladom pre postupné zvládnutie asertívneho správania je dokázať správne identifikovať typ správania. Zamyslite sa preto nielen nad typom správania, ale aj nad neverbálnou a paralingvistickou zložkou, čo vám umožní spätnú kontrolu správnosti vašej odpovede.

DOTAZNÍK TYPOV SPRÁVANIA

SITUÁCIA Č. 1

Váš priateľ/priateľka práve prišiel/prišla o hodinu neskôr na schôdzku. Nevolal/a predtým, aby vám oznámil/a, že sa oneskorí. Jeho/jej nedochvilnosť vás rozčuluje. Poviete:

a) Podď ďalej.

asertívne - pasívne - agresívne

b) Čakal/a som hodinu. Privítal/a by som, keby si mi zavola/a, že prídeš neskôr.

asertívne - pasívne - agresívne

c) To je teda drzosť. To bolo posledný raz, čo som ťa pozval/a.

asertívne - pasívne - agresívne

SITUÁCIA Č. 2

Priateľ/ka vám práve pochválil/a nové oblečenie. Máte ho na sebe prvý raz a naozaj sa vám páči. Poviete:

a) Ďakujem.

asertívne - pasívne - agresívne

b) Toto? Nie je to nič zvláštne.

asertívne - pasívne - agresívne

c) No, kúpil/a som to vo výpredaji. Nuž...

asertívne - pasívne - agresívne

SITUÁCIA Č. 3

Ste s priateľmi v meste. Rozhodujete sa, na ktorý film pôjdete. Jeden z priateľov práve spomenul film, na ktorý nechcete ísť. Poviete:

a) Vždy vyberáš filmy, ktoré nemám rád/a. Myslíš iba na seba. Si strašne sebecký.

asertívne - pasívne - agresívne

b) Nechcem ísť na ten film. Čo keby sme šli na ten film „Do Úsvitu“?

asertívne - pasívne - agresívne

c) No, veľa o tom filme neviem. No myslím, že naň môžeme ísť, ak chceš.

asertívne - pasívne - agresívne

SITUÁCIA Č. 4

Vaši rodičia vám práve oznámili, že dnes k vám prídu starí rodičia na návštevu a vy preto musíte zostať doma. Vy ste si však už urobili svoje plány, ako strávite popoludnie a nechcete ich zmeniť. Poviete:

a) Mama, tento týždeň som bol/a u babky dvakrát. To je dosť. Nemám si už s nimi čo povedať!

asertívne - pasívne - agresívne

b) Samozrejme, že by som ich chcel/a vidieť, ale nemohli by prísť zajtra?

asertívne - pasívne - agresívne

c) Mama, dnes večer nie. Už som si niečo naplánoval/a.

asertívne - pasívne - agresívne

SITUÁCIA Č. 5

Práve sa do vedľajšieho bytu nasťahoval nový nájomník. Vy sa s ním chcete naozaj stretnúť.

a) Usmejete sa na suseda, keď prechádza okolo, ale nepoviete nič.

asertívne - pasívne - agresívne

b) Vojdete do vedľajších dverí a poviete: „Ahoj, som... a bývam vedľa. Vitajte u nás. Som rád/a, že som vás spoznal/a.“

asertívne - pasívne - agresívne

c) Dívate sa na suseda cez okno.

asertívne - pasívne - agresívne

Domáca úloha

Pripravte si a napíšte do pracovného zošita tri vlastné bežné alebo krízové životné situácie (napríklad s pracovníkmi „*profesii*“ týkajúcich sa výkonu trestu po spáchaní trestného činu), v ktorých ste sa v minulosti či v súčasnosti ocitli a aký typ správania ste pri ich riešení použili. Na nasledujúcom stretnutí ich každý z účastníkov odprezentuje.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ASERTÍVNE SPRÁVANIE

3.2.1 Cvičenie č. 1

Príbeh o princeznej a tigrovi (hra na víťazstvo – víťazstvo)



Nikto z nás nevie úplne presne odhadnúť, ako sa v neočakávaných situáciách zachová. Akokoľvek sa na takúto situáciu budeme v mysli pripravovať, väčšinou nás nájde nepripravených. Ale napriek tomu, že naša reakcia môže byť viac racionálna či emocionálna, vždy je podmienená okrem doterajších skúseností aj psychickou a sociálnou výbavou, pre nás bežným modelom správania a hodnotovou orientáciou. Veľký význam pri našom rozhodovaní má určite ale aj náš vzťah k človeku či skupine a schopnosť vcítiť sa do ich správania.



Cieľ

Prehodnotiť rôzne pohľady na konanie človeka z hľadiska jeho motivácie a hodnotovej orientácie, zamyslieť sa nad ľudským správaním a jeho dôsledkami v danom prostredí.



Inštrukcia č. 1

Po prečítaní bájkky skúste odhadnúť, ako sa princezná a vojak rozhodli a aké pohnútky ich k tomu viedli.

Inštrukcia č. 2

Ako by ste sa v danej situácii zachovali vy v pozícii princeznej a vojaka, aké pohnútky by vás k tomu viedli a v čom boli odlišné od správania, aké ste im prisúdili podľa inštrukcie č. 1?



V jednej (pre nás) exotickej krajine vládol krutý vládca a ľudský život nemal pre neho žiadnu hodnotu. A ako to často platí aj v dnešnom svete, aký vládca, taký je aj jeho ľud. Jeho jediná dcéra sa zamilovala do člena svojej osobnej stráže a cítili sa dlho ako najšťastnejší pár na svete. Vládca sa však o ich vzťah dozvedel a na základe vymysleného zločinu osobného strážcu odsúdil na trest smrti. Ani jeho spôsob vykonania nebol pre nás a dnešné časy obvyklý. V deň vykonania rozsudku voviedli odsúdeného do arény, v ktorej hneď oproti lóži pre vládcu a jeho dcéru bolo dvojité dvere. Odsúdený po prečítaní rozsudku ukázal na základe vlastného rozhodnutia na jednu alebo druhú z nich. Ak mal šťastie, za dverami bola mladá panna a on dostal slobodu pod podmienkou, že sa s ňou ožení. Ak však šťastie nemal, za dverami bol vyhladovaný tiger...

Princezná nič nenechala na náhodu a zistila si, čo alebo kto sa za dverami skrýva. A keď sa na ňu pred svojím posledným rozhodnutím odsúdený osobný strážca pozrel, nenápadne mu ukázala na jednu z dvojitých dverí. Odsúdený milenec iba krátko porozmýšľal a rozhodol sa...

**AKO SA PRINCEZNÁ ROZHODLA - ODSÚDIŤ NA SMRŤ ALEBO
ZACHRÁNIŤ ŽIVOT OSOBNÉMU STRÁŽCOVI, KTORÉHO ICH
LÁSKA PRIVIEDLA DO ARÉNY?
PREČO SA PODĽA VÁS TAK ROZHODLA?**

**AKO SA ROZHODOL OSOBNÝ STRÁŽCA - ZACHRÁNIŤ SI ŽIVOT
ALEBO ZMIERIŤ SA SO SMRŤOU?
ČO SI MYSLEL O POHNÚTKACH PRINCEZNEJ? PREČO SA PODĽA
OSOBNÉHO STRÁŽCU TAK ROZHODLA?**

Rozhodovali by ste sa inak alebo rovnako, ako prisudzujete princeznej?

.....

Rozhodovali by ste sa inak alebo rovnako, ako prisudzujete osobnému strážcovi?

.....

3.2.2 Cvičenie č. 2

Mapa asertívneho správania



Rozoznať problematické oblasti, ako sú najmä obrana vlastných práv, ich uplatňovanie či uplatňovanie práv iných, umožňuje lepšiu komunikáciu s druhými.



Cieľ

Preveriť si aktuálnu úroveň schopnosti správať sa asertívne. Odhaliť problematické oblasti a signalizovať situácie, pri ktorých máte problémy s asertívnym jednaním.



Inštrukcia

K orientácii vo vlastných slabých a silných stránkach v asertívnom jednaní vám poslúži nasledujúci dotazník. Odpovedzte na každú otázku tým, že urobíte krížik v políčku, čím vyjadrite, ako často reagujete uvedeným spôsobom:

- 0 = nikdy
- 1 = zriedka
- 2 = niekedy
- 3 = zvyčajne
- 4 = vždy alebo takmer vždy

MAPA ASERTIVITY

Č.		0	1	2	3	4
1.	Stane sa vám, že kúpite niečo, čo ste pôvodne nemali v úmysle, pretože je pre vás ťažké odmietnuť ponuku predavača?					
2.	Váhate s vrátením tovaru do obchodu, pokiaľ sa ukáže, že je chybný alebo vám z iných dôvodov nevyhovuje?					
3.	Pokiaľ niekto nahlas hovorí v priebehu filmu, koncertu alebo divadelného predstavenia, požiadate ho, aby bol ticho?					
4.	Pokiaľ niekto strká do vašej stoličky, opiera sa o vaše operadlo, alebo vás podobným spôsobom obťažuje v kine alebo kdekoľvek inde, požiadate ho, aby s tým prestal?					
5.	Pokiaľ vám vadí, že niekto fajčí vo vašej blízkosti, poviete mu to?					
6.	Pokiaľ sa vás niekto snaží predbehnúť v rade, v ktorom čakáte, upozorníte ho, aby to nerobil?					
7.	V prípade poruchy alebo technického nedostatku vo vašom byte naliehate na príslušného pracovníka (napr. na technika bytového družstva), aby zaistil výmenu alebo opravu?					
8.	Pokiaľ si od vás niekto požičal peniaze alebo nejakú cennú vec a už dlhší čas vám to nevracia, pripomeniete mu to?					
9.	Máte pocit, že iní ľudia majú tendencie vás využívať alebo vami manipulovať?					
10.	Pokiaľ vás dobrý známy žiada o pomoc alebo službu, ktorá je podľa vás príliš ťažká alebo spojená s nejakou nevýhodou pre vás, odmietnete jeho prosbu?					
11.	Pokiaľ sa k vám niekto zachová nespravodlivo alebo vám ublíži, upozorníte ho na to?					

12.	Ste schopný/á začať rozhovor s akýmkoľvek človekom?					
13.	Máte ťažkosti udržiavať rozhovor so spolupracovníkmi alebo známymi?					
14.	Máte ťažkosti udržiavať zrakový kontakt s človekom, s ktorým sa rozprávate?					
15.	Viete, ako sa máte zachovať, keď vás niekto chváli?					
16.	Viete pochváliť svojich známych, priateľov alebo členov vašej rodiny?					
17.	Máte ťažkosti s kritizovaním svojich známych, priateľov alebo členov vašej rodiny?					
18.	Viete poprosiť svojich známych, priateľov či príbuzných o službu alebo o pomoc?					
19.	Viete byť otvorený/á a jednoznačný/á pri vyjadrovaní ako pozitívnych, tak negatívnych pocitov voči mužom?					
20.	Viete byť otvorený/á a jednoznačný/á pri vyjadrovaní ako pozitívnych, tak negatívnych pocitov voči ženám?					
21.	Ste spontánny/a počas milostných hier?					
22.	Ste spontánny/a voči sexuálnemu partnerovi?					
23.	Snažíte sa vyhnúť určitým ľuďom alebo situáciám z obavy pred vlastnými ťažkosťami?					
24.	Viete sa o svoje vnútorné pocity podeliť s niektorým iným človekom?					
25.	Pokiaľ máte iný názor ako niekto, koho si hlboko vážite, oznámite mu otvorene svoje stanovisko?					
26.	Máte ťažkosti so získavaním slova v diskusii vo väčšej skupine ľudí?					
27.	Vadí vám, keď vás niekto pozoruje pri práci?					
28.	Používate niekedy krik, ktorý má primäť druhých k tomu, aby urobili to, čo chcete vy?					
29.	Stáva sa vám, že dokončíte vetu alebo myšlienku za niekoho iného?					
30.	Pokračujete v hádke, i keď je zjavné, že ten druhý toho už má dlhšiu dobu dosť?					
31.	Keď máte zlosť, máte vo zvyku používať nekontrolované výrazy?					
32.	Ste kriticky zameraný/á voči cudzím myšlienkam a názorom?					
33.	Ste (alebo by ste mohli byť) dobrým modelom asertivity pre vaše vlastné deti?					

VYHODNOTENIE VÝSLEDKOV DOTAZNÍKA

Časť odpovedí pri otázkach je umiestnená v sivých políčkach. Tie označujú tú mieru frekvencie, kde je to už s vašou asertivitou problematické a signalizujú situácie, pri ktorých máte problémy s asertívnym jednaním.

Uvedené situácie je možné veľmi všeobecne rozdeliť do troch oblastí:

I. oblasť (otázky č. 1 - 11) - situácie spojené s obranou vlastných práv

II. oblasť (otázky č. 12 - 27) - situácie spojené so schopnosťou uplatňovať svoje vlastné práva

III. oblasť (otázky č. 28 - 32) - situácie spojené s narušovaním práv iných ľudí

Posledná otázka (č. 33) - vyjadruje vašu celkovú predstavu o vlastnej úrovni schopnosti asertívneho jednaní.

Spočítajte si krížiky v sivých políčkach zvlášť za každú oblasť a v nasledujúcej tabuľke nájdete orientačné údaje o tom, aké veľké problémy s asertivitou pravdepodobne máte.

Miera problémov s asertivitou

Oblasť	Malá	Stredná	Veľká
	Počet krížikov		
I. obrana vlastných práv	1 - 4	5 - 8	9 - 11
II. uplatňovanie vlastných práv	1 - 6	7 - 12	13 - 16
III. narušovanie práv iných	1 - 2	3 - 4	5

3.2.3 Cvičenie č. 3

Asertivita



Asertivita znamená primerané a úprimné vyjadrovanie vlastných myšlienok, citov i názorov, tak v pozitívnej, ako aj v negatívnej podobe bez toho, aby sme porušovali práva iných či svoje vlastné. Asertívne správanie je teda také správanie, pri ktorom si dokážeme presadiť svoje požiadavky a potreby takým spôsobom, aby sme zbytočne neubližovali iným a zachovali si sebaúctu.



Cieľ

Cieľom je na základe riešenia konkrétnych situácií pochopiť, že pre priame, poctivé a primerané vyjadrenie vlastných potrieb, postojov a pocitov nie je prvotnou úlohou zameriavanie sa na hľadanie príčin ťažkostí, teda na otázku „prečo?“, ale na možnosť riešenia situácie, teda na otázku „ako?“.



Inštrukcia

Porozmýšľajte nad každou z nasledujúcich situácií a vytvorte najpravdepodobnejšie reakcie na každú z nich tak, aby boli v súlade s princípmi asertívneho správania. Zároveň uveďte, do akej miery by sa odlišovali od vašej bežnej reakcie na vzniknutú situáciu:

SITUÁCIA Č. 1

Čakáte v ordinácii lekára, a aj keď vám už sestrička zmerala teplotu, čakáte neskutočných 45 minút, vyzlečený po pás. Ste veľmi nachladnutý/á a hrozne nahnevaný/á, v tom príde do ordinácie lekár a s veselým úsmevom na tvári sa vás pýta: „Tak ako sa dnes máte, pán/pani X?“

Vy odpoviete:

.....

.....

.....

.....

SITUÁCIA Č. 2

Vy a Ján ste kolegovia. Ján hovorí: „Juraj, mohol by si ma každý deň po práci odviezť domov, keďže máš cestu popri mojom dome?“

Vy odpoviete:

.....

.....

.....

.....

SITUÁCIA Č. 3

Čakáte na lístok na premiéru do divadla. Čakáte v rade už takmer 30 minút. Nejaký chlapec vtisne svoju dievčinu do radu pred vás a hovorí jej: „Zlatko, postav sa sem, pred tohto chlapíka. Nevyzerá na to, že by mu to vadilo.“

Vy odpoviete:

.....

.....

.....

.....

SITUÁCIA Č. 4

Kráčate po ulici a niekto do vás vrazí. Táto osoba sa na vás obviňujúco pozrie a povie: „Pozeraj, kadiaľ ideš, hlupák!“

Vy odpoviete:

.....

.....

.....

.....

3.2.4 Cvičenie č. 4

Asertívne práva



Základné pravidlá asertívneho správania sú zhrnuté do tzv. asertívnych práv. Tie sú obsahovo zamerané na uvedenie si vlastných práv, rozlišovanie medzi nárokom a láskavosťou, vlastným záujmom a záujmami druhých, ako aj jednoznačné vymedzenie oblastí uplatnenia asertívneho správania.



Cieľ

Cieľom je na základe riešenia konkrétnych situácií pochopiť, že spôsob uplatňovania asertívnych práv závisí nielen od vás, ale vo veľkej miere aj od vzťahu k partnerovi, s ktorým komunikujeme.



Inštrukcia

Prečítajte si a pouvažujte nad zmyslom každého z nasledujúcich desiatich asertívnych práv a pokúste sa odhadnúť, do akej miery by ste boli ochotní či schopní dané pravidlo uplatniť pri komunikácii s konkrétnym človekom:

A) s ktorým sa dlhodobo poznáte a nemáte s ním žiadny konflikt,

B) s ktorým sa dlhodobo poznáte a máte s ním občas či pravidelne menšie názorové nezhody.

Vašu ochotu či schopnosť uplatniť dané pravidlo pri komunikácii odhadnite nasledovne:

1 – bez akýchkoľvek problémov

2 – s miernymi problémami

3 – s veľkými problémami

4 – komunikácia je nemožná

(príslušné číslo pri každom asertívnom práve zakrúžkujte)

ASERTÍVNE PRÁVA

1. Máš právo posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky i pocity a niešť za ne a ich dôsledky zodpovednosť.

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

2. Máš právo neponúknuť vysvetlenie, výhovorky ani ospravedlnenie svojho správania.

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

3. Máš právo posúdiť, či si zodpovedný za hľadanie riešení problémov iných ľudí.

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

4. Máš právo zmeniť svoj názor.

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

5. Máš právo robiť chyby a byť za ne zodpovedný.

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

6. Máš právo povedať: „Ja neviem.“

Odpoveď:

A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

7. Máš právo byť nezávislý od priazne iných ľudí.

Odpoveď: A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

8. Máš právo robiť nelogické rozhodnutia.

Odpoveď: A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

9. Máš právo povedať: „Nerozumiem.“

Odpoveď: A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

10. Máš právo povedať: „Nezaujíma ma to.“

Odpoveď: A) 1 2 3 4

B) 1 2 3 4

Domáca úloha:

Zamyslite sa a napíšte si do pracovného zošita dôvody, ktoré vás vedú k neochote či neschopnosti uplatniť dané asertívne práva pri komunikácii (ide o tie, ktoré ste označili v cvičení č. 4 hodnotou 3 alebo 4). Na nasledujúcom stretnutí každý z účastníkov odprezentuje svoje osobné limity pri použití asertívnych práv.

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ASERTÍVNE TECHNIKY

3.3.1 Cvičenie č. 1

Klamstvo



Klamstvo, s ktorým sa už určite každý z nás stretol, resp. má s ním svoju vlastnú skúsenosť, môžeme pomenovať nielen ako snahu o zatajenie skutočnosti, ktorú by ten druhý nemusel pochopiť tak, ako bola myslená alebo je šanca, že by z nich vyvodil dôsledky, ktoré danej situácii nezodpovedajú. Často ju nahrádzame inou, prikrášenou skutočnosťou. Jedná sa o klamstvo účelové, situačné a vzťahovo podmienené. Na druhej strane je patologické klamstvo, ktoré obyčajne znamená klamanie nedostatočne motivované, samoúčelné a sebadeštruktívne. Všeobecne platí, že väčšina patologického klamania v pravom slova zmysle je spojená s osobnostnými rysmi.



Cieľ

Zamyslieť sa nad svojím postojom, do akej miery sme schopní a ochotní pripustiť (tolerovať) klamstvo u seba a u iných.



Inštrukcia

Prečítajte si nasledujúce ukážky a zamyslite sa nielen nad účelovým správaním jednotlivých aktérov, ale zorad'te ich podľa intenzity prekročenia etických a morálnych zásad od 1 do 5, pričom najmenšie prekročenie zásad bude na 1. mieste, najväčšie prekročenie na 5. mieste. Zdôvodnite, v čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide.

LA MANO DE DIOS

Každý futbalový fanúšik pozná historku o Maradonovej božej ruke. Vo štvrt'finále majstrovstiev sveta vo futbale v roku 1986 strelil tento argentínsky futbalista dva góly. Ale ako ho usvedčili televízne kamery, iba jeden z nich mal platiť, lebo jeden dosiahol v rozpore s pravidlami, rukou. On sa obhajoval slovami „*bol regulárny, bola to božia ruka*“. Niektoré londýnske stávkové kancelárie tento výsledok ignorovali a vyplácali výhry aj za výsledok 1 : 1...

Hodnotenie: 1 2 3 4 5

.....

.....

.....

.....

(V čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide?)

HENRY FORD

Americký vynálezca a priemyselník, priekopník automobilového priemyslu, raz navštívil malé americké mestečko a prehliadol si aj miestnu nemocnicu, ktorej riaditeľ ho požiadal o peňažný dar. Ten mu prisľúbil, že nemocnici podaruje 5 000 dolárov. Na druhý deň vyšiel v miestnych novinách článok, že pán priemyselník H. Ford daroval nemocnici 50 000 dolárov. Na túto lož Forda jeho tajomník upozornil a dodal, že už hovoril s riaditeľ'om nemocnice a ten prisľúbil na druhý deň uverejniť nasledujúcu opravu v miestnych novinách: „Ospravedľňujeme sa za uverejnenie nesprávnej sumy daru od pána H. Forda. Nedaruje miestnej nemocnici 50 000 dolárov, ako bolo omylom napísané vo včerajšom vydaní, ale 5 000 dolárov...“. Henry Ford sa len zasmial a prikázal vyplatiť miestnej nemocnici vyššiu sumu.

Hodnotenie: 1 2 3 4 5

.....

.....

.....

.....

(V čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide?)

VYŠETROVATEĽ A VYŠETROVANÝ

Vyšetrovaný zo závažnej násilnej trestnej činnosti, ktorému hrozí vysoký trest odňatia slobody, mal dostatočnú motiváciu preto, aby klamal a prípadne aj zamlčal pravdu. Aj keď sa prejavy a formy klamstva u odsúdených líšia, vyšetrovateľ bol schopný po určitom čase rozoznať u vyšetrovaného rozdiely medzi tým, čo vyšetrovaný hovoril - verbálna komunikácia, ako sa správal - neverbálna komunikácia, a ako následne konal - napríklad to zistil z ďalších svedeckých výpovedí. Na základe priebežných informácií (nielen z výpovedí obvineného) si

vytváral názor na vierohodnosť konkrétnych informácií získaných od vyšetrovaného. Ten sa po pochopení situácie snažil o dosiahnutie dohody o vine a treste, ale zároveň odmietol pristúpiť na podmienku sudcu o súhlase s odškodnením poškodeného.

Hodnotenie: 1 2 3 4 5

.....

.....

.....

.....

(V čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide?)

REEDUKAČNÉ ZARIADENIE

V jednom zo slovenských reedukačných centier sa zistili závažné nedostatky, ktoré viedli k výmene riaditeľky. Napriek jednoznačným porušeniam zákonov sa pracovníci centra bránili obvineniam zo strany klientov nasledovne. Zastupujúci riaditeľ: „Sú to podozrenia, chcem mať o tom vlastné poznatky.“ - reakcia na otázku, prečo neprepustil, resp. nepodal trestné oznámenie na pracovníkov podozrivých z týrania klientov a ignorovania ich sťažností, čo by umožnilo oficiálne prešetriť závažné podozrenia. Paradoxné je, že napriek 22-ročnému pôsobeniu v zariadení o uvedených „prešľapoch“ nemá žiadne vlastné poznatky). Odstupujúca riaditeľka: „Deťom nemožno veriť, lebo klamú, sú agresívne a vypočítavé.“ Vedúca odboru školstva: „Vyjadrenia detí sú účelové. Majú možnosť sťažovať sa vedeniu, a to by sa tým ihneď zaoberalo.“ - o nečinnosti napriek opakovaným zisteniam. „Žiaci nie sú oprávnení hodnotiť prácu psychológa.“ - reakcia na sťažnosti, že ich ignoruje aj psychológ.

Hodnotenie: 1 2 3 4 5

.....

.....

.....

.....

(V čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide?)

VLASTNÝ PRÍBEH

Spomeňte si na udalosť, ktorej ste boli priamym účastníkom ako autor klamstva alebo obeť alebo ste sa stali jej nepriamym pozorovateľom, a ktorá vo vás zanechala dodnes silné negatívne spomienky. Pokúste sa o podrobný popis udalosti aj emócií, ktoré táto spomienka vo vás vyvolala, ako aj dodnes vyvoláva.

.....

.....

.....

.....

Hodnotenie: 1 2 3 4 5

ZDÔVODNENIE

.....

.....
.....
.....
(V čom vidíte prekročenia etických a morálnych zásad a o aký typ správania ide?)

3.3.2 Cvičenie č. 2

Asertívne techniky



Asertívnemu správaniu sa musíme naučiť. Existuje niekoľko techník ukazujúcich, ako si stáť za svojím názorom a pritom neobmedzovať a neurážať druhých ľudí. Ich používanie v praxi je veľmi náročné, ale je to iba otázka cviku a odhodlania.



Cieľ

Cieľom je pochopiť a nacvičiť jednotlivé techniky, ktoré napomôžu pri ďalšom aktívnom osvojení si a uplatnení už vyššie precvičovaných asertívnych práv.



Inštrukcia

Po prečítaní popisu príslušnej asertívnej techniky uveďte pre každú z nich konkrétnu situáciu, v ktorej je možné ju použiť, a ktoré z asertívnych práv pritom využijete. Následne si vo dvojiciach pripravte a odprezentujte riešenie vybranej situácie v zmysle danej techniky.

TECHNIKA: OBOHRANÁ GRAMOFÓNOVÁ PLATŇA

Jej základ spočíva v tom, že stále dookola opakujete to, čo chcete, čím dosiahnete splnenie svojej požiadavky. Je dôležité pritom zachovať pokoj, neargumentovať, neprejavovať pocity zlosti a skutočne iba opakovať a trvať na svojom. Keď niečo povieť viackrát, partner získa dojem, že to naozaj myslíte vážne.

Popis situácie:

.....
.....

Použitie asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

.....
.....

OTVORENÉ DVERE

Sú technikou na odrážanie manipulatívnej kritiky tak, že priznáme svojmu kritikovi, že v tom, čo hovorí, môže byť pravda. Pritom však nepoužívame zbytočné výhovorky a ospravedlnenia. Kritik čaká, že narazí na náš odpor, my ale v tom okamihu ustúpime (akceptujeme kritiku a súhlasíme) a on, nič netušiac, preletí cez otvorené dvere nášho odporu, čím mu poskytneme priestor, aby sa vyrozprával.

Popis situácie:

.....
.....

Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

.....
.....

NEGATÍVNA ASERCIA - SKRITIZUJEME SEBA

Negatívna asercia funguje podobne ako technika otvorených dverí, ale navyše umožňuje priznať svoje chyby a omyly, akceptovať ich a nieť za ne plnú zodpovednosť. Namiesto súhlasenia prenesieme vinu na seba a skritizujeme sa.

Popis situácie:

.....
.....

Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

.....
.....

NEGATÍVNE OPYTOVANIE SA - PREHLBIME VINU U KRITIZUJÚCEHO

Počas kritiky u kritizujúceho prehĺbime pocit viny tak, že sa spýtame:

„V čom ste so mnou ešte nespokojný?“

„Kde ešte robím chybu?“

„Sú aj iné záležitosti, kde mám nevhodný prístup?“

Popis situácie:

.....
.....

Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

.....
.....

PRIJATEĽNÝ KOMPROMIS

Snaha o dosiahnutie kompromisu, ponúknutie možného riešenia situácie pri zachovaní svojej sebaúcty.

Popis situácie:

.....
.....
Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
.....
.....

SEBAOTVORENIE

Podstatou je otvorené a jednoznačné vyjadrovanie toho, čo cítime, ako veci vidíme, vnímame a prežívame. Umožňuje vyjadrovať kladné i záporné stránky osobnosti.

Popis situácie:

.....
.....

Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
.....
.....

SELEKTÍVNE POČÚVANIE

Slúži ako prostriedok na predchádzanie vzniku konfliktov. Spočíva v nereagovaní na manipulatívnu kritiku, iba na kritiku vecnú.

Popis situácie:

.....
.....

Použité asertívne pravidlo/á: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
.....

3.3.3 Cvičenie č. 3

Schopnosť požiadať o láskavosť



O láskavosť žiadame vtedy, keď je náš nárok sporný. Nejde ani tak o asertívnu techniku, ako o odvahu požiadať o pomoc, pričom nás môžu spúšťať nasledujúce myšlienkové bloky: že ide o dotieravosť, že sa zaväzujeme k tomu, že pomoc musíme vrátiť, že najbližší sú povinní nám pomáhať, a tak ich o láskavosť nemusíme žiadať. Keď žiadame o láskavosť, treba zvažovať vhodnosť situácie, aby nešlo o „príživníctvo“ (často v rodinách a na pracoviskách).



Cieľ

Cieľom je pochopiť a nacvičiť si jednu z asertívnych komunikačných spôsobilostí, ktoré napomôžu pri aktívnom osvojení si a uplatnení asertívnych práv.



Inštrukcia

Vytvorte dvojice a požiadajte svojho partnera o láskavosť:

- a) z pozície vedúceho, ktorý žiada o láskavosť podriadeného,
- b) z pozície rodiča, ktorý žiada o láskavosť svoje dieťa,
- c) z pozície, keď žiadate o láskavosť neznámu osobu.

OTÁZKY:

V ktorej pozícii sa vám najlepšie žiadalo o láskavosť?

.....

.....

Aké myšlienkové bloky ste si uvedomovali?

.....

.....

Bola v súlade verbálna a neverbálna zložka prejavu?

.....

.....

3.3.4 Cvičenie č. 4

JA- výrok na tri spôsoby



Jasne, zreteľne a konkrétne pomenovávať svoje pocity a potreby ste sa učili už pri bloku *Verbálna a neverbálna komunikácia*. Očakávania partnerov pri komunikácii sú však často rozdielne. Pokúsime sa teraz opäť využiť *JA- výrok* a naplniť svoje očakávania v prípade, že budeme vystupovať v uvedenej situácii asertívne, agresívne alebo pasívne.



Cieľ

Cieľom je nielen si natrénovať jasnú, zreteľnú a konkrétnu komunikáciu prostredníctvom *JA- výroku* a naučiť sa vyjadrovať to, čo v konkrétnych situáciách cítime a o „čo nám ide“, čo chceme dosiahnuť. Rovnako ako dobrí šachisti dokážu predvídať podľa prvého ťahu niekoľko

nasledujúcich ťahov, dokážeme odhadnúť spôsob správania a argumenty partnera v komunikácii.



Inštrukcia

V liste upraveného *JA-výroku* je opísaných niekoľko konkrétnych situácií, v ktorých ste sa už vo svojom doterajšom živote ocitli alebo sa v nich ešte ocitnúť kedykoľvek môžete. Vašou úlohou bude vyjadriť sa konkrétne ku každej situácii tak, aby ste toho druhého:

A) hodnotili, ironizovali, ponížovali, aby váš komunikačný partner iba tušil, o čo vám presne ide (neasertívne správanie – agresívne, pasívne, manipulatívne),

B) nehodnotili, neironizovali, neponížovali, aby váš komunikačný partner vedel, o čo vám presne ide (asertívne správanie).

JA-VÝROK PRE RÔZNE DRUHY SPRÁVANIA

Sformulujte JA-výrok pre nasledovné situácie :

1. Požičali ste si väčšiu sumu peňazí od svojho dobrého priateľa a prisľúbili ste mu, že peniaze vrátite v konkrétne stanovený deň, keď ich získate z legálneho zdroja (výplata, dávka a pod.). Prešiel už týždeň od dohodnutého termínu a priateľ sa s vami prišiel dohodnúť.
2. Vysvetľujete svojim kolegom v práci dôležité pracovné postupy, ktoré je potrebné ovládať, aby nedošlo nielen k znehodnoteniu výsledku ich práce, ale aby sa pri práci nezranili. Ste osobne zodpovedný nielen za výsledok ich práce, ale aj za kolegov. Dvaja zamestnanci sa však pri vašom výklade rozprávajú a vôbec vášmu výkladu nevenujú pozornosť.
3. Ste dohodnutý s kamarátom, že mu prídete pomôcť pri oprave domu, ktorú nie je schopný zrealizovať sám (bez odbornej pomoci). Bez danej opravy sa dom rýchlo a nenávratne poškodzuje a kamarát si zrejme, podľa jeho vlastných slov, nedokáže tieto práce zaplatiť u odbornej firmy. Už tretíkrát ste porušili dohodu a neprišli ste.
4. Spomeňte si na nejakú udalosť (pre vás viac-menej typickú), stručne a jasne ju popíšte a použite v nej *JA- výrok* pri uvedených spôsoboch správania.

Pre situáciu, ktorá vám bola pridelená, popíšte:

NEASERTÍVNE SPRÁVANIE – PASÍVNE

JA SA CÍTIM.....

KEĎ TY.....

PRETOŽE.....

A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

ASERTÍVNE SPRÁVANIE

JA SA CÍTIM.....

KEĎ TY.....

PRETOŽE.....
A JA POTREBUJEM/CHCEM.....

Po vyhodnotení s ďalšími účastníkmi kurzu:

A) vysvetlite, o aký typ správania (agresívne, pasívne, manipulatívne) ste sa vo svojom prvom *JA-výroku* pokúsili, aké by boli vaše očakávania od partnera v rozhovore a v čom sa líši od asertívneho výroku, ktorý ste následne vytvorili.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

B) v čom by sa odlišoval váš *JA-výrok* v prípade, ak by ste použili iný typ neasertívneho správania? Popíšte položky, v ktorých by boli odlišné a aké by boli vaše očakávania od partnera v rozhovore.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Domáca úloha

Pripravte si a napíšte do pracovného zošita vlastnú bežnú alebo krízovú životnú situáciu, v ktorej ste sa v minulosti či v súčasnosti ocitli po spáchaní trestného činu, pričom partnerom v komunikácii pri riešení vášho prípadu bol poverený policajt, prokurátor, sudca, PaMÚ a pod. Aký typ správania ste v komunikácii použili? Na nasledujúcom stretnutí problém a spôsob komunikácie každý z účastníkov odprezentuje.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

Téma:

KONFLIKTY A ICH RIEŠENIE NEAGRESÍVNÝM SPÔSOBOM

„Život je príliš krátky a náš svet príliš malý na to, aby sme z neho robili bojisko.“

Phil Bosmans

4 KONFLIKTY A ICH RIEŠENIE NEAGRESÍVNÝM SPÔSOBOM

PhDr. Zuzana Kršková



Mnoho ľudí spáchalo trestný čin, lebo mali nejaký problém, konflikt a riešili ho nesprávnym spôsobom.

V tomto bloku sa dozviete:

- ako chápať podstatu konfliktu
- s akými typmi konfliktov sa najčastejšie stretávame
- o úlohe emócií v konflikte
- o technike JA-výroku
- aké spôsoby riešenia konfliktov existujú a čo je ich podstatou

Na záver budete schopní porozumieť svojmu vlastnému prístupu ku konfliktom.



Cieľ

Účastníci budú lepšie rozumieť tomu, čo je konflikt, spoznajú spôsoby riešenia konfliktu a precvičia si postupy riešenia každodenných sporov a konfliktov neagresívnym spôsobom.

4.1 KONFLIKTY A ICH SPÚŠŤAČE



Každý z nás sa v živote dostal do situácie, v ktorej sa jednotlivec alebo skupina snaží o dosiahnutie vlastných cieľov (uspokojenie potrieb, realizáciu záujmov) eliminovaním, zničením alebo podriadením si iného jednotlivca alebo skupiny, snažiacich sa o dosiahnutie podobných alebo identických cieľov.



Cieľ

Pochopiť podstatu konfliktu, zdefinovať konkrétny konflikt zo života účastníkov a porozumieť najčastejším spúšťačom konfliktu.

4.1.1 Cvičenie č. 1



Inštrukcia č. 1

Dokončite bez dlhého rozmýšľania nedokončené vety:

Konflikt je ako...

Konflikt mi prináša...

Konflikty by...



Inštrukcia č. 2

Podľa toho, čo si myslíte o nasledujúcich tvrdeniach, urobte krížik v tom políčku, ktoré viac vystihuje váš názor:

ČO SI MYSLÍM O KONFLIKTOCH?

Konflikty sú súbojom kto z koho.						Konflikty sa riešia spoluprácou.
Konflikty ničia vzťahy a ubližujú ľuďom.						Konflikty vedú k zlepšeniu vzťahov.
Konflikty sú skôr deštruktívne.						Konflikty sú skôr konštruktívne.
Konflikt je boj o to, kto má pravdu.						Konflikt je stret dvoch rôznych pohľadov.
Kebyže sa snažíme, konflikty by nemuseli byť.						Nech sa snažíme akokoľvek, konflikty sú nevyhnutné.

Konflikty majú väčšinou tí, čo sa dajú uniesť emóciami.							Konflikty takisto majú aj ľudia, ktorí neprejavujú emócie.
V dobrom vzťahu sa konflikty nevyskytujú.							V dobrom vzťahu sa vyskytujú aj nepríjemné konflikty.
Zručnosti na riešenie konfliktov musí mať človek v sebe, vrozené.							Zručnosti na riešenie konfliktov sa dajú naučiť.



ČO VIEME O KONFLIKTOCH?

- Konflikt medzi ľuďmi je nevyhnutný a prirodzený.
- Neprítomnosť otvoreného konfliktu nie je dobrým ukazovateľom sily a stability vzťahu.
- Každá konfliktná situácia má prvky racionálne (obsahové, vecné) a prvky iracionálne.
- Čím sú vzťahy medzi konfliktnými stranami užšie a dlhodobejšie, tým sa konflikt stáva intenzívnejším.
- Konflikt má tendenciu udržiavať smer.
- Konflikt riešený silou vyúsťuje do zmenených foriem konfliktu alebo sa obnoví, keď sila prestane pôsobiť.
- Konflikty hodnôt sú horšie riešiteľné ako konflikty vzťahujúce sa k špecifickým problémom.
- Najzložitejšie na zvládnutie sú konflikty ohrozujúce sebaúctu.
- Súperivo vedený konflikt vyostčuje citlivosť na vnímanie a posudzovanie druhej strany, čo môže konflikt zveličovať, prehľbovať, či eskalovať.
- Konflikt s inou skupinou má tendenciu udržiavať vnútornú súdržnosť v tejto skupine, ale spúšťa menšiu toleranciu k chovaniu členov v skupine.



Inštrukcia č. 3

Zamyslite sa a spomeňte si, aké konflikty ste zažili v poslednom období. Vyberte si z nich jeden a pomenujte ho. Zadefinujte, o čo v konflikte išlo, ako sa v danej situácii správal váš partner, ako ste sa správali vy, čo ste prežívali. Na záver uveďte, ako sa situácia skončila.

MÔJ KONFLIKT

O čo v konflikte išlo?

Chovanie/prežívanie/pocity

moje

protihráča

Zakončenie konfliktu:

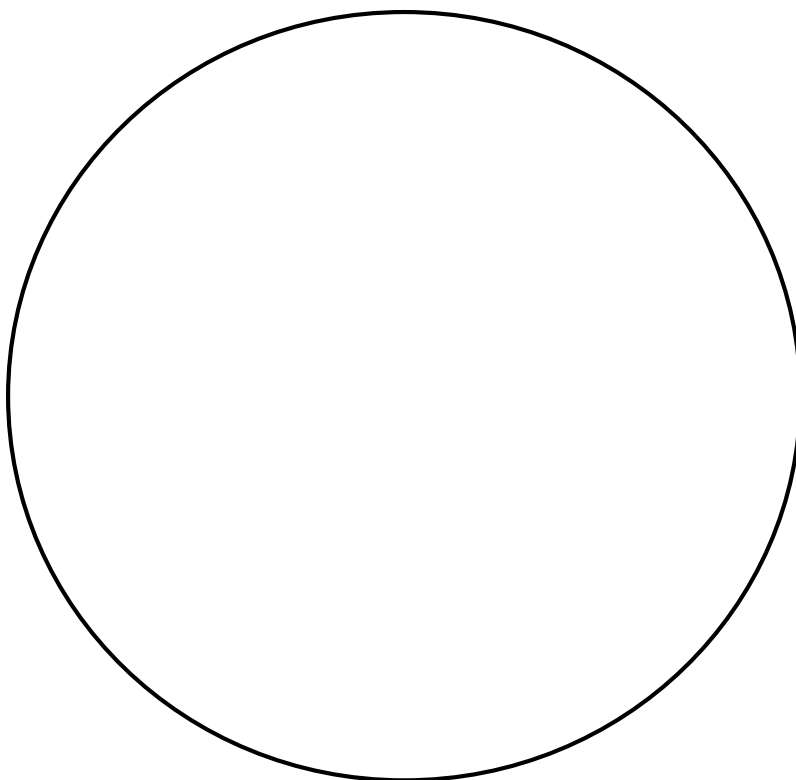


Inštrukcia č. 4

Určite a do kruhu v podobe výsekov zakreslite dôvody/spúšťače, pre ktoré podľa vás vznikli konflikty, o ktorých ste pred chvíľou počuli.

Dôvody:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....



PODNETY PRE KONFLIKT:

- *skreslené vnímanie druhého človeka, sebahpresadzujúce sa ego, nízka empatia,*
- *hodnotové rebríčky, morálka, viera, pravda,*
- *zneužitie moci,*
- *nedostatok informácií, rôzne zdroje, dezinformácie, interpretácia,*
- *presvedčenie, že k uspokojeniu vlastných záujmov musia ľudia bojovať proti druhým ľuďom.*

4.2 DRUHY KONFLIKTOV



Riešenie a prežívanie konfliktov je u každého človeka rôznorodé, ako aj samotné konflikty. Dôležité je poznať čo najpresnejšie a najobjektívnejšie konfliktnú situáciu, jej zdroje, predmet konfliktu, možnosti riešenia, druhy a typy konfliktov.



Cieľ

Naučiť sa rozlíšiť konštruktívny a deštruktívny konflikt, rozlišovať zdroje a typy konfliktov a zvoliť správny prístup k ich riešeniu.

Typy konfliktov	Psychologický náhľad
Vzťahový	Konflikt vzťahov vzniká neprijatím a odsudzovaním správania a odlišností druhej strany.
Hodnotový	Konflikty hodnôt vznikajú, ak sa snažíme donútiť druhú stranu, aby odmietla hodnoty, ktoré doposiaľ uznávala a presvedčiť ju, aby prijala nami uznávané hodnoty.
Informačný	Konflikt informácií vzniká na základe rozdielnych zdrojov informácií a prístupov ich získavania a interpretácie.
Štrukturálny	Štrukturálny/mocenský konflikt vzniká vynucovaním si pravidiel prostredníctvom štruktúr v spoločnosti.
Záujmový	Konflikt záujmov vzniká v dôsledku nezlučiteľnosti reálnych potrieb dvoch ľudí v konkrétnej situácii.

4.2.1 Cvičenie č. 1

Moje hodnoty



Človek vyhľadáva, vykonáva, žiada si, snaží sa získať to, čo pre neho osobne má vysokú hodnotu. Hodnotami sa nazývajú normy, ktoré majú pre človeka význam. Hodnoty sú individuálne a špecifické. Individuálnosť hodnôt znamená, že každý jednotlivec si ich musí

osvojiť, zaujať k nim osobný postoj a sám sa pre ne rozhodnúť. Špecifickosť hodnôt spočíva v tom, že človek konkrétnu hodnotu musí chápať, prežiť ju, mať s ňou osobnú skúsenosť, na základe ktorej ju hodnotí a nakoniec ju prijme za svoju. Hodnoty sú ovplyvňované nielen potrebami, ale rovnako i osobnou aktivitou človeka, jeho túžbami, preferenciou hodnôt, či prijatými postojmi. Prepracovanie sa k poznaniu a napĺňaniu hodnôt býva niekedy výsledkom celoživotného hľadania.



Cieľ

Zadefinovať hodnotovú orientáciu svojej osobnosti so zameraním na hodnoty veľmi dôležité, dôležité, hodné námahy a nebezpečné.



Inštrukcia

Do pracovného listu vpište tie hodnoty, ktoré sú pre vás veľmi dôležité, dôležité, hodné námahy a nebezpečné.

Moje predstavy o hodnotách

dôležité	veľmi dôležité	hodné námahy nebezpečné
--	--	--

4.2.2 Cvičenie č. 2

Príbeh o zlodějovi



Každý z nás sa v tej istej situácii môže zachovať rôzne. Každý má rôznu psychickú a sociálnu výbavu, rôzne modely správania, posolstvá, pravidlá, každý sa správa na základe iných hodnôt.

Čím viac zmapujeme hodnoty človeka, tým lepšie porozumieme jeho motivácii k činom a správaniu.



Cieľ

Rozdiskutovať rôzne pohľady na konanie človeka z hľadiska jeho motivácie, zamyslieť sa nad ľudskými hodnotami.



Inštrukcia č. 1

Po prečítaní príbehu zadefinujte, či v danom prípade mal pán Svetlík zavolať políciu. Ak áno, zdôvodnite, ak nie, taktiež uveďte dôvody.

Pán a pani Svetlíkovci išli spať okolo jedenástej večer. Asi o jednej v noci sa zobudil pán Svetlík na to, že počuje kroky v prízemí. Zľakol sa, lebo minulý mesiac bol vykradnutý susedný dom. Rozhodol sa, že sa pôjde potichu pozrieť dolu. Keď zišiel dolu, stretol sa náhle so zlodejom tvárou v tvár. Zlodej mal na tvári masku a snažil sa pána Svetlíka odstrčiť, aby mohol utiecť. Pri malej potýčke sa ale zlodejovi zošmykla z tváre maska a pred pánom Svetlíkom stál susedov syn, Rasťo. Rasťo sa pánovi Svetlíkovi priznal, že vykradnutie domu u susedov bola tiež jeho práca. Súčasne ale vysvetľoval, že potreboval peniaze na liečbu svojho otca, ktorý je vážne chorý. Rasťo mal ešte u seba veci z predchádzajúcej krádeže a sľúbil pánovi Svetlíkovi, že ich vráti majiteľovi.

**MAL PÁN SVETLÍK ZAVOLAŤ POLÍCIU A VŠETKO OZNÁMIŤ?
ÁNO, ALEBO NIE? PREČO ÁNO, PRÍPADNE PREČO NIE?**



Inštrukcia č. 2

Rozhodovali by ste sa inak, keby:

... Rasťo vykrádal byty, aby mal peniaze na cigarety, alkohol, drogy?

... Rasťo už ukradnuté veci z predchádzajúcej lúpeže predal?

... bol Pán Svetlík pri potýčke zranený?

... Rasťov otec vážne ochorel preto, lebo nerešpektoval prísny zákaz lekárov a fajčil?

... Rasťo kradol len tak, pre zvýšenie adrenalínu?

4.2.3 Cvičenie č. 3

Práca s mocou



Režim a pravidlá mám dávajú vo svojej podstate hranice, ktoré nám následne dávajú slobodu. Sú však i neustálou dilemou moci a možnosti jej zneužitia.



Cieľ

Uvedomiť si, že moc, ktorá spôsobuje strach alebo je strachom udržiavaná, je násilie.



Inštrukcia

Prečítajte si príbeh a zodpovedzte otázky.

Ste evidovaný nezamestnaný.

Sprostredkovateľka vám už viackrát vytkla, že prichádzate na stretnutia na úrad práce neskoro.

Nepracujete už dlhšiu dobu a sprostredkovateľka je presvedčená, že nechcete vôbec pracovať. Máte dojem, že si osobne myslí, že všetci nezamestnaní sú zlodeji a zahál'áci a vy a celá vaša rodina ste platení z jej daní.

Je presne 15:00, sprostredkovateľka mala ťažký deň. Necíti sa úplne dobre. Práve sa chystala domov, keď vstúpíte do jej kancelárie. Meškáte presne 2 hodiny.

Ste nervózny. Napätie vzrastá, situácia sa sprostredkovateľke vymyká spod kontroly natolko, že je nútená zavolať políciu.

OTÁZKY:

1. Prečo táto situácia vznikla?
2. Kto bol zodpovedný za vznik incidentu?
3. Kto mal moc? Prečo?
4. Dalo by sa s tým niečo robiť?

TYPY MOCI

- Moc na základe pravidiel, systému, predpisov
- Moc z pozície
- Moc z authority
- Moc daná spoločnosťou
- Fyzická moc

„Moc spojená s láskou a akceptovaním vytvára autoritu.“

„Moc, ktorá spôsobuje strach alebo je strachom udržiavaná, je násilie.“

4.2.4 Cvičenie č. 4

Priebeh neriešeného konfliktu v čase



Konflikt je proces, má svoj vývoj, svoj začiatok aj koniec. Každý z nás má obvykle viac ako jeden konflikt, s rôznymi ľuďmi, pričom každý z konfliktov môže byť v inom štádiu. Ak necháme naše konflikty neriešené a je ich veľa, ich špirála nám odoberá veľa síl a energie, prináša vyčerpanosť a choroby.



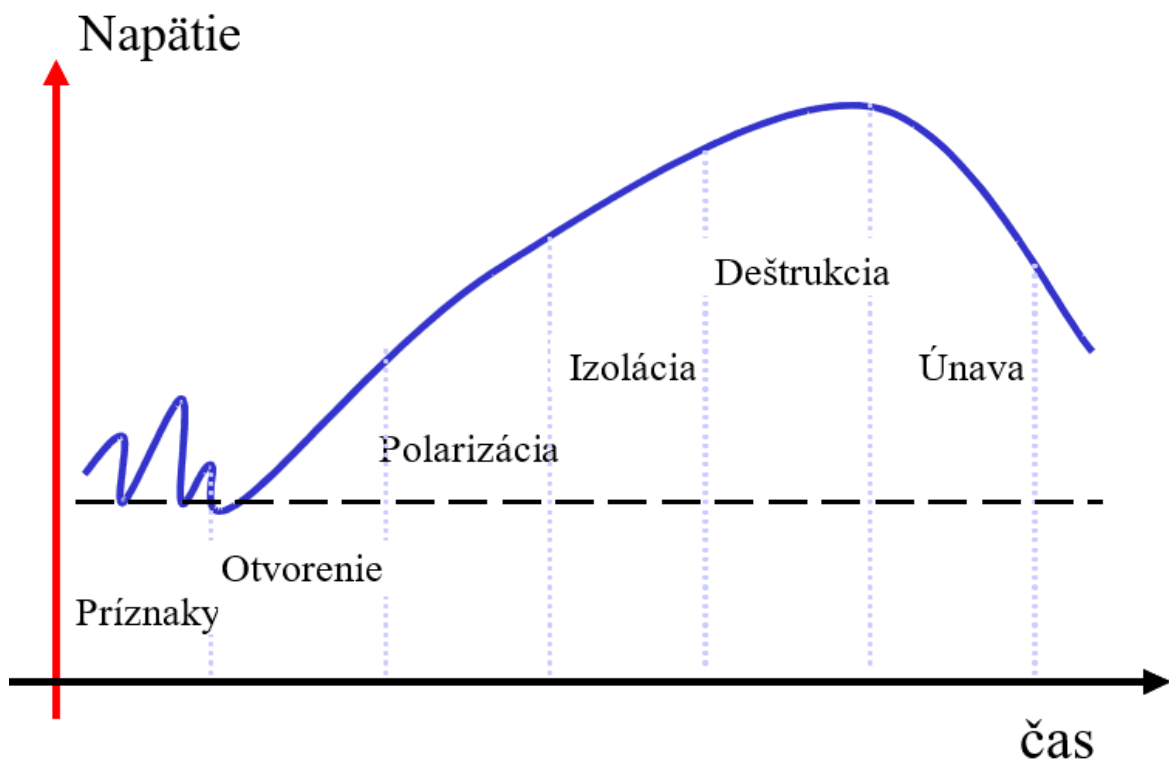
Cieľ

Zadefinovať fázy neriešeného konfliktu.



Inštrukcia

Predstavte si, že máte problém so susedom. Hádže do vašej záhrady nepotrebné drevo, prípadne odpad. Poďme sa spolu pozrieť na možný priebeh tohto konfliktu v jeho jednotlivých fázach.



4.2.5 Cvičenie č. 5

Dotazník spôsobov riešenia konfliktov



Konflikty vznikajú z rôznych príčin, majú rôzny vplyv na zúčastnených ľudí a ich okolie, tiež ich dôsledky bývajú rôzne. V rámci konfliktnej situácie máme viacero možností, ako sa v nej správať – všetky sa pohybujú medzi pólmi asertivita a kooperatívnosť. Je dobré vedieť, kedy sa ktorý z prístupov viac oplatí/kedy a ktorým môžeme dosiahnuť to, čo v danej chvíli potrebujeme.



Cieľ

Prostredníctvom vyplnenia dotazníka spoznať svoj štýl riešenia konfliktov.



Inštrukcia

Máte pred sebou dotazník. Vašou úlohou je pri každej dvojici vybrať odpoveď A alebo B podľa toho, ktorá z variant je pre vás typickejšia a viac charakterizuje vaše správanie. V mnohých prípadoch ani jeden z výrokov pre vás nebude úplne charakteristický, vtedy vyberte ten, ktorý by ste pravdepodobne realizovali. Pre úplnosť dotazníka je potrebné odpovedať na všetky dvojice výrokov.

DOTAZNÍK SPÔSOBOV RIEŠENIA KONFLIKTOV

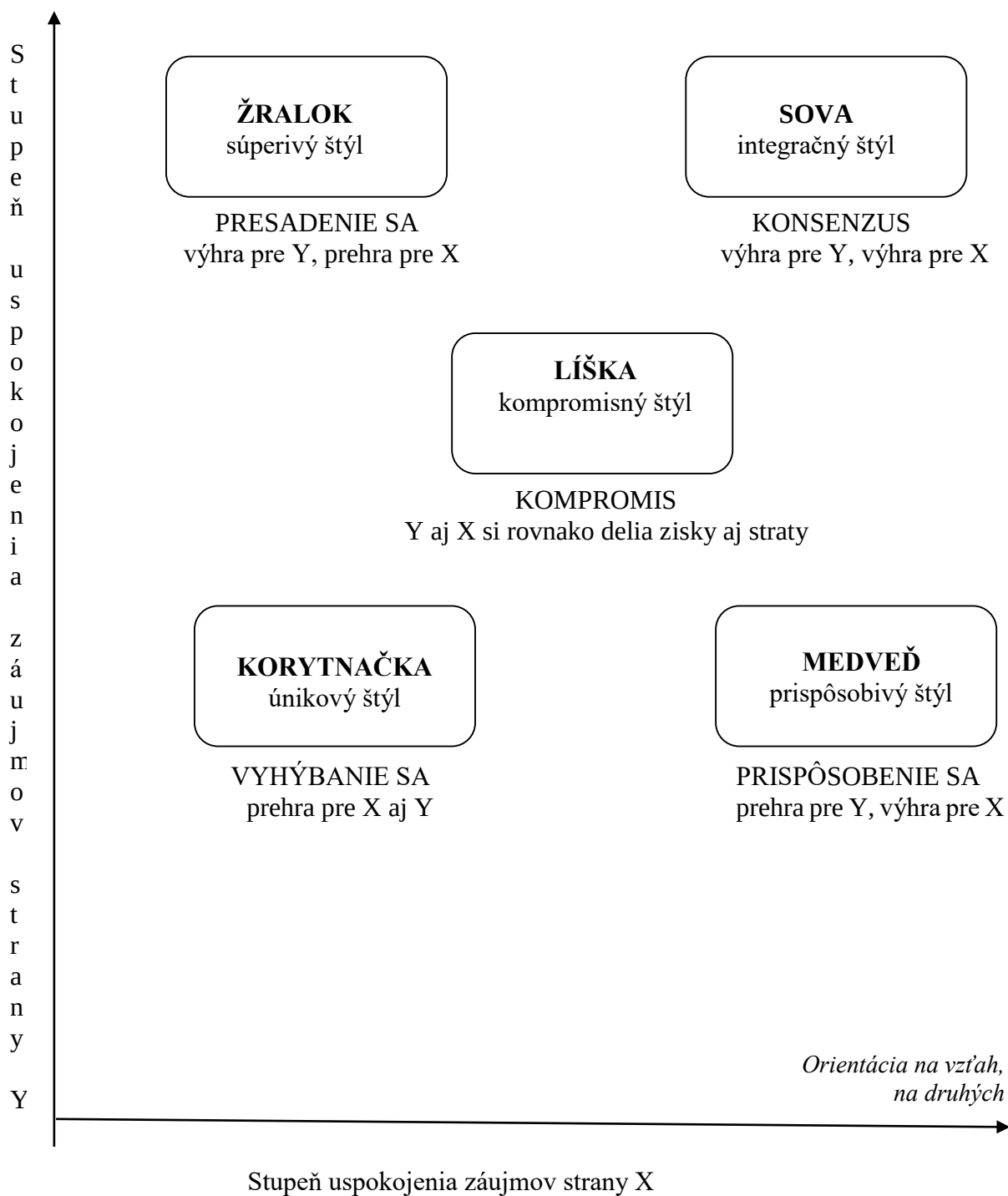
Tento dotazník sa zameriava na spôsob riešenia situácií, v ktorých sa človek nachádza. Na nasledujúcich stránkach je 30 dvojíc výrokov. Pri každej dvojici vyberte odpoveď A alebo B podľa toho, ktorá z variant je pre vás typickejšia a viac charakterizuje vaše správanie. V mnohých prípadoch ani jeden z výrokov pre Vás nebude úplne charakteristický, vtedy vyberte ten, ktorý by ste pravdepodobne realizovali. Pre úplnosť dotazníka je potrebné odpovedať na všetky dvojice výrokov.

1.
A. Stáva sa, že niekedy zodpovednosť za riešenie problému prenechám ostatným.
B. Skôr než by som vyjednával o veciach, na ktorých sa nezhodneme, skúšam zdôrazniť tie veci, s ktorými obaja súhlasíme.
2.
A. Snažím sa nachádzať kompromisné riešenia.
B. Snažím sa zaoberať všetkými obavami druhých ľudí i mojimi vlastnými.
3.
A. V dosahovaní svojich cieľov som zvyčajne pevný.
B. Zvyknem sa pokúšať utíšiť pocity iných a ochrániť náš vzťah.

4.
 - A. Snažím sa nachádzať kompromisné riešenia.
 - B. Niekedy obetujem svoje túžby túžbam ostatných ľudí.
5.
 - A. Pri hľadaní riešenia stále hľadám pomoc ostatných.
 - B. Snažím sa spraviť všetko, čo treba, aby som sa vyhol zbytočným napätiam.
6.
 - A. Snažím sa vyhnúť vytváraniu nepohody pre seba samého.
 - B. Snažím sa presadiť svoju pozíciu.
7.
 - A. Skúšam odsunúť problém tak, aby som získal nejaký čas na jeho premyslenie.
 - B. Vzdám sa niektorých mojich požiadaviek výmenou za druhé.
8.
 - A. V dosahovaní svojich cieľov som zvyčajne pevný.
 - B. Snažím sa okamžite vyjsť von so všetkými svojimi obavami a problémami.
9.
 - A. Cítim, že kvôli rozdielom nestojí za to sa vždy trápiť.
 - B. Vyvíjam určité úsilie, aby som išiel svojou cestou.
10.
 - A. V dosahovaní svojich cieľov som zvyčajne pevný.
 - B. Snažím sa nachádzať kompromisné riešenia.
11.
 - A. Snažím sa okamžite vyjsť von so všetkými svojimi obavami a problémami.
 - B. Zvyknem sa pokúšať utíšiť pocity iných a ochrániť náš vzťah.
12.
 - A. Občas sa vyhýbam zaujatiu takých pozícií, ktoré by mohli vytvárať kontroverziu.
 - B. Umožním druhým ľuďom prezentovať svoju pozíciu, ak mi oni umožnia to isté.
13.
 - A. Navrhujem pozíciu v strede.
 - B. Tlačím na to, aby sa splnili moje požiadavky.
14.
 - A. Vysvetlím druhým svoje myšlienky a požiadam ich o ich vysvetlenie.
 - B. Snažím sa druhým ukázať logiku a klady svojej pozície.
15.
 - A. Zvyknem sa pokúšať utíšiť pocity iných a ochrániť náš vzťah.
 - B. Robím čo treba, aby som sa vyhol zbytočným napätiam.
16.
 - A. Snažím sa nezraniť pocity iných.
 - B. Snažím sa presvedčiť druhých ľudí o podstate svojej pozície.
17.
 - A. V dosahovaní svojich cieľov som zvyčajne pevný.
 - B. Snažím sa spraviť všetko, čo treba, aby som sa vyhol zbytočným napätiam.
18.
 - A. Ak to pomôže inému človeku, umožním mu udržať si jeho pohľad.
 - B. Umožním druhým ľuďom prezentovať svoju pozíciu, ak mi oni umožnia to isté.

19.
A. Snažím sa okamžite dať najavo všetky svoje obavy a problémy.
B. Skúšam odsunúť problém tak, aby som získal nejaký čas na jeho riešenie.
20.
A. Okamžite sa pokúšam odstrániť naše rozdiely.
B. Snažím sa nájsť fair kombináciu ziskov a strát pre obe strany.
21.
A. Pri vyjednávaní sa snažím pamätať na želania druhých ľudí.
B. Vždy sa prikláňam k priamej diskusii o probléme.
22.
A. Snažím sa nájsť pozíciu niekde v strede, medzi pozíciou druhej osoby a mojou.
B. Presadzujem svoje želania.
23.
A. Veľmi často sa starám o uspokojenie všetkých našich želaní.
B. Stáva sa, že niekedy zodpovednosť za riešenie problému prenechám ostatným.
24.
A. Keď sa niekomu zdá jeho pozícia veľmi dôležitá, snažím sa vyjsť mu v ústrety.
B. Snažím sa priviesť druhú osobu ku kompromisu.
25.
A. Snažím sa druhým ukázať logiku a klady mojej pozície.
B. Pri vyjednávaní sa snažím pamätať na želania druhých ľudí.
26.
A. Navrhujem pozíciu v strede.
B. Veľmi často sa starám o uspokojenie všetkých našich želaní.
27.
A. Niekedy sa vyhýbam zaujatiu takých pozícií, ktoré by mohli vytvárať kontroverziu.
B. Ak to pomôže inému človeku, umožním mu udržať si jeho pohľad.
28.
A. V dosahovaní svojich cieľov som zvyčajne pevný.
B. Pri hľadaní riešenia stále hľadám pomoc ostatných.
29.
A. Navrhujem pozíciu v strede.
B. Cítim, že kvôli rozdielom nestojí za to sa vždy trápiť.
30.
A. Snažím sa nezraniť pocity iných.
B. Vždy sa o problém podelím s ostatnými ľuďmi tak, aby sme ho mohli spolu vyriešiť.

Orientácia na seba, na výkon, na cieľ



ZÁVER

Cieľom resocializačného výcviku bolo, aby ste si vyskúšali sami na sebe, že je vo vašich silách ovplyvniť vlastné správanie tak, aby ste sa v budúcnosti vyvarovali páchaniu ďalšej trestnej činnosti. Boli ste opakovane nútení premýšľať o tom, ako tento cieľ postupne, napĺňaním viacerých čiastkových cieľov, dosiahnuť. Úspešným absolvovaním celého výcviku ste zvládli prvý predpoklad na dosiahnutie tohto cieľa nielen v cvičnej rovine. Teraz je už len na vás, aby sa vám vaše úsilie podarilo naplniť aj vo vašom osobnom a pracovnom živote.

Celý autorský kolektív si vám preto dovoľuje popriať mnoho úspechov v živote a veľa síl pri prekonávaní všetkých prekážok, ktoré si často kladieme do cesty sami. Dosiahnete to iba neustálym zdolávaním seba samého.

Literatúra:

ANTONIČOVÁ, I. 2008. *Asertivita – techniky nácviku asertivity*. [online]. Dostupné na: <http://www.scribd.com/doc/2626101/Asertivita>

BOUKALOVÁ, H. 2012. *Interakce a komunikace ve vyšetřování trestné činnosti z pohledu psychologie*. Praha: FF UK v Praze. 158 s. ISBN 978-80-7308-409-7.

ČÁPOVÁ, H. 2014. *Temný případ z pasáku*. In: Respekt, č. 18, 28.4.-4.5.2014, r. XXV, s. 19 – 22. ISSN 0862-6545.

EDUKOS. 2009. *Cesta do života. Príručný manuál k sociálnemu výcviku a výchovnému programu pre odsúdených*. Dolný Kubín: EDUKOS. ISBN 978-80-969885-1-8.

HITKOVÁ, Z. 2006. *Asertivita*. [online]. Dostupné na: <http://casopis.oz-duha.sk/view.php?navezclanku=asertivita&cislocclanku=2006090006>

CHRISTIAN, B., GRIFFITHS, T. 2017. *Algoritmy pro život*. Praha: Jan Melvil Publishing. 399 s. ISBN 978-80-7555-037-8.

KOL. AUTOROV. 2008. *Manuál - učebné texty pre poradcov, lektorov a spolupracovníkov organizácie v súvislosti s organizovaním kurzov pre nezamestnaných*. Bratislava: Educta o.z. 204 s.

LABÁTH, V., SMIK, J., MATULA, Š. 2011. *EXPOPROGRAM. Intervenčný program pre skupinovú prácu s deťmi a mládežou*. Bratislava: UK Bratislava. 276 s. ISBN 978-80-223-2756-5.

LAHNEROVÁ, D. 2009. *Asertivita pro manažery*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2892-6.

MIKLOVIČ, I. 2013. *Lektorské zručnosti. Sprievodca pre začínajúcich lektorov*. Bratislava: GtoG, s.r.o. 236 s. ISBN 978-80-971420-6-3.

SMITH, J.M. 1985. *When I say no, I feel guilty*. New York: Bantam Books. 352 s. ISBN 0-553-26390-0.

SÚDOR, K. 2013. *Deti z polepšovne mlátili a ponižovali*. In: SME, 22. 8. 2013, č. 195, r. 21, ISSN 1335-440X, s. 5.

ŠPÁNIKOVÁ, M., JANIGOVÁ, E. 2011. *Sociálno-psychologický výcvik pre pomáhajúce profesie*. Ružomberok: Verbum. 58 s. ISBN 978-80-8084-818-7.

TEGZE, O. 2003. *Neverbální komunikace: Co Vám prozradí lidské chování a jednání, a jak toho využít*. Praha: Computer Press. ISBN 80-7226-429-X. 480 s.

ZEMAN, M. 2014. *Diego a Lionel*. In: Pravda, 24. 6. 2014, č. 144, r. 24, ISSN 1335-4051, s. 39.

PORR - „Program osobnostného rastu a rozvoja 2“

Pracovný zošit pre účastníkov resocializačného programu

Vydalo:

Konzultačné a informačné centrum EDUKOS v Dolnom Kubíne v roku 2019 **2. aktualizované vydanie.**

Autorský kolektív:

PhDr. Zuzana Kršková

PhDr. Otília Škarbová

Ing. Miroslav Špánik, PhD.

Ing. Martina Špániková, PhD.

Ing. Eva Vajzerová

Jazyková korektúra:

Mgr. Iva Fedorová

Tlač:

Pelprint, s. r. o., Dolný Kubín

Počet výtlačkov:

750 ks

ISBN 978-80-973203-1-7

EAN 9788097320317

Publikácia je vytvorená v rámci projektu „Ja“, realizovaného s finančnou podporou Ministerstva spravodlivosti SR v rámci dotačného programu na presadzovanie, podporu a ochranu ľudských práv a slobôd a na predchádzanie všetkým formám diskriminácie, rasizmu, xenofóbie, antisemitizmu a ostatným prejavom intolerancie. Za obsah tohto dokumentu výlučne zodpovedá Konzultačné a informačné centrum EDUKOS“.

