



BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí

Modul II. KOMUNIKÁCIA

Príručka pre lektorov programu

Tento dokument bol vytvorený v rámci projektu „Etablovanie sociálnej práce v školských zariadeniach a zavádzanie programov osobnostno-sociálnej výchovy do škôl“.

Realizácia projektu je možná vďaka finančnej podpore z Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom operačného programu Efektívna verejná správa.

Informácie o OP EVS nájdete na www.opevs.eu.



Európska únia
Európsky sociálny fond



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

Realizátorom projektu je občianske združenie PERSONA. Partnerom projektu je Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.



BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí

Modul II. KOMUNIKÁCIA

Príručka pre lektorov programu

Autorky:

Mgr. Martina Gymerová

Mgr. Eva Krššáková

Obrázky na obálke a v texte:

Miroslav Záškvára

Jazyková korektúra:

Mgr. Mária Drndášová



PERSONA, Vrančovičova 29, 841 03 Bratislava, www.ozpersona.sk

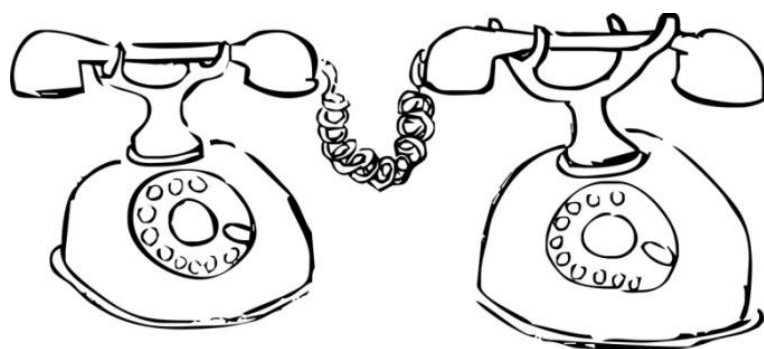
Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, Mokrohájska cesta 3,

841 04 Bratislava, www.socialnapraca.sk

© PERSONA 2019

*„Genialita v komunikácii je schopnosť byť celkom úprimný
a zároveň ohľaduplný.“*

John Powell



OBSAH

MODUL II. KOMUNIKÁCIA	7
LEKCIA II.1 <i>Proces komunikácie</i>	7
MII.1 Predstavenie modulu	7
KI.1 Maliari	8
KI.2 Teória lekcie	9
KI.3 Komunikačný proces	11
KI.4 Zadanie domácej úlohy	12
KI.5 Evaluácia	12
LEKCIA II.2 <i>Zložky komunikácie</i>	14
KII.1 Autobus	14
KII.2 Zoom	15
KII.3 Teória lekcie	16
KII.4 Vidím, počujem, interpretujem	17
KII.5 Zadanie domácej úlohy	18
KII.6 Evaluácia	19
LEKCIA II.3 <i>Verbálna komunikácia</i>	21
KIII.1 Ložisko	21
KIII.2 Kreslenie podľa inštrukcií	22
KIII.3 Teória lekcie	23
KIII.4 Prepáč	25
KIII.5 Evaluácia	26
LEKCIA II.4 <i>Neverbálna komunikácia</i>	28
KIV.1 ZOO	28
KIV.2 Zložky neverbálnej komunikácie	29
KIV.3 Teória lekcie	32
KIV.4 Zadanie domácej úlohy	36
KIV.5 Evaluácia	36
LEKCIA II.5 <i>Vysielanie komunikačných signálov</i>	38
KV.1 Počítanie do troch	38
KV.2 Teória lekcie	39
KV.3 Analýza ukážky filmu	40
KV.4 Zadanie domácej úlohy	41
KV.5 Evaluácia	41
LEKCIA II.6 <i>Prijímanie komunikačných signálov</i>	43
KVI.1 Hovorím, počúvaš?	43
KVI.2 Teória lekcie	44
KVI.3 Cestovka	46
KVI.4 Zadanie domácej úlohy	46
KVI.5 Evaluácia	47

LEKCIA II.7	Komunikačné štýly	49
KVII.1	Chytanie psa za chvost	49
KVII.2	Korytnačky	50
KVII.3	TV vysielanie	51
KVII.4	Teória lekcie	51
KVII.5	Zadanie domácej úlohy	53
KVII.6	Evaluácia	53
LEKCIA II.8	Spätná väzba	55
KVIII.1	Skupinové obdarovávanie	55
KVIII.2	Teória lekcie	56
KVIII.3	Spätná väzba	58
KVIII.4	Zadanie domácej úlohy	59
KVIII.5	Evaluácia	59
MODUL II	ZÁVEREČNÁ LEKCIA	61
ZII.1	Šatková	61
ZII.2	Zhrnutie modulu	62
ZII.3	Akustoidi	63
ZII.4	Odovzdanie certifikátov	64
ZII.5	Zadanie domácej úlohy	64
ZII.6	Evaluácia	64
ZOZNAM PRÍLOH		67
Príloha č.1	Komunikačný proces	68
Príloha č.2	Vidím, počujem, interpretujem	69
Príloha č.3	Prepáč	71
Príloha č.4	Kreslenie podľa inštrukcií	71
Príloha č.5	Zložky neverbálnej komunikácie	73
Príloha č.6	Analýza ukážky z filmu	75
Príloha č.7	Ako sa máš?	77
Príloha č.8	Aktívne počúvanie	78
Príloha č.9	Korytnačky	79
Príloha č.10	Komunikačné štýly	80
Príloha č.11	Tri veci, ktoré na mne obdivuješ	82
Príloha č.12	Spätná väzba účastníka	83
Príloha č.13	Certifikát	85
POUŽITÁ LITERATÚRA		86

MODUL II. KOMUNIKÁCIA

Očakávaný výstup modulu

Účastník programu získa vedomosti a praktické zručnosti, ktoré mu pomôžu efektívne komunikovať s druhými ľuďmi.

LEKCIA II.1 Proces komunikácie

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o tom, ako komunikácia prebieha (proces komunikácie) a aké prekážky môžu v komunikácii nastať.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť popísať fázy komunikačného procesu.
- ✓ Účastníci budú vedieť identifikovať prekážky, ktoré v komunikácii nastávajú.

Doporučená štruktúra lekcie

MODUL II. KOMUNIKÁCIA			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
MII.1 Predstavenie modulu	Oboznámenie účastníkov s témou modulu – jeho cieľmi, náplňou.	15 min.	Pripravená prezentácia
LEKCIA II.1 Proces komunikácie			
KI.1 Maliari	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	5-10 min.	Nie sú potrebné
KI.2 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	10- 15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KI.3 Komunikačný proces	Uvedomenie si princípov komunikačného procesu a prekážok v komunikácii	15-20 min.	Zbierka úloh pre účastníkov, nahrávka, prehrávač
KI.4 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Vidím, počujem, interpretujem“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KI.5 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita MII.1 Predstavenie modulu

Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s témou modulu – jeho cieľmi, náplňou.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: pripravená prezentácia	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Čo znamená podľa vás medziľudská komunikácia? Čo všetko môže tento pojem zahŕňať?
- ? Ako/čím komunikujete vy? Ako komunikujete s vašimi priateľmi?
- ? Ako naopak hovoríte s ľuďmi, s ktorými nie ste zadobre?
- ? Čo iné, okrem slov, by mohlo patriť do komunikácie?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Každý z nás vedome, ale aj nevedome, vysiela rôzne signály smerom k druhým ľuďom. Vysielame ich rôznymi spôsobmi: mimikou, gestami, postojom tela, tónom nášho hlasu, hlasitosťou či rýchlosťou reči, dokonca mlčaním a samozrejme aj tým, čo hovoríme.

Určite ste si tiež všimli, že keď s druhými ľuďmi vychádzame dobre, rozprávame sa spolu radi, často sa na seba pozeráme, usmievame, či s láskou sa jemne dotýkame. Naopak, keď spolu zadobre nie sme, hovoríme (prípadne spolu nehovoríme vôbec) a správame sa celkom inak, hoci tiež prirodzene – podľa toho, ako to cítime. Naša komunikácia tak do značnej miery odráža naše vzťahy s druhými ľuďmi.

Prostredníctvom komunikácie zároveň utvárame svoje vzájomné vzťahy – navzájom sa spoznávame a zblížujeme, vymieňame si informácie, naplňujeme svoje potreby a pod.

To znamená, že vo svojich rukách, gestách, slovách, dokonca i v mlčaní, máme účinný nástroj, ako môžeme svoje vzťahy s druhými ľuďmi rozvíjať či meniť k lepšiemu.

Nasledujúci modul nás prevedie oblasťou medziľudskej komunikácie, ponúkne viaceré cvičenia a úlohy, ktoré môžeme v každodennom živote aplikovať, a tak sa cvičiť v rozvíjaní svojich komunikačných zručností.

**Aktivita KI.1 Maliari****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, môže byť použitá ako úvodná aktivita k preberanej téme.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná/tematicko-ilustračná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Hermochová, 1994	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 5-10 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: nie je potrebný	Prostredie: dnu

Realizácia

Účastníci sa postavia do kruhu. Inštruktor sa účastníkov opýta: „Už ste niekedy pozorovali maliara pri práci? Ako dlhými ťahmi natiera dvere, plot alebo veľkú stenu?“

Predstavte si, že beriete do ruky veľký štetec, namočte ho do farby a začnite natierať stenu.

Ste čulý alebo unavený maliar?

Ste maliar rýchly alebo pomalý?

Teraz si predstavte, že sa ponáhľate. Ako teraz držíte štetec?

Vaša nálada sa zmenila – ste nahnevaní. Ako teraz maľujete?

Teraz ste smutní. Ako sa pri tom zmenil váš spôsob maľovania?

Zrazu ste sa rozhnevali a potom náhle dostávate strach. Ako budete maľovať?

Teraz maľujte podľa toho, akú máte naozaj náladu.

Rozbor skupinového diania

Ako sa dokázali jednotliví účastníci vložiť do tejto aktivity? Dokázali neverbálne vyjadriť inštrukciu?

Je skupina dobre naladená na ďalšiu spoluprácu?

Je táto iniciačná aktivita, vyžadujúca istú dávku hereckého vkladu, vhodná pre vašu skupinu, alebo treba hľadať alternatívy, ktoré budú skupine lepšie vyhovovať?

Metodické poznámky

Diskusiu po aktivite je možné viesť na tému, ako sa prejavuje naše prežívanie na našom správaní, v našej verbálnej aj neverbálnej komunikácii.

**Aktivita KI.2 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa / flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Keby ste sa mali detailne pozrieť na to, ako prebieha proces komunikácie, ako by to bolo?
- ? Kde by to všetko začínalo, ako by to pokračovalo?
- ? Kde všade by mohol vzniknúť priestor na „komunikačné šumy“, alebo nedorozumenia?
- ? Končí niekde komunikácia? Kde a ako?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci text:

Existuje viacero definícií komunikácie. Užšie definície považujú za komunikáciu iba prenos správy, širšie definície, z ktorých budeme vychádzať aj my, považujú za komunikáciu všetko, čo sa odohráva v kontakte dvoch alebo viacerých ľudí. To znamená, že komunikácia nie je len prenos správy, ale **akékoľvek vzájomné pôsobenie medzi ľuďmi**. V rámci vzájomného pôsobenia, súčasne vysielame signály smerom k druhým ľuďom a zároveň od nich signály prijímame. V komunikácii je tak každá osoba súčasne vysielateľ i prijímateľ signálov.

Napríklad počas komunikácie prijmeme neverbálne signály od druhého človeka ako zívanie, alebo nesústredený pohľad. Tieto následne interpretujeme: niekto zíva alebo má nesústredený pohľad → moje reči ho nezaujímajú. Na základe vyhodnotenia vnemov priebežne reagujeme. Môžeme napríklad zmeniť spôsob komunikácie alebo tému, dáme slovo druhému, alebo ukončíme rozhovor.

Proces komunikácie

Proces komunikácie má svoju postupnosť, logiku a realizuje sa v týchto krokoch¹:

1. Vznik myšlienky, ktorá má pre jej pôvodcu určitý význam

V našom živote je všetko ovplyvnené spôsobom, akým používame našu myseľ. Možno si tak niekedy nepripadáme, ale myslíme neustále celý deň, každú sekundu, dokonca aj v spánku. Naš mozog nepretržite spracúva všetky podnety, ktorým sme vystavení a ukladá ich do pamäti i podvedomia. Svoj myšlienkový svet tak úplne neovládame a často sa stáva, že myšlienky ovládajú nás.

2. Kódovanie myšlienky do signálov – slová, gestá, pohyby, symboly a pod.

Nekonečný prúd myšlienok, ktorý neustále prechádza naším vedomím, sa postupne premieňa do našich pocitov, postojov, slov i činov. Spôsob, akým kódujeme naše myšlienky – slová, gestá, pohyby, či symboly, ktoré používame, sú ovplyvnené našou minulosťou a predovšetkým ľuďmi, ktorí nás obklopujú a od ktorých sme sa často nevedome učili komunikovať pomocou napodobňovania.

3. Vysielanie zakódovanej správy

Každý z nás, vedome ale aj nevedome, vysiela rôzne signály smerom k druhým ľuďom. Vysielame ich celým telom: verbálne (slovne) aj neverbálne (mimikou, gestami, postojom tela, tónom nášho hlasu, hlasitosťou, rýchlosťou reči a pod.).

4. Prenos správy prostredníctvom komunikačných ciest

Veľmi dôležitým rozhodnutím v procese komunikácie je voľba prenosového média, čiže formy, akou budeme vysielať signály prenášať k druhému človeku. Ľudská komunikácia pozná niekoľko komunikačných ciest, ktoré sú navzájom odlišné a majú svoje špecifiká (napr. osobná, telefonická, písomná, sprostredkovaná, multimediálna a pod.).

5. Prijem, dekódovanie a pochopenie správy druhým človekom

Druhí ľudia naše signály prijímajú svojimi zmyslami (najčastejšie očami a ušami) a spracujú ich. Pri komunikácii vedome i nevedome vyberáme, ktoré informácie z nášho okolia prijmeme. Zároveň vnímanie každého človeka je individuálne, ovplyvnené prežívanými emóciami, momentálnou náladou, sústredením a pod. Pri spracovávaní signálov nás taktiež ovplyvňuje minulosť s druhými ľuďmi. Všetky tieto faktory majú následne vplyv na to, ako prijímané signály vyhodnotíme a ako budeme na ne reagovať.

Prekážky v komunikácii

V procese komunikácie sa často stáva, že rôzne vonkajšie i vnútorné vplyvy nám bránia sústrediť sa a komunikovať efektívne. Ide o rôzne rušivé vplyvy, ktoré majú za následok zníženie kvality komunikácie. Nazývame ich prekážky v komunikácii².

Medzi tzv. **praktické prekážky** radíme rušivé vplyvy z okolia, napríklad otvorené okno do ulice, kde jazdia autá a vytvárajú nadmerný hluk, alebo neustále zvoniaci telefón, ktorý bráni v sústredení sa a pod.

Iným druhom prekážok sú **prekážky jazykové**. Človek hovorí príliš rýchlo, nezrozumiteľne, prehĺta časti textu, používa dlhé vety s množstvom faktov a pod. Medzi jazykové prekážky radíme aj obmedzenú schopnosť porozumieť významu používaných slov (napr. keď komunikujeme v cudzom jazyku, ktorý dokonale neovládame).

Ďalšími prekážkami sú **prekážky v porozumení**, kedy zúčastnení chápu komunikovaný obsah odlišne. Dôvodom býva viacvýznamový obsah slov, alebo iný pohľad na situáciu.

Inokedy môžu byť pri komunikácii prekážkami aj naše práve prežívané emócie, ktoré v nás vyvoláva buď komunikovaný obsah alebo osoba, s ktorou komunikujeme. Emócie sprevádzajúce komunikáciu môžu byť negatívne – rozčúlenie, hnev, nenávisť, zúrivosť, podráždenie, nuda, alebo pozitívne – veselosť, radosť, nadšenie, láska. Emócie môžu byť podpornými pri spustení komunikácie (chceme vypovedať nahromadenú radosť, alebo uľaviť si od zlosti), ale ak nás ovládnu, môžu brániť v efektívnom prijímaní či vysielaní informácií. Hovoríme o **prekrývaní pozornosti a komunikácie emóciami**.

Ďalším druhom prekážok sú **prekážky intelektuálne**, ktoré sa najčastejšie týkajú prispôsobenia jazyka účastníkom komunikácie. Tieto prekážky nastávajú v situáciách, kedy používame príliš odborný jazyk, cudzie slová, komplikované vyjadrovanie, metafory, nevhodné príklady a pod.

Na zamyslenie

Hlavným cieľom komunikácie je vzájomné porozumenie. Aby sme našu komunikáciu označili za efektívnu, musíme si s druhým porozumieť. Porozumieť niekomu ešte neznamená, že s ním musíme aj súhlasiť. V našom prípade porozumenie znamená správne pochopiť vysielať signály, to, čo nám nimi chce druhý človek povedať. Aby sme to dosiahli, mali by sme sa zaujímať, čo druhí ľudia svojimi signálmi zamýšľali, overovať si, či sme ich signály správne pochopili a tiež sa snažiť, aby naše signály boli čo najzrozumiteľnejšie a najpresnejšie.

Aktivita KI.3 Komunikačný proces

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvedenie si princípov komunikačného procesu a prekážok v komunikácii, ktoré bránia vzájomnému porozumeniu komunikujúcich.

Charakteristika aktivity

Kategória: tréningová aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Projekt Outdoor	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 15-20 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: Zbierka úloh pre účastníkov, nahrávka, prehrávač	Prostredie: dnu

Motivácia

Komunikácia je obdivuhodný i podivuhodný proces vzájomného pôsobenia medzi ľuďmi. V tejto úlohe si zopakujeme, ako tento proces prebieha.

Realizácia

Lektor pustí účastníkom nahrávku. Tipy na vhodné nahrávky nájdete na stránke www.coolschool.sk. Úlohou účastníkov je vypočuť si nahrávku a popísať jednotlivé fázy komunikačného procesu medzi dvoma komunikujúcimi.

Účastníci sa zamerajú na nasledujúce body:

- a) *Vznik myšlienky*
- b) *Kódovanie myšlienky do signálov*
- c) *Vysielanie zakódovanej správy – prenos správy*
- d) *Príjem – dekódovanie – pochopenie správy druhým človekom*
- e) *Aké rušivé vplyvy, alebo prekážky v komunikácii nastali?*

Rozbor skupinového diania

Pochopili jednotliví účastníci priebeh komunikácie a vedia novonadobudnuté vedomosti aplikovať na ukážke?

Je to pre nich dostatočne názorné, ako a kde vznikajú nedorozumenia v medziľudskej komunikácii?

Dokážu nájsť podobnosti vo svojich životoch a v spôsobe, akým komunikujú so svojimi blízkymi?

Metodické poznámky

Táto aktivita názorne demonštruje, ako dochádza k nedorozumeniam medzi ľuďmi v jednotlivých fázach komunikácie. Diskusiu je možné viesť štruktúrovane, bod po bode, tak ako prebiehajú fázy komunikácie, a to na strane zákazníka a na strane pracovníka zákazníckej linky. Napr. a) ako vznikla myšlienka zákazníka zavolať na zákaznícku linku? Čo vlastne zákazník požaduje? b) Akým spôsobom zákazník komunikuje obsah svojej myšlienky? a pod.

Diskusiu možno ďalej smerovať aj na paralely zo života účastníkov.

Táto úloha je tiež súčasťou Zbierky pre účastníkov na strane 7. Je možné využiť aj pracovný list, ktorý sa nachádza v prílohe č. 1 na konci tejto publikácie.



Aktivita KI.4 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Vidím, počujem, interpretujem“.

Zadanie úlohy nájdete na strane 17. Úloha je zároveň súčasťou príručky pre účastníkov, strana 8.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KI.5 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť popísať fázy komunikačného procesu.

Lektor zadá účastníkom nasledujúcu úlohu: Skúste uviesť príklad z vašej každodennej komunikácie, na ktorom popíšete jednotlivé fázy komunikačného procesu.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Porozumeli účastníci jednotlivým fázam komunikačného procesu?
- ? Vnímajú účastníci to, že komunikácia prebieha týmito fázami?
- ? Bola preberaná teória pre účastníkov „novinkou“, alebo ju vnímali len ako popisanie „elementárnych samozrejmostí“?

Cieľ: Účastníci budú vedieť identifikovať prekážky, ktoré v komunikácii nastávajú.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? S ktorými prekážkami sa najčastejšie vo vašej komunikácii stretávate a ako sa ich snažíte odstrániť?
- ? Ktoré z prekážok v komunikácii vám najviac bránia v dosiahnutí porozumenia?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.1 Proces komunikácie – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
MII.1 Predstavenie modulu		
KI.1 Maliari		
KI.2 Teória lekcie		
KI.3 Komunikačný proces		
KI.4 Zadanie domácej úlohy		
KI.5 Evaluácia		



LEKCIA II.2 Zložky komunikácie

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o dvoch základných zložkách komunikácie (verbálna a neverbálna komunikácia).

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci budú vedieť pomenovať zložky komunikácie.
- ✓ Účastníci si začnú uvedomovať jednotlivé zložky komunikácie v kontakte s druhými ľuďmi.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.2 Zložky komunikácie			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KII.1 Autobus	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu	5-10 min.	Stolička pre každého účastníka
KII.2 Zoom	Nácvik aktívneho počúvania a vyjadrovacích komunikačných zručností	35-40 min.	2 sady po 30 kariet Zoom
KII.3 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KII.4 Vidím, počujem, interpretujem	Pozorovanie zložiek komunikácie v bežnom živote	10 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KII.5 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Prepáč“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov, pracovné listy
KII.6 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KII.1 Autobus

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na pobavenie, uvoľnenie napätia v skupine a naštartovanie na ďalšiu aktivitu.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 5-10 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: pevná stolička pre každého účastníka	Prostredie: dnu

Motivácia

Jedná sa o autobus, ktorého cestujúci nemajú radi revízora.

Realizácia

Účastníci sedia na stoličkách, ktoré sú voľne rozmiestnené v miestnosti, blízko seba. Jedna stolička je voľná, jeden človek je revízorom, ten stojí. Úlohou revízora je sadnúť si na voľnú stoličku. Tú môže zasadnúť aj ktokoľvek zo skupiny, čím sa ale uvoľňuje jeho stolička. Tak beží voľná stolička po miestnosti a revízor sa snaží sadnúť si na túto voľnú stoličku. Nikto nesmie sedieť na dvoch stoličkách naraz alebo si stoličku kryť nohou. Ak si revízor sadne, je vybraný ďalší dobrovoľník, ktorý bude hrať revízora.

Rozbor skupinového diania

Vyhovuje skupine tento druh iniciačných aktivít? Je skupina motivovaná na ďalšiu spoluprácu, alebo je potrebné zaradiť ďalšiu iniciačnú aktivitu?

Ako reagovali účastníci v pozícii revízora? Bolo pre nich frustrujúce byť „nechcení“? Pôsobilo toto odmietanie zo strany spoluúčastníkov na nich motivačne, alebo ich naopak demotivovalo?

Metodické poznámky

Nie je vhodné hrať príliš dlho. Stačí vystriedať 5 ľudí v roli revízora.

**Aktivita KII.2 Zoom****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na aktívne počúvanie a presné vyjadrovacie komunikačné zručnosti.

Charakteristika aktivity

Kategória: skupinovo-interakčná/tréningová aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: http://wilderdom.com/games/descriptions/Zoom.html	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: 15-30
Čas na aktivitu: 35-40 min.	Vek hráčov: 13 a viac
Materiál: 2 sady po 30 kariet Zoom (Banyai, I. Zoom New York: Viking/Penguin, 1995.)	Prostredie: dnu

Motivácia

Niekedy sa stáva, že jednotlivec vo veľkej skupine akoby stratil dôležitosť a „vezie“ sa v prúde skupinových rozhodnutí. No stáva sa aj, že pri riešení niektorých úloh a pri skupinových rozhodnutiach sa úloha jednotlivca stáva nenahraditeľnou. V nasledujúcej aktivite bude každý rovnako dôležitý a nezastupiteľný, nakoľko každý bude mať v rukách niečo dôležité, ktoré pomôže skupine nájsť riešenie problému.

Realizácia

Hra ZOOM obsahuje 30 obrázkov, ktoré sú vo vzájomnom vzťahu. Každý z účastníkov dostane jednu kartu v náhodnom poradí. Nasleduje inštrukcia: „Každý ste dostali jednu kartu (dve karty). Vašou úlohou je pozorne ju preštudovať, lebo práve ona obsahuje dôležitú informáciu, ktorá napomôže ku konečnému vyriešeniu problému. Nikomu túto kartu neukazujte! Karty každého z vás spája istá postupnosť na základe určitého princípu. Vašou úlohou je nájsť túto postupnosť bez toho, aby ste si karty navzájom ukazovali.“ Účastníkov necháme samostatne pracovať, až kým si nebudú istí, že majú karty v správnej postupnosti. Vtedy môžu účastníci položiť karty v tejto postupnosti na zem. Následne sa karty otočia tak, aby ich každý mohol vidieť.

Rozbor skupinového diania

Ako reagovala skupina na takúto nezvyčajnú aktivitu?

Ako vnímali jednotliví účastníci neistotu a neznámo na začiatku hry? Mali niektorí účastníci tendenciu uľahčiť si to a ukazovať si kartičky napriek tomu, že to bolo zakázané?

Kto z účastníkov prevzal iniciatívu a fungoval ako líder? Bola pre ostatných jeho aktivita motivujúca, alebo ich naopak utvrdovala v pasívnej polohe?

Áká pozornosť bola venovaná názorom jednotlivých účastníkov, ktoré viedli k rozuzleniu aktivity?

Motivovala táto aktivita skupinu k spolupráci nad úlohou, v ktorej každý má rovnakú dôležitosť?

Metodické poznámky

Po skončení aktivity dovoľte každému, aby sa poprechádzal a prezrel si riešenie. Dovoľte skupine usporiadať prípadné chyby do správneho poradia a následne si prezrieť celú sekvenciu tak, aby každý porozumel príbehu z obrázkov. Na tento účel môže poslúžiť i video/prezentácia z jednotlivých obrázkov. Vyhodnotenie tejto aktivity v sebe nesie veľký potenciál. V skupine sa môžeme pýtať aj tieto otázky:

Prečo je také ťažké dať príbeh dokopy? (každý má len malú časť, nikto nemá celý príbeh)

Aký typ komunikácie bol zvyčajne použitý, keď ste riešili problém?

Aká komunikácia by fungovala lepšie? Napr. predstavte si, že by si na začiatku hry skupina vyhradila čas na to, aby každý predstavil svoj obrázok. Čo by sa stalo potom? Urýchlilo by sa tým riešenie? Čo podľa vás zabránilo takémuto riešeniu?

Aký druh vodcovstva sa vyskytol pri riešení problému?

Kto bol lídrom? Prečo?

Aký štýl vodcovstva by bol efektívnejší?

Ak by ste sa ešte raz v tejto skupine pustili do problému, čo myslíte, že by skupina mohla urobiť inak?

Aké nachádzate podobnosti s touto aktivitou v reálnom živote?

Existuje aj rozšírená verzia hry, kedy máme k dispozícii dve sady kariet. Po prvej fáze hry, popísanej vyššie, rozdáme druhú sadu tých istých kariet (každý opäť dostane kartu náhodným výberom), s tým rozdielom, že v tejto druhej fáze si môžu účastníci karty navzájom ukázať a urobiť spoločné poradie. Táto fáza už býva veľmi krátka, nakoľko možnosť vidieť všetky karty urýchljuje nájdanie správneho riešenia.

Vtedy sa môžeme v reflexii sústrediť aj na verbálne a neverbálne zložky komunikácie, aké je to, keď pri komunikácii nemáme možnosť vnímať komunikačné signály očami a pod.

**Aktivita KII.3 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa / flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Čo iné, okrem slov, využívame v komunikácii?
- ? Keď sa napr. zoznámite s novým človekom, čo si zvyčajne všimáte? Čo si zvyčajne zapamätáte z tohto stretnutia?
- ? Ako odhadujete pomer verbálnej a neverbálnej komunikácie v našich životoch?

Praktická teória

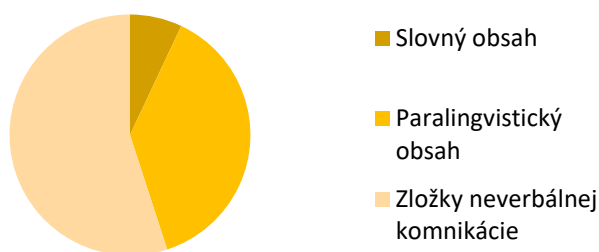
V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Podľa povahy prenášaných signálov, môžeme komunikáciu rozdeliť na **komunikáciu verbálnu**, čiže komunikáciu pomocou slov a **komunikáciu neverbálnu**, kde odovzdávané signály prenášame mimoslovnými prostriedkami.

Neverbálna komunikácia je staršia ako verbálna, tak v osobnej histórii človeka, ako aj v celej histórii ľudstva. Ľudia v minulosti zistili, že mimoslovná komunikácia, ktorou sa dovtedy dorozumievali, neumožňuje presné vyjadrenie všetkých informácií, ktoré chceli komunikovať. Preto začali tvoriť reč

a postupne sa začali dorozumievať pomocou slov. Z jednotlivých slov a jednoduchých fráz sa postupne vyvinul jazyk. Rovnako aj dieťa po narodení využíva najmä neverbálne spôsoby komunikácie a až neskôr sa naučí rozprávať a začína komunikovať verbálne.

Obr. Zložky komunikácie



Podľa niektorých odborníkov len 7 % komunikačných signálov vychádza zo slovného obsahu. Zvyšok zahŕňa neverbálny prejav – 38 % paralingvistická zložka (mimoslovná komunikácia týkajúca sa slovného prejavu – rýchlosť, hlasitosť a plynulosť reči, výška hlasu, farba hlasu, vatové slová, mlčanie) a 55 % ostatné zložky neverbálnej komunikácie (mimika, gestika, haptika, proxemika a ďalšie).

Pri pohľade na percentuálne rozloženie jednotlivých zložiek komunikácie by sa mohlo stať, že by sme verbálnu zložku prejavu – naše slová, potlačili z hľadiska ich významu. To by nebolo dobré. Rovnako by nebolo žiadúce, keby sme sa uchýlili k špekulujúcim interpretáciám o každom neverbálnom prejave.

A preto, hoci sme si komunikáciu rozdelili na verbálnu a neverbálnu, urobili sme tak iba kvôli lepšiemu porozumeniu komunikačnému procesu. Tieto dve zložky komunikácie idú ruka v ruku a v praktickom živote je treba pristupovať ku komunikácii individuálne (nedá sa jednoznačne tvrdiť, že jednotlivé neverbálne prejavy majú iba jeden význam) a snažiť sa všimáť si všetky signály – verbálne i neverbálne súčasne.

Na zamyslenie

Neklam – ak o niečom nechceš hovoriť, jasne druhým povedz, že sa o danej téme nebudeš baviť. Klamstvo je komunikačná pasca tak pre oklamaneho, ako aj pre toho, kto klame.

Ak budeš hovoriť pravdu a to, čo si skutočne myslíš a čo cítiš, nemusíš si navyše pamätať, čo si kedy komu povedal. Vždy Ti bude stačiť opýtať sa znova na to seba.



Aktivita KII.4 Vidím, počujem, interpretujem

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na pozorovanie zložiek komunikácie v bežnom živote.

Charakteristika aktivity

Kategória: tréningová aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 10 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: Zbierka úloh pre účastníkov	Prostredie: dnu

Realizácia

Účastníci dostanú za domácu úlohu najbližší týždeň pozorovať a uvedomovať si jednotlivé zložky komunikácie pri kontakte s druhými ľuďmi. Ich úlohou bude skúmať komunikačné signály pri rozhovoroch s priateľmi, spolužiakmi a rodinnými príslušníkmi z troch hľadísk:

VIDÍM – pozorujem, ako sa druhý tvári, čo robí, aké používa gestá a pod.

POČUJEM – pozorne počúvam, čo mi druhý hovorí, ale aj to, čo mi nehovorí, resp. čomu sa vyhýba.

INTERPRETUJEM – všetky vnemy spracujem a zvolím primeranú reakciu.

Pre splnenie tejto úlohy účastníci popíšu a zanalyzujú aspoň tri konkrétne situácie – jednu situáciu s rodičmi, jednu situáciu v škole (so spolužiakom, učiteľom) a jednu s priateľom.

V prípade, že zaznamenajú nesúlad medzi jednotlivými komunikačnými signálmi – napr. niekto hovorí, že sa má dobre, ale vyzerá skleslo – položia dotyčnému doplňujúce otázky, v ktorých sa ho priamo opýtajú, či je to len ich subjektívny vnem, že vyzerá skleslo, alebo sa predsa len až tak dobre necíti a pod.

Ak zažijú situáciu, v ktorej jednotlivé zložky komunikácie druhého človeka nebudú v súlade, popíšu ju a odpovedia na nasledujúce otázky:

Ako si sa v tejto situácii zachoval/la?

Ktorým signálom si prisúdil/la väčší význam?

Ujasnil/la si si tento vnímaný nesúlad s danou osobou?

Na spoločnom stretnutí v rámci tejto aktivity vyzveme dobrovoľníkov, aby sa podelili so svojimi skúsenosťami a postrehmi.

Rozbor skupinového diania

Dokázali jednotliví účastníci aplikovať získané informácie do praxe, aj mimo prostredia skupiny?

Boli dostatočne vnímaví pri identifikovaní hľadísk „vidím – počujem – interpretujem? Bolo to pre nich zaujímavé zadanie?

Sú pre nich zistenia nesúladu verbálnej a neverbálnej zložky v komunikácii dostatočným podnetom ku konfrontácii druhého?

Metodické poznámky

Diskusiu k tejto aktivite je možné viesť smerom k uvedomeniu si súladu, príp. nesúladu verbálnej a neverbálnej komunikácie v každodenných životných situáciách. Boli jednotliví účastníci dostatočne pozorní, aby zaznamenali nesúlad v týchto zložkách? Ako vnímajú vlastnú komunikáciu v jej zložkách?

Táto úloha je tiež súčasťou Zbierky pre účastníkov na strane 8. Je možné využiť aj pracovný list, ktorý sa nachádza v prílohe č. 2 na konci tejto publikácie.



Aktivita KII.6 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Prepáč“.

Zadanie úlohy nájdete v prílohe č.3 na konci publikácie. Úloha je zároveň súčasťou príručky pre účastníkov, strana 10. Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KII.5 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci budú vedieť pomenovať zložky komunikácie.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Prekvapil vás pomer verbálnej, neverbálnej a paralingvistickej zložky v komunikovaných signáloch?
- ? Vnímate rozdiel, ak dvaja ľudia hovoria to isté, ale iným tónom hlasu, inak upravení?

Cieľ: Účastníci si začnú uvedomovať jednotlivé zložky komunikácie v kontakte s druhými ľuďmi.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Spomeňte si na niektorý z vašich posledných rozhovorov. Popíšte, čo všetko ste okrem slov vnímali z komunikácie partnera, prípadne aké komunikačné signály ste vy, okrem slov, druhému človeku vysielali?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.2 Zložky komunikácie – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KII.1 Autobus		
KII.2 Zoom		
KII.3 Teória lekcie		
KII.4 Vidím, počujem, interpretujem		
KII.5 Zadanie domácej úlohy		
KII.6 Evaluácia		



LEKCIA II.3 Verbálna komunikácia

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o sile slov a popisuje zásady efektívnej verbálnej komunikácie.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu si uvedomia, akú majú ich slová moc.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad zásadami efektívnej verbálnej komunikácie a budú sa ich snažiť aplikovať v každodennom živote.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.3 Verbálna komunikácia			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KIII.1 Ložisko	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	5-10 min.	Stolička pre každého účastníka
KIII.2 Kreslenie podľa inštrukcií	Porozumenie mechanizmom efektívnej komunikácie a rozvíjanie komunikačných zručností	15-20 min.	Papiere, písacie potreby, predlohy s geometrickými útvarmi
KIII.3 Teória lekcie	Prednáškovo-diskusná aktivita na danú tému	10-15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KIII.4 Prepáč	Sebareflexívna aktivita zameraná na vzťahy.	60 min.	Zbierka úloh pre účastníkov, papiere, písacie potreby
KIII.5 Evaluácia	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KIII.1 Ložisko

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie atmosféry v skupine, pobavenie, vo vyhranených prípadoch je možné už tu odhaliť príznaky šikanovania alebo iný problém v kolektíve.

Charakteristika aktivity

Kategória: Iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Poradenské centrum pre drogové a iné závislosti, Brno	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 5-10 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: pevná stolička pre každého účastníka	Prostredie: dnu

Motivácia

Jedná sa o ložisko, ktoré sa točí a človek uprostred sa snaží túto rotáciu zastaviť.

Realizácia

Účastníci sedia v kruhu na stoličkách, ktoré musia byť tesne vedľa seba (kvôli bezpečnosti). Jedna stolička je voľná, jeden človek uprostred. Úlohou človeka v strede je sadnúť si na voľnú stoličku. Tú ale môže zasadiť človek sediaci vedľa, čím sa ale uvoľňuje jeho stolička. Tak beží voľná stolička po kruhu. Je možné v priebehu hry meniť smer. Nikto nesmie sedieť na dvoch stoličkách naraz, alebo si stoličku kryť nohou. Ak si človek uprostred sadne, ide na jeho miesto ten, ktorý mu nestihol stoličku zasadiť. Ak nie je jasné, kto spravil chybu, strihnú si. Každá sporná situácia sa rozhoduje v prospech toho, kto je uprostred.

Rozbor skupinového diania

Ako reagovala skupina na túto aktivitu? Prebudila ich dostatočne a motivovala k ďalším aktivitám, alebo treba hľadať iný druh aktivít na naštartovanie spolupráce v skupine?

Prejavili účastníci dostatok empatie voči spoluúčastníkovi v strede a dávali mu šancu sadnúť si na voľnú stoličku?

Ako reagovali účastníci strede na frustráciu plynúcu z neúspechu? Motivovalo ich to k lepšiemu výkonu, alebo skôr ich to utvrdzovalo vo pozícii „bezmocného hráča“ odkázaného na iných?

Metodické poznámky

Nie je vhodné hrať príliš dlho. Stačí zhruba 8 ľudí uprostred, posledných troch dopredu ohlásiť. Motivovať účastníkov, aby tomu uprostred dávali šancu.

**Aktivita KIII.2 Kreslenie podľa inštrukcií****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na porozumenie mechanizmom efektívnej komunikácie a rozvíjanie komunikačných zručností v situácii plnenia určitej úlohy.

Charakteristika aktivity

Kategória: tematicko-ilustračná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Antons in Labáth, Smik, 1991	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 15-20 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: papiere, písacie potreby, predlohy s geometrickými útvarmi	Prostredie: dnu

Realizácia

Zo skupiny sa vyberie jeden účastník, ktorý bude v roli inštruktora. Ostatní dostanú dva papiere a ceruzku. Papiere si očísľujú 1., 2. Inštrukcia znie: „Na prvý papier nakreslite geometrické útvary tak, ako vám to popíše inštruktor. Nesmiete sa ho na nič pýtať.“ Inštruktor dostane výkres s nakreslenými útvarmi v rôznom zoskupení (viď. Príloha č. 4a). Obrázok nesmie skupine ukázať, môže zoskupenie tvarov len vysvetliť, nesmie však odpovedať na otázky. Všetci kreslia, sleduje sa čas.

Druhá fáza – inštruktor dostane obrázok s iným zoskupením útvarov (viď. Príloha č. 4b) a rovnako dáva návod na kreslenie útvarov ostatným účastníkom, pričom v tejto fáze už odpovedá na otázky účastníkov, pripúšťa diskusiu o zoskupení útvarov. Obrázok opäť nesmie ostatným ukázať. Sleduje sa čas.

Rozbor skupinového diania

Po ukončení aktivity vedie lektor diskusiu na nasledujúce otázky:

Aký je rozdiel medzi výkonom v prvej fáze aktivity a v druhej fáze?

Ako prežívali účastníci inštrukciu a postup v prvej fáze a ako v druhej fáze aktivity?

Ako sa v prvej a v druhej fáze cítil inštruktor?

Čo účastníkom najviac prekážalo v prvej fáze? Čo v druhej fáze?

Čo bolo efektívne v prvej fáze a čo v druhej fáze?

Metodické poznámky

Jedná sa o efektívnu a často používanú techniku pri komunikačných tréningoch, pomocou ktorej účastníci rýchlo pochopia princíp efektívnej komunikácie pri sociálnej interakcii a kooperácii.



Aktivita KIII.3 Teória lekcie

Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa / flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Ako rozumiete výroku „Naše slová majú veľkú moc“?
- ? Je pre vás jednoduché vyjadriť sa slovami, ktoré presne vystihujú to, čo cítite a chcete povedať?
- ? Je niečo, čo vám pomáha, aby ste sa dokázali správne vyjadriť a vyhnúť sa tak nedorozumeniam?
- ? Čo oceňujete naopak vy u druhých, na ich vyjadrovaní – napr. u učiteľov počas vyučovania? Kedy máte pocit, že naozaj rozumiete, čo sa vám snaží druhý povedať?
- ? Akú máte skúsenosť s nedorozumeniami? Ako ich riešite?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Naše slová majú veľkú moc. Ich sila je takmer neuveriteľná. Je to v podstate istý druh energie. Slová dokážu rozpútať vojnu, ale aj nastoliť mier. Slovami môžeme druhým vyjadriť svoju lásku, ale tiež nimi môžeme ublížiť. Slová dokážu motivovať ľudí k vytvoreniu nádherných diel, dokážu však aj ničiť a znechutiť. Obsah našich slov, čas a spôsob, akým ich vyslovíme, sú dôležité v tom, či naše slová povedú ku konfliktom, alebo k porozumeniu. Táto moc, ktorou disponujeme pri používaní slov, nás robí za vypovedané slová zodpovednými. Tak ako sa nedá vrátiť hodený kameň, tak sa nedá vziať späť vyrieknuté slovo.

Zásady komunikácie

Dodržiavanie nasledujúcich zásad prispeje k tomu, aby naša komunikácia s druhými ľuďmi viedla k vzájomnému porozumeniu³:

1. Vyjadrujme sa jasne – Ide o taký spôsob prejavu, ktorý je priamy a nekomplikovaný, otvorený, čestný a v súlade s našim vnútorným presvedčením a pocitmi. Hlavnou funkciou verbálnej komunikácie s ľuďmi je poskytovať živé prepojenie medzi našim vnútorným a vonkajším svetom. Počúvanie slov druhého nám zas dáva možnosť dozvedieť sa niečo o vnútornom svete iného človeka. Jednota medzi našimi vnútornými a vonkajšími slovami je preto veľmi dôležitá.

2. Zvážme obsah svojich slov – Predtým ako niečo vyslovíme, zamyslime sa, či svojimi slovami druhým pomôžeme, alebo naopak ich zneistíme, urazíme, pokoríme. Naše slová majú moc – dokážu liečiť, ale dokážu aj uštedriť poriadnu ranu. Sme zodpovední za to, ako túto moc používame. Tým, že pred vyslovením svojich slov budeme uvažovať, môžeme predísť viacerým nedorozumeniam a zraneniam a naša komunikácia bude smerovať k väčšiemu porozumeniu.

3. Buďme konkrétny – Pri našej komunikácii by sme sa mali tiež vyvarovať zovšeobecňovaniu, nakoľko zovšeobecňovania sú neadresné, nepravdivé, skresľujú našu komunikáciu a často vyvolávajú u druhého človeka negatívne reakcie. Napr. „Vždy chodíš neskoro!“, „Všetci si myslíme, že...“ a pod. Keď teda hovoríme o konkrétnej veci, mali by sme využívať konkrétne údaje a smerovať komunikáciu ku konkrétnemu cieľu. *Napríklad: „Je mi nepríjemné, že som dnes musela na teba dlho čakať, bola by som ti vďačná, keby si bola nabudúce dochvilnejšia.“ a pod.*

4. Vyjadrujme sa zrozumiteľne – Zrozumiteľnosť má v komunikácii viacero významov: 1. *technická zrozumiteľnosť*, kde patria prvky ako sila a výraz hlasu, rýchlosť a plynulosť reči a pod.; 2. *jazyková zrozumiteľnosť*, ktorú ovplyvňuje slovná zásoba a odbornosť jazyka. Napríklad pri dorozumievaní v cudzom jazyku môžeme mať so slovnou zásobou problémy. Aj príliš odborný jazyk môže byť pre obyčajného človeka nezrozumiteľný, preto by sme sa mali prispôbiť človeku, s ktorým komunikujeme.

5. Vyjadrujme sa jednoznačne – Jednoznačnosť znamená, že si vo svojich signáloch neprotirečíme. Napríklad chlapec povie dievčaťu, aby samo vybralo, kam pôjde v piatok večer. Je ale mrzutý, keď nevyberie takú možnosť, akú by si on želal. Takýmto situáciám sa môžeme vyhnúť, ak budeme úprimní a čestní ohľadom toho, čo naozaj chceme, potrebujeme, myslíme si a cítime.

6. Dbajme na správne dávkovanie informácií – Zásada dávkovania informácií hovorí o množstve informácií, ktoré smerom k druhým vysielame. Nedostatočným množstvom informácií (ich úmyselným zadržiavaním) druhého zneisťujeme, dostávame ho do stavu napätia, nervozity, hnevu. Naopak príliš veľa informácií zvyčajne pôsobí rušivo a neprehľadne, druhí nie sú schopní ich efektívne prijať, spracovať a reagovať na ne.

7. Voľme primeranú formu – V závislosti od charakteru podávaných správ volíme aj primeranosť formy. Citlivá na formu býva najmä žiadosť o láskavosť, uplatňovanie nároku, príkaz alebo kritika. Príkazové formy komunikácie môžu viesť rýchlo k výsledku, ale často znechucujú a demotivujú druhých ľudí. Majú však svoje opodstatnenie v krízových situáciách, napr. pri požiari, kedy je potrebné, aby zodpovední ľudia prebrali velenie a ostatní plnili ich príkazy. V situáciách, keď chceme druhých motivovať k spolupráci, je efektívnejšie zvoliť také formy komunikácie, ktoré dávajú zúčastneným priestor k vyjadreniu a podporujú druhých k formulovaniu vlastného názoru.

8. Overme si správnosť pochopenia – Ak si chceme byť istí, že nás druhí ľudia pochopili správne, mali by sme si to overiť. Overovať si správnosť pochopenia môžeme priebežne počas prenosu správy, alebo na konci, priamou otázkou, či druhý človek správne pochopil, čo sme mu hovorili. Ak sa chceme ubezpečiť, že druhý človek určite správne porozumel, necháme si správu zopakovať.

Vnútoraná reč

Okrem našich vonkajších slov, ktoré druhým hovoríme a ktoré od druhých počujeme, existujú aj slová v našej mysli. Tieto majú často väčší vplyv na náš život ako slová, ktoré prezentujeme verejne. V skutočnosti všetci hovoríme sami so sebou. Hovoríme k sebe samým, a tak sa snažíme interpretovať svoje zážitky a skúsenosti. Naš vnútorný hlas, vnútorné slová sú kľúčovým prvkom nášho myslenia, postojov, aj našich očakávaní. Tento vnútorný dialóg prebieha často bez vedomého ovplyvňovania, za použitia neuveriteľných 1300 až 1500 slov za minútu. V našom živote je všetko ovplyvnené spôsobom, akým používame našu myseľ. Nekonečný prúd myšlienok, ktorý neustále prechádza naším vedomím, sa postupne premieňa do našich pocitov, postojov, slov a činov. Je preto dobré prebrať zodpovednosť aj nad našou vnútornou rečou a myšlienkami, ktoré naplňajú našu myseľ.

Na zamyslenie

Odpustením sa rozumie ochota vzdať sa vlastného práva na mrzutosť (zlosť, odpor, nenávisť...), vzdať sa negatívneho posudzovania a nevšímavého správania k človeku, ktorý ma zranil a snaha pestovať v sebe a k nemu postoj šľachetnosti, veľkorysosti, nezaslúženého zľutovania a dokonca aj lásky. A ako vyzerá odpustenie v praxi?

Keď Thomas A. Edison pracoval na svojom „absurdnom“ vynáleze, ktorý nazval „svietiacu cibuľu“, jeho pracovný tím bol pri ňom 24 hodín denne. Keď sa Edisonovi napokon podarilo zostrojiť jednu takúto svietiacu cibuľu a svoj vynález mal predstaviť na slávnostnom zhromaždení vedcov, podal ju chlapcovi – pomocníkovi, aby ju odniesol hore schodmi do miestnosti. Chlapec šiel opatrne, krok za krokom a dával pritom pozor najmä na svoje ruky. Báł sa, aby mu nevypadol z rúk tento neoceniteľný výrobok toľkej námahy jeho majstra.

Pravdepodobne si vieš domyslieť, čo sa stalo: Keď pomocník vyšiel až celkom hore, potkol sa a veľká sklenená banka mu pred zrakmi celého zhromaždenia vypadla z rúk a rozbila sa. Tak dopadla prvá žiarovka na svete.

Celý tím sa musel znova pustiť do práce, aby zostrojil ďalšiu „svietiacu cibuľu“.

Keď unavení konštruktéri dokončili prácu, zostala ešte jedna úloha – vyniesť vzácny predmet hore do miestnosti. Čo myslíš, komu pripadla?

Edison ňou poveril toho istého chlapca, ktorému prvá žiarovka vypadla z rúk.⁴

Tak vyzerá skutočné odpustenie.



Aktivita KIII.4 Prepáč

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na sebareflexiu účastníkov ohľadne urovnania vzťahov.

Charakteristika aktivity

Kategória: sebareflexívna aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: veľká
Čas na prípravu: 5-10 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na aktivitu: 60 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: Zbierka úloh pre účastníkov, papiere, písacie potreby	Prostredie: dnu

Motivácia

V živote často robíme „prešľapy“ v medziľudských vzťahoch – povieme alebo urobíme niečo, čo sa druhého dotkne, alebo ho aj zraní. A tak, ako fyzické zranenia, aj „zranenia na duši“ potrebujú uzdravenie. Keď nás niekto zraní, objavuje sa v nás túžba po spravodlivosti, ktorá prináša pocit zadosťučinenia. Ale spravodlivosť ako taká nevedie k uzdraveniu. Uzdravenie prináša až zmierenie. Teda na jednej strane prejav ľútosti a na druhej strane odpustenie. Túžba po zmierení je pritom silnejšia ako túžba po spravodlivosti. A čím je vzťah hlbší, tým viac túžime po zmierení, pretože viac ako po zadosťučinení, túžime po láske.

Skutočné odpustenie a zmierenie sa dotýka oboch strán. Odstraňuje bariéru, ktorú zranenie spôsobilo a pomáha obnoviť dôveru. Tak vytvára vhodné podmienky k tomu, aby sme mohli pokračovať v budovaní vzťahu. Znakom dobrých vzťahov je preto ochota ospravedlniť sa, odpustiť a zmieriť sa.

Realizácia

Lektor zadá účastníkom úlohu, aby sa zamysleli nad svojimi vzťahmi a porozmýšľali nad tým, či existuje v ich živote človek, ktorého majú radi, ale ktorému napriek tomu ublížili. Cieľom tejto úlohy je prebrať zodpovednosť za svoje správanie a pomocou zmierlivých slov poprosiť tohto človeka o odpustenie. Pretože tak, ako dokážu naše slová zraniť, tak dokážu naše slová aj liečiť.

Úlohou účastníkov je napísať list človeku, ktorému ublížili, pričom je na rozhodnutí jednotlivých účastníkov, či tento list dotyčnej osobe pošlú, alebo nie. Táto úloha ponúka možnosť zamyslieť sa, čo by tomuto človeku chceli povedať, aby sa ich vzťah uzdravil.

Na vypracovanie úlohy ponúkne lektor účastníkom osobitný papier.

Rozbor skupinového diania

Ako sa vám písalo? Pomohlo vám, že ste „dali svoje pocity na papier“?

Akú formu urovnávania vzťahov preferujete?

Metodické poznámky

Cieľom aktivity nie je vzájomné zdieľanie skúsenosti z bolestivých vzťahov, ktoré sú súčasťou našich životov. Je potrebné udržať vzdelávací charakter aktivity – čo môžem urobiť pre zlepšenie konkrétneho vzťahu za pomoci zmierlivých slov. Je vhodné zachovať nehodnotiaci postoj a povzbudzovať k nemu aj

ostatných účastníkov, aby sa jednotliví účastníci necítili konfrontovaní pri vyjadrovaní svojich skúseností s realizáciou aktivity. Neodporúčame zmeniť stretnutie v „terapeutické sedenie“, nakoľko na to nie sú vytvorené potrebné podmienky.

Táto aktivita je hlbokej sebareflexívnej povahy a je pravdepodobné, že čas na ňu vyčlenený nebude každému postačovať. Preto je vhodné účastníkov povzbudiť k tomu, aby jej venovali čas v pokoji doma. Táto úloha je tiež súčasťou Zbierky pre účastníkov na strane 10. Je možné využiť aj pracovný list, ktorý sa nachádza v prílohe č. 3 na konci tejto publikácie.



Aktivita KIII.5 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu si uvedomia, akú majú ich slová moc.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Uvedomujete si moc, ktorá sa skrýva v tom, ako používate svoje slová?
- ? Viete si spomenúť na rozhovor z vášho doterajšieho života, kedy slová niekoho v určitej situácii mali pre vás mimoriadny význam? Ako tieto slová na vás pôsobili? Pôsobili v pozitívnom, alebo v negatívnom smere?
- ? Myslíte si, že aj vaše slová si niekto takto pamätá?

Cieľ: Účastníci sa zamyslia nad zásadami efektívnej verbálnej komunikácie a budú sa ich snažiť aplikovať v každodennom živote.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Hovorili sme si o zásadách efektívnej verbálnej komunikácie, zdá sa vám náročné používať ich v každodennej komunikácii?
- ? Čo môže byť najväčšou prekážkou pri ich dodržiavaní? Ako by sa dali tieto prekážky prekonať?
- ? Čo myslíte, že do vašich vzťahov prinesie dôsledné uplatňovanie zásad efektívnej verbálnej komunikácie?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.3 Verbálna komunikácia – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KIII.1 Ložisko		
KIII.2 Kreslenie podľa inštrukcií		
KIII.3 Teória lekcie		
KIII.4 Prepáč		
KIII.5 Evaluácia		



LEKCIA II.4 Neverbálna komunikácia

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o neverbálnej komunikácii a jej zložkách.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať a popísať jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.
- ✓ Účastníci si na názorných príkladoch priblížia jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.4 Neverbálna komunikácia			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KIV.1 ZOO	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	5-10 min.	Nie sú potrebné
KIV.2 Zložky neverbálnej komunikácie	Súbor tematicko-ilustračných aktivít k teoretickej časti lekcie	60 min.	Pripravené lístočky s inštrukciami pre účastníkov
KIV.3 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KIV.4 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Analýza ukážky filmu“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov, pracovné listy
KIV.5 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KIV.1 ZOO

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na rozohriatie a koncentráciu účastníkov.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: nezáleží
Čas na realizáciu: 5-10 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: nie je potrebný	Prostredie: dnu

Realizácia

Účastníci stoja v kruhu. Každý si vyberie jedno zviera, ku ktorému vymyslí nejaké vtipné gesto. Gestá by mali byť nepohyblivé (alebo málo pohyblivé) figúry, ktoré jasne vyjadrujú dané zvieratá. V prvom kole každý predstaví svoje zviera. Po predstavení vykonáme nácvik zvieracej komunikácie: niekto začne tým, že urobí svoje gesto (napr. tučniak) a potom urobí gesto niekoho iného (napr. žirafa). Žirafa zopakuje svoje gesto a potom si vyberie niekoho iného, urobí jeho gesto a pošle to ďalej .

Potom, čo si každý vyskúša komunikáciu, vyberieme jedného dozorca ZOO. Ten sa postaví doprostred kruhu. Niekto za jeho chrbtom rozbehne komunikáciu (od tejto chvíle môže dozorca chodiť). Úlohou dozorca je chytiť zviera, ktoré práve vysielala komunikačné signály (prípadne bol vyslaný jeho signál a malo by odpovedať). Úlohou zvierat je, čo najviac ponamáhať dozorca a poriadne si poklebetiť. Keď dozorca chytiť zviera, vymení si s účastníkom miesto.

Rozbor skupinového diania

Ako reagovala skupina na túto aktivitu? Prebudila ich dostatočne a motivovala k ďalším aktivitám, alebo treba hľadať iný druh aktivít na naštartovanie spolupráce v skupine?

Prejavili účastníci dostatok tvorivosti a opatrnosti pri komunikácii?

Ako reagovali dozorcovia v strede? Bolo pre nich ľahké zachytiť komunikáciu zvierat?

Ako reagovali na frustráciu plynúcu z neúspechu? Motivovalo ich to k lepšiemu výkonu, alebo skôr ich to utvrdzovalo v pozícii „bezmocného hráča“ odkázaného na iných?

Metodické poznámky

Nie je vhodné hrať príliš dlho. Stačí zhruba 6-7 ľudí uprostred, posledných troch dopredu ohlásiť. Motivovať účastníkov, aby tomu uprostred dávali šancu, ak je to v niektorých prípadoch potrebné.

**Aktivita KIV.2 Zložky neverbálnej komunikácie****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zložená z menších úloh, uskutočňovaných zväčša vo dvojiciach, ktoré jednoduchým a názorným spôsobom ukazujú, aké sú jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.

Charakteristika aktivity

Kategória: súbor tematicko-ilustračných aktivít	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: SVC Lužánky, Projekt Outdoor, PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: párnny
Čas na aktivitu: 60 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: lístočky s inštrukciami pre účastníkov (viď. príloha č. 5)	Prostredie: dnu

Motivácia

Neverbálna a paralingvistická zložka komunikácie predstavuje nemalú časť z celej našej komunikácie, viac ako si viacerí z nás možno myslia. V tejto aktivite sa presvedčíme o pravdivosti tohto tvrdenia. Hoci nebudeme používať slová (príp. ich budeme používať v inom význame ako zvyčajne), zistíme, že si aj bez nich dokážeme porozumieť. Chce to len kúsok snahy a nasadenia a slová nám nebudú chýbať.

Realizácia

Účastníkov rozdelíme na polovice (je nevyhnutné, aby bol párnny počet zúčastnených). Z týchto dvoch skupín vytvoríme dva sústredené kruhy – jeden vonkajší a druhý vnútorný tak, aby účastníci vo vonkajšom a vnútornom kruhu boli otočení k sebe tvármi. Takýmto spôsobom vytvoríme pracovné dvojice (jeden účastník z vonkajšieho kruhu, druhý z vnútorného kruhu), ktoré budeme môcť jednoduchou rotáciou jedného z kruhov po každej aktivite obmieňať.

Úloha 1: mimika I.

Každý účastník dostane lístok, na ktorom je napísaná emócia. Účastník vo vonkajšom kruhu má za úlohu znázorniť za pomoci mimických svalov emóciu, ktorú má napísanú na lístku. Mal by využiť iba tvár (postoj tela, zvuky a iné „pomôcky“ sú zakázané). Úlohou účastníka vo vnútornom kruhu je uhádnuť, o akú emóciu ide. Následne sa účastníci vymenia a zadanú emóciu vyjadruje účastník z vnútorného kruhu

Metodické poznámky: Počas krátkeho vyhodnotenia môžete klásť nasledujúce otázky: *Ako sa vám darilo znázorňovať jednotlivé emócie? Podarilo sa vám ľahko uhádnuť emóciu, ktorú druhý znázorňoval? Potrebovali by ste slová na to, aby ste to uhádli? Znázornili by ste tú emóciu rovnakým spôsobom, alebo by ste ju vyjadrili úplne inak ako Váš partner?* a pod.

Úloha 2: mimika II.

Každý účastník vo vnútornom kruhu má za úlohu z tváre jeho partnera vo vonkajšom kruhu vymodelovať prekvapeného človeka. Po skončení modelovania sa posúdia jednotlivé výrazy tváří účastníkov vo vonkajšom kruhu. Aktivita sa môže zopakovať pridaním iných emócií (napr. tvár rozmýšľajúceho človeka, tvár smutného človeka a pod.)

Metodické poznámky: *Komu sa podarilo najlepšie znázorniť zadanú emóciu? Bolo jednoduché modelovať tvár inému človeku? Myslíte, že by nezaujatý človek bol schopný rozpoznať a pomenovať zadanú emóciu, ktorú ste vymodelovali na tvári druhého človeka? Aké bolo nechať modelovať iného z vašich tváří? Tvárite sa zvyčajne takto, keď prežívate tú konkrétnu emóciu?*

Úloha 3: gestika I.

Úlohou účastníka vo vonkajšom kruhu je ukázať na základe vlastnej fantázie určité gesto jeho partnerovi vo vnútornom kruhu a preveriť si, či ho správne pochopil.

Metodické poznámky: *Pred zadaním inštrukcie k tejto aktivite upozorníte účastníkov, že vulgárne gestá sú zakázané (a že okrem nich existuje v našej neverbálnej reči mnoho iných gest, z ktorých si môžu vybrať). Bolo vám hneď jasné, čo vám svojim gestom chce druhý človek komunikovať? Používate aj vy takéto gesto, keď chcete niečo vyjadriť? Myslíte, že je potrebné takéto gesto doplniť slovami, aby bolo zrozumiteľnejšie? Keby ste mali porovnať čas potrebný na ukázanie gesta s časom potrebným na prerozprávanie tohto gesta do slov, čo by dlhšie trvalo? Poznáte nejaké situácie, v ktorých využívame hlavne gestá namiesto slov? V čom je ich nevýhoda? V čom výhoda?*

Úloha 4: gestika II. – Opice sa učia reč

Opice v džungli sa rozhodli, že aj ony sa chcú naučiť ľudskú reč. Problém je v tom, že ich hlasivky nie sú usposobené na vydávanie iných zvukov ako „OO!, EE!, UU!“. Im to však neprekáža a nestrácajú na entuziazme.

Každý z účastníkov dostane lístok, na ktorom je napísaná jedna veta. Úlohou účastníka je „preložiť“ túto vetu do opičieho jazyka za pomoci zvukov „OO!, EE!, UU!“. Najprv týmto jazykom znázorňuje vetu účastník vo vonkajšom kruhu a ten vo vnútornom háda, čo mu znázorňuje (ako spätnú väzbu účastník vo vonkajšom kruhu môže použiť len kývanie hlavy). Po uhádnutí si účastníci úlohy vymenia.

Metodické poznámky: *Pri zadávaní úlohy skúste čo najvernejšie napodobniť zvuky opíc „OO!, EE!, UU!“ (môžete pridať aj charakteristické pohyby – napr. podskoky, búchanie sa po hlave ☺ a pod.). Takýmto spôsobom môžete ostatných účastníkov motivovať k plnšiemu vloženiu sa do hry. Po skončení aktivity môžeme s účastníkmi urobiť krátke vyhodnotenie.*

Ako sa vám podarilo preložiť tieto vety do jazyka opíc? Bol ten druhý schopný vám porozumieť? Vedeli ste sa zaobísť bez ľudských slov?

Úloha 5: haptika

Účastník vo vonkajšom kruhu má za úlohu pomocou dotyku na hlavu a ramená vyjadriť jeho partnerovi vo vnútornom kruhu určité posolstvo, vyslať mu určitú správu (napr. pochvalu, súcit alebo privítanie). Po prevedení si úlohy vymenia.

Metodické poznámky: *Bolo vám jasné posolstvo, ktoré vám ten druhý pomocou dotyku predal? Bolo vám to príjemné? Vedeli by ste toto posolstvo preložiť do slov?*

Myslíte si, že jeden dotyk vie niekedy povedať viac než mnoho slov? Používate často dotyky vo svojej komunikácii? Pri komunikácii s kým a v akých situáciách?

Úloha 6: proxemika

V tejto hre si účastníci ešte v kruhu zapamätajú svojho partnera, s ktorým utvoria dvojicu. Všetky dvojice sa postavia blízko tvárou k sebe. Dvojice začnú rozhovor na určenú tému (napr. moje dojmy z doterajšieho priebehu aktivít). Na povel inštruktora sa jeden od druhého začnú cúvať vzdďaľovať, no rozhovor musia naďalej udržiavať. Cúvajú pokiaľ majú priestor na vzdďaľovanie sa od seba. Vtedy na ďalší povel lektora sa začnú obaja účastníci k sebe opäť približovať, až kým sa nedostanú do takej vzdialenosti, v akej im to obom najviac vyhovuje. Neprerušujú pritom ani na chvíľu rozhovor.

Metodické poznámky: Aké bolo rozprávať sa s druhým vo dvojici blízko s tvárou k sebe? A aké, keď ste museli kričať, aby ste sa počuli cez celú miestnosť? V akej vzdialenosti vám to obom vyhovovalo najviac? Vedeli ste sa zhodnúť, alebo by jeden z vás privítal menšiu alebo väčšiu vzdialenosť? Ako je to vo vašej zvyčajnej komunikácii – v akej vzdialenosti zvyčajne stojíte? Mení sa to v závislosti od situácie, alebo človeka, s ktorým sa rozprávate? Stalo sa vám už, že niekto nerešpektoval vašu „zónu“ a chcel stáť bližšie, ako vám bolo príjemné? Ako ste v takej situácii zareagovali?

Úloha 7: posturologia

Tento krát má jeden z účastníkov za úlohu vymodelovať sochu z druhého účastníka podľa zadania lektora, napr. vymodelujte sochu uzimeného človeka, alebo človeka v pohodlnom sede, príp. človeka čakajúceho v rade. Sochári svoje sochy pomenujú, potom nasleduje vernisáž sôch, pri ktorej sa jednotlivé sochy dvojíc zhodnotia. Potom si účastníci v dvojiciach vymenia úlohy a nasleduje rovnaký postup.

Metodické poznámky: Komu sa podarilo vymodelovať najlepšiu sochu a dať jej najvýstižnejšie meno? Myslíte si, že možno z postoja tela vyčítať veľa informácií o momentálnom naladení človeka? Všimli ste si niekedy na sebe, či sa mení postoj vášho tela, keď sa v škole na hodine nudíte alebo keď vás učivo baví a zapájate sa? Aký postoj máte vtedy, keď sa rozprávate s človekom, ktorého máte radi a s človekom, ktorý vám je nesympatický?

Úloha 8: komunikácia pohybom

Účastníci dostanú za úlohu prejsť z pracovnej časti miestnosti späť ku stoličkám chôdzou človeka, „ktorý práve vyhral milión v lotérii“.

Metodické poznámky: Aj pohybom vieme komunikovať isté informácie, možno niekedy bez toho, aby sme si to priamo uvedomovali. Jedným z takýchto pohybov je aj chôdza.

Ako sa môže odlišovať chôdza šťastného človeka od chôdze človeka, ktorý je momentálne smutný? Čo nám môže napovedať napr. sklon hlavy nadol? Stáva sa vám, že už z diaľky spoznáte niekoho na základe jeho chôdze?

Úloha 9: teritorialita

Podstata tejto aktivity spočíva vo všimnutí si faktu, či si účastníci sadli na rovnakú stoličku, na ktorej sedeli na začiatku aktivity, alebo si sadli niekde inde. Väčšinou sa ale stáva, že si každý sadne tam, kde sedel predtým – teda „svoju“ stoličku považuje za „svoje teritórium“.

Metodické poznámky: Človek je teritoriálnym tvorom. Znamená to, že si zvyčajne obsadzujeme určité územie, ktoré pokladáme za vlastné. Zároveň väčšinou rešpektujeme teritórium druhých. Podobne sa to stalo aj s našimi stoličkami.

Sadol si si na „svoju“ stoličku? Napadlo ťa sadnúť si niekam inam? Ako by si sa zachoval, keby ti na „tvoje“ miesto sadol niekto iný? Aké iné „teritória“ poznáte z vášho bežného života v škole, v rodine alebo s kamarátmi?

Úloha 10: paralingvistika – Mydlimalo pervice nepertuto pertamto perdále

Požiadame účastníkov, aby vytvorili pár s niekým, s kým ešte nepracovali. Pár dostane lístok, na ktorom je napísaná určitá veta (viď. príloha č. 5). Ich úlohou je za použitia rôznych neverbálnych a paralingvistických prostriedkov – napr. melódia reči, tempo reči, hlasitosť, zafarbenie hlasu a pod. zahrať krátku scénu, ktorá pomôže ostatným pochopiť vetu), ktorú dostali napísanú na lístku. Ale pozor! Jediná veta, ktorú môže účastník vyriešiť a opakovať dookola je: „MYDLIMALO PERVICE, NEPERTUTO, PERTAMTO PERDALE!“.

Úlohou ostatných v skupine je prísť nato, čo dané scény predstavujú.

Metodické poznámky: Paralingvistika sprevádza hovorené slovo, ale sama nie je hovoreným slovom. V tejto hre sme vyslovovali stále tie isté slová, napriek tomu, vďaka melódii reči, tempe reči, intenzite nášho hlasu a pod. bol náš partner vo dvojici schopný porozumieť, čo mu hovoríme.

Ako sa vám darilo vyjadriť vetu, ktorú ste dostali napísanú na lístočku? Vedeli ste nahradiť slová, ktoré by ste za normálnych okolností použili, prostriedkami paralingvistiky? Ako sa darilo skupine porozumieť vám?

Úloha 11: produkcia

Celá skupina si sadne do kruhu a do stredu sa postaví jeden zo skupiny. Členovia skupiny majú za úlohu hovoriť, čo o tomto človeku možno usudzovať na základe jeho zovňajšku – oblečenia, topánok, úpravy vlasov, make-upu. Úlohou účastníka v strede je tam len stáť a počúvať, čo druhí o ňom hovoria.

Metodické poznámky: Je vhodné zvoliť účastníka, ktorému neprekáža, že iní budú hodnotiť jeho zovňajšok. Najprv účastník v strede počúva, čo o ňom hovoria ostatní, no neskôr by tento človek mal mať priestor na to, aby povedal, do akej miery boli postrehy ostatných pravdivé a pre neho výstižné. Zo zovňajšku možno vyčítať mnoho informácií, no zároveň by sme si mali dať pozor, aby sme si preverili pravdivosť našich dohadov a nezaškatuľkovali sme človeka len na základe nášho dojmu.

Čo sa vám podarilo vyčítať zo zovňajšku človeka v strede? Do akej miery boli vaše dohady správne? Prekvapilo vás na tejto aktivite niečo?

Rozbor skupinového diania

Dokázali účastníci naplno využiť neverbálne kanály, aby druhému odkomunikovali správu?

Ktorý druh neverbálnej komunikácie sa účastníkom znázorňoval najľahšie, ktorý naopak bol pre nich náročný? Bola niektorá úloha pre účastníkov nepríjemná?

Ako reagovali účastníci na aktivity, v ktorých dvojice boli tvorené pomocou vnútorného a vonkajšieho kruhu? Je to párovanie, ktoré možno použiť pri práci aj v budúcnosti, alebo je potrebné hľadať iné aktivity na utvorenie dvojíc?

Metodické poznámky

Jednotlivé reflexie je vhodné urobiť až po viacerých menších úlohách a doplniť ich o krátke, výstižné informácie z teórie komunikácie. Osvedčilo sa rozdeliť tento blok na dve časti – Úloha 1 až Úloha 9 + reflexia a krátke doplnenie teoretických informácií a úlohy 10 a 11 s reflexiou a doplnením teoretických informácií po jednotlivých úlohách.

Keby ste viedli túto aktivitu týmto štýlom, spojili by ste ju s nasledujúcou aktivitou do jednej.

**Aktivita KIV.3 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa / flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? V predchádzajúcej úlohe ste mali možnosť odskúšať si komunikáciu, v ktorej nebolo potrebné používať slová. Ktoré z týchto aktivít ste si zapamätali? Aké druhy neverbálnej komunikácie poznáme?
- ? Čo všetko sa vieme, podľa vás, dozvedieť o druhom človeku z neverbálnej komunikácie?
- ? Všimli ste si niekedy, že by neverbálna komunikácia nebola v súlade s tým, čo človek hovorí prostredníctvom slov? Môžete uviesť konkrétny príklad? Čo je v týchto prípadoch bližšie k pravde – slovná alebo mimoslovná komunikácia?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Neverbálna komunikácia je mimoslovná. Prebieha prostredníctvom držania tela a jeho pohybov, zmeny výrazu tváre, zmeny vzdialenosti medzi komunikujúcimi a pod. Môže doplniť slovný prejav, zosilniť jeho účinok, regulovať ho a za určitých okolností ho plne zastúpiť. Napríklad namiesto toho, aby sme povedali: „Áno, súhlasím“, stačí keď mlčky kývneme hlavou.

Porozumieť neverbálnemu prejavu druhého človeka je možné v rámci situačného kontextu, v ktorom komunikácia prebieha. A hoci neverbálne prejavy mnoho vypovedajú, je potrebné byť obozretný voči všetkým tvrdeniam, že sa dá podľa určitých neverbálnych prejavov presne odhadnúť alebo uhádnuť to, čo si druhý človek myslí, ako sa cíti, alebo dokonca aký je.

Zložky neverbálnej komunikácie

Medzi najfrekvencovanejšie a najdôležitejšie zložky neverbálnej komunikácie radíme⁵:

1. **Mimiku** - komunikácia výrazom tváre
2. **Gestiku** – komunikácia pomocou rúk a tela
3. **Haptiku** - komunikácia dotykom
4. **Proxemiku** - komunikácia vzdialenosťou
5. **Posturologiu** - komunikácia polohou tela
6. **Kineziku** - komunikácia pohybom
7. **Paralingvistiku** - mimoslovná komunikácia týkajúca sa reči
8. **Teritorialitu** - komunikácia obsadzovaním teritória
9. **Produkciu** - komunikácia pomocou výzoru, úpravy prostredia

MIMIKA

Pri mimike komunikujeme prostredníctvom výrazu tváre. Komunikačnými prostriedkami tváre sú oči, ústa, obočie, nos, čelo, brada, zuby, líčne svalstvo a pery. Do mimiky zapájame viaceré časti tváre spoločne, napríklad na úsmeve sa spoluzúčastňujú ústa, oči, líca, niekedy aj zuby.

Výraz tváre často informuje o tom, čo druhý človek práve prežíva, ale aj o tom, aký má k nám vzťah. Výraz tváre odzrkadľuje prekvapenie, strach, radosť, smútok, pokoj, rozčúlenie, spokojnosť, nespokojnosť, záujem, nezáujem a pod.

Základné mimické výrazy sú ľahko rozpoznateľné, čoho dôkazom je využívanie ich grafických znázornení napr. v internetovej komunikácii – tzv. emotikony.

V tomto kontexte je dobré spomenúť aj zrakový kontakt, ktorý je dôležitým predpokladom kvalitnej a efektívnej komunikácie. Ak sa druhý človek na nás počas rozhovoru pozerá, predpokladáme, že nás aj počúva a že je naša konverzácia pre neho dôležitá. Keď sa na nás druhý človek pri komunikácii z rôznych dôvodov nepozera, môže to pôsobiť rušivo. Optimálny pomer času pozerania sa do tváre druhého človeka v rámci komunikácie je cca. 60%.

GESTIKA

Gestika je neverbálna komunikácia pomocou pohybov rúk a tela, ktoré majú výrazný vyjadrovací účel. Spreádzajú a prifarbuju verbálnu komunikáciu, niekedy ju aj úplne zastupujú. Najznámejším komunikačným systémom založeným na gestikulácii je posunková reč. Posunkovú reč nevyužívajú iba ľudia so sluchovým postihnutím, využívame ju aj vtedy, keď verbálne spôsoby komunikácie zlyhávajú (napr. v komunikácii s človekom, ktorého jazyk neovládame si pomáhame gestami), alebo ak sa pre rôzne bariéry nepočujeme (napr. bežná posunková komunikácia šoférov v autách).

Gestikulácia môže byť tiež ovplyvnená našou náladou a situáciou, v ktorej sa nachádzame. Keď sa napríklad hneváme, živšie pracujeme s gestikuláciou, ako keď sme pokojní a relaxovaní. Prehnaná gestikulácia ruší komunikáciu, pretože pripomína pantomímu. Môže sa vtedy stať, že namiesto toho, aby nás druhý človek počúval, začne sa na nás zabávať.

HAPTIKA

Haptika je neverbálna komunikácia pomocou dotykov. Dotyk môžeme zdefinovať ako akýkoľvek telesný kontakt od pohladenia až po úder. Dotyky tak môžu mať rôzny význam, ktorý sa líši podľa toho, o aký dotyk ide a ktorej časti tela sa dotykame.

Pri dotykoch môžeme rozlíšiť základné pásma:

- *pásmo spoločenské, profesionálne, zdvorilostné* (ruky, ramená)
- *pásmo osobné, priateľské* (ramená, vlasy, tvár)
- *pásmo intímne* (neobmedzené)

Najčastejšie používaným dotykom je podanie ruky. Podanie ruky je v našej kultúre súčasťou uvítacieho a rozlúčkového rituálu. Platí zásada, že ruku nemusíme podávať ako prví, ale ak nám niekto ruku na podanie ponúkne, nemali by sme ju odmietnuť. Neprijatie ruky znamená u nás neprijatie celého človeka.

Prvkom haptiky je aj fyzické násilie (úder, facka, bitka), ktoré má tiež určitý komunikačný význam, avšak predstavuje už patologický vzorec komunikácie.

PROXEMIKA

Proxemika je komunikácia prostredníctvom vzdialenosti (priblížením a oddialením) medzi komunikujúcimi. To, ako blízko si pustíme druhého k sebe, tiež vyjadruje náš postoj a vzťah k dotyčnému.

V proxemike rozlišujeme štyri základné zóny človeka:

- *Intímna* (do vzdialenosti 60 cm od človeka)
- *Osobná* (vo vzdialenosti od 60 cm do 120 cm)
- *Spoločenská* (vo vzdialenosti od 120 cm do 2 m)
- *Verejná* (vo vzdialenosti nad 2 m)

Intímna a osobná zóna sú vyhradené pre ľudí, ktorých blízkosť je nám príjemná, dôverujeme im, ničím nás neohrozujú a máme s nimi emočne pozitívne vzťahy. Ak sa napríklad na priateľa hneváme, nechceme ho mať v osobnej zóne.

V spoločenskej zóne komunikujeme s druhými v bezpečnej vzdialenosti. Je typická pre pracovné rozhovory, alebo komunikáciu s menej známymi ľuďmi. Vo verejnej zóne sa nachádzajú ľudia, s ktorými nie sme v sociálnom kontakte. Keď sme v ohrození, svoju verejnú zónu predlžujeme.

Uvedené vzdialenosti sú len orientačné. Často ich ovplyvňuje množstvo faktorov, napr. temperament, národnosť, vplyvy prostredia a pod.

Okrem vyššie popísanej **horizontálnej proxemiky** poznáme aj **vertikálnu proxemiku**, založenú na rozdieloch vo „výške“ komunikujúcich osôb. Nevyvážená vertikálna komunikácia nastáva napríklad v prípade, keď jeden z komunikujúcich stojí a druhý sedí. Optimálna vertikálna komunikácia je založená na tom, že oči komunikujúcich sú približne v rovnakej výške – napríklad keď obaja rozprávajúci sedia alebo stoja.

POSTUROLÓGIA

Posturoológia je neverbálna komunikácia prostredníctvom polohy tela, ktorú pri komunikácii zaujmeme – spôsob, akým stojíme, sedíme, ležíme a podobne, tiež o nás mnohé prezrádza. Polohou tela vyjadrujeme náš momentálny stav (napríklad únavu, radosť, depresiu), ale aj vzťah k druhému človeku, či záujem o komunikovaný obsah.

V rámci posturologie rozlišujeme polohy:

Ležérna poloha – telo je uvoľnené, signalizuje buď náš relaxovaný stav, alebo naopak odstup, pohrdanie, zneváženie druhého človeka.

Otvorená poloha – nohy voľne položené vedľa seba, pri sedení ich neprekrižujeme, ruky sú voľne vedľa tela. Otvorená poloha signalizuje pripravenosť prijať informácie od druhého človeka a pohotovosť k spolupráci.

Polouzatvorená poloha – ide o obrannú polohu, ktorú využívame najmä v nepohode. Je charakteristická buď skríženými nohami alebo rukami. Skrížené ruky na prsiach nám chránia srdce a mäkké časti brucha (oblasti dôležité pre individuálne prežitie), skrížené nohy chránia pohlavné orgány (dôležité oblasti pre prežitie ľudského rodu). Táto poloha je často vyčkávací a keď sa presvedčíme, že nám nehrozí nebezpečenstvo, máme tendenciu vrátiť sa k otvorenejším polohám.

Uzatvorená poloha – skrížené ruky aj nohy predstavujú úplne uzatvorenú polohu, svalstvo je napäté, telo pohotové zareagovať. Uzatvorená poloha tela je typická pre situácie, ktoré sú pre nás neznáme, keď sme v obrane a nepripúšťame si komunikáciu druhého človeka.

Poloha „klbko“ – hlava sklonená, chrbát ohnutý, nohy spojené, celé telo sa schúli do klbka. Poloha „klbko“ sa objavuje v situáciách, kde sa necítíme príjemne (napr. čakáreň u zubného lekára, na súde, u policajtov a pod.), táto poloha signalizuje neistotu, úzkosť, strach a ohrozenie.

KINEZIKA

Kinezika je komunikácia prostredníctvom pohybov, ktoré nemajú význam gest. Telo ustavične vysiela určité signály a často ide o pohyby nevedomé, spontánne. Pohybom sa väčšinou zbavujeme svalového alebo duševného napätia. Najčastejšie sa to prejavuje nekontrolovanými pohybmi rúk (hranie sa s ceruzkou, pohyb prstov, škrabkanie sa, klepkanie), pohybmi nôh (podupkávanie, kývanie nohou), alebo pohybmi trupu (kývanie sa, vrtenie sa na stoličke, časté zmeny polohy tela). Veľa informácií sa dá vyčítať aj napríklad z našej chôdze (spomalená, razantná, s poskokmi a pod.).

PARALINGVISTIKA

Paralingvistika sprevádza hovorené slovo, ale sama nie je hovoreným slovom. Paralingvistika nepredstavuje jeden fenomén, ale tvorí ju niekoľko relatívne samostatných faktorov ako rýchlosť, hlasitosť a plynulosť reči, výška a farba hlasu, vatové slová, mlčanie.

Veľmi rýchla, alebo veľmi pomalá reč sa ťažko vníma. Príliš rýchle tempo robí komunikáciu nezrozumiteľnou a druhého človeka unavuje. Naopak príliš pomalé tempo otupuje pozornosť poslucháča. Intenzita, hlasitosť prejavu a ich obmieňanie v závislosti od obsahu, napomáha predchádzaniu monotónnosti. V napätých situáciách sa intenzita hlasu zvyšuje a môže prerásť až do kriku. Zvýšený hlas môže druhého človeka zneisťovať alebo dráždiť.

Dôležitým faktorom hovoreného slova je aj farba nášho hlasu. Často až sfarbením hlasu dávame slovám skutočný význam. Rovnaké slovo, alebo slovné spojenie, je možné povedať rôznymi spôsobmi tak, že mení svoj pôvodný význam. Medzi paralingvistiku patria aj tzv. vatové slová (napr. vlastne, akože, eé, hmm a pod.), ktoré v kontexte verbálneho prejavu nemajú žiadny obsahový význam, považujeme ich skôr za rušivý zlozvyk.

Medzi paralingvistiku radíme aj kvalitu nášho prejavu. Náš prejav by mal byť vecný, zrozumiteľný a mal by sa držať témy. Naopak, za nekvalitný považujeme prejav nepresný, rozvláchny a neurčitý, dlho trvajúci a pritom málo obsažný.

V priebehu verbálneho prejavu robíme tiež odmlky, ktoré môžu vyjadrovať očakávanie, výzvu, žiadosť o venovanie pozornosti, príležitosť na zamyslenie poslucháča a pod. Preto aj mlčanie má komunikačnú hodnotu a obsahový význam a je dôležité spojiť si ho s ostatnými neverbálnymi prejavmi a presnejšie ho identifikovať.

TERITORIALITA

Vo všeobecnosti máme tendenciu obsadiť si určité územie, považovať ho za svoje a tiež chceme rozhodovať o tom, kto alebo čo do nášho teritória môže vstupovať (napr. naša stolička a lavica v triede, alebo pracovný stôl v práci a pod.). Zaberanie priestoru a vstupovanie do cudzieho priestoru má komunikačný význam, ktorý tiež ovplyvňuje priebeh aj štýl komunikácie.

Obsadené teritórium znamená pre človeka pocit istoty a bezpečia, preto dlhodobý pobyt v prostredí bez vlastného teritória prináša napätie, frustráciu a zlosť. Dôležité je tiež uvedomiť si, že človek prichádzajúci do cudzieho teritória môže pociťovať úzkosť z neznámeho prostredia. Vo všeobecnosti môžeme povedať, že vo vlastnom teritórii zvyčajne volíme dominantnejšiu komunikačnú stratégiu, v teritórii partnera o niečo submisívnejšiu, respektíve obrannejšiu.

PRODUKCIA

Produkcia je komunikácia prostredníctvom úpravy zovňajšku, oblečenia, alebo prostredia, v ktorom žijeme. Do tejto oblasti neverbálnej komunikácie môžeme zaradiť i komunikáciu činom.

Náš zovňajšok odráža a zároveň spätne pôsobí na našu mienku o sebe samých a tiež ovplyvňuje naše správanie. Naše vlasy, účes, postava, čistota, upravenosť či zanedbanosť – to všetko sú signály, ktorými prezentujeme svojmu okoliu našu „životnú filozofiu“, náš životný štýl, priority, ako aj určité estetické posolstvo a pod.

Špecifická úprava zovňajšku nás môže radiť k nejakej formálnej či neformálnej skupine ľudí (napr. uniforma hovorí o príslušnosti k danej profesii, určité oblečenie môže vyjadrovať prináležitosť k hudobnému štýlu – hip hop, rock a pod.). Veľakrát silnejším dojmom pôsobia drobné detaily ako napríklad čistota oblečenia, príjemná telesná vôňa, udržiavané nechty a pod. pred nákladnosťou a módnosťou oblečenia.

Ďalším zdrojom informácií o nás sú aj veci, ktorými sa obklopujeme (napr. zariadenie našej izby, pokiaľ ho môžeme ovplyvniť), knihy, ktoré čítame, hudba, ktorú počúvame, ale aj naše záujmy a koničky. Dôležitú výpovednú hodnotu majú aj naše výtvyry – či už básne, próza, maľby, hudobná produkcia i konkrétna remeselná práca a pod. Všetky tieto informácie sa výrazne podieľajú na vytváraní obrazu o našej osobe.

Neverbálnu komunikáciu je ťažšie ovládať vôľou a ovplyvňovať rozumom. Časť z nej prebieha tak, že si ju ani neuvedomujeme, prichádza mimovoľne a nemáme ju pod kontrolou. Jej prostredníctvom sa preto dajú lepšie vyjadriť emócie, prežívanie a vzťahy k iným ľuďom.

Na zamyslenie

Predstav si svet ako veľké zrkadlo. Ak sa naň zamračíš, svet sa bude na teba mračiť tiež. Ak sa však usmeješ, úsmevy sa ti budú vracat'. Úsmev je súčasťou neverbálnej komunikácie človeka.

Navyše má aj blahodarný účinok na zdravie, nič nestojí, nemusíš zaň platiť, ani ho skladovať a dokonca, keď ho rozdáš, budeš ho mať ešte viac :).



Aktivita KIV.4 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Analýza ukážky filmu“ – časť o popísaní jednotlivých zložiek neverbálnej komunikácie.

Zadanie úlohy nájdete na strane 41. Úloha je zároveň súčasťou príručky pre účastníkov, strana 12.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KIV.5 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať a popísať jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.

(*Mimika* – komunikácia výrazom tváre, *Gestika* – komunikácia pomocou rúk a tela, *Haptika* – komunikácia dotykom, *Proxemika* – komunikácia vzdialenosťou, *Posturoológia* – komunikácia polohou tela, *Kinezika* – komunikácia pohybom, *Paralingvistika* – mimoslovná komunikácia týkajúca sa reči, *Teritorialita* – komunikácia obsadzovaním teritória, *Produkcia* - komunikácia pomocou úpravy, výtvyry, prostredia)

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Ktoré zložky neverbálnej komunikácie ste si doteraz neuvedomovali a boli pre vás „novinkou“?
- ? Skúsil by niekto vymenovať všetky preberané zložky neverbálnej komunikácie?

Cieľ: Účastníci si na názorných príkladoch priblížia jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Ilustrovali ponúkané aktivity jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie vhodne?
- ? Porozumeli účastníci, čo jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie zahŕňajú?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.4 Neverbálna komunikácia – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasívita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KIV.1 ZOO		
KIV.2 Zložky neverbálnej komunikácie		
KIV.3 Teória lekcie		
KIV.4 Zadanie domácej úlohy		
KIV.5 Evaluácia		



LEKCIA II.5 Vysielanie komunikačných signálov

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o dvoch rovinách komunikovaných signáloch – vzťahovej a vecnej rovine a o možnostiach, ako reagovať na rušivé signály.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pozorovať a odlišovať dve roviny komunikovaných signálov – vzťahovú a vecnú.
- ✓ Účastníci sa naučia, ako reagovať na rušivé komunikačné signály.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.5 Vysielanie komunikačných signálov			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KV.1 Počítanie do troch	Pripravené lístočky s inštrukciami pre účastníkov	10 min.	Nie sú potrebné
KV.2 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KV.3 Analýza ukážky filmu	Pochopenie vzťahovej a vecnej roviny komunikačných signálov	20 min.	Zbierka úloh pre účastníkov, nahrávka, prehrávač,
KV.4 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Ako sa máš?“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KV.5 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KV.1 Počítanie do troch

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, koncentráciu na vnímanie ostatných členov.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: do 30, párný
Čas na realizáciu: 10 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: nie je potrebný	Prostredie: dnu

Motivácia

Počítať do tri už vedieť aj malé deti v škôlke. Tak si to teraz vyskúšame. Kto to zvládne, môže postúpiť do predškolskej a následne sa môže stať žiakom základnej školy 😊. Tak ako, myslíte si, že to zvládnete?

Realizácia

Účastníci sa postavia do dvoch radov oproti sebe tak, aby mal každý oproti sebe partnera. Dvojice začnú počítajú do tri tak, že sa účastníci v počítaní striedajú (napr. prvý účastník povie jeden, druhý povie dva, prvý tri, druhý jeden, ... atď).

V druhom leveli účastníci budú namiesto jeden tleskať (1 tlesk). V treťom leveli budú účastníci namiesto jeden tleskať a namiesto dva sa plesnú rukami do stehien (1 plesk).

V poslednom leveli budú účastníci namiesto jeden tleskať, namiesto dva sa plesnú rukami do stehien a namiesto tri podskočia (1 malý poskok oboma nohami).

Lektor časovo riadi trvanie jednotlivých fáz aktivity podľa situácie a nálady v skupine.

Rozbor skupinového diania

Splnila aktivita svoj zámer – uvoľnila účastníkov a nastavila ich na ďalšiu spoluprácu?
Ako reagovali účastníci v prípade chýb? Zabávali sa na tom?

Metodické poznámky

Ide o veľmi obľúbenú aktivitu, pri ktorej sa účastníci uvoľnia a veľa smejú.

**Aktivita KV.2 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa/flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Máte skúsenosť, že sa vás pri komunikácii s druhým človekom nedotklo to, čo povedal, ale spôsob, akým to povedal? Ako ste v takejto situácii reagovali?
- ? Viete si predstaviť, čo sa skrýva pod názvom vecná a vzťahová rovina komunikácie?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

V rámci signálov, ktoré vysielame a prijímame počas komunikácie s druhými ľuďmi, rozlišujeme dve roviny – vecnú a vzťahovú⁶.

Vecná rovina – Vecnými (obsahovými) signálmi informujeme druhých ľudí o tom, čo chceme povedať. Vecné signály vysielame akýmkoľvek kodifikovaným systémom znakov (slovami, pojmami, ale tiež morzeovkou, prstovými znakmi a pod.). Vecný aspekt správy konkrétne popisuje, o čom komunikujeme. Sústreďuje sa na fakty, mal by byť bez náznakov a interpretácií. Príklad: „Je pol šiestej, meškáš 30 minút.“

Vzťahová rovina – Vzťahovou komunikáciou vysielame signály o tom, čo si o druhých ľuďoch myslíme, ako ich vnímame a aký máme k nim postoj či vzťah. Príklad: „Mal si prísť pred pol hodinou, ale ako vždy, aj dnes meškáš.“ V rámci vzťahového aspektu správy dávame druhým najavo, čo si myslíme o našom vzájomnom vzťahu. Príklad: „Podľa našej dohody si tu už mal byť pred pol hodinou, ale ty máš vždy niečo dôležitejšie ako to, na čom sa dohodneme.“ Ďalším aspektom vysielaných signálov je tiež *prezentácia nášho vzťahu ku sebe*. Príklad: „Na mňa už nikto neberie ohľad, ja som tú polhodinu, čo tu čakám, tiež mohla využiť efektívnejšie!“

Vzťahová komunikácia, to aký má druhý človek ku nám vzťah, ako sa ku nám správa (či sa na nás usmieva, alebo je odmeraný, či je ústretový, alebo skôr odmietavý), je pre nás vždy dôležitejšia ako vecná komunikácia, to o čom nás druhý konkrétne informuje. Súvisí to s našou potrebou bezpečia. Preto sa v úvode komunikácie viac sústreďujeme na vzťahové signály a až následne presúvame svoju pozornosť na vecné signály.

Môže sa však stať, že už do spoločnej komunikácie vstupujeme rozladení z predchádzajúcich udalostí, čo si druhý človek môže vysvetliť ako negatívnu reakciu na svoju osobu. Rovnako druhý človek môže prežívať ťažké obdobie, kedy je citlivejší na vzťahové signály a aj neutrálne či vecné signály môže vnímať ako ponížujúce či útočné. Existuje viacero dôvodov možných nedorozumení.

Preto je dôležité, ak si chceme spolu rozumieť, aby sme sa navzájom informovali, čo sa v nás deje, čo prežívame, cítime, ako na nás druhí ľudia pôsobia. Pokiaľ to nebudeme robiť, ostane v našej komunikácii veľký priestor pre rôzne skreslenia a dohady. A takáto komunikácia následne vedie k nedorozumeniam a konfliktom.

Rušivé signály

Často sa stáva, že počas komunikácie začne druhý človek vysielat' vzťahové signály, ktoré nás začnú rušiť (napríklad začne nadávať, alebo kričať na nás, zhadzovať nás, ironizovať, popierať naše videnie sveta a pod.). Vtedy sa prestávame sústreďovať na to, čo nám druhý človek hovorí po obsahovej stránke a rastie v nás napätie. Na takúto situáciu môžeme reagovať⁷ viacerými spôsobmi:

1. Ignoráciou – držíme sa vecnej komunikácie a rušivé vzťahové signály ignorujeme. Ignorovať vzťahové útoky dokážeme všetci, ale každý v inej miere. Záleží to od našich osobných dispozícií, temperamentu, únavy, miery sebavedomia, momentálnej fyzickej a psychickej pohody, ale aj od toho, nakoľko je pre nás téma rozhovoru dôležitá, v akom vzťahu sme s daným človekom a pod.

2. Bojom, konfliktom – prestávame sa sústreďovať na vecný obsah rozhovoru a zareagujeme obranou, alebo protiútokom (často obranou aj útokom súčasne). Neudržíme sa vo vecnej rovine a začneme miešať vzťahové a vecné signály dohromady. Hoci to navonok môže vyzerat', že komunikujeme o danej „veci“, v skutočnosti si prostredníctvom danej „veci“ ujasňujeme vzťahy. Efektivita takejto komunikácie sa následne blíži k nule.

3. Transparentným oddelením vecnej a vzťahovej komunikácie – Tento spôsob hovorí o možnosti, čo môžeme robiť, ak nechceme vzťahové útoky ignorovať, ale nechceme sa ani brániť, ani bojovať. V situácii, keď nás vzťahové signály druhého človeka vyrušujú, môžeme transparentne (jasne) prerušiť našu komunikáciu vo vecnej rovine a vydiskutovať si vzťahy. Keď si vzťah vysvetlíme a nastolíme „vzťahový mier“, môžeme sa vrátiť späť k vecnej komunikácii. Toto vedomé prepínanie pozornosti z vecných signálov na signály vzťahové nám umožňuje tzv. **spätná väzba** – reakcia človeka na komunikačné signály.

Na zamyslenie

„To, aký si, (to, čo robíš), kričí tak hlasno, že nepočujem, čo hovoríš!“ Slovenské príslovie



Aktivita KV.3 Analýza ukážky filmu

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na pochopenie vzťahovej a vecnej roviny vysielaných a prijímaných komunikačných signálov.

Charakteristika aktivity

Kategória: tréningová aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 10 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 20 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: Zbierka úloh pre účastníkov, nahrávka, prehrávač	Prostredie: dnu

Realizácia

Lektor pustí účastníkom ukážku z filmu. Tipy na vhodné ukážky nájdete na stránke www.coolschool.sk. Úlohou účastníkov je popísať zložky neverbálnej komunikácie u jednotlivých protagonistov filmu. Účastníci popíšu, ako protagonisti filmu využívajú:

1. *Mimiku (komunikácia výrazom tváre):*
2. *Gestiku (komunikácia pomocou rúk a tela):*
3. *Haptiku (komunikácia dotykom):*
4. *Proxemiku (komunikácia vzdialenosťou):*
5. *Posturologiu (komunikácia polohou tela):*
6. *Kineziku (komunikácia pohybom):*
7. *Paralingvistiku (mimoslovná komunikácia týkajúca sa reči):*
8. *Teritorialitu (komunikácia obsadzovaním teritória):*
9. *Produkcii (komunikácia pomocou úpravy, výzoru, prostredia):*

Následne lektor vyzve účastníkov, aby popísali vzťahovú a vecnú rovinu komunikovaných signálov.

Rozbor skupinového diania

Dokázali účastníci aplikovať nadobudnuté vedomosti do praxe?

Dokázali účastníci pomenovať a rozlíšiť jednotlivé zložky neverbálnej komunikácie?

Dokázali účastníci pomenovať a rozlíšiť jednotlivé roviny komunikovaných signálov (vzťahovú a vecnú)?

Vidia účastníci prepojenie preberanej témy so skúsenosťami vo svojich vlastných životoch?

Metodické poznámky

Na základe prebranej teórie o vecnej a vzťahovej rovine komunikácie sa môžu účastníci pokúsiť pomenovať obsahy jednotlivých rovín. Napr. protagonista A komunikuje protagonistovi B vo vecnej rovine túto informáciu, vo vzťahovej rovine túto informáciu.

Úlohou lektora je oceniť snahu a úspešnosť vypracovania úlohy, prípadne opraviť chyby v pozorovaní.

Môže byť nápomocné zadať prvú časť úlohy na domáce vypracovanie a na spoločnom stretnutí si to spolu prejsť a následne sa podrobnejšie zamerať na popísanie vecnej a vzťahovej roviny komunikácie.

Úloha je tiež súčasťou príručky pre účastníkov, strana 12. Na realizáciu aktivity môžete použiť aj pracovný list z prílohy č. 6, ktorý sa nachádza na konci publikácie.

**Aktivita KV.4 Zadanie domácej úlohy**

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Ako sa máš?“. Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.7 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou príručky pre účastníkov, strana 14.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.

**Aktivita KV.5 Evaluácia**

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pozorovať a odlišovať dve roviny komunikovaných signálov – vzťahovú a vecnú.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Stáva sa vám, že si niekedy zapamätáte skôr to, ako vám niekto niečo povedal, než to, čo vám povedal?
- ? Dokážete rozlíšiť rešpektujúcu komunikáciu od nerešpektujúcej?

Cieľ: Účastníci sa naučia, ako reagovať na rušivé komunikačné signály.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Ako zvyčajne reagujete na nerešpektujúcu komunikáciu?
- ? Je pre vás ľahké poukázať na nerešpektujúcu komunikáciu druhého človeka?
- ? Čo vám môže brániť poukázať na jednotlivé rušivé vplyvy v komunikácii? Dá sa s tým niečo urobiť?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.5 Vysielanie komunikačných signálov – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KV.1 Počítanie do troch		
KV.2 Teória lekcie		
KV.3 Analýza ukážky filmu		
KV.4 Zadanie domácej úlohy		
KV.5 Evaluácia		



LEKCIA II.6 Prijímanie komunikačných signálov

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o zásadách aktívneho počúvania.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať zásady aktívneho počúvania.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad tým, akí sú poslucháči vo vzájomnej komunikácii s druhými ľuďmi.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.6 Prijímanie komunikačných signálov			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KVI.1 Hovorím, počúvaš?	Ilustračná aktivita na uvedenie si dôležitosti aktívneho počúvania	15-20 min.	Lístočky s nápismi „VON“ a „DNU“
KVI.2 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KVI.3 Cestovka	Tréningová aktivita zameraná na aktívne počúvanie, empatiu	30-40 min.	Papier na poznámky, písacie potreby
KVI.4 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Aktívne počúvanie“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KVI.5 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KVI.1 Hovorím, počúvaš?

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvedenie si dôležitosti aktívneho počúvania.

Charakteristika aktivity

Kategória: tematicko-ilustračná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: párný
Čas na aktivitu: 15-20 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: lístočky s nápismi „VON“ a „DNU“	Prostredie: dnu

Realizácia

Na začiatku aktivity rozdá inštruktor účastníkom lístočky, polovica ktorých bude označená „VON“ a polovica „DNU“. Tým rozdelí skupinu na dve polovice. S prvou polovicou účastníkov odíde inštruktor pred dvere miestnosti a dá im nasledujúcu inštrukciu: Vašou úlohou bude vytvoriť pár s niekým z druhej časti skupiny. Človeku s vami v páre musíte bez prestania rozprávať o vašej obľúbenej knihe, o obľúbenom filme, o relácii, ktorú ste nedávno videli v televízii a pod. Nič vás nesmie zastaviť vo vašom monológu – je to náročná úloha, ale som si istý, že to zvládnete!

Potom ich chvíľu nechá rozmýšľať, o čom budú rozprávať a ide k druhej polovici účastníkov, ktorá ostala v miestnosti. Tým povie nasledujúcu inštrukciu: Vašou úlohou bude vytvoriť pár s niekým z druhej časti skupiny. Ten vám bude stále niečo rozprávať, ale vašou úlohou bude tváriť sa, že ho nepočúvate – napr. nepozerajte sa na neho, nedávajte žiadnu spätnú väzbu na to, čo vám hovorí, môžete sa presunúť do inej časti miestnosti a pod. Takto to budete hrať, až kým vám nedám znamenie – napr. kýchnutie. Vtedy ako šibnutím prútika z vás budú najlepší poslucháči na svete, budete s dotýčným udržiavať očný kontakt, vysielajť jasné signály, že druhého počúvate, že vás zaujíma, čo vám hovorí.

Rozbor skupinového diania

Otázky pre hovoriacich – Ako sa vám darilo rozprávať s človekom vo vašom páre? Hovorilo sa vám jednoducho? Čo by vám pomohlo, aby sa vám hovorilo ľahšie?

Všimli ste si v priebehu aktivity nejakú zmenu správania človeka vo vašom páre? Aká to bola zmena?

Kedy sa vám hovorilo ľahšie – na začiatku, alebo ku koncu?

Otázky pre počúvajúcich/nepočúvajúcich – Aké bolo pre vás tváriť sa, že nepočúvate toho druhého?

Aký by ste mali vy na jeho mieste pocítiť?

Ktorá poloha – počúvajúceho alebo nepočúvajúceho – bola pre vás príjemnejšia?

Ako by ste chceli, aby sa ľudia správali k vám, keď im niečo hovoríte?

Metodické poznámky

Nasledujúcu diskusiu v skupine môžeme orientovať na dôležitosť aktívneho počúvania a poskytovania jasnej spätnej väzby hovoriacemu. Môžeme s účastníkmi hovoriť o spôsoboch, akými môžeme druhej osobne dať najavo, že ju počúvame a že nás zaujíma to, čo hovorí.

**Aktivita KVI.2 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa / flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Považujete sa za dobrého poslucháča? Aké znaky má podľa vás dobrý poslucháč?
- ? Pri komunikácii s druhými, kedy nadobúdate istotu, že vás ten druhý naozaj počúva?
- ? Čo vás dokáže pri rozhovore s druhým vyviešť z miery a odradiť od ďalšej komunikácie?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Keď hovoríme o komunikácii, väčšinou si to spájame s umením hovoriť. Počúvanie je však neoddeliteľnou súčasťou komunikačného procesu, pretože zbytočne by sme rozprávali, ak by nás nikto nepočúval. Prijímanie komunikačných signálov zároveň zahŕňa aj vnímanie neverbálnej komunikácie druhého človeka, ktorá spolu s hovoreným slovom tvorí komplexný celok komunikovaných signálov.

Zásady aktívneho počúvania

Z hľadiska efektívnej komunikácie je dobré osvojiť si a používať zásady aktívneho počúvania:

1. Prejav záujem – Svoj záujem môžeš prejavovať primeraným očným kontaktom, prikyvovaním hlavou, nakláňaním sa smerom k druhému človeku, používaním rôznych citoslovieč ako napríklad „Hm“, „Uúúú!“, krátkych nenápadných poznámok a povzbudzujúcich slov ako „Naozaj?“, „Iste!“, „Ó, áno!“, „A potom?“, alebo zopakovaním časti povedaného, čím utvrdíme druhého človeka v tom, že ho so záujmom počúvame. Ťažko druhého povzbudíme k rozprávaniu pozeraním sa von oknom, písaním do počítača, vychádzaním z miestnosti a opätovným vchádzaním do miestnosti, alebo podobnými rušivými prejavmi. Prejavením záujmu druhému človeku v skutočnosti hovoríme, že jeho „príbeh“ je pre nás dôležitý a že stojí za to, aby ho rozpovedal. Tento záujem nám umožňuje vstúpiť na chvíľu do vnútorného sveta druhého človeka a vidieť veci z jeho zorného uhla.

2. Buď pozorný a empatický – Byť pozorným a zároveň empatickým znamená všímať si, čo sa v druhom človeku deje. Delfíny majú schopnosť, ktorá sa nazýva echolokácia a vďaka svojmu veľmi presne rozvinutému akustickému zmyslu dokážu okamžite vycítiť telesné zdravie alebo psychický stav druhého – a to jednoducho tým, že sa nachádzajú v jeho blízkosti. Pri aktívnom počúvaní sa snažíme o podobnú citlivosť voči druhým. Naša pozornosť a empatia nám pomáha dozvedieť sa niečo viac o svete druhého človeka, vycítiť jeho emocionálnu náladu a lepšie pochopiť vzájomné reakcie.

3. Nevynášaj súdy – Pri aktívnom počúvaní prijímame druhého človeka takého, aký je, s jeho názormi, postojmi, presvedčením. Táto akceptácia umožňuje druhému človeku byť sebou samým, čím vytvárame priestor pre slobodu prejavu a v konečnom dôsledku aj priestor pre osobné prijatie druhého človeka. Nemusíme s druhým človekom súhlasiť, akceptácia hovorí skôr o rešpekte voči druhým. Môžeme mať odlišný názor, postoj, či presvedčenie, keď však druhých akceptujeme, nevynášame nad nimi súdy a prijímame ich takých, akí sú.

4. Zváž svoju odpoveď – Proces počúvania je zavŕšený odpoveďou, z ktorej by malo byť jasné, že druhému človeku rozumieme. V medziľudských vzťahoch je len málo situácií, ktoré nám dokážu dodať toľko energie ako to, keď nás niekto vypočuje a pochopí. Naše odpovede sú znakom toho, či sa nám podarilo vstúpiť do sveta tých, ktorým načúvame alebo naopak.

Aktívne počúvanie vytvára pre druhého človeka príležitosť zdieľať svoj vnútorný svet. Našou úlohou pri aktívnom počúvaní je druhého človeka sprevádzať a povzbudzovať. Keď niekoho sprevádzame, nestojíme mu v ceste, nevnučujeme mu vlastné názory, neposudzujeme ho, ani ho nenútime, aby si vypočul náš vlastný pohľad. Keď druhý človek hovorí, sme jednoducho tam, ako jeho spoločníci, ako tí, ktorí majú záujem počúvať to, čo nám hovorí.

Nepočúvanie

Napriek tomu, že naša komunikácia bez počúvania neplní svoj význam, nepočúvanie je veľmi častým javom v komunikačnom procese. Dokazuje to aj množstvo výskumov z oblasti komunikácie, ktoré tvrdia, že až 75 % verbálnej komunikácie ľudia ignorujú, zabudnú, alebo nesprávne pochopia. No a keď nepočúvame, je pravdepodobné, že aj nevhodne reagujeme.

Poznáme dva druhy nepočúvania, **verejné a skryté**. Pri verejnom nepočúvaní dávame jasne a zreteľne najavo, že nás vysielané signály nezaujímajú, alebo ich z rôznych dôvodov neprijímame. Druhý človek tento nezáujem registruje a buď prestáva komunikovať, alebo sa nás snaží zapojiť tak, aby sme počúvali. Skryté nepočúvanie je komunikačná pasca. Navonok sa tvárime, že počúvame, môžeme prejavovať zdánlivý záujem o komunikovaný obsah, ale v skutočnosti nepočúvame a informácie vôbec neprijímame. Dôvodom nášho skrytého nepočúvania môže byť naša zaujatosť niečím iným, nezaujímavá téma, alebo „počúvanie len zo slušnosti“.

Na zamyslenie

Malá Momo vedela počúvať tak, ako nikto iný. Momo vedela tak počúvať, že hlúpy ľudom prichádzali odrazu na um múdre myšlienky. Nie hádam preto, že by bola povedala alebo sa opýtala na niečo, čo tých druhých priviedlo na také myšlienky, nie, iba tam sedela a jednoducho počúvala – s najväčšou pozornosťou a účasťou. Pozerala pritom na človeka veľkými tmavými očami a on cítil, ako sa mu náhle vynárajú myšlienky, o ktorých ani netušil, že v ňom driemu. Vedela tak počúvať, že bezradní a nerozhodní ľudia odrazu vedeli presne čo chcú. A nesmeli sa náhle cítiť slobodní a odvážni. Nešťastní a utláčaní si začali dôverovať a rozveselili sa. Keď si niekto myslel, že jeho život je celkom pochybný a bezvýznamný a on sám je iba jeden z miliónov – človek, na ktorom vôbec nezáleží a koho možno tak chytrou vymeniť ako rozbitý džbán – ak sa ten človek vybral a porozprával to všetko malej Momo, z tajuplných príčin mu bolo ešte počas rozprávania jasné, že sa zásadne mylí, že taký človek ako on sa vyskytuje medzi všetkými ľuďmi iba jeden jediný a že je preto svojím spôsobom pre tento svet dôležitý. Tak vedela Momo počúvať.⁸

Máme dvoje uši a len jedny ústa. Mnoho ľudí sa však správa tak, akoby bol tento pomer opačný. Je teraz na tebe, ako sa budeš správať ty.

Aktivita KVI.3 Cestovka

Ciel' / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na aktívne počúvanie, empatiu.

Charakteristika aktivity

Kategória: tréningová aktivita v dvojiciach	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: párnny
Čas na aktivitu: 30-40 min.	Vek hráčov: 13 a viac
Materiál: papier na poznámky, písacie potreby	Prostredie: dnu

Realizácia

Aktivita má dve fázy; prvou fázou je to, že jeden účastník z dvojice nepretržite po dobu 2 min opisuje veci, ktoré má rád, jeho záľuby a hobby a pod. Druhý účastník by nemal reagovať, len ho pozorne počúva. Po uplynutí času určenému na predstavovanie záľub jedného z účastníkov, lektor povie nasledujúcu inštrukciu: *Vážené dámy a páni, práve ste sa ocitli v cestovnej kancelárii, čaká na vás dovolenka vašich snov! Váš cestovný agent vám teraz predstaví dovolenku, ktorá vám bude šitá na mieru, určite vám padne „ako uliata“. Prajeme vám príjemné dovolenkovanie.*

Účastník, ktorý doteraz len počúval, má za úlohu na základe vypočutých informácií navrhnuť plán dovolenky pre svojho partnera vo dvojici. Plán dovolenky sa mohol týkať napr. destinácie, trvania dovolenky, ročného obdobia, denného harmonogramu, voľnočasových aktivít a pod. Po krátkom premýšľaní „agent“ predstaví plán dovolenky svojmu „klientovi“. Ten ohodnotí, do akej miery dovolenka korešponduje s jeho záľubami a vecami, ktoré má rád a o ktorých predtým hovoril.

Rozbor skupinového diania

Dokázali jednotliví účastníci pozorne počúvať toho druhého a naozaj mu pripraviť dovolenku podľa jeho gusta?

Bolo pre účastníkov náročné rozprávať nepretržite 2 min. o veciach, ktoré majú radi? Bol tento čas príkrátky, alebo prídlhý?

Bolo pre účastníkov príjemné hovoriť s vedomím, že ich niekto pozorne počúva a nebude prerušovať? Stáva sa im to často v živote?

Ktorá rola – klient či pracovník cestovnej kancelárie – viac vyhovovala účastníkom? V ktorej sa cítili lepšie? Prečo?

Metodické poznámky

Pokiaľ nemáme párnny počet účastníkov, alebo chceme hre dodať súťaživý rozmer, je možné pracovať v trojiciach alebo štvoriciach. V nich jeden najprv hovorí o svojich záľubách, ostatní si robia poznámky. Potom každý z počúvajúcich sa stáva agentom cestovnej kancelárie a snaží sa „klientovi“ zostrojiť dovolenku na mieru. Každý z nich potom predstaví svoj návrh a klient si môže vybrať, ktorá dovolenka sa mu pozdáva najviac – ten agent sa vtedy stáva víťazom a najlepším „aktívnym poslucháčom“.



Aktivita KVI.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Aktívne počúvanie“. Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.8 na konci publikácie Úloha je súčasťou príručky pre účastníkov, strana 16.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KVI.4 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať zásady aktívneho počúvania.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Kedy aktívne počúvame druhého človeka?
- ? Máte vo svojom okolí ľudí, ktorí vás vedia vypočuť, keď to potrebujete?

Cieľ: Účastníci sa zamyslia nad tým, akí sú poslucháči vo vzájomnej komunikácii s druhými ľuďmi.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Dokážete byť vy aktívnymi poslucháčmi?
- ? Čo vám bráni byť aktívnymi poslucháčmi?

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Vedia sa účastníci programu navzájom počúvať? Skáču si do rečí? Ponechávajú každému priestor, potrebný na vyjadrenie svojho názoru, pocitov a pod.?
- ? Nie je v skupine niekto, kto sa sťažuje na nedostatok vypočutia, rešpektu?
- ? Je v skupine naopak niekto, kto zaberá priveľa priestoru a nedá možnosť iným sa prejaviť, zapojiť, zdieľať?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.6 Prijímanie komunikačných signálov – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KVI.1 Hovorím, počúvaš?		
KVI.2 Teória lekcie		
KVI.3 Cestovka		
KVI.4 Zadanie domácej úlohy		
KVI.5 Evaluácia		



LEKCIA II.7 Komunikačné štýly

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o piatich základných komunikačných štýloch, používaných v medziľudskej komunikácii.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať päť základných komunikačných štýlov používaných v medziľudskej komunikácii a popísať situácie, kedy je ich vhodné používať.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad svojimi komunikačnými zručnosťami a schopnosťou používať vhodné komunikačné štýly adekvátne danej situácii.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.7 Komunikačné štýly			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KVII.1 Chytanie psa za chvost	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	5-10 min.	Šatky
KVII.2 Korytnačky	Rozdelenie účastníkov do menších skupín	5 min.	Na každú štvoricu účastníkov jeden obrázok korytnačky
KVII.3 TV vysielanie	Rozvíjanie komunikačných zručností a skupinovej kooperácie účastníkov	20-25 min.	Lístočky s popismi scén
KVII.4 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KVII.5 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Komunikačné štýly“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KVII.6 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KVII.1 Chytanie psa za chvost

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, koncentráciu na vnímanie ostatných členov i celej skupiny.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 5 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: šatky	Prostredie: kdekoľvek

Realizácia

Účastníci sa rozdelia do trojíc. Tieto trojice sa postavia za seba do radu a pochytajú za pás. Posledný si upevní šatku za pás nohavíc alebo sukne. Šatka predstavuje psí chvost. Úlohou je získať čo najviac psích chvostov. Jediný, kto môže „ukoristiť“ chvost, je hlava psa, teda prvý v rade. „Ukoristiť“ chvost znamená vziať šatku poslednému účastníkovi z ostatných skupín a vložiť ju za pás nohavíc alebo sukne svojho posledného účastníka v skupine. Ak sú účastníci pripravení, zakričte zrozumiteľne: ŠTART. Po troch minútach ukončíte hru hlasným STOP a vyhlásite víťazného psa.

Rozbor skupinového diania

Ako skupina reagovala na tento typ pohybovej aktivity?

Ako znášali jednotliví účastníci fyzický kontakt? Bol niekto, komu to bolo nepríjemné, príp. sa odmietol aktivity zúčastniť?

Je tento typ aktivity prínosný pre skupinovú dynamiku? Nastaví skupinu pre ďalšiu spoluprácu?

Metodické poznámky

Tento typ aktivity je určený na prebudenie účastníkov a prípravu skupiny na ďalšiu prácu. Pri priebehu aktivity je úlohou lektora dohliadať hlavne na bezpečnosť účastníkov a na férový priebeh hry, sám sa do aktivity nezapája.

**Aktivita KVII.2 Korytnačky****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na vyvážené rozdelenie účastníkov do menších skupín.

Charakteristika aktivity

Kategória: rozdeľovacia aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Inštruktori Brno	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 5 min.	Vek hráčov: 8 a viac
Materiál: obrázky korytnačiek (viď. príloha č. 9)	Prostredie: kdekoľvek

Motivácia

Len krátko sa zmienime o tom, že každý sme iný, pre niekoho je najdôležitejšie to, ako čo cíti – emócie, pre niekoho sú podstatné predovšetkým logické argumenty – racionalita, niekto potrebuje pre život pohyb – energia a niekto rád maľuje, tvorí a spieva – kreativita. Každý sme iný a nikto nie je preto lepší ani horší ako ostatní. Na obrázkoch sú nakreslené korytnačky, každá má štyri nohy, ktoré vyjadrujú spomínané emócie, racionalitu, energiu a kreativitu. Žiadna nožička nie je lepšia ako druhá. Nájdite si teraz nožičku, ktorá je vám najbližšia, ktorá vás najviac charakterizuje.

Realizácia

Na začiatku si musí každý nájsť jednu nožičku podľa toho, ktorá charakteristika ho najviac charakterizuje. Jednej nožičky sa môže držať len jeden človek. Keď sa každý drží jednej nožičky, oznámime účastníkom, že každá korytnačka odteraz predstavuje jednu skupinu – štvoricu – ktorá bude plniť nasledujúcu úlohu (Aktivita KVII.3). Ste v skupinách vyrovnaní, každá má niekoho emocionálneho, niekoho racionálneho, niekoho pohybovo nadaného a niekoho s umeleckým cítením.

Rozbor skupinového diania

Ako sú účastníci spokojní s vytvorenými štvoricami?

Bolo pre účastníkov jednoduché zaradiť samých seba do skupín pomocou uvedených charakteristík? Vnímajú ich podobne aj ostatní?

Metodické poznámky

Lektor nakreslí korytnačky a ku každej nohe napíše danú charakteristiku. Tieto charakteristiky môžu byť iné, ako v popise. Záleží na rozhodnutí lektora.



Aktivita KVII.3 TV vysielanie

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na rozvíjanie komunikačných zručností účastníkov a skupinovú kooperáciu.

Charakteristika aktivity

Kategória: tematicko-ilustračná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: Labáth, Smik, 1991, modifikované	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 20-25 min.	Vek hráčov: 13 a viac
Materiál: lístočky s popismi scén	Prostredie: dnu

Motivácia

Určite ste už vo svojom živote zažili, že rôzne situácie si vyžadujú rôzne štýly komunikácie. Inak o svojom dni hovoríme najbližšiemu kamarátovi, inak svojim rodičom, iné je, keď sa pri tom ponáhľame na autobus a iné, keď máme dostatok času. Nasledujúca aktivita nám ponúka príležitosť vyskúšať si rôzne komunikačné štýly.

Realizácia

Aktivita vyžaduje, aby boli účastníci rozdelení do skupín (na to slúžila predchádzajúca aktivita). Jednotlivé skupiny dostanú lístočky, na ktorých budú napísané názvy scén, ktoré majú ako herci znázorniť (napr. svadobný obrad v kostole, rozprava podnapitých „svákov“ v krčme, návšteva anglickej kráľovnej na Slovensku, pohovor do zamestnania, zaľúbený pár v kine a pod.)

Jednotlivé skupiny si pripravujú svoje vysielanie. Následne postupne jedna skupina za druhou predvedú svoj program. Ostatné skupiny hádajú, o akú scénu sa jedná a vyjadrujú sa, či bol použitý vhodný komunikačný štýl. Ak uhádnu skôr, ako skupina dohrá svoje predstavenie do konca, necháme ich to dokončiť. Takto sa vystriedajú všetky skupiny.

Rozbor skupinového diania

Ako skupina kooperovala pri predstavení? Ako jednotliví členovia skupín splnili svoju „rolu“? Kto skupinové predstavenie a prejav rušil neprimeranou komunikáciou?

Metodické poznámky

Vedúci skupiny nehodnotí herecký výkon účastníkov. Dôležité je, aby sa zameral na proces komunikácie, použitie vhodného komunikačného štýlu, prípadne momenty, ktoré jednotlivé komunikačné štýly skresľujú, prípadne rušia.



Aktivita KVII.4 Teória lekcie

Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa/flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Ako by ste pomenovali komunikačný štýl, ktorý používajú moderátori večerného spravodajstva?
- ? Ako sa naopak rozprávajú dvaja zamilovaní ľudia?
- ? Ako by na vás pôsobilo, keby si tieto dve dvojice vymenili komunikačné štýly?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Predstav si, že sedíš v lietadle a je pred štartom. Z reproduktora sa ozve melodický hlas: „Dobrý deň, vážené dámy a páni. Som kapitán lietadla, Janko Orol. Víтам Vás na palube lietadla Boeing 737 leteckej spoločnosti Air Slovakia. Za chvíľu odštartuje náš let na trase Bratislava – Paríž...“ Asi by ťa zarazilo, keby kapitán pokračoval informáciami o svojej rodine, záľubách a že má o týždeň narodeniny. Určite by bolo nevhodné, keby pridal historku o konflikte s kolegom, ktorý mal minulý mesiac. Jednoducho je to v tejto situácii nevhodné, priam až nežiaduce.

Rovnako je potrebné zvážiť obsah a štýl komunikácie pri posedení s priateľmi v cukrárni, pri komunikácii s učiteľmi v škole, alebo so šéfom na pracovisku. A tieto situácie budú mať určite ďaleko aj od slovníka a komunikačného štýlu šepotajúcich zaľúbencov, alebo od pokrikov pri hádke v krčme.

Komunikačné štýly

Vo všeobecnosti rozlišujeme **päť základných komunikačných štýlov**⁹, ktoré používame tak v našich každodenných, ako aj vo výnimočných kontaktoch s druhými ľuďmi. Ide o:

1. Konvenčný komunikačný štýl – Jedná sa o situácie, kedy si vymieňame pozdravy, pár nezáväzných fráz, bežných komplimentov, alebo viet, napríklad o počasí, ktoré je predsa vždy nejaké :). Konvenčný komunikačný štýl môže prejsť do konverzačného, ale tiež ho môžeme ukončiť a ísť ďalej svojou cestou.

Konvenčný štýl komunikácie predpokladá určitú vzdialenosť medzi ľuďmi, preto ho obvykle používajú ľudia, ktorí nie sú si veľmi blízki, a teda ich stretnutia neprekypujú veľkými emóciami a vzájomnými citovými prejavmi. Bezproblémovej konvenčnej komunikácii napomáha tiež znalosť pravidiel bontónu, čo zabraňuje rozpakom, lebo každý vie, čo, ako a kedy povedať.

2. Konverzačný komunikačný štýl – Ide o situácie, kedy si vymieňame zaujímavé informácie, novinky, myšlienky či názory, ktorých praktická užitočnosť je v danej chvíli zanedbateľná. Cieľom konverzačnej komunikácie je pobavenie, „pokecanie“, utužovanie vzťahu a pocitu spolupatričnosti tým, že spolu trávime čas. Dôležitým znakom takejto komunikácie je vyrovnaný vzťah (medzi známymi, priateľmi, medzi spolužiakmi, súrodencami a pod.) a sprievodné príjemné pocity. Ak sa však stane, že niekto zo zúčastnených nevydrží byť vo vyrovnanej pozícii s druhými, posunie sa do pozície „hore“ a začne kázať, poučovať, či viesť siahodlhý monológ – konverzácia sa zasekne, alebo zanikne úplne a konverzačný štýl končí.

3. Operatívny komunikačný štýl – Tento štýl má najlepšie uplatnenie v situáciách, kedy je jasná hierarchia vzťahu, kde sú jasné vymedzenie role, pozície a kompetencie (rodič – dieťa, učiteľ – žiak, šéf – zamestnanec a pod.). Hlavnými cieľmi takéhto štýlu je niečo vyrobiť, urobiť, zaistiť alebo vybaviť. Komunikácia býva zväčša jasná, stručná, niekedy až strohá, vždy však korektná a zdvorilá. S prevahou operatívneho komunikačného štýlu by mali prebiehať kontakty v zamestnaní, medzi úradníkmi a občanmi, medzi obchodníkmi a zákazníkmi. Najnázornejší operatívny komunikačný štýl je napríklad v armáde, u polície, alebo medzi požiarnikmi, kde pokyny či skôr povely sú jednoznačné, nediskutuje sa o nich a každý vie kto, kedy a ako má veliť a kto má pokyny plniť.

4. Vyjednávací komunikačný štýl – Takýto štýl patrí kamkoľvek, kde sú zúčastnené strany vo vyrovnanej mocenskej pozícii a kde potrebujú alebo chcú niečo spoločne (u)robiť či dohodnúť. Vyjednáva sa len vtedy, keď je nevyhnutné nejakým spôsobom rozhodnúť, a pritom každá strana má rozdielne záujmy, predstavy a prania, pričom jedno vylučuje druhé. Vyjednávanie je významná, veľmi náročná a pomerne vzácna komunikačná zručnosť, ktorú je dobré ovládať. Výsledkom efektívneho vyjednávania sú riešenia konfliktných situácií, z ktorých môžu profitovať všetky zúčastnené strany, pretože princípy efektívneho vyjednávania sú založené na rešpekte druhých ľudí a spoločný výsledok je dohadovaný na základe rozumných dôvodov a spoločných záujmov zúčastnených strán.

5. Osobný (intímny) komunikačný štýl – Takzvaný dôverný komunikačný štýl sa líši od ostatných štýlov tým, že je prostriedkom k uspokojovaniu tých najhlbších ľudských túžob a potrieb. Dôverný rozhovor môžeme potrebovať pri dôležitých životných zmenách, hlavne keď nevieme kam ďalej a akým smerom, keď sa musíme rozhodnúť vo vážnej situácii, alebo keď prežívame osobnú či vzťahovú krízu, keď máme problém, pochybnosti o sebe a pod. Najvýznamnejšou charakteristikou osobného komunikačného štýlu sú naše emócie. Vyrovnanosť, či nevyrovnanosť vzťahu ustupuje do pozadia a významnou sa stáva vzdialenosť medzi ľuďmi – psychologická i priestorová.

Dôverný rozhovor

Po dôvernosti (intimite) túžime a súčasne sa jej obávame. Tým, že sa druhému človeku plne otvorím a úprimne mu zverím svoje najhlbšie obavy, potreby, sklamanie, túžby či nádeje, obnažím svoju dušu a stávam sa ľahko zraniteľný. Samozrejme, že intímne nekomunikujeme s každým na počkanie, robíme tak vo vzťahu s ľuďmi hodnými našej dôvery a otvorenosti. Intimita predpokladá a vyžaduje popri dôvere tiež empatiu – umenie vcítiť sa do druhého, akceptáciu – prijímanie druhého takého aký je a opravdivosť – na nič sa nehrať, nič nepredstierať.

Môže sa však stať, že nás žiaľ, bolesť alebo aj šťastie zahltí natoľko, že naša potreba blízkosti a účasti druhého človeka zvíťazí nad obozretnosťou a my sa v rozhovore otvoríme človeku, ktorý toho nie je hodný. Je nepremiľčateľným zločinom proti ľudskosti, ak niekto takúto dôveru akokoľvek zneužije.

Na zamyslenie

Priateľstvo je veľký dar. Je to ten najkrajší, najťažší, najriskantnejší a najnežnejší obchod života. Snaž sa byť dobrým priateľom.



Aktivita KVII.6 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Komunikačné štýly“.

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.10 na konci publikácie. Úloha je zároveň súčasťou príručky pre účastníkov, strana 17.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KVII.5 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať päť základných komunikačných štýlov používaných v medziľudskej komunikácii a popísať situácie, kedy je ich vhodné používať.

1. Konvenčný komunikačný štýl, 2. Konverzačný komunikačný štýl, 3. Operatívny komunikačný štýl, 4. Vyjednávaci komunikačný štýl, 5. Osobný (intímny) komunikačný štýl

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky a zadania:

- ? Vymenujme si teda, aké komunikačné štýly poznáme.
- ? Pre každý komunikačný štýl popíšte aspoň jednu situáciu, kedy je vhodné tento štýl používať?
- ? Aké negatíva môžu vyplývať z nesprávne zvoleného komunikačného štýlu?

Cieľ: Účastníci sa zamyslia nad svojimi komunikačnými zručnosťami a schopnosťou používať vhodné komunikačné štýly adekvátne danej situácii.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Dokázali účastníci vnímať rozdielnosť jednotlivých štýlov komunikácie?
- ? Dokázali účastníci správne popísať situácie, kedy je vhodné jednotlivé komunikačné štýly používať?
- ? Dokážu účastníci používať adekvátne komunikačné štýly v každodennom živote?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslíte sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.7 Komunikačné štýly – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu (Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)	Čo s tým urobím?
KVII.1 Chytanie psa za chvost		
KVII.2 Korytnačky		
KVII.3 TV vysielanie		
KVII.4 Teória lekcie		
KVII.5 Zadanie domácej úlohy		
KVII.6 Evaluácia		

LEKCIA II.8 Spätná väzba

Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o spätnej väzbe, zásadách dávania spätnej väzby a zásadách jej prijímania.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť zdefinovať, čo je spätná väzba.
- ✓ Účastníci sa naučia používať zásady dávania a prijímania spätnej väzby.

Doporučená štruktúra lekcie

LEKCIA II.8 Spätná väzba			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
KVIII.1 Skupinové obdarovanie	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	10-15 min.	Nie sú potrebné
KVIII.2 Teória lekcie	Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie	15 min.	Flipchart / tabuľa, písacie potreby
KVIII.3 Spätná väzba	Nácvik jednotlivých zručností, potrebných pre prijímanie a dávanie spätnej väzby	20-30 min.	Stoličky
KVIII.4 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Tri veci, ktoré na mne obdivuješ“	5 min.	Zbierka úloh pre účastníkov
KVIII.5 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita KVIII.1 Skupinové obdarovanie

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, na empatiu, koncentráciu na vnímanie ostatných členov i celej skupiny, s využitím prvkov drámy.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: SVČ Lužánky	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: nie je potrebný	Prostredie: dnu

Motivácia

Určite máte všetci radi darčeky. A darčeky môžeme dostávať, ale tiež aj dávať. Tak poďme na to.

Realizácia

Účastníci sa postavia do kruhu a lektor zadá inštrukciu: „Vašou úlohou je vymyslieť pre ostatných darček, ktorý ich poteší. Môže to byť čokoľvek. Následne prichádzajte k danému človeku s darčekom, ktorý dramaticky, bez slov stvárnite a podarujte mu ho. Vy, ktorí budete obdarovaní, sa najprv snažte uhádnuť, o aký darček sa jedná a následne darček prijmite.“

Lektor odštartuje aktivitu a účastníci sa môžu voľne pohybovať po miestnosti, rozdávať svoje „imaginatívne darčeky“ a rovnako darčeky od druhých prijímať.

Po chvíli lektor aktivitu ukončí a vyzve účastníkov, aby opäť vytvorili kruh. Následne sa po jednom účastníci zdieľajú, aké darčeky dostali a ktorý darček ich potešil najviac.

Rozbor skupinového diania

Akým spôsobom si jednotliví účastníci volili toho, koho chcú obdarovať? Ostal niekto v skupine bez daru? Ako sa podarilo účastníkom stvárniť imaginatívne darčeky? Uhádol obdarovaný, o aký darček sa jedná? Bolo pre nich príjemné dostávať takéto dary? Boli dary, ktoré až tak nepotešili?

Metodické poznámky

Lektor pri tejto technike uvažuje o prejavoch jednotlivých účastníkov sám pre seba. Nehodnotí pred skupinou svoje pozorovania.

**Aktivita KVIII.2 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: tabuľa/flipchart; písacie potreby	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Akým spôsobom sa dozvedáme informácie o tom, ako pôsobíme na druhých ľudí?
- ? Ako reagujete, keď dostávate o sebe takéto informácie?
- ? Dokážu vám to ostatní povedať prijateľným spôsobom? Boli také situácie, keď sa vás to dotklo?
- ? Ako sa darí vám, keď máte druhému povedať, čo sa vám na ňom páči, prípadne čo vám prekáža? Čo by vám pomohlo pri lepšom poskytovaní spätnej väzby?

Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Keď niečo druhým hovoríme, môžeme chrliť jednu vetu za druhou a viesť svoj vlastný monológ. Alebo sa môžeme snažiť o skutočný dialóg a nechať priestor pre reakciu druhého človeka. Reakcia druhého človeka na naše komunikačné signály sa nazýva spätnou väzbou. Spätná väzba je nástroj, prostredníctvom ktorého sa dozvedáme, ako pôsobíme na druhých ľudí a umožňuje nám hovoriť druhým, ako na nás pôsobia oni. Existujú zásady, ako spätnú väzbu dávať a tiež ako ju prijímať tak, aby sme mali zo spätnej väzby úžitok a navzájom si neublížovali¹⁰.

Zásady dávania spätnej väzby:

- Konkrétnosť
- Neutrálnosť
- Aktuálnosť
- Užitočnosť
- Citlivosť
- Vyváženosť

Zásady prijímania spätnej väzby:

- Vypočuť
- Neprerušovať
- Zamyslieť sa
- Porozumieť

Konkrétnosť

Pri dávaní spätnej väzby sa snažíme, aby sme druhým ľuďom podávali konkrétne informácie. Vyhýbame sa zahmlievaniu, nedokončeniu myšlienky, nejasnostiam, zovšeobecňovaniu. Nespoliehame sa na jasnovidecstvo druhého človeka, teda na to, že si domyslí, čo mu chceme povedať.

Neutrálnosť

Spätnú väzbu formulujeme tak, že druhému človeku hovoríme o tom, ako sme ho vnímali, ako na nás pôsobilo jeho správanie, ako sme sa pri tom cítili bez toho, aby sme hodnotili jeho správanie ako dobré, či zlé, správne, alebo nesprávne a podobne. Pri dávaní spätnej väzby je dôležité, aby ten, kto ju dáva, hovoril sám za seba. „Ja si myslím, že...“, „Pôsobilo to na mňa...“, „Ja som sa cítil...“.

Aktuálnosť

Spätnú väzbu dávame čo najskôr po situácii, na ktorú chceme reagovať. S väčším časovým odstupom spätná väzba plní už inú funkciu. Iba vo výnimočných situáciách môžeme poskytnutie spätnej väzby na krátky čas oddialiť, najmä ak nie sú pre jej dávanie vhodné podmienky (napr. priebeh prijímania spätnej väzby by ovplyvnili príliš silné emócie, alebo druhý človek nie je na ňu pripravený, prípadne si spätnú väzbu nechce vypočuť).

Užitočnosť

Spätná väzba pomáha človeku dozvedieť sa, ako jeho správanie pôsobí na druhých ľudí, čo v nich vyvoláva a čo je prospešné vo vzájomnom vzťahu. Jej cieľom nie je druhého človeka zneistiť, uraziť, pokoriť alebo zničiť. Pred poskytnutím spätnej väzby sa zamyslíme, čím môže byť naša spätná väzba pre druhého človeka užitočná.

Citlivosť

Aby sme druhých ľudí svojou spätnou väzbou nezraňovali, ale naopak, pomáhali im, formulujeme ju veľmi citlivo. Konkrétny popis správania, na ktoré chceme reagovať, plus konkrétny popis toho, čo v nás toto správanie vyvoláva, vytvára spolu s pozitívnym návrhom budúceho správania podmienky, aby sme si navzájom vychádzali v ústrety a naša komunikácia tak bola o porozumení, nie o nedorozumeniach a konfliktoch.

Vyváženosť

Svoju spätnú väzbu dávame aj na správanie, ktoré vnímame pozitívne, aby nás druhí ľudia nevnímali ako takých, ktorí stále kritizujú. Ak budeme dávať spätnú väzbu aj na pozitívne správanie, bude naša negatívna spätná väzba viac prijímaná.

Pri prijímaní spätnej väzby je dobré:

Vypočuť

Keď nám niekto poskytuje spätnú väzbu, je to pre nás príležitosť dozvedieť sa, ako naše správanie na druhých ľudí pôsobí. Nepolemizujeme o tom, či je spätná väzba správna alebo nesprávna. Spätná väzba má formu ponuky. Po jej vypočutí nemusíme s ňou súhlasiť, pretože rôzni ľudia vidia určitú situáciu odlišným spôsobom.

Nepreerušovať

Pri prijímaní spätnej väzby máme tendenciu skákať druhému do reči, obhajovať sa, vysvetľovať, ospravedlňovať sa a podobne. Najužitočnejšie je však vypočuť si spätnú väzbu do konca bez toho, aby sme ju rušili a zamyslieť sa nad tým, o čom spätná väzba vypovedá a prečo nás druhý človek vidí takýmto spôsobom.

Zamyslieť sa

Zo spätnej väzby si vyberáme informácie, ktoré pokladáme za užitočné a dôležité. A aj keď sa so spätnou väzbou nestotožníme, vypovedá o tom, akým spôsobom nás konkrétny človek v konkrétnej situácii vníma. Tak môžeme o spätnej väzbe od iných ľudí premýšľať a využívať ju pre naše lepšie fungovanie v rôznych situáciách.

Porozumieť

Stáva sa, že niektorým veciam v spätnej väzbe nerozumieme. Vtedy namiesto vlastných interpretácií, požiadame druhého človeka o vysvetlenie či objasnenie skutočností, ktoré nám nie sú jasné, alebo ktorým nerozumieme.

Pozitívna a negatívna spätná väzba

Pozitívnu spätnú väzbou môžeme určité správanie u druhého upevniť – napr. „Potešilo ma, že si si našiel na mňa čas a pomohol mi s matematikou.“ Negatívnu spätnú väzbou sa môžeme pokúsiť o úpravu správania druhého človeka k nám – napr. „Mrzí ma, že si sa ma nezastal, keď sa mi posmievali.“

Aby bola spätná väzba efektívna, mala by obsahovať čo najpresnejší neutrálny popis správania, na ktoré chceme reagovať a pomenovanie toho, čo toto správanie v nás vyvoláva, najčastejšie sa jedná o naše emócie a pocity.

Je dobré dávať spätnú väzbu aj do budúcnosti – popísať správanie, ktoré si ceníme a pridať aj popis emócie, ktorú by v nás takéto správanie vyvolalo - napr. „Budem rada, ak sa nabudúce prezuješ bez toho, aby som ťa na to upozornila.“

Na zamyslenie

Skutočná udalosť zo života amerického prezidenta Abrahama Lincolna rozpráva o tom, ako chcel raz potešiť jedného dôstojníka, a tak mu podpísal rozkaz na presun pluku. Vrchný veliteľ armády Stanton bol presvedčený, že prezident urobil závažnú chybu a odmietol rozkaz vykonať. Navyše dodal: „Lincoln je blázon!“

Keď sa to Lincoln dozvedel, reagoval slovami: „Keď Stanton povedal, že som blázon, potom ním musím byť, pretože má takmer vždy pravdu. Myslím, že sa cez to prenesiem a vyrovnám sa s tým.“

A tak aj urobil. Populárny prezident neurobil voči svojmu podriadenému žiadny ponižujúci krok, ani reštriktívne opatrenie, ale práve naopak. Veliteľ Stanton ho dokonca presvedčil, že rozkaz bol naozaj chybný a Lincoln ho obratom zrušil. Každý vedel, že časť Lincolnovej veľkosti spočívala aj v tom, že dokázal zhovievavo prijímať kritiku.¹¹

**Aktivita KVIII.3 Spätná väzba****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na nácvik jednotlivých zručností, potrebných pre prijímanie a dávanie spätnej väzby.

Charakteristika aktivity

Kategória: tréningová aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na aktivitu: 20-30 min.	Vek hráčov: 7 a viac
Materiál: stolička pre každého účastníka plus jedna „horúca“ stolička v kruhu	Prostredie: dnu

Motivácia

Mnohých z nás zaujíma, ako nás vidia ostatní ľudia, napr. členovia našej rodiny, alebo spolužiaci z triedy. Určite by bolo pre nás zaujímavé dozvedieť sa, aké pozitívne i negatívne stránky na nás vnímajú títo ľudia. Na druhej strane možno aj my by sme chceli niekomu povedať, čo sa nám na ňom páči, čo nám imponuje alebo naopak, čo nám prekáža. Táto aktivita je na toto ako stvorená.

Realizácia

Pred začatím tejto aktivity vysvetlíme účastníkom zásady poskytovania spätnej väzby (viď teoretická časť). Človeka v strede poprosíme, aby nekomentoval to, čo bude počuť, len aby si to pozorne vypočul a na konci poďakoval.

Celú skupinu požiadame, aby sa posadila do kruhu a prvý dobrovoľník si sadne na stoličku uprostred kruhu. Jeho úlohou bude vybrať si zo skupiny troch ľudí, od ktorých by chcel na seba počuť spätnú väzbu. Pritom je vždy otočený tvárou k človeku, od ktorého spätnú väzbu žiada. Po každej spätnej väzbe povie účastník v strede iba „ďakujem“. Po tom, čo odznejú všetky spätné väzby, ide si sadnúť na svoje miesto a do stredu kruhu ide ďalší odvážlivec. Takýmto spôsobom sa môžu vystriedať všetci účastníci.

Rozbor skupinového diania

Aké bolo pre účastníkov v strede kruhu prijímať spätnú väzbu od vybraných ľudí? Bolo im to príjemné, alebo išlo o situáciu, ktorej by sa v budúcnosti radšej vyhli?

Aké bolo pre týchto účastníkov nemať možnosť reagovať inak, iba poďakovaním? Mali potrebu niečo dodávať, niečím sa brániť, alebo sa ešte na niečo pýtať? Dozvedeli sa o sebe niečo nové?

Dokázali sa poskytovatelia spätnej väzby držať pravidiel, alebo bol potrebný zásah lektora?

Metodické poznámky

Inštruktori by mali dbať o to, aby sa naozaj dodržiavali zásady poskytovania spätnej väzby. V prípade, že niekto nesprávne naformuloval spätnú väzbu, inštruktor by ho mal na to upozorniť a pomôcť mu, aby ju preformuloval správne.



Aktivita KVIII.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Tri veci, ktoré na mne obdivuješ“.

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.11. Úloha je tiež súčasťou príručky pre účastníkov, strana 18.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



Aktivita KVIII.4 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť zadefinovať, čo je spätná väzba.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Vedeli by ste teraz, po ukončení lekcie, svojimi slovami popísať, čo je spätná väzba?
- ? Sú pre vás zrozumiteľné zásady dávania a prijímania spätnej väzby?
- ? Čo si myslíte, pomáhajú tieto zásady pri poskytovaní a prijímaní spätnej väzby? Ako?

Cieľ: Účastníci sa naučia používať zásady dávania prijímania spätnej väzby.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Dokázali účastníci správne používať zásady dávania a prijímania spätnej väzby?
- ? Sú účastníci nastavení využívať poznatky z lekcie aj vo svojom každodennom živote?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

LEKCIA II.8 Spätná väzba – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
KVIII.1 Skupinové obdarovanie		
KVIII.2 Teória lekcie		
KVIII.3 Spätná väzba		
KVIII.4 Zadanie domácej úlohy		
KVIII.5 Evaluácia		



MODUL II ZÁVEREČNÁ LEKCIA

Téma a ciele lekcie

Lekcia má za cieľ zhrnutie a ukončenie druhého modulu.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu si zopakujú, čo sa na predchádzajúcich lekciách naučili.
- ✓ Účastníci zhodnotia prínos absolvovaného modulu pre svoj život.

Doporučená štruktúra lekcie

MODUL II ZÁVEREČNÁ LEKCIA			
Číslo a názov aktivity	Stručná charakteristika aktivity	Trvanie aktivity	Potrebné pomôcky
ZII.1 Šatková	Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov	10 min.	Šatky
ZII.2 Zhrnutie modulu	Zhrnutie teórie druhého modulu	15 min.	Pripravená prezentácia
ZII.3 Akustoidi	Teambuildingová aktivita zameraná na posilnenie spolupráce	25-30 min.	Povraz na vyznačenie základne, kvalitná stolička pre každého účastníka
ZII.4 Odovzdanie certifikátov	Slávnostné ukončenie druhého modulu	5 min.	Pripravené certifikáty
ZII.5 Zadanie domácej úlohy	Zadanie úlohy „Spätná väzba – Modul II.“	5 min.	Pracovné listy
ZII.6 Evaluácia	Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie	5-10 min.	Nie sú potrebné

Popis aktivít

Aktivita ZII.1 Šatková

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia, slúži na odreagovanie účastníkov.

Charakteristika aktivity

Kategória: iniciačná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: autor neznámy	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 10 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: dve šatky (najlepšie rôznej farby)	Prostredie: dnu

Realizácia

Účastníci sa postavia do kruhu, v prípade veľkej skupiny môžu účastníci vytvoriť dve rovnako veľké skupiny. Následne dvaja náhodní účastníci stojaci v kruhu oproti sebe dostanú po jednej šatke. Úlohou účastníkov je čo najrýchlejšie si šatky zaviazať na uzol okolo krku, následne odviazať a podať šatku účastníkovi, ktorý stojí po pravej ruke. Toto robia obidvaja účastníci, ktorí dostali šatky, súčasne. Účastník, u ktorého sa stretnú naraz obidve šatky, vypadáva. Po vypadnutí účastníka dostanú šatky znova dvaja náhodní účastníci stojaci v kruhu oproti sebe a aktivita pokračuje podľa rovnakých pravidiel až kým v kruhu neostanú stáť poslední traja účastníci, ktorých vyhlásime za víťazov. Všimame si dodržiavanie pravidiel.

Rozbor skupinového diania

Ako sa skupina zabávala počas tejto aktivity? Bola pre nich dostatočne motivujúca pre vynaloženie maximálnej snahy?

Povzbudzovali sa jednotliví účastníci navzájom? Pripravila aktivita skupinu na ďalšiu spoluprácu?

Je tento typ súťaživej aktivity vhodný energizér pre túto skupinu, alebo je potrebné hľadať iný typ aktivity?

Metodické poznámky

Lektor pri tejto technike uvažuje o prejavoch jednotlivých účastníkov sám pre seba. Nehodnotí pred skupinou svoje pozorovania.

**Aktivita ZII.2 Zhrnutie modulu****Cieľ / zameranie aktivity**

Zhrnutie teórie druhého modulu.

Charakteristika aktivity

Kategória: prednáškovo-diskusná aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 15 min.	Počet hráčov: ľubovoľný
Čas na realizáciu: 10-15 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: pripravená prezentácia	Prostredie: dnu

Úvodné vtahujúce otázky

- ? Čo nové ste sa dozvedeli o komunikácii? Bol tento modul pre vás prínosom?
- ? Ktoré témy ste si najlepšie zapamätali? Čo bolo pre vás najzaujímavejšie?
- ? Máte pocit, že ste si osvojili nové zručnosti, ktoré vám v živote môžu uľahčiť komunikáciu a vyhnúť sa zbytočným nedorozumeniam?
- ? Je niečo, čo vám v tejto téme chýbalo a čo by ste v budúcnosti ocenili?

Praktická teória

Lektor pomocou prezentácie a diskusie s účastníkmi zhrnie prebratú teóriu druhého modulu.

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci záverečný text:

Slovo komunikovať pochádza z latinského slova communicāre a znamená „robiť niečo spoločným, deliť sa, spájať, zverovať sa“.

Komunikácia má pre náš život nesmierny význam. Pomáha nám budovať vzťahy, ktoré robia náš život plnohodnotným.

Hlavným cieľom komunikácie je vzájomné porozumenie. Aby porozumenie nastalo, je potrebné zvažovať slová, ktoré druhým hovoríme. Rovnako dôležitou súčasťou komunikácie je umenie počúvať. Aktívne počúvanie je výrazom skutočného záujmu o druhých.

V živote však často robíme „prešľapy“ v medziľudských vzťahoch – povieme alebo urobíme niečo, čo sa druhého dotkne, alebo ho aj zraní. A tak, ako fyzické zranenia, aj „zranenia na duši“ potrebujú uzdravenie. Znakom dobrých vzťahov je preto ochota ospravedlniť sa, odpustiť a zmieriť sa. Pretože tak, ako dokážu naše slová zraniť, tak dokážu naše slová aj liečiť.

Komunikácia je v našom živote oblasťou, na ktorej je nevyhnutné celoživotne pracovať. Odmenou za túto prácu na sebe je osobnostný rast, naplňujúce vzťahy a šťastný život.

Aktivita ZII.3 Akustoidi

Ciel / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na navodenie atmosféry spolupráce, orientačnú diagnostiku kolektívu a zaobchádzania skupiny s pravidlami.

Charakteristika aktivity

Kategória: skupinovo-interakčná aktivita	Fyzická záťaž: stredná
Prevzaté z: Prevent o.s.	Psychická záťaž: stredná
Čas na prípravu: 0 min.	Počet hráčov: do 30
Čas na realizáciu: 25-30 min.	Vek hráčov: 10 a viac
Materiál: povraz na vyznačenie základne, kvalitná stolička pre každého účastníka	Prostredie: dnu

Motivácia

Objavovanie cudzej planéty: Ocitli ste sa na planéte akustoidov. Táto planéta má veľa zvláštností. Jednak ju takmer celú pokrýva piesok tak jemný, že sa po ňom dá prepravovať len pomocou špeciálnych vozidiel – vašich stoličiek. Zároveň sa volá planéta akustoidov, pretože hmota tu veľmi citlivo reaguje na akýkoľvek hluk. Neustále preto hrozí, že ak sa nejaká vec, napríklad vaše vozidlo, ocitne blízko zdroja nejakého zvuku, rozpadne sa.

Realizácia

Účastníci sú na jednej strane miestnosti, každý stojí na stoličke. Ich cieľom je dostať sa ako skupina na základňu, ktorá je vyznačená povrazom na opačnej strane miestnosti. Platia pritom nasledujúce pravidlá: ak niekto prehovorí, odoberie sa stolička, na ktorej stál. Rovnako sa stolička odoberie, ak pri presúvaní vydáva príliš zreteľný hluk. Ak sa stoličky nikto nedotýka (je bez riadenia), taktiež sa odoberie. Odoberá sa aj najbližšia stolička pri základni, ak je nejaký hluk tam. Zároveň sa nik nesmie dotýkať zeme ani stien. Ak niekto príde o stoličku, musí ihneď prestúpiť na inú, inak celá skupina prehrala.

Rozbor skupinového diania

Na čo dávame v priebehu pozor:

Ako účastníci spolupracujú – pracujú ako jeden tím? Pozerajú sa na to, čo robia ostatní?

Myslia na seba alebo na skupinu?

Kto je vodcovský a kto submisívny? Kto je agresívny?

Kto pracuje pre ostatných? Kto dokáže ostatných podržať, komu dôverujú?

Kde naopak vznikajú problémy, ak sa majú dvaja ľudia dotknúť?

Ako zaobchádzajú s pravidlami – akceptujú ich? Snažia sa ich obchádzať? Dokážu sa disciplinovať?

Kto najčastejšie porušuje pravidlá a ako?.

Skupinovú diskusiu zahajujeme netypicky otázkou „Čo vás v priebehu aktivity našťvalo?“.

Obvykle prideme na to, že najviac ich hnevalo vymáhanie pravidiel lektormi a to, že sa niekto nepozeral na ostatných, ale myslel len na to, ako sa on sám dostane do cieľa. Ďalej sú to témy, súvisiace so všeobecnými pravidlami spolupráce, to že skupina môže trpieť kvôli nedodržiavaniu pravidiel jednotlivcom, konflikty v kolektíve.

Metodické poznámky

Do hry sa môžu opäť zapojiť aj účastníci, ktorí sa už dostali na základňu (ale nezdôrazňujeme to v pravidlách).

Podľa situácie je možné nastaviť vhodnú mieru vymáhania pravidiel. V žiadnom prípade by ale nemala byť príliš benevolentná, je lepšie byť tvrdší, odoberať stoličky aj za diskutovanie s lektorom. V najvyššom stupni je možné sa dohovoriť aj na tom, že za rozprávanie bude považované aj to, keď lektor uvidí, ako sa niekomu hýbu pery.

Pre hru je vhodné, ak sa úlohu nepodarí splniť hneď na prvý krát. Pozor ale, nesmieme meniť svoju tvrdosť v priebehu hry! Jednotlivé pokusy končíme, ak sa ako skupina dostanú do patovej situácie – nie sú schopní pohnúť so žiadnou stoličkou, alebo niekto príliš dlho nemôže nájsť miesto na stoličke niekoho iného.

Aktivita ZII.4 Odovzdanie certifikátov

Lektor slávnostne odovzdá certifikáty účastníkom programu. Šablóna certifikátu sa nachádza v prílohe č. 13.



Aktivita ZII.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Spätná väzba – Modul II.“ a rozdá pracovné listy. Úlohou účastníkov je zhodnotiť priebeh druhého modulu. Pracovný list sa nachádza v prílohe č.12.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.

Je vhodné, aby lektor zadal domácu úlohu až po nasledujúcej aktivite.



Aktivita ZII.6 Evaluácia

PIZZA HODNOTENIE – Spätná väzba účastníkov na ukončený modul programu

Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na zhodnotenie prínosu absolvovaného modulu zameraného na komunikáciu.

Charakteristika aktivity

Kategória: sebareflexívna aktivita	Fyzická záťaž: malá
Prevzaté z: PERSONA	Psychická záťaž: malá
Čas na prípravu: 5 min.	Počet hráčov: do cca 25
Čas na aktivitu: 5-10 min.	Vek hráčov: 12 a viac
Materiál: flipchart papier s pripraveným obrázkom veľkej pizze s 8 dielmi, fixky	Prostredie: dnu

Motivácia

Druhý modul nášho programu máme za sebou. Skúsime sa teraz poohliadnuť a zhodnotiť jeho priebeh a jeho prínos pre náš život.

Realizácia

Na úvod účastníkom vysvetlíme, prečo potrebujeme od nich vedieť spätnú väzbu ohľadom ich spokojnosti s programom. Predstavíme im tzv. „Pizza hodnotenie“ – na pripravenom flipchart papieri máme nakreslenú obrovskú pizzu rozdelenú na osem dielov – v každom sa pýtame na iné veci, napr. prvý dielik „prístup lektora“, druhý „pestrosť programu“, tretí „atmosféra v skupine“, štvrtý „zrozumiteľnosť podávaných informácií“, piaty „prínos informácií pre môj každodenný život“, šiesty „ako sa tu cítim“, siedmy „komplexnosť informácií o komunikácii“, ôsmy „pokračovanie v programe“. Každý z dielikov predstavuje určitú škálu, ktorej krajné body slovne označíme, napr. v dieliku „prístup lektora“ stred pizze znamená „super, vyhovuje mi“, okraj pizze znamená „nič moc, nevyhovuje mi“, alebo v dieliku „prínos pre môj každodenný život“ stred pizze znamená „veľký prínos“ a okraj pizze „žiadny prínos“. Takýmto spôsobom predstavujeme pizzu ako terč – čím bližšie k stredu, tým pozitívnejšie hodnotenie.

Úlohou účastníkov je prísť k flipchartu a „pripraviť“ pizzu tak, ako to cítia – t.j. urobiť bodku, prípadne nakresliť nejakú ingredienciu pizze tam, ako jednotlivé aspekty hodnotia. Každý účastník sa vyjadruje ku všetkým ôsmym častiam pizze, takže dokopy nakreslí celkom 8 bodiek, resp. ingrediencií.

Na konci môžeme jasne vidieť hodnotenie účastníkov, ktoré lektor pred skupinou zhrnie. Následne požiada účastníkov, aby ešte napísali podrobnú spätnú väzbu na priebeh druhého modulu – vid' predchádzajúca aktivita.

Rozbor skupinového diania

Ako pristupovali účastníci k zadaniu úlohy?

Dokázali účastníci slobodne vyjadriť svoj názor?

Metodické poznámky

Názvy dielikov pizze možno samozrejme obmeniť podľa toho, čo pokladá lektor za dôležité.

HODNOTENIE – Spätná väzba lektora na priebeh záverečnej lekcie druhého modulu

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Ako hodnotia účastníci prínos absolvovaného modulu v oblasti komunikácie?

Sú ešte nejaké témy z oblasti komunikácie, o ktoré účastníci prejavili záujem?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

MODUL II ZÁVEREČNÁ LEKCIA – HODNOTENIE		
Číslo a názov aktivity	Reakcia účastníkov na danú aktivitu <i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i>	Čo s tým urobím?
ZII.1 Šatková		
ZII.2 Zhrnutie modulu		
ZII.3 Akustoidi		
ZII.4 Odovzdanie certifikátov		
ZII.5 Zadanie domácej úlohy		
ZII.6 Evaluácia		



ZOZNAM PRÍLOH

- Príloha č. 1 Komunikačný proces
- Príloha č. 2 Vidím, počujem, interpretujem
- Príloha č. 3 Prepáč
- Príloha č. 4 Kreslenie podľa inštrukcií
- Príloha č.5 Zložky neverbálnej komunikácie
- Príloha č.6 Analýza ukážky z filmu
- Príloha č.7 Ako sa máš?
- Príloha č.8 Aktívne počúvanie
- Príloha č.9 Korytnačky
- Príloha č.10 Komunikačné štýly
- Príloha č.11 Tri veci, ktoré na mne obdivuješ
- Príloha č.12 Spätná väzba účastníka
- Príloha č.13 Certifikát

Príloha č.1 Komunikačný proces

Komunikácia je obdivuhodný i podivuhodný proces vzájomného pôsobenia medzi ľuďmi. V tejto úlohe si zopakujes, ako tento proces prebieha. Tvojou úlohou je vypočúť si nahrávku a popísať jednotlivé fázy komunikačného procesu medzi dvoma komunikujúcimi.

Zameraj sa na nasledujúce body:

a) Vznik myšlienky

b) Kódovanie myšlienky do signálov

c) Vysielanie zakódovanej správy – prenos správy

d) Príjem – dekódovanie – pochopenie správy druhým človekom

e) Aké rušivé vplyvy, či prekážky v komunikácii nastali?

Príloha č.2 Vidím, počujem, interpretujem

Tvojou úlohou je najbližší týždeň pozorovať a uvedomovať si jednotlivé zložky komunikácie pri kontakte s druhými ľuďmi. Skús pri rozhovoroch s priateľmi, spolužiakmi, alebo rodinnými príslušníkmi skúmať komunikačné signály z troch hľadísk:

VIDÍM –pozorujem, ako sa druhý tvári, čo robí, aké používa gestá a pod.

POČUJEM –pozorne počúvam, čo mi druhý hovorí, ale aj to, čo mi nehovorí, resp. čomu sa vyhýba.

INTERPRETUJEM – všetky vnemy spracujem a zvolím primeranú reakciu.

Pre splnenie tejto úlohy je potrebné popísať a analyzovať aspoň tri konkrétne situácie – jednu situáciu s rodičmi, jednu situáciu v škole (so spolužiakom, učiteľom) a jednu s priateľom.

V prípade, že zaznamenáš nesúlad medzi jednotlivými komunikačnými signálmi – napr. niekto hovorí, že sa má dobre, ale vyzerá skleslo – polož dotyčnému doplňujúce otázky, v ktorých sa ho môžeš priamo opýtať, či je to len tvoj subjektívny vnem, že vyzerá skleslo, alebo sa predsa len až tak dobre necíti a pod.

Ak zažiješ situáciu, v ktorej jednotlivé zložky komunikácie druhého človeka nebudú v súlade, popíš ju. Ako si sa v tejto situácii zachoval/la? Ktorým signálom si prisúdil/la väčší význam? Ujasnil/la si si tento vnímaný nesúlad s danou osobou?

1. Popis situácie s rodičmi

Popíš situáciu z troch hľadísk (vidím, počujem, interpretujem), ktorú si zažil/la s rodičmi.

2. Popis situácie v škole

Popíš situáciu z troch hľadísk (vidím, počujem, interpretujem), ktorú si zažil/la v škole (napr. so spolužiakom, učiteľom).

3. Popis situácie s priateľom

Popíš situáciu z troch hľadísk (vidím, počujem, interpretujem), ktorú si zažil/la s priateľom/priateľkou.

Príloha č.3 Prepáč

V živote často robíme „prešľapy“ v medziľudských vzťahoch – povieme alebo urobíme niečo, čo sa druhého dotkne, alebo ho aj zraní. A tak, ako fyzické zranenia, aj „zranenia na duši“ potrebujú uzdravenie. Keď nás niekto zraní, objavuje sa v nás túžba po spravodlivosti, ktorá prináša pocit zadosťučinenia. Ale spravodlivosť ako taká nevedie k uzdraveniu. Uzdravenie prináša až zmierenie. Teda na jednej strane prejav ľútosti a na druhej strane odpustenie. Túžba po zmierení je pritom silnejšia ako túžba po spravodlivosti. A čím je vzťah hlbší, tým viac túžime po zmierení, pretože viac ako po zadosťučinení, túžime po láske.

Skutočné odpustenie a zmierenie sa dotýka oboch strán. Odstraňuje bariéru, ktorú zranenie spôsobilo a pomáha obnoviť dôveru. Tak vytvára vhodné podmienky k tomu, aby sme mohli pokračovať v budovaní vzťahu. Znakom dobrých vzťahov je preto ochota ospravedlniť sa, odpustiť a zmieriť sa.

Cieľom tejto úlohy je prebrať zodpovednosť za svoje správanie a pomocou zmierlivých slov poprosiť o odpustenie človeka, ktorému sme ublížili. Pretože tak, ako dokážu naše slová zraniť, tak dokážu naše slová aj liečiť.

Tvojou úlohou je napísať list človeku, ktorého máš rád, ale ktorému si napriek tomu ublížil. Je na tebe, či tento list pošleš, alebo nie. Táto úloha ti ponúka možnosť zamyslieť sa, čo by si tomuto človeku chcel povedať, aby sa váš vzťah uzdravil.

Na vypracovanie úlohy použi osobitný papier.

Po vypracovaní úlohy odpovedz na nasledujúce otázky:

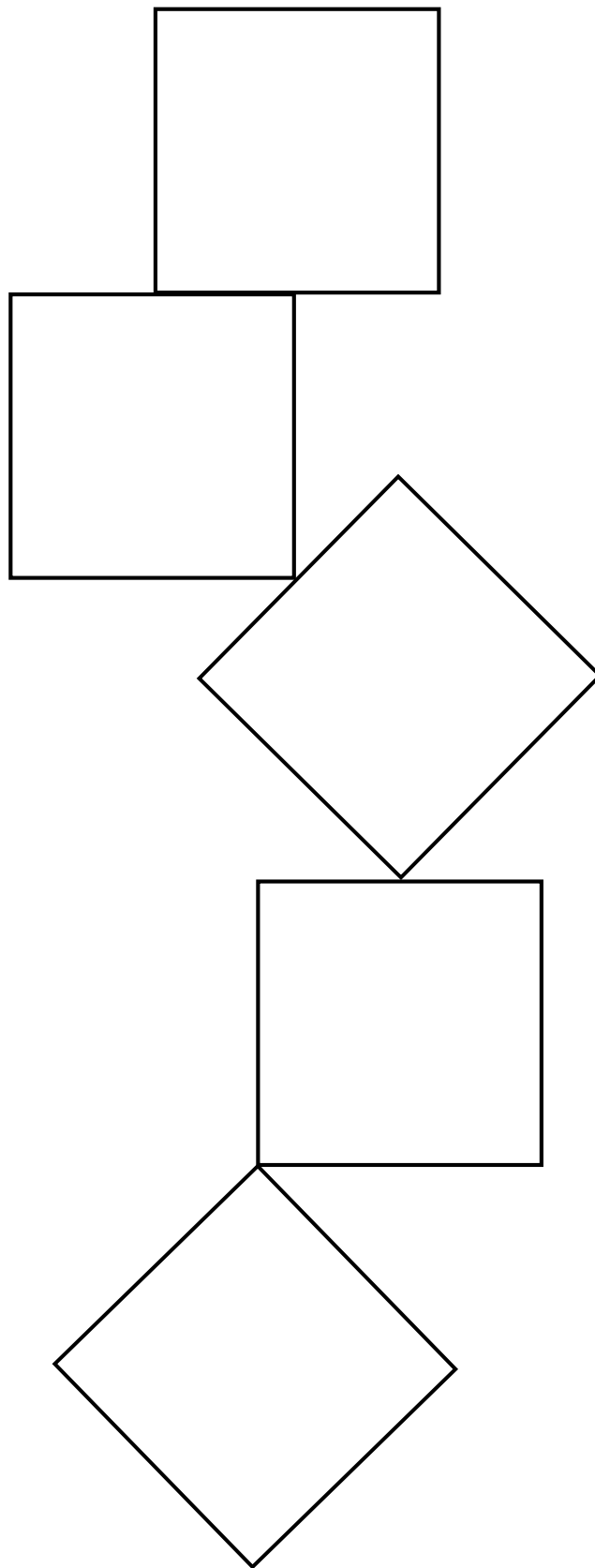
Ako sa ti písalo?

Pomohlo ti, že si „dal svoje pocity na papier“?

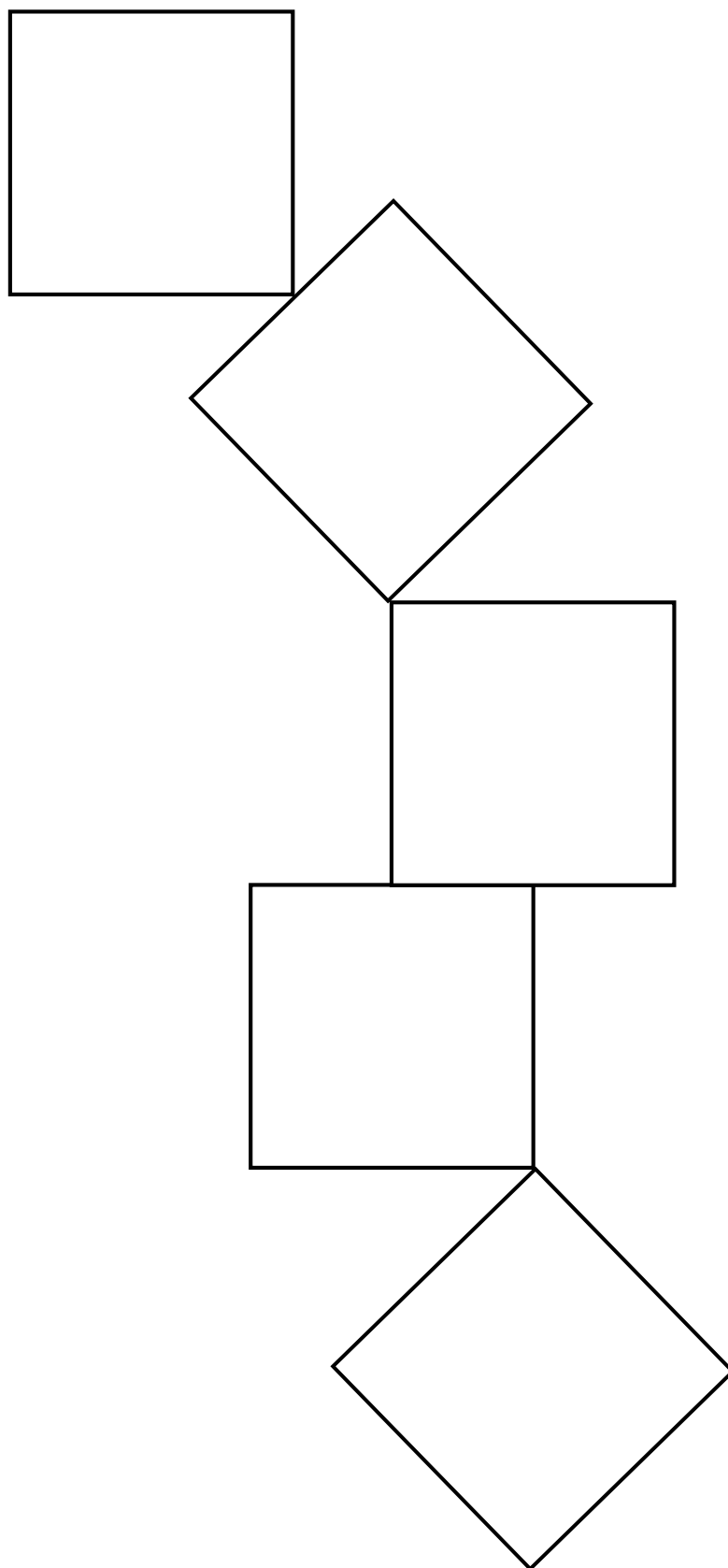
Akú formu urovnávania vzťahov preferuješ?

Príloha č.4 Kreslenie podľa inštrukcií

Príloha č.4a



Príloha č.4b



Príloha č.5 Zložky neverbálnej komunikácie

Mimika I. + Mimika II.

Radost'	Hnev	Láska	Zvedavost'
Strach	Nuda	Znechutenost'	Prekvapenie
Pohoršenie	Odpor	Urazenost'	Hanblivost'
Radost'	Hnev	Láska	Zvedavost'
Strach	Nuda	Znechutenost'	Prekvapenie
Pohoršenie	Odpor	Urazenost'	Hanblivost'

Gestika I.

Dnes ti to ale pristane!	To máme ale pekné počasie!
Zvíťazím nad Tarzanom a ja budem vodca!	Tie naše deti sú ale utešené.
Kde je tu WC? Musím súrne ísť...	Som hladný, že by som zjedol aj leva!
Pozývam ťa na romantickú večeru pri sviečkach.	Chceme ďalších potomkov?
Máš Ibalgin? Hrozne ma boli hlava.	Dozreli už konečne banány?
Tu samicu musím zbalíť!	Mám väčšie svaly ako ty!
Náš vodca má dnes narodeniny.	Dnes si mi zjedol raňajky, ty pažravče!
Som zničený, moja samica ma opustila.	Bude pršať, mali by sme ísť do jaskyne.
Povyberáš mi blchy?	Bolí ma zub, vytrhni mi ho!
Nezdá sa ti, že som schudla?	Prečo ty máš chvost, ale ja nemám?

Posturologia

Uzimený človek	Človek v pohodlnom sede
Človek čakajúci v dlhom rade v obchode	Človek čakajúci v čakárni u zubára
Neposlušný žiak „na koberčeku“ u riaditeľa.	Opalujúci sa človek ležiaci pri mori
Nahá žena pred zrkadlom	Nahá žena, ku ktorej omylom vojde do kúpeľne „cudzí človek“
Plačúci človek pri hrobe	Šťastný turista na vrchole hory
Nahnevá matka kričiaca na svoje dieťa	Ofučané dieťa po hádke s rodičom

Paralingvistika – Mydlimalo pervice nepertuto pertamto perdále

Milujem ťa, holubička moja.	Myslím, že by ste mi zvýšiť plat.
Nabúral si mi auto, ty truľo!	Slečna, nechceli by ste ísť so mnou do kina?
Je mi ľúto, skapal ti pes.	Narodil sa ti syn, gratulujem!
Zavri okno, je mi hrozná zima.	Bolí ma zub a je mi zle od žalúdka.
Nemáš ma rád, odchádzam!	Zlodej! Chyťte zlodeja!
Pozor, padá strom!	Do kelu, stratila som peňaženku!

Príloha č.6 Analýza ukážky z filmu

Tvojou úlohou je pozrieť si ukážku z filmu. Zameraj sa na zložky neverbálnej komunikácie a popíš ich u jednotlivých protagonistov filmu. Popíš ako využívajú:

1. Mimiku (komunikácia výrazom tváre):

2. Gestiku (komunikácia pomocou rúk a tela):

3. Haptiku (komunikácia dotykom):

4. Proxemiku (komunikácia vzdialenosťou):

5. Posturologiu (komunikácia polohou tela):

6. Kineziku (komunikácia pohybom):

7. Paralingvistiku (*mimoslovná komunikácia týkajúca sa reči*):

8. Teritorialitu (*komunikácia obsadzovaním teritória*):

9. Produkciu (*komunikácia pomocou úpravy, výzoru, prostredia*):

Popíš vzťahovú a vecnú rovinu komunikovaných signálov:

Príloha č.7 Ako sa máš?

Tvojou úlohou bude počas najbližšieho týždňa sústrediť sa na úvodnú fázu komunikácie s druhými ľuďmi. Na základe nových poznatkov o vzťahovej a vecnej komunikácii, nezabudni sa na začiatku rozhovoru druhého človeka opýtať, ako sa má.

Otázka „Ako sa máš?“ ponúka priestor pre otvorenie sa a zdieľanie svojich vnútorných pocitov a rozpoloženia. Skús najbližší týždeň nebrať túto otázku len ako frázu, ale prejav skutočný záujem o to, čo druhí ľudia, s ktorými sa stretávaš, prežívajú a čím žijú. Rovnako aj Ty hovor o sebe a v prípade zlej nálady, ktorá vôbec nemusí mať s daným človekom súvis, druhému povedz o tejto skutočnosti, aby to nebral osobne a nenarušilo to vašu vzájomnú komunikáciu a vzťah.

Ak sa ti stane, že počas komunikácie začne druhý človek vysielat' rušivé signály, upozorni ho na to primeraným spôsobom. Napríklad: „Je mi nepríjemné, keď... (na mňa zvyšuješ hlas..., keď v mojej prítomnosti nadávaš...) a bol/la by som rád/rada, keby si ... (s tým prestal/la, vysvetlil/la mi, o čo ide...) a v budúcnosti... (si to už nerobil, bol úprimný, keď ťa niečo rozladí...)“.

Po týždni zhodnoť svoje skúsenosti a poznatky, ktoré si nadobudol/la počas pozorovania svojej komunikácie s druhými ľuďmi, s dôrazom na vzťahovú a vecnú komunikáciu.

Hovorili druhí ľudia ako sa majú a čo prežívajú, keď si sa ich na to opýtal/la klasickou otázkou „Ako sa máš?“

Ako si odpovedal/la na túto otázku ty?

*Zaznamenal/la si vo vzájomnej komunikácii s druhými ľuďmi rušivé signály?
Ak áno, ako si si s tým poradil/la?*

Príloha č.8 Aktívne počúvanie

Táto úloha je zameraná na nácvik aktívneho počúvania. Po rozhovore s druhým človekom sa skús zamyslieť, čo si sa od neho dozvedel/la. Čo ti hovoril? Mal dostatok priestoru na vyjadrenie?

Druhou časťou tvojej úlohy je skúšať trénovať aktívne počúvanie počas nasledujúceho týždňa pri твоjich rozhovoroch s ľuďmi.

Na konci týždňa zhodnoť svoju schopnosť aktívne počúvať.

Pri oboch častiach tejto úlohy si odpovedz na nasledujúce otázky:

Dokážem počas rozhovoru udržiavať primeraný očný kontakt?

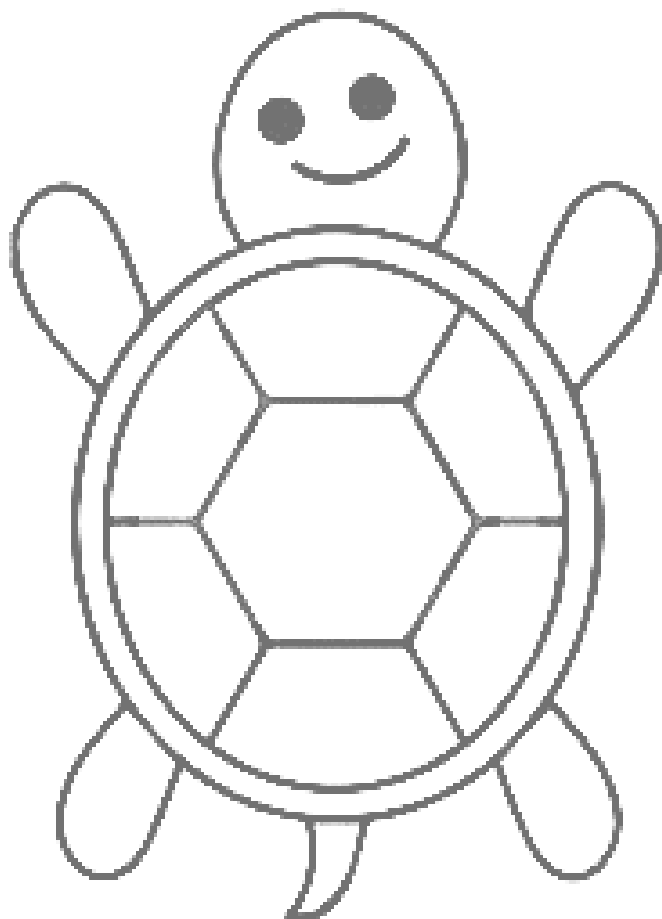
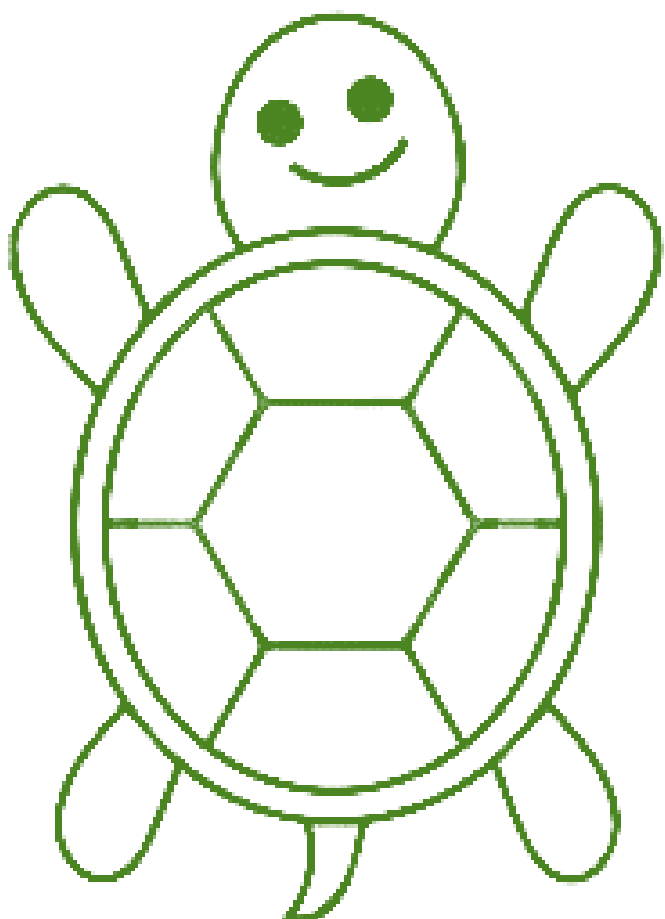
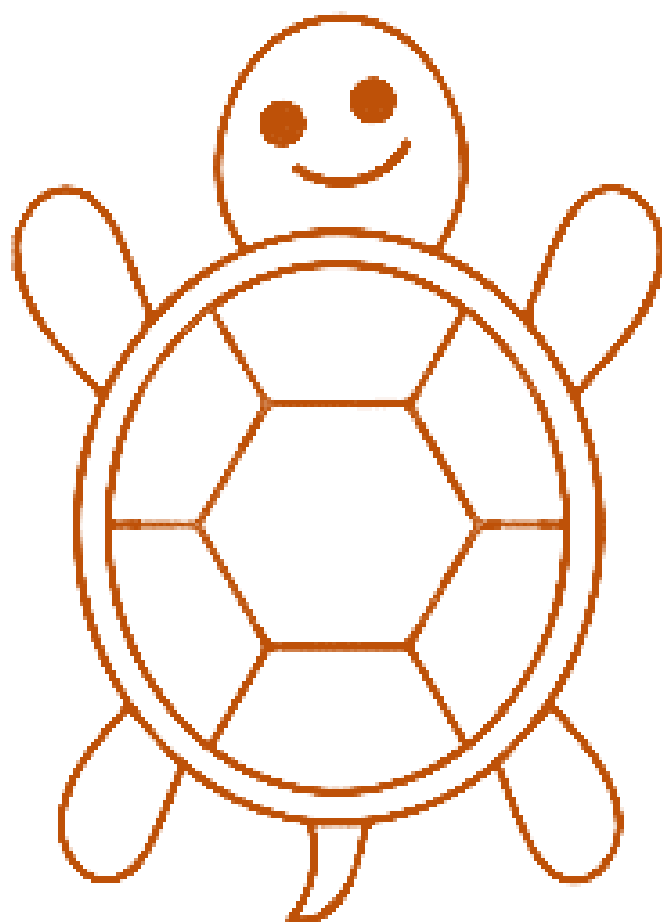
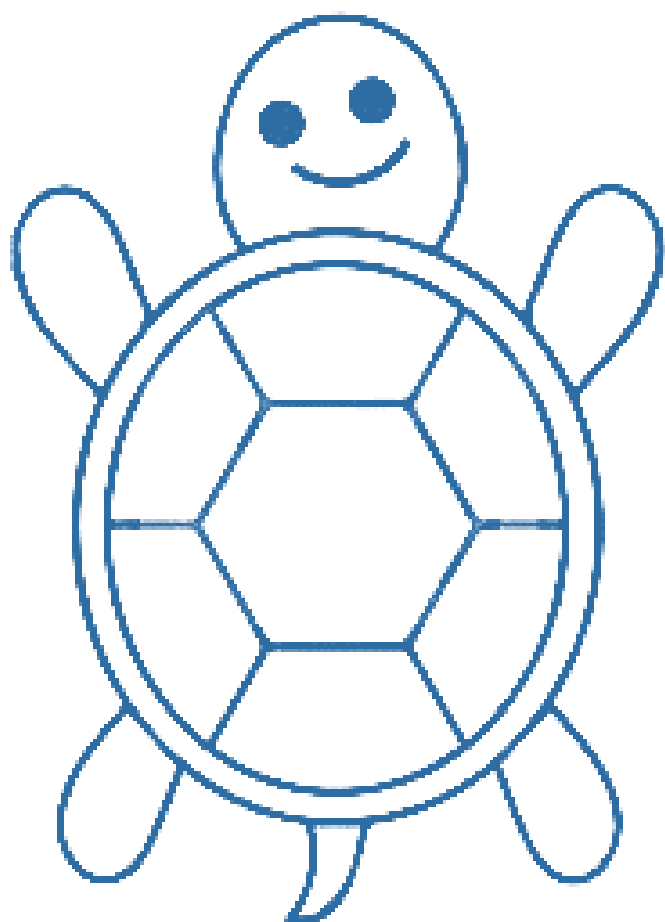
Ktoré ďalšie prostriedky používam? (Např. prikyvovanie hlavou, nakláňanie sa smerom k druhému človeku, zopakovanie časti povedaného a iné.)

Dokážem byť pozorný a empatický?

Viem sa kontrolovať a nesúdiť druhých?

Dokážem sa zastaviť, popremýšľať a zvážiť svoju odpoveď?

Príloha č.9 Korytnačky



Príloha č.10 Komunikačné štýly

Pri komunikácii s druhými ľuďmi používame rôzne komunikačné štýly. Vo všeobecnosti rozlišujeme 5 základných komunikačných štýlov: 1. Konvenčný komunikačný štýl, 2. Konverzačný komunikačný štýl, 3. Operatívny komunikačný štýl, 4. Vyjednávacie komunikačný štýl, 5. Osobný (intímny) komunikačný štýl.

Tvojou úlohou je zamyslieť sa nad sebou a svojimi komunikačnými zručnosťami. Odpovedz na nasledujúcu otázku: V ktorých situáciách a s kým používaš jednotlivé komunikačné štýly?

Konvenčný komunikačný štýl:

Konverzačný komunikačný štýl:

Operatívny komunikačný štýl:

Vyjednávacie komunikačný štýl:

Osobný (intímny) komunikačný štýl:

Sebareflexia: Ako ovládaš jednotlivé štýly? Vieš použiť pre danú situáciu správny komunikačný štýl?

Príloha č.11 Tri veci, ktoré na mne obdivuješ

Tvojou úlohou je vypýtať si na seba spätnú väzbu od svojich rodičov, alebo iných dvoch blízkych osôb. Opýtaj sa ich otázku: Ktoré tri veci na mne obdivuješ?

Odpovede zapíš:

Sebareflexia:

Kládla sa ti ľahko táto otázka? Prekvapil/la si touto otázkou opýtaných? Prekvapili ťa odpovede, ktoré si dostal/la?

Príloha č.12 Spätná väzba účastníka

SPÄTNÁ VÄZBA – II. MODUL

Tvojou úlohou je sformulovať spätnú väzbu na doterajší priebeh kurzu. Tvoj názor a hodnotenie je pre nás aj tvojho lektora veľmi cenným materiálom, s ktorým môžeme pracovať, preto sa prosím zamysli a venuj čas odpovediam na nasledujúce otázky:

Podklady kurzu

1. Ako ti vyhovuje formát príručky?
2. Je niečo, čo by si zmenil/la na príručke alebo na zbierke úloh pre účastníkov kurzu?
3. Ako hodnotíš internetové zázemie kurzu (webovú stránku coolschool.sk)? Je niečo, čo by si zmenil/la webovej stránke?

Spätná väzba na obsah vzdelávania

4. Čím bola teória II. modulu pre teba prínosná?
5. Dozvedel/la si sa nové informácie, ktoré si si dovtedy neuvedomoval/la?
6. Ako vnímaš praktické využitie získaných informácií vo svojom živote?
7. Ktoré oblasti z teórie komunikácie ti v tomto module chýbali?
8. Čo by si naopak z tohto modulu vypustil/la a prečo?

Ak by si mal/la jednotlivé lekcie obodovať na stupnici 1-10 (10 najlepšie), dal/la by si jednotlivým lekciam toto hodnotenie:

MODUL II. KOMUNIKÁCIA	HODNOTIACE KRITÉRIA			
	Zaujímavosť informácií	Komplexnosť informácií	Praktickosť informácií	Úlohy k lekcii
LEKCIA II.1 Proces komunikácie				
LEKCIA II.2 Zložky komunikácie				
LEKCIA II.3 Verbálna komunikácia				
LEKCIA II.4 Neverbálna komunikácia				
LEKCIA II.5 Vysielanie komunikačných signálov				
LEKCIA II.6 Prijímanie komunikačných signálov				
LEKCIA II.7 Komunikačné štýly				
LEKCIA II.8 Spätná väzba				
MODUL II ZÁVEREČNÁ LEKCIA				

Komentár k hodnoteniu:

Pošli nám, prosím, svoje hodnotenie prostredníctvom tvojho lektora, alebo priamo na mail coolschool@ozpersona.sk. Ďakujeme ☺

Realizátor programu:

OSVEDČENIE



Meno a priezvisko:

Dátum narodenia:

ABSOLVOVAL(A) II. MODUL PROGRAMU BYŤ ČLOVEKOM ...TO STAČÍ KOMUNIKÁCIA

s odborným obsahom v predmetovej skladbe:

- LEKCIA 11.1 Proces komunikácie
- LEKCIA 11.2 Zložky komunikácie
- LEKCIA 11.3 Verbálna komunikácia
- LEKCIA 11.4 Neverbálna komunikácia
- LEKCIA 11.5 Vysielať komunikačných signálov
- LEKCIA 11.6 Prijímať komunikačných signálov
- LEKCIA 11.7 Komunikačné štýly
- LEKCIA 11.8 Spätná väzba

POUŽITÁ LITERATÚRA

- DUBEC, M. Zásobník metod používaných v OSV. Praha: Projekt Odyssea, 2007. 57 s., ISBN 978-80-87-145-02-9
- CAHA, M.; ČINČERA, J.; NEUMAN, J. Hry do kapsy VII. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-909-7
- ENDE, M. in REIFARTH, W.; SCHERPNER, M. Slon. Texty pre poradenstvo a ďalšie vzdelávanie. Dolný Kubín: Peter Huba, 1999. ISBN 80-88803-32-2
- FERRERO, B. Malé príbehy na potešenie duše. Bratislava: Don Bosco, 2006.
- GABURA, J.; GABURA, P. Sociálna komunikácia. Bratislava: oz Sociálna práca, 2004. ISBN 80-968927-7-0
- GRECMANOVÁ, H.; URBANOVSKÁ, E.; NOVOTNÝ, P. Podporujeme aktívni myšlení a samostatné učení žáků. Olomouc: HANEX, 2000. 159 s. ISBN 80-85783-28-2
- HERMOCHOVÁ, S. Hry pro život. Praha: Portál, 1994. ISBN: 8085282798
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy I. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-672-1
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy II. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-673-X
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy III. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-817-1
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy IV. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-818-X
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy V. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-874-0
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy VI. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-875-9
- HRKAL, J., HANUŠ, R., ed. Zlatý fond her II. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-153-3 9.
- JEŘÁBKOVÁ, S.; SRBOVÁ, K. Poznáváme svou osobnost. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-06-7
- KŘÍŽ, P. Kdo jsem, jaký jsem. Kladno: Aisis, 2005. ISBN 80 -239-4669-2
- LABÁTH, V., SMIK, J.: Expoprogram. Bratislava: Psychodiagnostika, 1991.
- MELLO, A. Modlitba žaby 2. Brno: Cesta 1999. ISBN 80-85319-55-1
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2001. Do Európy hrou . Bratislava: IUVENTA, 2001. ISBN:80-88893-92-79-8
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2002. Do Európy hrou II. Bratislava: IUVENTA, 2002. ISBN: 80-88893-92-5
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2004. Do Európy hrou III. Bratislava: IUVENTA, 2004. ISBN: 80-8072-031-2
- NEUMAN, J. Dobrodružné hry a cvičení v přírodě. Vyd. 1. Praha : Portál, 1998. ISBN 8071782181
- NEUMAN, J.; WAGENKNECHT, M. Hry do kapsy VIII. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-984-4
- NEUMAN, J.; TOMEŠ, P. Hry do kapsy IX. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-985-2
- NEUMAN, J.; ZAPLETAL, M. Hry do kapsy X. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7367-025-9
- PLÁŇAVA, I.; PLEŠINGEROVÁ, D.; RIEGER, Z. Mezilidská komunikace. Brno: Masarykova Univerzita, 2003.
- SRB, V. a kol. Jak na osobnostní a sociální výchovu?. Praha: Projekt Odyssea, 2007. 60 s. ISBN 978-80-87145-00-5

SRB, V., SRBOVÁ, K., DUBEC, M., ŠVEC, J., VALENTA, J., KŘÍŽ, P. Pravidla psychické bezpečnosti v osobnostní a sociální výchově. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 7 s. ISBN 978-80-87145-00-5

SRBOVÁ, K. Učíme se uvolnit a obnovit své síly. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-10-4

ŠVEC, J. Umíme druhému sdělit, co se nám v jeho chování líbí a co nelíbí. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-14-2

VALENTA, J. Osobnostní a sociální výchova a její cesty k žákovi. Kladno: AISIS, 2006. 44 s. ISBN 80-239-4908-X

ŽÁK, P. Kreativita a její rozvoj. Brno: Computer Press, 2004. 315 s. ISBN 80-251-0457-5

Viacere aktivity, ktoré sme zaradili do programu, nemajú známeho autora. Naši lektori tieto aktivity zažili na rôznych školiacich podujatiach, organizovaných partnerskými organizáciami:

Lužánky – středisko volného času, Lidická 50, 658 12 Brno

Instruktoři Brno, z.s., Lidická 787/45, 602 00 Brno

Občanské sdružení PREVENT, Heydukova 349, 386 01 Strakonice

Project Outdoor Slovakia, s.r.o., Topoľová 16, 811 04 Bratislava

POZNÁMKY

POZNÁMKY



© PERSONA 2019