



BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí

Modul II. KOMUNIKÁCIA

Zbierka úloh pre účastníkov 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

Zbierka úloh pre účastníkov programu

Autori:

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

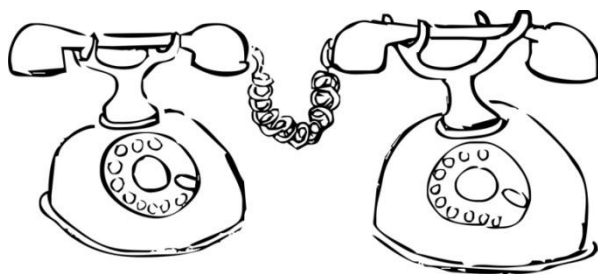
Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, Mokrohájska

cesta 3, 841 04 Bratislava, www.socialnapraca.sk

© PERSONA 2019

*„Preto máme dvoje uši a jedny ústa,
aby sme viac počúvali a menej hovorili.*

Zénón z Kitia



OBSAH

MODUL II. KOMUNIKÁCIA	6
ÚLOHA II.1: Komunikačný proces	7
ÚLOHA II.2: Vidím, počujem, interpretujem	8
ÚLOHA II.3: Prepáč	10
ÚLOHA II.4: Zložky neverbálnej komunikácie	11
ÚLOHA II.5: Ako sa máš?	13
ÚLOHA II.6: Aktívne počúvanie	14
ÚLOHA II.7: Komunikačné štýly	15
ÚLOHA II.8: Tri veci, ktoré na mne obdivuješ	16
ZÁVEREČNÁ ÚLOHA MODULU II.: Spätná väzba	17

MODUL II. KOMUNIKÁCIA

Naša komunikácia do značnej miery odráža naše vzťahy s druhými ľuďmi a zároveň prostredníctvom komunikácie vzťahy s druhými ľuďmi utvárame.

Vo svojich slovách, ale aj v gestách, dokonca i v mlčaní, máme účinný nástroj, ako môžeme svoje vzťahy s druhými ľuďmi rozvíjať či meniť k lepšiemu.

Táto zbierka nám ponúka viaceré cvičenia a úlohy, ktoré môžeme aplikovať v každodennom živote, a tak rozvíjať svoje komunikačné zručnosti.

Pretože aj naša komunikácia s druhými ľuďmi vypovedá o tom, KTO SOM.



ÚLOHA II.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 vypočítať 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?



ÚLOHA II.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.

ÚLOHA II.3: Prepáč



V živote často robíme „prešlapy“ 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?



ÚLOHA II.4: Zložky neverbálnej komunikácie

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):



ÚLOHA II.5: 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?*



ÚLOHA II.6: 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 tvojich rozhovoroch s ľuďmi.

Na konci týždňa zhodnot' 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?



ÚLOHA II.7: 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. Vyjednávací komunikačný štýl, 5. Osobný (až 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:

Vyjednávací komunikačný štýl:

Osobný (intímny) komunikačný štýl:

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



ÚLOHA II.8: 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?

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 nevedomoval/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.

POZNÁMKY

POZNÁMKY



© PERSONA 2019