

2022



Interreg
Slovakia-Austria



European Regional Development Fund



Modul 4: Sociálne zručnosti

Tréning „Co-AGE Volunteers“

BFI BURGENLAND | 7400 Oberwart, Grazer Straße 86



Inštitút
rozvoja
verejnej
správy

Obsah

Modul: Sociálne zručnosti.....	2
Základné princípy komunikácie.....	5
Techniky kladenia otázok, I-messages a aktívne počúvanie.....	9
Nenásilná komunikácia podľa Rosenberga.....	11
Riadenie rozmanitosti.....	13
Komunikácia so staršími ľuďmi.....	13
Komunikácia s pacientmi s demenciou.....	14
Riadenie konfliktov.....	16
Typy konfliktov.....	17
Konfliktné situácie s ľuďmi s demenciou.....	18
Krízové riadenie.....	20
Definícia a rozlišovanie kríz.....	20
Zvládanie krízových situácií.....	21
Zdroje.....	22
Zoznam obrázkov.....	22

Modul: Sociálne zručnosti

Sociálne kompetencie patria k tzv. "mäkkým" zručnostiam. Na rozdiel od "tvrdých" zručností sa nedajú merať titulom alebo certifikátom. Sociálne zručnosti sa prejavujú skôr len v interakcii. Sú dôležité pri každom medziľudskom kontakte a určujú, ako pozitívne, sympaticky a harmonicky je vnímaný vzťah alebo spolupráca.

Za sociálnymi zručnosťami sa skrýva potenciál človeka. Vedomosti a zručnosti sa dajú získať učením. K úspechu však vedú len v styku s inými ľuďmi. Sociálne zručnosti sú teda v konečnom dôsledku takzvanou zamestnateľnosťou - všeobecnou zamestnateľnosťou a potenciálom dlhodobého rozvoja človeka. (Career Bible, 2022, www)



Obrázok 1: Trojuholník úspechu, Kariérna biblia, 2022

Tí, ktorí majú sociálne zručnosti, dokážu zosúladiť svoje ciele konania s postojmi a hodnotami skupiny. To môže ovplyvniť aj správanie a postoje samotnej skupiny. Sociálne kompetencie sa preto stotožňujú aj so sociálnou inteligenciou a empatiou. Tí, ktorí majú oboje, dokážu vždy konať primerane a inteligentne voči ostatným. Alebo inak povedané: sociálna kompetencia zahŕňa dve základné zručnosti:

- Talent na spoluprácu (sociálna kompetencia)
- konštruktívna schopnosť riešiť konflikty (sebakompetencia)

Existuje niekoľko základných zručností, ktoré vám pomôžu takmer všade v sociálnej interakcii. Patria medzi tzv. vrcholové zručnosti (alebo "obchodné zručnosti"):

Osobná iniciatíva

Osobná iniciatíva sa v mnohých prieskumoch odborníkov na ľudské zdroje umiestňuje na prvom mieste. Tí, ktorí majú túto kompetenciu, konajú nezávisle, z vlastnej iniciatívy. Alebo povedané na rovinu: týchto ľudí nemusíte brať na lov. Takíto ľudia sa tiež rýchlo rozhodujú a preberajú zodpovednosť za svoje konanie.

Komunikačné zručnosti

Bohužiaľ, komunikačné zručnosti sú často módnym slovom, ktoré sa objavuje v mnohých pracovných inzerátoch a nejakým spôsobom zahŕňa všetko. Zvyčajne sa však myslí schopnosť jasne a stručne formulovať správy, interpretovať signály druhých alebo byť presvedčivý na stretnutí.

Schopnosť pracovať v tíme

Schopnosť pracovať v tíme je jednou z najlepších zručností v profesionálnom živote. Nikto nepracuje sám. Všade, kde ľudia pracujú spoločne, musia súťažiť, ale aj spolupracovať, diskutovať a robiť kompromisy. Ľudia, ktorí dokážu pracovať v tíme, sú tí, ktorí konštruktívne a ohľaduplne jednájú s ostatnými, zachovávajú si úctu aj napriek rozdielnym názorom alebo sa zapájajú do práce v skupine a pomáhajú, kde je to potrebné.

Nadšenie

Tí, ktorých práca baví, sú úspešnejší. Takýto človek sa venuje svojim úlohám s plnou vervou a je nimi pohltený. Nadšenie je pozitívny základný postoj, ktorý víta výzvy a dynamicky ich rieši. Je to forma vnútornej motivácie - a dokáže pohnúť horami.

Kritické schopnosti

Schopnosť prijať kritiku sa v živote vždy oplatí. To však neznamená, že sa musíte so všetkým zmieriť. Ale dokážete sa s ňou konštruktívne vyrovať - a naopak,

konštruktívne kritizovať. Ľudia s touto schopnosťou neberú kritiku osobne, ale vnímajú ju ako príležitosť na osobný rast.

Prispôsobivosť

Adaptabilita sa chápe ako schopnosť rýchlo sa prispôbiť novým situáciám a výzvam. V práci to znamená schopnosť rýchlo a pružne zmeniť svoje správanie, keď je to potrebné.

Empatia

Empatia je schopnosť rozpoznať, pochopiť a porozumieť myšlienkam, emóciám alebo motívom druhej osoby, nadviazať s ňou kontakt a primerane reagovať. Je to druh predvídavej emocionálnej reakcie. Empatia je teda jednou z najdôležitejších sociálnych zručností.

Charizma

Táto sila dodáva ľuďom takmer magickú charizmu, auru a silu príťažlivosti. Najmä v manažmente a vo vonkajších vzťahoch sa charizma považuje za motor, ktorý inšpiruje, motivuje a presvedča ostatných. Z niektorých ľudí dokonca robí značku.

Medzikultúrne kompetencie

Väčšina spoločností dnes pôsobí na medzinárodnej úrovni a má pobočky v zahraničí. Alebo majú pestro zmiešanú pracovnú silu z rôznych kultúr a národov. Preto je dôležité prispôbiť sa príslušnému kultúrnemu zázemiu a mentalite. Medzikultúrna kompetencia dokáže rešpektovať rozdiely, všímať si osobitosti a prejavovať ohľaduplnosť.

Asertivita

Neznamená to vyhrať každú diskusiu. Sociálna kompetencia znamená skutočnú presvedčivosť a silu realizácie. Dalo by sa hovoriť aj o orientácii na cieľ. Asertivita je schopnosť vnímať a presadzovať vlastné záujmy, ciele a zámery a postaviť sa za ne - aj tvárou v tvár opozícii.

(Career Bible, 2022, www)

Základné princípy komunikácie

Kdekoľvek sa ľudia stretnú, rozprávajú sa, smejú sa alebo sa hádajú, inými slovami, komunikujú. Dobrá komunikácia určuje náš každodenný život, a preto je kľúčom k lepšiemu pochopeniu druhých a k dobrému spolužitiu. Výhody úspešnej komunikácie sú rôznorodé:

- Zníženie počtu nedorozumení, a tým aj menších strát z trenia
- rýchle a uspokojujúce riešenie konfliktov
- lepšie porozumenie pre ostatných
- Silnejšia vzájomná podpora
- Posilnenie vzájomnej dôvery
- Vyššia motivácia všetkých zúčastnených

Na dobrú komunikáciu je užitočné poznať niekoľko základných pravidiel. Okrem toho je dôležitá aj reflexia. Úspešná komunikácia si vyžaduje sebareflexiu a poznanie rozmerov ľudského bytia, t. j. zohľadnenie tela, myšlienok (mysle) a emócií.

Komunikáciu možno precvičovať a osvojiť si potrebné techniky, aby sme ich neskôr mohli uplatňovať, prežívať a uvažovať o nich. Úspech sa nedostaví sám od seba. Táto príručka vám poskytne prehľad základných komunikačných zručností a návod na zlepšenie vlastných komunikačných zručností.

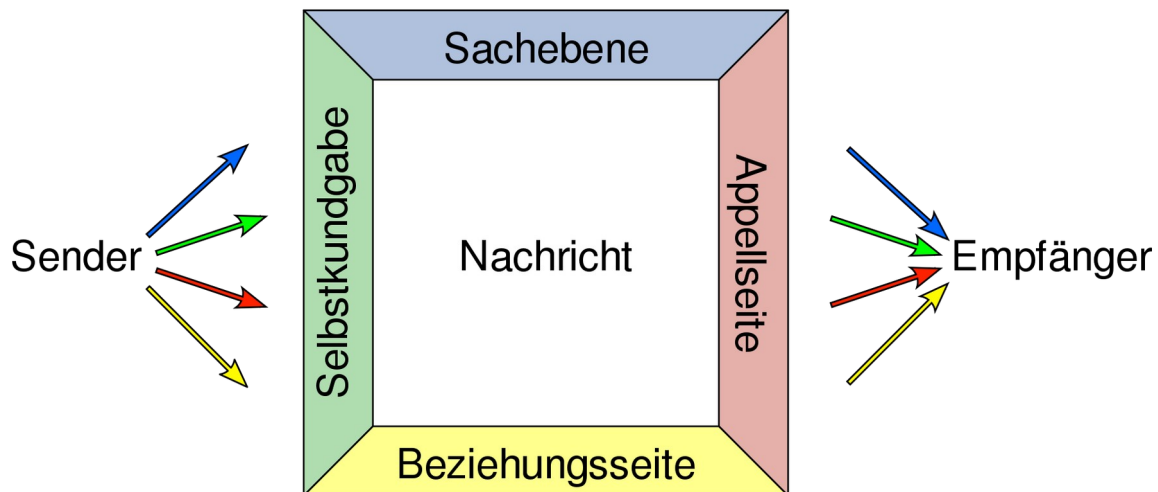
Slovo komunikácia pochádza z latinského slova *communicare*. *Communicare* znamená "zdieľať, komunikovať, umožniť účasť, robiť spoločným a zjednocovať".

Komunikácia prebieha medzi ľuďmi, takže sa na nej podieľajú minimálne dvaja alebo viacerí ľudia. Komunikácia je v konečnom dôsledku zručnosť. To znamená, že sa môžete naučiť a trénovať komunikačné zručnosti. A okrem tejto zručnosti potrebujete

aj vôľu, t. j. úmysel zapojiť sa do dobrej komunikácie a tiež cvičiť a zlepšovať dobrú komunikáciu.

Štvorstranný model (tiež štvorec správy, komunikačný štvorec alebo model štyroch uší) Friedemanna Schulza von Thuna je model psychológie komunikácie používaný na opis správy v rámci štyroch aspektov alebo úrovní: Obsah je rozdelený na dve časti: vecný obsah, sebakpresah, vzťah a apel. Tieto úrovne sa označujú aj ako "štyri strany správy". Model sa používa na opis komunikácie, ktorá je narušená nedorozumeniami.

Schulz von Thun vo svojom štvorstrannom modeli spája dve psychologické a jazykovo-teoretické analýzy. Paul Watzlawick postuloval, že každú výpoveď možno chápať v rámci obsahového aspektu a vzťahového aspektu (druhá axióma). Jazykový teoretik Karl Bühler opísal jazykové znaky v modeli Organon na základe troch sémantických funkcií: Vyjadrenie, apel a reprezentácia. Takéto modely sú v lingvistike známe aj ako modely jazykových funkcií.



Obrázok 2: Štvorstranný model Friedemanna Schulza von Thuna

Úroveň predmetu/obsahu

Na vecnej úrovni odosielateľ sprostredkúva údaje, fakty a okolnosti. Úlohou odosielateľa je jasnosť a zrozumiteľnosť vyjadrenia. Prijímateľ "vecným uchom" skúma správu pomocou kritérií pravdivosti (pravdivý/neppravdivý), relevantnosti (relevantný/nerelevantný) a dostatočnosti (dostatočný/potrebuje doplniť). V dobre nacvičenom tíme to zvyčajne prebieha hladko.

Sebaodhalenie

Každý výrok spôsobuje len čiastočne vedomé a zámerné sebaodhalenie a zároveň nevedomé, mimovoľné sebaodhalenie (pozri Johariho okno). Každé posolstvo sa tak dá využiť na interpretáciu osobnosti a myšlienok alebo pocitov odosielateľa. Prijímateľovo "ucho sebaoprezeradenia" načúva tomu, čo je v správe obsiahnuté o hovoriacom (ja- správy).

Úroveň vzťahu

Úroveň vzťahu vyjadruje, aký je vzťah medzi odosielateľom a príjemcom a ako sa navzájom hodnotia. Odosielateľ môže prejavovať uznanie, úctu, dobrú vôľu, ľahostajnosť alebo pohrdanie druhou osobou prostredníctvom spôsobu vyjadrovania, reči tela, tónu hlasu a ďalších vecí. V závislosti od toho, čo príjemca vníma vo "vzťahovom uchu", sa cíti buď prijatý, alebo znevážený, rešpektovaný alebo povýšený.

Odvolyanie

Tí, ktorí sa vyjadrujú, chcú spravidla aj niečo dosiahnuť. Odosielateľ chce apelom primäť príjemcu, aby niečo urobil alebo aby niečoho upustil. Snaha o ovplyvnenie môže byť zjavná alebo skrytá. Otvorené sú žiadosti a výzvy. Skryté podnecovanie sa nazýva manipulácia. Na "apelové ucho" sa prijímateľ pýta sám seba: "Čo si mám teraz myslieť, robiť alebo cítiť?"

(Wazlawik, Beavin & Jackson, 2016, s. 53 a nasl.)

Ďalším modelom je Virginia Satir. Rozlišuje štyri rôzne

typy komunikácie, pričom v skutočnosti možno identifikovať väčšinou zmiešané formy typov.

Obhajca chce mier, žalobca opravuje ostatných.

Racionalizátor je nadržaný a kontroluje situáciu a rozptyľovač často odbočuje od témy.

Beschwichtigter	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tut alles um Frieden zu haben ▪ Es darf keine Probleme geben, denn dann fühlt er sich unwohl ▪ Er ist froh, wenn alles läuft, wie es läuft ▪ „Bitte sage nicht, dass wir Schwierigkeiten haben“ 	Ankläger	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ist ständig wachsam und angespannt ▪ Hat häufig etwas zu korrigieren und findet wenig lobende Worte ▪ Das Problem liegt keinesfalls beim Ankläger, sondern immer bei den anderen
Rationalisierer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zeigt wenig Reaktion nach außen ▪ Spricht sehr überlegt, beherrscht und ruhig ▪ Auch die Körperhaltung ist selten angreifend ▪ Liebt sachliche Überlegungen und Wissenschaftlichkeit 	Ablenker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bleibt ungern bei der Sache ▪ Schweift gern vom Thema ab ▪ Redet viel von sich ▪ Mit ihm ist es schwer eine Sache auf den Punkt zu bringen ▪ Er wirkt eher abwesend und fahrig

Obrázok 3: Typy komunikácie podľa Virginy Satirovej

Kvalitu komunikácie neurčuje osoba, ktorá správu posielala, ale kompetentnosť príjemcu. Preto sa komunikačná kompetencia čoraz viac považuje za kľúčovú kompetenciu medzi tzv. mäkkými zručnosťami. Znamená to predovšetkým schopnosť komunikovať zrozumiteľne, prispôbiť sa situácii a orientovať sa na príjemcu a ochotu komunikovať sám (výmena s inými, prenos vedomostí prostredníctvom komunikácie, slovné objasňovanie). Tu pomáha znalosť komunikačných modelov a techník, ktoré sú uvedené v tejto malej príručke. Ide predovšetkým o to:

- rozhovor zameraný na partnera;
- Znalosť a uplatňovanie stratégií sebaistej argumentácie;
- profesionálne zvládanie kritiky;
- formulácia cieľov orientovaná na adresáta;
- kooperatívna stabilita konfliktov v dialógu.

Komunikačné kompetencie je teda potrebné vnímať ako doplnkové kompetencie popri odborných kompetenciách, metodických kompetenciách, činnostných kompetenciách a sebakompetenciách.

Techniky kladenia otázok, Ja-správy a aktívne počúvanie

Skutočne porozumieť nášmu partnerovi v rozhovore nie je jednoduché. Môžeme sa však priblížiť k vzájomnému porozumeniu, a tak prispieť k väčšej spokojnosti v komunikácii. Znáмым modelom na to je "aktívne počúvanie". Tento model v podstate pochádza od Carla Rogersa. Ide o postoj k partnerovi v rozhovore a charakterizujú ho tri základné pravidlá:

- Empatia: vcítiť sa do situácie druhého človeka, vcítiť sa do neho
- Kongruencia: súlad verbálnych a neverbálnych signálov
- Bezpodmienečné prijatie: potvrdenie a rešpektovanie druhých

Z toho vyplývajú nasledujúce pokyny pre postoj v dialógu s druhými:

- vžite sa do situácie iných,
- Fyzické nasmerovanie k ostatným (postoj, gestá, mimika),
- odložiť na vedľajšiu koľaj,
- plne sa sústrediť na druhú osobu,
- zaujímať sa o ostatných ako o ľudské bytosti,
- Chcete rozpoznať motívy a pocity druhých,
- potvrdzovať a rešpektovať ostatných ako ľudské bytosti,
- mať k nim pozitívny postoj.

Predovšetkým ide o to, aby ste sa naučili porozumieť svetu iných. Na to je potrebné zapojiť sa do ich reality. To treba najprv pochopiť kognitívne a potom často praktizovať, pretože druhých často nepočúvame (alebo len čiastočne). Často si myslíme, že druhého človeka počúvame dobre. Dobré počúvanie je však v skutočnosti umenie a to v každodennom živote nájdeme len zriedka. A práve z nedostatočného počúvania často vzniká väčšina porúch v komunikácii. Carl Rogers opisuje techniky aktívneho počúvania, ktoré nám dávajú malý návod. Ide o tieto techniky:

- **Parafráza:** Zopakovanie výpovede druhej osoby vlastnými slovami.
- **Verbalizácia:** Pocity druhej osoby sú odzrkadlené, napr. "To ju rozčúlilo".
- **Doplňujúce otázky:** napr. "Keď ste to povedali, nereagovala?"

- **Zhrňte:** Zhrňte to, čo ste počuli, niekoľkými slovami (stručne).
- **Vysvetlite nejasnosti: napr.** "Povedali ste "okamžite" - bolo to v ten istý deň?"
- **Pokračujte: napr.** "A čo sa stalo potom?"
- **Zvažovanie: napr.** "Bolo obťažovanie horšie ako útek?"

Konkrétne sa aktívne počúvanie prejavuje v nasledujúcich formuláciách, ktoré motivujú partnera rozhovoru k potvrdeniu:

- Mám dojem, že...
- Rád by som sa dozvedel ešte viac o vašom pohľade....
- Chcete k tejto téme ešte niečo povedať?
- Pochopil som správne, že...?
- Ak som vás správne pochopil, chcete povedať, že...?
- Znie to, akoby ste boli rozrušení/ sklamaní/ nahnevaní/ potešení...?
- Mám dojem, že by ste si vedeli predstaviť, že prevezmete väčšiu zodpovednosť.

Opakom aktívneho počúvania je defenzívne a selektívne počúvanie. Pri defenzívnom počúvaní prijímateľ filtruje správy podľa vlastných potrieb a okamžite ich spája s negatívnym hodnotením a vlastnými predsudkami. Dôvodom sú napríklad pocity viny, hanby, strachu alebo nízkeho sebavedomia. Pri selektívnom počúvaní sa prijímajú len tie správy, ktoré človek chce počuť, alebo medzi riadkami vedome počuje veci, ktoré vôbec neboli povedané.

Druhým dôležitým faktorom dobrej komunikácie je používanie I-správ. Tie poskytujú druhej osobe informácie o tom, čo sa deje v našom vnútri. Toto posolstvo by malo byť podčiarknuté aj vhodnou rečou tela. Vďaka tomu sú výpovede jednoznačné. I-posolstvo potom obsahuje tieto tri prvky:

- Vyjadrenie vlastných pocitov týkajúcich sa situácie alebo správania partnera.
- Vecná úroveň opisuje dôvod konkrétne, napr. v diskusiách o kritike alebo v konfrontačných diskusiách.
- Opis účinkov.

Vyššie sme sa už dozvedeli o niektorých formách otázok pri aktívnom počúvaní. V podstate platí, že kto sa pýta, ten vedie! A otázky plnia rôzne funkcie. Kladením otázok prejavujeme záujem. Náš náprotivok sa cíti byť braný vážne, akceptovaný a rešpektovaný. Otázky tiež signalizujú zdvorilosť. Nie každá otázka je však vhodná pre dobrú komunikáciu. Otvorené otázky sú vhodnejšie na získanie komplexných informácií, názorov, motívov, osobných hodnotení, uhlov pohľadu, situácií, očakávaní a skúseností. Otvorené otázky sú všetky otázky, na ktoré nemožno odpovedať len áno alebo nie. Poskytujú nášmu partnerovi určitú voľnosť. Dávajú nášmu respondentovi priestor na odpoveď. Otvorenými otázkami predovšetkým signalizujeme skutočný záujem.

Nenásilná komunikácia podľa Rosenberga

Pri nenásilnej komunikácii sa človek sústreďuje na pocity a potreby komunikačného partnera a zdrží sa útokov. Človek sa nesústreďuje na to, čo druhá osoba údajne urobila "zle" alebo čo je na nej "zlé", čo vyvoláva hnev, frustráciu, bezmocnosť a bezradnosť. To by zvyčajne viedlo k reflexívnej kritike, obvineniam alebo vyhrážkam. Takto by sa mohla rozvinúť negatívna špirála, ktorá sa končí hádkami alebo dokonca nenávisťou. To sa opäť ukáže aj v časti o nenávisťných prejavoch a sile komunikácie.

Agresívny jazyk nazýva Marshall Rosenberg vlčím jazykom. To spôsobuje, že druhá osoba sa cíti zle, vyhýba sa alebo sa bráni. Súvisí to s tým, že druhá osoba sa snaží oceniť svoju vlastnú hodnotu. Napokon vlčí jazyk spôsobuje vzájomnú agresiu. Charakteristické znaky tohto jazyka sú: - Vlčí jazyk je jazyk, ktorý sa dá použiť ako jazyk, ktorý sa dá použiť ako jazyk:

- Analýza: "Keby ste tomu venovali pozornosť..."
- Kritika: "Takto sa to nemá robiť, takto sa to nemá robiť..."
- Výklad: "Robíš to preto, lebo..."
- Hodnotenia: "Si múdry, si lenivý, máš pravdu, nemáš pravdu..."
- Hrozba trestu: "Ak to neurobíte okamžite, potom..."
- Pocit vpravo.

Na rozdiel od vlčieho jazyka sa nenásilná komunikácia zameriava na to, čo je pre vás dôležité. Je to jazyk srdca; všetko, čo by druhá osoba mohla vnímať ako hodnotenie, obvinenie, kritiku alebo útok, je zablokované. Kľúčom je veľmi presné rozlišovanie

medzi vnímaním a interpretáciou. To znamená na jednej strane veľmi neutrálne zvážiť, čo človek skutočne pozoroval, a na druhej strane samostatne zvážiť, aké závery alebo hodnotenia by z toho mohli vyplynúť. Obvykle sa pozorovanie a hodnotenie veľmi rýchlo zamieňajú. Stáva sa to kvôli našim vlastným predchádzajúcim skúsenostiam. Pritom však často podporujeme vlčí jazyk.

V každom rozhovore by mali byť jasne vyjadrené a pochopené štyri zložky. Sú to postrehy, pocity, potreby a požiadavky. Ak ide o obvinenia, kritiku, výčitky alebo obviňovanie, zvyčajne ide o "skryté želania". Je mylná predstava, že agresívnym jazykom vyjadríme silu a že tým uspokojíme svoje potreby. Náš náprotivok skôr prechádza do obranného postoja a prejavuje protireakciu.

Nenásilná komunikácia sa snaží o tvorivý dialóg s cieľom nájsť dobré riešenia medzi účastníkmi dialógu. Pozornosť sa venuje štyrom krokom:

- Pozorovanie namiesto hodnotenia alebo interpretácie;
- Vnímanie a pomenovanie pocitov;
- Vnímajte potreby a berte ich vážne;
- predkladať jasné a splniteľné požiadavky na základe potrieb.

Všimli sme si pritom dôležitosť nášho jazyka. Ľudia ubližujú ľuďom prostredníctvom slov. Slová zanechávajú jazvy. Napínajú alebo ukončujú vzťahy. Slová nás môžu rozdeliť alebo spojiť, staviame nimi múry alebo otvárame okná.

Riadenie rozmanitosti

Starnutie a znižovanie počtu obyvateľov je skutočnosť, ktorú musí spoločnosť, a najmä podniky a verejná správa, riešiť. Tento článok objasňuje pojmy starnutie, vek, rozmanitosť a manažment rozmanitosti a predstavuje teóriu veku ako základ poznatkov pre manažment vekovej rozmanitosti s cieľom predchádzať a znižovať diskrimináciu a využívať opatrenia na cielenú integráciu najmä starších ľudí do podnikov a spoločnosti tak, aby sa zmiernili negatívne dôsledky starnutia a úbytku obyvateľstva.

Komunikácia so staršími ľuďmi

Pri komunikácii so staršími ľuďmi sú užitočné body.

Vnímanie rozmanitosti: Neexistuje nič také ako starší alebo veľmi starý človek. Skúsenosti, životné situácie alebo osobné zdroje starších a veľmi starých žien a mužov sú príliš odlišné. Vek je len jednou z mnohých charakteristík!

Tvárou v tvár veku: Aby sme sa mohli vážne zaoberať témou starnutia a zaobchádzania so starými ľuďmi, je dôležité spochybniť svoje vlastné predstavy o starnutí. Ako vnímate starobu a starnutie? Ako hodnotíte svoje vlastné starnutie alebo starnutie svojich príbuzných? Aké obrazy sa vám vybavujú, keď počujete "staroba", aké obavy a nádeje s ňou spájate? Ako by ste chceli žiť a byť vnímaní v starobe?

Vnímanie deficitov a zdrojov: Dlhú dobu sa staroba vnímala predovšetkým ako obdobie života, ktoré sa vyznačuje deficitmi. Realistické vnímanie a vďačný prístup k starším a veľmi starým ľuďom však oveľa viac spočíva v rozpoznávaní a vážnom vnímaní akýchkoľvek deficitov, ako aj adaptačných schopností. Rozpoznať akékoľvek fyzické, kognitívne alebo psychické deficity staršieho/veľmi starého človeka a stále sa snažiť vnímať a pochopiť jeho zdroje a adaptačné stratégie.

Aktívne počúvanie: Úspešná komunikácia - a to nielen so staršími alebo veľmi starými ženami a mužmi - zahŕňa zapojenie sa do druhej osoby a príslušnej situácie, prítomnosť, dobré počúvanie a vážne vnímanie druhej osoby. V každodennom policajnom živote nemusí byť vždy možné venovať komunikácii veľa času, ale aj tak je dôležité dať najavo úctu a uznanie.

Používajte pozitívnu reč tela: Pozitívne správanie pri rozhovore zahŕňa aj signály reči tela, ktoré majú na druhú osobu povzbudzujúci a sebavedomý účinok, ako napríklad: Očný kontakt, úsmev, prikývnutie, sklonenie sa v prípade potreby (napríklad k osobe sediacej na vozíku) alebo jemné (bez trhavých) pohyby.

Nájdite správny tón: Pri komunikácii so staršími alebo veľmi starými ľuďmi môže byť užitočné komunikovať obzvlášť zdvorilo a zohľadniť sociokultúrne prostredie cieľovej skupiny. Aj v tomto prípade vám pozorné počúvanie poskytne predstavu o tom, ako daná osoba komunikuje a na akej úrovni je možné stretnutie.

Komunikácia s pacientmi s demenciou

Aby bolo možné s osobou s demenciou primerane komunikovať, musí si druhá osoba uvedomiť, že nemôže pokračovať v komunikácii bežným spôsobom. Namiesto toho by sa mal zapojiť do zmeneného vnímania osoby s demenciou a pokúsiť sa ponoriť do jej sveta, aby mohol komunikovať na jednej úrovni. Vnímanie pacientov s demenciou sa môže zmeniť napríklad týmito spôsobmi:

- Ťažkosti s hľadaním slov
- Zhoršená krátkodobá a/alebo dlhodobá pamäť
- Zmena osobnosti

Demencia zvyčajne postupuje v niekoľkých fázach. Komunikácia s postihnutými by sa mala vždy prispôbiť aktuálnym možnostiam a podmienkam. Pri správnom zaobchádzaní s pacientmi s demenciou sa komunikácia pri ľahkej demencii výrazne líši od komunikácie pri ťažkej demencii.

Komunikácia pri miernej demencii

Na začiatku demencie - v miernom alebo ranom štádiu demencie - je vnímanie človeka spočiatku len mierne zmenené. Osoba môže zabúdať mená, nesprávne umiestňovať predmety, mať problémy so spomienkami na veci z minulosti alebo mať ťažkosti so zvládaním zložitých úloh, ako je napríklad dohodnutie termínu stretnutia. Niekedy sa osoba môže zdať roztržitá, rozrušená a potrebuje viac času na reakciu ako predtým.

Pri komunikácii s ľuďmi s miernou demenciou je dôležité byť trpezlivý a dať druhej osobe čas na odpoveď. Vždy reagujte a hovorte v jednoduchých, krátkych vetách. Je užitočné, ak budete hovoriť pomaly a zreteľne a svoje slová podporíte gestami. Napríklad výrok "Dnes je horúco" podčiarknite vejárovitým pohybom ruky.

Komunikácia pri stredne ťažkej demencii

V štádiu stredne ťažkej demencie majú postihnutí často výrazné výpadky v myslení a pamäti. Potrebujú viac pomoci pri každodenných činnostiach a v niektorých prípadoch už môže dôjsť k zmene osobnosti.

Pokúste sa reagovať na aktuálny emocionálny stav vášho blízkeho a vyjadrite, že tento pocit je oprávnený. Ak je napríklad váš blízky rozrušený z náhleho hlasného zvuku, môžete potvrdiť: "To bolo nečakané, môže to byť dosť desivé!". Vždy odovzdávajte svoje správy s uznaním, prijatím a láskou a snažte sa zachovať pocit identity vášho príbuzného čo najdlhšie pomocou biografickej práce: Ukážte blízkej osobe napríklad fotografie z určitého obdobia svojho života, napríklad zo školských čias, zo štúdia alebo zo svadby, a pýtajte sa jej na ne.

Dôležité: V tejto fáze pacienti často odrážajú reč tela osoby, s ktorou hovoria. Hnev, frustrácia a nepokoj, ale aj dobrá nálada majú nákazlivý účinok. Uvedomte si, že svojou rečou tela môžete pacienta uvoľniť a rozveseliť.

Komunikácia pri ťažkej demencii

V poslednom štádiu demencie mnohí postihnutí strácajú schopnosť verbálnej komunikácie. Neverbálna a emocionálna komunikácia na porozumenie sa potom stáva čoraz dôležitejšou. Metóda bazálnej stimulácie je obzvlášť vhodná na komunikáciu s ľuďmi s ťažkou demenciou. Snažte sa stimulovať rôzne zmysly osoby s demenciou a komunikovať pomocou reči tela.

Pre mnohých pacientov je v tejto fáze obzvlášť dôležitý dotyk. Snažte sa vyjadriť náklonnosť a uznanie.

(Care, 2022, www.care.com.)

Riadenie konfliktov

Konflikt je spor, ktorý je založený na rozdielnych záujmoch jednotlivcov alebo sociálnych skupín a je definovaný a môže prebiehať rôznymi spôsobmi.

Riadenie konfliktov sa vo všeobecnosti chápe ako riadenie konfliktov medzi rôznymi skupinami ľudí. Pojem pochádza z latinského "conflictus" a znamená "stret" najmenej dvoch aktérov. Tieto skupiny a osoby môžu byť na sebe závislé, ale môžu tiež sledovať rovnaké ciele a spôsoby práce. Môžu medzi nimi vzniknúť nejasné kompetencie, zodpovednosti a právomoci, ktoré sa vyznačujú aj hierarchiou nadriadených a podriadených.

Vyučovanie zvládania konfliktov zahŕňa predchádzanie konfliktom, ktoré vypukli, a snaží sa ponúknuť riešenia problémov. Tie pozostávajú z metód vyjednávania, mediácie a zmierovania a ponúkajú riešenia konfliktných situácií. (HR Web, 2017)

Niektorí ľudia sú sebavedomí, iní plachí, niektorí riskujú, iní sú zdržanliví. Pri takejto zmesi osobností sú trenice nevyhnutné. Vzniknuté konflikty však majú veľmi odlišné príčiny. Ich poznanie umožňuje vhodný prístup k riešeniu konfliktov skôr, ako sa konflikt vymkne spod kontroly. Nasledujúce typy konfliktov sú v profesionálnom živote obzvlášť časté:

Typy konfliktov

Konflikty vo vzťahoch

Tam, kde sa stretávame s inými ľuďmi, sa môžu objaviť antipatie, ktoré sťažujú akékoľvek spolužitie, hoci často nie je možné rozpoznať racionálny dôvod. Ľudia sa skrátka nemajú radi. To, čo sa začína ako jemná nechúť, sa drobnými útokmi vystupňuje a personalizuje.

Komunikačné konflikty

Komunikujeme nielen slovami, ale aj neverbálnou komunikáciou. Ak sú jazyk a mimika alebo gestá v rozpore, vznikajú nedorozumenia. Ak si ich partneri nevyjasnia, hrozia vážne komunikačné konflikty.

Distribúcia konfliktov

V tomto prípade existujú rôzne názory na rozdelenie dostupných zdrojov. Môžu to byť materiálne veci, napríklad konflikty o služobné auto alebo peknú individuálnu kanceláriu. Konflikty o rozdelenie však existujú aj v prípade úloh a povinností.

Konflikty rolí

Ľudia preberajú rôzne úlohy v práci, v skupine alebo v rodine. Každá rola je spojená s vyjadrenými a nevyjadrenými očakávaniami od jednotlivca. To však nemusí nevyhnutne zodpovedať sebaobrazu osoby. Nenaplnené chápanie vlastnej úlohy môže viesť ku konfliktom.

Konflikty skutočnosti

Tu sa vyskytujú protichodné názory a nesúhlas s vecou. Existujú rôzne predstavy o tom, aký cieľ sa má dosiahnuť, alebo sú v miestnosti navrhnuté rôzne riešenia, ktoré sú však (aspoň zdanlivo) nezlučiteľné.

Konflikty hodnôt

Konflikty hodnôt sa vyskytujú napríklad v rôznych pohľadoch na prácu: Jeden uprednostňuje jasne regulované postupy, druhý dáva prednosť spontánnosti; jeden kategoricky vylučuje neférové metódy, pre druhého sú len prostriedkom na dosiahnutie cieľa.

Konflikty o moc

Spoločnosť plánuje zlúčiť dve oddelenia z nákladových dôvodov. Obaja bývalí vedúci oddelení nechcú stratiť vplyv. Zack - už teraz dochádza k mocenskému konfliktu. Ide o vlastné postavenie v skupine a snahu udržať si vlastnú povesť.

(Career Bible, 2022, www)

Konfliktné situácie s ľuďmi s demenciou

Krik, nadávky, bitie alebo hádzanie predmetov - niektorí ľudia s demenciou občas reagujú rozhorčene, hnevajú sa alebo, čo sa stáva len zriedka, sú dokonca násilní. Môže to byť spôsobené strachom, nadmernými požiadavkami alebo nedorozumením. Zmeny v dennom režime a stresujúce prostredie môžu spôsobiť frustráciu a hnev. Niekedy pacienti s demenciou tiež nesprávne pochopia zámery iných ľudí alebo celú situáciu: napríklad sa cítia ohrození, pretože zdanlivo "cudzí" človek chce ísť s nimi na prechádzku.

Aby sme predišli konfliktom, je dôležité prijať chorého takého, aký je, a akceptovať to, čo dokáže. Pevné pravidlá a zvyky dávajú pocit bezpečia. "Vytvorte atmosféru, v ktorej sa chorý cíti uvoľnene a bezpečne, a to pozitívnym prístupom a trpezlivosťou," odporúča Lehmacher-Dubberke. Aby ste sa vyhli hádkam, neopravujte osobu, ktorá potrebuje starostlivosť; a to ani vtedy, ak trvá na tvrdeniach, ktoré sú preukázateľne

nepravdivé. "Snažte sa tiež vcítiť do chorého a zistiť, prečo sa hnevá," radí odborníčka na starostlivosť Lehmacher-Dubberke.

Pomôcť vám môže metóda validácie. Pri tejto metóde sa opatrovatelia snažia vycítiť pocity pacienta s demenciou a dať mu najavo, že ich akceptujú. Stačia krátke poznámky, ako napríklad "To vás rozrušilo" alebo "Máte obavy". "Týmto spôsobom môžu opatrovatelia nadviazať dobrý vzťah s osobou s demenciou a ukázať jej, že si ju vážia.

Tipy pre konfliktné situácie s pacientmi s demenciou:

- Aj keď je to ťažké: neberte si útoky osobne.
- Snažte sa zostať pokojní a upokojte osobu tým, že ju rozptýlite. Zmeňte tému, aby ste ho odpútali od vecí.
- Agresívneho pacienta nedržte, pretože ho to ešte viac rozzúri. Hádky, karhanie a pokarhanie situáciu len zhoršia. Vyhnite sa fyzickým alebo slovným protiútokom.
- Ak sa cítite byť týmto správaním ohrození, mali by ste dbať na svoju bezpečnosť a mať otvorenú únikovú cestu.
- Ak je situácia veľmi napätá a vy sami sa chystáte rozčúliť, je najlepšie na chvíľu opustiť miestnosť.
- Porozprávajte sa o týchto udalostiach s niekým, komu dôverujete.

(AOK-Bundesverband, 2017, www)

Krízové riadenie

Definícia a rozlišovanie kríz

Metóda krízovej intervencie bola vyvinutá na pomoc ľuďom v akútnych psychosociálnych krízach. Jej cieľom je pomôcť ľuďom lepšie zvládať psychické a sociálne problémy, ktoré vznikajú v krízových situáciách.

Jeho cieľom je tiež predchádzať nebezpečenstvám spojeným s určitými situáciami. Okrem toho je každá kríza aj príležitosťou, ktorú si možno uvedomiť. Krízová intervencia je pomoc pre svojpomoc.

Psychosociálna (duševná) kríza môže v priebehu života postihnúť každého. To neznamena, že postihnuté osoby trpia duševnou chorobou. Prežívanie psychosociálnych kríz je v skutočnosti niečo úplne normálne. Okrem iného sa vyznačujú stresujúcimi udalosťami, ktoré človeku prevrátia život naruby. Predtým používané mechanizmy zvládania zlyhávajú - na človeka sú kladené nadmerné nároky. Objavujú sa pocity ako strach, hnev, zúfalstvo alebo nezmyselnosť. Sila potrebná na zvládnutie krízy chýba pre požiadavky každodenného života. Situáciou trpí aj sebadôvera.

Nie každá mimoriadne stresujúca udalosť vedie k psychosociálnej kríze. Ak však (predtým) osvedčené mechanizmy a zdroje zvládania nezaberú, nastáva nerovnováha medzi stresom a zvládaním krízy. Začína sa kríza.

Psychosociálne krízy sú však dočasné. Môžu trvať približne tri mesiace. Takáto stresová situácia sa ťažko znáša. Postihnuté osoby si preto čo najskôr vytvoria akúsi novú rovnováhu, s ktorou môžu lepšie zvládať svoj život. Takto sa im môže podariť krízu dobre zvládnuť.

Medzi užitočné spôsoby zvládania patrí rozhovor s niekým alebo vyhľadanie odbornej pomoci. U ľudí v kríze sa však môže objaviť aj nepodporné alebo sebapoškodzujúce správanie (napr. nadmerné pitie alkoholu).

Existuje niekoľko rôznych psychosociálnych kríz. Patria medzi ne predovšetkým:

Krízy spôsobené životnými zmenami: Príležitostne sú vyvolané udalosťami v bežnom živote, dokonca aj udalosťami, ktoré sú vlastne príjemné, napr. zmena bydliska, svadba alebo profesionálny rozvoj. Často sa vyskytujú pri prechodoch z jednej životnej fázy do druhej. Vo všeobecnosti vtedy, keď sa menia známe procesy a vyžadujú si opätovné prispôbenie.

Kríza straty: (Public Health Portal of Austria, 2022, [www](#)).

Zvládanie krízových situácií

V psychosociálnych krízach často pomáha rozhovor s blízkou, chápvou osobou. Môže však byť užitočné a potrebné vyhľadať odbornú pomoc. Poradenstvo a psychoterapeutické rozhovory tvoria hlavný pilier krízovej intervencie. Ide o metódu poradenstva, terapie a liečby, ktorá môže podporiť ľudí v psychosociálnych krízach, ako aj po traumatizácii. Malo by byť možné vybudovať dôverný a udržateľný vzťah. Dôležitá môže byť sprievodná lekárska pomoc a organizovanie podpory pre každodenný život. Krízová intervencia sa vyznačuje oceňujúcim prístupom. Pozornosť sa sústreďuje na osobu hľadajúcu pomoc, ktorá sa stretáva s empatiou a pochopením. (Portál verejného zdravia Rakúska, 2022, [www](#))

Kontaktné osoby pre najrôznejšie krízové situácie nájdete v Centre krízovej intervencie: kriseninterventionszentrum.at

Zdroje

AOK-Bundesverband (2017). Dostupné na:

[https://aok-bv.de/presse/medienservice/ratgeber/index_18498.html#:~:text=kričia%20inzultácie%20bijú%20alebo%20s.strachom%20%20C3%9Cberchallenge%20alebo%20nepochopením%20%20stecken.](https://aok-bv.de/presse/medienservice/ratgeber/index_18498.html#:~:text=kri%20inzu%20t%C3%A4cie%20bij%20alebo%20s.strachom%20%20C3%9Cberchallenge%20alebo%20nepochopen%C3%A4ndnisse%20stecken.)

EFAS (2022). Dostupné na: [Teges_Handout_Communication_FINAL](#) (efas-web.de)

HR Web (2017). Dostupné na: [Príčiny - prístupy - riešenia](#) (hrweb.at)

Kariérna biblia (2022). K dispozícii na: [Riadenie konfliktov: \(karrierebibel.de\): 5 fáz + 4 metódy riešenia konfliktov.](#)

Kariérna biblia (2022). K dispozícii na: [Ako sa to naučiť? \(career bible.com\)](#)

Rakúsky portál verejného zdravia (2022). Dostupné na: [Krizová intervencia v psychosociálnych krízach | Health Portal](#)

Starostlivosť (2022). Dostupné na:

https://www.pflege.de/krankheiten/demenz/umgang/kommunikation/Abbildung_sverzeichnis

Watzlawick P. , Beavin J.H. , Jackson D.D. (2016). *Komunikácia medzi ľuďmi. Formy, poruchy, paradoxy.*

Zoznam obrázkov

Obrázok 1: Trojuholník úspechu, Kariérna biblia, 2022.....	2
Obrázok 2: Štvorstranný model Friedemanna Schulza von Thuna.....	6
Obrázok 3: Typy komunikácie podľa Virginy Satirovej.....	8