# „KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI KNIHOVNÍKOV - PSYCHOLÓGIA PRÁCE SO ZNEVÝHODNENÝMI SKUPINAMI ČITATEĽOV (VZDELÁVANIE A TRÉNING).“

**29. – 30. APRÍL 2021**

## ČASŤ 1:

**Komunikácia s čitateľmi s rôznymi druhmi postihnutia, moja osobnosť a zvládanie konfliktov**

**PREZENTUJE:**

NIKOLA SEDLÁČKOVÁ

EVENTIVE, S. R. O.

NÁZOV MALÉHO PROJEKTU: NAŠE KNIŽNICE (AJ) PRE ZNEVÝHODNENÝCH ČITATEĽOV

ČÍSLO PROJEKTU: SK/FMP/11B/03/013

PROGRAM CEZHRANIČNEJ SPOLUPRÁCE INTERREG V-A SLOVENSKÁ REPUBLIKA – ČESKÁ REPUBLIKA

INTERREG V-A
SLOVENSKÁ REPUBLIKA
ČESKÁ REPUBLIKA

EURÓPSKA ÚNIA
EURÓPSKY FOND
REGIONÁLNEHO ROZVOJA
SPOLOČNE BEZ HRANÍC

Žilinský
samosprávny
kraj

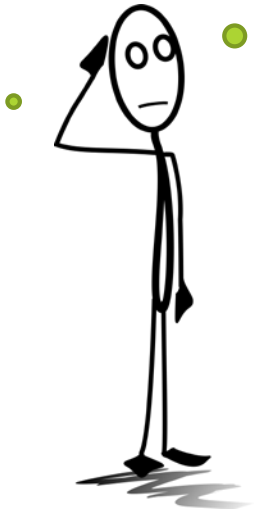
FOND MALÝCH PROJEKTOV

# Aké sú vaše očakávania?

- Aké sú Vaše skúsenosti s čitateľmi s postihnutím alebo s inými znevýhodnenými skupinami?
- Čo by ste si chceli odniesť z tohto tréningu?

# Položme si otázku

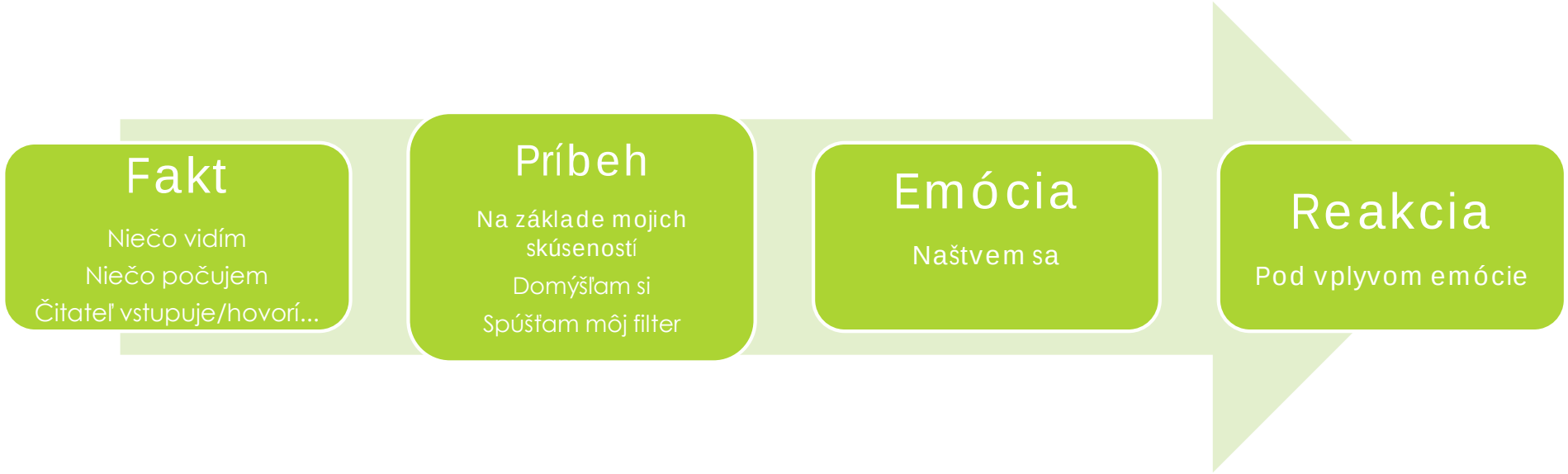
Aký „príbeh“ ide v mojej hlave?



Čo mi ide hlavou, keď do knižnice vstúpi čitateľ s postihnutím?

To, čo mi ide hlavou, neverbálne dávam najavo čitateľovi.

# Proces komunikácie

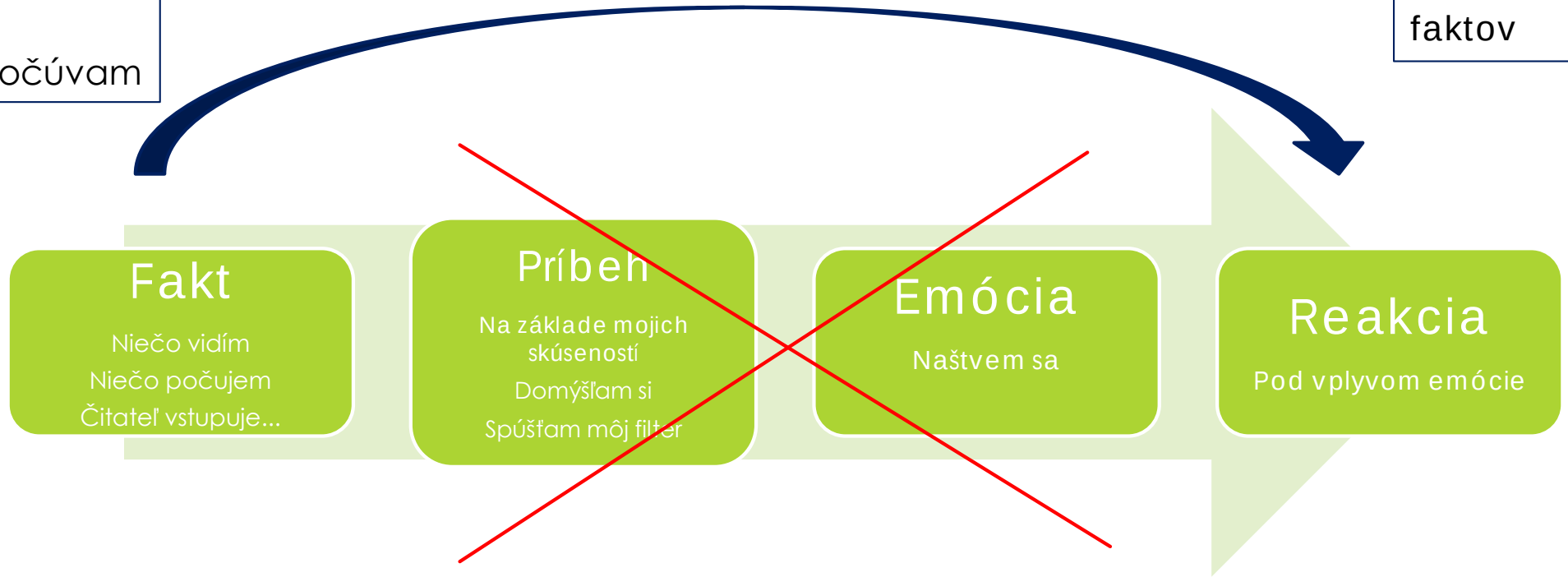


# Proces komunikácie

Overenie si faktu
Pýtam sa
Zisťujem
Aktívne počúvam

Predchádzam konfliktu z NEDOROZUMENIA

Reagujem na základe overených faktov



# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI S RÔZNYMI DRUHMI POSTIHNUTIA

## VŠEOBECNÉ ODPORÚČANIA

- K ľuďom s postihnutiami pristupujte rovnakým spôsobom, ako by ste pristupovali k ostatnými iným ľuďom.
- Hovorte k nim ako k dospelým a hovorte priamo k nim (nie k ich sprievodcom)
- Ak chcete pomôcť ľuďom s postihnutím, vopred sa spýtajte na povolenie. Nepredpokladajte, že nevyhnutne potrebujú vašu pomoc.
- Používajte „people-first“ jazyk: človek so zrakovým postihnutím (nie „slepý človek“), človek zo sluchovým postihnutím (nie „hluchý človek“)
- Keď komunikujeme s ľuďmi s postihnutiami, je potrebné spraviť kroky, ktoré vedú k efektívnym spôsobom komunikácie – napr. dajte sa do výšky úrovne očí vášho komunikačného partnera, aby ste mali dobrý očný kontakt.

# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI...

## S FYZICKÝMI OBMEDZENIAMI

- Nezabúdajte, že osobná zóna človeka s fyzickým obmedzením zahŕňa aj vozík, paličku alebo inú pomôcku.
- Neposúvajte, netlačte vozík, nechytajte ruku, aby ste človeka niekam odviedli, ak ste sa vopred nespýtali.
- Ak hovoríte s človekom na vozíku, sadnite si tak, aby ste boli na rovnakej úrovni očí.
- Nemajte strach podať si ruku. Aj ľudia s fyzickými obmedzeniami si ruky podávajú.

# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI...

## SO ZRAKOVÝM POSTIHNUTÍM

- Predstavte sa, keď sa približujete k človeku so zrakovým obmedzením. Predstavte tiež ľudí, ktorí sú s vami.
- Zľahka sa dotknite človeka, keď k nemu hovoríte, aby vedel, že hovoríte k nemu (ešte skôr, než začnete hovoriť)
- Hovorte priamo k človeku (tvárou v tvár) a používajte normálny tón hlasu (vyhnite sa zvýšenému tónu)
- Upozornite, keď sa presuniete
- Keď ukazujete smer, buďte špecifický – Ešte 10m, po 2 m vpravo... Alebo používajte „hodinový ciferník“ – „Dvere sú na Vašej 10h.“
- Keď pomáhate, dovoľte, aby človek so zrakovým obmedzením chytil vašu ruku. Keď mu pomáhate sadnúť, dajte jeho ruku na operadlo stoličky.
- Nikdy nerozptyľujte – nehladkajte, neoslovujte – psa, ktorý sprevádza nevidiaceho.

INTERREG V-A SK-CZ 14-20 SLOVENSKÁ REPUBLIKA ČESKÁ REPUBLIKA
EURÓPSKA ÚNIA EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA SPOLOČNE BEZ HRANÍC
Žilinský samosprávny kraj
FOND MALÝCH PROJEKTOV

# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI...

## SO SLUCHOVÝM POSTIHNUTÍM

- Keď sa rozprávate s človekom so sluchovým postihnutím, eliminujte, minimalizujte hluk a iné zvuky v okolí.
- Ak hovoríte s človekom, ktorý má tlmočníka, dávajte pauzy, aby ste umožnili tlmočníkovi dokončiť preklady.
- Hovorte priamo k človeku s postihnutím, a nie k prekladateľovi. Aj napriek tomu, že človek s postihnutím sa pozerá na prekladateľa a nemá s vami očný kontakt.
- Predtým, než začnete hovoriť, získajte pozornosť človeka. Vizuálne (mávnutím rukou) alebo taktilne (zľahka sa ho dotknite)
- Nezvýrazňujte slová, nezvyšujte hlas – iba v prípade, že vás o to požiadali. Hovorte bežným tónom hlasu.
- Predpokladajte, že iba 30% vášho prejavu bude pochopených cez odčítanie z pier – v závislosti od náročnosti komunikácie – buďte pripravení opakovať otázku alebo informácie.
- Ak nerozumiete, čo človek povedal, poproste ho, aby to zopakoval alebo napísal. Nepredstierajte, že ste rozumeli.
- Ak osoba, s ktorou rozprávate, odčíta z pier, hovorte priamo k nej, udržujte očný kontakt, ruky a iné objekty si nedávajte pred ústa, neprechádzajte sa, neotáčajte sa iným smerom.

# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI...

## S ŤAŽKOSŤAMI SO SLOVNÝM VYJADRENÍM

- Hovorte k nim tak, ako by ste hovorili ku komukoľvek inému. Používajte rovnaký tón hlasu.
- Buďte trpezlivý, pretože človeku s týmto obmedzením to môže trvať dlhšie. Nedokončujte vety za čitateľa, nehovorte zaňho.
- Čitateľovi dajte vašu plnú pozornosť a eliminujte rozptýlenia (rádio, hlučné prostredie)
- Nepredstierajte, že ste rozumeli. Povedzte, že ste nerozumeli, zopakujte, čo povedal, vyhláskujte to/vyslabikujte, povedzte iným spôsobom alebo to napíšte. Použite gestá, poznámky.
- Zopakujte, čo ste rozumeli a sledujte čitateľove reakcie, podľa ktorých zistíte, či ste rozumeli správne.
- Ak potrebujete rýchlu odpoveď, spýtajte sa krátke otázky, ktoré vyžadujú krátke odpovede alebo stačí kývnutie hlavou.
- Vyhnite sa prílišnému zjednodušovaniu – urazíte čitateľovu inteligenciu.

# KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI...

## S MENTÁLNYM POSTIHNUTÍM

- Pristupujte k týmto ľuďom ako by ste pristupovali ku každému inému. Hovorte priamo k čitateľovi, používajte čistú, jasnú komunikáciu.
- K čitateľovi, ktorý je dospelý, pristupujte ako k dospelému. Nevystupujte ako „ochranca“, nepovyšujte sa, nerobte „milosť“.
- Nerobte rozhodnutia za daného človeka alebo nepredpokladajte, že najlepšie viete, čo potrebuje a čo by asi chcel.
- Pri predstavení si podajte ruku. Používajte rovnaké spôsoby, ako by ste použili pri akejkoľvek inej bežnej komunikácii.
- Udržiavajte očný kontakt a pozor na vašu neverbálnu komunikáciu. Čitateľ ju bude vnímať a bude vidieť, váš diskomfort.
- Nepredstierajte, že ste rozumeli, ak ste nerozumeli. Požiadajte čitateľa, aby zopakoval, čo povedal. Buďte trpezliví, nápomocní.
- Uvedomte si, že čitateľ s mentálnym postihnutím má často rovnaké potreby, sny, túžby a želania ako ktokoľvek iný.

INTERREG V-A SK-CZ 14-20 SLOVENSKÁ REPUBLIKA ČESKÁ REPUBLIKA
EURÓPSKA ÚNIA EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA SPOLOČNE BEZ HRANÍC
Žilinský samosprávny kraj
FOND MALÝCH PROJEKTOV

# Techniky aktívneho počúvania

| Výrok | Cieľ | Čo robiť a povedať |
|---|---|---|
| **Povzbudzujúci** | Prejaviť záujem o to, čo hovorí druhý.<br><br>Povzbudiť druhého, aby rozprával ďalej. | Nevyjadrujeme súhlas alebo nesúhlas. Používame neutrálne slová.<br><br>***„Mohli by ste mi povedať viac...?"***<br>***„Kde ste už hľadali?"***<br>***„Ktoré zdroje ste už mali?"*** |
| **Objasňujúci** | Pomôcť vysvetliť to, čo sa povedalo.<br><br>Získať viac informácií.<br><br>Pomôcť hovoriacemu vidieť iné hľadiská. | Pýtame sa otázky. Preformulujeme nejasnú formuláciu tak, aby ju čitateľ ďalej vysvetlil.<br><br>***„Kedy presne to bolo?"***<br>***„Znamená to, že ste už kolegom povedali, že...?/... informovali e-mailom, že..."*** |
| **Preformulujúci** | Ukázať, že počúvame a rozumieme tomu, čo čitateľ hovorí.<br><br>Skontrolovať si svoj význam a interpretáciu toho, čo povedal druhý. | Preformulujeme hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami.<br><br>***„Takže Vy by ste chceli, aby sme Vám zasielali notifikácie, keď...*** |

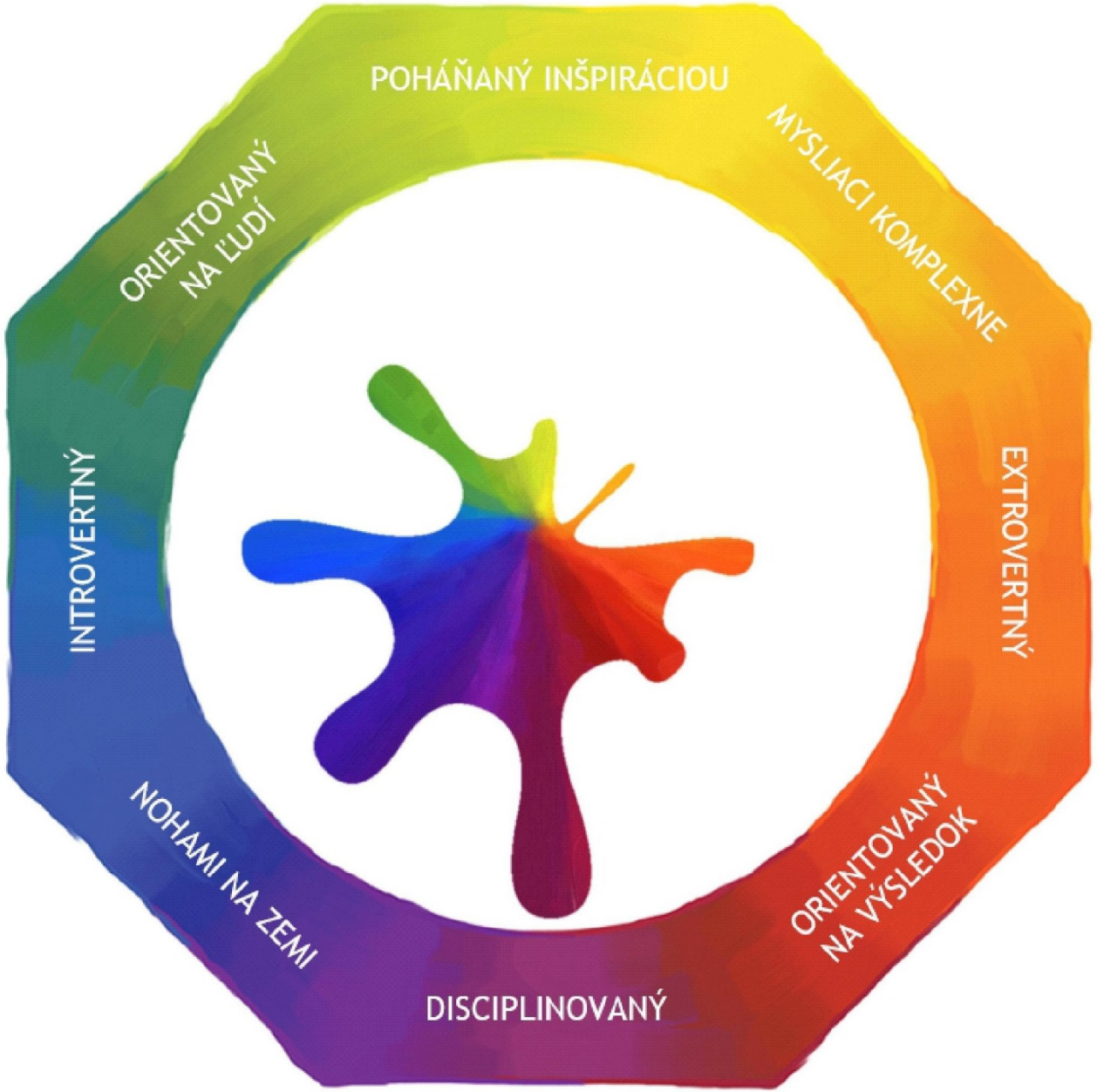
# Techniky aktívneho počúvania

| Výrok | Cieľ | Čo robiť a povedať |
|---|---|---|
| **Reflektujúci, vciťujúci** | Prejaviť porozumenie voči tomu, čo druhá osoba cíti.<br><br>Umožniť človeku pomenovať vlastné pocity po tom, ako si ich vypočuje od nás. | Vyjadríme hlavné pocity hovoriaceho.<br><br>*„**Vyzeráte nahnevane**."*<br>*„**Chápem, že Vás to mohlo poriadne rozčúliť.**"* |
| **Sumarizujúci** | Zhrnúť dôležité myšlienky, skutočnosti a fakty.<br><br>Pomenovať pokrok, pokiaľ sme sa dostali v rozhovore.<br><br>Položiť základy na ďalšiu diskusiu. | Preformulujeme hlavné myšlienky spolu s pocitmi.<br><br>***„Skúsim zopakovať vaše hlavné myšlienky/návrhy…"***<br>***„Takže rozčúlili vás tieto dve veci:…"***<br>***„Zatiaľ sme sa teda dohodli na tomto:…"*** |
| **Oceňujúci** | Uznať vážnosť problémov a pocitov druhého.<br><br>Oceniť pozitívne správanie druhého.<br><br>Preformulujeme hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami. | Uznajme hodnotu problémov a pocitov druhého. Prejavme ocenenie jeho úsilia a konania.<br><br>***„Oceňujem Vašu ochotu riešiť túto situáciu."***<br>***„Cením/e si Vašu otvorenosť."*** |

# KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI

## ...A NAŠA OSOBNOSŤ

Ako komunikujem ja?


POHÁŇANÝ INŠPIRÁCIOU
MYSLIACI KOMPLEXNE
EXTROVERTNÝ
ORIENTOVANÝ NA VÝSLEDOK
DISCIPLINOVANÝ
NOHAMI NA ZEMI
INTROVERTNÝ
ORIENTOVANÝ NA ĽUDÍ

Aký som ja a aký je čitateľ?

**Taktný**

**Spolupracujúci**

**Empatický**

Diplomatický

Hľadá harmóniu

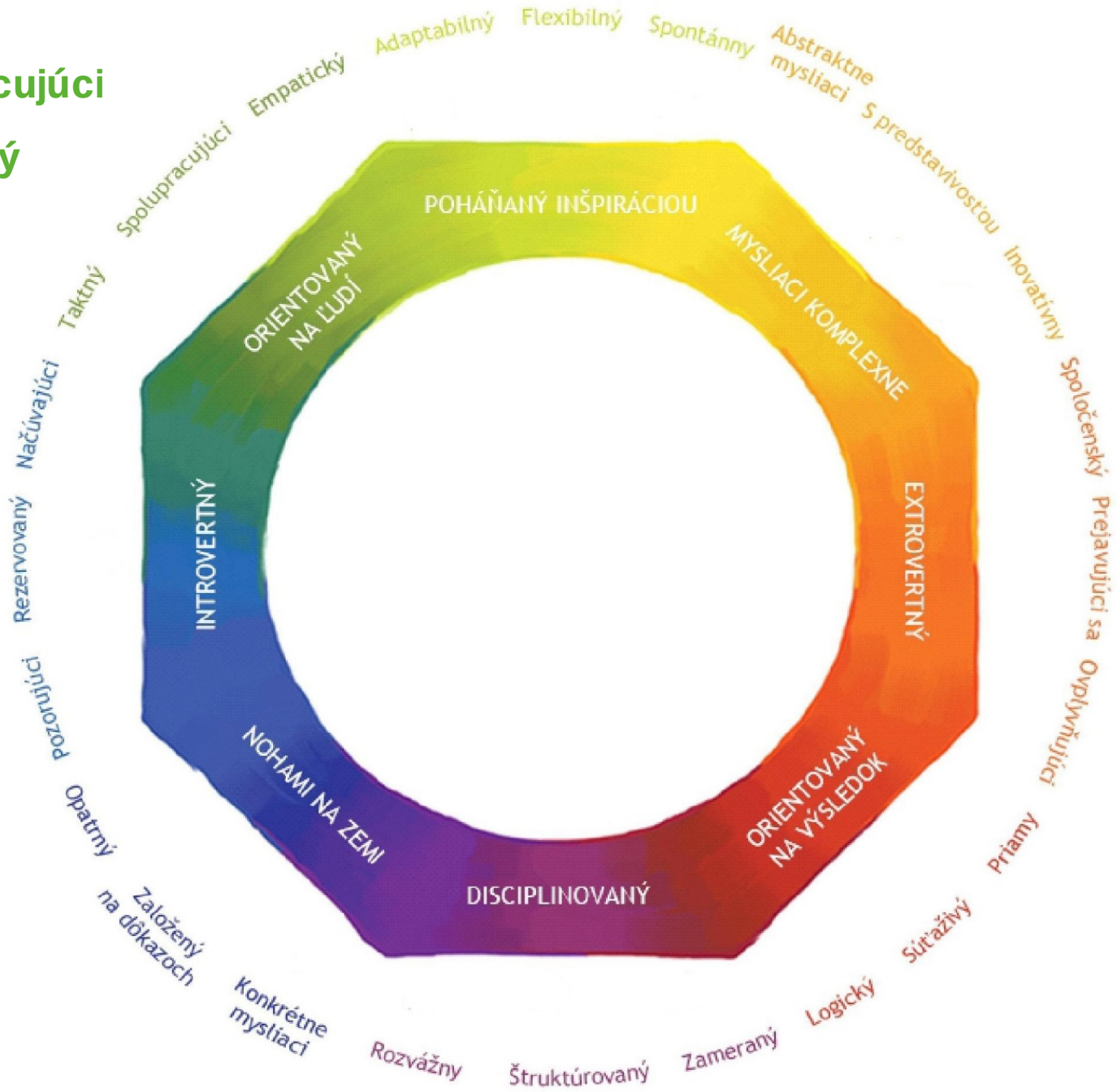
Nemá rád konflikt

Je to férové?

Subjektívny

Podporujúci

Chce vyhovieť




Nevyberá si slová

Hľadá jednoznačnosť

Je to správne?

Objektívny

Hľadá výzvy

Nebojí sa konfliktu

Argumentácia je OK

**Priamy**

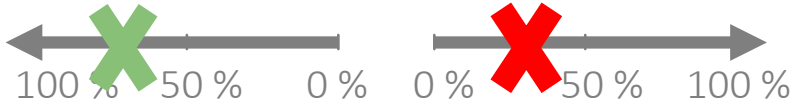
**Súťaživý**

**Logický**

# Kam ma to viac „ťahá“?

## Orientovaný na ľudí

Taktný
Spolupracujúci
Empatický




## Orientovaný na výsledok

Priamy
Súťaživý
Logický

# Orientovaný na ľudí

Často mením svoje názory v argumentácii, aby som vyšiel v ústrety ostatným

Mám tendenciu vyhýbať sa konfliktom

Vždy ocením spoluúčasť a prínos ostatných

Pracovať v spolupráci s ostatnými je mojou silnou stránkou

Ľahko sa vcítim do názoru iných

Zaujímam sa o pocity iných

# Orientovaný na výsledok

Neobávam sa konfliktov

Túžim prekonať svojich kolegov

Som silný vyjednávač

Rýchlo nájdem logické nedostatky v argumentácii

Som súťaživý

Keď je predo mnou výzva, volím logický a objektívny prístup

# Asertivita

- **Asertivita je životný štýl, postoj k sebe a k druhým ľuďom a komunikačné techniky a taktiky.**

- Zmyslom a cieľom asertivity je utvárať a udržiavať také **medziľudské situácie a vzťahy** s ľuďmi, ktoré budú **otvorené, férové, rešpektujúce** a dosahujúce riešenia a ciele, ktoré zabezpečia, že „nositeľ“ asertivity bude spokojný so sebou, bude dosahovať svoje ciele a bude zdravý a že všetci ostatní zúčastnení ľudia budú spokojní.

- Pod pojmom asertivita **rozumieme priame, primerané a úprimné vyjadrovanie vlastných myšlienok,** citov a názorov **bez toho, aby sme porušovali práva iných ľudí aj svoje vlastné práva.**

# Typy správania v kontexte asertivity

## Pasívne správanie

- Vyhýba sa konfrontáciám
- Nevie povedať nie
- Neistota, nedostatok sebavedomia
- Nehovorí o svojich pocitoch
- Nevie presadiť seba ani svoje požiadavky

Ja nie som OK,
Ty si OK

## Asertívne správanie

Presadiť sa, ale nie za každú cenu.

## Agresívne správanie

- Presadzuje sa na úkor ostatných
- Vnucuje pocit viny
- Zosmiešňuje iných
- Dáva najavo emócie – problém s ovládaním sa
- Môže byť sarkastický, ironický

Ja som OK,
Ty nie si OK

# Typy správania v kontexte asertivity

**Pasívne správanie**

Ja nie som OK, Ty si OK

**Asertívne správanie**

**Agresívne správanie**

Ja som OK, Ty nie si OK

- Priame, otvorené, sebavedomé a pokojné správanie
- Rešpektuje seba aj druhých, hľadá kompromisy
- Má úctu k sebe aj iným, očakáva vzájomný rešpekt
- Predchádza konfliktom a pomáha ich riešiť
- Nemanipulatívne správanie

Ja som OK, Ty si OK

# Asertívne techniky

- **Pokazená gramofónová platňa – presadene oprávnenej požiadavky**

Pokojné opakovanie toho, čo chceme. Nenechávame sa zatlačiť do pocitov viny ani do argumentácie, ktorá má odviesť od témy. Techniku možno používať ako pri presadzovaní svojej požiadavky, tak pri odmietaní cudzieho nároku, ktorému nechceme alebo nemôžeme vyhovieť.

## OPAKUJEM POŽIADAVKU, BEZ UVÁDZANIA ĎALŠÍCH ARGUMENTOV

- Svoju požiadavku jasne, jednoznačne formulujeme, tento výrok opakujeme znovu a znovu nezávisle na tom, ako argumentuje druhá strana.
- Nenecháme sa vtiahnuť do diskusie, ktorá zoširoka „rieši“ súvislosti problému, ignorujeme rôzne „logické dôvody“, prenášanie zodpovednosti na nadriadených, štát, systém atď.
- Opakujeme svoju základnú požiadavku a **vyjadrujeme pochopenie. („Chápem ako to vnímate, ale...)**
- Nepolemizujeme s výrokmi, ktoré v nás majú navodiť pocit viny. **(Áno, dá sa na to tak pozerať, ale...)**

# Asertívne techniky

- **Otvorené dvere (asertívne zvládanie kritiky)**

Akceptovanie kritiky, tak že **v pokoji priznáme svojmu kritikovi, že na tom, čo hovorí, môže byť nejaká pravda** (nebudeme však súhlasiť vo veciach, ktoré nás ponižujú, alebo majú zásadný význam). **Potvrdíme partnerovi právo na jeho vlastný názor, aj keď je odlišný od nášho**. Predpokladom je prijatie akejkoľvek, aj čiastočnej pravdivej kritiky bez snahy popierať ju, brániť sa proti nej alebo ju odplácať.

**Tým, že neodporujeme, znižujeme aj napätie a znižujeme riziko konfliktu.**

**SÚHLASÍM S PRAVDOU KRITIKA, POUŽÍVAM JEHO SLOVÁ. NESÚHLASÍM S KLAMSTVOM**

- **„Vy ste mi neposlali upozornenie načas.“**
- **„Áno, teraz sme Vám ho poslali neskôr.“**

# Asertívne techniky

- **Negatívna asercia**

Pomocou tejto techniky sa učíme **prijímať chyby a omyly a kľudne o tom hovoríme.** Umožňuje posúdiť vlastné správanie bez obrany, úzkosti či pocitu viny. Zároveň redukuje zlosť a agresivitu nášho kritika. Neponúkame nadbytočné ospravedlnenia, výhovorky, vysvetlenie. Orientujeme sa skôr na riešenie vzniknutej situácie.

**Prijatie oprávnenej kritiky – bez ospravedlnení a argumentov. Hľadám ako ďalej/inak.**

- **„Máte pravdu, nestihli sme to zaslať na čas."**
- **„Máte pravdu, nezaslali sme to na správnu adresu. Ako to môžeme napraviť?"**

# Asertívne techniky

- **Negatívne dopytovanie sa**

Nereagujeme na kritiku obranou, ale naopak, **iniciujeme ďalšiu kritiku** alebo **žiadame presnejšie, konkrétnejšie detaily,** aby sme presne porozumeli, o čo partnerovi ide. Táto technika vedie k podpore kritiky s cieľom použiť získané informácie (ak sú konštruktívne) alebo ich vyčerpať (ak sú manipulatívne).

Ide o konštruktívne prijímanie konštruktívnej kritiky, no **aj malý náznak irónie ju mení na útočnú provokáciu!**

**Príklad: „Nikdy nemáte knihu, ktorú potrebujem!“**

- „O ktoré knihy máte najväčší záujem?“ „O aký typ kníh ide?“
- „Kedy k nám zvyknete chodiť?“

# Asertívne techniky

- **Selektívne ignorovanie (tmavé okuliare)**

Asertívna komunikačná technika, ktorá pomáha zvládať príliš všeobecnú kritiku, nevecnú, manipulatívnu kritiku, pri urážkach a pri snahe o hádku.

- Dávame najavo, že sme ju zaregistrovali, ale nereagujeme na ňu.
- Nenecháme sa zatiahnuť – nereagujeme na urážky
- Reagujte iba na fakty

# Ako reagovať na kritiku?

**Kritiku prestaňme vnímať ako ohrozujúci výpad** a použime ju ako informáciu, ktorá môže prispieť k nášmu rastu a zdokonaleniu a k zlepšeniu služieb.

***„Za každým správaním hľadaj pozitívny zámer. Možno sa človek iba chráni.“***

# Ako reagovať na kritiku?

## Zásady:

- Reagujme na obsah, nie na urážky, nie na osobu človeka
- Partnera informujme o svojich pocitoch, „cítim sa“, „mrzí ma“ (tzv. „ja“ výrok)
- Nenechám sa vtiahnuť do emócií
- Reagujem na „fakty“, „situáciu“...
- Popisujem správanie človeka, nie človeka samotného (aký je)

## Asertívny príjem nevhodne podanej kritiky

- vyjadrime pocit - „Je mi nepríjemný spôsob, akým mi to vravíte...“
- požiadajme o iný spôsob podania

## Asertívna reakcia na urážlivú kritiku

- Vyjadrime pocit, „Je mi nepríjemné, keď so mnou takto komunikujete. “
- „Spôsob, akým so mnou komunikujete je pre mňa urážajúci.“
- Poskytnime informáciu „Týmto spôsobom sa nám bude ťažko komunikovať. Môžeme zvoliť iný tón a skúsiť nájsť riešenie.“

# Ako reagovať na kritiku?

**Asertívna reakcia na OPRÁVNENÚ kritiku – „súhlas“**

- Prejavenie súhlasu (uznanie chyby, omylu...)
- Prejavenie súhlasu znamená **zobrať kritikovi všetky zbrane**.
- Predpokladom je sociálna zrelosť kritizovaného a akceptácia asertívneho práva: *„Človek má právo robiť chyby a niesť za ich dôsledky zodpovednosť.“*
- **Niekedy sebakritika vedie k tomu, že kritik ponúkne pomoc**.

# Ako reagovať na kritiku?

**Asertívna reakcia na NEOPRÁVNENÚ/čiastočne OPRÁVNENÁ kritiku – „otvorené dvere“**

- Prejavenie súhlasu so všetkým
  - čo považujeme za pravdu
  - čo môžeme považovať za istú eventualitu (pravdepodobnosť)
  - čo môžeme druhému priznať ako jeho oprávnený pohľad na vec

**„Áno, máte pravdu, toto nebolo OK.“ „Áno, môže to tak vyzerať, že som...“**

**„Chápem, že to tak môžete vidieť....“**

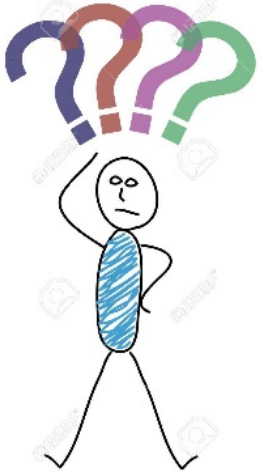
# KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI A...

## ...ZVLÁDANIE KONFLIKTOV

# Čo je konflikt?

Aké emócie Vám „naskočia“, keď sa povie slovo konflikt?

Čo pre Vás znamená slovo konflikt?



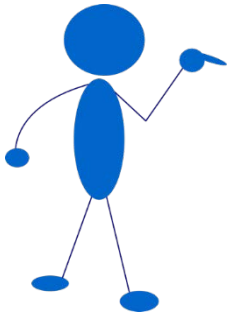
# Fakty o konflikte

1. Konflikt medzi ľuďmi je nevyhnutný a prirodzený.
2. Konflikt môže mať konštruktívny (pozitívny) priebeh alebo deštruktívny (negatívny) priebeh. (smer ovplyvnia nielen vonkajšie okolnosti ale samotní účastníci konfliktu)
3. Konflikt nie je súťaž kto z koho (súťaživý vs spolupracujúci, EGO)
4. Konflikt má objektívnu rovinu (fakty, realita) a subjektívnu rovinu (ako situáciu vnímam + moje emócie)
5. Konflikty riešené z pozície sily podstatu konfliktu nevyriešia.

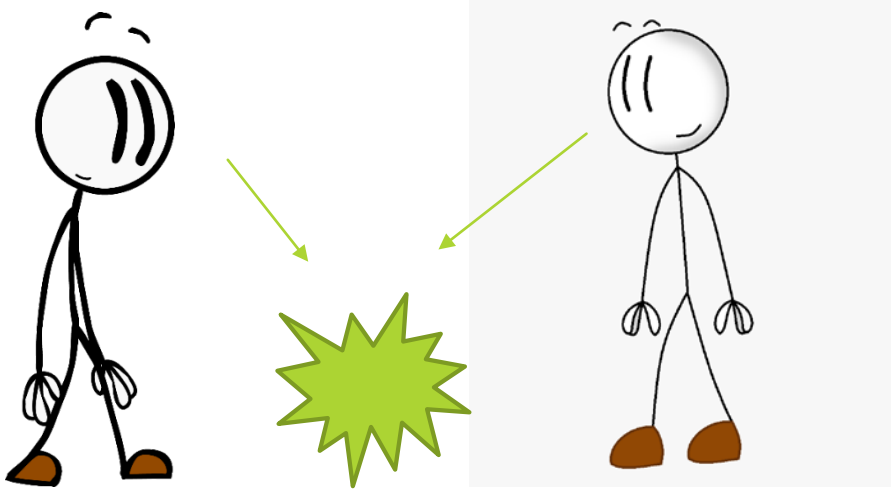
# Pohľad na konflikt

Konflikt nastáva vtedy, keď jedna alebo druhá strana majú iný názor na situáciu, o ktorej diskutujú, alebo sú do nej vtiahnutí.

# Riešenie konfliktu



1. Nedajte sa strhnúť emóciami
2. Pozrite sa na „konflikt“ (situáciu) z nadhľadu - každý to vidíme inak, neútočme na seba, na osobnú úroveň. Ponechajme to vo vecnej rovine.
3. „Racionalizácia“ konfliktu – situácie. Prenesme podstatu konfliktu do racionálnej roviny.
4. Aká je moja neverbálna komunikácia? Sedím? Postavím sa?



# Hrubý a agresívny čitateľ

1. Nedajte sa strhnúť emóciami a nedajte sa vtiahnuť do hádky.
2. Snažte sa upokojiť situáciu a odložte svoje ego.
3. Uznajte mu jeho „videnie“ situácie. „Chápem, že to tak môžete vnímať/vidieť.“ „Chápem, že to tak mohlo vyzerať.“
4. Pomenujte jeho emóciu. „Vidím, že vás to nahnevalo.“ Nechajte ho „vybublať“.
5. Ak je čitateľ v emócii (hnev, agresia, rozčúlenie) nie je schopný prijať fakt, argument.... Treba počkať, až „vychladne“, potom je ochotný/schopný počúvať.
6. Využite asertívne techniky a aktívne počúvanie, kým „vychladne“.

# Čo určite nehovorte a nerobte
# Preformulujte vety a „vychladnite“

1. Nehovorte so mnou takýmto tónom.
2. Akým právom sa so mnou takto rozprávate?
3. Aký máte **problém**?
4. Nepoučujte, neznižujte úroveň čitateľa – neustále ho rešpektujte
5. Tomu neverím.
6. Nevyčítajte
7. Nepoužívajte iróniu/ironické poznámky
8. To sa na našom oddelení určite nemohlo stať.

1. Tón, ktorým so mnou rozprávate, sa mi nepáči.
2. Spôsob komunikácie, ktorý používate sa mi nepáči/nám nepomôže pri riešení tejto záležitosti.
3. Popíšte mi prosím **situáciu** bližšie.
4. Povedzte mi viac, počúvam vás.
5. Zdá sa mi to nepravdepodobné, ale skúste mi to objasniť bližšie.

# „Kritické situácie“ a o čo sa môžeme oprieť?

- Čitateľ nechce zaplatiť pokutu za upomienku.
- Dožaduje sa služby, ktorú nevieme poskytnúť/nedá sa poskytnúť.
- Čitateľ sa dožaduje zaslania digitálnej kópie, ktorá spadá pod autorský zákon a žiaľ, takáto kópia, sa nedá zaslať.
- Vyrušovanie iných a nedodržiavanie ticha.
- Všetko chcem hneď a rýchlo.
- Aké ďalšie?

1. Z čoho mám strach? Aká emócia mi „naskočí“
   1. Čitateľ sa nahnevá?
   2. Ja budem potrestaný?
   3. Nebudem vedieť reagovať?
   4. Beriem to ako osobný útok?
2. O čo sa môžem oprieť?
   1. Knižničný poriadok
   2. Etický kódex
3. Čo najhoršie sa môže stať?
   1. Čitateľ nebude ďalej využívať služby
   2. ???

# Predchádzanie konfliktom

**KROK 1: Aktívne počúvam**

- nedomýšľam si svoje príbehy
- pýtam sa, sumarizujem, overujem fakty
- predchádzam konfliktu z nedorozumenia

**KROK 2: Komunikujem asertívne a rešpektujem**

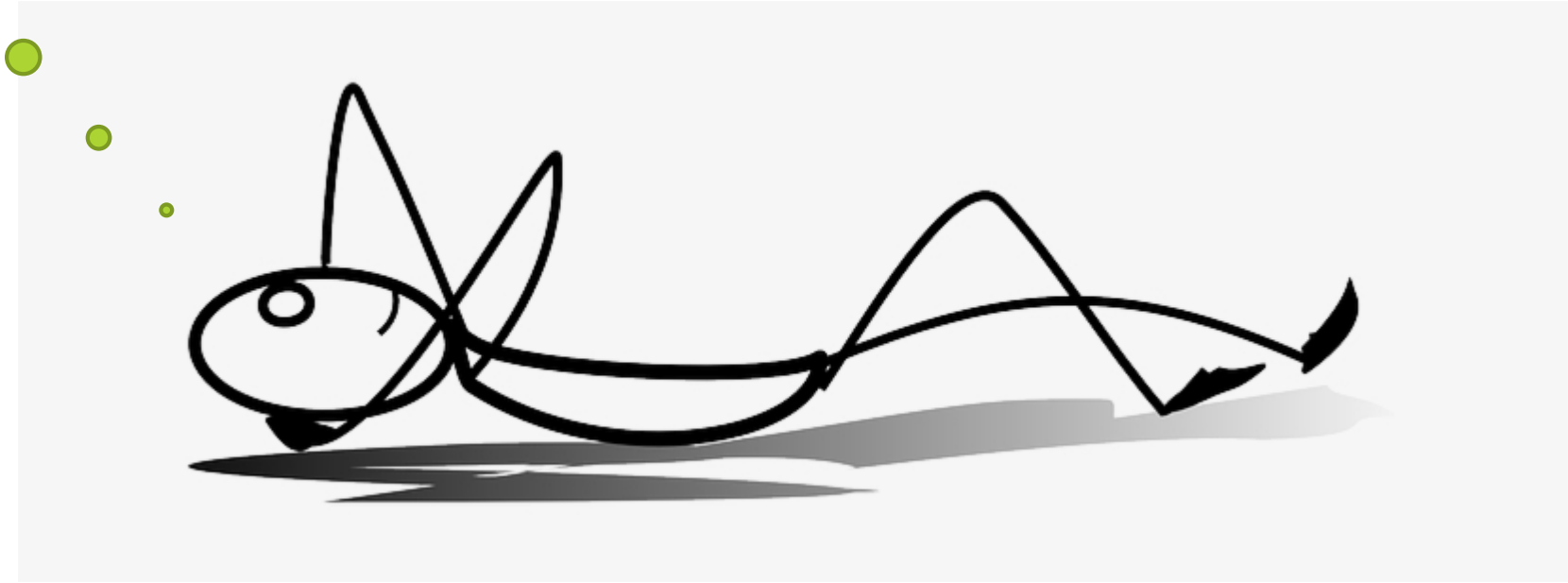
- ak je kritika oprávnená, priznám chybu
- vyjadrím pochopenie, že čitateľ to tak môže vidieť/vnímať/pociťovať
- ak je kritika neoprávnená, asertívne vyjadrím svoj názor

**KROK 3: Pri konflikte odložím vlastné ego**

- nedám sa vtiahnuť do hádky
- konflikt udržiavam vo vecnej rovine
- počkám, až emócia vyprchá, potom argumentujem

# Ak to zvládnem?

Ako nič.



Pretože…

# Ako to zvládnem?

Ako nič.

1. Viem, že je to moja práca a očakáva sa to odo mňa (som pracovník prvého kontaktu)
2. Súvisí to s hodnotami knižnice a ja som s nimi stotožnený
3. Mám rád svoju prácu a rád pomáham čitateľom

4. Viem, ako aktívne načúvať, aby som pochopil čitateľa, overil si fakty a predišiel nedorozumeniam
5. Poznám asertívne techniky a viem ich využiť

**Pretože...**

**...keď toto všetko zvládnem, ku konfliktu by nemalo dôjsť (najmä nie mojou vinou)**

**Avšak čitatelia sú rôzni a stane sa, že pôjde do tuhého....**

6. Vtedy odložím svoje ego, pretože viem, že v emócii nespravíme nič. Až keď sa upokojíme, môžeme sa konštruktívne rozprávať a hľadať riešenia.

*„Dnes sa musím stretnúť s ľuďmi, ktorí veľa tárajú, ktorí sú sebeckí, nevďační. Mňa to však neprekvapí ani nenahnevá, pretože si neviem predstaviť svet bez takýchto ľudí.“*

Marcus Aurelius

eventive, s.r.o.
tréningy | koučing | poradenstvo
Nikola Sedláčková | nikola@eventive.sk | Tel.: + 421 (0) 907 403 253 | ww.eventive.sk

# ČASŤ 2:

## Motivácia a sebamotivácia

# „KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI KNIHOVNÍKOV - PSYCHOLÓGIA PRÁCE SO ZNEVÝHODNENÝMI SKUPINAMI ČITATEĽOV (VZDELÁVANIE A TRÉNING).“

**PREZENTUJE:**

NIKOLA SEDLÁČKOVÁ

EVENTIVE, S. R. O.

**29. - 30. APRÍL 2021**

NÁZOV MALÉHO PROJEKTU: NAŠE KNIŽNICE (AJ) PRE ZNEVÝHODNENÝCH ČITATEĽOV

ČÍSLO PROJEKTU: SK/FMP/11B/03/013

PROGRAM CEZHRANIČNEJ SPOLUPRÁCE INTERREG V-A SLOVENSKÁ REPUBLIKA – ČESKÁ REPUBLIKA

INTERREG V-A
SLOVENSKÁ REPUBLIKA
ČESKÁ REPUBLIKA

EURÓPSKA ÚNIA
EURÓPSKY FOND
REGIONÁLNEHO ROZVOJA
SPOLOČNE BEZ HRANÍC

Žilinský
samosprávny
kraj

FOND MALÝCH PROJEKTOV

# Zdroje motivácie a demotivácie v práci knihovníka

www.menti.com **2215 2661**

INTERREG V-A SLOVENSKÁ REPUBLIKA ČESKÁ REPUBLIKA SK-CZ 14-20
EURÓPSKA ÚNIA EURÓPSKY FOND REGIONÁLNEHO ROZVOJA SPOLOČNE BEZ HRANÍC
Žilinský samosprávny kraj
FOND MALÝCH PROJEKTOV

# Motivácia: zvonku alebo zvnútra?

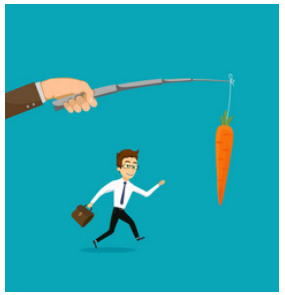
To, čo motivuje mňa, nemusí motivovať iných

Ja môžem iba inšpirovať. Motivovať sa ľudia musia sami ZVNÚTRA.

zvnútra

Motivácia vs Inšpirácia/ Stimulácia

zvonka



„carrot & stick“
„cukor a bič“
„odmena a trest“

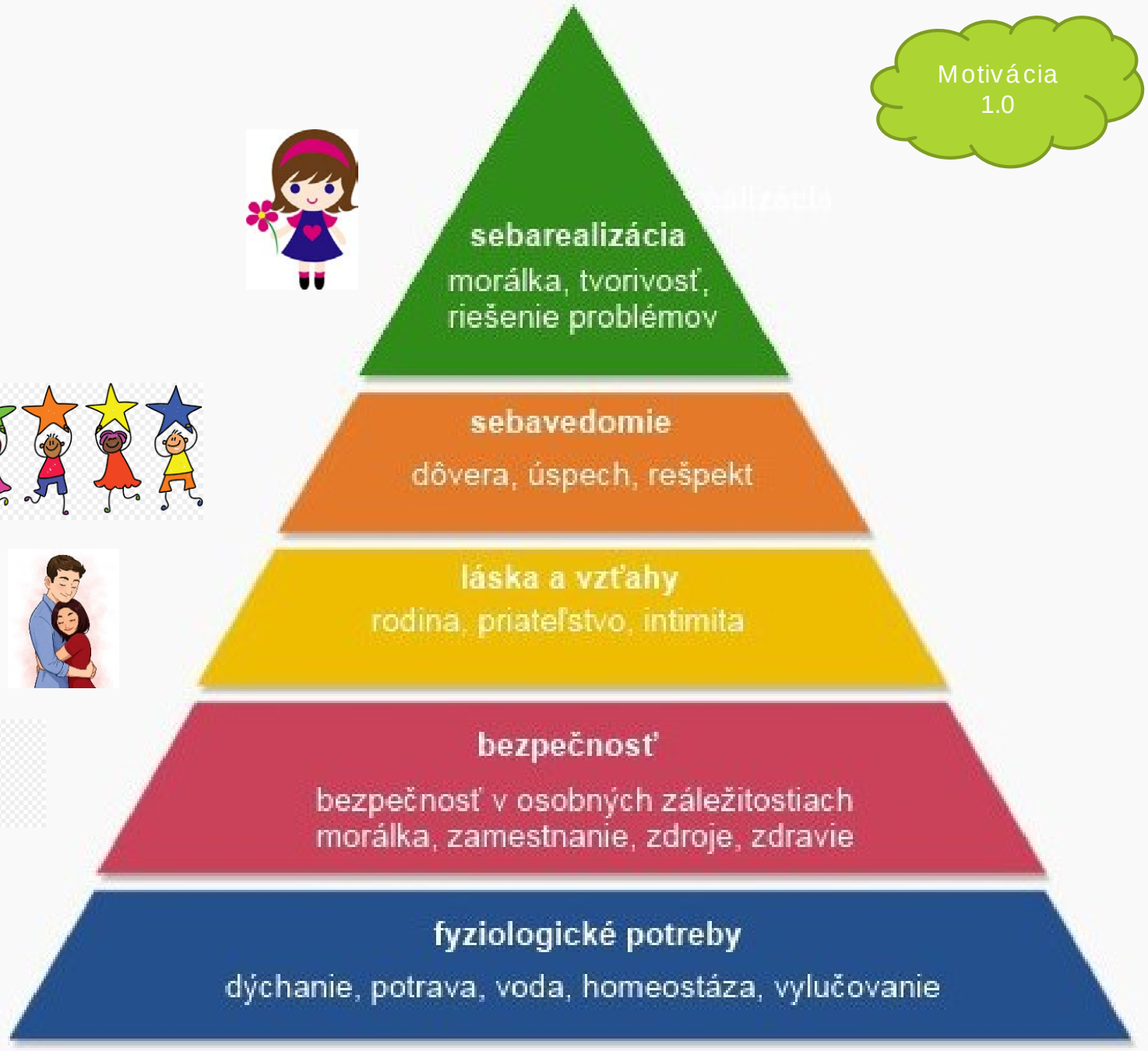
Môžem hľadať, čo ich motivuje

# TYPY MOTIVÁCIE A MOTIVAČNÉ MODELY

## MOTIVÁCIA 1.0, 2.0, 3.0

# Maslowova pyramída potrieb

Motivácia 1.0



Motivácia 2.0

# Herzbergov princíp (motivátory vs „udržiavače“)

## Nespokojnosť v práci

Ovplyvnená tzv. „hygienickými“ faktormi

Pracovné podmienky
Vzťahy s podriadenými
Vzťahy s kolegami
Organizačné pravidlá
Plat

Nemám – som nespokojný

Mám – beriem ako samozrejmosť

**Zlepšenie motivačných faktorov zvyšuje spokojnosť v práci**

**Zlepšenie hygienických faktorov znižuje nespokojnosť v práci**

## Spokojnosť v práci

Ovplyvnená tzv. „motivátormi“

Výsledky
Pochvala
Pracovná náplň
Zodpovednosť
Povýšenie
Osobný rast

Nemám – som demotivovaný

Mám – moja motivácia rastie

# Ako ste na tom vy?
# www.menti.com: **1863 0643**

Motivátory vs hygienické faktory

- Čo prispieva k najvyššej spokojnosti?
- Čo prispieva k najväčšej nespokojnosti?

**Krok 1: Spravte si malý prieskum na pracovisku**

# Motivácia 1.0, 2.0 vs 3.0

**Motivácia zvonka**

Motivácia 1.0 + Motivácia 2.0

Maslowova pyramída potrieb

Herzberg – motivátory vs udržiavače

**„Cukor a bič už (často) nefungujú“**

**Motivácia zvnútra**

Motivácia 3.0

**„Vyšší zmysel“**

**Tretia hnacia sila**

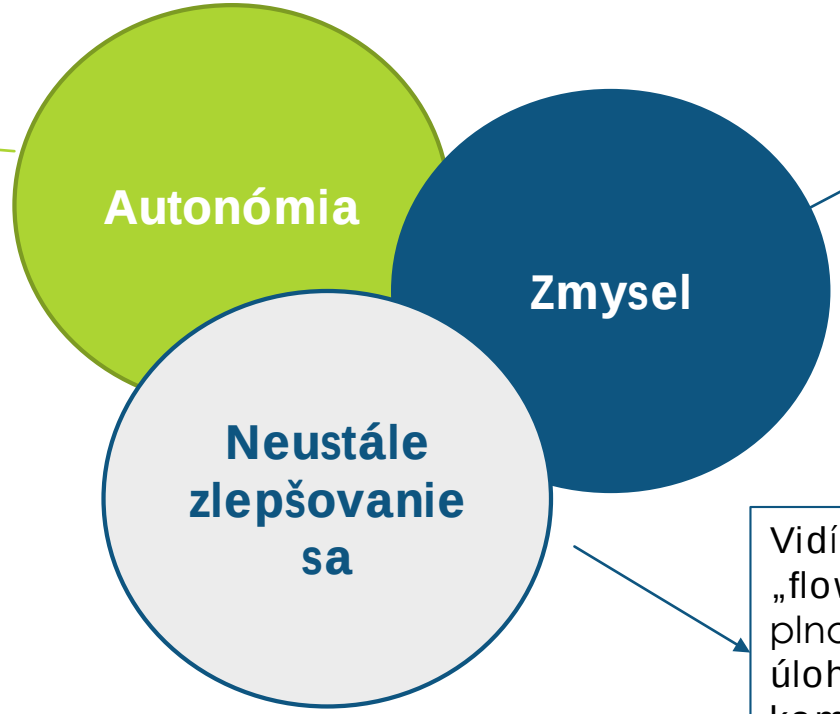
?

Motivácia 3.0

# Daniel Pink: DRIVE (Čo nás poháňa)

Mám autonómiu a môžem sa rozhodnúť o:
Čase (kedy to spravím), tíme, metóde, úlohe.

Mám na výber. Dáš mi prácu, ja sa rozhodnem, kedy/ako ju spravím




To, čo robím, mi dáva zmysel. Úloha a spôsob jej výkonu mi dáva zmysel. Má to zmysel pre oddelenie...

Vidím, že sa zlepšujem – ja. Pracujem vo „flow“. Moje vedomosti sú využité plnohodnotne. Dostávam náročnejšie úlohy – zlepšujem sa. Mám viac kompetencií.
Vidím pokrok, výsledky a to ma baví.

eventive
tréningy | koučing | poradenstvo

# Kde začať?

Čo ma naozaj motivuje a demotivuje?

Ako mám motivovať svojich ľudí?

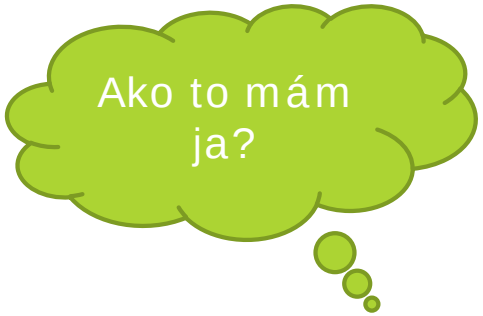
Všetky rady sú mi na nič, ak nepoznám seba a svojich ľudí.

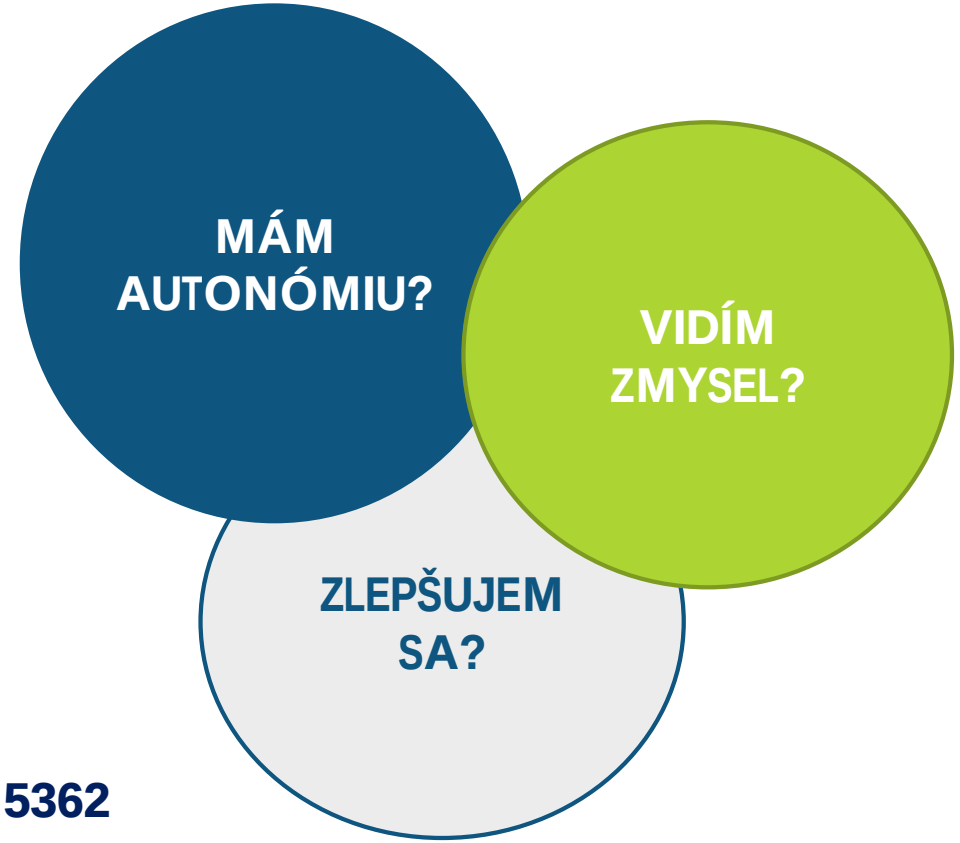
Čo ma motivuje? Čo ma baví? Čo mi chýba? (Samostatnosť? Pochvala? Zmysel?)

Pre vedúcich: Ako poznám svojich ľudí? Ako im zadávam úlohy? Vidia v tom rovnaký zmysel ako ja?

**Krok 2: Spoznajte seba a svojich ľudí. Čo vás/ich (de)motivuje?**

# Moje tri piliere motivácie




www.menti.com: **6880 5362**

# Kde začať... A ako pokračovať?

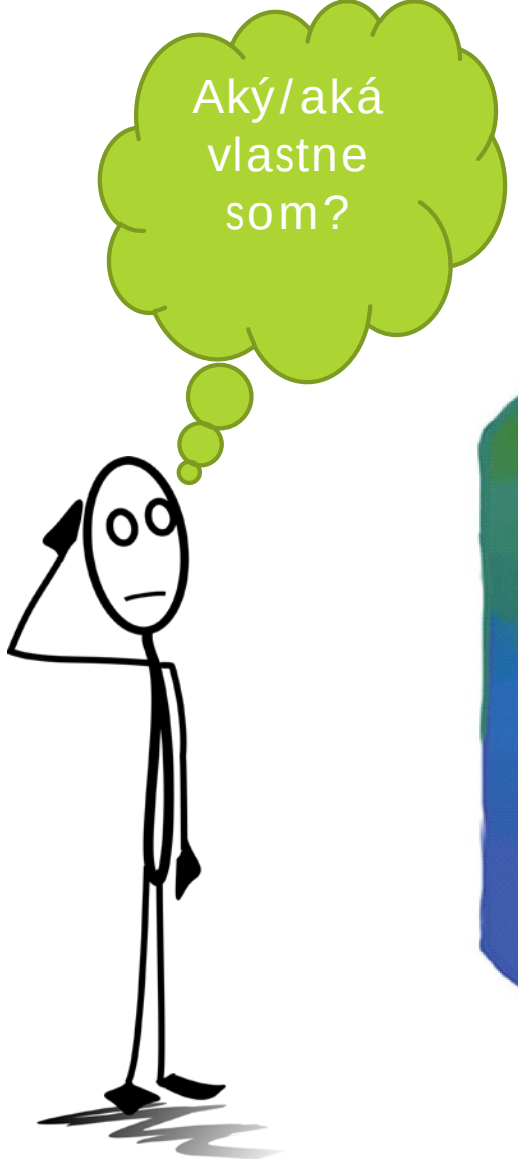
Ako môžem ako riaditeľ/ka motivovať svojich pracovníkov?

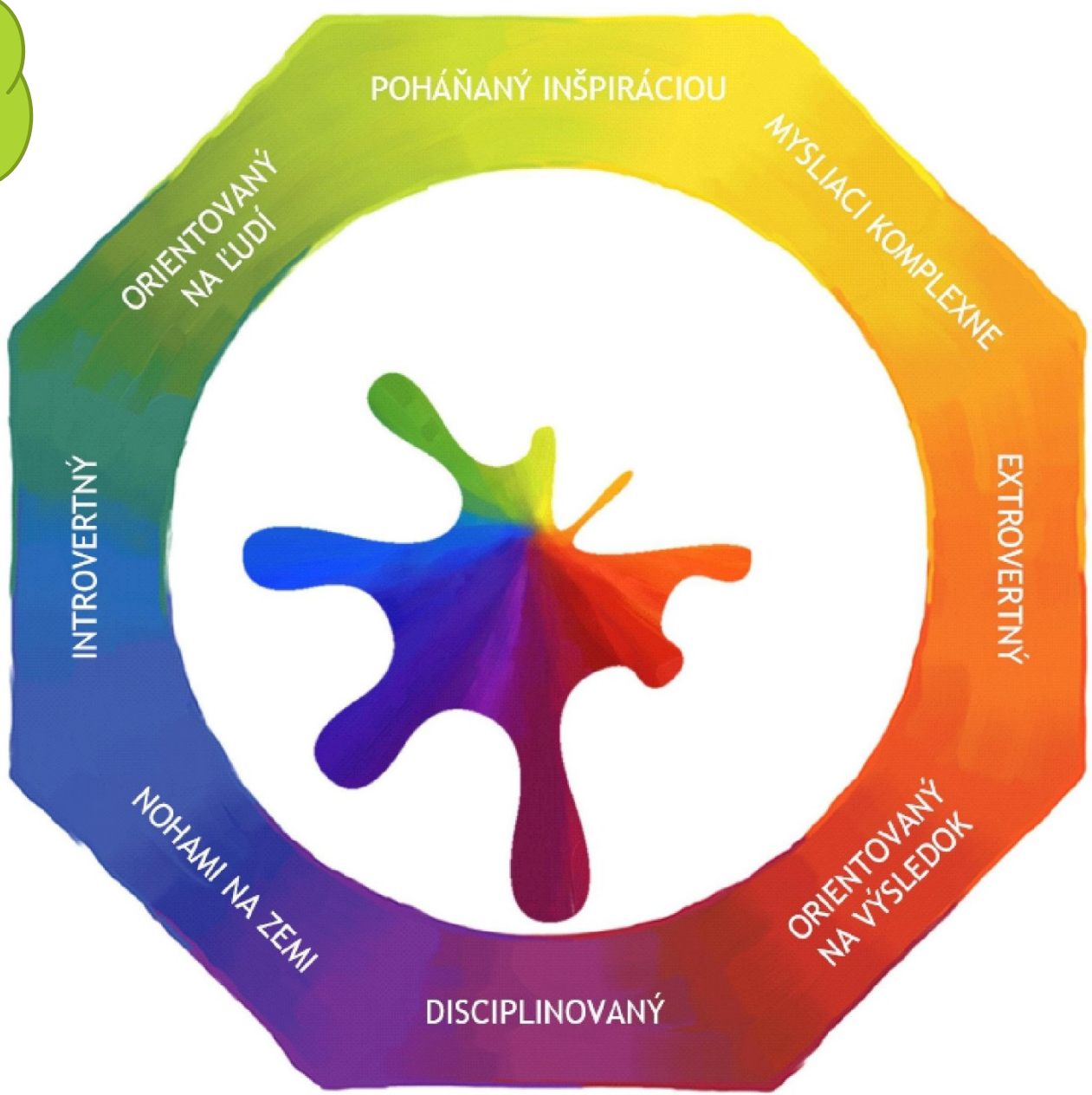
- Akých ľudí vediem? Ako dobre ich poznám? Čo ich motivuje?
- Aké osobnostné typy sú a aká osobnosť som ja?

**Krok 1** → Spravte si PRIESKUM. Ako na tom ste?

**Krok 2** → SPOZNAJTE svojich ľudí. Rozhovory jeden na jedného. Rozprávajte o tom, čo ich motivuje a čo demotivuje.

**Krok 3** → Dohodnite si, čo viete ovplyvniť a čo nie.



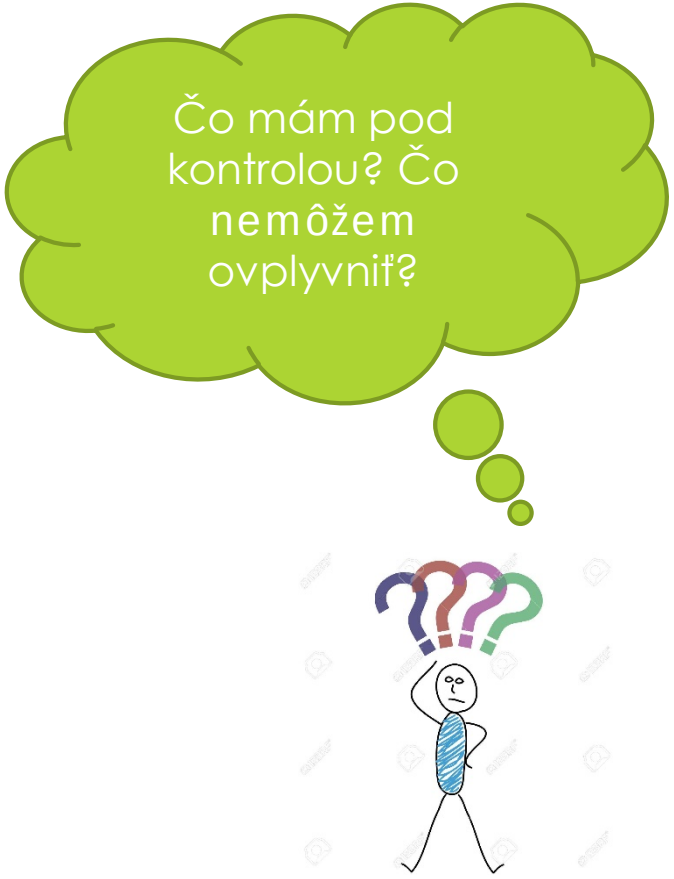



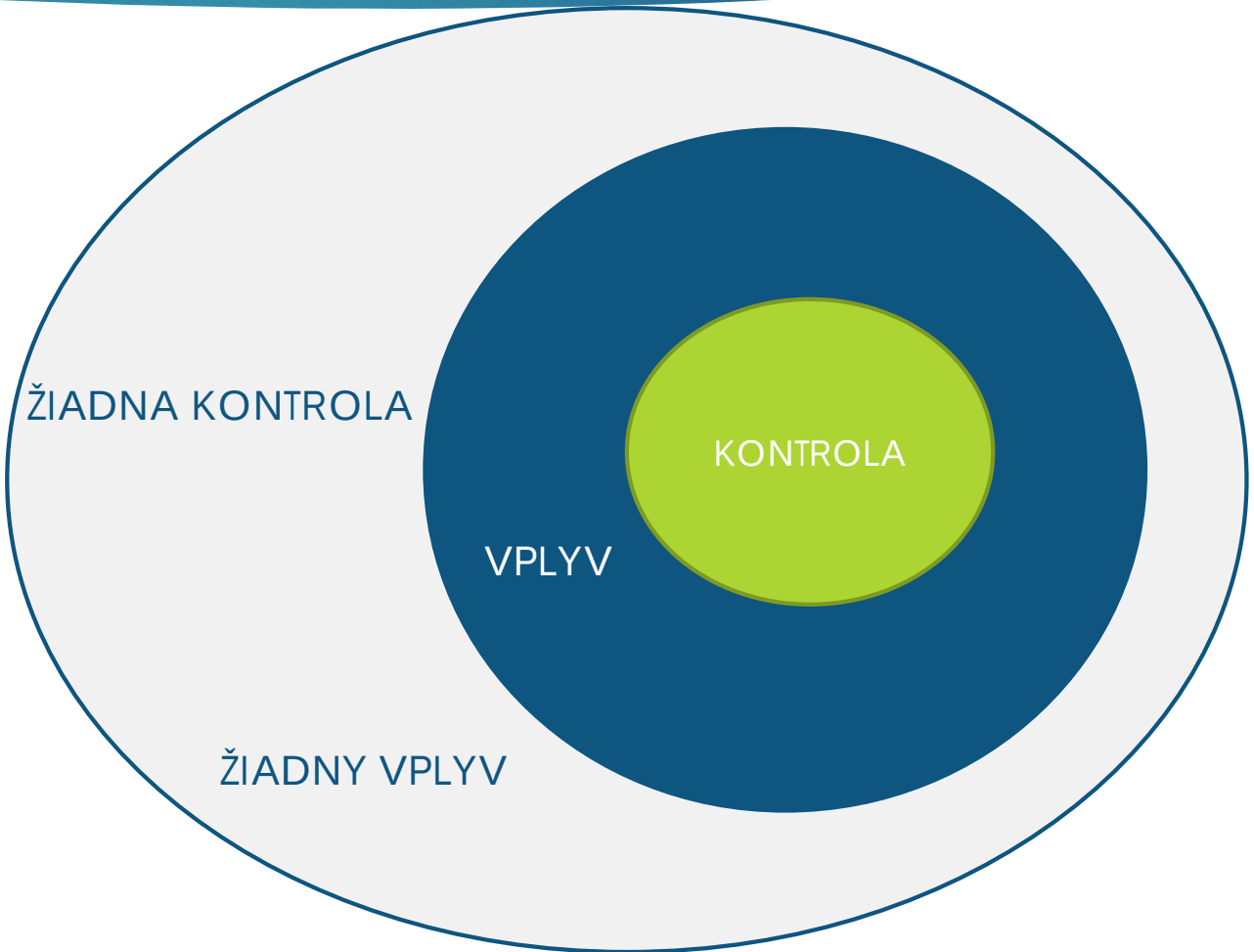

Pochopte svoju osobnosť, čo vám vyhovuje a čo nie

Prediskutujte to s kolegom v práci. Spravte potrebné zmeny.

Úlohy zadávajte s prihliadnutím na to, s akým pracovníkom hovoríte.

# Kruhy vplyvu



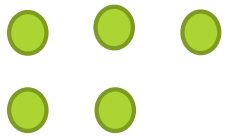



# Sledujme hladinu motivácie

**Dajte bodku tam, ako sa cítite dnes motivovaní**

**10**

**1**



# Ako vytvoriť motivujúce prostredie?

**Zamyslite sa nad pracovníkmi** – akí sú, aké sú ich osobnosti, čo ich motivuje. Vytvorte priestor na zdieľanie. (na živo alebo online)

(napr. Lumina SPLASH, anonymný dotazník o motivátoroch a demotivácii)

**Kruhy vplyvu a spätná väzba** – Povedzte si, čo z toho, čo pracovníkov demotivuje viete ovplyvniť, a čo nie. Čo vedia ovplyvniť sami?

**Sledujte „teplomer“ motivácie –** pravidelne si kontrolujte hladinu tímovej motivácie.

*„Ten, kto chce preniesť horu, musí začať prenášaním malých kameňov.*

William Faulkner

eventive, s.r.o.
tréningy | koučing | poradenstvo
Nikola Sedláčková | nikola@eventive.sk | Tel.: + 421 (0) 907 403 253 | ww.eventive.sk

# „KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI KNIHOVNÍKOV - PSYCHOLÓGIA PRÁCE SO ZNEVÝHODNENÝMI SKUPINAMI ČITATEĽOV (VZDELÁVANIE A TRÉNING).“

**29. – 30. APRÍL 2021**

## ČASŤ 3:

## Syndróm vyhorenia a psychohygiena v práci knihovníka

**PREZENTUJE:**

NIKOLA SEDLÁČKOVÁ

EVENTIVE, S. R. O.

NÁZOV MALÉHO PROJEKTU: NAŠE KNIŽNICE (AJ) PRE ZNEVÝHODNENÝCH ČITATEĽOV

ČÍSLO PROJEKTU: SK/FMP/11B/03/013

PROGRAM CEZHRANIČNEJ SPOLUPRÁCE INTERREG V-A SLOVENSKÁ REPUBLIKA – ČESKÁ REPUBLIKA

INTERREG V-A
SLOVENSKÁ REPUBLIKA
ČESKÁ REPUBLIKA

EURÓPSKA ÚNIA
EURÓPSKY FOND
REGIONÁLNEHO ROZVOJA
SPOLOČNE BEZ HRANÍC

Žilinský
samosprávny
kraj

FOND MALÝCH PROJEKTOV

„BURNOUT“ =

SYNDRÓM VYHORENIA

# O ČOM HOVORÍME?

# Čo chápeme pod pojmom „syndróm vyhorenia“?

Podľa viacerých autorov sa syndróm vyhorenia najčastejšie vymedzuje ako subjektívne prežívanie telesného, citového a duševného vyčerpania. Je konečným štádiom procesu, keď sa človek dlhodobo a intenzívne zaoberá situáciami, ktoré sú pre neho emocionálne veľmi náročné.

Má veľa definícií, ktoré sa zhodujú v týchto bodoch:

- Ide o stav psychickej vyčerpanosti
- Vyskytuje sa obzvlášť pri profesiách obsahujúcich prácu s ľuďmi alebo aspoň kontakt s ľuďmi a **závislosť na ich hodnotení**
- Kľúčovou zložkou syndrómu je emočná vyčerpanosť, kognitívne vyčerpanie a "opotrebovanosť" a často aj celková únava
- Všetky hlavné zložky syndrómu vyhorenia vychádzajú z **chronického stresu**

# Profesie ohrozené symptómom vyhorenia

- Pomáhajúce profesie (existencia emocionálneho vypätia)
- Profesie, kde nie vždy vidím výsledok práce
- Iné profesie, kde je nadmerný stres

# Príčiny vyhorenia

## Vnútorné

Mám sklon k WORKOHOLIZMU

- Nadšenie z práce
- Robím na maximu, pretože ma to baví
- Som detailista
- Nestačí na 100% - chcem byť lepší

## Vonkajšie

- Zlé vzťahy na pracovisku
- Hlučnosť na pracovisku (iné nevhodné pracovné podmienky)
- Nedocenenie mojej práce

Robím prácu, ktorá ma nebaví, neinšpiruje ma

Robím nad moje schopnosti a možnosti („Hlavne, aby to na vizitke dobre vyzeralo.“) Mám „ašpirácie“ – ale mám skutočne na to?

Princíp „snowball“ – úvodné nadšenie, nie je ocenenie, postupná frustrácia...

Barbora Kuchárová,
klinická psychologička

# Symptómy vyhorenia

## Psychosomatické ochorenia

- Kožné ochorenia
- Problémy s trávením
- Srdcovocievne ochorenia
- Poruchy spánku
- Poruchy pamäte, sústredenia sa

## Psychiatrické diagnózy

- Depresia
- Úzkosť

# Fázy vyhorenia

Model syndrómu vyhorenia podľa Christíny Maslach, profesorky psychológie na University of California v Berkeley

### 1. Nadšenie a preťažovanie

Idealistické nadšenie, zaujatie pre vec, tendencia rozdať sa, dlhodobé preťažovanie sa, nadčasy a potreba robiť tak veľa ako sa len dá, a čo najlepšie. Typická je zvýšená túžba po sebarealizácii.

### 2. Emocionálne a fyzické preťažovanie

Objavuje sa únava, pochybnosti, zmätok v rebríčku hodnôt, neschopnosť určiť si priority. Tu je vhodná intervencia psychológa – avšak súčasťou tejto fázy je odmietanie pravdy, príznakov a preceňovanie vážnosti situácie.

### 3. Dehumanizácia druhých ľudí ako ochrana pred vyhorením

Postupné vytrácanie sa záujmu o druhých a empatie, objavuje sa nevrlosť, rôzne druhy agresivity, nenávisť a neochota. Strata angažovanosti, zhoršenie vzťahov s druhými a cynizmus je akousi obrannou reakciou pred ďalším vyčerpaním.

### 4. Stavanie sa proti všetkým a proti všetkému – vyhorenie

Totálne vyčerpanie (citové, telesné a mentálne), silný negativizmus, nezáujem a ľahostajnosť. V tomto štádiu dochádza k „zosypaniu", pocitom prázdnosti, zúfalstva, k zníženiu imunity a k väčšej náchylnosti k somatickým ochoreniam, úzkosti a depresii

# Ako ste na tom vy?
# **Mentimeter: 1049 6038**

1. Necítim nadšenie z práce
2. Vidím všetko čierno
3. Neviem sa sústrediť na jedlo a vychutnať si ho
4. Trpím nespavosťou
5. Trpím nedostatkom času
6. Som stále unavený/á
7. Neustále kritizujem sám seba
8. Ozývajú sa mi choroby

Na základe týchto signálov si môžete všimnúť u seba syndróm vyhorenia. (zdroj: www.eduworld.sk)

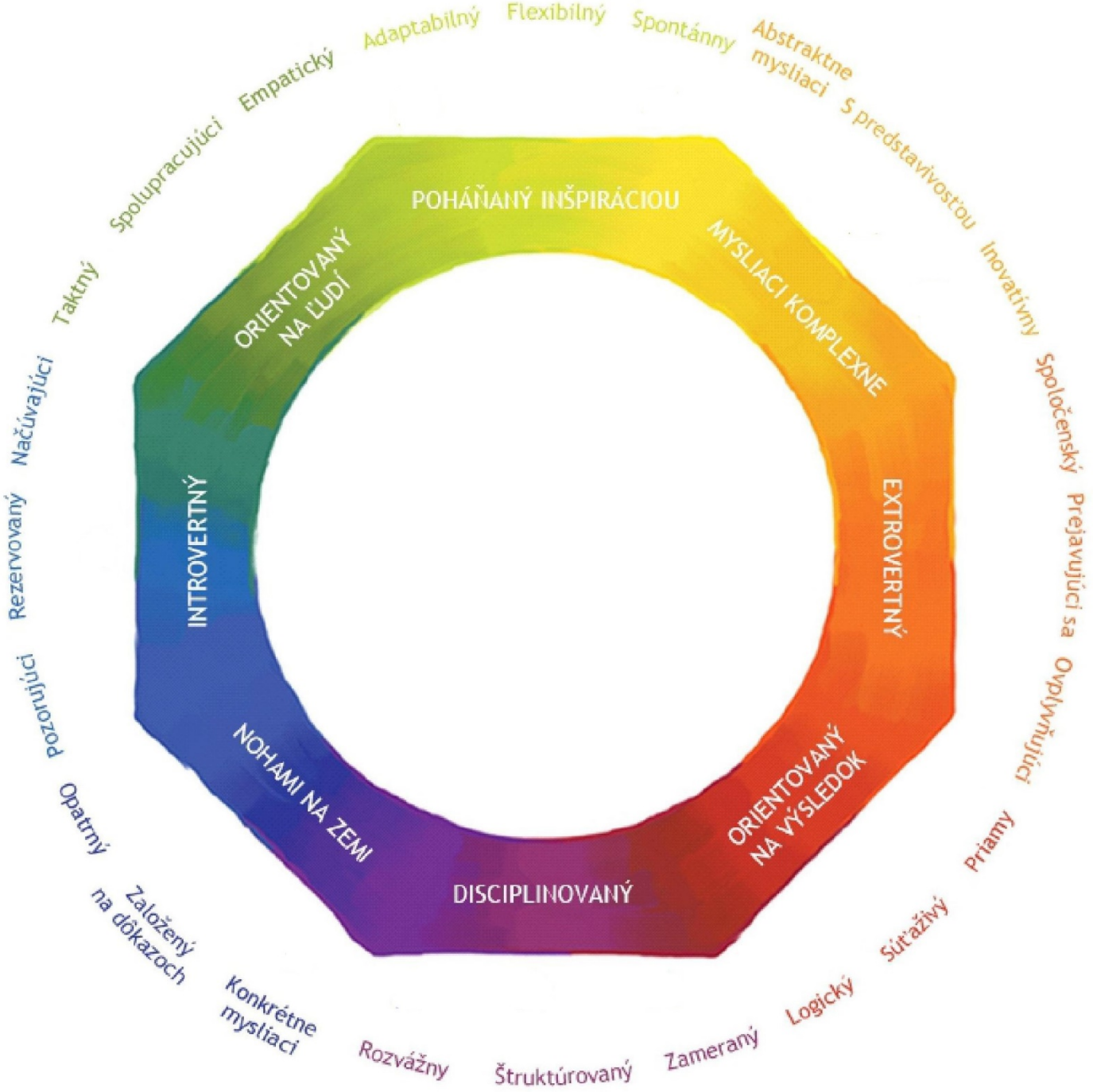
# Kde začať?

Prečo mňa niečo stresuje a niekoho iného nie?

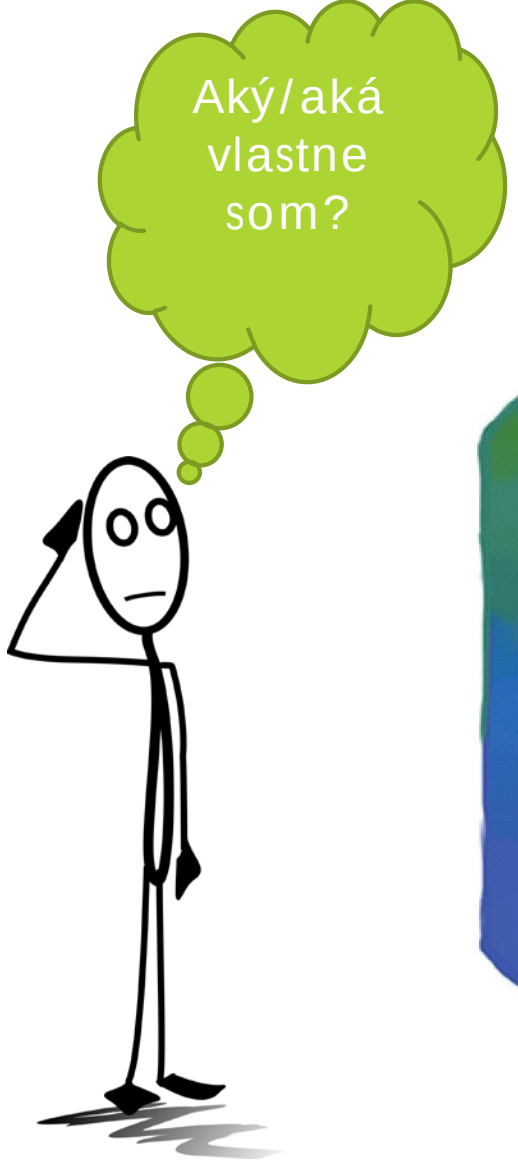
Všetky rady sú mi na nič, ak sa nepoznám.

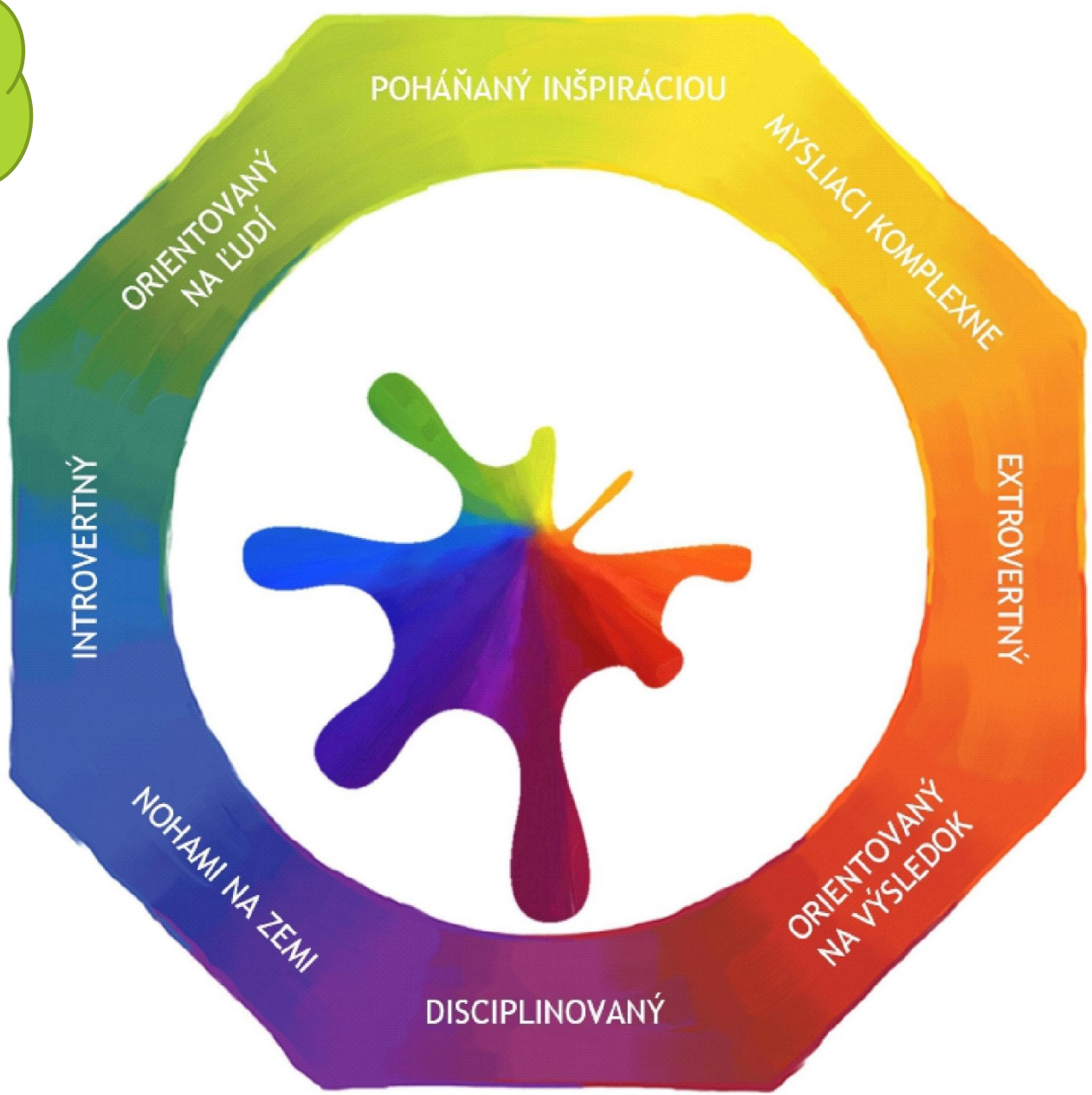
Aký typ osobnosti som? Aké mám kvality? Ako pristupujem k úlohám, som detailista, aké ciele si nastavujem?

Na čo sa zameriavam v živote? Na to, čo mám pod kontrolou a môžem ovplyvniť alebo na to, čo nemôžem ovplyvniť?




Lumina Splash App

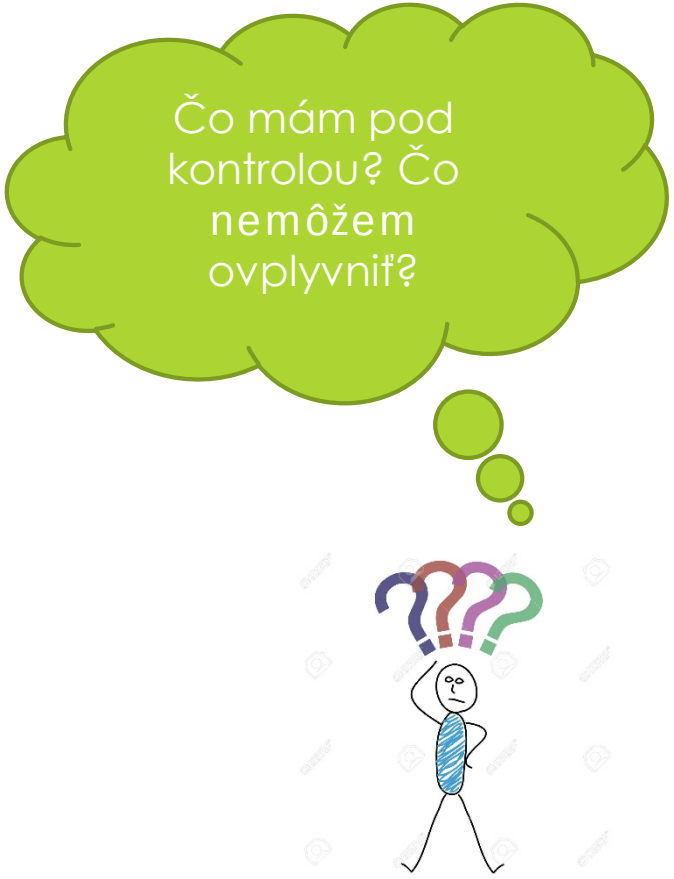


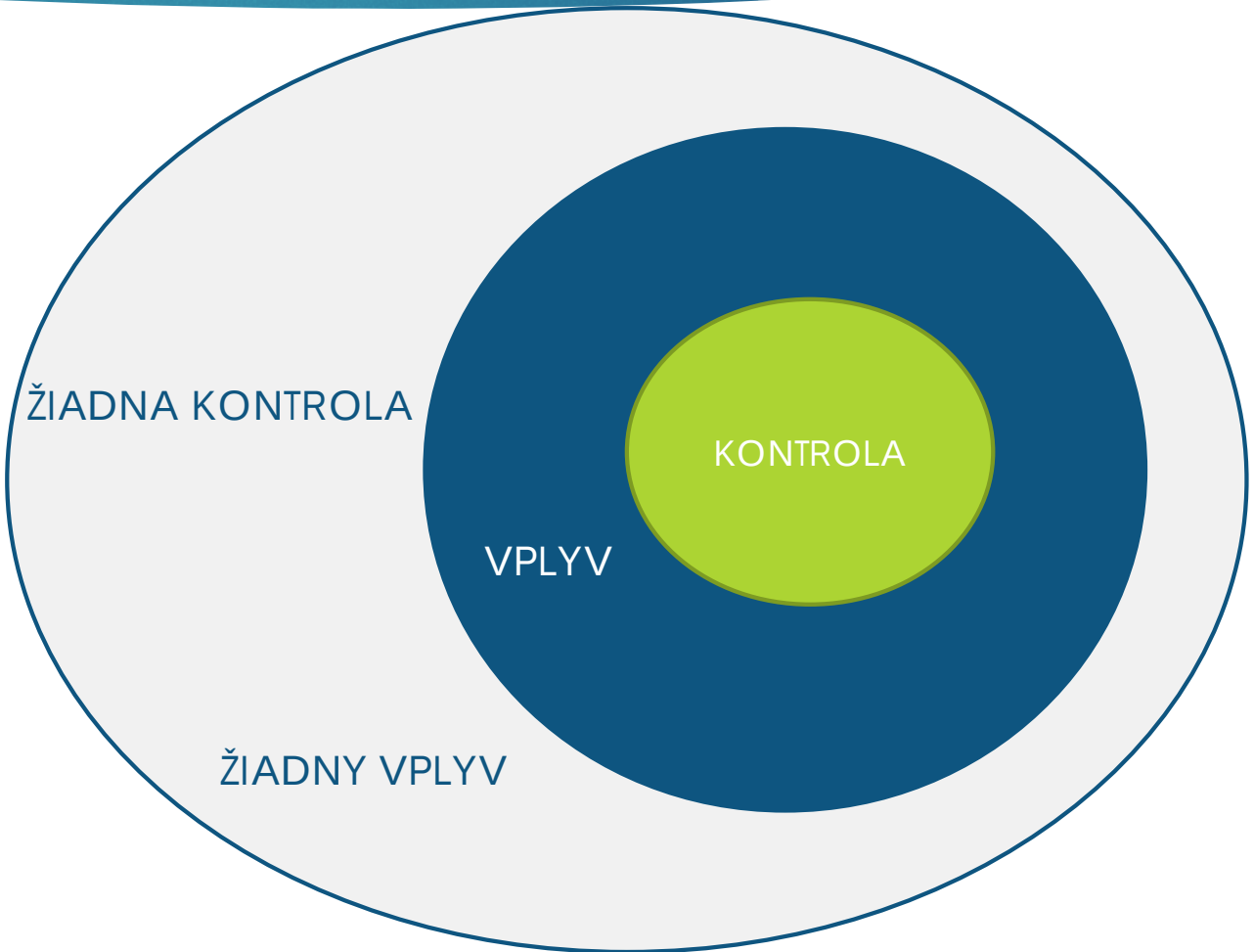




Pochopte svoju osobnosť, čo vám vyhovuje a čo nie

Prediskutujte to s kolegom v práci. Spravte potrebné zmeny.

# Kruhy vplyvu



# Kde začať... A ako pokračovať?

Prečo mňa niečo stresuje a niekoho iného nie?

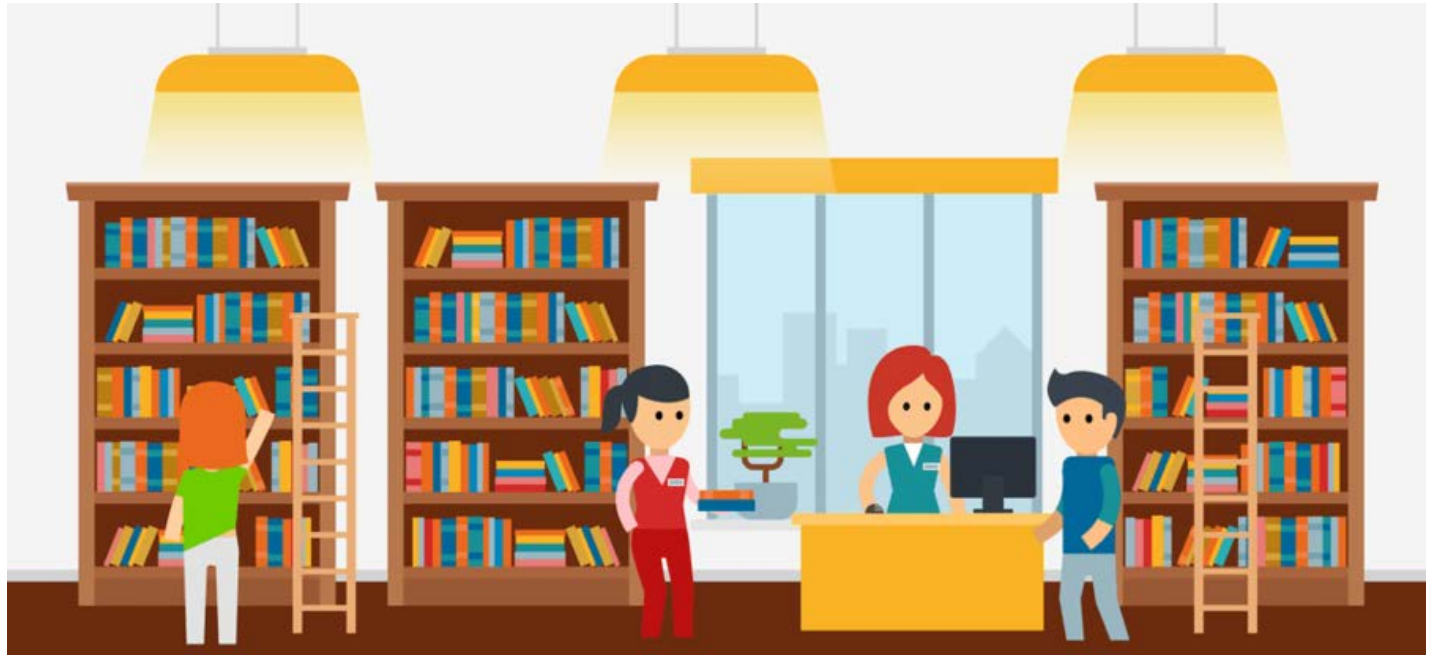
- Aký typ osobnosti som?
- Na čo sa zameriavam v živote?

**Krok 1** → IDENTIFIKUJ stresor

**Krok 2** → ELIMINUJ jeho výskyt alebo sa naň PRIPRAV

**Krok 3** → RIAĎ ho, uvoľni sa

# Čo vám spôsobuje stres na pracovisku?
# www.menti.com: **1049 6038**



Na ktoré veci mám vplyv?

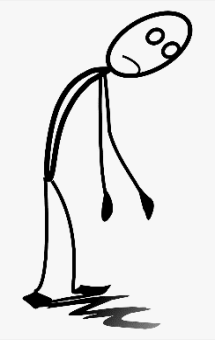
# Príčina vyhorenia: Nedostatok ocenenia

Pestujte kultúru otvorených vzťahov

# Ako je to s mojou energiou?

Stres je fyziologická odpoveď organizmu na potenciálne nebezpečné podnety, s ktorými sa ľudský organizmus musí vysporiadať.

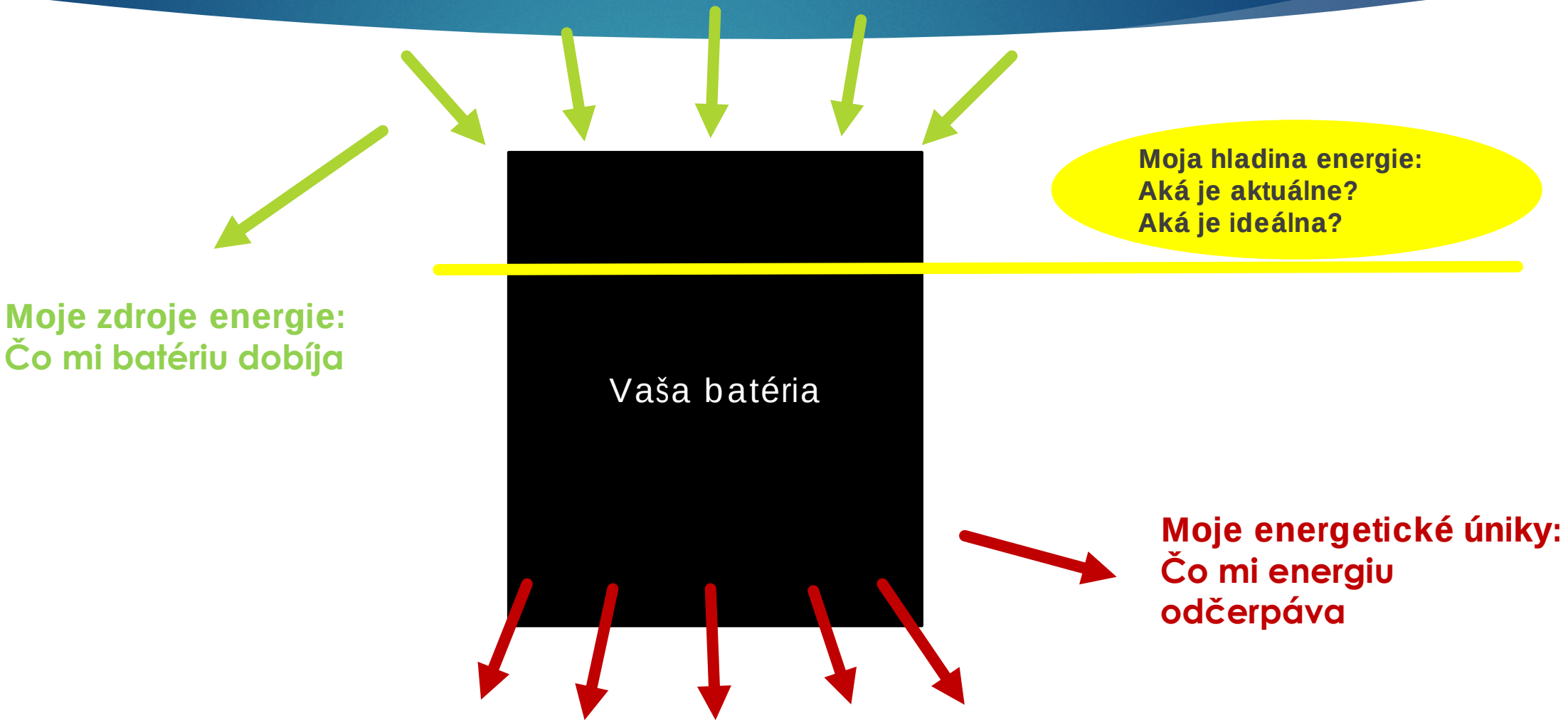
DISTRES
Nemám zdroje,
to nedám,
vyčerpáva ma to



EUSTRES
Mám zdroje,
to dám

# Naša hlava ako počítač?

# Ako sa starám o svoju batériu?



# Ako nevyhorieť?

**Zamyslite sa nad sebou** – akí ste, aká je vaša osobnosť, čo vám vyhovuje, čo vám prekáža. Povedzte si to na pracovisku.

(napr. Lumina SPLASH)

**Kruhy vplyvu** – ak niečo riešim, mám to pod kontrolou? Môžem to ovplyvniť? Ak nie, tak sa tým nezaťažujte. Dávajte energiu inam.

**Sledujte svoju batériu –** pravidelne si kontrolujte hladinu svojej batérie a dopĺňajte si ju.

***„Počúvajte svoje telo. Ono vám povie všetko, čo potrebujete vedieť."***

eventive, s.r.o.

tréningy | koučing | poradenstvo

Nikola Sedláčková | nikola@eventive.sk | Tel.: + 421 (0) 907 403 253 | ww.eventive.sk