

# KOMUNIKÁCIA A JEJ ŠPECIFIKÁ U SENIOROV

Ferdinandyová Zuzana



## MALÝ TEST NAMIESTO ÚVODU



1. V komunikačnom prejave existujú znaky, podľa ktorých možno jednoznačne poznať, či hovoriaci klame. P/N
2. Suverénni ľudia spravidla hovoria viac a hlasnejšie. P/N
3. Priamy neuhýbajúci pohľad očí je znakom úprimnosti a vyvoláva dôveru v komunikácii. P/N
4. V komunikačnom štýle mužov a žien existujú zásadné rozdiely ( tak, ako sa hovorí v metafore „muži sú z marsu, ženy z venuše“). P/N
5. Neverbalitou (mimo slov) odovzdávame v komunikácii viac informácií, než verbálnymi kanálmi. P/N

# KOMUNIKAČNÁ ABECEDA

- spôsoby počúvania a rôzne typy výrokov počúvajúceho,
- poskytovanie spätnej väzby,
- formulácie otázok,
- slovná formulácia vyjadrujúca žiadosť, súhlas/nesúhlas, ocenenie, kritiku, vlastný názor alebo záujem,
- pochopenie významu gest a typov pohľadov, postojov tela,
- jednoduché mimické prejavy vyjadrujúce súhlas/nesúhlas a rôznorodé emócie,
- hlasová intonácia,



# ZÚČASTNENÉ POČÚVANIE

- Nie len registrovanie slov a zvukov
- Najčastejšie chyby: nepočúvanie, selektívne počúvanie, hodnotiace počúvanie



# ZÚČASTNENÉ POČÚVANIE

Klient vysvetľuje, aké boli rodinné pomery, ktoré mu skomplikovali cestu životom.

Komentár sociálneho pracovníka:

*„No, kľúčom ku všetkému je rodina...“*



# KLADENIE OTÁZOK

**Otvorené otázky** sa spravidla začínajú slovami Čo, Prečo, Ako

Hodnotiaca otázka

*„A čím ste to zase pokazili?“*



Otvorená otázka namiesto hodnotiacej

*„Tak ako vyzerajú posledné dni?“*



# KLADENIE OTÁZOK

**Polouzavreté otázky** nedávajú možnosť odpovedať akokoľvek.

*„Takže skúsím zopakovať, či som to správne porozumel, ťažko sa vám hľadala cesta naspäť...?“*



# KLADENIE OTÁZOK

**Uzavreté otázky** dávajú možnosť odpovedať len v rámci ohraničených alternatív.

*„To sa udialo ešte pred večerou či neskôr?“*





# KLADENIE OTÁZOK

*„Ako chcete uplatniť synergickú exkluzivitu a uplatnenie princípov obsiahnutých v článkoch 12 a, b paragrafu 26 podľa posledných úprav tohto zákona?“*



# SPÄTNÁ VÄZBA

Zásady poskytovania spätnej väzby:

1. Zamerajte sa na konkrétne správanie (nie na osobu)
2. Dodržujte neosobný tón, aby emócie nehovorili namiesto vás
3. Začnite niečím pozitívnym, ukončite niečím konštruktívnym
4. Buďte zrozumiteľný, presvedčte sa, že klient plne chápe informáciu
5. Uistite sa, či klient môže kontrolovať situácie, o ktorých hovoríme
6. Používajte správne načasovanie spätnej väzby



# KOMUNIKÁCIA MIMO SLOV

**Nemožno nekomunikovať.**



# KOMUNIKÁCIA MIMO SLOV

**Mimoslovný znak možno interpretovať vždy len vo vzťahu k ostatným znakom.**



## KOMUNIKÁCIA MIMO SLOV



1. Ženy rozprávajú viac než muži. P/N
2. Počas konverzácie muži vo väčšej miere ako ženy upierajú priamy pohľad na partnera v rozhovore. P/N
3. Vo všeobecnosti sa muži zvyknú oveľa viac usmievať ako ženy. P/N
4. Ženy v rozhovore zaberajú menej fyzického priestoru ako muži. P/N
5. V spätnej väzbe používajú ženy viac mimických výrazov tváre než muži. P/N
6. Ženy sú schopnejšie dekódovať (porozumieť) význam mimoslovných signálov (pohľady, mimiku, gestá a pod.) P/N
7. Muži vo všeobecnosti hovoria hlasnejšie než ženy. P/N
8. Muži konfrontujú problémy agresívnejším štýlom ako ženy. P/N
9. Muži viac vyjadrujú hnev ako ženy. P/N
10. Vo všeobecnosti sa ženy smejú viac než muži. P/N

# KOMUNIKÁCIA SO SENIORMI

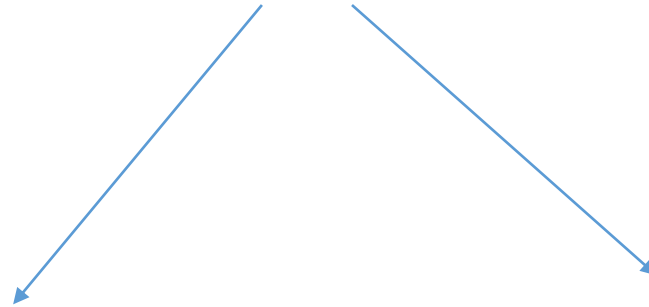
**Starí ľudia = dospelí jedinci = rovnocenný partner**



# KOMUNIKÁCIA SO SENIORMI



Prispôsobovanie komunikácie



Nevhodná forma  
prispôsobenia  
( elderspeak)

Priateľná forma  
prispôsobenia  
( preterapia)

# KOMUNIKÁCIA SO SENIORMI

Princípy vedúce k zlepšeniu komunikácie:

1. senior ako partner
2. trpezlivé načúvanie
3. zastupovanie osobou, ktorú si sám určí
4. poskytnutie pomôcok k uľahčeniu komunikácie
5. prešetrenie jeho prípadných sťažností
6. pomoc a vysvetlenie v prípade ďalších rozhodnutí







Naslouchání je učení.  
Protože když tiše nasloucháte,  
začíná k Vám promlouvat vlastní existence.

**OSHO**

ĎAKUJEM ZA POZORNOST

