



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



PEDAGOŠKI INŠTITUT



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

»Krepitev socialnih in državljanskih kompetenc strokovnih delavcev«

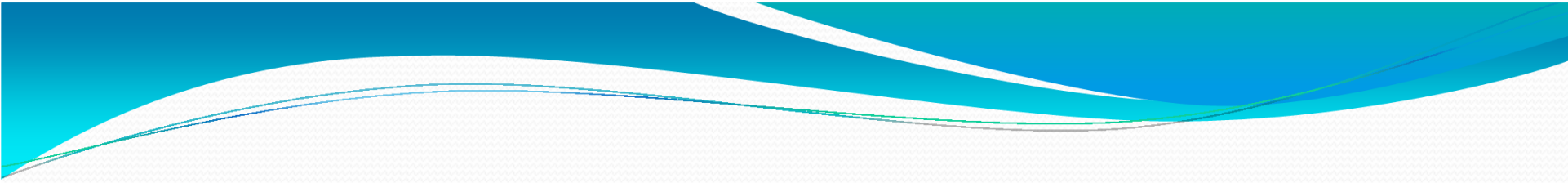


Le z drugimi smo

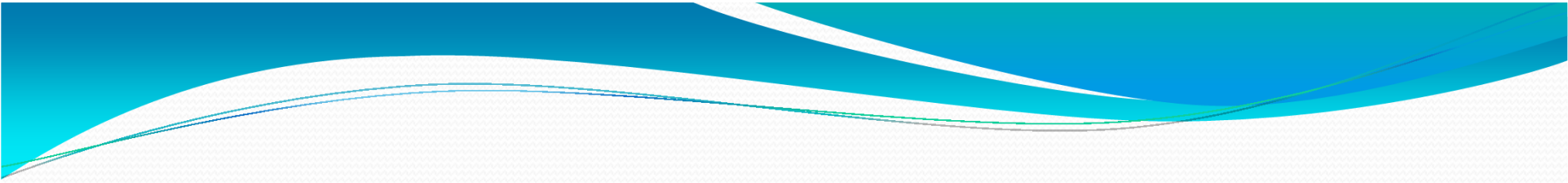
Petra Kurnjek Hrnčič

**Spoštljiva komunikacija in vodenje
sodelovalnih interakcij v skupini**

Naložbo sofinancirata Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport Republike Slovenije in
Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada

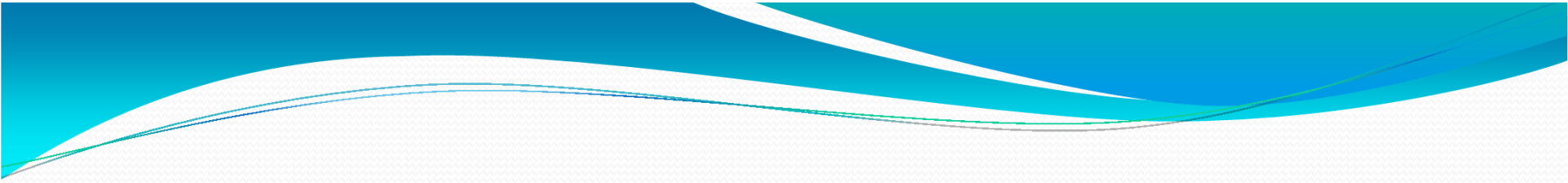


Človek lahko spremeni le sebe in
svoj odnos do drugega, nikoli pa ne
more spremeniti drugega!



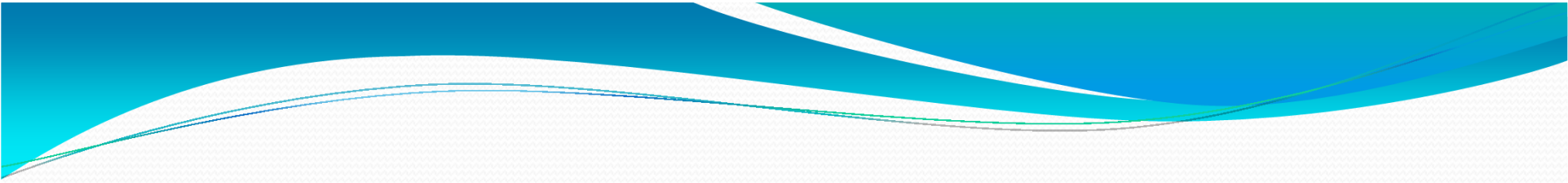
Delitev ljudi na skupine

- Ljudje, ki se pri komuniciranju ne zavedajo sebe in svojega deleža – komunicirajo po že zdavnaj naučenih načinih, vedno enako
- Ljudje, ki se zavedajo svojega deleža, a se niso pripravljeni spreminjati („tak pač sem“)
- Prožni ljudje, ki vedno iščejo nove načine in poti do sočloveka; zavedajo se, da lahko spremenijo le sebe in svoj odnos do drugega



Komunikacija

- Je celovit proces sporočanja, spoznavanja in učenja graditve medosebnih odnosov
- Ljudje najdemo smisel v medosebnih odnosih
- Potrebujemo za izmenjavo mnenj, izražanje čustev, s pomočjo nje spoznavamo sebe in druge, se prilagajamo in usklajujemo različnost



Neuroznanost (Siegel, 2013)

- Ustvarjeni smo za stike z drugimi
- Dokazi – ko smo v stiku z drugimi, se v možganih vzpostavljajo povezave med različnimi deli možganov (leva in desna hemisfera, nižje ležeče strukture s prefrontalnim korteksom)
- Odnosi vplivajo na delovanje telesa, imunski sistem... (odnosi, ki bogatijo – pozitiven vpliv na zdravje, imunski sistem, počutje in obratno)

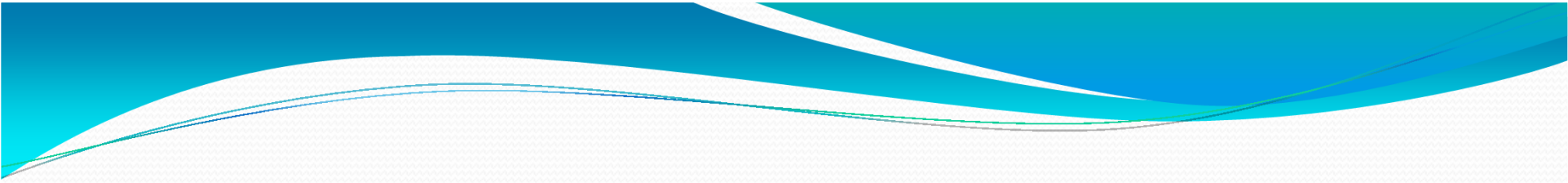
Besedna in nebesedna komunikacija

- Besede
- Glas, mimika, očesni stik, položaj telesa, kretnje rok, oblačenje...
- Besede nosijo zelo majhen del sporočila (7 %), nebesedni del lahko besednega okrepi, oslabi, zanika, mu spremeni pomen
- **Vaja 1:** razmislite o načinih, kako na nebesedni način sogovorniku sporočamo, da ga poslušamo in kako, da ga ne poslušamo (4 načini za poslušanje in 4 za neposlušanje)



Šum v komunikaciji

- Še tako dobro izraženo sporočilo ni imuno proti interpretacijam
- Pošiljatelj – pošlje sporočilo prejemniku z določenim namenom,
- Prejemnik – sprejme sporočilo kot posredovano ali interpretira po svoje (vpliv izkušenj, iracionalnih prepričanj...)



Motnje v komunikaciji (Beck, 2013)

- Ovinkarjenje, dvoumnost
- Defenzivnost
- Preslišanje sporočila
- Samogovori, prekinitve in tiho poslušanje
- Gluhe točke in slepe pege
- Razlike v hitrosti
- Spraševanje
- Razlike med spoloma

Analiza lastnega doživljanja

- Situacija, dialog (mož prinese ženi šopek rož) – negativne avtomatske misli, interpretacija („sigurno mi nekaj prikriva, ima drugo žensko, nisem dovolj dobra“) – čustva (jeza, ljubosumje) – telesne spremembe (povišan pritisk, potenje, tesnoba v prsnem košu) – reakcija (žena moža nadere, kaj se gre...), mož se užaljen umakne
- Izkrivljene interpretacije (personalizacija, katastrofiziranje, posploševanje...) – obnašamo se kot da je naša razlaga edina pravilna

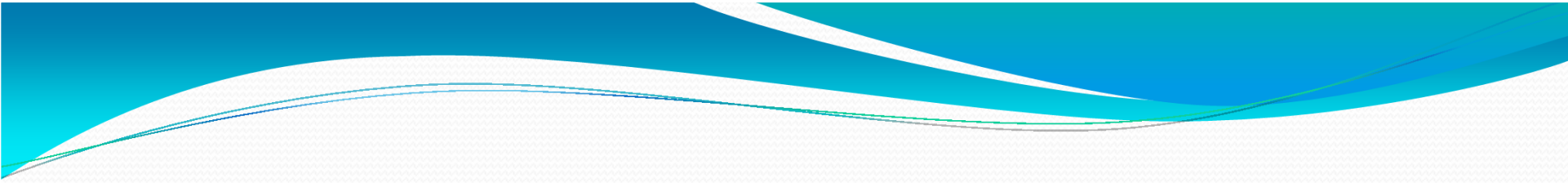
Vaja 2 (individualno delo, pogovor v paru):

- Individualno – analizirajte konkretno situacijo oz. dogodek, ki se vam je zgodil (situacija oz. dogodek – vaša interpretacija situacije – čustva – reakcija)
- Pogovor v paru - z vašim sosedom izmenjajte izkušnjo in se pogovorite o tem, kako bi lahko ugotovili ali je vaša interpretacija realna ali mogoče izkrivljena

Izkrivljene interpretacije - vprašanja za razmislek

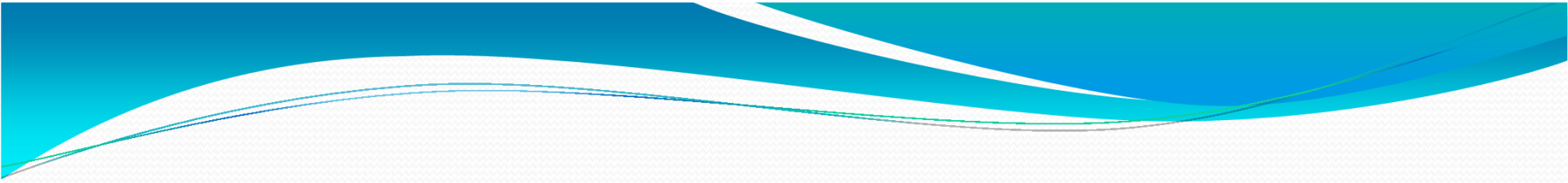
- Ali ta moja misel oz. razlaga ustreza trenutni situaciji? Kateri dokaz podpira moje predvidevanje? Kateri dokaz nasprotuje, temu kar jaz predvidevam?
- Na kakšen način bi o tem razmišljal-a ob kakšni drugi priložnosti ali ob drugačnem razpoloženju?
- Kako bi se še dalo gledati na situacijo, dogajanje, reakcijo?

....



Neučinkovito komuniciranje

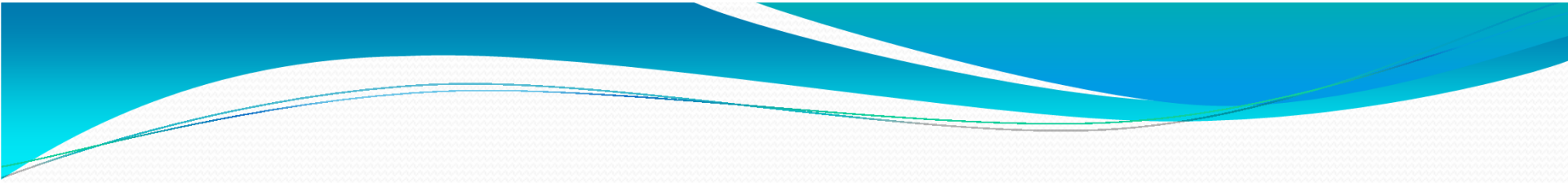
- Kritiziranje, moraliziranje, poučevanje, obtoževanje, očitane, pridiganje, ... („poreden si; s tabo se nikoli ne da pogovarjati; vedno nekaj ušpičiš; zmeraj nekaj pokvariš; zelo si nevzgojen; nikoli me ne poslušáš...“)
- Sogovornik se počuti napadenega, reagira obrambno, težave in občutke zadrži zase



Reakcija ob napadu

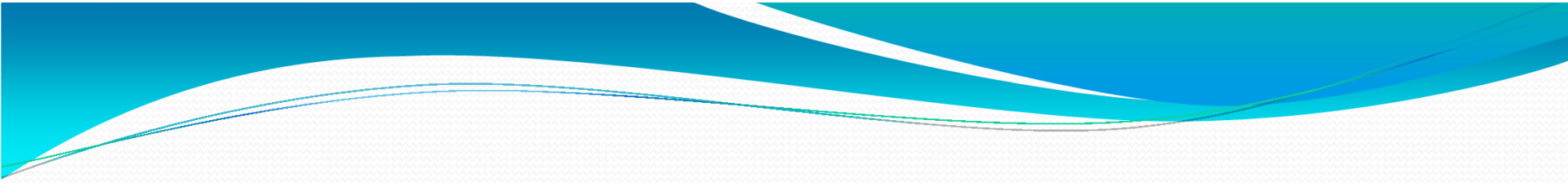
Reakcije, ki izhajajo iz nižjih možganskih struktur:

- Napad
- Umik
- Ostati brez besed (zamrznitev)



Spoštljiva komunikacija

- Kaj vam pride na misel, ko pomislite na spoštljivo komunikacijo?



Spoštljiva komunikacija

- Pozoren pogled
- Spoštljiv ton
- Poslušanje
- Odprtost za perspektivo drugega
- Prijaznost
- Potrpežljivost

Izražanje čustev

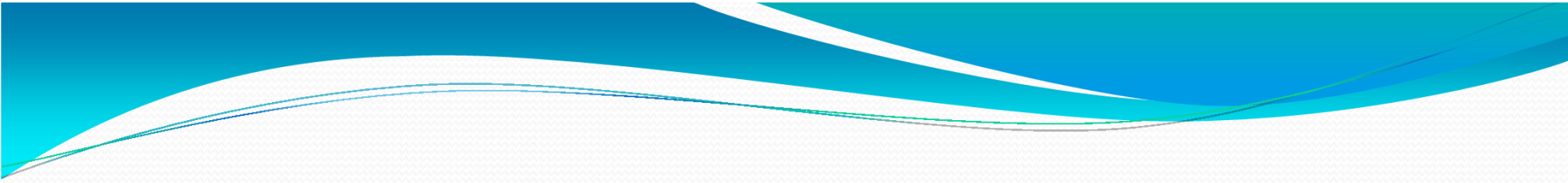
- TI – sporočilo („nikoli nič prav ne narediš; lenoba si; nikoli me ne poslušáš; da te ni sram...”)
- JAZ – sporočilo (spregovorimo o svojih čustvih, občutkih, drug nima občutka, da je z njim nekaj narobe, se ne čuti ogroženega – „jezna sem, ko me med pogovorom prekinjaš, počutim se neslišano; skrbi me zate, ker se ne družiš več s prijatelji, imam občutek, da te nekaj obremenjuje...”)

Vaja 3 (delo v paru, diskusija)

- Napišite JAZ – sporočila
- Sodelavka, ki vas nadomešča se odloči, da bo za praznike na dopustu, ne da bi se z vami dogovorila.
- Vaš 12 letni sin pride iz šole, vzame kruh in si naredi sendvič. Potem pusti razmetano kuhinjo, ki ste jo vi pravkar pospravili.
- Sodelavki posodite denar, ki vam ga ne vrne
- Spremenite TI – sporočilo v JAZ – sporočilo
- 5-letna Sara se želi igrati z mamo, se obeša po njej, jo vleče za rokav, mama je po službi utrujena in hčerki reče: „nadležna si, pusti me pri miru“

Nadaljevanje vaje 3

- Mož ne da bi poklical pride domov z $\frac{3}{4}$ urno zamudo, vi ga čakate s kosilom in mu rečete „ni ti mar zame, vsi drugi so ti bolj pomembni“
- Vaša sodelavka vedno zamudi v službo in vi komentirate „kako si lahko tako neodgovorna, zresni se“



Govorica sprejemanja

- Pasivno poslušanje
- Preprosto odpiranje vrat
- Aktivno poslušanje

Aktivno poslušanje

- Čas za pogovor, prijaznost, potrpežljivost
- Nebesedna govorica sprejemanja – dober stik
- Poslušati brez prekinitev in vrednotenja (vsebino in čustva)
- Izraziti razumevanje (ne pomeni strinjanje)
- Odprtost za perspektivo drugega, sprejeti sogovornikova občutja (tudi če so drugačna od naših)
- Spraševati (odprta vprašanja), raziskovati doživljanje
- Parafraziranje
- Zaupati, da je sogovornik sposoben sam rešiti težavo
- Zavedati se, da so občutki, čustva prehodni

Aktivno poslušanje s povzemanjem

- preverjanje ali smo sogovornika razumeli pravilno
- 3 stopnje:
 - Vsebino dobesedno ponovimo
 - Vsebino obnovimo s svojimi besedami in sogovornika pozovemo, da povzetek potrdi ali zavrne („če te prav razumem si povedala ...“)
 - S svojimi besedami obnovimo vsebino in skušamo prepoznati prikrita čustva ali potrebe, kar sogovornik lahko potrdi ali zavrne



Primeri govornice nesprejemanja, sprejemanja in aktivnega poslušanja

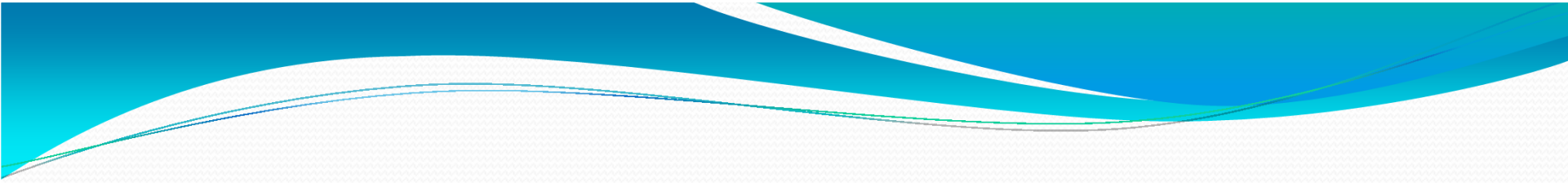
- Primeri iz prakse

Vaja 4 (delo v skupini po 3)

- Vaja aktivnega poslušanja – igra vlog
- Govorec, poslušalec, opazovalec
- Govorec opiše dogodek, ko je doživel negativno čustvo (jeza, žalost, razočaranje)
- Poslušalec poskuša aktivno poslušati (poslušati, poskušati razumeti, kaj mu želi govorec sporočiti, povzema s svojimi besedami – vsebino, čustva; preverja razumevanje, neverbalna sporočila....)
- Opazovalec opazuje dogajanje (3 minute)
- Nato se vloge zamenjajo
- Sledi razprava – kako je govorec doživel pogovor, kaj ga je spodbudilo k nadaljnjemu pogovoru (kje se ni počutil slišane), kako je poslušalec doživel pogovor, kaj je bilo OK, kje je imel težave, opažanja opazovalca

Pomen navezanosti otroka v zgodnjem razvoju (Bowlby, Ainsworth, Izobraževanje iz razvojno analitične psihoterapije, 2016)

- Je čustvena vez med otrokom in osebo, ki po rojstvu prevzame skrb za otroka (najpogostejše mama)
- Nastane prvo leto otrokovega življenja
- Pomembna kvaliteta skrbi in dosledno odgovarjanje na otrokove razvojne potrebe (uglašenost mame na otroka)
- Vsak otrok je navezan – ? kvalitete navezanosti
- Na osnovi tega odnosa otrok gradi nadaljnje odnose
- Otrok z različnimi osebami vzpostavi različne vrste navezanosti (po cca. 18.mesecu)



Oblike navezanosti

- Varna navezanost
- Nevarne oblike navezanosti

Varna navezanost

- Mama primerno reagira na otrokove signale še posebej v stresnih situacijah (otrok vznemirjen), ni vsiljiva – otroku nudi varno bazo
- Ob vrnitvi – otrok išče fizičen kontakt z mamo, se pomiri in vrne k raziskovanju, igri
- Otrok si ustvari pozitivno sliko o sebi (vreden, ljubljen), o drugih (dostopni, vredni zaupanja, so mu lahko blizu), o odnosih (zaupanje, bližina, pogovor)
- Otroci – manj strahu, več raziskujejo, bolje rešujejo težave, boljše odnose

Nevarne oblike navezanosti

- Izogibajoča navezanost (cca. 20% otrok)– mama, ne odgovarja na otrokove potrebe po bližini, ne prenese telesne bližine, je nedostopna, nepotrpežljiva
- Na otrokove potrebe po bližini se odziva s kritiko, lahko vsiljiva, ga konstantno nadleguje z dražljaji, tudi ko je dojenček ne želi – otrok izogiba kontaktu
- Ob odhodu in vrnitvi na zunaj ne kažejo znakov stresa
- Taki otroci kažejo malo ali nič previdnosti v odnosu s tujci, pri njih je pomanjkanje sodelovanja, raziskovanja, empatije, imajo slabe odnose z vrstniki, ne zaupajo, se umikajo, izogibajo bližnjim emocionalnim odnosom

Nevarne oblike navezanosti

- Ambivalentna navezanost (cca. 10% otrok)–mati, ki enkrat odgovarja na otrokove potrebe po bližini, je dostopna, drugič je nedostopna, kaznovalna
- Otrok jo doživlja kot nedosledno, postane nesiguren, bojazljiv, kasneje vse odrasle osebe doživlja podobno
- Ob ločitvi zelo vznemirjeni, ob ponovnem srečanju razdvojeni, lahko oklepajo mame (strah pred izgubo)
- Otroci - odvisni od drugih, čustveno so nestabilni in občutljivi za stres
- Odrasli - se hitro zaljubljajo, odvisni od partnerja, stalno iščejo partnerjevo odobravanje za svoje vedenje, strah pred zapustitvijo

Nevarne oblike navezanosti

- Neorganizirana navezanost (5-10% otrok)
- skrajno zanemarjanje, nasilje, zlorabe, lahko izmenično doživljali sprejemanje in zlorabo, ne vedo naj se mami približajo ali zaradi varnosti umaknejo
- otroci ob vrnitvi matere istočasno izražajo nasprotujoča si čustva in vedenjske vzorce, obnašanje je konfliktno – hkrati jočejo, tečejo stran od mame, jo iščejo, odganjajo, kličejo k sebi
- otroci, ko odrastejo sami lahko zlorabljaajo druge ali so žrtve

Vloga vrtca

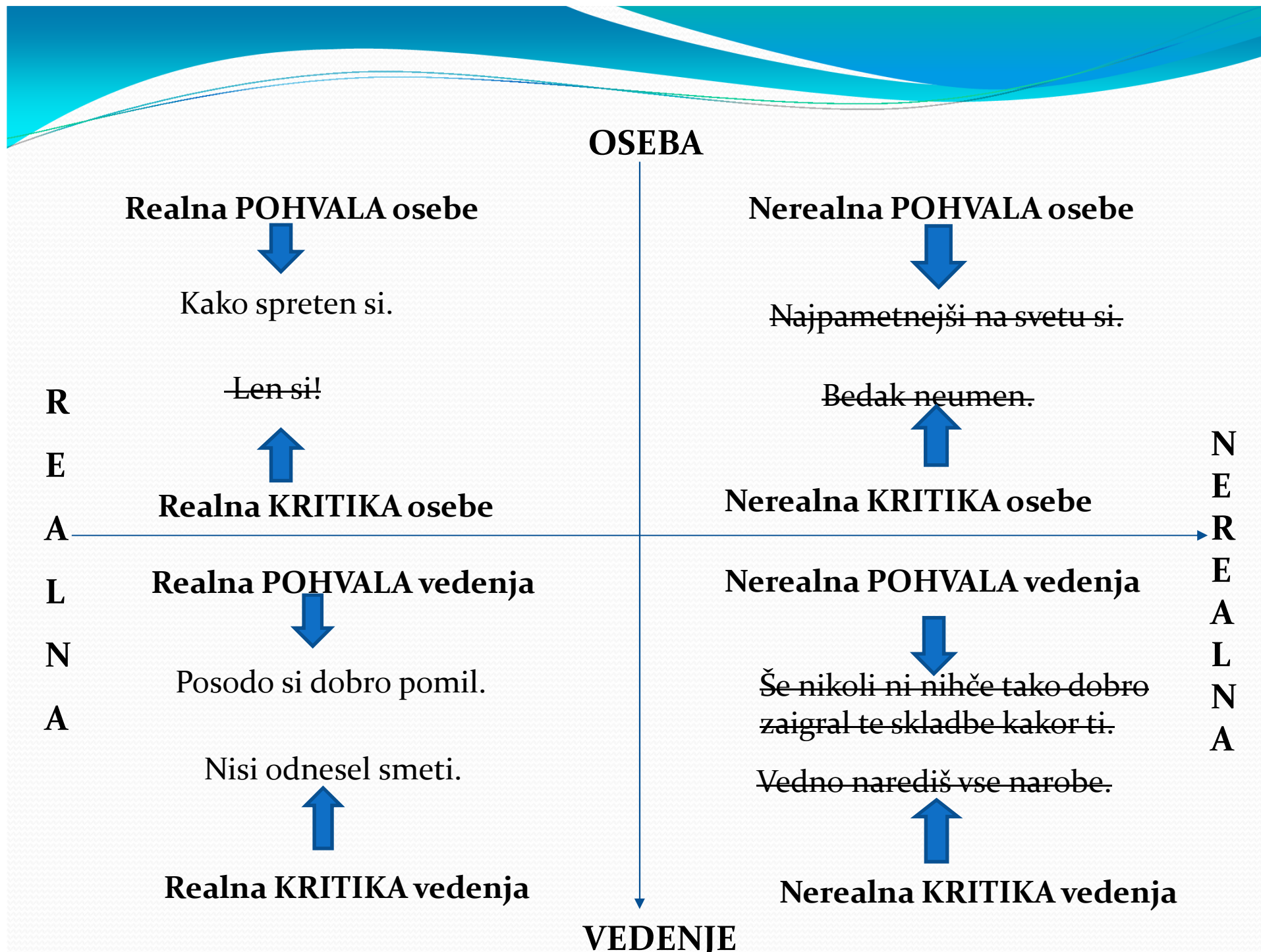
- Vstop v vrtec – za otroka pomembna izkušnja odnosov z ljudmi izven družine
- Pozitivna klima v vrtcu (odnos z otrokom, odnos med zaposlenimi, odnos s starši) pomaga otroku razviti pozitivno samopodobo ter dobre odnose z vrstniki
- Pozitiven odnos vzgojitelja z otrokom – otrok lahko delno kompenzira negativne izkušnje iz družine



Pohvala in kritika v komunikaciji

(Milivojević in drugi, 2015)

- Osebe in vedenja
- Realna in nerealna



Vaja 5 (individualno delo)

- Oceni primerno in neprimerno izraženo pohvalo in kritiko
- Ti si najbolj pameten fant v tej skupini.
- Lenoba si.
- Jezna sem, ker si udaril Tilna.
- Peter ti si res prizadeven.
- Lepo, da si Sanji pomagala pri nalogi.
- Ti vedno vse uničiš.
- Priden fant si.
- Hvala, ker ste pospravili igrače.
- Zelo pameten fant si.
- Iz tebe nikoli nič ne bo.
- Ponosna sem, da kljub temu, da izgubljaš, vztrajaš v igri.
- Tako si zoprn.
- Odlično si to opravil.

Vaja 6 (delo v paru)

- Na primeren način izrazite pohvalo ali kritiko
- Peter je pomagal Sari, da je splezala na tobogan.
- Ana je Petru podrla stolp, ker ji ni dal igrače. Peter se je razjezil in Ano udaril.
- Otroci so od doma prinesli igrače, ki jih ne potrebujejo več za otroke družine iz Sirije.
- Jernej in Mark sta se sprla zaradi igrače in sta konflikt sama rešila.
- Jerca je Ani izpulila igračo iz roke.
- Nejc je Maksu rekel, kako grdo trenirko ima.

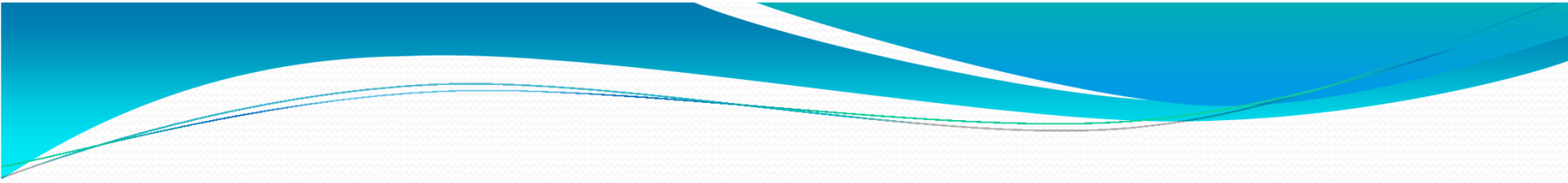
Vaja 6 (delo v manjši skupini)

- Sodelovalne interakcije v skupini
- Razmislite o tem kakšne načine /strategije uporabite za to, da povečate sodelovanje med otroci?
- Razmislite o tem, kako otroke učite socialnih veščin (sodelovati, počakati na vrsto, deliti stvari...)
- Ocenite katere strategije so učinkovite in katere manj oz. neučinkovite?

Učenje socialnih veščin

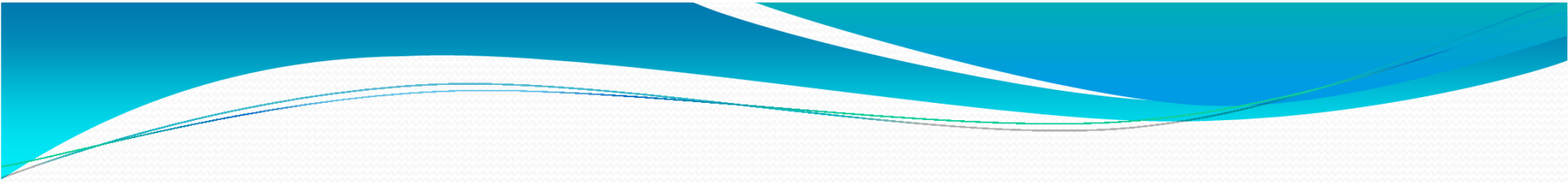
(Webster-Stratton, 2016)

- Naučiti otroke deliti
- Negovati kvalitetne socialne interakcije
- Učiti reševati težave
- Krepitev pozitivnega vedenja
- Odobravanje pozitivnih interakcij
- Igra vlog
- Model pozitivnega obnašanja...



Kako sam ravnam s čustvi?

- Kakšne so vaše izkušnje iz primarne družine, kako so vaši starši ravnali, ko so bili zelo vznemirjeni, jezni, ko ste naredili nekaj narobe?
- Kako so te izkušnje vplivale na vas?
- Ali prepoznate kaj čutite, kaj sproži določena čustva, ali čutite le določen nemir, vznemirjenost?
- Kako reagirate, ko vas nekdo zelo razjezi, ko ste žalostni, prizadeti?
- Kaj vam pomaga, da ne izbruhnete?



Upravljanje čustev

- Otroku predstavljate model za učenje regulacije čustev (odnos do njega, odnos do sodelavcev, staršev)
- Otroci se v predšolskem obdobju šele učijo uravljanja intenzivnih negativnih čustev (čustveni izbruhi, togota, agresivno vedenje, reagirajo preko telesa)
- Ob otrokovem izpadu ohranimo mirno kri (se reguliramo) in se na spoštljiv način pogovorimo z otrokom

Vzgojitelj kot model

- Vzgojitelj predstavlja otroku model
- Regulacija lastnih čustev (trebušno dihanje, vizualizacija, meditacija...)
- Vaja: **3 minute za dihanje** (Škorc, Izobraževanje iz čuječnosti, 2018)
 - OZAVESTITI (sedanji trenutek, kaj se v tem trenutku dogaja v mislih..., v telesu.... in kaj s čustvi brez obtoževanja)
 - ZBRATI SE (pozornost na dihanje, umirjanje)
 - RAZŠIRITI (razširitev pozornosti na celo telo, slediti dihanju)
 - Način kako izstopimo iz „avtomatskega pilota“ (nižje možganske strukture)

Pest - pritličje in prvo nadstropje

(Siegel, 2013)

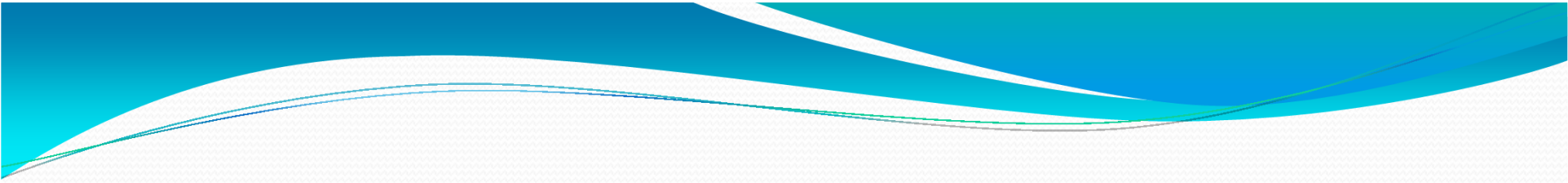
- Pritličje (limbični sistem, možgansko deblo...) – stresni odzivi in velika čustva, dihanje, refleksne reakcije
- Prvo nadstropje (možganska skorja – prefrontalni k.) – odločanje, načrtovanje, nadzor nad čustvi in telesom, zavedanje, empatija....

Pomoč in podpora otroku pri učenju uravnavanja čustev (Webster-Stratton, 2016)

- Stabilnost in doslednost (jasne meje, predvidljiva rutina)
- Sprejemanje otrokovih čustev in odzivov (kujanje, umik, kričanje) – uglaševanje na otrokovo čustveno stanje in razumevanje
- Govorite o svojih čustvih (pozitivnih in negativnih)
- Spodbujajte otroka naj odkrito govori o čustvih (vsa čustva so normalna, o njih lahko vedno govorijo, nadzor vedenja)
- Bodite zgled uravnavanja čustev (otroci posnemajo vaše vedenje, ko ste jezni...)

Pomoč in podpora otroku pri učenju uravnavanja čustev

- Naučite ga pozitivnega samogovora (3x bom globoko vdihnil, lahko se umirim, branil se bom z besedami...)
- Prepoznajte značilne okoliščine in jih uporabite kot odskočno desko za reševanje težav (pomoč pri iskanju možnih rešitev za težavo)
- Naučite otroka tehnike „želve“ (oklep, v katerega se umakne, da se ustavi, globoko vdihne in umiri, pozornost na dihanje), tehnika pesti
- Pomagajte otroku ozavestiti naraščanje napetosti
- Ob razdiralnem vedenju – čas za odmor, pomiritev
- Pohvalite otrokova prizadevanja za uravnavanje čustev (2 kritiki, 8 pohval)



Literatura:

- Siegel, Daniel J., M. D. , Payne Bryson, T., Ph. D. (2013). Celostni razvoj otroških možganov, Domžale, Družinski in terapijski center Pogled
- Buljan Flander, G., Bačan, M., Matešković, D. (2010). Nasilna ponašanja mladih. Zašto je ljubav važna? Vodič za roditelje, Zagreb, Grad Zagreb Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreb
- Gordon, T. (1996). Družinski pogovori. Reševanje konfliktov med otroki in starši, Ljubljana, Svetovalni center za otroke in mladostnike
- IPSA, Škorc, M. (2018). Izobraževanje iz čuječnosti
- Milivojevič, Z. in drugi (2015). Mala knjiga za velike starše, Novi sad, Psihopolis Institut d.o.o.

Literatura:

- Inštitut za klinično psihologijo in psihoterapijo, Jelen Sobočan, B. (2016). Načini navezanosti. Predavanje v okviru izobraževanja iz Razvojno analitične psihoterapije, Ljubljana
- Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše (2010, 2011). Izobraževanje iz vedenjsko kognitivne terapije – 2.stopnja
- Beck, Aaron T. (2013). Samo ljubezen ni dovolj, Ljubljana, Založba Modrijan
- Dr. Webster – Stratton, C. (2016). Neverjetna leta. Priročnik za reševanje težav namenjenim staršem otrok, starih od 2 do 8 let, Ljubljana, Umco
- Filozofska fakulteta (1998-2003). Specializacija iz psihološkega svetovanja
- Možina, S., Tavčar, M., Kneževič, A. (1998). Poslovno komuniciranje, Maribor, Založna Obzorja