

Využitie verbálnej a neverbálnej komunikácie v probácii

PhDr. Vladimír Cehlár
Justičná akadémia - 2011

Obsah

- A - Všeobecná charakteristika komunikácie
- B - Formy komunikácie
- C - Druhy komunikácie medzi ľuďmi a skupinami
- D - Jednosmerná a dvojsmerná komunikácia
- E - Komunikačné zlovyky, chyby pri hovorení a počúvaní
- F - Charakteristika optimálnej komunikácie
- G - Asertívne správanie
- H - Aplikačné problémy v oblasti probácie

A - Všeobecná charakteristika komunikácie

Sociálna komunikácia – ide o komunikáciu medzi ľuďmi, čo možno považovať za špecifický druh komunikácie, v procese ktorého dochádza k vzájomnému dorozumievaniu ľudí, výmeny názorov, postojov, oznamovanie vlastného prežívania danej situácie i vzťahu k účastníkovi komunikácie.

B - Formy komunikácie

/ o. i. sa často používajú nasledovné formy komunikácie /

- intrapersonálna komunikácia
- interpersonálna komunikácia
- komunikácia vo vnútri malých skupín
- verejná komunikácia

Intrapersonálna komunikácia

- *Intrapersonálna komunikácia* - je komunikácia so sebou samým. V rámci nej hovoríme sami so sebou, poznávame alebo posudzujeme seba samého.

Základným cieľom intrapersonálnej komunikácie je teda premýšľať, uvažovať a analyzovať informácie o sebe a svojom vzťahu k svetu okolo seba a klásť si otázky:

- Ako sa vyvíja môj pohľad na seba samého?
- Ako tento sebaobraz ovplyvňuje proces komunikácie?
- Ako možno zlepšiť schopnosti správania seba samého, nadväzovania interpersonálnych vzťahov, ovplyvňovania svojho správania a interpretácie sociálnych situácií?

Interpersonálna komunikácia

- *Interpersonálna komunikácia* je komunikácia medzi dvoma ľuďmi, ktorí medzi sebou majú nejaký vzťah.

Základným cieľom interpersonálnej komunikácie je objavovať a nadväzovať vzťahy, ovplyvňovať ich a pomáhať iným a klásť si otázky:

- Ako sa vyvíja môj pohľad na ľudí okolo seba?
- Ako tento pohľad ovplyvňuje proces komunikácie?
- Aký je vzťah medzi osobami pri komunikácii, čo robí komunikáciu efektívnejšou a čo ju obmedzuje?
- Aké sú verbálne a neverbálne signály?

Komunikácia vo vnútri malých skupín

- **okružly stôl** – riešenie problému, interakcia a komunikácia medzi členmi skupiny je neformálna ...
- **panelová diskusia** – členovia skupiny sú experti, vyjadrujú svoje odborné názory, skúsenosti, výsledky práce na predložení problém
- **sympóziium** – skladá sa zo série pripravených prezentácií, ktoré sa týkajú zvolenej témy.

Verejná komunikácia

- je to taká forma sociálnej komunikácie, v ktorej hovoriaci hovorí k relatívne početnému publiku. Verejný prejav si vyžaduje viaceré spoločenské, akademické aj profesijné zručnosti, ktoré možno zhrnúť do týchto krokov:
 - voľba témy a účelu; analýza publika; voľba témy a identifikácia propozícií; preskúmanie témy; podpora hlavných propozícií; usporiadanie materiálu k prejavu; štylizovanie prejavu; zostavenie záveru a úvodu; navčenie prejavu; prednesenie prejavu;

C - Druhy komunikácie medzi ľuďmi a skupinami

- **Sociálna komunikácia** rozlišuje tri skupiny komunikačných kanálov, na základe ktorých možno vyčleniť tri druhy sociálnej komunikácie.
 1. komunikáciu verbálnu
 2. komunikáciu neverbálnu
 3. komunikáciu činom

1. Verbálna komunikácia

- **Verbálna komunikácia** je komunikácia sprostredkovaná jazykovým znakom a významom naňho viazaným. Prebieha po dvoch líniách. Prvou je línia tematická, to, čo sa hovorí; druhou je línia interpretačná, to znamená, aký význam a zmysel téme komunikujúci ľudia prikladajú.
- **Paralingvistické aspekty reči** – intenzita hlasového prejavu, tónová výška hlasu, farba hlasu, dĺžka prejavu, rýchlosť prejavu, prestávky v prejave ...

2. Neverbálna komunikácia

- **MIMIKA** – oznamujeme výrazom tváre: plač - smiech, šťastie - nešťastie, radosť - smútok...
- **PROXEMIKA** – oznamujeme priblížením a oddialením
 - Intimná zóna (max. 30 cm) - matka a dieťa
 - Osobná zóna (min. 45 cm) - priatelia
 - Oficiálna zóna (1,2 až 3,6 m) - obchodné jednanie
 - Verejná zóna (3,6 až 7,6 m) - školenia

Neverbálna komunikácia

- **HAPTIKA** – reč podania ruky, dotyku
 - pôsobenie tlaku, tepla, chladu, vplyv bolesti...
- **POSTUROLÓGIA** – reč fyzických postojov, držanie tela, polohové konfigurácie; starostlivý - zanedbaný zovňajšok, nehybné nohy - nadmerná hybnosť, žiadne - živé pohyby očí...
- **KINEZIKA** – reč pohybov tela
 - bodové činnosti (niekoľko sekúnd) - kývnutie hlavou
 - pohybové pozície (trvajú 5-20 sekúnd) - rozlúčka
 - prezentácie (niekoľko hodín) - stretávka

Neverbálna komunikácia

- > **GESTIKA** – pohyby tela s oznamovacím účelom
- symboly - nahrádzajú slová .
- ilustrátory - sprevádzajú, zdôrazňujú slová
- regulátory - začiatok a ukončenie komunikácie
- adaptéry - pohyby zvládajúce nepríjemné pocity
- Gestá dlanami - pravdovravnosť, úprimnosť...
- Gestá rukami - napätie, nedôvera, sebavedomie...
- Gestá pažami - negatívny postoj, neistota, odpor...

Neverbálna komunikácia

- > **REČ OČÍ A POHĽADOV** - upriamenie pohľadu, doba trvania pohľadu, množstvo pohľadov, uhol, mrkanie, pohyby očí a obočia...
- > **PARALINGVISTIKA** – vyjadrovanie tónom reči intenzita hlasu, intonácia, melódia, chyby v reči...
- > **ÚPRAVA VONKAJŠIEHO VZHĽADU**
spôsob oblečenia, účes, líčenie, úprava prostredia

Ako zlepšiť neverbálnu komunikáciu?

- snažte sa, aby váš výraz bol primerane uvoľnený
- obmedzte rušivé gestá,
- priebežne udržiavajte očný kontakt,
- potvrdzujte reč partnera neverbálne - úsmevom...
- dívajte sa na druhú osobu priamo a nie úkosom z boku,
- buďte v otvorenej pozícii,
- mierne sa nakláňajte k druhému, nesedte stuhnuto,
- môžete používať gestá, ale s mierou;

D - Jednosmerná a dvojsmerná komunikácia



Jednosmerná komunikácia

Jednosmerná komunikácia - vysielanie signálov bez prijímania spätnej väzby

Klady:

- možnosť súvislého vlastného prejavu
- úspora času
- výber informácií
- informovanie veľkého počtu príjemcov

Zápory:

- nepresnosť
- nedôvera
- chýba spätná väzba

Dvojsmerná komunikácia

V tomto prípade sa ku komunikátorovi dostáva spätná väzba.

Proces komunikácie je pohybom po špirále, pre ktorý je charakteristické neprestajné vzájomné odovzdávanie informácií.

Spätná väzba – feedback – teda ponúka informácie o dôsledkoch správania a konania pričom:

- umožňuje prepojenie informačných kanálov,
- umožňuje informačnú výmenu, podporuje prijatie informácie a oznamuje reakciu na prijatú informáciu,
- tvorí základ otvorenej komunikácie;

Dvojsmerná komunikácia

- Ako podávať spätnú väzbu?
 - nehodnotiť, neposudzovať,
 - obracať sa priamo na prijímateľa spätnej väzby,
 - konkrétne pomenúvať veci, situáciu, konanie (nehovoriť opisne)
 - vyjadrovať sa k aktuálnym udalostiam, téme,
 - podávať ju v aktuálnom čase, teda čo najskôr po udalosti, ku ktorej sa vzťahuje,
 - vedieť, čo ňou chceme dosiahnuť,
 - neposkytovať naraz spätnú väzbu na veľa podnetov,
 - poskytovať spätnú väzbu ako informáciu, bez kladenia podmienok;

Dvojsmerná komunikácia

- Ako prijímať spätnú väzbu:
 - spätnú väzbu brať ako informáciu pre seba, aj keď s ňou nesúhlasíme,
 - rozhodnúť sa či ju prijmeme alebo ju odmietneme,
 - vyhnúť sa dokazovaniu, popieraniam, ospravedlňovaniu svojho konania,
 - rozlišovať obsah spätnej väzby od vlastných reakcií na ňu,
 - nepreušovať podávanie spätnej väzby,
 - pri neporozumení poskytovanej spätnej väzby požiadať o jej vysvetlenie,
 - poďakovať za poskytnutie spätnej väzby (bez prítomnosti ironie);

E – Komunikačné zlozvyky ...

- Komunikačné zlozvyky pri hovorení:
 - nesúlad slovného a mimoslovného prejavu,
 - nepriame vyjadrovanie pocitov okľukou,
 - neúprimnosť,
 - nejasnosť a nekonkrétnosť hovoreného,
 - preháňanie a neprimerané zovšeobecňovanie,
 - značkovanie a znehodnocovanie namiesto spätnej väzby,
 - pripisovanie úmyslu,
 - únik od témy,
 - neilogické afektívne reakcie;

E – Komunikačné zlozvyky ...

- Komunikačné zlozvyky pri počúvaní:
 - čítanie myšlienok,
 - prerušovanie a skákanie do reči,
 - nereagovanie na povedané - chýbanie spätnej väzby,
 - neverbálne odmietanie;

F – Charakteristika optimálnej komunikácie

Charakteristiky optimálnej komunikácie (hovorenie a počúvanie)

Vyjadrenie:

- súlad slovného a mimoslovného,
- konkrétnosť a špecifickosť,
- otvorenosť a autentičnosť,
- jasnosť a zrozumiteľnosť,
- plynulosť komunikácie,
- vedieť bez agresie vyjadriť svoje kladné a záporné pocity a požiadavky,
- vyjadrovať vlastné pocity a nie hodnotiť druhého;

F – Charakteristika optimálnej komunikácie

Príjem:

- schopnosť počúvať a neskákať do reči,
- vyjadriť, že počúvame, že máme záujem,
- uviesť si svoje pocity, myšlienky a postoje,
- neinterpretovať, čo je za povedaným / „nečítať myšlienky“ /;

G - Aseratívne správanie

- **Agresívne správanie** – vyznačuje sa vonkajším konfliktom. Agresívny človek sa presadzuje na úkor iných, nerešpektuje ich práva, ponižuje, pokoruje, zdôrazňuje slabiny a nedostatky iných. Svoje nedostatky a chyby prehliada, zdôrazňuje chyby okolia. Prehnaným sebavedomím kompenzuje svoje komplexy. Používa silu až hrubosť, morálne hodnotenia, vnucuje okoliu pocity viny, stavia sa do pozície kontrolóra diania, ktorý má vždy pravdu. Kultivovanejším a spoločensky tolerovanejším prejavom agresie sú ironické a sarkastické poznámky.

Aseratívne správanie

- **„Aserívita“** Cieľom uplatnía aseratívneho správania v praxi nie je zameriavanie sa na hľadanie príčin ťažkostí, teda na otázku „prečo?“ ale na možnosť riešenia situácie, teda na otázku „ako?“. Za aseratívne správanie sa považuje priame, poctivé a primerané vyjadrenie vlastných potrieb, postojov a pocitov.

Aserívita nie je len presadzovanie svojich názorov a nárokov, ale aj zodpovednosť (za svoje konanie a správanie, za dôsledky z nich vyplývajúce) spojená s rešpektovaním práv iných. Nejde o dosiahnutie úspechu za každú cenu, ale o nájdenie spôsobu riešenia, ktorý je prijateľný pre zúčastnené strany. Aserívne sa správajúci človek rešpektuje práva iných, neporušuje ich, váži si partnera.

Aseratívne správanie

Ak chceme, aby aseratívne správanie bolo efektívne, musí byť sprevádzané – doplnené primeranou neverbálnou komunikáciou, ktorá korešponduje s obsahom hovoreného.

Pozornosť sa zameriava hlavne na tieto zložky aseratívneho správania:

- celkový výraz tváre a mímika,
- udržiavanie očného kontaktu,
- pohyby rúk, gestikulácia,
- základný postoj a držanie tela,
- hlasitosť a modulácia hlasu,
- správne načasovanie odpovede,
- obsah a forma povedaného;

Aseratívne schopnosti - techniky

Pokazená gramofónová platňa - pokojné opakovanie toho, čo chceme.

Otvorené dvere - kritika prijímaná pokojne, bez úzkosti.

Sebaotvorenie sa - pokojné vyjadrenie kladných aj negatívnych aspektov vlastnej osobnosti.

Voľné informácie - voľné vyjadrenie aj nevyžiadanych informácií.

Negatívna asercia - súhlas s kritikou vlastných nedostatkov.

Negatívne pýtanie sa - otázkami privediem kritika do úzkych a dokážem mu, že nevie, čo križuje.

Selektívne ignorovanie - reagujem len na konkrétne námietky.

Kompromis - v prípade, že neutrpí vlastná sebaúcta, ponúknuť prijateľný kompromis.

Umenie klást' otázky

DRUHY OTÁZOK:

- **otázky uzatvorené** – sú zamerané na upresnenie informácie, alternatívne odpovede, áno-nie,
- **otázky sugestívne** – kategorické otázky, vnucujú odpoveď, neprípúšťajú alternatívu,
- **otázky otvorené** – voľné otázky, umožňujú odpovedať slobodne;

AKO ZLEPŠIŤ ÚROVEŇ POČÚVANIA

JEDNOU Z HLAVNÝCH BARIÉR EFEKTÍVNEJ KOMUNIKÁCIE JE NESCHOPNOSŤ POČÚVAŤ DRUHÝCH

1. **sústredte sa na to, o čom sa hovorí a snažte sa vylúčiť** vynušovanie aj myšlienkovou neprítomnosťou, ktorá môže trvať pár sekúnd, ale aj niekoľko minút,
2. **opakujte si kľúčové slová a vety v hlave, pomôže vám udržať** ich a neskôr opäť vyvolať.

AKO ZLEPŠIŤ ÚROVEŇ POČÚVANIA

3. sledujte gestá postoje a výraz tváre hovoriaceho, rovnako tak zmenu hlasu; porovnávajte, či odpovedajú tomu, o čom človek hovorí, v opačnom prípade svedčia o určitom konflikte,
4. všimajte si prestávky a zmeny rytmu reči; signalizujú príležitosť pre odpovedanie alebo kladenie otázok,
5. snažte sa pýtať alebo komentovať prejav rozprávajúceho; bude sa potom snažiť vysvetliť veci tak, aby ste ich lepšie pochopili,
6. poskytnite spätnú väzbu, aby bolo jasné, že správne rozumiete
7. obzvlášť svedomito sledujte informácie, ktoré majú pre vás osobný význam; mali by vám byť úplne jasné skôr, ako hovoriaci opustí scénu;

Aplikačné problémy v oblasti probácie

Časť I.

Aplikačné problémy v oblasti probácie

§ 25 ods. 1, 2 Tr. poriadku

Probačný a mediálny úradník plní úlohy probácie a mediácie uložené súdom alebo iným príslušným orgánom a iné úlohy ustanovené v tomto zákone alebo v osobitnom zákone.

Ak probácia neplní účel, ktorý bol rozhodnutím súdu alebo iného príslušného orgánu ustanovený, probačný a mediálny úradník podá súdu podnet na nariadenie výkonu trestu odňatia slobody alebo podá podnet na pokračovanie trestného stíhania proti osobe, u ktorej bolo rozhodnuté o podmieňacom zastavení trestného stíhania.

Aplikačné problémy v oblasti probácie

Probáciou sa rozumie:

1. **organizovanie** a výkon dohľadu nad obvineným, obžalovaným alebo odsúdeným (ďalej len "obvinený"),
2. **kontrola výkonu trestu** nespojeného s odňatím slobody vrátane uloženej povinnosti alebo obmedzenia,
3. **dohľad nad správaním** obvineného v priebehu skúšobnej doby pri podmieňacom prepustení z výkonu trestu odňatia slobody,
4. **pomáhanie obvinenému** v priebehu skúšobnej doby a počas kontroly výkonu trestov nespojených s odňatím slobody, aby viedol riadny život a vyhovel podmienkam, ktoré mu boli uložené rozhodnutím prokurátora alebo súdu v trestnom konaní.

Aplikačné problémy v oblasti probácie

Evidencia probácie „Pr“, štatistika (nevhodnosť zaradenia do evidencie Pr, kde neboli nariadený probačný dohľad, Pp pri nenariadení probačného dohľadu ...) Duplicitná evidencia probácie, skresľovanie reálnej Pr a umelej evidencie - štatistiky...

Kto vykonáva probáciu? aplikácia § 3 ods. 6 zák. č. 550/2003 Z.z. „Probáciu vykonáva PaMÚ okresného súdu, v ktorého obvode má pobyt obvinený alebo odsúdený, ktorému bol uložený probačný dohľad.“

Z praxe: PaMÚ by nemal zasielať Pr inému súdu z dôvodu, že obv. alebo odsúdený si vykonáva v inom obvode nepodmienečný trest, resp. je vo výkone väzby – toto realizuje prostredníctvom vyžiadania písomných správ, ako sa obv., resp. odsúdený spáva, či dodržiava ústavný poriadok VTOS, VV a pod., odporúčame postupovať v intenciách § 4 ods. 2 zák. č. 550/2003 Z.z.

Aplikačné problémy v oblasti probácie

vykonávacie konanie, postup PaMÚ (Trestné konanie sa nekončí vydaním rozhodnutia vo veci samej. Vykonávacie konanie predstavuje posledné štádium tr. konania. Jeho účelom je zabezpečiť riadne a včasné vykonanie rozsudku a iných rozhodnutí vydaných v trestnom konaní.)

súdom príslušným je súd určený podľa § 406 ods. 2 Tr. por. (Rozhodnutia súvisiace s výkonom trestov a ochranných opatrení robí, ak nie je ďalej ustanovené inak, súd, ktorý vo veci rozhodol v prvom stupni.)

Aplikačné problémy v oblasti probácie

Z praxe:

- PaMÚ si zaeviduje probačný dohľad pod svoje „Pr“ a následne ho zašle bez vykonanej probácie na realizáciu PaMÚ v ktorého obvode má pobyt obvinený alebo odsúdený, pričom o.i. požaduje od PaMÚ, aby mu zasielal v pravidelných intervaloch správy o povesti a pod.,

Tento postup je neakceptovateľný z viacerých aspektov a to ...

(odporúčame pozrieť štatistiku, kde takéto umelé zvyšovanie počtov Pr je viditeľné)

Aplikačné problémy v oblasti probácie

- a) V ktorých prípadoch sa píše správa z probácie?
- b) Komu sa zasiela správa z probácie?
- c) V ktorých prípadoch môžeme ukončiť probáciu?

Počet probácií spolu za rok 2010 (primárne ide len o probáciu?)

Kraj	prechádzajúce do r. 2010	nové v rok 2010
Bratislavský	2975	666
Trnavský	697	683
Trenčiansky	575	239
Nitriansky	1004	693
Žilinský	1090	853
B. Bystrický	1202	770
Prešovský	1050	988
Košický	646	580

Počet prob. dohľadov Pp spolu za rok 2010 (primárne ide len o probáciu?)

Kraj	PO VTOS s PD	PD u Pp
Bratislavský	88	17
Trnavský	269	66
Trenčiansky	162	34
Nitriansky	302	(OS Nitra – 101!) 152
Žilinský	198	86
B. Bystrický	366	62
Prešovský	225	80
Košický	193	49

Použitá literatúra:

- Trestný zákon 300/2005 Z.z.
- Trestný poriadok 301/2005 Z.z.
- Zákon č. 550/2003 Z.z.
- Zákon č. 528/2005 Z.z.
- Vyhláška MS SR č. 543/2005
- Štern, Pavel et al. 2010. *Probace a mediace*. Praha: Portál, s.r.o.
- Ury, William. 2008. *Jak prekonať nesouhlas*. Praha: management Press, s.r.o. Vydanie 5. ISBN 978-80-7261-192-8.
- Škvareninová, Olga. 1996. *Rečová komunikácia*. Bratislava : SPN. ISBN 80-10-00290-9

Použitá literatúra:

- Thiel, Erhard. 1999. *Reč tela prezrádza viac ako slovo*. Bratislava: Media klub, s.r.o. ISBN 80-88963-14-1.
- Gabura, J. – Gabura, P. 2004. *Sociálna komunikácia*. Bratislava: O.Z. Sociálna práca. ISBN80-968927-7-0.
- Clayton, Peter. 2003. *Reč tela*. Praha: OTOVO NAKLADATELSTVÍ, s.r.o. ISBN 80-7181-118-1.
- Hupková, I. – Kuchárová, B. *Prevencia v praxi*. Bratislava: NOC. ISBN 978-80-7121-303-1.
- Zborník z medzinárodnej konferencie v D. Kubíne. 2010. *Zručnosti, Partnerstvo, Sieť v práci s trestanými osobami*. ISBN 978-80-8084-711-1.