



news 33

Milí čitatelia na news

Prečo si prečítať augustový newsletter nielen o koučovaní?

- Pretože sa opäť dozviete niečo o metodike, ktorú sme preložili ako „Oceňujúce skúmanie“ (všade na svete je známa aj ako *Appreciative Inquiry*) a myslíme si, že takýto typ konzultačnej, supervíznej, tréningovej, či koučovacej práce v našich organizáciách (myslím na Slovensku) chýba.
- Pretože sme aj tento mesiac vybrali a napísali niečo o dvoch knihách (tento krát psychoterapeutických), ktoré vám chceme odporučiť
- Pretože v rubrike Pohľady z praxe, alebo poznámky a skúsenosti nás a našich kolegov, nájdete v nej odpovede na otázku **AKO MOTIVOVAŤ svoj klientov k ZMENE**
- Pretože vám „hravou“ formou predstavíme známy komunikačný koncept aktívne-konstruktívneho reagovania, ktorí odporúčajú aj neznámi pozitívni psychológovia
- Pretože to všetko, o čom čítate v našich news si môžete zažiť na našich workshopoch, tréningov, supervíziách, koučovaní... a na záver každého newslettera vám okrem humoru ponúkame aj prehľad toho, kde nás nájdete, ako sa hovorí u nás na Liptove, lajť.

Dočítania a snáď aj dovidenia priatelia, budeme vďační za váš názor...

Skúmanie „oceňujúceho skúmania“ v koučovaní

Už sme na stránkach nášho newslettera spomínali, že jeden zo zaujímavých a inšpiratívnych prístupov, či modelov súčasnosti, ktorý sa využíva v rámci

organizačného rozvoja, či procesov organizačnej zmeny je oceňujúce skúmanie [*Appreciative Inquiry (AI)*]. Nadchol nás natoľko, že som sa vybral do Prahy, kde na podujatí Českej asociácie koučov vystúpila Anne Radford, významná papaláška prístupu, editor celosvetového a celkom dobrého časopisu *AI Practitioner*. Okrem toho, že je papaláška AI, je to, ako sa mi zdá, aj múdra žena, citlivá žena, vitálna žena... Na workshope sa pokúsila predstaviť možnosti využitia AI v koučovaní a skôr cez cvičenia, či aktivity ukázala AI ako také. My sme tak mohli uvažovať, ako tento prístup môžeme zasadiť do svojej praxe. Mottom tohto jednodňového workshopu bol citát "Objavte silu ľudského stretnutia. Všetko, čo potrebujeme, nájdeme tam ..." Silné lákadlo, nie? Ako píšú múdri ľudia, AI je prístupom pre tých koučov, ktorí sa spoliehajú a rozvíjajú silné stránky klienta, zameriavajú sa aktívnu prácu s imagináciou, predstavením si budúcnosti (kreslili sme si, alebo bola ponuka aj na spev, či tanec), sledujú inováciu a rozvoj (zlepšenia), no pritom nezanedbávajú konkretizáciu konania a akčné kroky pri realizácii. Znie to ako akýkoľvek iný koučovací prístup (najmä SF je AI veľmi blízke), no AI kouč zahŕňa do svojej práce celý systém klienta, ktorého koučuje. Aktívne. A to je niečo veľmi, veľmi inšpirujúce. Nieže by sme to nepoznali z rodinnej, či systemickej terapie, nieže by sme to nerobili v koučovaní, oceňujeme však, že sa to deje aj v korporátnej praxi. No a presne o tom, ako sa používa metóda v konkrétnom koučovaní, bol pražský AI deň. Zdá sa teda, že nekoučujeme iba klienta, resp. klientom je často aj klientov systém, ktorý mu môže byť v koučovaní oporou. Nuž, keďže ja si nerobím poznámky (aby som ich nestratil), odporúčam vám prečítať si o AI niečo v našich predchádzajúcich news, alebo z vyššie spomenutého časopisu *AI Practitioner* (nájdete ho na nete). My vám z jedného jeho čísla ponúkame preklad Trudy Caninovej a ja vám ponúkam ako predkrm dve z mojich až dvoch poznámok z workshopu:

- Nemôžeme čakať na lídra. Každý z nás ním je, alebo môže byť. A tak v skupinách, tímoch a organizáciách nie sme bez vodcovstva, sme plní vodcovstva
- V každej chvíli (nielen pri koučovaní) máme možnosť voľby, či sa zameriame na pozitívny aspekt toho, čo je (a položíme pozitívnu otázku), alebo...

Rozhovor Trudy Canineovej s tridsiatimi piatimi AI koučmi

Trudy Canine je certifikovaná Career Management Practitioner a výkonná koučka. Dostala viacero ocenení v oblasti kariérneho rozvoja a je známa tým, že používa AI pri zmene zamestnania, strategickom plánovaní a teambuildingu. Tento článok prináša výsledky rozhovorov s 35 koučmi zo Spojených štátov, Európy a Austrálie, ktorí zabudovali oceňujúce skúmanie do svojho koučovania. Samotná autorka pracuje mnoho rokov ako

kouč a píše aj o svojich vlastných poznatkoch, ako AI zlepšilo účinnosť jej koučovania a prispelo k zlepšeniu výsledkov u jej klientov.

V snahe zachytiť dobrú prax koučov, ktorí zahrnuli AI do svojho koučovania som sa pýtala, ako AI ovplyvnilo a zlepšilo prácu 35 koučov v ich práci. V oceňujúcich rozhovoroch porozprávali kouči najkrajšie príbehy o tom, čo si cenia na vplyve AI na ich koučovanie, ako aplikujú teóriu sociálneho konštrukcionizmu v koučovaní, ako AI pomáha ich klientom dosahovať lepšie výsledky a ako by sa dali princípy a postupy AI čo najlepšie využiť v ich práci. Tento príbeh obsahuje skúmajúci protokol, čo sú vlastne otázky, ktoré som položila, v ktorom po každej otázke nasledujú najvýstižnejšie miesta oceňujúcich rozhovorov a niekoľko mojich vlastných myšlienok o AI v koučovaní, ktoré som k otázke pridala.

„Porozprávajte mi príbeh o tom, ako ste najlepšie využili AI v koučovaní – o prípade, keď váš klient dosiahol výrazný pokrok alebo niečo pochopil v oblasti, v ktorej bol koučovaný.“

Mnoho koučov rozpráva príbeh o tom, ako sa klientovi rozsvietili oči a ovzdušie sa zelektrizovalo nakažlivou energiou. Jeden taký príbeh porozprávala Robyn McCulloch. Jej klient prišiel o veľmi dobrú prácu a nachádzal sa uprostred fázy premýšľania „čo budem robiť ďalej“. Vyhodenie z práce vnímal ako zradu, cítil sa nedocenený svojimi bývalými podriadenými a nehodný „ničoho“, čo by mohlo nasledovať. Proces koučovania podnietil otvorenosť voči novým možnostiam a klient našiel skutočný dôvod oslavovať odchod z práce, na ktorú sa tak upínal. Toto poznanie seba a ocenenie seba viedlo k želaniu, poďakovať sa bývalým kolegom za to, čo mu dali a ukázať, čo to pre neho znamená. Zmysluplné rozhovory podnietili novú víziu a obnovili jeho sebadôveru. Klient získal miesto vedúceho odborníka u popredného výrobcu počítačov, známeho svojou pozitívnou kultúrou a novátorstvom. Robyn povedala: „Zmenil ohnisko svojej pozornosti na to, po čom túžil viac – a dostal dokonca niečo navyše, viac, než sa odvážil predstaviť si“.

Koučovanie v jeho prípade obsahovalo napríklad takéto otázky: „Porozprávajte mi príbeh o človeku vo vašom živote, ktorého kariéru ovplyvnila vaša schopnosť niečo pochopiť a niekoho viesť. Aká to bola situácia, čo ste urobili, akým spôsobom pozitívne ovplyvnili vaše činy život alebo kariéru tohto človeka? Kedy dokážete najlepšie viesť, aké ciele, princípy a postupy vo vás sú vtedy najživšie? Ako to posilní ľudí okolo vás?“

Pri koučovaní jednotlivcov s podobnými kariérnymi požiadavkami by sa Ralph Weickel spýtal: „Predstavte si, že ste vo svojom aute, hrá vaša obľúbená pieseň a zvýšite hlasitosť na maximum – čo chcete najviac zvýšiť? Ak niečoho chcete robiť viac, čo musíte pre to urobiť? Keď vyjdete z dverí pri odchode z domu do práce, čo vám navodí úsmev na

tvári? Už tam pracujete tri roky, napíšte mi dvojstranový list o tom, ako vyzerá váš deň.”
(Jeden klient napísal osemstranový príbeh!)

„Čo si obzvlášť ceníte na tom, čo prináša AI do vašej koučovacej práce? Ktoré dva alebo tri kľúčové prvky AI považujete pre zlepšenie vašej práce za obzvlášť dôležité?”

Koučovia si cenia to, ako AI vytvára tvorivý rámec koučovania. Zameriava sa na to, čo je jedinečné a dôležité pre každého klienta v tom momente, na ktorom pracuje. Klient je expert; kouč nie je mechanický aplikátor nejakého odborného modelu. AI nie je kuchárska kniha. Podľa Maureen Motter-Hodgsonovej „AI je maják, ktorý poskytuje informácie mojej práci a môjmu životu; vyžaruje možnosti a odháňa špirály smerujúce dolu”. Koučovia oceňujú proces objavovania pozitívneho jadra, moc tvorivých otázok a jazyka, ako aj potenciál prenášania pozitívnej predstavivosti. Pozitívne jadro AI sa zakladá na predpoklade, že každý živý systém má vo svojom jadre sily – pozitívne jadro – ktoré, keď sa objavia a uvoľnia, udávajú smer a energiu transformácii. Steve Wolinski hovorí, že vždy hľadá tvorivé a efektívne spôsoby, ako objaviť a prepojiť klientovo pozitívne jadro s celkovým koučovacím procesom. „Ja jednoducho žiadam klientov, aby porozprávali svoje vrcholné životné príbehy. Potom rozbalieme tieto skúsenosti, aby sme objavili vlastnosti, schopnosti a presvedčenia, ktoré ich umožnili. Rád privediem človeka k tomu, aby ich zúžil na tri, štyri, možno päť najvýraznejších. Potom je užitočné a aj zábavné vytvoriť akýsi grafický symbol alebo písomné znenie pozitívneho jadra, aby sme tak ukotvili naše koučovacie rozhovory.”

Sila otázok a jazyka

AI zlepšuje jazyk smerom k formulácii tvorivých, myslenie provokujúcich otázok, ako aj pri výbere slov, ktoré oživujú rozhovor. To priamo ovplyvňuje dynamiku rozhovoru. Napríklad: „Čo by ste sa dnes chceli naučiť?” sa môže v AI zmeniť na: „Aby ste odtiaľto odišli dobre vyladení, nabudení... predstavte si, že sa pohrávate s uvoľnenou energiou... čo by sme mali spolu urobiť, aby ste sa tak cítili?” Alebo, ako hovorí Esther Ewingová: „Ako by to vyzeralo, keby ste udreli klinec po hlavičke – keby ste, podobne ako v gymnastike, mali pevne doskočiť.”

Potenciál prenášania pozitívnej predstavivosti

Prvok, ktorý pridalo AI do môjho koučovania, je dôraz na tvorivé predstavy a vizualizácie vo fáze objavu, aj vo fáze sna. Pri objave zachytím klientove slová, metafory a predstavy pomocou grafickej ilustrácie a potom mu ich predvediem ako dar. To poskytuje ďalší nástroj na uchopenie klientových tém v príprave na fázu sna v AI. Rozprávala som sa len

s dvomi koučmi, ktorí zabudovali niečo z vizuálneho uchopenia vo fáze objavu. Koučovia hovoria o sile pozitívnej predstavivosti v skupinovom procese, ale ku podivu len zopár koučov mi referovalo o jej zahrnutí do fázy sna. To pre mnohých koučov predstavuje možnosť uvažovať o ďalšom zlepšení svojej koučovacej práce.

„Ako aplikujete teóriu sociálneho konštrukcionizmu vo svojej práci? Možno by ste mohli uviesť nejaký príklad, ako to vyzerá v praxi?“

Po položení tejto otázky sa ma často pýtali: „Čo máte na mysli? Nemyslím, že rozumiem teórii sociálnej konštrukcie.“ V niekoľkých rozhovoroch mi príbehy z koučovania ukázali, že títo koučovia sú ovplyvnení teóriou sociálneho konštrukcionizmu, ale neuvedomovali si to. To dokazuje, že najväčší nerealizovaný potenciál pre AI v koučovaní spočíva v širšom a uvedomelejšom využití sociálneho konštrukcionizmu. Teória sociálnej konštrukcie je jadrom môjho koučovacieho nastavenia mysle. Podstatnou zložkou procesu AI vo fáze objavovania sú exploračné rozhovory s nadriadenými, spolupracovníkmi, podriadenými klienta (a inými) z dvoch dôvodov: po prvé, aby bolo možné uchopiť cenné príbehy a poznatky; po druhé, aby sa sociálne konštruovala otvorenosť a pripravenosť akceptovať klientovu zmenu správania a vybudovala podpora klientovho sociálneho systému. Rozhovory s relevantnými členmi sociálnych systémov vediem ja samotná, alebo ich vedieme spolu s klientom – je do nich aktívne zapojený.

Uchopenie príbehov a poznatkov

Pozvanie klienta, aby sa pustil do rozhovorov, v ktorých sa niečo objavuje, či skúma, ho energizuje (je totiž uspokojujúce počuť iných ľudí, ako hovoria o minulých úspechoch) a obohacuje (keďže umožňuje počuť dôležité správy priamo bez filtra kouča). Klientka koučovania opísala rozhovor, ktorého súčasťou boli jej kolegovia ako „obveseľujúci zážitok. Po prvý krát som mala príležitosť počuť také pozitívne výroky od najvyšších vedúcich.“ Niektorí klienti vyjadrujú obavu, že „šéfovia“ nebudú úprimní a nebude sa im taký rozhovor páčiť. No jej prítomnosť neodradila jej vedúcich pracovníkov od úprimnosti pri vyjadrovaní svojich priání. Dali najavo svoje očakávania a okrem toho má teraz jasnejšiu predstavu o tom, čo mali jej vedúci na mysli, keď ju žiadali, aby bola „strategickejšia“. Umenie klásť otázky je kľúčom k účinnosti týchto objavných rozhovorov.

Sociálny konštrukcionizmus a otvorenosť voči zmene

Otázky v rozhovore sú tvorené vedome takým spôsobom, ktorý pomáha sociálne konštruovať pozitívne výsledky koučovania. Dobré otázky pomáhajú interviewovaným spomenúť si a lepšie sa zamerať na to, čo si cenia na koučovanom klientovi. Samotné

skúmanie posúva interviewovaného k pozitívnej podpore zmeny a rozvoja klienta. Pri koučovaní prezidenta priemyselnej spoločnosti, ktorý si robil starosti kvôli poklesu v hodnotení svojho vodcovstva (prieskum mienky zamestnancov), sme skonštruovali protokol rozhovoru, v ktorom sme sa pýtali na príbehy úspechu pomocou otázok ako: „Čo si naozaj vážite na ňom ako na vodcovi? Akým spôsobom vám pomohlo jeho vedenie rásť ako jednotlivcovi, aj ako nadriadenému? Keby sa mal zamerať na posilnenie alebo zlepšenie troch vecí vo svojom vodcovstve za rok, čo by to podľa vás malo byť? Ako by ste si predstavovali, že to robí? Čo by ste mohli urobiť, aby ste mu s tým pomohli? Ako by to vyzeralo, keby zvládol tieto veci?“

„Ako AI pomohlo vašim klientom dosiahnuť lepšie výsledky? Akým spôsobom viedlo AI k lepším výsledkom v koučovaní?“

Najčastejšia odpoveď na túto otázku v rozhovore znela, že využitie AI v koučovaní umožňuje klientom viac snívať. „Klienti málokedy prestanú snívať. Niekedy si však myslia, že sú dosť bezvýznamní. Pomáhame im, aby sa osmelili. Pomáhame im veriť, že si to zaslúžia, že sú toho hodní.“ Jedna z najdôležitejších vecí, ktorú ako koučovia robíme, je rozširovanie klientovho chápania možných rozhodnutí, ktoré má k dispozícii; pomáhame mu pochopiť, že má viac šípov vo svojom tulci, viac tetív na svojom luku. Využitie AI v koučovaní pomáha klientom aspoň na moment sa zastaviť a spoznať svoj vlastný úspech, pričom ho často uvidia po prvý krát. Potom si klienti môžu zobrazit možnosť, ktorá je ukotvená v bohatstve ich vlastných schopností. Tu je zbierka obľúbených postupov, ktoré koučovia používajú na to, aby klientom pomohli dosiahnuť želané výsledky.

Využitie princípu očakávania

Jednou zo základných koučovacích otázok je: „Keby toto koučovanie bolo úspešné, ako by to vyzeralo?“ Jenny Hetzelová Silbertová by dodala vplyv princípu očakávania:

„Pretočme pásku o šesť mesiacov dopredu. Naša snaha mala obrovský úspech. Uznávajú vás v celej organizácii, tleskajú vám za vašu snahu. Nie je to len plán na vašom stole alebo stoh papierov s tabuľkami a grafmi. Je to aktivita. Sú to ľudia, ktorí konajú. Je to spolupráca v praxi. Vidíte dôkazy zmeny všade okolo seba. Čo vidíte? Čo je teraz nové alebo iné? Aká bola vaša rola v tom, že sa to stalo? Teraz sa pozrime dozadu... a čo ste urobili, aby ste to dosiahli... a čo bolo predtým? A kto vám s tým pomohol? A aké zdroje a podporu ste potrebovali, aby sa to stalo?“

Prerámčovanie

Silný účinok prerámcovania negatívnych výrokov, ktoré opisujú, čo nefunguje, sa deje pomocou otázok: „Aké želanie je v tom?“ alebo ako navrhuje Marlo Derksenová: „Keby ste si vedeli predstaviť niečo lepšie, ako by to vyzeralo?“

Kontrola procesu

Bohatstvo kontrolovania procesu spočíva v kladení takýchto otázok a odpovediach na ne: „Čo si konkrétne vážite na tom, čo sme dnes spolu urobili? Čo si želáte, aby sme nabudúce spolu robili?“

Používanie metafor

Vnášanie metafor do koučovacej práce je neoceniteľné. Rob Voyle rozprával o klientke, ktorej metafora jej práce bol Hubbleov ďalekohľad. Samu seba prirovnávala k „ďalekohľadu, ktorý sústreďuje svetlo takým spôsobom, že iní ľudia vidia veci a dávajú im zmysel. Vyberá náhodný pozbieraný materiál a vnáša do ohniska svetlo, čím pomáha vytvárať požehnanie v tom zmysle, že kamkoľvek sa pohne, tam je viac svetla než tmy.“

Oceňujúci predaj

Skôr než násilnými návrhmi výsledkov koučovania v PowerPointe alebo snahy predat' budúcim možným klientom „všetko v jednom“, plodné výsledky dosahujem radšej pomocou využitia AI už pri prvom telefonovaní, v podobe niekoľkých starostlivo zvolených, plodných otázok a dôvere v procese dialógu. Nedávno som začala telefonát s výkonnou pracovníčkou jednej firmy takto: „Čo by sa mohlo stať v tomto rozhovore počas nasledujúcej hodiny, čo by pozitívne ovplyvnilo vaše rozhodnutie najat' si kouča?“ Viedlo to k dialógu o tom, čoho chcela viac a najala si ma! Príležitostne počujem obavu, že AI by mohol byť „príliš jemný, precitlivený prístup“, ktorý nerieši „drsné veci.“ Podľa mňa sa AI nevyhýba problémom, ani ich neminimalizuje, ale ide do nich „po hlavu“ vtedy, keď sa objavia, a používa ich na spolu-konštruovanie nových možností alebo správania. AI stavia na kladoch, aby rozšíril možnosti konštruktívneho rozvoja. Kladiem otázky, aby som odhalila hodnotu v každej téme skúmania; keď klient potrebuje hovoriť o tom, čo je na ňom/nej/tom „zlé“, spýtam sa priamo: „A ako vám to slúži? Ako vám to slúžilo v minulosti?“ Iniciujem dialóg o poznatkoch alebo o dobrej stránke veci, ktorá môže byť na tom „údajne zlom“ a pomáham klientovi nájsť spôsob, ako uspokojiť potrebu, aby to slúžilo lepším a produktívnejším spôsobom. Mike Sands by sa mohol spýtať: „Keď sa nahneváte, čo chce hnev od vás?“ a posunúť rozhovor k: „Čo to hovorí pekné o vás – že sa hneváte? Možno to znamená, že vám na veci záleží, že ste ambiciózný?“

„Aké želania máte pre seba alebo spoločenstvo koučov v súvislosti s AI v koučovaní?“

Najčastejším želaním je zostavenie spoločenstva „AI koučov“, aby sa mohli učiť jeden od druhého, rozširovať svoje myšlienky a zdieľať najlepšie skúsenosti. Ako koučovia si želáme pokračovať vo vedomej integrácii AI do svojho koučovania a nášho spôsobu bytia, nášho svetonázoru, ako vnášame seba do života. Uvedomujeme si hodnotu procesu AI a silu plného využitia princípov a postupov AI v koučovaní. Rozšírený názor, ktorí interviewovaní koučovia vyjadrovali, je, že nemusia používať AI 4D model, či 5D model prísne lineárnym spôsobom. Radšej votkávajú pojmy AI do svojho koučovania pri tanci so svojimi klientmi. Koučovia hovoria univerzálne o tom, ako AI rozširuje a zlepšuje ich prax bez ohľadu na to, akú školu koučovania pôvodne zastávali. Všetci rozširujeme hranice, aby sme zväčšili svoj koučovací talent a schopnosť zručne improvizovať. Podobne sa rozvíja naša oblasť – aby som citovala známe kvakerské úslovie: „Svetlo vo mne vidí svetlo v tebe a spolu nájdeme väčšie svetlo.“

Knihy, ktoré nás zaujali

Pamäť tela, kniha kazuistík Babette Rothschild · Pro Familia (2011)

V roku 2007 vydalo vydavateľstvo Pro Familia knihu Pamäť tela, od známej autorky, psychoterapeutky, ktorá sa špecializuje na prácu s traumou, pričom v nej integruje rôzne prístupy, no najmä sa opiera o Levinov pojem somatic experiencing. Ide o zaujímavé, zrozumiteľné čítanie. V roku 2011 vyšla kniha s podobným (rovnakým?) obalom a názvom. Podtitul je kniha kazuistík. Čo je v nej? Autorkine kazuistiky. Čím by to mohlo byť zaujímavé? No okrem tém príbehov (tu ostáva základnou témou trauma) tým, že autorka v každej kazuistike ponúka/ukazuje spôsoby, akými kombinuje (integruje) dva, či viaceré terapeutické prístupy. Ak sa teda chcete dozvedieť, ako sa dá v praktickom terapeutickom konaní sklbiť na telo zameraná terapia traumy s KBT, ako kombinovať psychodynamickú terapiu s teóriou vzťahovej väzby, gestalt prístup s transakčnou analýzou, EMDR s... apod., prečítajte si kazuistiky autorky. Čítať kazuistiku je pritom vždy príležitosť ku konfrontácii vlastného myslenia i praxe. Dovoľuje vám totiž, podľa potreby, nesúhlasieť, alebo sa nechať inšpirovať.

Přehled psychodynamiky Stavros Mentzos · Portál (2012)

Pre toho, kto prechádzal psychodynamickým výcvikom (minimálne pre nás, KPT terapeutov) bola svojho času staršia Mentzosova kniha „Rozumíme sami sobě?“ o formách spracovávaní intrapsychických konfliktov základnou literatúrou. Potom ešte vydal Jožo Hašto jeho inú knihu, Psychodynamické modely v psychiatrii, ktorá priniesla jasný postoj, že za symptómom vážneho duševného ochorenia sa skrýva niečo viac, že nejde iba o biológiu a biochémiu, že pacientova (naša tiež) psyché je skôr dráma za oponou, ako mechanický stroj a že tejto dráme sa dá (človeku sa naozaj občas dá) porozumieť. Zdá sa, že Mentzos chytil aj Čechov, keďže vydali jeho up-to-date knihu Přehled psychodynamiky. Už len stručne: Podľa mňa ide momentálne o najlepšiu učebnicu psychodynamickej teórie konfliktu na československom trhu. Kultivovaný jazyk, zrozumiteľnosť a názornosť sú samozrejmosťou. Tí z vás, ktorí „vedia“, nenechajte sa pomýliť tým, že píšem, že ide o učebnicu. Je to učebnica, cvičebnica, odborný text a vzrušujúca detektívka súčasne. Ešte k tomu nemecky precízna. No, ako som už napísal, povinné čítanie pre tých, ktorí chcú porozumieť ľudskej duši.

Pohľady z praxe, alebo poznámky a skúsenosti nás a našich kolegov

Táto rubrika našich news býva obvykle kratšia. Dnes robíme výnimku, keďže text môže byť aj podkladom pre tých, ktorí sa rozhodli navštevovať naše výcviky k téme motivácia a zmena. Verím, že zaujme aj tých z vás, ktorí na naše vzdelávanie nechodia, ale newsletter čítajú. Text je kompostom myšlienok pani Ellen R. Glovsky, PhD, RD, LDN (ak viete, čo je RD a LDN, napíšte mi to) a pánov Rollnicka, Millera, Butlera (tí majú tiež plno titulov). Moja jednotitulová maličkosť túto selekciu urobila, doplnila o zopár ďalších pohľadov a poskladala (hádám) do čitateľnej podoby.

Motivačné rozhovory (Motivational interviewing, MI) sú poradenský štýl, či prístup, ktorý integruje empatický, nekonfrontačný štýl poradenstva s inými účinnými stratégiami správania sa terapeuta pri pomáhaní klientom s cieľom, aby sami v sebe našli dôvody a vôľu pre zmenu. Motivačné rozhovory obsahujú množstvo intervencií a techník, ktoré umožňujú pomáhajúcim pracovníkom rozvíjať atmosféru, v ktorej sa klient môže rozhodnúť, či, čo a kedy zmení. Súčasťou práce poradcu (kouča, či terapeuta), ktorý využíva motivačné rozhovory je cielené rozvíjanie klientovej „reči zmeny“. Reč o zmene je zrejmá z tých slov a výrokov klienta, ktoré sa týkajú jeho túžby, schopnosti, dôvodov

a potreby zmeniť svoje správanie, ako aj záväzkov robiť pre to niečo. Keď ľudia rozprávajú o tom, ako sa zmenia, je pravdepodobnejšie, že sa zmenia, ako keď o tom, že by sa mali a ako by sa mali meniť, hovorí niekto iný (napríklad psychológ, sociálny pracovník, nadriadený, priateľ alebo príbuzný). V procese učenia sa motivačným rozhovorom je dôležité naučiť sa rozoznávať reč o zmene, keď ju počujete od klienta a potom ju posilňovať. Naším cieľom ako dobrých poslucháčov je selektívne posilňovať klientovu reč, ktorá smeruje k zmene, alebo sa k nej posúva. Reč zmeny sa prejavuje v piatich kategóriách: túžba, schopnosť, dôvod, potreba a záväzok, čiže po anglicky Desire, Ability, Reason, Need a Commitment, skratka DARN-C. Naučiť sa počúvať jemné nuansy významov v klientovej reči v týchto piatich kategóriách je v motivačných rozhovoroch veľmi užitočné. Ako pomáhajúci túto reč zmeny podporujeme rôznymi nástrojmi

- Empatickými reflexiami rôznych druhov (o tom inokedy)
- Reflexiou ambivalencie (o tom tiež inokedy)
- Rozvíjaním rozporov (sorry, ale detto ako vyššie)
- Cílenými otvorenými otázkami

Ak svojich klientov dobre počúvame, môžeme z ich slov, či viet posúdiť mieru ich orientácie v prospech toho, čo bolo označené ako potrebná zmena v živote. Reč zmeny je zrejmá, ak klienti rozprávajú o svojich:

- **Túžbach**, keď počujete výroky o tom, prečo by klienti chceli urobiť zmenu
 - o rád by som..., pretože...
 - o želám si..., aby...
 - o skutočne chcem... (schudnúť☺)
- **Schopnostiach**, čiže o možnostiach a o tom ako by to urobili, keby sa rozhodli
 - o myslím, že by som mohol chodiť behať 2 krát za týždeň
 - o môžem vynechať tú čokoládovú tyčinku pred spaním
 - o dokážem chodiť peši od parkoviska do kancelárie
- **Dôvodoch**, ktoré má klient pre zmenu
 - o viem, že by som sa cítila lepšie, keby som schudla 20 kg
 - o mala by som viac energie, keby som začala cvičiť
 - o mal by som lepší kontakt s deťmi, ak by som s nimi trávil viac času
- **Potrebách**, ktoré opisujú aké dôležité je to, čo má byť a prečo, pričom klient opisuje naliehavosť zmeny
 - o mala by som chodiť na prechádzky aspoň 3 krát do týždňa
 - o mala by som to urobiť kvôli svojim vnúčatám
 - o musím schudnúť, ak mám vyjsť po schodoch

- **Závazkoch**, čo sú výroky týkajúce sa činov, ktoré klienti urobia, aby sa zmenili. Je rozdiel medzi zámerom, alebo záväzkom nižšej a vyššej úrovne. Zámer alebo záväzok nižšej úrovne je výrok, týkajúci sa zámeru urobiť nejaký krok k zmene.
 - o dúfam, že...
 - o plánujem...
 - o pokúsím sa...

Záväzok vyššej úrovne znie napr.:

- o dvakrát týždenne budem ráno chodiť behať
- o urobím si zoznam dôvodov pre a proti cvičeniu
- o objednám sa k očnému na budúci mesiac
- o slúbila som manželovi, že budem s ním chodiť na prechádzku dva krát týždenne a začneme od zajtra.

Tu je niekoľko príkladov, ako by takýto rozhovor mohol prebiehať:

Túžba

Pracovník: Keby ste mali meniť vaše užívanie alkoholu, prečo by ste to urobili?

Klient: Nuž, doktor ma hreší a začínam si myslieť, že má pravdu. Musím niečo urobiť, lebo inak to moja pečeň už nevydrží. Okrem toho mám vysoký krvný tlak.

Pracovník: Tak, vy si myslíte, že doktor má asi pravdu, že pijete priveľa, kvôli vašej pečeni a krvnému tlaku.

Schopnosť

Pracovník: Viem, že nie ste pripravený začať meniť niečo na tom, že fajčíte marihuanu, ale keby ste boli, čo by ste napríklad urobili?

Klient: Bolo by to pre mňa veľmi ťažké, lebo mám rád trávu. Musel by som začať tým, že budem fajčiť len po práci, ako voľakedy.

Pracovník: Aj keď by bolo ťažké obmedziť to, zdá sa, že dobrý začiatok by bol fajčiť iba po práci.

Dôvod

Pracovník: Môžete mi uviesť tri dôvody, pre ktoré by ste mohli začať uvažovať o zmene pitia?

Klient: Och, keby ste sa rozprávali s mojou ženou, tá by vám povedala aspoň tri! Znova ma hreší. Hovorí, že som nezodpovedný a nechodím domov načas a že si nepamätám niektoré rozhovory. Myslím, že má pravdu.

Pracovník: Zdá sa, že by ste mali doma väčší pokoj, keby ste pili menej.

Potreba

Pracovník: Aké dôležité je podľa vás prestať piť práve teraz?

Klient: Nie veľmi.

Pracovník: Prečo si to myslíte?

Klient: Mám toľko iných starostí so zdravím.

Pracovník: Zdá sa vám, že pitie nie je práve teraz to najdôležitejšie. Čo by sa muselo stať, aby to bolo dôležitejšie?

Klient: Myslím, že keby som mal dostať ďalšiu pokutu a prišiel o vodičský preukaz, tak by som tomu musel venovať pozornosť.

Závazok

Pracovník: Čo si myslíte, čo urobíte s tým, že pijete? Aké nápady vám prichádzajú na um?

Klient: Nie som si istý. Mohol by som vyskúšať to, čo robí môj najlepší kamarát, ísť na jedno stretnutie anonymných alkoholikov, aby som videl, aké to tam je.

V každom z týchto rozhovorov odpovedal pracovník reflektujúcim výrokom, ktorý zhrnul klientove výroky o zmene. Dôležité je všimnúť si, že pracovník reagoval aj na výroky, ktoré boli na strane „žiadna zmena“, pretože ľudia bývajú k zmene zvyčajne ambivalentní, no napriek tomu posilňoval reč zmeny. Ako pomáhajúci nie sme zodpovední za to, či sa naši klienti menia alebo nie, ale za to, aby sme im pomohli rozhodnúť sa, či sa chcú alebo dokážu zmeniť. Ak sa rozhodnú pre zmenu, sme zodpovední za to, aby sa o ňu pokúsili čo najlepšie pripravení a aby pri nich stál niekto, kto im môže byť na ceste sprievodcom. Aby sme dokázali klientov udržiavať v procese zmeny, musia:

1. poznať nevýhody súčasného stavu,
2. poznať výhody zmeny,
3. byť trochu optimistickí v názore na možnosť zmeny,
4. mať úmysel zmeniť sa,
5. a zaviazat' sa k zmene

Poznať nevýhody súčasného stavu

Ak klient pozná nevýhody súčasného stavu, počujeme výroky typu...	Spôsoby podpory reči o nevýhodách toho, čo je...
- nikdy ma nenapadlo, že...	- Čo vám robí starosti na súčasnej

<ul style="list-style-type: none"> - myslím, že som to nebrala dosť vážne - teraz vidím, že ak neschudnem, pravdepodobne skôr zomriem 	<p>situácii?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Čo myslíte, prečo je potrebné urobiť niečo s vašou neverou manželke? - Čo vám robí starosti na tom, že si nedávate pravidelne kontrolovať cukor v krvi? - Čo myslíte, že by sa mohlo stať, ak neprestanete fyzicky napádať svoju ženu?
---	---

Poznať výhody zmeny

Rozpoznávame, že klient pozná výhody ak počuje výroky...	Ak chceme navodiť reč o výhodách zmeny, pýtame sa, resp. komentujeme...
<ul style="list-style-type: none"> - keby som vážila menej, mohla by som si kupovať konfekciu - keby som chodil do školy, asi by som zmaturoval - ak by som neudrel svoju ženu pri hádke, bol by som hrdý, že to dokázal - pravdepodobne by som sa cítil lepšie, keby som sa s Janou dokázala dohodnúť - mala by som viac radosti s vnúčatami, keď vyrastú 	<ul style="list-style-type: none"> - V čom by bol život iný, keby.....? - Keby ste sa zajtra prebudili a veci by sa zázrakom zmenili, čo by bolo lepšie? - Aké hlavné dôvody vidíte pre? - Aké výhody by malo pre vás? <p><i>Mohli by ste tiež, spolu s klientom, preskúmať zmysluplnosť jeho cieľov a hodnoty s nimi spojené</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Spomenuli ste, aké dôležité je pre vás môcť sa hrať s vnúčatami a ako vám v tom bráni vaše terajšie pracovné zaneprázdnenie... - Povedali ste, že by ste naozaj radi išli na turistiku spolu s priateľmi a ako vám súčasný nedostatok energie v tom bráni.

Byť optimistický, veriť v možnosť zmeny

Prejavy optimizmu v názore na možnosť zmeny...	Spôsoby navodenia reči o prejavoch optimizmu
<ul style="list-style-type: none">- myslím, že by som mohla cvičiť 2 krát do týždňa...- pred rokmi som dokázal prestať fajčiť...- obyčajne dokážem urobiť to, čo si zaumienim- myslím, že by som to dokázal, keby mi trochu pomohli moji blízki	<ul style="list-style-type: none">- Čo myslíte, čo by fungovalo, keby ste sa rozhodli pre zmenu...?- Nakoľko ste presvedčený, že dokážete urobiť túto zmenu?- Akú podporu by ste potrebovali, aby ste vykonali túto zmenu?- Čo vám dodáva odvalu zmeniť sa, ak sa preto rozhodnete?

Mať úmysel zmeniť sa

Prejavy úmyslu zmeniť sa	Spôsoby navodenia reči o úmysle zmeniť sa
<ul style="list-style-type: none">- myslím, že je čas, aby som to urobila- musím niečo urobiť- takto to ďalej nejde- neviem, ako to urobím, ale musím to urobiť	<ul style="list-style-type: none">- Vidím, že sa cítite zaseknutá. Čo sa musí zmeniť?- Aké dôležité je pre vás?- Čo máte v úmysle urobiť?- Čo myslíte, čo dokážete urobiť?- Čo si myslíte o tom, že by ste mali chodiť na pravidelné kontroly k svoju psychiatrovi?- Čo si myslíte o svojich návykoch v stravovaní?- Spomenuli ste niekoľko nápadov, ako by ste mohli reagovať v konflikte so ženou. Ktoré z nich by mohli vo vašom prípade fungovať?

Ďalšie možnosti, ako navodiť reč o zmene s cieľom prehýbiť úmysel a dôvody zmeny

Využite škálovacie otázky, ktoré pomôžu pacientom určiť mieru dôležitosti zmeny a sebadôvery pri jej uskutočňovaní:

- Aké dôležité je pre vás... na škále od nuly do desať?
- Povedzte mi, prečo ste si zvolili toto číslo?
- Čo by sa mohlo stať, aby ste sa pohli o jedno číslo vyššie?
- Nakoľko ste presvedčený, že dokážete uskutočniť túto zmenu na stupnici od nuly do 10?
- Porozprávajte mi viac o tom, prečo ste si zvolili toto číslo ako úroveň svojej dôvery v zmenu?
- Čo si myslíte, čo by vám pomohlo zvýšiť sebadôveru, že sa dokážete zmeniť?

Zamerajte sa na preskúmanie detailov, budte konkrétny:

- koľko, kedy, kde
- uveďte príklad
- opíšte, čo sa stalo minule, keď ste...
- povedzte mi, ako vyzerá váš obvyklý deň

Ak majú pacienti len malú túžbu zmeniť sa, mohli by ste skúsiť klásť extrémne otázky:

- Čo vám robí najväčšie starosti...?
- Povedzte, že neurobíte nič v tejto veci....., čo najhoršie si viete predstaviť, že by sa stalo?
- Čo všetko viete o fajčení a čo sa môže stať, hoci to na sebe nepozorujete?
- Aké najlepšie výsledky si viete predstaviť, keď.....?
- Keby ste mali úplný úspech v tom, čo si želáte, v tejto zmene, ktorú chcete dosiahnuť, čo by sa zmenilo vo vašom živote? A čo ešte?

Pohľad do minulosti:

- Pamätáte sa na to, keď ste mali primeranú váhu? Aké to bolo?
- Aké to bolo predtým, než ste sa začali hádať a hrubo sa navzájom osočovať?
- Aký je rozdiel medzi Janom pred 10 rokmi a Janom dnes?
- Ako vám vaše presvedčenie o tom, že vám chce šéf ublížiť, zabránilo v tom, aby ste nerobili prácu tak, ako by ste chceli a vedeli?

Pohľad do budúcnosti:

- Keby ste zmenili svoje presvedčenie o tom, aká ste, čo by bolo iné?
- Čo by ste chceli, aby bolo o 10 rokov?

- Zdá sa, že sa vám nepáči, aké je to teraz, čo by malo byť iné?
- Povedzme, že nič nebudete meniť a len budete pokračovať v tom, čo je teraz, čo myslíte, čo bude o 5 rokov?
- Ak vezmeme do úvahy, ako sa cítite teraz, ak nič nezmeníte, čo myslíte, ako sa budete cítiť o rok?

Zaviazať sa k zmene

Ak klient hovorí (napr. nižšie spomenuté výroky)... je pravdepodobné, že môžete posilňovať reč o zmene	Reakcie poradcu (kouča, terapeuta)
<ul style="list-style-type: none"> - to vyzerá ako dobrý nápad - zdá sa, že to by mohlo fungovať - v tom máte pravdu - veľa som o tom premýšľal a rozhodol som sa... 	<ul style="list-style-type: none"> - Je pre vás dôležité, aby..... - Čo z toho pre vás vyplýva? - Čo vyskúšate? - Čo by ste mohli zvládnuť? - Čo je teraz dôležité urobiť? - Aké budú kroky? - Pre aké kroky ste sa rozhodli?

A čo s tým, keď príde odpor?

Odpor sa môže prejaviť ako výhovorka, obviňovanie iných ľudí, minimalizovanie dôležitosti alebo významu, spochybňovanie, nepriateľský jazyk (verbálny i neverbálny) a ignorovanie. Klienti, ktorí kladú odpor, nie sú pripravení na zmenu. Do ničoho ich netlačte!!! Iba tým odpor zvýšite.

Spôsoby ako zaobchádzať s odporom

Uznajte vnímanie alebo nesúhlas osoby (počúvajte ju pozorne)

- Nevidíte potrebu kontrolovať cukor v krvi, keď máte hemoglobín HBA1C vždy 6,5.
- Nemyslíte si, že brať lieky každý deň je naozaj potrebné.
- Nemáte práve chuť začať znovu cvičiť.
- Myslíte si, že je lepšie zjesť všetko, čo máte po ruke, keď ste hladná.
- Myslíte si, že umriete tak či tak a fajčenie na tom aj tak nič nezmení.

- Myslíte si, že z dlhodobého hľadiska záleží na tom, koľko liekov budete užívať, ak neschudnete, ale súčasne je ťažké to urobiť.
- Na jednej strane viete, že ak si nebudete sledovať cukor v krvi, môžu nastať určité problémy, ale informácie, ktoré som vám predostrela, nie sú pre vás prijateľné.

Prerámčovávanie

Pacientka: „Skúšala som schudnúť už toľko krát a nikdy sa mi to nepodarilo.“

Praktický lekár: „Ste veľmi vytrvalá, hoci ste sa sklamali. Táto zmena musí byť pre vás dôležitá.“

Pacient: Skúšal som prestať fajčiť 4 krát a nikdy mi to nevydržalo.

Praktický lekár: Zdá sa mi, že ste tomu venovali už veľa námahy. Zakaždým, keď sa o to pokúšate znovu, tak sa tomu približujete. Priemerný počet pokusov prestať fajčiť je 6, kým sa to úplne podarí, tak sa nevzdávajte!

Pacient: Nikto mi nevie povedať, či toto funguje!

Praktický lekár: To, či to bude fungovať alebo nie, závisí od vás. Vy viete najlepšie, ktoré nápady budú pravdepodobne pre vás dobré.

Pacient: Pravdepodobne mi poviete, že mám jesť určitú stravu a že musím každý deň cvičiť a ja nemám rada takéto rady.

Praktický lekár: Keby som vám povedal, čo všetko máte robiť, asi by toho bolo veľa naraz. Keď máte pocit, že niečo musíte, tak vám to vlastne bude brániť robiť to. No možno chcete, aby ste sa vedeli rozhodnúť, poskytnúť informácie o výhodách dobrej stravy a cvičenia pri zvládaní cukrovky... ak si to želáte. Záleží na vás, či zmeníte životosprávu a budete cvičiť.

Pacient: A čo, ak vám poviem, že neprestanem fajčiť?

Praktický lekár: To je rozhodnutie, ktoré musíte urobiť vy. Nuž, mrzelo by ma to. Ja vám môžem poskytnúť informácie o rizikách fajčenia. Rozhodnutie ďalej fajčiť alebo prestať je na vás.

Ďalší postup, ktorý navrhli Miller a Rollnick, je navrhnúť klientovi, aby zaujal pozíciu obhajcu zmeny. Praktický lekár mu oponuje a žiada pacienta, aby ho presvedčil o zmene. To dáva pacientovi možnosť zostaviť si celý zoznam dôvodov, pre ktoré by sa mal zmeniť.

OK, dosť bolo príkladov. Ak by sme to mali zhrnúť, pri motivačných rozhovoroch, okrem iného, využívame aj zameranie sa na reč zmeny. To znamená, že cielene počúvame a pýtame sa na:

- túžby, schopnosti, dôvody, potreby a prípadné záväzky, ktoré môžu klienti urobiť
- nevýhody súčasného stavu, výhody zmeny, energiu, optimizmus a nádej so zmenou spojenú + prehľbujeme úmysel a záväzok zmeniť sa
- s odporom pracujeme nekonfrontačne, empaticky, prípadne ho prerámcovávame

Ako hovorila jedna známa postava oboru, a doplnila iná známa postava oboru, je to jednoduché, no (nie vždy) je to ľahké. Držme si palce, aj svoju vlastnú nádej.

Hry a aktivity... o reakcii na dobrú správu

V minulých news sme recenzovali knihu o pozitívnej psychológii, to je tá, čo je ako zimná polievka, plná všetkého. Jeden z najzaujímavejších komunikačných konceptov pozitívnej psychológie (v knihe často spomínaný) je myšlienka aktívne-konštruktívneho reagovania. A hľa, synchronicita. Pri výbere aktivity do tohto čísla newslettera sme našli jednu, ktorá precvičuje práve tento komunikačný koncept, známy z pozitívnej psychológie. Podľa nás je užitočné ho využívať – slúži k prehĺbeniu vzťahu a ľudia majú radi, keď sa k nim správate takýmto spôsobom. Možno tento koncept využijete. A možno využijete aj túto aktivitu, pri svojich tréningoch, či workshopoch.

KIA

Tieto tri písmená znamenajú: konštruktívne, ihneď a aktívne. Kedykoľvek vám niekto povie niečo, čo sa mu stalo a znie to pozitívne, zareagujte konštruktívne, ihneď a aktívne. To posilní váš vzťah a obaja budete spokojní. Viac sa dozviete o tomto prístupe, keď si prečítate leták na konci inštrukcií k tejto hre.

Ciele

Posilniť vzťahy tým, že kapitalizujete dobré veci, ktoré sa dejú vašim priateľom a známym.

Čas

40 minút.

Leták

Kapitalizácia a jej vysvetlenie (jeden pre každého účastníka)

Priebeh

Úvod do témy KIA. Rozdajte každému účastníkovi po jednom letáku. Počkajte, kým si ho účastníci prečítajú. Preberte štyri typy reakcií na dobré správy. Zdôraznite význam aktívnej a konštruktívnej reakcie.

Zadajte úlohy účastníkom. Vysvetlite účastníkom, že sa budú striedavo zúčastňovať tímovej diskusie a hrania rol vo dvojiciach, aby si precvičili reagovanie na dobré správy konštruktívnym, rýchlym a aktívnym spôsobom.

Vytvorte skupiny. Rozdeľte účastníkov na dve rovnaké skupiny a nazvite ich skupina A a skupina B. Ak je v niektorej skupine niekto navyše, poverte ho rolou pozorovateľa alebo sa pripojte do tej druhej skupiny vy, aby mali obe skupiny rovnaký počet členov. Aby sa dalo ľahšie rozlíšiť, ktorý účastník patrí do ktorej skupiny, nalepte mu na menovku (alebo na čelo) farebnú bodku.

Príprava. Požiadajte členov oboch skupín, aby zaujali miesto na opačných koncoch miestnosti. Požiadajte členov skupiny A, aby vymysleli rozličné typy dobrých správ, ktoré ľudia obyčajne hovoria svojim partnerom alebo priateľom. Uvedte im príklady ako *povýšenie v práci* alebo *udelenie odmeny*. Skupina B má za úlohu v tom istom čase vymyslieť reakcie na dobré správy od partnera alebo od priateľa, ktoré by vyhovovali týmto trom podmienkam (aktívne, konštruktívne a ihneď). Zadajte 3-minútový časový limit.

Realizujte prvé rýchle hranie rol. Po 3 minútach dajte účastníkom signál (gong, píšťalka). Vysvetlite, že budete skúšať niekoľko reakcií vo dvojiciach, kde jeden bude človek s dobrou správou a druhý jeho priateľ. Požiadajte každého účastníka, aby si našiel partnera z druhej skupiny. Vysvetlite, že človek zo skupiny A začne rozhovor správou o niečom pozitívnom, čo sa mu stalo (čo ho nadchlo, s čím je spokojný). Človek zo skupiny B bude reagovať ihneď, aktívne a konštruktívne. Dvojice budú pokračovať v rozhovore.

Vysvetlite aj, že raz za minútu dáte signál. Účastníci musia ihneď zastaviť rozhovor (aj keby to bolo uprostred vety) a vytvoriť inú dvojicu s ďalším členom opačnej skupiny. Inštruujte ich, aby začali iný rozhovor s novým partnerom.

Opäť zapískajte na píšťalke/gong, aby ste odštartovali rozhovor. Potom dávajte signál každú minútu. Celú aktivitu ukončíte asi po 5 minútach.

Príprava na výmenu rol. Vysvetlite účastníkom, že si vymenia roly a budú pokračovať v rýchlom nácviku. Predtým vyzvite všetkých, aby sa pripravili na novú rolu tým, že reflektujú, čo prežívali počas prvého kola.

Požiadajte členov skupiny A, aby si spomenuli na to, čo sa dialo počas doterajších rozhovorov. Čo urobil ten druhý človek, aby vám poskytol ihneď aktívnu a konštruktívnu reakciu? Akú najlepšiu prax si môžete požiť z vašich interakcií a efektívne ich využiť pri hraní rol s priateľom?

Požiadajte členov skupiny B, aby si spomenuli na dobré správy od člena druhej skupiny. Keď budete hrať rolu spokojného a nadšeného priateľa v nasledujúcom kole, s akými výrokmi môžete prísť?

Pozvite účastníkov do práce s členmi svojej skupiny, keď sú pripravení na nasledujúce kolo rýchlej hry. Oznámte, že majú 3 minúty času na prípravu.

Realizujte druhé rýchle hranie rol. Vysvetlite, že teraz bude druhá séria rýchlej hry podobne ako predtým, s rovnakými pravidlami, ale inými rolami: členovia skupiny B budú vo dvojiciach s členmi skupiny A. Členovia skupiny B začnú rozhovor nejakou dobrou správou. Členovia skupiny A budú reagovať aktívnym, konštruktívnym a okamžitým spôsobom. Keď zapískate, účastníci zastavia rozhovor a vytvoria dvojicu s iným členom druhého tímu.

Zapískajte a odštartujte prvý rozhovor. Potom pískajte približne každú minútu, aby si ľudia vymenili partnera. Ukončíte aktivitu po 5 minútach.

Realizujte debriefing. Poďakujte všetkým za účasť. Pozvite ich do diskusie o tom, čo sa naučili z dvoch rýchlych kôl hry. Povzbudzujte diskusiu pomocou takýchto otvorených otázok:

- Ako sadla vaša aktívna a konštruktívna reakcia na dobrú správu od partnera?

- Aké typy aktívnych a konštruktívnych reakcií boli najefektívnejšie pri rozličných dobrých správach?
- Nakoľko to znelo spontánne, keď ste reagovali? Čo vám pomáhalo, aby to bolo úprimné?
- Ako obyčajne reagujete na dobré správy v skutočnom živote? Takto? Inak? Ako keď sa stanú vášmu priateľovi alebo známemu? Ako, keď sa stanú kolegovi, alebo človeku, ktorého nemáte celkom v oblúbe?
- Ktoré aktívne a konštruktívne reakcie by ste uviedli ako príklad?
- Aj keď je to len hranie rol, ako ste sa cítili, keď ste počuli aktívnu a konštruktívnu reakciu od „priateľa“?
- Aké typy aktívnych a konštruktívnych poznámok a otázok vám znejú prirodzene?
- Kedy vám naposledy niekto povedal nejakú pozitívnu správu? Ako ste reagovali? Ako by ste reagovali v budúcnosti v podobnom rozhovore?
- Kedy ste vy povedali nejakú pozitívnu správu niekomu inému naposledy? Ako ten druhý človek reagoval?
- Venovali ste čas tomu, aby ste si vypočuli priateľa, keď ste mu položili aktívnu a konštruktívnu otázku alebo ste začali v duchu uvažovať nad ďalšou otázkou alebo poznámkou?

Leták

Kapitalizácia

Výskum Shelly Gableovej ukázal, že podpora medzi priateľmi, či manželmi (platí aj na kolegov) v *dobrom* období je rovnako dôležitá ako v zlom období. Všetci poznáme význam podpory, útechy a uisťovania priateľa, ktorý nám rozpráva o nejakej zlej veci, čo sa mu stalo. Poznáme význam reakcie tohto typu na zlé správy. Časom sa učíme, ako reagovať na to, keď nám priateľ vysype niečo dobré, čo sa mu stalo. V tomto nám pomáha výskum Shelly Gableovej. Predpokladajme, že nám priateľka povie: „Dostala som áčko z domácej úlohy na internetovom kurze!“ Existujú štyri základné možnosti, ako môžete reagovať na túto dobrú správu:

Typ reakcie	Charakteristiky reakcie	Príklady
Pasívno deštruktívne	Zmeníte tému. Začnete žiarliť.	Tuším bude pršať. V izbe máš strašný binec. To je normálne, nie... Ostanete ticho.
Pasívno konštruktívne	Vaša priateľka vie, že ste šťastná spolu s ňou. Nerobíte z toho vedu. Poviete niečo stručné. Ignorujete ďalšie podrobnosti.	To je pekné. Super. Dobrá práca!
Aktívno deštruktívne	Nezaujíma vás to. Je vám to jedno. Zameriate sa na svoje pocity. Žiarlite. Nedávate pozor. Nachádzate problémy na tej dobrej správe. Podceníte výkon. Obrátite potenciál naruby. Zhodíte priateľku. Začnete kázať proti pýche a márnosti.	Na internetových kurzoch dostávajú všetci áčka. Áčko na kurze neznamená áčko v živote. Teraz sa musíš ešte viac snažiť, aby si si udržala známku. Šťastná náhoda.
Aktívne konštruktívne	Vaša priateľka cíti, že ste rovnako šťastná ako ona. Veľa sa jej vypytujete na dobrú správu. Ste nadšená. Poznamenáte niečo o nadaní svojej priateľky. Pýtate sa na podrobnosti. Porozprávate o priateľkinej dobrej správe iným. Poukážete na to, že si to priateľka zaslúžila.	To je najlepšia správa, akú som tento týždeň počula. To je začiatok samých áčok. Môžeš byť na seba hrdá. To ma neprekvapuje. Toľko si sa učila, zaslúžiš si to. Ako sa ti to podarilo?

Shelly Gableová nazýva posledný typ reakcie — aktívne konštruktívnu — *kapitalizáciou*. Tento typ reakcie posilňuje váš vzťah. Priateľa, kolegu to obšťastňuje. Aj vy môžete mať dobrý pocit. Pri práci s kapitalizáciou som zistila, že dôležitá je prvá, rýchla a spontánna reakcia na dobrú správu. Takže nefunguje to, keď poviete niečo ako: Pamätáš sa, minulý piatok, keď si mi povedala, že si dostala áčko, ja som povedala „Neteš sa. Každý dostane

áčko na internetovom kurze.“? Ja som vlastne chcela povedať, že „Som na teba hrdá. Si výborná študentka.“ Toto je moja subjektívna osobná skúsenosť, ale som si istá, že existujú aj empirické dáta, ktoré to potvrdzujú. Tak si pamätajte, že nabudúce, keď vám niekto povie nejakú dobrú správu, či už to bude priateľ, príbuzný alebo spolupracovník, reagujte *konštruktívne, ihneď a aktívne*.

Aby ste si to ľahšie zapamätali, usporiadali sme tieto tri dôležité črty tak, aby tvorili skratku KIA.

Dva geniálne židovské vtipy (Ivanove obľúbené) na záver...

Kedysi dávno, ešte za starých čias sa pritrafil Kohnovi z Haliča dobrý kšeft vo Ľvove. Lenže do Ľvova to bolo ďaleko, dobrých päťdesiat vierst, a tak zašiel za Grünom, ktorý mal koňa a voz a bol známy tým, že okrem iného poskytoval svojim spoluobčanom aj dopravné služby, vtedy sa hovorilo furmanky.

- Tak, oni potrebujú do Ľvova, Kohn, však áno, - poškrabal sa Grün za uchom. No, čo už, môžeme to skúsiť. Zapriahnem Chaskera a zajtra sa vydáme na cestu. Ale bude ich to niečo stáť. Do Ľvova je ďaleko a chudák Chasker, úbohý kôň, sa potrebuje voľačoho nažrať...

Dosť dlho sa jednali, ale kšeft vo Ľvove vyzeral byť dobrý, tak sa nakoniec dohodli. Na druhý deň skoro ráno zapriahol Grün Chaskera, úbohého koňa, do voza a vydali sa na cestu. No len čo vyšli z Haliča, išla cesta do kopca. Nebol veľmi strmý, ale chudák Chasker, úbohý kôň, sa očividne namáhal. Ktovie kedy žral naposledy...

- Pozrú sa, Kohn, ozval sa po chvíli Grün, cesta je strmá a chudák Chasker, úbohý kôň, nevládze. Zosadnime na chvíľu z voza a poďme vedľa neho, aby to chudák Chasker, úbohý kôň (!), utiahol.

Zosadli teda a vyšli do kopca peši, vedľa voza. Na kopci nasadli a chvíľu sa viezli, keď sa Grün ozval znovu.

- Pozrú sa, Kohn, aká je tá cesta prudká. Chudák Chasker, úbohý kôň, ledva vládze ubrzdiť voz aj s nami dvomi. Zosadnime na chvíľu, nech to nemá také ťažké.

Zosadli teda a zišli z kopca peši, vedľa voza, aby chudák Chasker, úbohý kôň, vládal. No lenže krajina je v haličskom kraji pahorkatá a keď zišli z kopca a nasadli, o chvíľu sa cesta zase vinula do kopca. A tak zase zosadli, ba aj občas voz potlačili, aby chudák Chaasker, úbohý kôň, vládal. Keď sa vyterigali na kopec, cesta išla dolu kopcom, a to zase išli vedľa voza. Takto to išlo až do Ľvova a potom z Ľvova naspäť. Keď prišli domov, mali sa pokonať a Kohnovi veru dlho trvalo, kým z mešca povytáhoval a porátal dohodnuté hrivny za furmanku. A keď ich vysádzal Grünovi na dlaň, takto preriekol:

- Pozrú sa, Grün, ja viem, na čo som išiel do Ľvova. Mal som tam kšeft a nebol najhorší, vďaka najvyššiemu. Viem tiež, prečo museli ísť do Ľvova oni. Mali tam furmanku, museli ma odviezť a práve za to dostali pekné peniaze. Ale povedia mi, Grün, načo, pre najvyššieho, išiel s nami chudák Chasker, úbohý kôň???
-

Nie až tak dávno, ale predsa dosť dávno zase cestoval z Prahy domov, do Pardubíc pán Hoffman, bohatý a vážený obchodník. Do kupé v rýchlíku si k nemu prisadol mladík. Slušne sa spýtal, či je voľné miesto, a keď pán Hoffman niečo zamrmlal, považoval to za súhlas a vošiel. A očividne by sa bol rád rozprával aj ďalej, ale pán Hoffman zaboril nos do Večerní Prahy a nereagoval. Keď sa však mladý muž už po tretíkrát opýtal, koľko je hodín, pán Hoffman so širokými gestami poskladal noviny, napravil si cviker na nose a spustil:

- Pozrú sa, mladý muž, ja som Samuel Hoffman a nikto nemôže povedať, že Samuel Hoffman je nezdvorilý hlupák, čo sa nevie ani slušne dať do reči so spolucestujúcimi vo vlaku, tak to teda nie! Tak aby vedeli, prečo som im neodpovedal, tak ja im to vysvetlím. Vidím, že oni sú mladý, dobre vychovaný muž, ktorý cestuje do Pardubíc za nejakým kšeftom. Ako viem, že cestujú do Pardubíc? – predbehol v reči mladého muža, ktorý sa už, už nadychoval, že niečo povie.
- Nuž, tak to viem, kam inam by išli, keby nie do Pardubíc s takým malým zavazadlom, však Pardubice sú prvé veľké mesto, kde stojí tento rýchlík a kde slušný mladý muž môže urobiť nejaký slušný obchod. Lebo čo iné by robil slušne vychovaný mladý muž, než že by poctivo obchodoval? Ale keď ja vám poviem, koľko je hodín, vy mi poviete, že cestujete do Pardubíc za obchodom a potom sa ma opýtate, kde by sa dalo v Pardubiciach prenocovať, lebo naspäť do Prahy to už dneska nestihnú. Však ja im poviem, kde sa dá v Pardubiciach prenocovať, o to nič, ale môžem ja, Samuel Hoffman poslať slušného mladého muža prespať do

hotela Stein, keď je to tam strašne drahé a ešte majú aj ploštice? No, nemôžem. Musel by som vás pozvať ku mne domov. Ale nikto nemôže povedať, že Samuel Hoffman neprenocuje mladého slušného muža, ktorý prišiel robiť obchody do Pardubíc! Lenže keby oni, mladý muž, u mňa doma prespali, zoznámili by sa s Ruth, svetlom mojich očí. Určite by sa s ňou zoznámili, lebo by neodmietli pozvanie na večeru, nikto nemôže povedať, že Samuel Hoffman by nepozval na večeru slušného mladého muža, ktorý prišiel do Pardubíc robiť obchody a prenocoval u neho. Oj joj, keby videli moju Ruth, svetlo mojich očí, ešte nemá ani 21, ale aká je to krásavica! No a čo by sa stalo, keby oni v noci spali u mňa pod jednou strechou s takou krásavicou, s Ruth, svetlom mojich očí? No a čo by oni na druhý deň ráno urobili, ako dobre vychovaný, slušný mladý muž? No, a povedzte mi, mladý muž, môžem ja dať moju jedinou dcéru Ruth, svetlo mojich očí, takému šnórerovi, čo nemá ani hodinky???

Akcie a podujatia

Milí čitatelia,

teraz je ešte leto, hoci už za zenitom, v septembri však už začína práca. Pre tých, ktorí začali navštevovať náš strednodobý výcvik akreditovaný všetkými možnými akreditáciami, to znamená, že sa stretne na víkendových stretnutiach a pre vás ostatných, ktorí nemáte chuť sa zaviazať sa na tak dlho, ale chcete stráviť užitočne čas na našej vzdelávateľke, tu máme zopár tipov na jeseň a zimu 2012. Mimochodom, každý kurz je akreditovaný aj ministerstvom školstva, čo ocenia najmä tí z vás, ktorí pracujú v poradniach a školských zariadeniach.

Prvou trojicou kurzov bude

- Efektívny pomáhajúci rozhovor: tréning o tom, čo je užitočné v rozhovore s klientom, ako dobre počúvať a ako položiť tie správne otázky
- Práca s nedobrovoľným klientom a klientom v odpore: tréning o tom, ako vybudovať taký vzťah s klientom, ktorý by prehĺbil jeho motiváciu a chuť robiť zmeny v živote
- Práca s emóciami v poradenskom procese: tréning zručnosti v tom, ako zaobchádzať s vlastnými emóciami a s emóciami našich klientov.

Samozrejme, ponúkame aj otvorené alebo na mieru šité vzdelávanie do vašej organizácie, individuálnu, tímovú, či riadiacu supervíziu a veľa iného. S dôverou sa na nás obráťte.

Želáme vám pekný zvyšok leta, Ivan a Vlado

Prehľad v tabuľke:

September 7.-9.	1. víkendové stretnutie IPMZ	CPPPpP Fedákova 3, Bratislava
September 21.- 23.	1. víkendové stretnutie IPMZ II.	
Október 5.-7.	Efektívny pomáhajúci rozhovor	
Október 19.-21.	2. Víkendové stretnutie IPMZ II.	
November 9.-11.	2. víkendové stretnutie IPMZ	
November 22.- 23.	Práca s nedobrovoľným klientom	Luxor
December 7.-9.	3. Víkendové stretnutie IPMZ II.	CPPPpP Fedákova 3, Bratislava
December 13.- 14.	Práca s emóciami v poradenskom procese	Luxor