



KOMUNIKUJME EFEKTÍVNE

určené pre personál OS SR zabezpečujúci operáciu
SPOLOČNÁ ZODPOVEDNOSŤ

- ✓ budme vo verbálnom prejave jasní a zrozumiteľní
- ✓ pokúsme sa vytvoriť príjemnú atmosféru
- ✓ počúvajte druhých, vnímajte a nechajte ich dohovoriť
- ✓ snažme sa včas rozpoznať štýl komunikácie



- ✗ nebudme arogantní, povýšeneckí
- ✗ nevystupujme z pozície moci, ale budme autoritou
- ✗ neriešme situácie v hádke

Dajme človeku pocit dôležitosti, oceňme ho za spoluprácu.

napr. „Ceníme si Vašu spoluprácu.“, „Ďakujeme, že ste prišli.“

Hovorme vždy pravdivé informácie, pokiaľ ich nemáme, priznajme to.

napr. „Na túto otázku Vám neviem odpovedať.“

Reagujme aj na negatívne emócie pokojne.

napr. „Vidím (počujem, chápem), že so situáciou nie ste spokojný.

Ako by som Vám mohol pomôcť?“



Budme dobrí poslucháči.

Dajme najavo, že ľudí vnímame a rozumieme im. Spoločne si ujasnime informácie.

Neberme veci osobne.

Kritiku nevnímajme osobne. Testovaný môže byť nahnevaný na vzniknutú situáciu.

Dajme mu najavo, že chápeme jeho emócie, ale hrubosť problém nevyrieši.

Ak je to aspoň chvíľu možné, urobme si pauzu.

Dôležité je, aby napätie a stres odišlo s agresívnou osobou. Neprenášajme negatívnu emóciu na ďalšie osoby a kolegov.



Agresívna osoba

Typické sú slovné útoky, urážky a nadávky, či fyzická agresia.

- zostaňme pokojní, nezvyšujme hlas, nechajme osobu vyrozprávať (ventilovať)
- pokúsme sa pochopiť správanie
- nereagujme na agresivitu útokom
- nepoužívajme vulgarizmy, nerobme prudké gestá, vyhnime sa pozícii tvárou v tvár
- argumentujme vecne, rozvážne

Ustráchaná osoba

Tichá, bojzlivá, klopí zrak, môže mať množstvo otázok, rozpačitý hlas.

- budme trpezliví
- ak vieme, odpovedajme na všetky otázky
- hovorme pokojne, pomaly a zrozumiteľne
- vypočujme a povzbuďme k vzájomnej spolupráci
- opakovane vysvetľujme a overme si, či porozumela

Osoba pod vplyvom návykovej látky

Môže byť vznetlivá, aktívna, ale naopak aj v útlme. Sú možné nevyspytateľné reakcie.

- vytvorme neutrálnu atmosféru
- budme trpezliví a pokojní
- nenechajme sa vyprovokovať
- vyhnime sa pozícii tvárou v tvár
- v prípade potreby sa obráťme na príslušníka PZ

Osoba staršieho veku alebo so zdravotným znevýhodnením

(v prípade, ak sa testovania zúčastní)

- obracajme sa s otázkami rovno na osobu, nie na jej sprievod
- vyvarujme sa všetkých prejavov súcitu
- pomáhajme, ak je to nutné, pomoc však nevnučujme
- k starším hovorme pomalšie a hlasnejšie

Osoba v odpore

Prišla z donútenia, bez vlastnej motivácie (vyslaná inštitúciou, s obavami z trestu...).

- oceňme spoluprácu
- pokúsme sa pochopiť správanie
- zostaňme pokojní, nezvyšujme hlas, nechajme osobu vyrozprávať (ventilovať)
- nenechajme sa vyprovokovať k obhajobe, ospravedlňovaniu, či agresii
- argumentujme vecne, rozvážne

Psychologická služba OS SR



0904 739 312

0914 370 389



PSYCHOLOG.OSSR@GMAIL.COM