

costaid

Coping Strategies Against Information Disorder

Modul 4 Umožnenie dialógu



Spolufinancovaný
Európskou úniou

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.



VERWEY, ^{Instituut} JONKER

KU LEUVEN

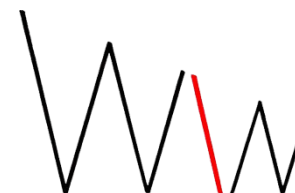
costaid
Coping Strategies Against Information Disorder



connexions
ICT for Education and Social Impact



Partneri



Wissenschaftsinitiative
Niederösterreich

Science Initiative Lower Austria

Moduly

1. Povedomie

2. Kritické myslenie

3. Riešenie konfliktov

4. Umožnenie dialógu

5. Etika

6. Reflexívne zručnosti

7. Digitálne zručnosti



Ciele

- ✓ Vytvoriť pochopenie, prečo je dialóg dôležitý, a to vo všeobecnosti aj v kontexte boja proti dezinformáciám.
- ✓ Vysvetliť dôležité základy dialógu.
- ✓ Budovanie zručností pri vytváraní efektívneho dialógu.
- ✓ Odstránenie ťažkostí v medzikultúrnej komunikácii.



Pôsobenie proti viere v informačnú hrozbu

Pôsobenie proti presvedčeniu o informačnej hrozbe by mohol byť v niektorých prípadoch náročný, pretože **presvedčenia** sú podľa definície stabilné predstavy, ktoré **sa nedajú ľahko zmeniť**. To sa môže líšiť v závislosti od osoby a presvedčenia i v závislosti od sily presvedčenia.

Niektorí ľudia sú napríklad len zle informovaní a sú otvorení iným pohľadom. Niektorí iní však môžu mať radikálnejšie, uzavretejšie názory. To sa môže stať napríklad vtedy, keď je človek súčasťou „miestnosti ozveny“ – tzv. bubliny.

V oboch prípadoch, ale najmä v tom druhom, je **nevyhnutné viesť dialóg**.

Miestnosť ozveny (bublina)

prostredie, v ktorom sa človek stretáva len s presvedčeniami alebo názormi, ktoré sa zhodujú s jeho vlastnými, takže jeho existujúce názory sa posilňujú a alternatívne myšlienky sa neberú do úvahy.



Význam dialógu



Aby niekto "zmenil názor" na určité presvedčenie alebo myšlienky, musí sa stretnúť s **inými pohľadmi, faktami, poznatkami a postojmi**. Rozhovor s takýmto človekom je veľmi dobrý spôsob, ako mu tieto perspektívy ponúknuť.

V prípade viery v informačnú hrozbu je možné prostredníctvom rozhovorov osloviť pocity, myšlienky a fakty na osobnej úrovni a dúfať, že sa tak postavíme proti postojom založeným na klamstvách.

Nie všetky dialógy však majú rovnaký účinok...

Bezpečné prostredie

Dialóg sa môže veľmi líšiť: niektoré rozhovory sú **bojového** charakteru, iné sú **úctivé**. Ako by sa dalo očakávať, bojovné rozhovory zvyčajne k ničomu nevedú. Vzhľadom na **agresívnu** povahu dialógu sa skončí **emocionálnymi, uzavretými** hádkami.

Vyjadrite rešpekt
Získate rešpekt

Ak chcete, aby niekto zmenil svoj názor na danú tému, je nevyhnutné zachovať si **úctu** a podporovať **otvorený dialóg**. Na to, aby sa dialóg viedol s rešpektom, by malo byť prostredie, v ktorom prebieha, **bezpečné**. Takéto prostredie vytvára príležitosť **spochybníť vlastné presvedčenie** a **zapojiť sa do rôznych perspektív** bez odsudzovania.

Na vytvorenie takéhoto bezpečného prostredia sú potrebné štyri základné prvky:

Základy efektívneho dialógu



1. Vzťahy by mali byť založené na dôvere, aby sa dospievajúci a mladí dospelí cítili pohodlne pri vyjadrovaní svojich pochybností.
2. Dialóg by mal byť na úrovni rovný s rovným.
3. Poskytnite usmernenia v dialógu
4. Odmietnite agresiu

1. Vzťah založený na dôvere (1/4)

Dôvera

Dôvera v komunikácii sa vzťahuje na všeobecné očakávanie, že prijatá správa je pravdivá a spoľahlivá a že komunikátor preukáže kompetentnosť a čestnosť tým, že odovzdá presné, objektívne a úplné informácie.

Na to, aby sme mohli viesť účinný dialóg o ťažkých témach (napr. o informačných hrozbách), je potrebné dosiahnuť vzťah dôvery. Bez dôvery nie je možné, aby konverzácia bola účinná, pretože človek neočakáva, že vy alebo vaše slová budú spoľahlivé alebo úprimné. Preto sa do dialógu nezapojí. Ak existuje vzťah dôvery, osoba je viac motivovaná spolupracovať v rozhovore a je jej príjemnejšie vyjadrovať sa.

Ako dosiahnuť dôveru (2/4)

Dôvera sa nedosahuje ľahko, ale väčšinou sa **buduje postupne**. Dôvera sa buduje **otvorenou a pohotovou vzájomnou komunikáciou**. V tejto komunikácii budete zhromažďovať dôkazy o **spoľahlivosti a dôveryhodnosti**. Prejavovanie **dobrej vôle a blízkosti** často vytvára takéto puto.

Vždy, keď takéto puto ešte nie je vytvorené, pretože pracovník s mládežou/učiteľ nemal s dospievajúcimi dostatok času, je dôležité aby aj tak viedol účinný dialóg. Existuje dôležitá zručnosť, ktorá by mohla by v takom prípade užitočná: **Afektívna profesionalita**.



Afektívny profesionalizmus znamená, že ako profesionál nepracujete primárne na základe autority a kognitívneho konania, ale skôr na základe **nadviazania kontaktu a prejavenia empatie/zapojenia do** toho, čo sa týka mladého človeka. Láska k mladým ľuďom, vcítenie sa do nich, skutočné spoznávanie, záujem o nich a venovanie pozornosti ich pozitívnym stránkam sú kľúčové.

Účinný nástroj afektívnej profesionality (3/4)

Jedným z dôležitých a užitočných nástrojov, ktoré môžu pomôcť pri rozvíjaní afektívnej profesionality, je **sebaotvorenie**. V závislosti od situácie pomáha podeliť sa o vlastné presvedčenie, hodnoty, ideály, sklamaná, frustrácie a hnev.

Postupné odhaľovanie pocitov a osobných skúseností podporuje **pocit dôvery** i poznatky, ktoré máte o niekom inom.

Deje sa to verbálne, neverbálne a kontextovo. Napríklad tým, že niečo doslova poviete, výrazom tváre, držaním tela a dokonca aj značkou a farbou oblečenia, ktoré nosíte.

Sebaotvorenie

Zistilo sa, že sebaotvorenie je väčšinou prospešné, ale **malo by sa prehodnotiť podľa kontextu**. Každý človek je zložitý a odlišný a na podobné situácie môže reagovať rôzne. Existuje však niekoľko všeobecných usmernení na uplatňovanie sebaotvorenia:

Usmernenia pre sebaotvorenie (4/4)

- **Sebaotvorenie vykonávajte zriedkavo.** Sila sebaotvorenia (vyjadrenia svojho názoru či skúsenosti) spočíva práve v tom, že nie je obvyklé.
- **Robte to premyslene a s rozmyslom.** Skôr ako odpoviete na otázku, ktorá si vyžaduje sebaotvorenie, skúste zistiť, na čo presne sa človek vlastne pýta. Potom sa dá lepšie diskutovať o základnej potrebe danej osoby.
- **Starostlivo vyberajte slová:** je dôležité ako empatické alebo emocionálne nabité je rozprávanie. Miera blízkosti by mala zodpovedať potrebám osoby. Príliš osobné sebaotvorenie je relatívne nepriaznivé, ale určitý stupeň intimity je potrebný.
- **Reagujte pred, počas a po sebaaprejení.** Nezabudnite teda prostredníctvom otázok alebo pozorovania získať spätnú väzbu o tom, ako bola vaša otvorenosť prijatá, aby ste sa mohli ďalej naladiť.

2. Dialóg rovného s rovným (1/2)

Egalitárny dialóg je dialóg, v ktorom sú **si** všetci účastníci **rovní**. Prípadná mocenská nerovnováha medzi účastníkmi (napr. učiteľom a žiakom) by nemala zohrávať úlohu. Namiesto toho by komunikácia mala stimulovať ostatných, aby vyjadrili svoje presvedčenia, postoje a názory s cieľom dosiahnuť vzájomné porozumenie.



Rovnaké podmienky vytvárajú otvorenosť (2/2)

Egalitárny dialóg je zameraný na výmenu názorov na rovnakej úrovni.

Táto rovnosť kladie dôraz na platnosť argumentov a na to, čo sa v rozhovore hovorí, namiesto toho, aby sa niekomu vnucoval určitý spôsob myslenia.

Takto sa formou rovnostárskeho dialógu vytvárajú rovnaké podmienky a prostredie bezpečnosti a otvorenosti.

Keď sa chce učiteľ alebo pracovník s mládežou rozprávať s dospievajúcim, ktorý vykazuje známky viery v informačnú hrozbu, je veľmi dôležité, aby neodsúdil jeho presvedčenie. Vypočujte si ho, snažte sa pochopiť, z čoho vychádza a predložte svoje vlastné argumenty bez toho, aby ste ho znevažovali. Takto bude mladý človek otvorenejší voči vašej argumentácii.

3. Poskytovanie usmernení

Úlohou učiteľov je nielen poskytnúť bezpečný priestor pre dialóg, ale aj zúčastniť sa na dialógu a pokúsiť sa tak čeliť presvedčeniu o informačnej hrozbe. Aby sa to podarilo, je potrebné mať na pamäti niekoľko zásadných bodov:

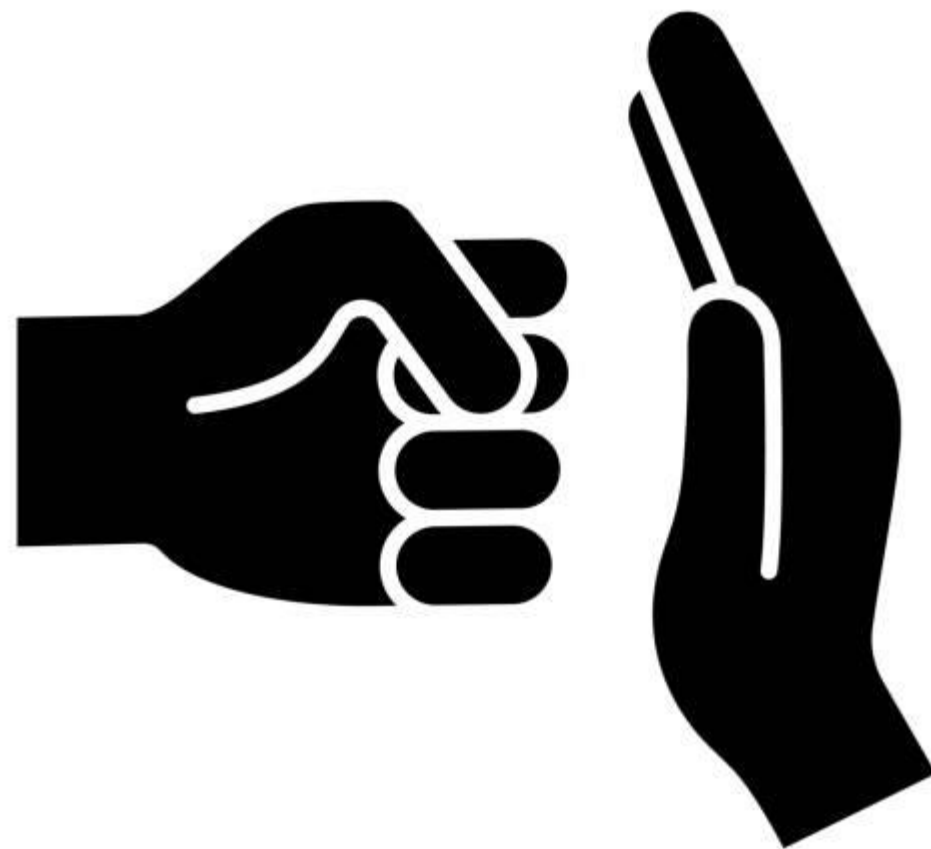


- **Sústredíte sa.** Hoci je dôležité nechať dospievajúceho povedať, čo potrebuje, pointa rozhovoru by sa nemala stratiť: ste tu preto, aby ste pochopili a prípadne zmenili vieru v informačnú hrozbu.
- **Poskytnite rozumné a úctivé návrhy problémov, ktoré treba zvážiť,** vrátane morálnych a etických bodov. Majte na pamäti, aby **ste nezatracovali ani neodsudzovali** i to, že dialóg **by mal zostať rovnostársky**, čo však neznamená, že nemožno **s úctou nesúhlasiť** a ukázať alternatívne perspektívy.
- **Podporujte a pozitívne posilňujte konštruktívne zapojenie** do rozhovoru.

4. Odmietnite agresiu (1/4)

Ako už bolo povedané, **agresivita v dialógu vedie k uzavretosti mysle a emóciám** a bez otvorenej mysle je rozhovor od začiatku odsúdený na neúspech.

Môže sa stať, že **dialóg môže v dospelujúcom vyvolať agresivitu, aj keď sa vedie s rešpektom**. V takom prípade sa pokúste situáciu **deeskalovať** spôsobom, ktorý považujete za vhodný. Ak pretrváva, v dialógu by sa malo pokračovať inokedy.



Ako odmietnuť agresiu (2/4)

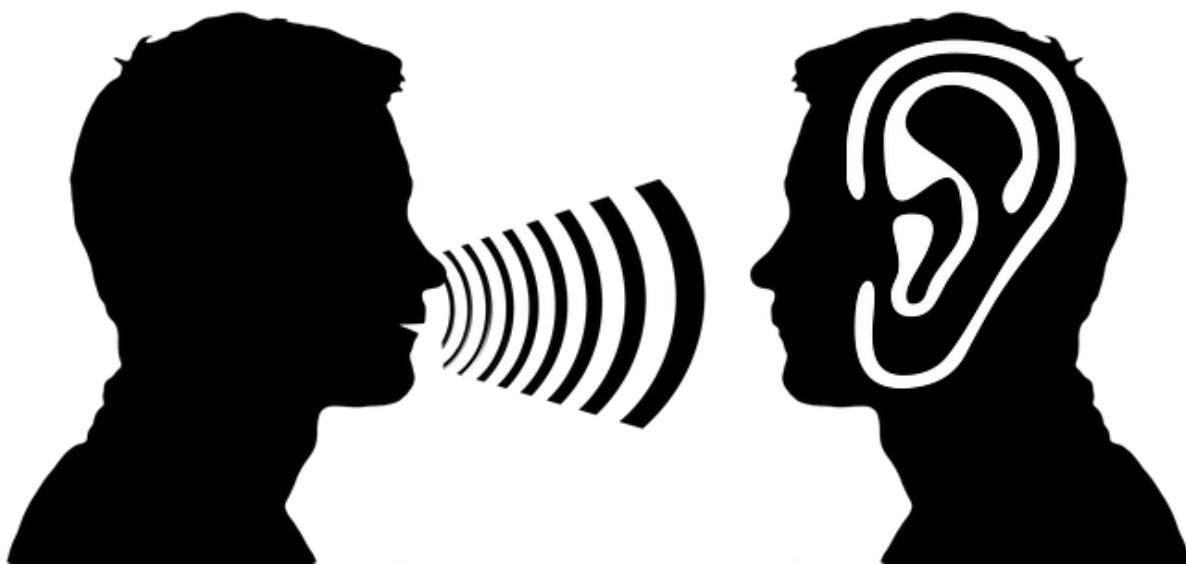
Aby ste predišli agresii a udržali bezpečnú a otvorenú konverzáciu, mali by ste svojim vlastným konaním modelovať zdvorilé a úctivé správanie.

Ak facilitátor hovorí s rešpektom a starostlivosťou, dospeláci budú s väčšou pravdepodobnosťou toto správanie napodobňovať.

Na udržanie tohto správania je kľúčovou zručnosťou **aktívne počúvanie**:



Aktívne počúvanie (3/4)



Aktívne počúvanie: ukázať druhej osobe, že ju skutočne počujete. Prispieva k tomu, aby sa v dialógu predišlo konfliktom.

Aktívne počúvanie sa dá realizovať mnohými spôsobmi. Možno si ho zapamätať pomocou mnemotechnickej pomôcky z anglického slova počúvať "LISTEN":

- Look - **Vyzerajte zaujato, zaujímajte sa.**
- Involve - **Zapojte sa tým, že budete reagovať.**
- Stay - **Zostaňte pri celi.**
- Test - **Otestujte si svoje porozumenie.**
- Evaluate - **Zhodnoťte, čo počujete.**
- Neutralise - **Zvládnite svoje pocity.**

Príklady aktívneho počúvania (4/4)

- **Premýšľajte o reči tela** a držaní tela a o tom, ako na mladých ľuďoch pôsobíte;
- **Neprerušujte ich**;
- **Efektívne využívajte ticho**, aby ste počkali, kým povedia, čo potrebujú povedať;
- **Zhrňte alebo parafrázujte emócie a obsah** toho, čo podľa vašej interpretácie hovoria. Nesúhlasíte s osobou, ale len opakujete, čo povedala;
- **Potvrďte im, keď súhlasíte** s tým, čo hovoria.



Ďalšie zručnosti dialógu (1/3)



- **Kritické myslenie** pomáha identifikovať predpoklady a predsudky, analyzovať informácie, premýšľať o ich zdrojoch a byť schopný robiť informované a racionálne úsudky. Požiadajte dospelávajúceho, aby vysvetlil, prečo dospel k svojim záverom, a podporil svoje názory, aby ste pochopili jeho cestu. Viac informácií o tejto téme nájdete v *module 2: Kritické myslenie*.

Ďalšie zručnosti dialógu (2/3)

- **Kladenie otázok** je v dialógu neoceniteľné: pomáha obohatiť naše porozumenie. Dobré otázky nám však neposkytujú len viac informácií, ale umožňujú hlbšie pochopiť skúsenosti druhého človeka a porozumieť tomu, ako a prečo vidí svet tak, ako ho vidí. Dobré otázky sú odpovedné otázky (otázky, ktoré sú reakciou na informácie z dialógu); pomáhajú prehĺbiť porozumenie.



Ďalšie zručnosti v oblasti dialógu (3/3)



- **K reflexii** väčšinou dochádza až po ukončení dialógu, pretože na premýšľanie o tom, čo sa stalo, je potrebný priestor a čas. Je však veľmi dôležité reflektovať, aby ste lepšie pochopili, čo ste sa naučili a ako by sa to dalo v budúcnosti zlepšiť.

Medzikultúrna komunikácia



COMMUNICATION

designed by  freepik.com

[age by Freepik](#)

Medzikultúrna komunikácia (1/4)

Je dôležité si uvedomiť, že hoci je komunikácia pre ľudstvo nevyhnutná, spôsoby komunikácie nie sú v rôznych kultúrach úplne zameniteľné.

Kultúra je neuveriteľne široký fenomén, ktorého vplyv možno nájsť vo všetkom a v každom prostredí: v inštitúciách, v predmetoch, ktoré denne používame, v spôsobe správania ľudí, v myšlienkach a hodnotách.



Z tohto dôvodu kultúra ovplyvňuje vnímanie, myslenie, úsudky a konanie ľudí.

V sociálnych interakciách sa vplyv kultúry prejavuje v pozdravných rituáloch, oblečení, mimike, reči tela a používaní jazyka. Jasným príkladom toho je, že niektoré kultúry sú v komunikácii priamejšie, zatiaľ čo iné nie sú také priamočiare a používajú tón a mlčanie na naznačenie správy.

Príklady nesprávnej interpretácie v medzikultúrnej komunikácii (2/4)

- Význam ticha sa v rôznych kultúrach líši. V niektorých môže znamenať rešpekt, napríklad v Číne. Naopak, v Austrálii sa mlčanie niekedy vníma ako plachosť alebo prejav nezájmu.
- Anglický obchodník napísal list japonskému obchodníkovi, ktorý treba preložiť. Použil v ňom vetu: *"Zaujímalo by ma (I wonder), či by ste pripravili program nášho stretnutia"*. Použitie anglického slova *"wonder"* v tejto vete znamená zdvorilo požiadať o niečo. V japončine sa však *"wonder"* môže preložiť ako *"pochybnosť"*. Vznikla by tak veta *"pochybujeme, že by ste pripravili program nášho stretnutia"*. Dobre mienená veta sa mení na vetu, ktorá by sa mohla považovať za nezdvorilú.

Príklady nesprávnej interpretácie v medzikultúrnej komunikácii (3/4)

- Primeraná vzdialenosť pri rozhovore s cudzincom sa v jednotlivých kultúrach líši, a keď niekto tieto nevyslovené normy nedodržiava, často sa cítime nepríjemne.
- Gestá a očný kontakt môžu v rôznych kultúrach vyjadrovať silné, ale rozdielne posolstvá. Napríklad: Arabi, obyvatelia Latinskej Ameriky a Juhoeurópania udržiavajú priamy očný kontakt so svojimi partnermi v rozhovore, zatiaľ čo Aziati a Severoeurópania majú tendenciu používať periférny pohľad, alebo sa očnému kontaktu úplne vyhýbajú. Ak je očný kontakt príliš dlhý, môže sa dokonca interpretovať ako sexuálny záujem.

Ako sa vyhnúť medzikultúrnym nedorozumeniam (4/4)

Neexistuje jednoznačný spôsob, ako úplne odmietnuť medzikultúrne nesprávne interpretácie. Spôsob, akým ľudia konajú a myslia, je formovaný ich kultúrou a je ťažké to zmeniť.

Ak sa im však chcete čo najviac vyhnúť, musíte urobiť dva dôležité kroky:

- **Zlepšite si svoje znalosti** o iných kultúrach a ich komunikačných zvyklostiach, aby ste im lepšie porozumeli.
- **Hovorte o tom.** Keď upozorníte na skutočnosť, že by mohli nastať problémy s výkladom, vytvoríte pre nich, ako aj pre seba, príležitosť o tom hovoriť. Napríklad: Opýtajte sa, či ste im správne porozumeli, alebo zopakujte správu tak, ako ste ju pochopili.



Referencie a ďalšia literatúra (1/2)

- Usmernenia projektu COSTAID na costaid.eu, z ktorých tieto prezentácie vychádzajú.
- Engdahl, E., & Lidskog, R. (2012). Risk, communication and trust: Towards an emotional understanding of trust. *Public Understanding of Science*, 23(6), 703–717. <https://doi.org/10.1177/0963662512460953>
- Gibson, C. B., & Cohen, S. G. (2003). Virtual teams that work : creating conditions for virtual team effectiveness. In *Jossey-Bass eBooks*. <https://ci.nii.ac.jp/ncid/BA62890363>
- Jamison, I. (2017). Essentials of Dialogue: Guidance and activities for teaching and practising dialogue with young people. In *Tony Blair Institute for Global Change*. Tony Blair Institute of Global Change. <https://www.institute.global/insights/public-services/essentials-dialogue>
- Jones, A., & Draper, S. (n.d.). *Helpsheet Giblin Eunson Library: intercultural Communication 2 [Online forum post]*. The University of Melbourne: Faculty of Business & Economics. https://library.unimelb.edu.au/__data/assets/pdf_file/0003/1924095/Intercultural_Communication2.pdf

Referencie a ďalšia literatúra (2/2)

- Renn, O., & Levine, D. (1991). Credibility and trust in risk communication. In *Springer eBooks* (pp. 175–217). https://doi.org/10.1007/978-94-009-1952-5_10
- Roca, E., Meridio, G., Gómez, A., & Rodríguez-Oramas, A. (2022). Egalitarian dialogue enriches both social impact and research methodologies. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 160940692210744. <https://doi.org/10.1177/16094069221074442>
- Thomas, A., Kinast, E., & Schroll-Machl, S. (2010). *Handbook of Intercultural Communication and Cooperation*. <https://doi.org/10.13109/9783666403279>
- Unesco. (2016). *A Teacher's Guide on the Prevention of Violent Extremism*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://doi.org/10.54675/xrjk7971>
- Walton, D. (2010). A dialogue model of belief. *Argument & Computation*, 1(1), 23–46. <https://doi.org/10.1080/19462160903494576>

Umožnenie dialógu



Gratulujeme!

Túto časť ste dokončili



**Spolufinancovaný
Európskou úniou**

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.

