

# *Efektywna komunikacja w zespole i na uczelni*

---

Trener: Radosław Cieśluk

---

 SYMETRIA

*Szczecin, 10 kwiecień 2019 r.*

---

*Centrum Terapeutyczno - Rozwojowe*

*Symetria*

Tel. 500376015

e-mail: [szkolenia@symetriaszkolenia.pl](mailto:szkolenia@symetriaszkolenia.pl)

## *Komunikacja interpersonalna*

Pojęcie komunikowanie pochodzi z łacińskiego *communico*, oznaczającego „czynić wspólnym, coś z kimś dzielić”, a także „komuś czegoś użyczyć, udzielić, dopuścić do udziału”. Najczęściej komunikowanie się rozumiemy jako przekazywanie wiadomości pomiędzy nadawcą, a odbiorcą. Pełny proces komunikowania się powinien przebiegać w dwóch kierunkach. Z jednej strony nadawca przekazuje swój komunikat, z drugiej odbiorca reaguje w taki sposób, że zwrótnie przesyła wiadomość nadawcy.

### **Proces komunikacji**

Do zaistnienia procesu komunikacji konieczne jest wystąpienie 7 zasadniczych elementów:

źródła – nadawcy komunikatu,

kodowania – przekształcenia w symboliczną postać,

komunikatu – zakodowana wiadomość,

kanał – środek przekazu (komunikacja ustna, pisemna, wizualna),

dekodowanie – przełożenie komunikatu na zrozumiałą formę,

odbiorca – adresat komunikatu,

sprzężenie zwrotne – informacja zwrotna o zrozumieniu przekazu.

## **Komunikacja werbalna**

Najczęściej wskazuje się trzy zasadnicze rodzaje komunikacji – werbalną, niewerbalną i pisemną. Komunikacja ustna stanowi najczęstszy sposób przekazywania znaczenia między ludźmi. Do popularnych form komunikacji ustnej zaliczymy przemówienia, rozmowy indywidualne czy grupowe, nieformalne sieci plotek i pogłosek. Do zasadniczych zalet tego rodzaju komunikacji należą szybkość i łatwość uzyskania sprzężenia zwrotnego. Wadą tej formy jest podatność na zniekształcenia. Podatność na zniekształcenia komunikatów rośnie przy większej liczbie osób, które biorą udział w ich przekazywaniu. Wiąże się to bezpośrednio z różnicami w interpretacji wiadomości. Jeśli zatem komunikaty przekazywane są ustnie wzdłuż linii podporządkowania w organizacji pojawia się znaczne ryzyko zniekształcenia komunikatów. Dla ilustracji tego rodzaju zakłóceń warto przypomnieć sobie zabawę w „głuchy telefon”, gdzie pierwotny komunikat, po przejściu przez kolejne ogniwa łańcucha ulega znacznej deformacji. Wiadomość na wejściu często odbiega od komunikatu wyjściowego.

## **Komunikacja pisemna**

Do komunikatów pisemnych zaliczymy formy jak notatki, listy, telefaksy, e-maile, zawiadomienia i wszelkie inne metody przekazywania słów czy symboli na piśmie. Komunikaty pisemne mają tę przewagę nad ustnymi, że są materialne, sprawdzalne i mogą być przechowywane przez długi okres czasu. Cechy te nabierają dużego znaczenia przy złożonych i obszernych komunikatach. Możliwość ponownego przypomnienia treści rozbudowanego komunikatu w niezmienionej formie jest w wielu sytuacjach niezwykle przydatne. Zwykle tworząc komunikat pisemny poświęcamy mu więcej uwagi, przez co jest bardziej logiczny i precyzyjny od wypowiedzi ustnej. Wymaga to jednak więcej czasu, przez co forma ta jest mniej przydatna, gdy chcemy szybko przekazać komunikat. Półgodzinna wypowiedź może zawierać więcej informacji niż komunikat pisemny, na którego przygotowanie poświęciliśmy te same pół godziny. Dodatkową przeszkodą jest utrudnione sprzężenie zwrotne, a często jego brak. Komunikaty pisemne nie mają wbudowanego mechanizmu sprzężenia zwrotnego, stąd często nie mamy pewności, że wiadomość dotarła do odbiorcy oraz, że została właściwie zinterpretowana. Do najczęściej wykorzystywanych form komunikacji pisemnej w organizacji zaliczymy: gazetki zakładowe, listy do członków organizacji, plakaty, ulotki, broszury, ankiety czy przewodniki.

## **Komunikacja niewerbalna**

Komunikacji werbalnej zwykle towarzyszy forma niewerbalna, na jaką składać się takie akty jak:

Gestykulacja, a więc ruchy rąk, dłoni, palców, nóg, stóp, głowy i korpusu ciała;

wyraz mimiczny twarzy – jego bogate możliwości przekazywania zarówno stanów psychicznych, jak i informacji obiektywnych;

dotyk i kontakt fizyczny – w zróżnicowanej gamie od łagodnego głaskania do brutalnego uderzenia;

wygląd fizyczny – sposób ubierania się, czesania, ozdabiania, malowania, ekspozycji wizualnej zarówno mężczyzn, jak i kobiet;

dźwięki paralingwistyczne – takie, jak westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, przydźwięki w rodzaju „eee”, „yyy”, czyli wszelkie odgłosy które nie tworzą słów i ich części;

kanal wokalny – intonacja, akcentowanie, barwa głosu, rytm mówienia, szybkość mówienia, wysokość głosu;

spojrzenia – kontakt wzrokowy, w którym jakość i długość spojrzeń jest znaczącym elementem komunikacji;

dystans fizyczny między rozmówcami – odległość między nimi w trakcie rozmowy jest ważną informacją m.in. o wzajemnych postawach, poziomie intymności sympatii itd.; niemal niezależną problematyką jest zjawisko „inwazji” w przestrzeń osobistą człowieka, zbliżenie się na odległość poniżej 40cm, a także „inwazja” wzrokowa, dźwiękowa, zapachowa;

pozycja ciała – tu najważniejsze są: poziom napięcia bądź rozluźnienia i otwartość bądź zamknięcie;

## **Kontakt i kierowanie rozmową**

Komunikowanie się wymaga utrzymania kontaktu z drugą stroną oraz kierowania rozmową. Do podtrzymywania kontaktu z rozmówcą służą techniki aktywnego słuchania oraz umiejętność parafrazy a rozmową możemy kierować za pomocą pytań i podsumowań.

## 1. Aktywne słuchanie

Jest narzędziem (zbiorem narzędzi) komunikacyjnym, pozwalającym zrozumieć drugą stronę. Służy uzyskiwaniu dodatkowych informacji, poznaniu poglądów, postaw i emocji rozmówcy oraz buduje korzystną atmosferę do dyskusji/ rozmowy (buduje zaufanie). Słuchając aktywnie wykorzystujemy:

### Mowa ciała

Postawa wyrażająca zainteresowanie: potakiwanie głową, uśmiech, wyraz oczu pokazujący zrozumienie, wyraz skupienia na twarzy, utrzymywanie kontaktu wzrokowego (nie natarczywie).

### Przestrzeń

Zachowanie odpowiedniego dystansu ułatwia nawiązanie konstruktywnego dialogu. Wyróżniamy następujące rodzaje dystansów interpersonalnych:

Do 45 cm – Dystans intymny

45-120 cm – Dystans osobniczy

1,2 – 3,6 m – Dystans społeczny

3,6m lub więcej – Dystans publiczny

### Mikrokomunikaty

Krótkie wyrażenia, które pokazują nasze zainteresowanie rozmówcą np. „tak”, „uhm” itp.

## 2. **Parafraza**

Jest to powtórzenie swoimi słowami części wypowiedzi osoby z którą rozmawiamy. Dzięki tej technice okazujemy partnerowi zainteresowanie rozmową a wręcz zaangażowanie się w nią oraz upewniamy się, czy dobrze zrozumieliśmy intencje drugiej strony.

Parafrazując zwykle zaczynamy od takich zwrotów jak:

„Czy dobrze rozumiem, że zależy panu/pani na...?”

„Jeżeli dobrze pana zrozumiałem, to jest dla pana ważne.?”

„Z tego co pan powiedział rozumiem, że.”

„Nie wiem czy dobrze pana zrozumiałem, że.”

„Z tego co usłyszałem od pana, ważne jest ..”

Po sparafrazowaniu należy poczekać na potwierdzenie lub zaprzeczenie przez partnera rozmowy.

Partner zgadza się z parafrazą – warto zachęcać go do dalszych wypowiedzi odnośnie tematu np. zadając pytanie „Co jeszcze jest dla Pana ważne ?”

Partner nie zgadza się z parafrazą – należy poprosić o wyjaśnienie. Potwierdzamy w ten sposób, że chcemy go zrozumieć a nie tylko przekonać do własnych racji.

Partner się zgadza z parafrazą ale... warto dopytać o wątpliwości – „Widzę, że masz jakieś wątpliwości, proszę wyjaśnij mi o co chodzi?”

Parafraza jest narzędziem utrzymywania kontaktu i pełni funkcje:

- Ochroną przed ocenianiem, przekonywaniem, dawaniem dobrych rad, komentowaniem,
- Ułatwia kierowanie rozmowa
- Sprawia, że druga strona czuje uwagę i zainteresowanie z naszej strony
- dzięki niej ludzie chętniej mówią o sprawach, które są dla nich ważne
- jest prostym sygnałem gotowości do współpracy

## KIEROWANIE ROZMOWĄ

Podstawowe narzędzia do kierowania rozmową, dzięki którym prowadzenie rozmów będzie skuteczne:

### Pytania

Dzięki właściwie zadawanym pytaniom unikamy a na pewno ograniczymy wypowiedzi rozmówcy na niezwiązane ze sprawą tematy, czyli kierujemy uwagę na właściwy przedmiot rozmowy. Pytania pozwalają doprecyzować informacje udzielane przez drugą stronę oraz dają możliwość wybierania jaki będzie kolejny krok w konwersacji. Pytania pełną trzy funkcje:

#### FUNKCJA INFORMACYJNA:

- zdobywamy informacje
- upewniamy się, czy dobrze zrozumieliśmy odbiorcę

#### FUNKCJA PSYCHOLOGICZNA

- okazujemy odbiorcy zainteresowanie
- okazujemy, że rozumiemy rozmówcę
- umożliwiamy wypowiedzenie się rozmówcy
- budujemy atmosferę rozmowy
- zachęcamy rozmówcę do dzielenia się z nami swoimi przemyśleniami, opiniami, faktami

#### FUNKCJA KONTROLNA

- kontrolujemy temat rozmowy
- kierujemy rozmową
- panujemy nad długością wypowiedzi

## RODZAJE PYTAŃ

### Pytania zamknięte:

- wymagają zwięzłej wypowiedzi,
- zwykle ograniczają ją do "tak" lub "nie"
- pozwalają zaoszczędzić czas w sytuacji
- pomagają w pohamowaniu skłonności rozmówcy do gadulstwa i ucieczek w nieistotne dygresje lub inne tematy.

Zwykle zaczynają się od czasownika lub słowa "czy", np.:

*„Będziesz jutro punktualnie?”*  
*„Czy zgadzasz się ze mną?”*  
*„Czy to było jedyne rozwiązanie?”*  
*„Czy chciałbyś o coś zapytać?”*

Ten rodzaj pytań raczej zniechęca odpowiadającego do zagłębiania się w temat. Ograniczają z jego strony możliwość poznania czegoś, co nie było dla niego oczywiste. Mogą utrudniać nawiązywanie i podtrzymywanie kontaktu a jeśli pojawia się ich zbyt dużo, rozmowa może przyjąć formę przesłuchania.

### Pytania otwarte

- zachęcają do dłuższych wypowiedzi
- dają rozmówcy dużą swobodę
- zmniejszają napięcie

Często zaczynają się od słów "co" i "jak", np.:

*"Co sądzisz o..?"*  
*"Jak chciałabyś..?"*  
*„Co spowodowało, że...?"*  
*„Jak to się stało, że...?"*

Ten rodzaj pytań zachęca pytanego do wypowiedzi, może on swobodnie się wypowiedzieć tyle ile chce. Zadając pytanie otwarte przekazujemy kontrolę nad rozmową drugiej stronie, warto więc uważnie słuchać i reagować aby nie zboczyć z tematu.



Pytania otwarte możemy pokategoryzować ze względu na ich funkcje i tak mamy:

*Pytania otwarte poszerzające:*

np. co jeszcze..??., Co oprócz tego..?

*Pogłębiające*

np. Jak to wpływa na Ciebie?

*Kategoryzujące*

np. W jakim czasie....?

*Zawężające*

np. Co konkretnie...?

*Procesowe*

np. Co po kolei należy zrobić dalej?

*Celowe*

np. Co musiałyby się zmienić, żeby...?

Kiedy warto zadawać pytania otwarte a kiedy zamknięte?

Pytania otwarte zadawaj:

- na początku rozmowy
- kiedy potrzebujesz stworzyć dobrą atmosferę i sprawić aby Twój rozmówca się otworzył
- jeżeli zależy Tobie na opinii rozmówcy
- jeżeli chcesz zebrać dużą ilość informacji

Pytania zamknięte zadawaj:

- gdy potrzebujesz szczegółowych informacji
- potrzebujesz skrócić wypowiedzi rozmówcy
- potrzebujesz mieć kontrolę nad przebiegiem rozmowy

## PODSUMOWYWANIA

Jest to technika, która pozwala na

- zebranie w jednym miejscu wszystkich istotnych kwestii, które były poruszane w rozmowie
- pozwala na ustalenie jakie są główne kwestie do rozważenia
- pozwala zwrócić uwagę na zagadnienia ważne, które nie pojawiły się do tej pory w rozmowie

## BLOKADY KOMUNIKACYJNE

Uważa się, że gdy jedna lub obie strony uczestniczące w rozmowie mają problem, którym trzeba się zająć, lub potrzebę, która powinna być zaspokojona to ponad 90 procent czasu tej rozmowy zostaje strawione na stawianie barier. – John Stewart

### LISTA BLOKAD „BRUDNA DWUNASTKA”

**KRYTYKOWANIE** - *WYRAŻANIE NEGATYWNYCH OCEN O DRUGIEJ OSOBIE, JEJ DZIAŁANIACH, POGLĄDACH, WARTOŚCIACH I UCZUCIACH.*

- „Sam to na siebie sprowadziłeś, nikogo nie możesz winić za kłopoty w których tkwisz”

**PRZEZYWANIE** - *NADAWANIE ETYKIET, PONIŻANIE KOGOŚ LUB PODCIĄGANIE GO POD STEREOTYP*

- „Co za głupek” „No tak to typowa kobieta”

**STAWIANIE DIAGNOZY** – *ANALIZOWANIE, DLACZEGO OSOBA ZACHOWUJE SIĘ W TAKI SPOSÓB, W JAKI SIĘ ZACHOWUJE, CZYLI ODGRYWANIE ROLI PSYCHIATRY AMATORA*

- „Nie odbierasz moich telefonów bo Ci na mnie nie zależy”

**CHWALENIE POŁĄCZENIE Z OCENĄ** – *WYDAWANIE POZYTYWNEGO OSĄDU O DRUGIEJ OSOBIE, JEJ DZIAŁANIACH LUB POSTAWACH*

- „Jesteś dzielna”, „Jesteś mądrym człowiekiem, jestem pewien, że coś wymyślisz na mój problem”

**ROZKAZYWANIE** – *NAKAZYWANIE DRUGIEJ OSOBIE ZROBIENIA TEGO CO CHCESZ, BY ZOSTAŁO ZROBIONE, WYKONANE*

- „Masz natychmiast odrobić lekcje”, „Przyjdź tu natychmiast”

**GROŻENIE** – *STARANIE SIĘ O KONTROLĘ NAD DZIAŁANIEM DRUGIEJ OSOBY PRZEZ GROŻENIE JEJ NEGATYWNYMI KONSEKWENCJAMI*

- „Zrobisz to albo ...”

### **MORALIZOWANIE – MÓWIENIE DRUGIEJ OSOBIE CO POWINNA ZROBIĆ**

- „Nie powinnaś się rozwodzić, co z dziećmi?” „Powinieneś ją przeprosić”

### **ZBYT WIELE PYTAŃ – STAWIANIE ZBYT WIELU LUB NIEWŁAŚCIWYCH PYTAŃ**

- „Co dzisiaj robiłeś/aś?” „Gdzie byłaś?” „Czemu nie zadzwoniłaś?” „Wiesz co robi Twój brat?”

### **UDZIELANIE RAD – DAWANIE DRUGIEJ OSOBIE ROZWIĄZANIA JEJ PROBLEMÓW**

- „Ja bym na Twoim miejscu...” „ To łatwe, najpierw trzeba...”

### **ODWRACANIE UWAGI – ODSUNIĘCIE NA BOK PROBLEMU DRUGIEJ OSOBY,**

- „Nie wracajmy do tego” „Myślisz, że masz problem? Posłuchaj, co mi się przydarzyło”

### **LOGICZNE ARGUMENTOWANIE – PRÓBA PRZEKONANIA DRUGIEJ OSOBY POPRZEZ ODWOŁYWANIE SIĘ DO FAKTÓW LUB LOGIKI, BEZ BRANIA POD UWAGĘ EMOCJONALNEGO ASPEKTU SYTUACJI,**

- „Gdyby nie ten samochód nie wpadlibyśmy w długi”

### **USPOKAJANIE – PROŚBA O POWSTRZYMANIE NEGATYWNYCH EMOCJI ODCZUWANYCH PRZEZ DRUGĄ OSOBE,** „ Wszystko będzie dobrze” „Nie martw się”

### **ASERTYWNOŚĆ**

Asertywność jest to umiejętność realizowania własnych praw w taki sposób, by nie naruszać praw innych ludzi. Jest to działanie stanowcze, ale bez agresji, łagodne, ale bez uległości.

Asertywny styl zachowania obejmuje:

- pewność siebie,
- wiarę we własne siły i możliwości,
- pozytywny stosunek do siebie i innych,
- ✓ szacunek dla siebie i innych,
- stanowczość i zdecydowanie,
- dbałość o poszanowanie własnych praw,
- dbałość o poszanowanie praw innych osób,
- uczciwe i szczerze postępowanie

Asertywne metody radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

#### **1. Asertywna odmowa**

Jest to stwierdzenie jasne i stanowcze zawierające

- „nie”
- Informacje czego nie zrobisz

- Krótkie, prawdziwe uzasadnienie, bez tłumaczenia się, usprawiedliwiania,
- Ewentualny komentarz podtrzymujący

## 2. Stawianie granic

Kiedy ktoś przekracza nasze osobiste granice, wywołuje to w nas duże napięcie emocjonalne. Żeby nie reagować agresją lub uległością możemy zastosować model pośredni. Tak zwaną czteroetapową metodę stopniowania reakcji:

- **Informacja zwrotna, prośba:**

*„.... Bardzo Pana proszę, aby Pan na mnie nie krzyczał, bo trudno jest prowadzić rzeczową rozmowę.*

- **Postawienie granicy:**

*„....Nie życzę sobie (nie zgadzam się), aby Pan na mnie krzyczał!”- powiedziane zdecydowanym głosem.*

*„....Jak mogę pomóc?”- powiedziane niskim głosem i miękko.*

- **Przywołanie zaplecza** - informacja o tym, co masz zamiar zrobić, jeśli zmiana zachowania nie nastąpi. Zaplecze musi być realne!

*„....Jeżeli w dalszym ciągu będzie Pan na mnie krzyczał, to przestanę rozmawiać i poproszę o interwencję kierownika/ ochronę. (Czy chce Pan tego?).” Sankcja musi być możliwa do wykonania i dotkliwa dla osoby z którą rozmawiamy.*

- **Skorzystanie z zaplecza**

(Jeśli zapowiesz sankcję i nie wykonacie jej, klient dostanie sygnał, że się go boicie i na pewno tę przewagę będzie chciał wykorzystać - w tej sytuacji niekonsekwencja bardzo się mści!)

### Metoda nazwana „Zdarta płyta”

- uświadom sobie czego chcesz lub na co nie wyrazisz zgody,
- sformułuj krótkie, jasne stwierdzenie dotyczące Twojej decyzji i opisujące planowane zachowanie,
- nie usprawiedliwiasz się ani nie tłumacz,
- zastosuj asertywną mowę ciała - prosta, otwarta postawa, utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- powtarzaj swoje stwierdzenie tak często jak to będzie konieczne, nie zmieniając ani słowa,
- możesz wyrazić zrozumienie dla klienta, ale zaraz wróć do swojego komunikatu - podtrzymuj kontakt.

## Radzenie sobie z krytyką

Większość z nas boi się krytyki i staramy się nie podejmować rozmowy na ten temat. Krytyka ze strony rozmówcy jest cennym źródłem informacji o nas samych, naszych działaniach i postępowaniach. Dlatego warto sprowadzać krytykę z poziomu ogólnego do konkretów:

Rozmówca : „Nie podoba mi się to co robisz”

Odpowiedź: „ Możesz konkretnie powiedzieć co chcesz, żebym zmienił?”

### Krytyka podparta faktami

Krytykujący poprzestaje na wskazaniu faktów dotyczących Twojego zachowania.

Odpowiedź

1. Sprawdź fakty
2. Jeśli się nie zgadzają z rzeczywistością - powiedz o tym rozmówcy
3. Jeśli się zgadzają z rzeczywistością tylko częściowo – sprostuj i odnieś się do faktów rzeczywistych
4. Jeśli fakty zaistniały – potwierdź je i zachowaj się odpowiednio.

Reagując na krytykę i atak należy pamiętać, że:

- krytyka jest opinią, a nie wyrokiem Sądu Ostatecznego,
- warto unikać reakcji biernych lub agresywnych, czyli tzw. syndromu wyrównywania rachunków,
- każdy jest własnym sędzią swoich myśli, uczynków, uczuć i potrzeb,
- każdy jest odpowiedzialny za konsekwencje swoich działań i decyzji,
- ludzie różnią się między sobą światopoglądem - mają do tego prawo,
- warto oddzielać ludzi od problemu

## POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY

Porozumiewać się oznacza „komunikować się z kimś słownie bądź w inny sposób” oraz dochodzić do wspólnych poglądów, zgadzać się co do czegoś, uzgadniać jakąś sprawę, dogadywać się”. Dr M. Rosenberg, psycholog amerykański, stworzył koncepcję pod nazwą „Porozumienie bez Przemocy”. Odwołał się w niej do symboli zwierząt, gdzie komunikaty nasycone agresją, mniej lub bardziej jawną nazwał językiem szakala a komunikaty dążące do porozumienia nazwał językiem żyrafy. Język szakala jest pełen krytyki, aluzji, agresji, złościwości i manipulacji np: „jak zwykle nie można na Pani polegać”, „oczywiście wiedziałem, że Pani tak zrobi”, „zawsze wszystko musicie tu zawalić” itp.

Gdy komunikujemy się z drugim człowiekiem możemy używać zarówno języka żyrafy jak i szakala oraz uszu żyrafy i szakala. Gdy posługujemy się językiem żyrafy to koncentrujemy się na swoich potrzebach, uczuciach i pragnieniach. Wymaga to spostrzegania faktów i opierania się na nich zamiast na interpretacji np. „mówi Pan bardzo głośno” – odniesienie do faktów zamiast „proszę mnie nie obrażać!!!” – interpretacja.

Kiedy odbieramy komunikaty możemy słuchać uszami żyrafy – słyszeć czyjeś pragnienia, potrzeby i dzięki temu zachęcić drugą osobę do szukania porozumienia się z nami lub uszami szakala, który będzie koncentrował nas na interpretacji tego co usłyszeliśmy i nadawać im wrogie znaczenie co spowoduje, że będziemy walczyć lub się bronić.

- Cel: Wytworzenie więzi z sobą i z innymi ludźmi.
- Nazwy: Język żyrafy, Język serca.
- Założenie: Drogą pokojową można rozwiązać wszelkie konflikty.
- Podstawą zachowań ludzi są potrzeby.
- Gdy potrzeby są lub nie są zaspokajane ludzie przeżywają określone stany emocjonalne.
- Uczucia są drogowskazami potrzeb.

Cztery konieczne warunki do posługiwania się komunikacją bez przemocy:

- \* odczytywanie własnych uczuć i potrzeb,
- \* odczytywanie uczuć i potrzeb innych ludzi,
- \* umiejętności przytaczania faktów (sposprzeżeń bez interpretacji),
- \* formułowanie próśb (nie żądań).

**Porozumienie bez przemocy składa się z czterech kroków:**

**Krok I :**

Mów jasno i konkretnie o zachowaniu drugiej osoby używając tylko i wyłącznie faktów. (Pamiętaj fakty to to co się wydarzyło jakbyśmy widzieli kamerą).

**Krok II:**

Powiedz o uczuciach, które przeżywasz w danej chwili.

**Krok III.**

Powiedz czego potrzebujesz w tej sytuacji. ( Mów o swoich potrzebach).

**Krok IV.**

Powiedz o swoich oczekiwaniach do drugiej osoby czyli o tym o co ją prosisz.



Poniżej przytoczono rozróżnienie zachowań ułatwiających pozostawanie w kontakcie i utrudniające kontakt.

ZACHOWANIA	
Pomagające w kontakcie	Utrudniające w kontakcie
<p><b>Używanie spostrzeżeń np.</b></p> <p>Kiedy dajesz na WOŚP 100 zł, myślę, że jesteś przesadnie hojny.</p> <p>On wpada do nas przynajmniej trzy razy w tygodniu.</p>	<p><b>Spostrzeżenia zabarwione oceną</b></p> <p>„jesteś przesadnie hojny”</p> <p>On często do nas wpada.</p>
<p><b>Aдекватne używanie słów typu: zawsze, kiedykolwiek:</b></p> <p>„Za każdym razem, kiedy widzę Jana przy telefonie rozmawia co najmniej pół godziny”</p>	<p><b>Używanie słów, zawsze, nigdy, kiedykolwiek z nadmierną przesadą:</b></p> <p>„Jan zawsze rozmawia minimum pół godziny przez telefon”</p>
<p><b>Odróżnianie uczuć od myśli:</b></p> <p>„Czuję złość kiedy opowiadam Ci o swoim dniu w pracy a Ty oglądasz mecz”</p>	<p><b>Nie odróżnianie uczuć od myśli:</b></p> <p>„Czuję się nierozumiana”</p>
<p><b>Branie odpowiedzialności za własne uczucia:</b></p> <p>„Byłem zły kiedy nie zadzwoniłaś i nie powiedziałaś, że się spóźnisz”</p>	<p><b>Nie branie odpowiedzialności za własne uczucia:</b></p> <p>Zezłościłaś mnie, kiedy do mnie nie zadzwoniłaś.</p>

<p><b>Skojarzenie własnych uczuć z potrzebami:</b></p> <p>„Wściekam się, kiedy tak mówisz, bo chcę, żeby mi okazywać szacunek, a Twoje słowa odbieram jako zniewagę”</p>	<p><b>Nie skojarzenie własnych uczuć z potrzebami:</b></p> <p>„Masz się do mnie odzywać jak do ojca!”</p>
<p><b>Proszenie w formie twierdzącej</b></p> <p>„Chciałbym, żebyś przyszedł jutro punktualnie!”</p>	<p><b>Proszenie w formie negatywnej</b></p> <p>„Nie spóźnij się jutro”</p>
<p><b>Prośba</b></p> <p>Proszę zgaś światło, jest dzień i jasno.</p>	<p><b>Nakaz/ Żądanie</b></p> <p>Wyłącz to światło natychmiast!</p>
<p><b>Wyjaśnianie</b></p> <p>Wyjaśnianie sprawy tak długo aż druga strona to zrozumie.</p>	<p><b>Porównania</b></p> <p>„Jesteś tak samo bezczelny jak Twój ojciec”</p>
<p><b>Okazywanie empatii</b></p>	<p><b>Nie okazywanie empatii</b></p>

H. Hamer, „Rozwój umiejętności  
społecznych”

**Instrukcja:** Przy każdym stwierdzeniu napisz TAK – jeśli najczęściej tak właśnie postępujesz w sytuacjach społecznych, a NIE – jeśli takie zachowanie jest Ci obce lub nie wiesz o co chodzi. Jeśli opisane poniżej zachowania występują u Ciebie raczej rzadko – także napisz NIE.

1. Staram się unikać konfliktów, bo nie lubię się denerwować.
2. W konfliktowych sytuacjach zwykle ustępuję.
3. Dążę do takich rozstrzygnięć konfliktu, z których wszyscy są zadowoleni.
4. Zazwyczaj twardo walczę o swoje.
5. Często podporządkowuję się innym ludziom.
6. Wycofuję się z trudnych sytuacji.
7. Umiem współpracować także z ludźmi, którzy mają odmienne zdanie.
8. Dążę do ugody, nawet, wtedy kiedy ogarnia mnie wściekłość.
9. Zwykle staram się udowodnić ludziom, że mam rację.
10. Często ulegam, żeby nie prowokować nasilenia konfliktu.
11. Kiedy inni się kłócą, najczęściej siedzę cicho.
12. Bardzo lubię wygrywać w konfliktach.
13. W sytuacjach konfliktowych aktywnie dążę do kompromisu.
14. Ustępuję, gdy widzę, że inni też to czynią.
15. Jako osoba mądrzejsza ustępuję tym mniej dojrzałym.
16. Współpracuję z ludźmi, bo jestem zdania, że to najlepszy sposób na rozwiązanie konfliktu.
17. Eliminuję konflikty przez poszukiwanie rozwiązań, satysfakcjonujących obie strony.
18. Uciekam od trudnych sytuacji, bo za dużo mnie to kosztuje (koszt emocjonalny).
19. Lubię ostre starcia.
20. Rzadko otwarcie wypowiadam własne zdanie.
21. Okazuję czasem pokorę.
22. Wspólnie z partnerem (partnerką) staram się znaleźć najlepsze wyjście z konfliktowej sytuacji.
23. Walczę, bo uważam, że inaczej inni mnie zniszczą.
24. Z agresją ludzi zwykle radzę sobie przez znalezienie płaszczyzny porozumienia.
25. Umiem ulegać.

### **Klucz do autodiagnozy rozwiązywania konfliktów**

Diagnostyczne (czyli oznaczające występowanie skłonności do danego stylu rozwiązywania konfliktu) są tylko odpowiedzi TAK. Nie bierzemy zatem w ogóle pod uwagę odpowiedzi NIE. Należy podkreślić poniżej, przy numerach stwierdzeń, własne odpowiedzi TAK.

**WSPÓLPRACA: 3,7,16,17,22**

**KOMPROMIS: 2,8,13,14,24**

**WALKA: 4,9,12,19,23**

**UNIKANIE: 1,6,11,18,20**

**ULEGANIE: 5,10,15,21,25**

Należy teraz policzyć ile razy podkreśliłeś(-łaś) TAK przy poszczególnych stylach rozwiązywania konfliktów. Wynik od 0 do 3 jest przypadkowy. Jednak 4 – 5 punktów oznacza skłonność do stosowania tego stylu rozwiązywania konfliktów. Nie uda się niestety, określić na podstawie uzyskanych wyników, czy dany styl jest stosowany odpowiednio do sytuacji; nad tym trzeba zastanowić się samodzielnie.

Jeśli charakteryzuje Cię jeden lub dwa style (po 4 lub 5 punktów) to za mało, by poradzić sobie w różnych konfliktowych sytuacjach. Najlepiej, gdy potrafisz stosować wszystkie style rozwiązywania konfliktów, ale gdyby miały być to tylko trzy, to najlepiej te, które tworzą triadę skuteczności, czyli: współpraca, kompromis i walka