



14.06.2025r.

Fundusze Europejskie

ASERTYWNOŚĆ W PRAKTYCE DLA NAUCZYCIELI

MGR EWA KAMALSKA

Centrum Edukacji Nauczycielskiej

Uniwersytet Wrocławski



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską





Fundusze Europejskie

Plan szkolenia:

1. Teoria asertywności.
2. Rodzaje komunikacji.
3. Umiejętności społeczne.
4. Źródła konfliktu.
5. Komunikacja bez przemocy.



Fundusze Europejskie

ASERTYWNOŚĆ

- ❖ Asertywność to umiejętność szczerego wyrażania siebie, umiejętność sygnalizowania swoich przekonań, przeżyć, potrzeb, a także znajomość i umiejętność egzekwowania swoich praw z jednoczesnym poszanowaniem przekonań, przeżyć, potrzeb i praw innych ludzi; asertywność można wyrazić formułą:
- ❖ „Szanuję swoje prawa i szanuję prawa innych”



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Asertywność nie jest uległością

- postawa uległa będzie się charakteryzowała poszanowaniem cudzych praw, ale lekceważeniem praw własnych; osoba uległa będzie miała problem z obroną/ wyegzekwowaniem własnych praw, swoje potrzeby czy przekonania będzie wyrażała w sposób niepewny, niekiedy w ogóle zrezygnuje z ich zasygnalizowania;
- postawę uległą można scharakteryzować zdaniem:
- „Szanuję prawa innych, ale lekceważę własne prawa”

Asertywność nie jest agresją

- postawa agresywna będzie się charakteryzowała poszanowaniem własnych praw, ale lekceważeniem praw innych; osoba agresywna będzie wyrażała swoje przekonania czy potrzeby w sposób jednoznaczny i stanowczy, będzie egzekwowała swoje prawa (niekiedy je narzucała), ale będzie miała problem z uszanowaniem przekonań, potrzeb i praw innych osób
- postawę agresywną opisuje zdanie:
- „Szanuję swoje prawa, ale lekceważę prawa innych”

14.06.2025



Fundusze Europejskie

ASERTYWNA KOMUNIKACJA



Fundusze
Europejskie

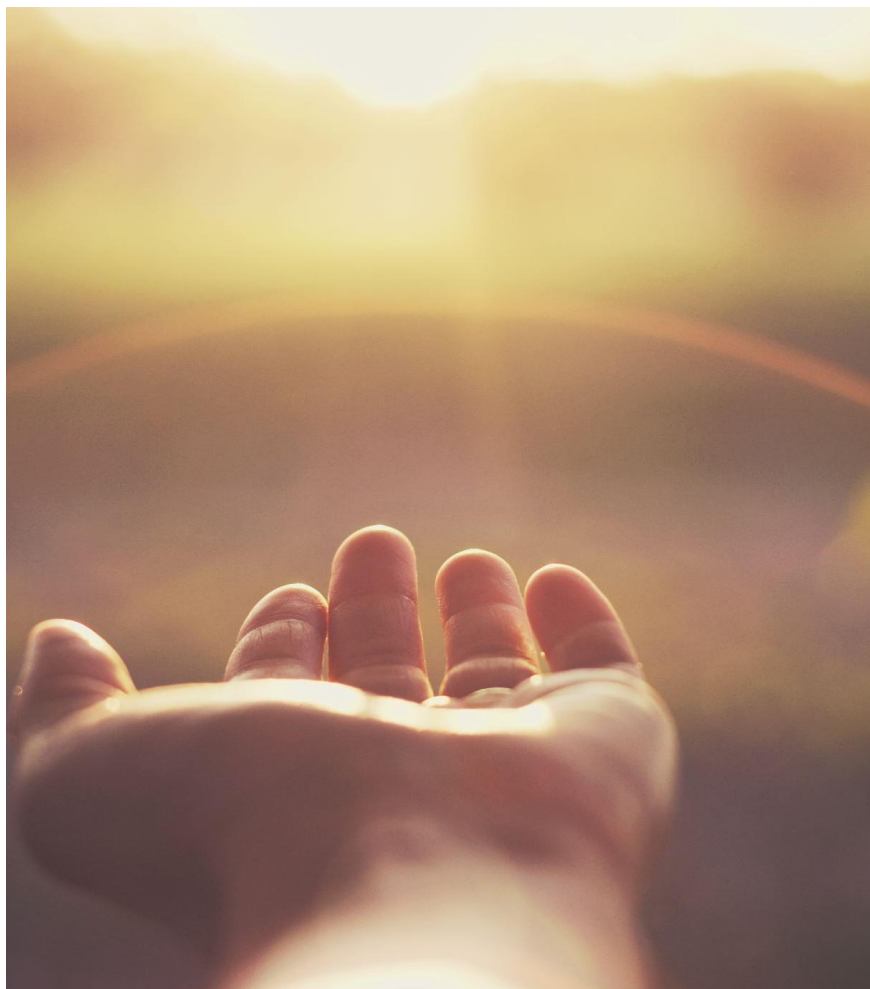


Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Co sprzyja asertywnej komunikacji:



- otwarte, jasne i jednoznaczne komunikaty
- zadawanie pytań otwartych
- pozwalanie rozmówcy na wypowiedzenie się do końca
- docenianie/chwalenie rozmówcy
- dopytywanie w przypadku braku zrozumienia
- brak nadmiernego tłumaczenia i usprawiedliwiania się
- szczerość
- pozwalanie sobie i rozmówcy na emocje (oczywiście w granicach rozsądku😊)

Co blokuje asertywną komunikację:



- niejasne, mętne, niezrozumiałe komunikaty
- dokańczanie wypowiedzi za rozmówcę
- przerywanie rozmówcy
- nadmierne i/albo niesprawiedliwe krytykowanie rozmówcy, zawstydzanie rozmówcy
- niepotrzebne tłumaczenie się, usprawiedliwianie
- fałsz
- moralizowanie, pouczanie
- nadmierne blokowanie emocji

ASERTYWNA ODMOWA - SCHEMAT

■ Niektórzy utożsamiają asertywność z umiejętnością odmawiania; asertywność jest pojęciem dużo szerszym, ale umiejętność mówienia „nie” rzeczywiście jest bardzo ważna.

■ Jak asertywnie mówić „nie”? Schemat asertywnej odmowy:

■ **Słowo NIE**

+

■ **treść prośby**

+

■ **krótkie i szczerze uzasadnienie**

(bez tłumaczenia się)

ASERTYWNA ODMOWA - ZASADY

■ Dla złagodzenia przekazu można dodać sformułowania typu „przykro mi”, „niestety” albo można dodać jakieś dłuższe wyjaśnienie (nie wszystko zresztą da się uzasadnić w kilku słowach), ale **należy się wystrzegać sformułowań w rodzaju:**

- „nie mogę” (usprawiedliwianie się),
- „nie dam rady” (usprawiedliwianie się),
- „nie możemy” (i wszystkie sformułowania w liczbie mnogiej; jest to rozmycie odpowiedzialności i również sposób usprawiedliwienia się)

FUO – konstruktywna informacja zwrotna



**FUO = FAKTY +
USTOSUNKOWANIE +
OCZEKIWANIA**

F - odwołujemy się do faktów w rozmowie

U – mówimy o naszej osobistej reakcji, w czym nam to przeszkadza

O – wyrażamy oczekiwania

Jesteś nauczycielem matematyki; jeden z twoich uczniów regularnie spóźnia się na lekcje (cztery razy przez dwa ostatnie tygodnie i raz w bieżącym tygodniu); irytuje cię to, ponieważ uczeń potrafi się spóźnić nawet ok. 20 minut, co rozprasza i wybija z rytmu i ciebie i uczniów w klasie.

Przykład nieadekwatnej krytyki:

„Bartek, bez przerwy się spóźniasz! Mam tego dość! Nigdy nie pracowałam/nie pracowałem z tak spóźniającym uczniem! Powiem twojej wychowawczyni, żeby na zebraniu porozmawiała z twoimi rodzicami!”

Co w tym zdaniu jest złego i dlaczego?

Irytacja jest zrozumiała, ale nie jest to poprawny sposób udzielenia informacji zwrotnej.

„Bartek, bez przerwy się spóźniasz! – generalizacja

Mam tego dość! – wykrzyknik

Nigdy nie pracowałam/nie pracowałem z tak spóźniałskim uczniem! – odwołanie do cechy (spóźniałski)

Powiem twojej wychowawczynie, żeby na zebraniu porozmawiała z twoimi rodzicami!” – groźba

„Bartku, w okresie trzech tygodni spóźniłeś się na moje lekcje pięć razy” - **FAKT**

„Irytuje mnie to, ponieważ rozprasza zarówno mnie, jak i twoje koleżanki i kolegów” - **USTOSUNKOWANIE**

„Oczekuję, że na moje lekcje będziesz przychodzić punktualnie” – **OCZEKIWANIE**

Metoda FUO

Fakty + Ustosunkowanie + Oczekiwanie

Jeżeli nieakceptowane przez nas zachowanie, pomimo zwrócenia przez nas na nie uwagi, nadal się powtarza, mówimy o **konsekwencjach**, jakie spotkają daną osobę, jeśli nie zastosuje się do naszych uwag:

„Bartku, jasno ci powiedziałam/powiedziałem, że nie toleruję spóźniania się na moje lekcje. Pomimo zwrócenia na to uwagi, ty kolejny raz się spóźniłeś. Jeżeli taka sytuacja znowu się powtórzy, porozmawiam z twoją wychowawczynią, aby uwzględniła to przy ocenie ze sprawowania”. („Abyś chodził na zajęcia do innej klasy”, etc)

FUO – konstruktywna informacja zwrotna - ĆWICZENIE

■ Do podanych sytuacji napisz komunikat oparty na modelu FUO:

1. Jesteś nauczycielem, jeden z twoich uczniów huśta się na krześle, irytuje Cię to, ponieważ cały czas zwracasz mu uwagę i przez to tracisz rytm w prowadzeniu lekcji.
2. Jesteś nauczycielem, jeden z twoich uczniów nie odrabia prac domowych, denerwuje Cię to, ponieważ wiesz od swoich kolegów/koleżanek, że na innych lekcjach ten sam uczeń odrabia prace domowe.



14.06.2025



Fundusze Europejskie

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ **Techniki asertywne** – procedury postępowania ułatwiające skuteczne radzenie sobie w trudnych sytuacjach społecznych.

■ **I. Z treści na proces**

■ **II. Komunikat JA**

■ **III. Zdarta płyta**

■ **IV. Komunikat podtrzymujący relację**

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ Z TREŚCI NA PROCES

■ Przeniesienie uwagi rozmówcy z tego, o czym mówimy, na to, co się między nami dzieje. Aby umiejętnie stosować technikę “z treści na proces”, należy w pierwszej kolejności nauczyć się rozróżniać dwa kluczowe aspekty rozmowy, tj.:

- **treść** – to, co zostało powiedziane, np. Informacje, fakty, opinie
- **proces** – to, w jaki sposób przebiega rozmowa: w jakiej atmosferze jest prowadzona, czemu służy, jak się ze sobą komunikują jej uczestnicy, itp.

Z TREŚCI NA PROCES

■ Przykład:

- Chciałabym Ci wyjaśnić, dlaczego zgodziłam się na zamianę Twojej Sali.
- Daj spokój, jest jak jest.
- A jednak chcę, żebyś znała powody mojej decyzji.
- Nie ma potrzeby. Nie było tematu.
- Posłuchaj mnie, proszę.
- Wracajmy lepiej do pracy. Szkoda czasu.

TREŚĆ:

PROCES:.....

Z TREŚCI NA PROCES: *Posłuchaj od dłuższego czasu próbuję ci wyjaśnić okoliczności mojej decyzji. Za każdym razem nie pozwalasz mi dojść do słowa.*

Jest dla mnie ważne, żebyś wiedziała, dlaczego zamieniłam wasze sale. Dlatego, proszę, nie przerywaj mi i wysłuchaj moich wyjaśnień.

Z TREŚCI NA PROCES - ĆWICZENIE

14.06.2025

SYTUACJA 1:

Nauczyciel: A teraz opowiem wam o bitwie nad Bzurą. Otóż zaczęła się...

Uczniowie: Panie profesorze, kiedy pojedziemy na wycieczkę?

Nauczyciel: Jak już powiedziałem, bitwa...

Uczniowie: To kiedy?

SYTUACJA 2:

Nauczyciel: Czy może Pani się domyśla i może mi powiedzieć, dlaczego między dziewczynkami dochodzi ostatnio do takich kłótni?

Rodzic: Wszystko chciałaby Pani wiedzieć.

Nauczyciel: Jestem zainteresowana ich relacją, ponieważ chcę pomóc im się dogadać i zażegnać ten konflikt w klasie.

Rodzic: Chyba raczej jest Pani wścibska.

SYTUACJA 3:

Nauczyciel 1: To co proponujesz w tej sytuacji?

Nauczyciel 2 : Proponuję, byś ograniczył projekcję na rzecz parafrazy i klaryfikacji.

Nauczyciel 1: Co takiego?

Nauczyciel 2: Mniej psychologicznych obron, więcej bycia w kontakcie.

Komunikat "z treści na proces"

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ KOMUNIKAT JA

- ❖ służy wyrażeniu swoich odczuć w związku z jakąś sytuacją, oraz jeśli jest to potrzebne, wyrażeniu swoich oczekiwań co do tej sytuacji;
- ❖ pozwala uniknąć oskarżania i eskalacji konfliktów;
- ❖ przechodzimy od oceniania i zrzucania winy na drugą osobę do wyrażania swoich emocji i brania za nie odpowiedzialność;

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ KOMUNIKAT JA

Musi składać się z 4 elementów:

- 1. Rozmówca musi dowiedzieć się, co stwarza nauczycielowi problem;
- 2. Uchwytne i konkretne wpływy, jakie wywiera na nauczyciela zachowanie w pierwszej części komunikatu;
- 3. Ujawnienie stanu uczuć, jakie zrodziły się z nauczyciela
- 4. Czego nauczyciel oczekuje w przyszłości.

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ KOMUNIKAT JA

■ Czuję ... (wyrażenie swoich emocji)

■ Kiedy Ty (opis sytuacji oparty na faktach)

■ Ponieważ potrzebuję ... (wyrażenie swoich potrzeb)

■ Chcę ... (oczekiwania na przyszłość)

„Kiedy czekam na Ciebie o umówionej porze, martwię się, czy nic ci się nie stało. Dlatego oczekuję, że następnym razem będziesz punktualny”

Zamiast: „Ty nigdy nie możesz zdążyć na czas. Zawsze się spóźniasz.

KOMUNIKAT JA- ĆWICZENIE

14.06.2025

1. *“Krzysztofie, zawsze krytykujesz swoich kolegów.”*
2. *“Jest Pani niepoważna przekładając nasze spotkanie. W ogóle nie można na Pani polegać w sprawach wychowawczych.”*
3. *“Znowu nie umyłaś po sobie szklanek. Wiecznie muszę po Tobie sprzątać i jeszcze te zaschnięte fusy po kawie”*
4. *“Kiedy wreszcie się tego nauczysz? Czy tak trudno zapamiętać, co ma być po czym?”*

❖ **Proszę stworzyć komunikat JA**

ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ ZDARTA PŁYTA

■ jest to stałe powtarzanie odmowy z użyciem tych samych argumentów;

Przykład: *„nie pomogę ci przy twoim projekcie, bo mam do wykonania swoją pracę”, „muszę napisać swoją pracę, dlatego nie pomogę ci przy twoim projekcie”, „nie pomogę ci w twoim projekcie, bo muszę skupić się na swojej pracy” (i tak cały czas, do momentu, aż proszący w końcu to przyjmie) .*

„Nie mogę teraz z Panią porozmawiać, bo jestem umówiony do lekarza” „Nie mogę teraz z Panią porozmawiać, bo inaczej spóźnię się do przychodni”.

ZDARTA PŁYTA – ĆWICZENIE - INDYWIDUALNE

Pomyśl o 2 sytuacjach ze swojego życia, w których jest ci zazwyczaj trudno postawić na swoim, mimo że masz do tego prawo – np. Zakończenie rozmowy z natarczywym telemarketerem.

Zastanów się, jak w tych sytuacjach, mógłby brzmieć komunikat, który – zgodnie z techniką zdartej płyty – powtarzałbyś swojemu rozmówcy.



ASERTYWNA KOMUNIKACJA - TECHNIKI

■ KOMUNIKAT PODTRZYMUJĄCY RELACJĘ

■ Asertywność może brzmieć chłodno i zasadniczo. Co może mieć wpływ na chwilowe ostudzenie relacji z drugą osobą, na której Ci zależy. Nie zawsze tego chcesz. Jeśli więc lubisz swojego rozmówcę, zależy Ci na dobrej relacji między wami – w takich sytuacjach warto ocieplić asertywną wypowiedź, stosując komunikat podtrzymujący relację.

■ 2 części asertywnego komunikatu:

1. **Odnieś się do meritum**, np.: *„Umówiliśmy się, że każdy z nas przygotowuje na dziś swoją część prezentacji. Nie zrobisz tego.”*
2. **Odnieś się do relacji**, np.: *„Bardzo lubię z Tobą współpracować...” ; „Jesteś dla mnie ważny i jednocześnie...” ; „Zależy mi na naszej współpracy, ale...”*

KOMUNIKAT PODTRZYMUJĄCY RELACJĘ - ĆWICZENIE

- ❖ Do każdej z sytuacji stwórz wypowiedź asertywną, w której znajdzie się komunikat podtrzymujący relację.

Sytuacja 1: Twój syn włączył radio na cały regulator. Jesteś zmęczona/–y po pracy i chcesz odpocząć.

Sytuacja 2: Twoi wychowankowie wpadli na pomysł prezentu dla Ciebie z okazji Dnia Nauczyciela i wywiesili na drzwiach twojego gabinetu twoją karykaturę. Zamówili ją u znanego rysownika. Doceniasz ich inwencję, jednak nie chcesz, aby obrazek wisiał w tak wyeksponowanym miejscu.



Fundusze Europejskie

PO CO NAM EMOCJE?

- **Sygnalizują ważne zdarzenia (zagrożenie, obecność chętnego partnera)**
- **Pomagają szybko rozpoznawać sytuacje pojawiające się ponownie**
- **Komunikują nasze odczucia innym**
- **Pomagają podejmować decyzje**



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską





Fundusze Europejskie

PO CO NAM EMOCJE?

- Emocje to stany, które odbieramy jako pozytywne lub negatywne, interpretując sygnały płynące z naszego organizmu.
- Te reakcje są wrodzone i służą naszemu przetrwaniu – są ważnym pośrednikiem między nami a środowiskiem, podpowiadają jak mamy się zachować, gdy nie ma czasu na namysł i analizę sytuacji.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



PODSTAWOWE EMOCJE



STRACH

■ FUNKCJA: gotowość do ucieczki, ukrycia się

■ ZMIANY FIZJOLOGICZNE:

- Napływ krwi do nóg
- Wydzielanie hormonów
- Wyostrenie zmysłów

■ Emocjonalna reakcja na rzeczywiste lub spostrzegane **zagrożenie**.

■ Zwykle ustępuje po zniknięciu zagrożenia.

■ **Lęk** – napięcie związane z **przewidywaniem** możliwych przyszłych zagrożeń, powoduje mniej gwałtowne reakcje, ale zwykle utrzymuje się dłużej.



RADOŚĆ

- FUNKCJA: zahamowanie przykrych emocji
i wzrost gotowości do dalszej pracy

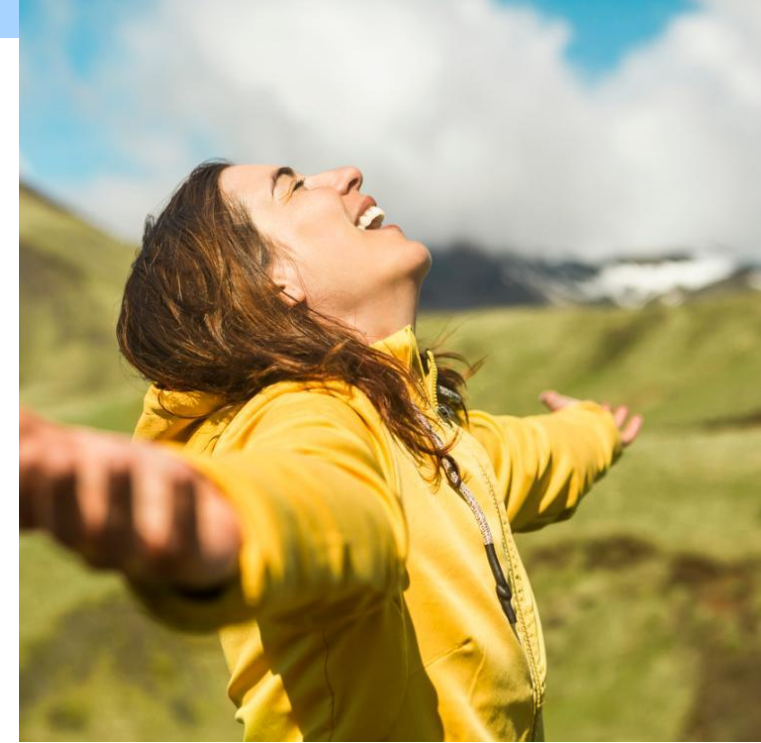
- ZMIANY FIZJOLOGICZNE:

- Wydzielanie endorfin
- Aktywność ośrodków powstrzymujących przykre emocje

- Reakcja emocjonalna w sytuacji bezpiecznej, sprzyjającej, ocenianej pozytywnie.

- Może objawiać się niskim pobudzeniem i odprężeniem lub silnym pobudzeniem i ekscytacją.

- Stanowi informację o tym, że nasze potrzeby, oczekiwania, cele, dążenia są spełniane.



SMUTEK

FUNKCJA: opłakanie straty i przewartościowanie celów, uzyskanie wsparcia

ZMIANY FIZJOLOGICZNE:

- Obniżenie energii życiowej oraz metabolizmu organizmu
- Umożliwia wycofanie się ze świata, chroni przed podjęciem zbyt gwałtownych kroków, daje sygnał otoczeniu, by udzieliło wsparcia, pozwala odzyskać siły i przewartościować życie po stracie.
- Przedłużający się, uporczywy smutek, rozpamiętywanie strat i brak aktywności mogą być objawami **depresji**.



ZŁOŚĆ

FUNKCJA: atak lub obrona

ZMIANY FIZJOLOGICZNE:

- Krew napływa do rąk
- Wzmaga się rytm uderzeń serca
- Wzmaga się czynność oddechowa

- Związana z myślami o niewypełnieniu powinności, praw i **oczywistych dla nas** standardów przez ludzi lub instytucje.
- Utrzymuje się do momentu **rozładowania** w formie agresywnych działań lub asertywnych reakcji i sposobów rozwiązywania problemu.



WSTRĘT

FUNKCJA: ochrona przed wprowadzeniem do organizmu szkodliwych substancji

ZMIANY FIZJOLOGICZNE:

- mdłości
- charakterystyczny grymas



- W wymiarze społecznym wiąże się z doświadczaniem **pogardy** oraz **wstydu** – emocji związanych z przestrzeganiem norm i reguł.

Emocja posiada trzy aspekty:

- **POZNAWCZY** - rozpoznanie przyczyn niezaspokożenia potrzeb – prowadzi do pojawiania się myśli o nas samych, o innych osobach, o życiu bądź o zadaniach do wykonania (np. złość wywołana u ucznia tym, że ma dużo zadane).
- **FIZJOLOGICZNY** - to np. przyspieszone bicie serca, płytki oddech, pocenie się, napięcie mięśni. Warto zwrócić uwagę na oddech. Ucząc się zarządzania emocjami, na początku najłatwiej jest wyczuwać zmiany oddechu. Może się on spłycać, przyspieszać, a w sytuacji dużego stresu wydech staje się minimalny.
- **BEHAWIORALNY** - podjęte zachowanie, które pojawia się automatycznie podczas przeżywania danej emocji, np. ucieczka, zamrożenie czy atak. Zachowaniem także jest wycofanie się, unikanie lub powstrzymywanie się od wykonania czynności.

ĆWICZENIE - INDYWIDUALNE

- Wyobraź sobie, w jakiej sytuacji mógłbyś doświadczyć wypisanych emocji podstawowych. Określ, w związku z kim lub czym możesz odczuwać emocje. Przypomnij sobie, jak ciało pozwala odczuć daną emocję, jakie myśli i typowe zachowania mogą jej towarzyszyć. Spróbuj określić, które z Twoich potrzeb mogą być źródłem danej emocji. Możesz wykorzystać poniższy schemat.

Emocja	Składnik fizjologiczny (ciało)	Składnik poznawczy (myśli)	Składnik behawioralny (zachowanie)	Potrzeba
Złość	Uderzenie gorąca, ściśnięte pięści i szczęka	To mój zeszyt, nie zgadzam się na zabieranie moich rzeczy bez pytania.	Zabranie zeszytu	Szacunek do siebie i własnych rzeczy, poczucie bezpieczeństwa



GRANICE

Fundusze Europejskie

- Granice są niewidzialnymi i symbolicznymi „płotami”, które służą następującym celom:
 - mają powstrzymać innych ludzi przed wkraczaniem na nasz teren i nadużyciami względem nas,
 - mają powstrzymać nas przed „wchodzeniem na teren” innych ludzi,
 - gwarantują naszą tożsamość – dzięki nim wiemy „kim jesteśmy”.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ASERTYWNE TECHNIKI OBRONY GRANIC

Komunikuję swoje
oczekiwania

“To jest dla mnie ważne”

KOMUNIKUJĘ SWOJE OCZEKIWANIA

- Jasne i jednoznaczne informowanie innych o swoich oczekiwaniach definiuje sytuację i pozwala rozwiązać ewentualne wątpliwości.
- O wiele łatwiej działać wówczas, gdy wiemy, co jest dozwolone, a co zabronione, a także które z zachowań są pożądane, a które nie.

KOMUNIKUJĘ SWOJE OCZEKIWANIA - ĆWICZENIE

- Moje EXPOSE – *pomyśl o bliskiej Ci osobie. Spróbuj jej przekazać swoje stanowisko.*
 - Zadbaj o to, aby twoje wypowiedzi były precyzyjne i konkretne. Unikaj ogólników.
1. *"W relacji z tobą jest dla mnie ważne..."*
 2. *"Zależy mi na tym, abyś..."*
 3. *„Będę się bardzo cieszyć, kiedy ty..."*
 4. *„Oczekuję, że ty..."*
 5. *„Nie chcę, byś..."*
 6. *"Będę zdecydowanie protestować, jeśli ty..."*

„To jest dla mnie ważne”

- Technika ta polega na podkreśleniu znaczenia, jakie ma dla nas to, czego się domagamy, o co prosimy, przez zastosowanie zwrotów typu: **„Zależy mi na tym”; „To jest dla mnie ważne”; itp.**
- Technika ta jest szczególnie przydatna w sytuacjach, w których druga osoba narusza twoje granice nie dlatego, że ma złą wolę czy nieczyste intencje, ale po prostu nie wie, że dana sprawa jest dla ciebie ważna.
- Przydaje się także wtedy, gdy ktoś próbuje pomniejszyć znaczenie istotnej dla ciebie sprawy.

„To jest dla mnie ważne” - ĆWICZENIE

- Pomyśl o 3 osobach, z którymi współpracujesz (inni nauczyciele/rodzice/dyrektor...). Zastanów się nad ważnymi zasadami, których miałyby przestrzegać te osoby w kontaktach z tobą.
- **Relacja z**
- **Jest dla mnie ważne:**
 - 1.....
 - 2....
 - 3....



Fundusze Europejskie

KOMUNIKACJA **WERBALNA**

- to komunikacja z użyciem języka naturalnego, czyli mowy jako środka komunikacji;
- to podstawowy sposób komunikacji międzyludzkiej;
- to próba (!) zakomunikowania światu zewnętrznemu tego, co dzieje się w naszym wnętrzu.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską





Fundusze Europejskie

KOMUNIKACJA WERBALNA

❖ czynniki odgrywające istotną rolę:

- akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii;
- stopień płynności mowy;
- zawartość (treść) wypowiedzi;



Fundusze Europejskie

SKUTECZNA KOMUNIKACJA

- zachodzi wtedy, kiedy odbiorca rozumie sytuację zgodnie z zamierzeniami nadawcy
- zachodzi wtedy, kiedy odbiorca rozumie sytuację zgodnie z zamierzeniami nadawcy
- Skuteczną komunikację mogą zakłócać różnego rodzaju szumy.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską





Fundusze Europejskie

SKUTECZNA KOMUNIKACJA

Szum to jest to wszystko co zakłóca proces komunikacji.

U nadawcy mogą to być: postawy, uprzedzenia, jego układ odniesienia, nieprzystawalność języka i innych środków wyrazu do informacji.

U odbiorcy: postawy, emocje i doświadczenia wpływające na proces odczytywania informacji. W kanale: hałas z otoczenia.

Skuteczną komunikację mogą utrudnić również zaburzenia mowy (jąkanie się) lub irytujące maniery.



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



WERBALNE SPOSOBY KOMUNIKOWANIA SIĘ:

Parafraza

Klaryfikacja

Odzwierciedlanie uczuć

Aktywne słuchanie

PARAFRAZA

- Polega na sprawdzeniu, czy dobrze zrozumiałeś wypowiedź rozmówcy, a także zasygnalizować, że słuchasz z zaangażowaniem. Uważaj, aby nie dodawać żadnych nowych treści, własnych ocen czy interpretacji.
- Parafraza zazwyczaj zaczyna się od słów:
 - „Powiedziałeś, że....”
 - „Jeśli się nie mylę, to najważniejsze dla ciebie jest...”
 - „Jeśli dobrze cię zrozumiałem/łam, to...”
- Po takim wstępie dopowiadasz treść, którą twoim zdaniem przekazał rozmówca. Parafrazę warto zakończyć pytaniem: „Czy dobrze zrozumiałem to, co do mnie powiedziałeś?” lub apelem: „Popraw mnie, jeśli cię źle zrozumiałem”.

PARAFRAZA - ĆWICZENIE

- Sparafrazuj następujące zdania:

1. „Zależy mi, żebyś ze mną poszła na to spotkanie z rodzicami. Jestem nową nauczycielką, a słyszałam o nich bardzo dużo. Będę się czuła pewniej jak pójdziesz ze mną.”
2. „Przeszkadza mi hałas za oknem. Marzę o przeniesieniu do innej klasy, gdzie będę mogła skupić się na pracy.”
3. „Jestem na ciebie zła. Nie dlatego, że się spóźniłeś, ale dlatego, że nie uprzedziłeś mnie o tym wcześniej”.
4. „Bardzo trudno mi się z Panią rozmawia. Kiedy Pani mi przerywa, gubię wątek i nie mogę wyrazić tego, na czym mi zależy”.

KLARYFIKACJA

- Stosuj ją, kiedy nie masz pewności, czy dobrze zrozumiałeś zasłyszaną wypowiedź.
- Polega na zapytaniu/poproszeniu rozmówcy o uściślenie, doprecyzowanie czy wyjaśnienie.
- Przykłady:
 - „Mówisz mi, że nikt cię nie rozumie. Kogo masz na myśli?”
 - „Mówisz, że mój raport jest zły. Co konkretnie powinienem w nim poprawić?”
 - „Nie jestem pewien, czy dobrze cię zrozumiałem. Co dokładnie czujesz w związku z zaistniałą sytuacją?”
 - Straciłem wątek. Czy możesz mi opowiedzieć, co się tak naprawdę wydarzyło?”

KLARYFIKACJA - ĆWICZENIE

- Przygotuj klaryfikację do każdego zdania:
 1. „Dlaczego traktujesz mnie protekcjonalnie?”
 2. „Nie zgadzam się z Tobą. Uważam, że w tej sytuacji rodzice powinni się bardziej zaangażować w problem z synem.”
 3. „Zrozum mnie. To wszystko nie jest takie, jak ci się wydaje.”
 4. „Cieszę się, że taki właśnie jesteś.”

ODZWIERCIEDLANIE UCZUĆ

- To technika, dzięki której stajesz się dla rozmówcy lustrem. Polega na pokazywaniu mu tego, co w danym momencie zauważasz w jego zachowaniu.
- Służy do nawiązania dobrej relacji i kontaktu.
- Można je stosować poprzez wyrażenia, np.:
 - „Wydaje się Pani/Pan być zdenerwowanym, gdy Pani/Pan mówi o tym”;
 - „Skrzywiłeś się, kiedy weszliśmy. Chyba ci się tutaj nie podoba. Mam rację?”;
 - „Wygląda, że jest Pani/Pan zadowolony z tych planów”;
 - „Jak Pani/Pan to mówi, to ma Pani/Pan łzy w oczach”
 - „W Twoim głosie słyszę smutek, czy słusznie?”

ODZWIERCIEDLANIE UCZUĆ - ĆWICZENIE

- Spróbuj wyczuć emocje i nastawienie osób wypowiadających podane zdania i napisz odzwierciedlenie do każdego z nich:
 1. „To ciężki temat. Zupełnie nie wiem, jak z nimi o tym rozmawiać.”
 2. „Jeszcze go nie ma! Ile można czekać?!”
 3. „Coś podobnego! Tego bym się po nim nie spodziewał. Zrobił z siebie kompletnego idiotę.”
 4. „Na samą myśl spotkania z dyrektorem, aż mnie trzęsie. Znowu będzie mnie tylko krytykował i punktował.”

AKTYWNE SŁUCHANIE

- To taki sposób słuchania, który zapewnia zrozumienie tego, co rozmówca ma do powiedzenia. Zakłada współdziałanie ze słuchaczem, dostarczając mu zarazem dowodu, że rzeczywiście go zrozumieliśmy.
- Pozwala wytworzyć poczucie wzajemnego zaufania, akceptowania drugiej osoby; zachęca do większej otwartości, zwierzenia się ze wszystkich problemów.
- Pozwala prześledzić tok rozumowania drugiej osoby, jej sposób myślenia i wnioskowania; zapobiega załamaniom komunikacji.

AKTYWNE SŁUCHANIE - ĆWICZENIE

- Jedna osoba jako RODZIC ma za zadanie przekazać drugiej jakiś komunikat (na dowolny temat).
- Zadaniem drugiej osoby jako nauczyciela jest aktywnie słuchać drugiej osoby.
- Po kilku komunikatach osoby zamieniają się rolami.

- **JAK SIĘ CZUŁIŚCIE UŻYWAJĄC TYCH KOMUNIKATÓW?**





KOMUNIKACJA NIEWERBALNA

14.06.2025r.

Fundusze Europejskie

- Zespół pozasłownych komunikatów nadawanych i odbieranych przez ludzi na wszystkich pozasłownych kanałach jednocześnie.
- Informują one o podstawowych stanach emocjonalnych, intencjach, pozycji społecznej, wykształceniu, samoocenie, temperamencie itd.
- Komunikaty te nadawane są i odbierane najczęściej na poziomie nieświadomym, jednak mogą być również nadawane i odbierane świadomie



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



MIT MEHRABIANA

KOMUNIKACJA NIEWERBALNA JAKO SKŁADOWA KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ



Reguła 7-38-55 Alberta **Mehrabiana**: komunikaty o postawach i emocjach pozyskiwane są w następujący sposób:

MIT!

7% kanał werbalny

38% kanał parawerbalny (ton, intonacja, barwa głosu itp.)

55% kanał niewerbalny



14.06.2025r.

PODZIAŁ KOMUNIKATÓW NIEWERBALNYCH

Fundusze Europejskie

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 1. mimika (wyraz twarzy) | 6. stany fizjologiczne |
| 2. pantomimika (gesty) | 7. budowa ciała |
| 3. zachowania przestrzenne | 8. postawa ciała |
| 4. czynniki paralingwistyczne | 9. oczy |
| 5. powierzchowność | |



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Mimika

- Wg Ekmana emocje podstawowe to: strach, złość, smutek, radość, wstręt i zaskoczenie, gdyż są one doświadczane i rozpoznawane przez wszystkich ludzi.
- Inne emocje są jego zdaniem mieszanką emocji podstawowych, a ich wyrażanie zależy od czynników kulturowych.
- Wokół zaskoczenia jako emocji było wiele kontrowersji



Pantomimika

- Gestami nazywamy zamaszyste półkoliste i wszystkie inne ruchy rąk i dłoni, dostrzegane podczas rozmowy.
- Służą wzmocnieniu komunikacji werbalnej.
- Zła gestykulacja może spowodować, że nasza wiadomość zostanie źle odebrana, natomiast swobodna i naturalna gestykulacja zazwyczaj pozytywnie wpływa na jakość przekazywanych przez nas informacji



Emblematy

- emblematy są gestami, które mają swój odpowiednik w mowie potocznej.
- Mogą występować samodzielnie bądź wzmacniać przekaz wokalny.

Np. znak ok



Regulatory

- są to gesty których głównym zadaniem jest koordynowanie rozpoczęcia, czasu trwania oraz zakończenia konwersacji.
- Przykładem użycia regulatora, może być wyciągnięta dłoń w kierunku osoby, z którą się komunikujemy. Dajemy jej w ten sposób do zrozumienia, że teraz ona może zabrać głos. Natomiast, w przypadku gdy ktoś chce zabrać głos w konwersacji, wystarczy, by podniósł rękę w górę.



Ilustratory

- ilustrują wypowiedź (np. "taaaki duży") podobnie jak emblematy, również one są wykorzystywane z wysokim poziomem intencjonalności.
- Ich różnicą jest jednak to, że zazwyczaj nie mają swojego werbalnego odpowiednika. Zazwyczaj nadają „tonu” treści, którą wypowiadamy. Ponadto mogą zmniejszać bądź zwiększać ekspresyjność wypowiedzi.



Adaptory

- pomagające przystosować się do sytuacji (opanowanie emocji, przebywanie z ludźmi, zaspokojenie potrzeb) dotykanie warg, drapanie się po karku, pocieranie nosa, poprawianie okularów itp



Zachowania przestrzenne

- dotyk
- pozycja społeczna
- sympatia/niechęć



Czynniki paralingwistyczne

- ton głosu,
- tempo mowy
- intonacja
- przerwy
- chrząknięcia,
- wokalizy: eeee, mmmm...
- Wyrażają stan emocjonalny mówiącego



Powierzchność

- rodzaj ubrania,
- zegarki,
- biżuteria (pierścionki, sygnety)
- makijaż,
- komórka, akcesoria
- buty
- Wyrażają status, zawód, samowwyobrażenie nadawcy.



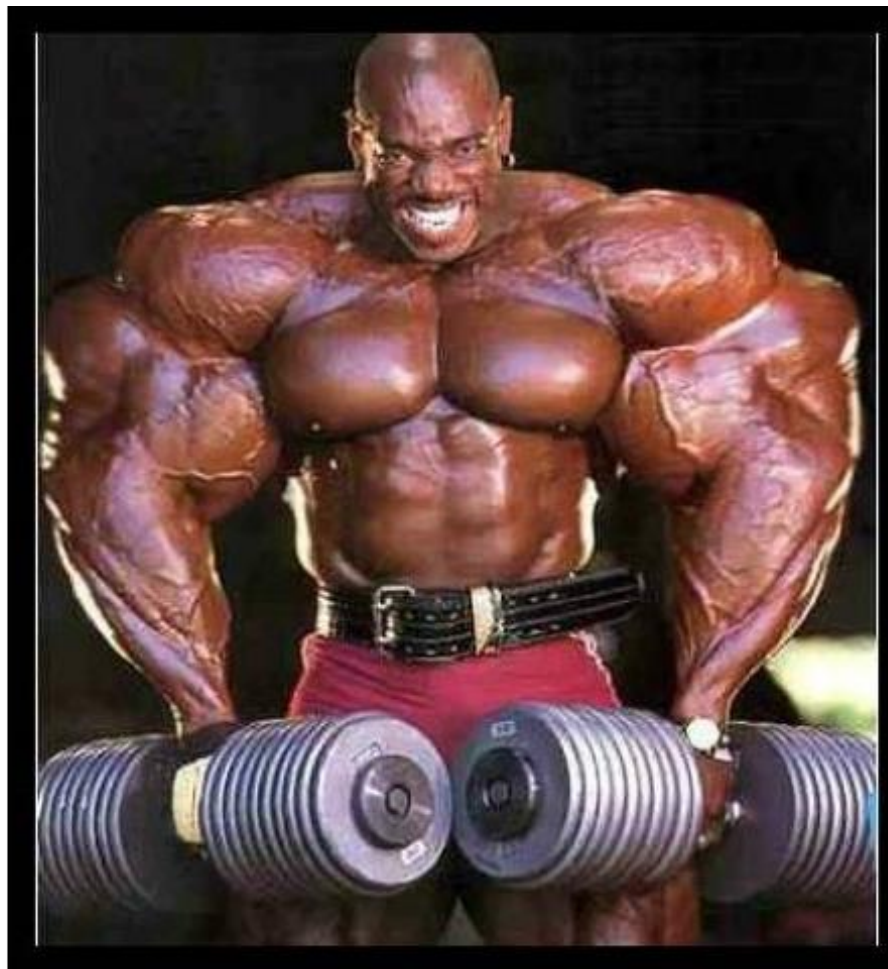
Stany fizjologiczne

- zapach
- pocenie się,
- rumieńce
- łzawienie oczu
- Wyrażają stan emocjonalny



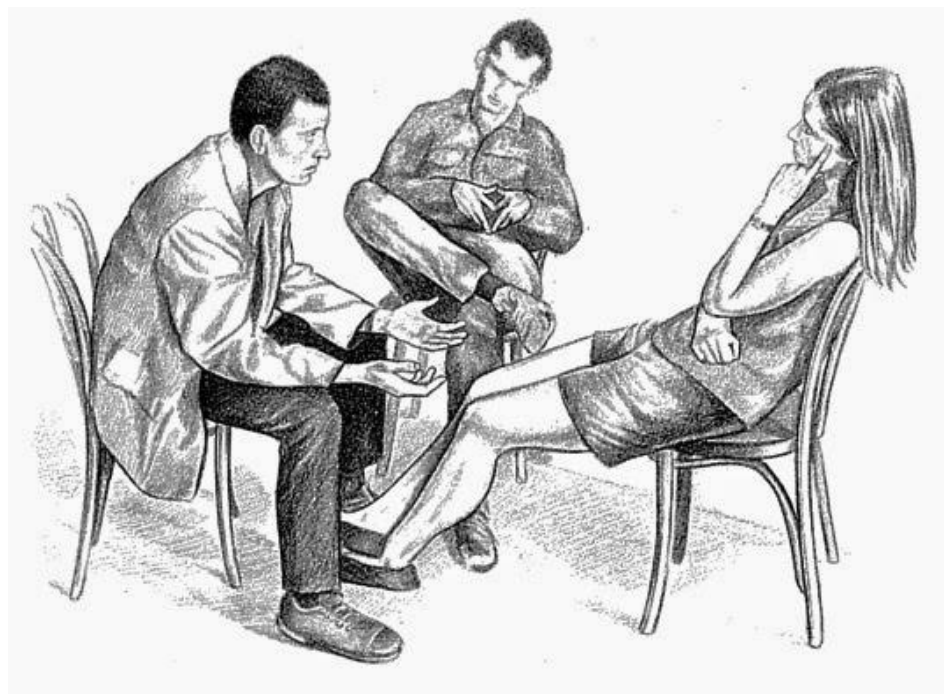
Budowa ciała

- szerokie plecy,
- mała głowa,
- silne nogi,
- biodra wypięte do przodu,
- duże kości
- wyrażają cechy temperamentu i styl charakteru



Postawa ciała

- Jak „ciało” stoi, siedzi
- Wyraża relacje interpersonalne, stan emocjonalny



Oczy

- Czy te oczy mogą kłamać?
- ruchy oczu,
- odruch źreniczny i wielkość źrenic,
- częstość mrugania,
- kierunek patrzenia,
- kontakt wzrokowy,
- wielkość oczu
- ukierunkowanie uwagi, stan emocjonalny, przykrość-przyjemność, lubienie-nielubienie



14.06.2025



Fundusze Europejskie

KONFLIKT W PRACY NAUCZYCIELA



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

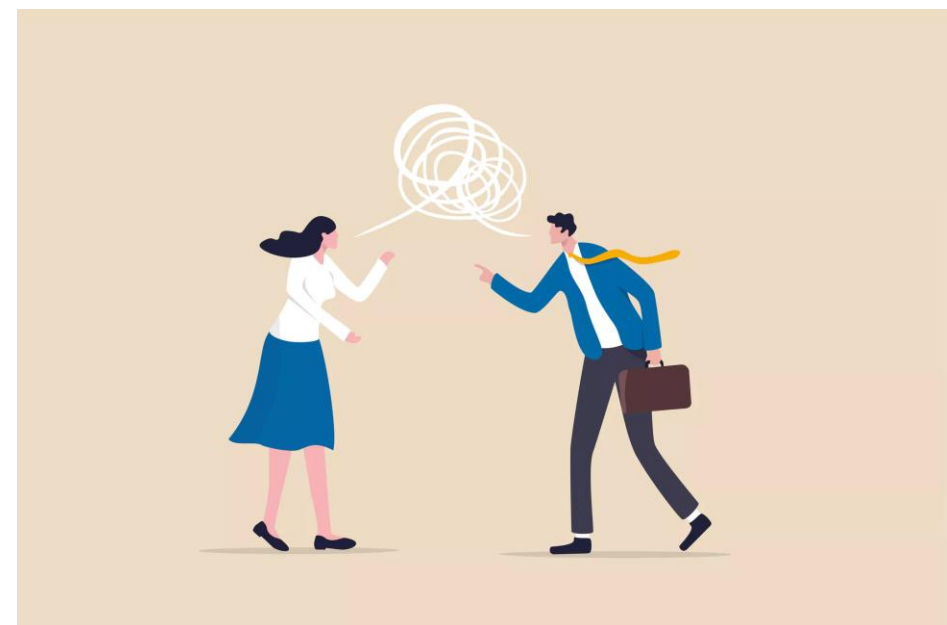
Dofinansowane przez
Unię Europejską



RÓŻNORODNOŚĆ PODŁOŻA KONFLIKTU

14.06.2025

- Kryzys dziecka/kryzys rodzinny
- Wygórowane/nieadekwatne oczekiwania wobec nauczyciela
- Nieprzepracowane trudne doświadczenia rodzica (jednego lub obojga); tzw. projekcja wcześniejszych negatywnych doświadczeń na nauczyciela
- Brak odwagi do mówienia wprost ważnych dla rodzica/nauczyciela rzeczy
- Konflikt z dzieckiem
- Konflikt z dyrektorem/ innym nauczycielem
- Brak zaangażowania





„Jeszcze się taki nie urodził...”

Fundusze Europejskie



- BRAK MOŻLIWOŚCI ZMIANY W WYPADKU NIEZGRANIA SIĘ CHARAKTERÓW



- ZAWÓD PSYCHOTERAPEUTY A NAUCZYCIELA
- TYLKO RODZIC MA PRAWO WNIOSKOWAĆ O ZMIANĘ NAUCZYCIELA, NAUCZYCIEL NIE MOŻE WNIOSKOWAĆ O ZMIANĘ UCZNIA.



Fundusze Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



PROBLEMY KOMUNIKACYJNE

- “**ŻEBY NIE URAZIĆ**” – częsty problem starszego pokolenia

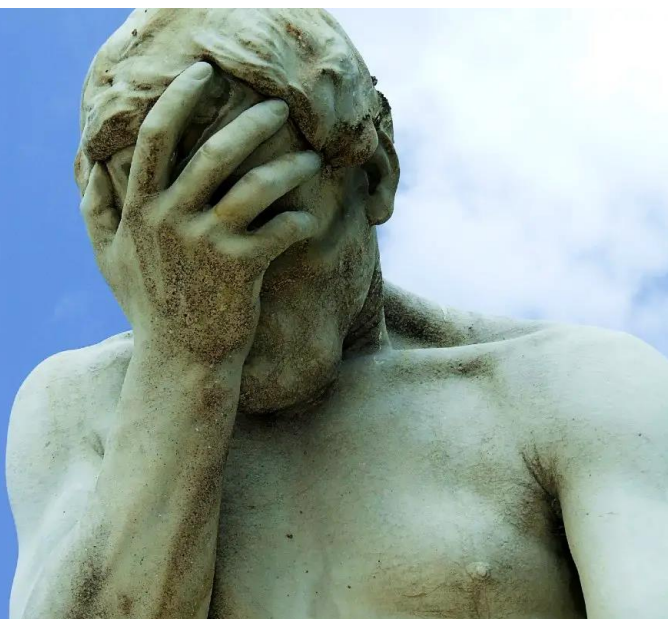
Najpierw: „Nie powiem jej tego, żeby nie urazić...”

Potem: „Ale już nie wytrzymam, tego za dużo!”
(efekt: niekontrolowany wybuch złości)

Przykład: nauczyciel, który rzekomo „nie zwraca uwagi na dziecko”, a dziecko przychodzi z siniakami do domu czy nieprzebrane, etc.

Właściwa postawa – przy pierwszym zaniepokojeniu wyjaśnić spokojnie problem (przyczyn może być wiele, nie koniecznie zależnych wprost od nauczyciela)

Częsta spotykana postawa – gdy rodzic nabiera obaw, uprzedzeń, domysłów, wybuchu



PROBLEMY KOMUNIKACYJNE



- **“TATA NIE PRZEKAZAŁ MAMIE”**– częsty problem młodszego pokolenia
- Rodzic chce, by dziecko było szczęśliwe, a nie ma czasu się nim opiekować – zamiast porozmawiać z nauczycielem, słucha tego, co mówi dziecko.

***Niechęć i podejrzliwość
wzmacniana w sposób
nieetyczny przez media***

***(powiedz to, co klient
chce usłyszeć, a będzie
Cię uwielbiał)***

PROBLEMY W SZKOLE: UWIERZ DZIECKU

Rodzic powinien przede wszystkim wystąpić w charakterze adwokata, który w pełni ufa swojemu klientowi. Szkoła często jest molochem, w którym ani nauczyciele ani pedagodzy szkolni nie dają sobie rady z problemami, dlatego to rodzice powinni wywalczyć dziecku jego pozycję i załagodzić konflikt z nauczycielem, który się „uweźmie”.

Często przyczynę „niełubienia” łatwo stwierdzić – wystarczy rozmowa z dzieckiem. Może się okazać, że dziecko uważa, że nauczyciel jest wymagający albo niesprawiedliwy.

(źródło:

<https://www.mjakmama24.pl/edukacja/problemy-ucznia/problemy-w-szkole-gdy-nauczycielka-nie-lubi-dziecka-aa-QsbZ-fjda-46M2.html>)

PROBLEMY W SZKOLE/PRZEDSZKOLU/ ŻŁOBKU:

- *Atak – przykład własny „niebieski pampers”*
- *Przykłady własne*

PRZYGOTOWUJEMY SIĘ DO EWENTUALNEJ OBRONY

Dokumentuj swoje działania: zdjęcia, nagrania wydarzeń z placówki, notatki z rozmów i podjętych działań.

Gdy wydarzy się sytuacja, która może zaniepokoić rodziców, weź na świadków pozostałych nauczycieli.

Pracuj w zespole. Włącz do działań psychologa/pedagoga.

Pamiętaj, żeby poinformować dyrektora.

UWAGA! TŁUMIONA ZŁOŚĆ (na co zwrócić uwagę?)

- Nienaturalne, niespójne zachowanie,
- Przesadne bycie sympatycznym, kulturalnym, ale bez okazywania naturalnej radości,
- Bardzo duży wysiłek, by nie urazić, nie zrobić przykrości (większa szansa, że taka osoba wybuchnie),
- „Nieświadome” sprawianie problemów (bierna agresja),
- Uporczywe omijanie, unikanie, wycofywanie się (żeby przypadkiem nie wybuchnąć).
- **Uwaga!** Nie zawsze będziemy w stanie wpłynąć na taką osobę, by zmieniła swoją strategię postępowania ani domyślić się, w czym tkwi problem. Warto jednak więcej rozmawiać z takim rodzicem, zachęcać go do współpracy i informować go w sposób czytelny o swoich działaniach, a także być gotowym na niespodziewaną konfrontację.



Najczęstsze błędy w reakcji na wybuch złości



Tłumaczenie się,
przekonywanie do
swojej perspektywy.

Przepraszanie bez
przekonania o
własnej winie, by
załagodzić sytuację.

Odpowiadanie
atakiem na atak.

Brak podania
konkretnych
rozwiązań.

Zbyt szybkie,
nieprzemyślane
wypowiadanie
pewnych stwierdzeń.

To co właściwie zrobić, gdy wybucha bomba?

- WYSŁUCHAJ
- NIE OCENIAJ
- NIE PRZERYWAJ
- NIE TŁUMACZ SIĘ
- ZRÓB POLE DO DALSZEJ ROZMOWY



- W pierwszych chwilach, gdy dochodzi do eskalacji złości, nasz rozmówca zwykle nie potrzebuje żadnych wyjaśnień (one nie załagodzą sporu ani go nie rozwiążą) tylko przyjęcia tego, co przeżywa – wysłuchania, zaakceptowania.

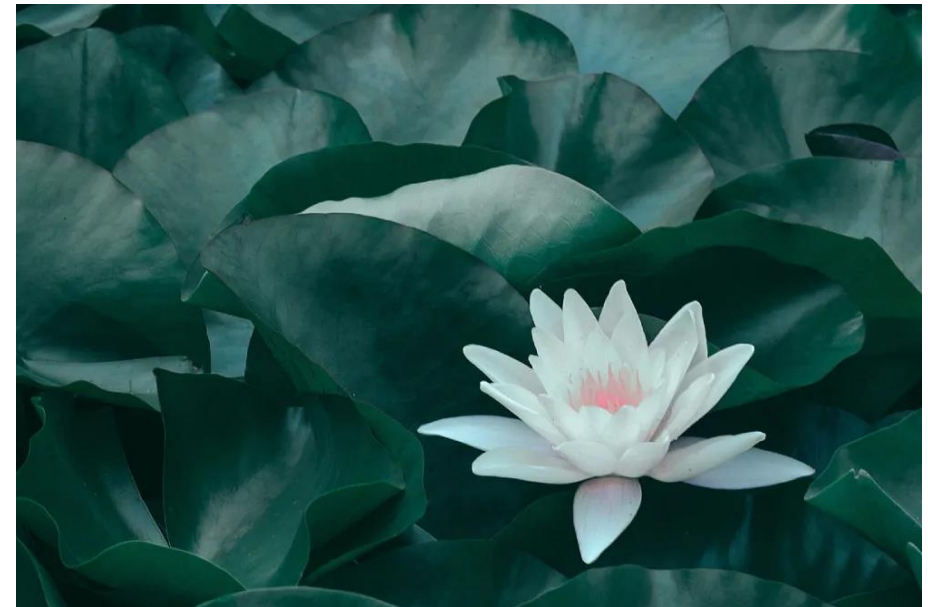
To co właściwie zrobić, gdy wybucha bomba?

- Postawa oparta o powiedzenie: „**lekarz kazał przytakiwać...**”
- W pierwszym kroku okaż zrozumienie dla emocji, mówiąc np.: „*Widzę, że jest Pan bardzo zły*”. „*Słyszę, że jest Pani szczególnie rozżalona z powodu x*”.
- Dopiero później wyraż niezgodę na słowa obraźliwe czy krzywdzące, stosując komunikat typu „ja”.
- Po rozładowaniu napięcia warto powiedzieć o tym, jak sami się poczuliśmy, gdy rodzic nas zaatakował.



To co właściwie zrobić, gdy wybucha bomba?

- Zachowaj spokój, nie daj się wciągnąć w walkę
- Bądź panem sytuacji - jeśli czujesz, że i ciebie zbyt szybko mogą ponieść emocje, zrób chwilę przerwy, np. wyjdź na 5 min i poproś o oczekiwanie, weź głębszy oddech i zastanów się, zanim odpowiesz.
- Nie spiesz się z odpowiedzią. Pamiętaj, że czas działa na Twoją korzyść – zadbaj przede wszystkim o zapanowanie nad własnymi emocjami.
- Pamiętaj, że słowo raz wypowiedziane, trudno będzie potem cofnąć.



ASERTYWNA OBRONA PRZED NEGOCJATOREM STOSUJĄCYM MANIPULACJĘ

1. Nie pozwalaj na bezkarne obrażanie, jeśli trzeba, przerwij rozmowę i odmów dalszej konfrontacji do czasu, aż rodzic w sposób kulturalny i z szacunkiem zacznie się do Ciebie odnosić.

- ***„Nie będę z Panem rozmawiać, dopóki nie przestanie mnie Pan obrażać/ straszyć, etc.”***

ASERTYWNA OBRONA PRZED NEGOCJATOREM STOSUJĄCYM MANIPULACJĘ

2. Nazwij po imieniu próbę manipulacji i wymuszenia.
3. Powiedz, że nie zgadzasz się z takim zachowaniem.

- ***”Straszenie prawnikiem jest próbą wymuszenia na mnie czegoś, manipulacji. Nie zgadzam się na takie zachowanie. Jeśli chce Pan, bym zaangażowała się w przekładany przez Pana problem, proszę nie uciekać się do takich wybiegów i nie próbować siłowo rozwiązywać problemu”***

ASERTYWNA OBRONA PRZED NEGOCJATOREM STOSUJĄCYM MANIPULACJĘ

4. Parafrazuj wypowiedzi rodzica – pozwól mu usłyszeć nieścisłości, które znajdują się w jego argumentacji. Zwróć uwagę na przemilczenia.

■ *„Mówi Pani, że Adaś jest grzeczny w domu i nie rozumie, jak to możliwe, że taki nie jest w przedszkolu. Czy w takim razie próbowała Pani kiedykolwiek opiekować się synem, gdy bawił się z grupą kolegów? Czy uważa Pani, że syn wówczas zachowuje się tak samo, jak wtedy, gdy jest wyłącznie z dorosłymi?”*

Dbaj o to, by dziecko nie było świadkiem konfliktu

- Niektóre osoby będą miały potrzebę włączenia dziecka do zaistniałego konfliktu (zjawisko „triangulacji”).
- Nie pozwalaj na to, by dziecko było włączone do kłótni (będzie to zawsze dla niego ze szkodą).
- Wyznacz miejsce i czas na konfrontację – bez obecności dziecka.



Karta konfliktu

- *Od czego zaczął się konflikt?*
- *Jak długo trwał konflikt?*
- *Co się wydarzyło?*
- *Jak się czułaś/-eś w trakcie konfliktu?*
- *Na czym ci zależało (pytanie o potrzeby)?*
- *Co chciałaś/-eś uzyskać od drugiej strony?*
- *Jak sobie wyobrażasz, co czuła druga strona?*
- *Jak sobie wyobrażasz, na czym jej zależało?*
- *Co twoim zdaniem musi się wydarzyć, byście mogli dojść do porozumienia?*
- *Co możesz zmienić w swoim zachowaniu, by doszło do porozumienia?*

14.06.2025r.

KOMUNIKACJA EMPATYCZNA - NVC

Fundusze Europejskie

Twórca: Marshall Rosenberg

- Sposób który sprzyja nawiązywaniu kontaktu z innymi opartego na szacunku i zrozumieniu, a także uwzględnianiu potrzeb obydwu stron, które są w kontakcie.

14.06.2025r.

KOMUNIKACJA EMPATYCZNA - NVC

Fundusze Europejskie

- Podstawowe założenia komunikacji empatycznej:
- Ludzie działają nie przeciwko innym, lecz dla swoich potrzeb.
- Każda krytyka, czy agresywne zachowanie są tragicznym wyrazem niezaspokojonej potrzeby.
- Każde działanie, wypowiedź jest próbą zaspokojenia jakieś potrzeby. To one determinują nasze zachowania.



4 etapy rozwoju języka żyrafy



1.OBSERWACJE



2.UCZUCIA



3.POTRZEBY



4.PROŚBY



KROK 1 – OBSERWACJA

- Obserwujemy, co się rzeczywiście stało, co ktoś zrobił lub powiedział – nie dodając do tego naszych ocen i osądów, niczego, co pochodzi z naszego “mentalnego teatru”.
- Na etapie spostrzeżeń koncentrujemy się na tym, co faktycznie ma miejsce, powstrzymując się od osądzania. Tak, jakbyśmy oglądali zdjęcie lub fragment filmu.



KROK 1 – OBSERWACJA

- Ocena: *Szef mnie nie lubi.*
- Obserwacja: *Nie usłyszałam, jak szef odpowiedział mi dzień dobry.*
- Ocena: *A Ty jak zwykle spóźniona!*
- Obserwacja: *W tym tygodniu trzy razy przysłaś do pracy 15 minut po 8.00.*

Jeśli masz wątpliwości, czy dokonujesz obserwacji, czy oceny, zadaj sobie pytanie:
czy kamera to zobaczy?



KROK 2 – UCZUCIA

Informują nas o naszych potrzebach:

- Potrzeby zaspokojone - uczucia przyjemne
- Potrzeby niezaspokojone - uczucia trudne, nieprzyjemne

**Uświadomienie sobie uczuć zarówno
naszych jak
i innych ludzi, a także uszanowanie ich
sprzyja budowaniu głębokich, szczerych
relacji między ludźmi.**



KROK 2 – UCZUCIA

- Uczucia są powodowane przez potrzeby, nie przez działania innych osób - możemy sami zadbać o potrzeby i uczucia.
- Są jak lampki kontrolne w samochodzie – żadna lampka nie jest „zła” :) Zapalenie się którejkolwiek lampki daje nam informację, na podstawie której możemy podjąć działania, dzięki którym będziemy mogli bezpiecznie jechać.

EMOCJE, A UCZUCIA

- Emocje to reakcje biologiczne
- Zachodzą w organizmie w odpowiedzi na określone bodźce.
- Występują bez Twojej kontroli.
- Krótkotrwałe.
- Uczucia to stany psychiczne
- Jesteś ich świadomy i możesz kontrolować.
- Uczucia mogą trwać dłuższy czas.
- Uczucią są dziećmi naszych potrzeb.





KROK 3 – POTRZEBY

- Wszystkie zachowania mają za cel zaspokoić jakąś potrzebę.
- **Potrzeby są uniwersalne, wspólne wszystkim, różnią się sposoby zaspakajania potrzeb - czyli strategie.**
- Istnieje nieskończona liczba strategii, aby zaspokoić daną potrzebę.
- Niezaspokojone potrzeby nie znikają.



KROK 3 – POTRZEBY

- Osądy, diagnozy, krytyka i interpretacje cudzych zachowań to zastępcze formy ujawniania własnych potrzeb.
- *Jeśli krzyczysz na dziecko, że znowu zrobiło bałagan w pokoju i jest leniwe, to może naprawdę chcesz mu powiedzieć, że potrzebujesz wsparcia i współpracy w dbaniu o dom?*
- *A jeśli krzyczysz na współpracownika, że jest nieodpowiedzialny, ma w nosie to, co robisz- może po prostu chcesz zobaczyć efekty swojej pracy, mieć poczucie sensu i wkładu w rozwój zespołu?*

Odpowiedz na ważne pytanie:
czego tak naprawdę potrzebujesz?



KROK 4 – PROŚBY

Ważne jest, żeby prośba była sformułowana z uwzględnieniem kilku elementów:

- **wyrażona w języku pozytywnym** - tzn. prosimy o to, co chcemy, a nie o to, czego nie chcemy:
Np. Zamiast: *Nie przerywaj mi, proszę*

- *Czy możesz poczekać z wypowiedzią aż skończę?*

Np. Zamiast: „Nie chcę już dłużej słuchać Twojego tłumaczenia”

- „Proszę byś teraz usiadł w ławce i wykonał zaległe zadanie.”

- Np. Zamiast: „Nie krzycz na mnie”

- „Kiedy krzyczysz, nie mogę zrozumieć tego co chcesz mi powiedzieć. Chętnie Cię wysłucham jak tylko się uspokoisz.”



KROK 4 – PROŚBY

Ważne jest, żeby prośba była sformułowana z uwzględnieniem kilku elementów:

- **konkretna, osadzona w czasie i miejscu:**

Np. Zamiast: „Chciałabym byś się bardziej starał”

„Proszę byś na poniedziałek zrobił zaległą pracę”/
„Proszę byś teraz pościelił swoje łóżko”.

- **wyrażona w języku działania** - co konkretnie chcesz, żeby inni zrobili, a nie jacy mają być:

- Np. Zamiast: *Czy możesz okazywać mi więcej szacunku?*

- *Czy mógłbyś poczekać, aż dokończę zdanie, zanim zaczniesz przedstawiać swoją opinię?*



KROK 4 – PROŚBY

Ważne jest, żeby prośba była sformułowana z uwzględnieniem kilku elementów:

- **sprawdzalna tu i teraz** - sprawdź gotowość drugiej osoby do ustalenia konkretnego planu jak może zrealizować prośbę,

Np. Zamiast: „**Nie przeszkadzaj mi**”

Proszę byś na 20 minut zostawił mnie samą,
potrzebuję skończyć to co robię”

Ważne jest też nasza gotowość na usłyszenie “nie”
- każde “nie” nasze lub rozmówcy to “tak” dla innych ważnych potrzeb.

ĆWICZENIE - przykład

- Obserwacja: Krzyczysz na mnie.
- Uczucia: Czy czujesz złość,
- Potrzeby: bo chciałbyś sam zdecydować, o tym co będziesz teraz robić?
- Prośby: Czy możesz powiedzieć mi, czego potrzebujesz w tej sytuacji?

ĆWICZENIE

- Obserwacja 1: Słyszę jak mówisz do swojej koleżanki, że jest głupia
- Obserwacja 2: Słyszę, że Weronika nie chce, abyś dotykał jej rzeczy.
- Obserwacja 3: Widzę, że uderzasz krzesłem o podłogę.
- Obserwacja 4: Trzasnąłeś drzwiami i wyszedłeś z klasy.

BIBLIOGRAFIA:

- Aronson, E., Wilson, T. D., i Akert, R. M. (1997). *Psychologia społeczna: Serce i umysł*. Wydawnictwo Zysk i S-ka, Warszawa.
- Difin, Alberti R., Emmons M. (2007). *Asertywność*. Wydawnictwo GWP, Gdańsk 2007.
- Faber, A., Mazlish, E. (2018). *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały; jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły*. Wydawnictwo Media Rodzina, Warszawa.
- Ferguson J. (2001). *Asertywność doskonała: wszystko, czego potrzebujesz, aby udało ci się za pierwszym razem*. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań.
- Gordon, T. (1995). *Wychowanie bez porażek w szkole*. Wydawnictwo PAX, Warszawa.
- Gordon T. (2000). *Wychowanie bez porażek szefów, liderów, przywódców*. Instytut wydawniczy PAX, Warszawa.
- Gut J., Haman W. (1993). *Docenić konflikt*. Wydawnictwo Kontrakt, Warszawa.
- Klos, A. (2017). *Asertywność. Klucz do dobrych relacji i poczucia własnej wartości*. Difin, Warszawa.
- Król-Fijewska M. (1991). *Trening asertywności*. Wydawnictwo PTP, Warszawa.
- McKay M., Davis M., Fanning P. (2004). *Sztuka skutecznego porozumiewania się*. Wydawnictwo GWP, Gdańsk.
- Nęcki Z. (1996). *Komunikacja międzyludzka*. Wydawnictwo PBS, Kraków.
- Pease A. (2001). *Mowa ciała. Jak odczytać myśli innych ludzi z ich gestów*. Wydawnictwo Rebis, Kielce.
- Rosenberg M. B. (2003) *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Wydawnictwo Santorski i S-ka, Warszawa.
- Sharpe R. (1996). *Broń swoich interesów*. Dom wydawniczy ABC, Warszawa.
- Stewart J. (2005). *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Wydawnictwo PWN, Warszawa.
- Suchańska, A. (2007). *Rozmowa i obserwacja w diagnozie psychologicznej*. Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Wróbel, A. (2022). *Asertywnosc Na Co dzien*. Edgard, Warszawa.



Fundusze Europejskie

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!



Fundusze
Europejskie



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

