



Działamy
DoradzaMY



PORADNIK



EFEKTYWNA KOMUNIKACJA

ORGANIZACJE PORADNICZE

Broszura przygotowana na zlecenie:

Stowarzyszenie Centrum Rozwoju
Edukacji Obywatelskiej CREO
ul. Kochanowskiego 8A/2
60-845 Poznań
www.centrumcreo.pl



1. Doskonalenie komunikacji – czy warto?

Znamy dobrze powiedzenie, że „człowiek nie jest samotną wyspą”. I mimo że czasem jesteśmy samotni to w życiu nie uciekniemy przed kontaktami z innymi ludźmi. Te interakcje decydują niejednokrotnie o dobrym, efektywnym i satysfakcjonującym życiu, jakie możemy prowadzić. Dlatego też tak wiele jest powodów, dla których warto doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne.

mogę
nauczyć się czegoś
nowego
i przydatnego

mogę
ciekawiej spędzać
czas wolny

mogę
więcej
osiągnąć

mogę
skuteczniej
realizować
swoje plany

mogę więcej
wywalczyć dla
siebie i swoich
bliskich

mogę być mniej
zestresowanym w
formalnych
sytuacjach

mogę mieć więcej
znajomych

mogę
skuteczniej
przekonywać do
swoich poglądów

mogę czuć się
komfortowo
wypowiadając się
na forum

I możesz teraz powiedzieć Drogi Czytelniku: „już taki jestem – rozmowa mi się nie klei” lub „nic się nie da zrobić - zawsze miałam problemy w nawiązywaniu relacji”. Nic bardziej mylnego. Naturalnie wiele zależy od naszego usposobienia, charakteru i osobowości. Jednak pamiętajmy, że nauczyliśmy się kiedyś pływać czy jeździć na rowerze. Mimo że nie zdobywamy medali olimpijskich to często całkiem sprawnie radzimy sobie na basenie czy na wiosennej wycieczce na dwóch kółkach. Podobnie jest z komunikacją. Po prostu można się jej nauczyć. Warunek jest tylko jeden: musimy tego właśnie chcieć.

Zapraszamy więc w podróż po ekscytującym świecie efektywnej komunikacji!

2. Czy „poczucie własnej wartości” i „samoocena” to to samo?

- ✓ Zanim przejdziemy do samej komunikacji zastanówmy się przez chwilę nad kwestiami nierzadko decydującymi o naszych relacjach z innymi.
- ✓ Istotną sprawą jest nasza **samoocena**. Można powiedzieć, że samoocena zależy od: naszej własnej oceny, osiągniętych wyników naszego działania, naszych talentów i zdolności oraz od oceny tych, na których nam zależy.
- ✓ Niektórzy uznają samoocenę za podstawowy warunek skutecznego działania.
- ✓ Z samooceną nieodzownie wiąże się – **poczucie własnej wartości**.
- ✓ Można dość ogólnie stwierdzić, że człowiek o wysokim poczuciu własnej wartości zazwyczaj (choć nie zawsze) podejmuje lepiej dobrze przemyślane decyzje i bardziej sensownie zachowuje się w sytuacjach konfliktowych.
- ✓ Oczywiście na szacunek dla samego siebie istotny wpływ mają także informacje zwrotne, otrzymywane od innych ludzi.
- ✓ Bardzo często mylimy „poczucie własnej wartości” z „wiarą w siebie”.
- ✓ Próbujemy zbudować poczucie własnej wartości na osiągnięciach i nagrodach. Często nie pomaga nam wychowanie lub też wewnętrzna potrzeba poprawiania drugiej osoby. W efekcie zamiast dostrzegać - zaczynamy tylko oceniać.

CYTAT

„Kiedy prawdziwym problemem u dziecka jest brak poczucia własnej wartości, oni skupiają się na wzmocnieniu jego wiary w siebie. Ich wysiłki często odnoszą odwrotny skutek, bo w rezultacie poczucie wartości u dzieci nawet się obniża”



- ✓ niebezpiecznie rozrastać. A mimo przekonania o tym, jak wiele może osiągnąć, taka osoba zachowa w głębi siebie przekonanie, że jest nic nie warta i nie zasługuje na miłość czy szczęście.
- ✓ CO ISTOTNE: Poczucie własnej wartości bezpośrednio związane jest z samoakceptacją, niezależnością i świadomością.
- ✓ By sprawdzić, jakie mamy poczucie własnej wartości, możemy spróbować sobie uczciwie odpowiedzieć na pytanie: *Jak czuję się ze sobą? Kim jestem?* Poczucie to jest bowiem stanem, w którym mieści się wiedza na temat tego, kim jestem. To przekonanie o tym, że jako osoba jestem w porządku będąc takim, jakim jestem.
- ✓ Poczucie własnej wartości kształtuje się długi czas, jest solidnym fundamentem, na którym zbudowane są nasze uczucia, myśli i potrzeby prowadzące do decyzji podejmowanych każdego dnia naszego życia.
- ✓ Wreszcie poczucie własnej wartości to nie podarunek. To osiągnięcie, nad którym trzeba Gdy takie dziecko dorasta może się zdarzyć, że jego ego zacznie się pracować, które nie przychodzi samo i bez wysiłku. By ten diament oszlifować musimy znać siebie, swoje mocne i słabe strony – zalety i wady.
- ✓ Natomiast wiara w siebie – jest miarą tego, do czego jesteśmy zdolni lub w czym jesteśmy dobrzy. Można powiedzieć, że jest to cecha silnie związana z umiejętnością określania i osiągania życiowych celów.

3. Droga do skutecznej komunikacji – od czego zacząć?

Zastanówmy się przez chwilę odd czego zacząć drogę do skutecznej komunikacji. Specjaliści od zmiany mawiają, że by cokolwiek zmienić na lepsze w swoim życiu, umiejętnościach czy nawykach, trzeba mieć jasno określony CEL. Jest nim wizja przyszłości, w której osiągamy oczekiwany przez nas rezultat. Może to być zrzucenie paru kilogramów, nauczenie się języka w stopniu umożliwiającym podstawowe porozumienie na wakacjach zagranicznych, albo przewyżczenie własnych ograniczeń, choćby dotyczących własnego wizerunku czy wypowiedania się na forum publicznym. Cel i wizja to podstawa. Jednak byśmy mogli je określić oraz by poznać naszą drogę z punktu A do punktu B, konieczne jest określenie, gdzie znajdujemy się teraz, czyli tzw. PUNKTU STARTU.

W naszym przypadku będzie to LEPSZE POZNANIE SIEBIE – takim, jakim jestem. Tu i teraz. Ze wszystkimi naszymi doświadczeniami, wzlotami i upadkami, motywacjami i wreszcie silnymi oraz słabymi stronami.

ĆWICZENIE 1 - „PLUSY I MINUSY”

- ✓ Weź kartkę papieru i podziel ją na dwie kolumny. W pierwszej napisz od góry „moje silne strony” a w drugiej „moje słabe strony”.
- ✓ Postaraj się wypisać po kilka przykładów w każdej z kolumn. Zastanów się przez chwilę i daj sobie 5-10 minut na zapisanie konkretnych cech.
- ✓ Gdy zadanie będzie skończone odpowiedz sobie na kilka poniższych pytań:
 - Czy wszystkie cechy są mi znane od dłuższego czasu, czy może któraś z nich jest niespodzianką?
 - Czy moje zalety nie są w pewnych sytuacjach wadami?
 - Czy moje wady niekiedy nie okazują się zaletami?
 - Czy dostatecznie rozwijam swoje zalety decydujące o moim potencjale do działania? Co mogłabym/mógłbym zrobić by lepiej wykorzystać swoje umiejętności lub talenty?
 - Czy staram się pracować nad wadami? Czy w ogóle umiem je określić myśląc o sobie? Co mogłabym/mógłbym zrobić by zniwelować ich negatywny wpływ na moją komunikację z innymi?

ĆWICZENIE 2 - „MOJE WARTOŚCI”

- ✓ Weź kartkę papieru i wypisz od myślników co najmniej 20 wartości, które uważasz za ważne w swoim życiu (tu i teraz). Zastanów się przez chwilę i daj sobie 5-10 minut na zapisanie konkretnych wartości.
- ✓ Następnie zakreśl tylko 6 z tych wartości, które uważasz za absolutnie priorytetowe dla Ciebie, ważniejsze od innych.
- ✓ Gdy zadanie będzie skończone odpowiedz sobie na kilka poniższych pytań:
 - Czy zadanie okazało się łatwe czy trudne?
 - Czy kiedykolwiek wcześniej zastanawiałaś/zastanawiałeś się nad wartościami, jakie są dla Ciebie ważne?
 - Czy było trudno wybrać wartości priorytetowe?
 - Czy pamiętasz takie sytuacje w swoim życiu, gdy trzeba było wybrać między ważnymi wartościami?

Ćwiczenia pozwoliły nam nieco lepiej poznać siebie. Na koniec zapraszamy do zapoznania się z podejściem dr Nathaniela Brandena, który wyodrębnił **6 filarów, na których budujemy poczucie własnej wartości.**

ŚWIADOME ŻYCIE

– dostrzeganie swoich myśli, odczuć, pragnień i działań

SAMOAKCEPTACJA

– akceptacja swoich zalet, wad, sukcesów i porażek

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

– odpowiedzialność za siebie i swoje czyny

ASERTYWNOŚĆ

– wyrażanie samego siebie bez ranienia innych

ŻYCIE CELOWE

– wyznaczanie celów i ich realizacja

INTEGRALNOŚĆ OSOBISTA

– życie w zgodzie ze sobą

4. Wewnętrzny krytyk i błędy w myśleniu

Nierzadko czujemy, że nie jesteśmy w stanie czegoś osiągnąć. Może to być paniczny strach przed wypowiedzią do kamery, a może trema przed rozmową z ważnym pracownikiem urzędu miasta lub gminy. Czasami czujemy, że coś w środku nas ogranicza przed rozwojem swoich umiejętności np. interpersonalnych. To coś psychologowie nazywają „**wewnętrznym krytykiem**”, czyli wewnętrznym głosem podpowiadającym nam „nie dasz rady!”, „nie umiesz się wypowiedzieć – pomylisz się!”, „wszyscy będą się z Ciebie śmiali!”.



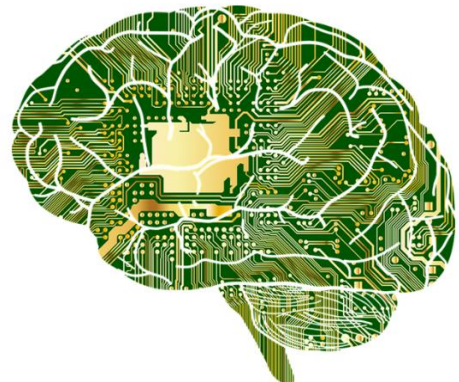
Taki krytyk w naszej głowie bardzo często przyczynia się do tego, że nie rozwijamy swojego potencjału i umiejętności, nawet mimo ewidentnych predyspozycji oraz wsparcia środowiska.

ĆWICZENIE 3 - „WALKA Z WEWNĘTRZNYM KRYTYKIEM”

- ✓ Pomyśl przez chwilę o ograniczającym Cię przekonaniu dotyczącym Twoich umiejętności lub możliwości.
- ✓ Następnie odpowiedz sobie, czy to przekonanie:
 - jest oparte na faktach? (tylko uczciwie i w zgodzie z prawdą!)
 - pomaga Ci w życiu lub zachowaniu zdrowia?
 - pomaga Ci osiągnąć Twoje cele bliższe i dalsze?
 - pomaga Ci rozwiązywać konflikty lub ich unikać?
 - pomaga Ci czuć się tak, jak chcesz się czuć?
- ✓ Jeśli wszystkie z powyższych pytań możesz skwitować odpowiedzią „NIE” lub „RACZEJ NIE” to gratulacje! To co myślisz, że Cię ogranicza siedzi tylko w Twojej głowie.
- ✓ A to oznacza, że możesz z tym skutecznie walczyć!

Poniżej garść informacji o **błędach w naszym myśleniu**. Poniżej kilka cech lub stanów, z którymi możesz się zmagać. Dowiedz się o nich więcej. **Świadomość to pierwszy stopień do zmiany i to zmiany na PLUS.**

Błędy w myśleniu to myśli, jakie pojawiają się gdy zaczynamy odczuwać strach, gniew, przygnębienie lub inne negatywne emocje.



KATASTROFIZACJA LUB PRZEPOWIADANIE PRZYSZŁOŚCI

– przewidywanie negatywnej przyszłości bez brania pod uwagę innych, bardziej prawdopodobnych możliwości np. „Na pewno nie powiedzie mi się, nie damy rady zorganizować tej wycieczki”.

CZYTANIE W MYŚLACH

– przekonanie, że siedzi się w głowie innej osoby, że się wie co myśli ta osoba np. „Nie odbiera ode mnie telefonu, z pewnością dlatego, że mnie nie lubi”.

NIEISTNIEJĄCY PATENT NA PRAWDĘ

– obiektywizowanie swoich subiektywnych sądów; silne przekonanie ugruntowane w wysokiej samoocenie, że moje poglądy stanowią obiektywną prawdę lub niemal prawo natury. W rzeczywistości moje poglądy to „moje poglądy”, mogą być słuszne lub nie. Co więcej, inni mogą mieć zupełnie inne poglądy równie uprawnione. Z osobą wierzącą w posiadanie patentu na prawdę i słuszność bardzo trudno prowadzi się dyskusję. Czasem jest to wręcz niemożliwe a debata szybko staje się emocjonalnym ping-pongiem.

WYOLBRZYMIANIE LUB POMNIEJSZANIE

– wyolbrzymianie znaczenia negatywnych aspektów lub pomniejszanie znaczenia aspektów pozytywnych. Może dotyczyć samooceny lub oceny innych osób czy sytuacji, niepoparte rozsądnymi argumentami np.: „Brak koleżanek dowodzi, że nie nadaję się jako koordynatora wolontariatu”. Wyolbrzymianie lub pomniejszanie może też być stosowane w celu wykpienia oponenta np. „Skoro myślisz, że jesteś w stanie wziąć udział w wywiadzie z kamerą to równie dobrze możesz zostać szefem telewizji!”.

MYŚLENIE W KATEGORIACH „WSZYSTKO, ALBO NIC”

– to inaczej mówiąc myślenie czarno-białe, czyli postrzeganie wydarzeń w naszym życiu w kategoriach dwóch skrajności, a nie pewnego łańcucha zdarzeń prowadzącego z punktu A do punktu B np. „Jeśli nie odniosę spektakularnego sukcesu, to jestem nieudacznikiem”.

LEKCEWAŻENIE LUB POMIJANIE POZYTYWNYCH INFORMACJI

– niemające oparcia w żadnych rozsądnych przesłankach myślenie o tym, że pozytywne doświadczenia, uczynki lub cechy nie mają żadnego znaczenia np.: „Osiągnąłem w życiu tak wiele, zagwarantowałem rodzinie byt i możliwości rozwoju, ale nie oznacza to, że jestem osobą dynamiczną i zaradną. Po prostu takie były czasy i jakoś się udawało”.

GENERALIZACJA CZYLI NADMIERNE UOGÓLNIANIE

– wyciąganie ogólnych wniosków na podstawie niewystarczających ilości przesłanek, jednego lub zaledwie kilku faktów. Ten błąd myślowy jest najczęstszy w przypadku przesądów i stereotypów np.: „ta dzisiejsza młodzież jest beznadziejna” itp.

MYŚLENIE JEDNOTOROWE CZYLI EFEKT LORNETKI

– wybiórcze skupianie się na negatywnych aspektach sytuacji, siebie czy innej osoby np.: „Urzędnik był niezbyt niemiły - jest nieodpowiedzialny, niedoświadczony, gburowaty i niekompetentny”.

Jak przeciwdziałać wspomnianym sytuacjom intelektualnym? Przede wszystkim pokora. Pamiętajmy, że my także nie jesteśmy idealni. Wszyscy mamy jakieś wady i my także nie „zjedliśmy wszystkich rozumów”. Dodajmy do tego szacunek do innych i szczyptę życzliwości dla ludzi. W efekcie błędów w myśleniu będzie znacznie mniej!

5. Ruszamy w stronę pewności siebie w komunikacji

Znamy już najczęściej pojawiające się błędy w myśleniu. Jednak naszym problemem ograniczającym nasze możliwości rozwoju, także w dziedzinie umiejętności interpersonalnych, może być brak pewności siebie. Mamy jednak wsparcie. Poniżej kilka praktycznych rad, jak budować pewność siebie.

- Pewność siebie, podobnie jak poczucie własnej wartości, możemy też rozpatrywać z punktu widzenia naszej **decyzji**. Chcesz by Twoja pewność siebie była większa – najpierw zdecyduj, że tego właśnie chcesz!
- Nie doceniamy czasem w życiu potęgi **CELU**. Jeśli mamy jakiś cel i zapiszemy go sobie na kartce (a najlepiej jeśli później wywiesimy go w widocznym miejscu w domu np. na lodówce) to nasza szansa na jego realizację wzrasta skokowo niż byśmy tylko o nim pomyśleli. Wystarczy chwycić za długopis i zapisać cel by znacząco zwiększyć swoje szanse!



- **Pozytywne myślenie o sobie samym.** Zamiast zastanawiać się nad swoimi wadami i niedoskonałościami zacznij myśleć o talentach wyznaczających Twój potencjał! Nikt nie jest idealny, a Twoje zalety mogą okazać się wyjątkowe.
- **Walcz ze złymi nawykami.** Już Ciceron mawiał, że „przyzwyczajenie jest drugą naturą człowieka”. Zawsze odczuwałaś/ odczuwałeś lęk przed wystąpieniami publicznymi – odważ się!
- **Zazdrość pozytywnie.** Uczucie zazdrości w naszych środowiskach niestety dobrze znamy. Idź na przekór nawet pomimo złych przykładów. Zazdrość, ale pozytywnie, czyli nie „oby ta czy tamten tego nie miał”, ale „skoro ona może mówić bez tremy – to czemu nie ja?”, „jeśli on może pójść na kurs to ja też pokażę, że sobie poradzę!”.
- **Boimy się tego czego nie znamy – więc oswajaj swój strach!** Zadaj sobie najprostsze na świecie pytanie „Co się stanie jeśli to czy tamto mi nie wyjdzie?”, „Co będzie ta sytuacja dla mnie znaczyła za miesiąc czy rok?”. Podpowiadamy: nic wielkiego się nie stanie a za miesiąc nawet nie będziemy tego mieli w pamięci. Nienazwany strach paraliżuje – nazwany mobilizuje do działania!
- **Doceniaj innych, także dobrym słowem.** Wychowaliśmy się w kulturze prymatu skromności. Kiedyś mawiano „chwalone się psuje”. Nieprawda. Powinniśmy doceniać ludzi, którzy są dla nas życzliwi. Chwalić motywacje bezinteresownie pomagającym innym. Podlewajmy w ludziach dobro swoją życzliwością i serdecznością, by mogło się rozwijać. Docenianie wzmacnia w dobrych postanowieniach. A jeśli kiedyś i nam powiedzą dobre słowo – może i nam to pomoże w drodze do pewności siebie.
- **Wracaj do dobrych wspomnień.** Jeśli przyjdzie gorszy czas, może jakieś niepowodzenie - staraj się nie wplątywać w spiralę negatywnych myśli. Przeciwnie. Przypomnij sobie swoje sukcesy, jakie udało Ci się odnieść w życiu. Awanse, nagrody czy choćby dumę z dzieci i wnuków.
- **Dystans i uśmiech.** Staraj się nie kumulować w sobie złych emocji i urazów. Pamiętaj, że jak mówi chińskie przysłowie „uśmiech to



najkrótsze połączenie między dwójgim ludzi”. Zatrzymaj się na chwilę i okaż komuś życzliwość, powiedz dobre słowo. Dobro wraca, a kto sieje gniew ten zbiera burzę. A gdy ktoś zwróci Ci uwagę, zastanów się dwa razy czy coś nie jest na rzeczy. Akceptuj mądrą i konstruktywną krytykę (choć to niełatwe), ale zbij z tropu nadąsanego gbura bez klasy.

6. Jak się skutecznie komunikować - metody

Z umiejętnościami skutecznego komunikowania możemy się urodzić. Pewne predyspozycje mogą ułatwiać nam nawiązywać relacje z innymi czy prowadzić ciekawe rozmowy. Nie zawsze jednak tak jest. Zawsze jednak możemy nauczyć się konkretnych metod i narzędzi komunikacji. To kwestia pewnych nabytych umiejętności lub nawyków. Poniżej kilka praktycznych rad.



RADA NR 1. STARAJMY SIĘ SŁUCHAĆ AKTYWNIE!

- **Co jest najistotniejsze? - w ogóle słuchamy!**

Często tak bardzo chcemy opowiedzieć o naszych życiowych perypetiach, że nie szanujemy prawa innych do bycia wysłuchanym i zrozumianym. Z drugiej strony, zawsze bardzo cenimy ludzi, którzy potrafią słuchać. „Krysia jest wspaniałą przyjaciółką - ona tak wspaniale potrafi słuchać!”. Doceniamy tę cechę, ale sami nie zawsze potrafimy tacy być.

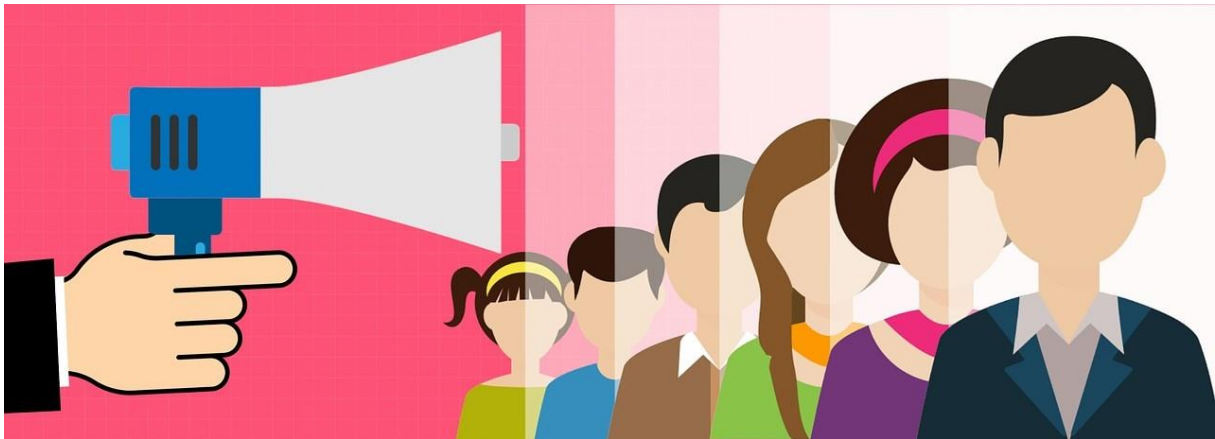
- **A jak możemy okazać naszemu rozmówcy, że słyszymy i słuchamy?** Na to jest kilka sposobów. Najłatwiejszy to **kontakt wzrokowy**. Gdy patrzymy w oczy wiadomo, że jesteśmy zainteresowani historią. Możemy także skorzystać z bogatej gamy gestów np. kiwać głową ze zrozumieniem, zadać dodatkowe pytania, dwa razy się zastanowić zanim serwujemy nasze „dobre rady” przed wysłuchaniem do końca. Pamiętajmy, że czasem celem dla naszego interlokutora nie jest uzyskanie

porady a jedynie „wygadanie się” bliskiej osobie. Nie zapominajmy wreszcie, że gesty to też szacunek – tzw. „mowa ciała”. Jeśli patrzymy w telefon lub gazetę podczas rozmowy, druga osoba może poczuć się zignorowana. Jeśli nasze gesty przeczą słowom – mózg obserwatora zawsze uwierzy w gesty. Starajmy się więc by komunikat werbalny i pozawerbalny był spójny. Jeśli ktoś opowiada nam o przykrew sytuacji nie uśmiechajmy się zbyt ochoczo, nawet jeśli przypomina nam ona zabawną historię z naszego życia. Także nasz ubiór mówi o naszym stosunku do rozmówcy, szczególnie jeśli np. przychodzimy do niego z wizytą (także wizytą urzędową/oficjalną).



RADA NR 2: ZAWSZE KONKRETYZUJMY CEL ROZMOWY!

- **Przed rozmową dobrze jest zastanowić się co chcemy przez nią osiągnąć.** Wyznaczmy sobie konkretny cel i pamiętajmy o nim w trakcie rozmowy. Czasem, dla uzyskania lepszego efektu, warto spisać cel na kartce, schować ją do kieszeni i spojrzeć jeszcze raz na kartkę przed wejściem na ważne spotkanie. Prowadząc dyskusję starajmy się wracać do głównego celu naszej rozmowy jeśli temat niebezpiecznie zbczy na inne tory.
- **Nie bójmy się także jasno wyartykułować cel, z jakim przyszliśmy w trakcie rozmowy.** Nie zaczynamy od opowieści o tym „od czego wszystko się zaczęło...”, nie zawsze opowiadamy o wszystkich szczegółach, ale zawsze stawiamy sprawę jasno: „Przyszłam dowiedzieć się jak mam złożyć wniosek o przekwalifikowanie gruntu” lub „Chcę uzyskać konkretną odpowiedź dotyczącą mojego pisma w sprawie ponownego przeliczenia emerytury”. Nie obawiamy się na wstępie mówić o co nam chodzi. To ułatwi komunikację i umożliwi szybsze załatwienie sprawy. Pamiętajmy jednak przy tym, by nasz komunikat nie był zbyt władczy i by zawierał niezbędne zwroty grzecznościowe.



RADA NR 3: BIERZMY ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WŁASNY KOMUNIKAT!

- Pamiętajmy, że to **zawsze my sami jesteśmy odpowiedzialni za to co mówimy**. Jeśli odbiorca nas nie rozumie – naszym zadaniem jest doprecyzowanie tego co mamy na myśli, wytłumaczenie lub opowiedzenie o danej kwestii z innej, bardziej zrozumiałej strony. Nie denerwujmy się, gdy ktoś nas nie rozumie. Starajmy się wczuć w jego rolę – nieraz sami dopytujemy w rozmowie z koleżankami czy kolegami by lepiej wejść w temat. Wreszcie, brak zrozumienia może wynikać z problemów ze słuchem naszego odbiorcy, a to może być kwestia dla tej osoby wstydliva. Starajmy się więc z odpowiednią delikatnością dotożyć starań by nasz komunikat był wyraźny i odpowiednio głośny.
- **Nie wahajmy się przyznać do swojej niewiedzy lub swoich błędów**. Bywa, że niezręcznie jest przyznawać się w rozmowie, że na czymś się nie znamy. Odpowiedź „nie wiem” postrzegana może być jako negatywne świadectwo o takiej osobie. Podobnie, gdy popełniamy błąd lub robimy gafę nieraz trudno nam się do tego przyznać. Obawiamy się tego czując niejako, że jest to okazanie własnej słabości. I tu zaskoczenie. Amerykańscy naukowcy potwierdzili, że mamy znacznie większe zaufanie do ludzi, którzy potrafią przyznawać się do swojej niewiedzy lub błędów. Podświadomie traktujemy takie osoby jako bardziej wiarygodne. „Skoro umie przyznać, że czegoś nie wie, to gdy już się wypowiada - to wie co mówi”. Podobna zależność obserwowana jest na poziomie socjologii polityki. Jeśli polityk sam przyzna się do swoich grzeszków, stosunkowo łatwo jesteśmy w stanie mu to wybaczyć. Gdy jednak mimo dowodów brnie „nie zrobiłem tego, to atak polityczny” – wówczas opinia publiczna nigdy mu tego nie zapomni.



RADA NR 4: DBAJMY O JASNOŚĆ I KONKRETNOŚĆ NASZEGO PRZEKAZU!

- Starajmy się **mówić o faktach i wydarzeniach**. Nie tylko w sytuacjach formalnych, ale i podczas rozmowy z bliskimi, czasem zbyt szybko przechodzimy z rozmowy o konkretach do informowania o naszych odczuciach i emocjach oraz domniemyanych motywacjach innych osób. A stąd już tylko krótka droga do nieporozumienia. Jeśli to możliwe starajmy się mówić o konkretnych wydarzeniach i udowadniać coś w oparciu o realne fakty. Wtedy będzie dużo trudniej zaprzeczyć naszej argumentacji.
- Bardzo istotne jest **dopasowanie naszego komunikatu do rozmówcy**. Wydaje się oczywiste, że inaczej tłumaczymy nasze zdanie nastoletniemu wnukowi a inaczej profesorowi uniwersytetu. Nie zawsze jednak pamiętamy o tym by odpowiednio dobierać słowa, mając na względzie do kogo mówimy.
- **Unikamy skrótów, żargonów i sformułowań gwarowych** – jeśli jesteśmy w środowisku zróżnicowanym pod względem wieku, pochodzenia czy doświadczenia, starajmy się nie stawiać rozmówców w niezręcznej sytuacji używając trudnych słów. To, że ktoś jest inżynierem budownictwa nie znaczy, że musi opowiadać o budowie domu syna używając skomplikowanego słownictwa budowlanego. Pamiętajmy, że nie stosując się do tej zasady możemy być postrzegani jako osoby wyniosłe i nazbyt przekonane o swojej wiedzy.
- Warto także, **uniknąć zdań zbyt długich i wielokrotnie złożonych** i to bez znaczenia do jakiego rozmówcy kierujemy nasz przekaz. Bywa bowiem, że pod koniec tak długiego zdania nikt już za bardzo nie orientuje się co było na jego początku.



RADA NR 5: NAUCZMY SIĘ POSKRAMIĄĆ EMOCJE!

- **Emocje zazwyczaj nie służą efektywności naszej komunikacji.** Emocje podczas wspólnego oglądania meczu reprezentacji, gdy „nasi” strzelą gola, mogą być oczywiście integrujące. Jednak w większości sytuacji życiowych podczas prowadzenia różnego rodzaju dyskusji budzą się w nas częściej emocje negatywne. Starajmy się więc by w naszych rozmowach tych negatywnych emocji było mniej. Pomocny może być tutaj „Model porozumienia bez przemocy”, o którym jeszcze napiszemy.
- **A co jeśli emocje w rozmowie już sięgnęły zenitu?** Przecież nawet jeśli wzięliśmy sobie do serca powyższą poradę to przecież po naszej stronie jest tylko 50% odpowiedzialności za rozmowę. W sytuacji, gdy negatywne emocje koniec końców wezmą górę między dwojgiem ludzi jest sposób na wyjście z klasą. Przerwijmy rozmowę i odłóżmy ją na później. Gdy obie strony ochłoną i przemyślą sprawę. Za godzinę lub jutro, bardzo prawdopodobne, że emocje już nie będą na tak wysokim „c”. Nie odkładajmy jednak dyskusji o trudnych sprawach na „wieczne nigdy”. Niewyjaśnione zatargi i „nieprzeproszone” złe słowa odkładają się w naszej psychice i sercu, jak cegielki w murze, mozolnie i latami budowanym między dwojgiem nierzadko bardzo bliskich osób. Nie zapominajmy więc by wracać do trudnych rozmów i starać się dobrze je kończyć. Wiele mądrości jest w powiedzeniu „Niech słońce nie zachodzi nad waszym gniewem”.
- **Cierpliwość przede wszystkim.** I znów sprawa nie jest łatwa. Świat pędzi, na nic nie ma czasu, wszystko jest na wczoraj a tu ktoś mówi, że w rozmowie trzeba być cierpliwym. Niestety. Rozmowa to rodzaj tworzenia więzi, a do budowania porozumienia niezbędny jest czas. Co to oznacza w praktyce? Gdy rozmawiamy o czymś ważnym, miejmy cierpliwość by wysłuchać naszego interlokutora. Jeśli dzieli się z nami

ważnymi dla niego informacjami lub odczuciami, przeznaczmy dla niego czas właściwy dla spraw istotnych. A jeśli w tym momencie nie mamy możliwości poświęcić mu dostatecznie dużo czasu – umówmy się za godzinę, dzień lub dwa i wtedy bądźmy na 100%.

- **Bardzo ważnym elementem skutecznej komunikacji jest pokora.** Pamiętajmy, że nasze poglądy na jakiś temat to... tylko poglądy. Nikt nie ma „zawsze racji” więc warto także do argumentacji w ważnych rozmowach podchodzić z pewnym dystansem do siebie i pokorą.



RADA NR 6: Dawajmy informacje zwrotne!

- **Pomagajmy naszym rozmówcom lepiej się komunikować w przyszłości.** Najprostszym sposobem, by to zrobić jest przekazywanie tzw. informacji zwrotnych. Nie obawiamy się więc mówić o naszych potrzebach i odczuciach, naturalnie w sposób nieraniący innych. Mówmy więc np. „cieszę się, że podjąłeś ten temat, bo był dla mnie ważny” albo „proszę nie używaj niecenzuralnych słów, bo w moim domu sobie tego nie życzę”. Asertywność i pełna informacja dla drugiej strony pomaga w kontakcie.
- **Doceniajmy wagę życzliwości i doceniania ludzi.** Dużo łatwiej nam się rozmawia z osobami pogodnymi i autentycznie serdecznymi.

7. Model porozumienia bez przemocy

Jest to metoda komunikacji zwana „**językiem serca**” lub „**językiem życia**” opracowana przez amerykańskiego psychologa Marshalla Rosenberga. Mimo że jej stosowanie wymaga przyzwyczajenia i zmiany nawyków komunikacyjnych ukształtowanych w nas nierzadko od dekad, jednak efekty, jakie można dzięki tej metodzie osiągnąć, motywują do intelektualnego wysiłku.

CYTATY

„Centralnym aspektem Porozumienia bez Przemocy jest świadomość, że inni ludzie nie są odpowiedzialni za nasze uczucia. Wpływ na to, jak odczuwamy, ma jedynie nastawienie, z jakim reagujemy”

„Empatia to bycie przy kimś i jego uczuciach. To nie znaczy, że odczuwamy to samo, co ona. To znaczy, że obdarzamy ją swoją pełną uwagą i obecnością rozumiejąc jej doświadczenia.”

„Jeśli nie przywiązujemy wagi do własnych potrzeb, może się okazać, że dla innych też nie będą one ważne”

„Czasami musimy skonfrontować innych z naszymi granicami, aby chronić siebie lub zaspokoić swoją potrzebę, która w danym momencie jest ważna”

„Rozumienie potrzeb innych ludzi nie oznacza, że nie możemy dążyć do zaspokojenia własnych. Interesujemy się i własnymi - i cudzymi potrzebami”

„Im częściej w przeszłości wytaczaliśmy zarzuty przeciwko innym ludziom, karaliśmy ich albo wpajaliśmy im poczucie winy, gdy nie spełniali naszych próśb, tym większe jest prawdopodobieństwo, że nasze późniejsze próśby potraktują jako żądania”

Marshall Rosenberg

Sednem metody jest szczere wyrażanie siebie poprzez **4 elementy**:

1. OPIS ZDARZENIA

- *"gdy widzę...", "kiedy mówisz/robisz to i tamto"*
- **mówimy o sytuacji** z jaką mamy do czynienia
- **bez własnej oceny** opisujemy konkretne zachowania danej osoby lub wydarzenie

2. OKREŚLENIE UCZUĆ

- *"czuję wtedy..."*
- **wskazujemy co czujemy** w danej sytuacji
- wyrażamy nasze emocje lub odczucia **a nie myśli**

3. NAZWANIE POTRZEB

- *"ponieważ potrzebuję...", "ważne jest dla mnie..."*
- konkretnie nazywamy nasze potrzeby, pragnienia, oczekiwania, myśli lub ważne dla nas wartości

4. WYRAŻENIE PROŚBY

- *"chciałabym być...", "prosiłbym cię na przyszłość..."*
- mówimy **jasno i wyraźnie**, jakiego działania byśmy sobie życzyli
- **nie żądamy a prosimy**

Kilka informacji o modelu porozumienia bez przemocy:

- Model opiera się na kilku zasadach: **nieoceniać ludzi**, nastawienie na obserwację, **nazywanie uczuć**, **uzewnętrznianie potrzeb** i poszukiwanie najlepszej drogi zaspokojenia potrzeb – naszych lub drugiego człowieka.
- Podstawowym przesłaniem tej formy komunikacji jest **zaniechanie wszelkich form nacisku i przemocy** w relacjach z ludźmi.
- **Co bardzo ważne: tej metody uczymy się przez częste stosowanie.** Kluczowe więc, byśmy się nie zniechęcali jeśli początkowo nie będzie nam się udawało realizować jej w pełni lub pierwsze efekty będą skromne. Podobnie jak w przypadku jazdy na rowerze, zanim wejdziemy w pewien automatyzm kilka razy się przewrócimy lub wylądujemy na trawie.
- **Nie powinniśmy traktować modelu jako sztywnej formuły.** Nie obawiamy się więc dostosowywać jej do konkretnych sytuacji, naszej własnej osobowości i charakteru czy uwarunkowań kulturowych.
- **Nie zawsze trzeba każdy z elementów wypowiadać słowami.** Kluczem jest sama świadomość obecności w komunikacji między dwojgiem ludzi wspomnianych czterech elementów procesu porozumiewania się.

PRZYKŁADY

SYTUACJA: MĄŻ WIERNY KIBIC

„Heniu, byłam rozczarowana (2), kiedy kupiłeś ten telewizor za 8000 zł (1), bo tak duży wydatek nie mieści się w naszym budżecie domowym w tym miesiącu i obawiam się czy starczy nam do 1-go. Chciałabym byśmy wspólnie uzgadniali zakupy jeśli są wyższe niż 500 zł (3). Proszę Cię, byś w przyszłości znalazł czas by choćby telefonicznie uzgodnić tak wysokie wydatki (4).”

SYTUACJA: SYN RAJDOWIEC

„Andrzejku, gdy jedziesz tak szybko (1) jestem zdenerwowana (2). Wiem że jesteś dobrym kierowcą, ale nie czuję się wtedy bezpiecznie przy Tobie (3). Czy mógłbyś jechać wolniej (4)?”

PRZYKŁADY

SYTUACJA: BABCIA DO WNUCZKI

„Aniu, byłam trochę rozczarowana (2), kiedy na godzinę przed naszym spotkaniem odwołałaś je (1), bo bardzo chciałam z Tobą spędzić to popołudnie i pokazać Ci zdjęcia z wyjazdu do sanatorium (3). Czy mogłabyś mi teraz powiedzieć dlaczego odwołałaś nasze spotkanie i czy możemy umówić się na przyszły tydzień (4)?”

ZMIANA SYTUACJI: PYTAMY BY POZNAĆ POTRZEBY INNYCH

„Czy jesteś zła (2) bo wróciłem dziś późno (1)? Pewnie cały czas zajmowałaś się naszymi wnukami i nie miałaś nawet chwili czasu dla siebie (3)? Jak myślisz, o której godzinie najpóźniej powinienem być w domu (4)?”

Po co to wszystko? Wprowadzenie zmiany na poziomie językowym i w sferze perspektywy postrzegania drugiej osoby pomaga nam:

**mieć świadomość
potrzeb i uczuć
swoich oraz
rozmówców**

**wyrażać prośby
w sposób
konkretny
i pozytywny**

**komunikować
się w sposób
autentyczny
i niekrzywdzący
innych**

**być empatycznym
i budować
trwałe relacje
oparte na
zaufaniu**

**być
asertywnym
i jasno wskazywać
gdzie są nasze
granice**

**być człowiekiem
odpowiedzialnym
w słowach
i czynach**

Broszura przygotowana przez zespół autorów ze Stowarzyszenia CREO



Broszura przygotowana w ramach projektu
„Działamy DoradzaMY - Program regrantingu dla organizacji poradniczych”



Działamy DoradzaMY

Projekt finansowany przez Narodowy Instytut Wolności
– Centrum Społeczeństwa Obywatelskiego
ze środków Rządowego Programu Wspierania Rozwoju
Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033



KOMITET
DO SPRAW
POŻYTKU
PUBLICZNEGO



Organizacje
Poradnicze

www.centrumcreo.pl