

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



Sztuka otwartego dialogu, czyli o zdolności asertywnego komunikowania się

ANNA RESLER

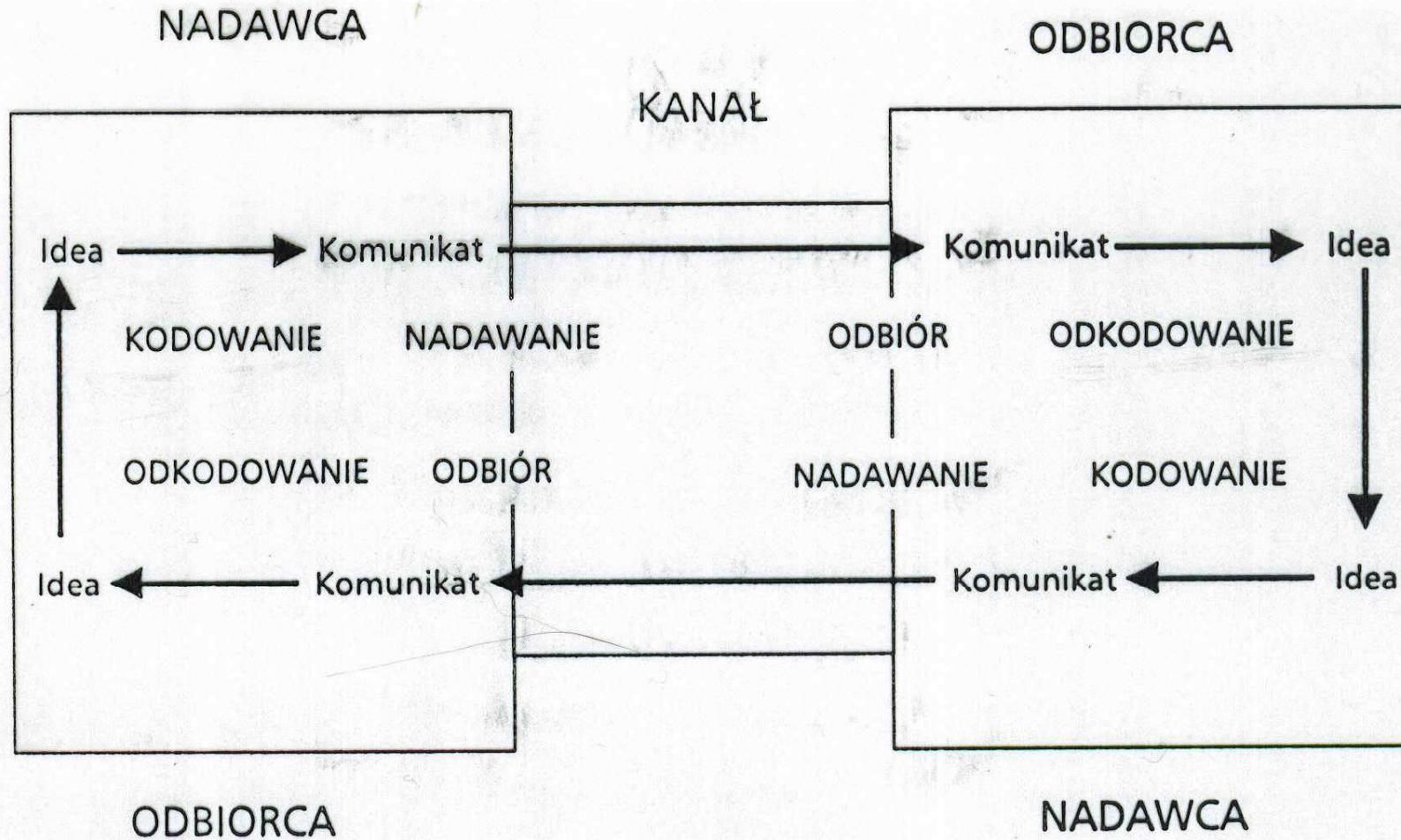
Szkoła Główna Handlowa

07.11.2017 r.

Organizatorzy



Schemat komunikacji



Bariery komunikacyjne

(Bolton, 1986)

- **Osądzanie**

- krytykowanie, obrażanie, orzekanie, chwalenie

- **Decydowanie za innych**

- rozkazywanie, moralizowanie, grożenie, zadaje niewłaściwe pytania

- **Uciekanie od problemu poruszonego przez rozmówce:**

- doradzanie, zmiana tematu, pocieszanie, logiczne argumentowanie

Osądzanie

- **Krytykowanie:**

- „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?”

- **Obrażanie:**

- „To dlatego, że jesteś leniwa?”

- **Orzekanie:**

- „Ciebie w ogóle rodzina nie interesuje.”

- **Chwalenie:**

- „Gdybyś się trochę postarał. Na pewno wyszłoby ci to znacznie lepiej”

Decydowanie za innych

- **Rozkazywanie:**

- *„Będziesz wstawał do szkoły 2 godziny wcześniej”*

- **Grożenie:**

- *„Jeśli tego nie zrobisz...”*

- **Moralizowanie:**

- *„Powinieneś to zrobić”*

- **Zadawanie licznych / niewłaściwych pytań:**

- *Gdzie byłeś? Co robiłeś? Kto był z tobą? ...*

Uciekanie od problemu...

- **Doradzanie:**

- „Najlepiej byłoby, gdybyś...”

- **Zmienianie tematu:**

- „Jaką przewidujesz pogodę na jutro?”

- **Logicznie argumentowanie:**

- „Takie jest życie...”

- **Pocieszanie:**

- „Wszystko będzie dobrze”.

Blokady komunikacyjne

- Nakazywanie, rozkazywanie:
„Przestań płakać, nie jesteś już małym dzieckiem.”
- Ostrzeganie, groźba, straszenie:
„Jeżeli nie zaczniesz się uczyć, nigdy nie zdasz tego egzaminu.”
- Moralizowanie, głoszenie kazań, „powinieneś, musisz...”:
„Chłopiec w twoim wieku musi umieć się zachować.”
- Dawanie rad, sugerowanie, podsuwanie rozwiązań:
„Gdybyś więcej czasu poświęcał matematyce, zamiast...”

Blokady komunikacyjne

- Chwalenie, pozytywne ocenianie:
„Jesteś bardzo zdolna, na pewno możesz postarać się o lepsze stopnie.”
- Pocieszanie:
„Nie martw się, jutro już zapomnisz o całej sprawie.”
- Wypytywanie, pytania retoryczne:
„Dlaczego nie siedzisz na swoim miejscu? Co robisz pod oknem?”
- Dowcipkowanie, sarkazm:
„Czy to twoja praca domowa? Myślisz, że znam chiński?”

Blokady komunikacyjne

- Pouczanie, logiczne argumentowanie, robienie wykładu:
„Spóźniłeś się, więc sam jesteś sobie winien, że masz mniej czasu.”
- Osądzanie, krytykowanie:
„Nigdy nie zrobisz niczego dobrze...”
- Ośmieszanie, wyszydzanie:
„Wyglądasz jak strach na wróble.”
- Orzekanie, interpretowanie:
„Robisz to, żeby zwrócić na siebie uwagę.”

Podstawowe techniki aktywnego słuchania:

- Parafrazowanie
- Klaryfikacja
- Zadawanie pytań



Zrozumieć ≠ Zgodzić się !

Parafrazowanie

**Powtarzanie własnymi słowami tego,
co – jak nam się wydaje powiedziała druga osoba**

- „A więc twierdzisz, że ...”
- „A więc sądzisz, że ...”
- „Chcesz powiedzieć, że ...”
- „Innymi słowy ...”
- „O ile Cię dobrze zrozumiałem ...”
- „Z tego co powiedziałeś wynika, że...”

Jak należy parafrazować?

- Krótko (streszczenie wypowiedzi)
- Treści trudne, niejasne, nieoczywiste.
- Nie dodawać od siebie (wniosków, komentarzy, opinii)
- Dopytywać („czy dobrze zrozumiałem?” , „czy tak?” , „o to chodziło?”).

Co zyskujemy gdy parafrazujemy?

- Lepsze zrozumienie
- Dajemy sygnał, że słuchamy i chcemy zrozumieć
- Wyciszenie ewentualnych emocji
- Nadawca ma okazję zorientować się jak są odbierane jego słowa.

Klaryfikacja

- Porządkowanie wypowiedzi rozmówcy, dopytywanie, doprecyzowanie, znajdowanie najważniejszych treści w wypowiedzi:
 - „Powiedziałaś mi, że... czy mogłabyś powiedzieć mi więcej szczegółów...”.
 - „Co konkretnie jest niejasne?”
 - „Co w tym jest najważniejsze?”
 - „Dlaczego o tym wspominasz”?
 - „Co to oznacza?”
 - „Czy w związku z tym masz jakąś propozycje?”

Pytania – dlaczego warto je zadawać?

- Pytając trudniej jest popełnić błąd, niezręczność, nietakt
- Inni zwykle lubią i chcą mówić o swoich opiniach, pomysłach i problemach
- Pozwalają dobrze poznać i zrozumieć rozmówce
- Łatwiej jest zebrać własne myśli
- Okazują mu szacunek
- Budujemy więź

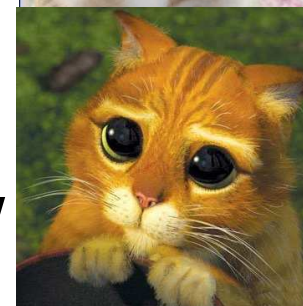
CO TO JEST ASERTYWNOŚĆ?

Otwarte wyrażanie siebie: bezpośrednio i stanowczo wyrażenie wobec innej osoby swoich myśli, uczuć i przekonań, bez lekceważenia uczuć i poglądów swoich rozmówców.

Agresja - respektowanie praw własnych
lekceważenie praw innych



Uległość - respektowanie praw innych
lekceważenie własnych praw



Asertywność - respektowanie praw innych
respektowanie praw własnych



Asertywna odmowa

- 3 elementy:
 - słowo **NIE** na początku
 - określenie tego czego **NIE CHCE** wykonać
 - krótkie i prawdziwe **UZASADNIENIE** odmowy

np. *Nie zrobię dla Ciebie tej pracy, bo chcę w tym czasie wykonać swoją.*

**Uwaga! Zwroty „NIE MOGĘ, MUSZĘ”
to typowe pułapki antyasertywne.**

GDY ASERTYWNA ODMOWA NIE DZIAŁA...

- Zdarta płyta składa się z dwóch powtarzanych „na okrągło” elementów:
 - **formuły używanej w asertywnej odmowie** np. *nie, nie zrobię tego* ...
 - **parafrazy**, odnoszącej się do tego co mówi osoba np. *rozumiem, że ważna sprawa, ale nie zrobię tego ...*



GDY NIE CHCEMY POGARSZAĆ RELACJI:

- Odmowę można uzupełnić komunikatem wyrażającym zainteresowanie kontaktu z daną osobą, np.:
 - *Nie pojadę dziś z Tobą na zakupy, ponieważ jestem zmęczony, ale jeśli chcesz pojedziemy jutro.*
 - *Nie zrobię tego o co mnie prosisz, ale nie oznacza to, że nie rozumiem Twoich problemów.*
 - *Nie napisze za Ciebie tej pracy, ale chętnie pomogę Ci w tym.*

ASERTYWNE PRZYJĘCIE K. JEDNOZNACZNEJ:

ZAMIANA OCENY NA OPINIE

Krytyka niesłuszna:

- *Myślę o sobie inaczej*
- *Mam inne zdanie na ten temat*
- *Ja tak nie uważam*
- *Nie zgadzam się z Pana opinią*

Krytyka słuszna:

- *Myślę o sobie podobnie*
- *Mam takie samo zdanie na ten temat*
- *Ja też tak sądzę*
- *Zgadzam się z Pana opinią*

ASERTYWNE PRZYJĘCIE K.NIEJEDNOZNACZNEJ:

Zweryfikowanie faktów: co jest słusznie, a co nie.

- » *To prawda, że wymagamy, abyś meldowała dokąd wychodzisz, ale to wcale nie oznacza, że nie ufamy Tobie.*

Oddzielenie zarzutów dotyczących zachowania i osoby,

- » *Istotnie nie dotrzymałam obietnicy, ale nie zgadzam się ze stwierdzeniem, że jestem oszustką*

Oddzielenie formy i treści krytyki

- » *Przyznaję, że zapomniałam spakować Twój aparat, ale nie życzę sobie podnoszenia głosu na mnie.*



Cel idealny vs realny

- „Uznam za sukces, jeśli moje dziecko zrozumie że się myliło i przyzna mi racje”.
- „Uznam za sukces, jeżeli jasno poinformuje syna/córkę, jakie jest moje zdanie i w których punktach nasze opinie są całkowicie różne.”

Cechy dobrej informacji zwrotnej:

- Natychmiastowa i bezpośrednia
- Szczera
- Wspierająca
- Dotyczyć konkretnych zachowań
- Opisywać uczucia odbiorcy
- Dotyczyć właściwości czy zachowań odbiorcy możliwych do zmiany
- Dotyczyć zarówno negatywnych, jak i pozytywnych konsekwencji zachowania



Gdy zależy nam na dobrej relacji

- Odmowę można uzupełnić komunikatem wyrażającym zainteresowanie kontaktem z daną osobą, np.:
 - *Nie przyjadę do Ciebie, ponieważ jestem dziś zmęczony, ale jeśli chcesz zapraszam do mnie.*
 - *Nie zrobię tego o co mnie prosisz, ale nie oznacza to, że nie rozumiem Twoich problemów.*
 - *Nie chce tego zrobić, ale zależy mi nadal na kontaktach z Tobą.*
 - *Nie napisze za Ciebie tej pracy, ale chętnie pomogę Ci w tym.*
 - *Bardzo miło mi, że proponujesz mi wyjście na imprezę, ale chcę dzisiaj uczyć się do egzaminu.*
 - *Miło, że pomyślałeś o mnie, ale nie jestem zainteresowany.*
 - *Nie pójdę z Tobą tam dzisiaj, za to chętnie wybiorę się za tydzień.*

Podsumowanie

- Wyrażaj się jak najwięcej w formie JA
- Udzielając informacji zwrotnych stosuj FUUO oraz określone zasady
- Przerywaj „trudny” kontakt, nie tłumaczysz się długo gdy ktoś Cię do czegoś namawia
- W sytuacji krytyki reaguj szybko, stanowczo i bezpośrednio
- Chronić swych granic kiedy uznajesz to za ważne i konieczne
- Myśl w kategoriach: „Ja jestem ok, Ty jesteś ok.”



Anna Resler

Ul. Królowej Marysieńki 90
Wilanów Business Center
02-954 Warszawa

Tel.: **881 31 31 37**
E-mail: **aniresler@gmail.com**
www.annaresler.pl