

# Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



Sztuka otwartego dialogu,  
czyli o zdolności asertywnego  
komunikowania się

Marzena Lebowska

Politechnika Gdańska  
13 stycznia 2022 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIwersYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIwersYTET-DZIECIĘCY.PL

1

- „Komunikacja to umiejętność, której można się nauczyć. To, jak jazda na rowerze czy pisanie na maszynie. Jeśli tylko nad nią popracujesz, możesz bardzo szybko poprawić jakość każdej części swojego życia”.

• *Brian Tracy*

2

## • DEFINICJA KOMUNIKACJI:

- Komunikacja to *wymiana informacji* między jej uczestnikami.
- Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe.
- Ważne jest, aby były one zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.

3

## Komunikacja Werbalna



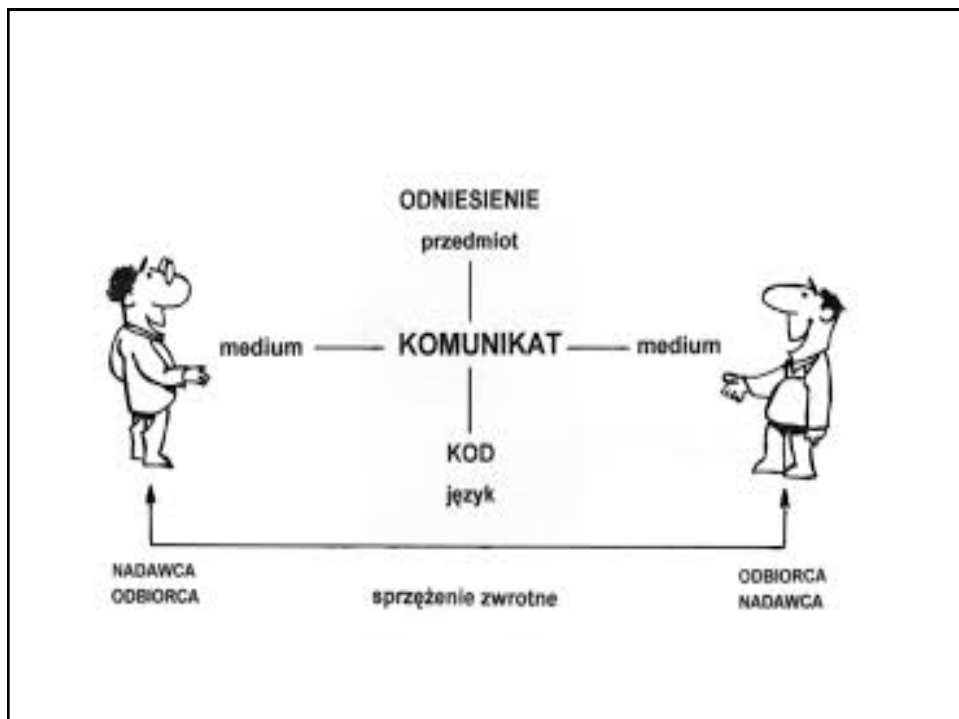
4

## Komunikacja z użyciem języka naturalnego, czyli mowy jako środka komunikacji.

- 
- 

Jest to podstawowy sposób komunikacji międzyludzkiej. Aby komunikacja werbalna mogła mieć miejsce, musi istnieć mówiący i słuchający. Posługują się oni kodem (językiem), który musi być znany obu osobom.

5



6

- „Codziennie rano powtarzam sobie:
- Żadna z rzeczy, które dzisiaj powiem, niczego mnie nie nauczy. Jeśli zatem chcę dowiedzieć się czegoś nowego, to muszę słuchać”.

• *Larry King*

7

## Techniki aktywnego słuchania

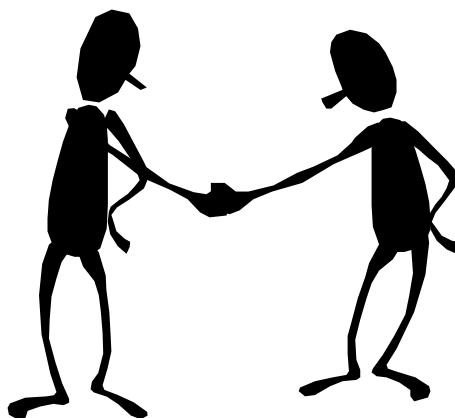
*Twój charakter jest twoim najważniejszym atutem, dlatego powinieneś nad sobą pracować przez całe życie. (...)*  
 "Milionerzy z wyboru" Brian Tracy

The diagram shows three cartoon characters: a man on the left, a woman in the middle, and a man on the right. Each character is associated with a specific active listening technique, indicated by a label and a line pointing to the character:

- zadawanie pytań** (asking questions) - points to the man on the left who is pointing upwards.
- udzielanie zachęt** (encouraging) - points to the woman in the middle who is pointing towards the man on the right.
- parafrazowanie** (paraphrasing) - points to the man on the right who is holding a mobile phone.
- odzwierciedlenie uczuć** (reflecting feelings) - points to the man on the right.
- dzielenie się własnymi uczuciami** (sharing own feelings) - points to the man on the right.
- dowartościowywanie** (valuing) - points to the man on the left.
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego** (maintaining eye contact) - points to the man on the left.

8

## Komunikacja Niewerbalna



9

## Gestykulacja

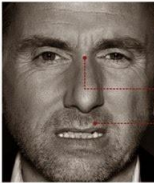
- To najbardziej rzucające się w oczy komunikaty, takie jak: ruchy rąk, dłoni, palców, głowy, korpusu ciała.
- Gestykulując możemy:
  - ▣ określić strukturę wypowiedzi akcentując niektóre elementy
  - ▣ wskazywać ludzi i przedmiot podkreślać coś ilustrować rozmiary i kształty

10

## Mimika i wyrazy twarzy


- Są z jednej strony wyrazem naszych emocji; sympatii, złości, pogardy, zdumienia, zakłopotania, szczęścia itp.
- Z drugiej strony zaś elementem wspierającym werbalną treść.
  - Uśmiechając się wyrażamy radość,
  - zaś wykrzywiając usta wstręt.
- Ściągnięte brwi, zaciśnięte usta i szczęki mogą być oznaką naszego niezadowolenia

11




**wstręt**

- 1 zmarszczony nos
- 2 uniesiona górna warga



**pogarda**

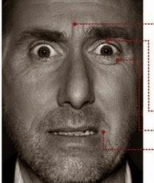
- 1 napięty jeden kącik ust i uniesiony do boku



**smutek**

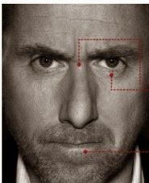
- 1 uniesione wewnętrzne konce brwi
- 2 zmarszczki poniżej powiek
- 3 opadnięte kąciaki ust

**7 podstawowych mikroekspresji**



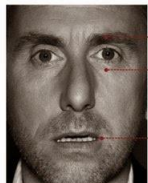
**strach**

- 1 brwi uniesione i ściągnięte
- 2 uniesione powieki -widać białka oczu
- 3 wargi ściągnięte w tył



**złość**

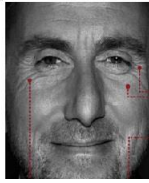
- 1 opuszczone i ściągnięte brwi
- 2 napięte powieki
- 3 ściągnięte wargi



**zaskoczenie**

- 1 uniesione brwi szeroko
- 2 otwarte oczy
- 3 opuszczona żuchwa

**Lie to me\***



**szczęście**

- 1 kurze łapki wokół oczu
- 2 zaangażowane mięśnie policzków
- 3 uniesione kąciaki ust

[psychologiwagladu.pl](http://psychologiwagladu.pl)

12

## Dotyk i kontakt fizyczny

- To podanie ręki, pocałunek, trzymanie się za rękę, poklepywanie, głaskanie, umieszczanie ręki na ramieniu itp.
- 
- Pojawienie się tych komunikatów regulowane jest zasadami wynikającymi ze stopnia znajomości rozmówcy, ich płci, statusu społecznego.
- Za ich pomocą sygnalizujemy najczęściej treści opiekuńcze, stopień zażyłości z partnerem.

13

## Dystans przestrzenny

To niewidzialny obszar otaczający jednostkę, w którym przebiega większość jej kontaktów z innymi ludźmi, odzwierciedlający charakter stosunków między nimi.

- Dystans informuje, więc o bliskości psychicznej partnerów, ich zażyłości także poprawności wzajemnej relacji.

14

## Kontakt wzrokowy i wymiana spojrzeń

To kolejne sygnały wzajemnych stosunków między rozmówcami.

- Najważniejszym przebieżnikiem są tu nasze oczy; kierunek patrzenia, czas patrzenia, częstotliwość spoglądania.
- Patrzenie w bok, opuszczanie oczu, unikanie kontaktu wzrokowego może sygnalizować że osoba czuje się zakłopotana bądź też kłamie.
- Błądzenie wzrokiem po ścianie, często jest oznaką lekceważenia lub braku zainteresowania.
- Uporczywe wpatrywanie się w drugą osobę może zostać odebrane jako sygnał niechęci do rozmówcy.

15

### • MÓWIĄ NIE TYLKO SŁOWA

- 55% tego, co przekazujemy naszemu rozmówcy odbierana jest przez niego niewerbalnie (mowa ciała)
- tylko 7% zależy od tego, co zostało powiedziane,
- 38% natomiast od tego jak to zostało powiedziane.

17



## Postawy w komunikacji

### AGRESYWNA



18

	OPIS	MODEL ZACHOWANIA NIEWERBALNEGO	MODEL ZACHOWANIA WERBALNEGO
<b>A G R E S Y W N A</b>	<b>Wykorzystywanie innych. Ekspresyjny i podkreślający własną przewagę kosztem pozostałych osób.</b>	<b>„Błysk w oku”. Zbyt bliska odległość od rozmówcy. Groźne gesty (wskazujący palec, zaciśnięte pięści). Podniesiony głos. Częste przerywanie wypowiedzi.</b>	<b>Przekleństwa i obraźliwy język. Ocena zachowań innych. Otwarte groźby lub negatywne uwagi.</b>

19

## Postawy w komunikacji

### ULEGŁA



20

	OPIS	MODEL ZACHOWANIA NIEWERBALNEGO	MODEL ZACHOWANIA WERBALNEGO
<b>U L E G Ł A</b>	Zachęcanie innych do wykorzystania nas samych. Skrępowany, samonegujący.	Słaby kontakt wzrokowy. Spoglądanie w dół. Ciało pochylone. Stałe przestępowanie z nogi na nogę. Ściskanie dłoni. Ściszony lub zawodzący głos.	Określniki („może”, „jak gdyby”). Wypełniacze („mmm”, „no wiesz”, „cóż”). Zaprzeczenia („To wcale nie jest takie ważne”, „Naprawdę nie wiem”)

21

## Postawy w komunikacji

### ASERTYWNA



22

	OPIS	MODEL ZACHOWANIA NIEWERBALNEGO	MODEL ZACHOWANIA WERBALNEGO
<b>A S E R T Y W N A</b>	Wywieranie silnego nacisku bez atakowania. Pozwala innym mieć wpływ na rezultat rozmowy. Wyrazisty i podkreślający swą przewagę, bez przykrych konsekwencji dla pozostałych osób.	Dobry kontakt wzrokowy. Postawa swobodna, lecz wyrażająca siłę. Zdecydowany, donośny głos. Wyraz twarzy odpowiadający przekazywanym treściom. Odpowiednio poważny ton, i pauzy w celu potwierdzenia zrozumienia.	Bezpośredni i jednoznaczny język. Brak oceny zachowań innych. Zdania typu „JA” i zdania sugerujące współpracę, typu „MY”.

23

## ASERTYWNOŚĆ

1. W potocznym rozumieniu – umiejętność mówienia „nie,” często utożsamiana z bezwzględnością, brakiem uczuć wyższych, egoizmem i agresją.

24

## ASERTYWNOŚĆ

1. Zespół zachowań danego człowieka, za pomocą których może on wyrazić uczucia, życzenia, opinie oraz dbać o swoje prawa i interesy w sposób bezpośredni, stanowczy i uczciwy, a jednocześnie respektujący uczucia, postawy, życzenia, opinie i prawa innych osób.
2. Człowiek zachowujący się asertywnie potrafi ujawnić różne uczucia – pozytywne, jak i negatywne np. gniew, strach, zaangażowanie, radość, oburzenie itp, w sposób, który nie narusza praw innych osób.

25

## PRAWA ASERTYWNOŚCI

1. Prawo do robienia wszystkiego, co nie narusza praw innych ludzi.
1. Prawo do zachowywania się w sposób asertywny lub nieasertywny.
2. Prawo do dokonywania wyborów.
1. Prawo do zmiany.
2. Prawo do dysponowania swoim ciałem, czasem i własnością.
3. Prawo do wyrażania opinii i przekonań.
4. Prawo do myślenia dobrze o sobie.
5. Prawo do wyrażania życzeń.

26

## PRAWA ASERTYWNOŚCI

- 9. Prawo do ekspresji swojej seksualności.
- 10. Prawo do posiadania potrzeb i pragnień.
- 11. Prawo do marzeń.
- 12. Prawo do informacji.
- 13. Prawo do dóbr i usług, za które się zapłaciło.
- 14. Prawo do niezależności i nieingerencji, ze strony innych.
- 15. Prawo do odmowy i sprzeciwu.
- 16. Prawo do poszanowania ze strony innych.

27

## ASERTYWNOŚĆ

- Mam prawo do popełniania błędów.
- Mam prawo do niewiedzy i niezrozumienia czegokolwiek.
- *Postawa asertywna daje nam wybór, którego nie ma w postawie*
  - *agresywnej lub biernej*

28



**JAK BYĆ ASERTYWNYM W  
KONTAKTACH /WYCHOWANIU  
DZIECI**

29

## 1. ZACHOWAJ SPOKÓJ!!!

- Będziesz dla swoich dzieci jak spokojny policjant,
  - który nigdy nie pozwala, aby pojawiły się buntownicze myśli, ponieważ jest tak opanowany i pewny siebie.

30

## 2. Będziesz SŁUCHAĆ, nawet wtedy, gdy dziecko krzyczy.

- Właściwe słuchanie polega na:
  - postawieniu się w jego sytuacji,
  - spojrzeniu na świat z jego punktu widzenia,
    - nie po to, aby się przekonać CZY to, co mówi ma sens, ale JAKI to ma sens dla niego.
- *Mów jak najmniej, żeby twoje dziecko mówiło jak najwięcej.*

31

### 3. Nie krzycz , mów mądrze

- **Używaj mniejszej liczby słów i buduj krótsze zdania.** Im więcej mówisz ,tym mniej słuchają.
- **Nie powtarzaj się.** Nie powtarzaj się. Nie powtarzaj się (to bardzo irytujące).
- **Zniż głos.** Im głośniej mówisz, tym mniej słyszą.
- **Nie unosź rąk ,zwłaszcza gdy twoje dziecko jest zdenerwowane.** Ręce na wysokości twarzy są dla nastolatków bardzo prowokujące . Nigdy nie nastawaj na dziecko fizycznie lub słownie.

32

- **Używaj pierwszej osoby.** Mów raczej o swoich uczuciach, a nie o zachowaniu dziecka. Mów o tym, jak ci smutno, kiedy było złośliwe w stosunku do siostry, a nie co się z nim dzieje.
- **Uporządkuj swoje myśli, zanim zaczniesz mówić.** Rozmowa z nastolatkiem to ciężka praca. Zredaguj pierwszą wersję tego, co chcesz powiedzieć, zanim zaczniesz mówić. Tak jak było kiedyś napisane w chińskim ciasteczku z wróżbą: *„Najpierw otwórz rozum potem usta. W głowie trudno palnąć gafę.”*

33



- **Oceń nastrój dziecka przed rozpoczęciem trudnych rozmów.** Poniedziałek, 7 rano to nie najlepszy moment, by poruszać kwestie szkolne. Wycucie czasu jest szalenie ważne w przypadku rozmów z nastolatkami.
- **Nie upychaj zbyt wiele w jednej rozmowie.** Często rób przerwy, jeśli zauważysz, że po którejś stronie narasta frustracja. Kiedy się zrobi gorąco i tak nie osiągniesz nic dobrego. Nie wahaj się powiedzieć: „*Dokończymy tę rozmowę jutro*”.

34

- **Pozwól dziecku czasami skorzystać z zaworu bezpieczeństwa, jakim jest wyjście z pokoju.** Chociaż może to wyglądać na lekceważenie, może też być sposobem, w jakim dziecko stara się uniknąć wybuchu. Niech wie, że może wyjść, jeżeli później ponownie podejmiecie rozmowę.
- **Nie stawiaj ultimatów, chyba że jest to absolutnie konieczne.** Dzieciaki postrzegają je jako wyzwania, z którymi należy sobie poradzić za wszelką cenę. Jeżeli czujesz, że masz ochotę postawić ultimatum, czas na przerwę.

35

#### **4. Będziesz dodawał 15 min do każdego kontaktu z twym nastoletnim dzieckiem.**

- Nie musisz mieć natychmiastowej odpowiedzi w każdej sytuacji,
- Jeśli nie masz czasu, odmów natychmiastowego podjęcia decyzji i powiedz dziecku, że omówicie z nim ten temat później,
- Ważne jest wypracowanie kontrolowanego systemu podejmowania decyzji.

36

#### **5. Będziesz kierował się dojrzałą dumą.**

- Gdy wasze dziecko było małe, przyzwyczyłeś się, że zawsze wygrywasz potyczki o władzę.
  - Twoje słowo było ostatnie.
    - **Nadszedł czas na zmianę. Dojrzała duma:**
- Pozwala dziecku na ostatnie słowo,
- Pozwala dziecku na trochę buntu,
- Oznacza zrezygnowanie z zachowywania pozorów w miejscach publicznych,
- Oznacza przetrzymanie wybuchów wściekłości bez odwzajemnienia się tym samym,
- Oznacza odsunięcie na bok własnych potrzeb i skupienie się wyłącznie na dziecku.

37

## 6. NIE BĘDZIESZ STOSOWAŁ PRZEMOCY!

- Bicie i tak się nie sprawdza.
- Bicie nastolatka, to jak uderzanie w starą łaskę dynamitu, może nie wybuchnie od razu, ale jeśli wybuchnie niszczy wszystko dookoła.
- Uważajcie też na wszystkie formy kontaktu fizycznego z dzieckiem.

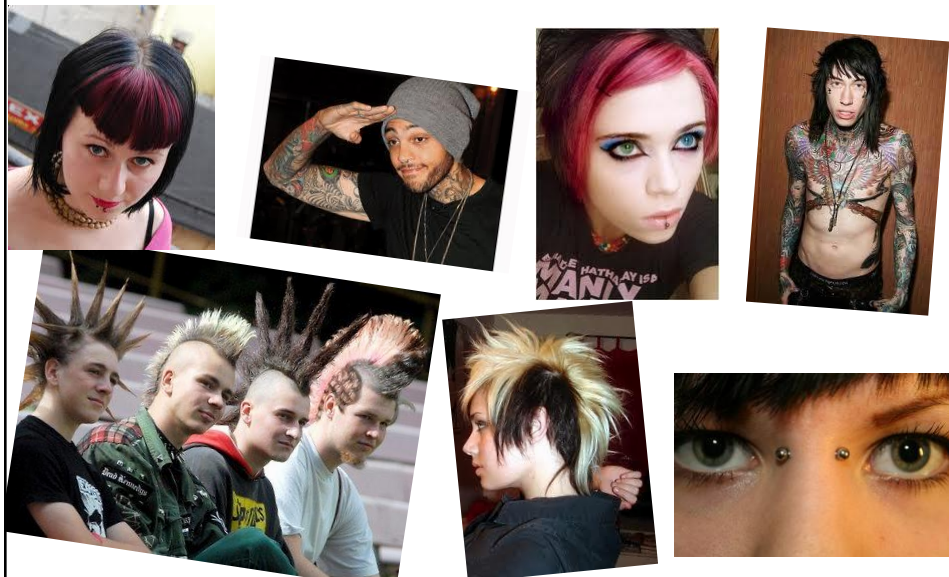
38

## 7. PRZEPRASZAJ PRZY KAŻDEJ SPOSOBNOŚCI

- Przeprosiny modelują, uczą i uzdrawiają zarówno dziecko jak i rodzica.
- Niech płyną prosto z serca, niech będą szczerze, pokorne i niech skupiają się jedynie na **waszych błędach**.
- Nigdy nie zatruwajcie swoich przeprosin, żądając od dziecka, żeby zrozumiało, dlaczego coś zrobiliście, albo żeby również was przeprosiło.

39

## 8. SZANUJ TOŻSAMOŚĆ SWOJEGO DZIECKA (nawet, gdy robi ci się od niej niedobrze)



40

- Wszystko, co potem dzieje się w życiu dziecka, całkowicie zależy od tego, jak się ten proces zakończy.
- Świadomość tego **KIM JESTEM**, stanowi klucz do wszystkiego co **dobrze** w naszym życiu.
  - Kiedy tożsamość waszego dziecka się ukształtuje, dotrze ono do końca dorastania.
- **Ps.**
  - Gdy nie ma czasu na kształtowanie tożsamości w okresie dojrzewania, wydarzy się to w wieku
    - 30 -40 lat...

41

## 9. BĄDŹ WIERNY SAMEMU SOBIE!

- *„nastolatki są nosicielami psychozy, kontakt z nimi może sprawić, że oszalejecie”*
  - Ważne jest, żebyś twardo stał przy swoich zasadach dotyczących ważnych spraw (seks, narkotyki, przemoc itp).
  - Twoje „staroświeckie” wartości są ważnym punktem odniesienia w ich zwariowanym świecie.

42

## 10. PAMIĘTAJ, ŻE TO PRZEMINIE!!!

- Czekając na ten czas, patrzcie na coś w waszym dziecku, co naprawdę lubicie.
- Zawsze, zwracając się do niego, starajcie się znaleźć coś pozytywnego, na czym możecie skupić uwagę.
- Może to wam pomóc zbudować jeden z tych ważnych mostów łączących was z dzieckiem, który pomoże ocalić wasz związek, a być może nawet jego życie.

43