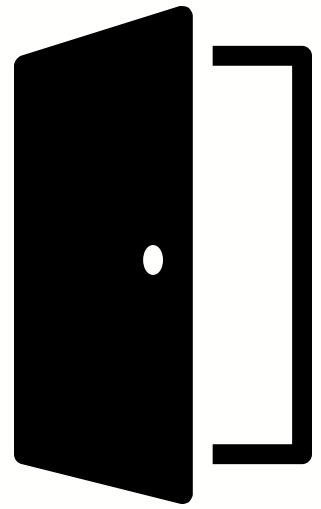


**NARZĘDZIA USPRAWNIAJĄCE  
KOMUNIKACJĘ**



# WYPOWIEDZI OTWIERAJĄCE

Mają na celu okazanie zainteresowania tym, co druga osoba chce przekazać, wskazując na gotowość do komunikowania się.

*Przykład: Interesującą kwestię poruszyłeś ... Czy mógłbyś to jeszcze rozwinąć?*

# KLARYFIKACJA, CZYLI UZYSKANIE WYJAŚNIENIA



Jest elementem pomocnym w dobrym zrozumieniu wypowiedzi nadawcy, pozwala uściślić ją i doprecyzować; dzięki niej można zdobyć więcej informacji, które sprawia, że wypowiedz stanie się dla słuchającego jasna i dokładna; ten efekt można uzyskać zadając pytania.

*Przykład: A kiedy dokładnie to się Wydarzyło? Jaka była Twoja reakcja?*



# PARAFRAZOWANIE

Pozwala sprawdzić, czy interpretacja słuchającego jest zgodna z intencją nadawcy oraz upewnić się, czy przekazywane treści są trafnie rozumiane; polega ona na powiedzeniu własnymi słowami tego, co najistotniejsze w wypowiedzi partnera.

*Przykład: Jeśli Cię dobrze zrozumiałem, to... Z tego, co mówisz, wynika, że... Czy chodzi Ci o to, że... O ile dobrze Cię zrozumiałem, potrzebujesz...*

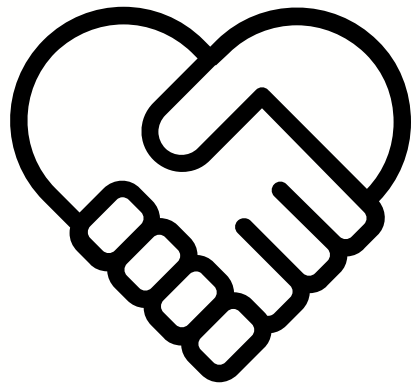
# ODZWIERCIEDLENIE – EMPATIA



To pokazanie, że słuchający potrafi wczuć się w sytuację i rolę mówiącego; polega na nazwaniu emocji rozmówcy.

*Przykład: Mam wrażenie, że bardzo Ci na tym zależy... Widzę, że jesteś zniecierpliwiony...  
Widzę, że ta sytuacja zdenerwowała Cię... Sądzę, że jesteś smutny... Wygląda, że jesteś zadowolony z tych planów...*

# DOWARTOŚCIOWYWANIE ROZMÓWCY



Uznanie ważności drugiej strony, jej problemów i przeżyć; okazanie uznania dla wysiłków i działań podejmowanych przez rozmówcę; pozwolą złagodzić emocje towarzyszące trudnej sytuacji.

*Przykład: Doceniam Pańskie starania... Dziękuję Ci za to, co powiedziałeś... Jestem wdzięczna za to, co dla mnie zrobiłaś... Cieszę się, że tak poważnie do tego podszedłeś...*



# PYTANIA OTWARTE

Skuteczne narzędzie pozwalające dokładnie rozeznać się w zaistniałej sytuacji, dzięki nim można uzyskać o wiele więcej informacji.

*Przykład: Co sądzisz o takiej propozycji ... Jak oceniasz takie rozwiązania? Co Twoim zdaniem można by zrobić, żeby w przyszłości zapobiec takim problemom?*



# PODSUMOWANIE

Zwięzłe podsumowanie najważniejszych informacji i podkreślenie osiągniętego porozumienia.

*Przykład: Podsumowując to, co ustaliliśmy. Zatem podsumujmy co do tej pory udało nam się ustalić...*





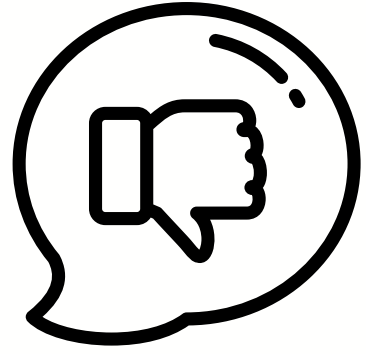
# KOMUNIKAT TYPU „JA”

Akcentuje nadawcę, jego stan emocji, doświadczeń lub opinii, pozwala na wyrażanie siebie, także w relacji z inną osobą, pozytywne lub negatywne.

Technika UF:

- U – ustosunkowanie się, określenie tego, co przeżywasz w związku zachowaniem, co do którego się odnosisz - opis emocji, doświadczeń, przemyśleń, opinii;
- F – informacja o tym, jakie zachowanie osoby, do której się zwracasz wywołuje w Tobie takie odczucia - opis zachowania, konkretne fakty, przykłady;

*Przykład pozytywnego komunikatu: Czuję się fantastycznie, gdy nieoczekiwanie zabierasz mnie do kina...  
Podoba mi się, kiedy dokładnie podajesz mi swoje oczekiwania. Dziękuję Ci za to, jak przygotowujesz mi dane do raportu... Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem...*



# ASERTYWNE WYRAŻANIE NEGATYWNEJ INFORMACJI ZWRTOŃEJ (KONSTRUKTYWNA KRYTYKA), czyli F U K O

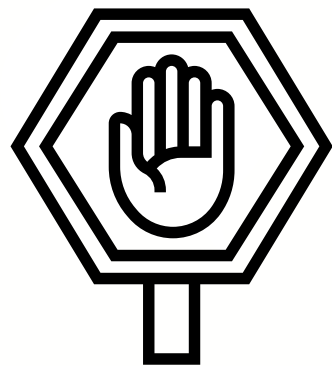
F – fakty, konkretne zachowanie,

U – ustosunkowanie się – emocje, postawy, opinie

K – konsekwencje, opis efektów takiego zachowania

O – oczekiwania, to co ma być zachowaniem pożądanym.

*Przykład: Janku od 3 dni przychodzisz spóźniony na nasze spotkania o pół godziny. To mnie denerwuje, ponieważ dezorganizuje prace nad projektem, sprawia, że muszę powtarzać od nowa, przez co tracimy czas. Oczekuję, że następnym razem poinformujesz mnie o takim opóźnieniu z wyprzedzeniem...*



# ASERTYWNA ODMOWA

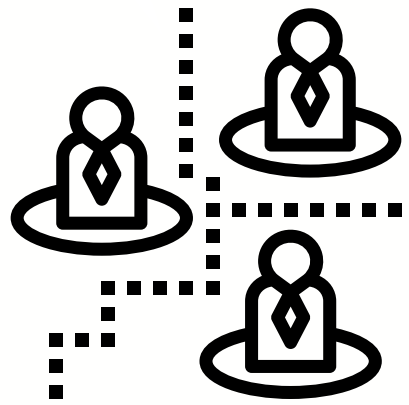
Forma odmowy, która stosowana jest w sytuacji, gdy potencjalnie jesteśmy w stanie spełnić oczekiwania lub prośbę naszego rozmówcy, ale kosztem naszych chęci, dążeń lub interesów.

Kolejne kroki odmowy:

- słowo „NIE” na początku,
- określenie tego czego nie chce wykonać,
- krótkie i prawdziwe uzasadnienie odmowy,
- w sytuacji, gdy trudno jest odmówić można dodać na początku zmiękczenie.

*Przykład: Jest mi trudno odmówić, wiem, że będziesz nalegać, proszę nie rób tego... Nie, nie zrobię za ciebie tej pracy, ponieważ chcę w tym czasie wykonać swoją...*

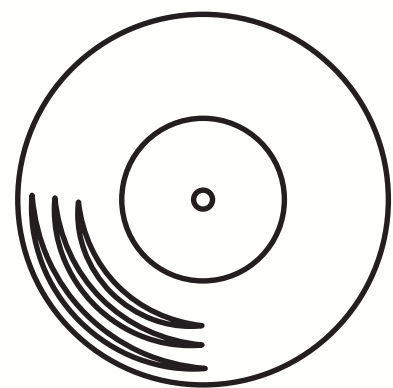
# ASERTYWNE STAWIANIE GRANIC



Stopniowa, asertywna reakcja na zachowanie partnera, który naruszył nasz dobrostan. Pięciostopniowa skala ochrony granic:

- Prośba – wyrażona jasno i wprost. *Przykład: Proszę, abys nie mówił do mnie podniesionym głosem...*
- Informacja zwrotna – dotycząca emocji i trudności, jakie przeżywamy w związku z zachowaniem partnera. *Przykład: Trudno mi się skoncentrować, jak na mnie krzyczysz...*
- Postawienie granicy – żądanie, sprzeciw, mocne i stanowcze określenie granic, gdy poprzednie kroki nie odniosły skutku. *Przykład: Nie życzę sobie, abys podnosił na mnie głos...*
- Zapowiedź sankcji – ostateczny krok w celu ratowania komfortu psychicznego i zachowania godności, ważne, aby zapowiedziana sankcja była wykonalna. *Przykład: Jeśli nie zmienisz sposobu prowadzenia rozmowy, nie będę się z Tobą spotykać...*
- Wykonanie sankcji (ostateczność) – spełnienie zapowiedzianego kroku. *Przykład: Proszę... nie rób tego ... jest mi nieprzyjemnie więc jeszcze raz proszę, jeśli nie przestaniesz, to ...*

# ZDARTA PŁYTA, CZYLI ASERTYWNA REAKCJA NA NACISK



Odmowa, która składa się z dwóch powtarzanych „na okrągło” elementów:

- formuły używanej w asertywnej odmowie;
- parafrazy, odnoszącej się do tego co mówi partner.

*Przykład: Nie, nie zrobię tego... rozumiem, że to ważna sprawa, jednak nie zrobię tego, ponieważ mam inne plany.*

# ASERTYWNA REAKCJA NA POCHWAŁĘ



Przyjmij informację zwrotną jak prezent, podziękuj.

*Przykład: Dziękuję za twoje słowa, miło mi, że mi to powiedziałeś. Cieszę się, gdy słyszę takie słowa.*

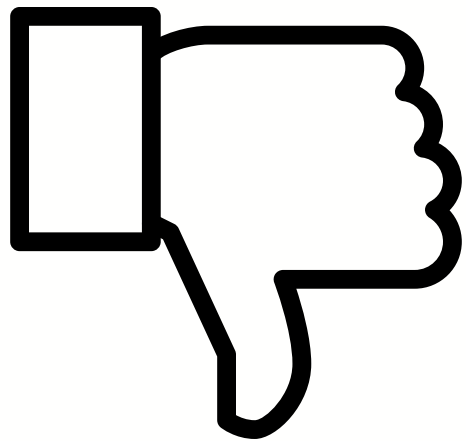
# ASERTYWNA REAKCJA NA KRYTYKĘ WYRAŻONĄ WPROST, ZGODNĄ Z RZECZYWISTOŚCIĄ



Przyjmij informację i zgódź się z nią.

*Przykład: Masz rację, podobnie myślę o sobie w tej sytuacji ...Dziękuję za zwrócenie mi uwagi, zgadzam się z tą opinią.*

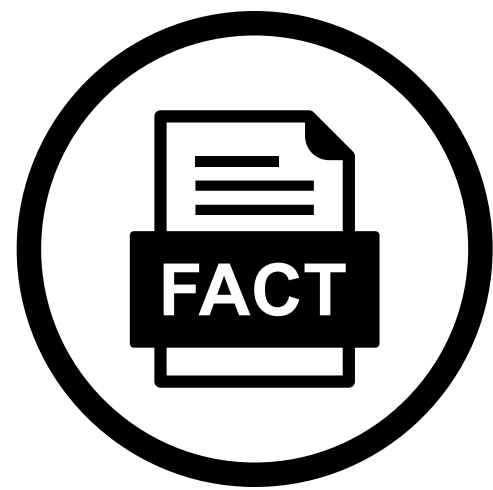
# ASERTYWNA REAKCJA NA KRYTYKĘ WYRAŻONĄ WPROST, NIEZGODNĄ Z RZECZYWISTOŚCIĄ



Przyjmij informację i wyraż swoje odmienne stanowisko.

*Przykład: Przykro mi, że tak sądzisz... rozumiem, że masz taka opinię, ja jednak sądzę...  
Nie zgadzam się, zupełnie inaczej myślę o sobie w tej sytuacji...*



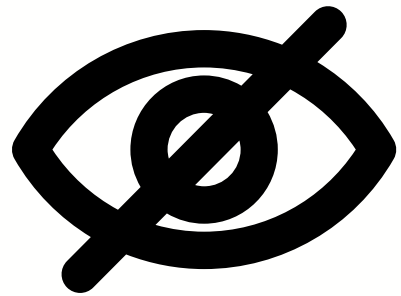


# ASERTYWNA REAKCJA NA KRYTYKĘ UOGÓLNIONĄ

Gdy krytykujący generalizuje fakty, np. „Ty nigdy nie możesz zdążyć na czas!” -  
oddziel fakty od opinii.

*Przykład: Tak, spóźniłem się 20 min (fakt), ale nie zgadzam się, że zawsze się spóźniam  
(opinia).*

# ASERTYWNA REAKCJA NA KRYTYKĘ WYRAŻANĄ NIE WPROST – ALUZYJNĄ



krytyka pozornie nie ma adresata, choć łatwo się domyślić o kogo chodzi, np. „Ktoś tu się nie przygotował dzisiaj.”

- Daj sygnał, że słyszysz co zostało powiedziane,
- Sparafrazuj treść tego komunikatu,
- Sformułuj pytanie klaryfikacyjne, które będzie zawierało zdanie krytyczne wyrażone wprost do Ciebie,
- Jeśli autor uwagi potrzyma komunikat, zareaguj zgodnie z modelem „wprost”.

*Przykład: Czy dobrze rozumiem, że masz na myśli moją prezentację? Czy mógłbyś dokładnie powiedzieć co Twoim zdaniem było nie tak?*