



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Schematu II Pomocy Technicznej „Krajowa Sieć Obszarów Wiejskich”
Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi

Instytucja odpowiedzialna za treść informacji: Uniwersytet Rolniczy im. Hugona Kołłątaja w Krakowie

Szkolenie **„Komunikacja interpersonalna”**

Tytuł wykładu: „Wybrane aspekty komunikacji interpersonalnej”

Autor: Wioletta Knapik

28.09.2022

**w ramach operacji pn. „Projekt edukacyjny dla KGW oraz Kreatorów
Przedsiębiorczości Wiejskiej (KPW)”**



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Schematu II Pomocy Technicznej „Krajowa Sieć Obszarów Wiejskich”
Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020
Instytucja Zarządzająca Programem Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi
Instytucja odpowiedzialna za treść informacji: Uniwersytet Rolniczy im. H. Kołłątaja w Krakowie

Logowanie na szkolenie on-line

Rozpoczęcie spotkania on-line. Przywitanie uczestników spotkania

Informacja o projekcie

Charakterystyka modułu i tematyka szkolenia

Szkolenie

Test dla członkiń/członków KGW

Zakończenie szkolenia

Przerwa



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji

proconsul



Rzeczony komunikacji rozpoczyna się w epoce dinozaurów, ok. **70 milionów lat temu**.

Na podstawie materiałów kostnych gatunku przypominającego szczura (*proconsul*), naukowcy doszli do wniosku, iż stworzenie to jest protoplastą gatunku ludzkiego.

Następnie, w drodze ewolucji wykształcił się pięciopalczasty ssak, mający ręce i stopy (*primate*).



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji

australopithecus



homo habilis



Z wielu gatunków powstałych w kolejnych milionach lat, jednym z ważniejszych był, datowany na ok. **5,5 miliona lat temu**, *australopithecus*, którego szczątki znaleziono w Afryce Południowej. Na tym kontynencie, przed ok. **dwoma milionami lat** pojawił się „człowiek zręczny” (*homo habilis*), który bezsprzecznie był inteligentną istotą, na co wskazuje sposób korzystania z narzędzi.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji



Jaskinia Wonderwerk znajdująca się na skraju pustyni Kalahari

Przełomowym wynalazkiem człowieka był sposób wykorzystania ognia, którą to umiejętność, jako element kultury, przekazywał on kolejnym pokoleniom. Francesco Berna, archeolog z Boston University w Massachusetts, wraz ze współpracownikami odkrył popiół ze spalonej trawy, liści, szczotki i fragmentów kości w osadach mieszczących się w jaskini Wonderwerk w regionie Northern Cape.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji



Neandertalczyk

Milion lat później, po *homo erectus* (który pojawił się ok. **1,6 miliona lat temu**), nastąpiła zadziwiająca ewolucja gatunku, a jedną z jego linii był **neandertalczyk**, ostatni archaiczny człowiek, który pojawił się między **300 000 a 100 000 lat temu**.

Neandertalczycy zamieszkiwali Eurazję. Podobne populacje ludzkie żyły w tym samym czasie we wschodniej Azji i Afryce. Neandertalczycy żyli w krainie obfitych wapiennych jaskiń, dlatego populacja ta jest lepiej znana niż jakakolwiek inna archaiczna grupa ludzka. Stali się archetypowymi „jaskiniowcami”.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji

Rekonstrukcja twarzy kromanieńczyka, jednego z najstarszych przedstawicieli homo sapiens w Europie (The Lancet)



Po neandertalczykach pojawiła się w Europie populacja wczesnego *homo sapiens*, ludzie z Cro-Magnon, pochodząca z okresu górnego paleolitu (ok. **40 000 do około 10 000 lat temu**).

Współczesne badania sugerują, że Kromanieńczycy pojawili się jeszcze wcześniej, być może już 45 000 lat temu. Trudno określić, jak długo trwała era człowieka z Cro-Magnon i jaka była jego dalsza historia. Wiadomo, że zdołał przeżyć w klimacie ery lodowcowej dzięki ciepłej odzieży.

Kromanieńczyków prawdopodobnie stopniowo wchłonęły europejskie populacje, które przyszedły później.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Historia komunikacji



Jaskinia Pływaków to położona w Egipcie jaskinia przedstawiająca malunki skalne sprzed 10 tys. lat

Jaskinia Pływaków to jaskinia ze starożytną sztuką naskalną na górzystym płaskowyżu Gilf Kebir w części Pustyni Libijskiej na Saharze.

W 2007 roku Eman Ghoneim odkrył starożytne mega-jezioro (30 750 km²) zakopane pod piaskiem Wielkiej Sahary w północnym regionie Darfuru w Sudanie.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Każde słowo oraz gest w procesie komunikacyjnym ma wielkie znaczenie. Człowiek porozumiewa się z drugim człowiekiem w różnych sytuacjach. Każde zachowanie stanowi komunikat, który nie zawsze jest czytelny (komunikaty werbalne i niewerbalne).

Komunikat składa się z **treści** oraz **relacji**. Celem relacji jest określanie charakteru pomiędzy osobami uczestniczącymi w procesie komunikacyjnym.

Na podstawie badań nad różnicami w zakresie zdolności rozumienia przesłanek niewerbalnych stwierdzono, że najbardziej istotne różnice zachodzą między kobietami i mężczyznami.

Bogactwo ekspresji u kobiet wiąże się z odmiennymi regułami okazywania emocji – przyjmuje się, że kobiety i mężczyźni odczuwają podobne emocje, z tym że kobiety są bardziej skłonne okazywać uczucia smutku, niepokoju i lęku, a **mężczyźni częściej wyrażają złość**.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Cechy wypowiedzi **mężczyzn** to:

- dłuższe słowa;
- stosowanie zaimka „ja”;
- używanie czasu teraźniejszego;
- wokalizacja pauz;
- błędy gramatyczne;
- czasowniki w stronie czynnej;
- przymiotniki oceniające;
- odniesienia do ludzi („większość ludzi”, „wszyscy wiedzą, że...”).



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Cechy wypowiedzi **kobiet** to:

- przysłówkowe rozpoczynanie zdań (jak, gdzie, kiedy);
- stosowanie opozycji (zaprzeczenie własnego postulat: „powinieneś to zrobić teraz, ale możesz też później”);
- pytania retoryczne;
- odniesienia do stanów emocjonalnych;
- stosowanie przerywników („aha”);
- czasowniki ruchu;
- dłuższe zdania;
- negacje, zaprzeczanie,
- stosowanie intensyfikatorów przysłówków („tak bardzo”, „ogromnie dużo”, „niezmiernie”).



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Mowa ciała – zespół niewerbalnych komunikatów informujących o podstawowych stanach emocjonalnych, oczekiwaniach wobec rozmówcy, a nawet o pozycji społecznej lub cechach temperamentu.

Tylko ok. 7% wszystkich informacji, które uzyskujemy w rozmowie, czerpiemy ze słów, ok. 38% wnioskujemy z tonu głosu (parajęzyk), a ok. 55% z mowy ciała.

Informacje do naszego mózgu trafiają poprzez:

- 87% wzrok ;
- 9% uszy;
- 4% inne zmysły.

Uwaga: Ludzie ok. 90% opinii o swoich rozmówcach kształtują w czasie pierwszych 90 sekund i niemal nigdy nie zdarza się druga szansa, aby poprawić pierwsze wrażenie.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Techniki aktywnego słuchania

Twój charakter jest twoim najważniejszym atutem, dlatego powinieneś nad sobą pracować przez całe życie. (...)

"Milionerzy z wyboru" Brian Tracy





„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Niesłuchanie bierne (C) –

polega na tym, że słuchająca osoba nie koncentruje się na tym, co się do niej mówi.

W rezultacie umyka jej treść wypowiedzi (gubi niektóre wątki), nie dostrzega też uczuć, które przeżywa druga osoba.

Niesłuchanie nie musi być, i najczęściej nie jest, skutkiem lekceważącego stosunku słuchającego do rozmówcy. Może być spowodowane zmęczeniem, złym samopoczuciem, reakcją na zakłócenia itd.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Niesłuchanie aktywne (D) –

ma miejsce wtedy, gdy partnerzy zamiast rozmawiać ze sobą, mówią do siebie, lecz każdy o czymś innym. Jest to niewątpliwie mało konstruktywny i zupełnie nieefektywny sposób komunikowania się.

Słuchanie bierne (A) –

polega na tym, że jedna osoba słucha cierpliwie, gdy druga do niego mówi. Wysyła niewerbalne sygnały oznaczające zainteresowanie, uwagę i empatyczne reagowanie.

Okazuje zrozumienie, lecz nie upewnia się, czy rzeczywiście wszystko dobrze rozumie, gdyż nie zadaje pytań i nie komentuje w żaden sposób wypowiedzi.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Słuchanie aktywne (B) –

różni się od biernego tym, że słuchająca osoba nie tylko wyraża swoje zainteresowanie poprzez kontakt wzrokowy oraz inne sygnały niewerbalne i reaguje empatycznie, lecz także zadaje pytania lub robi krótkie podsumowania wypowiedzi drugiej osoby (własnymi słowami), pozwalające mu się upewnić, że wszystko dobrze zrozumiał.

Wypowiedzi zwrotne sprawiają, że druga osoba czuje, iż jej poglądy są szanowane, rozumiane i akceptowane; niesie zarazem ryzyko, iż stanie się czymś mechanicznym, zabrzmie fałszywie lub wyda się manipulacją, jeżeli zostanie wykorzystane jedynie jako chwyt i nie będzie oparte na empatii, zaufaniu i akceptacji.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Zrozumienie okazujemy w różny sposób: kiwając potakująco głową, wtrącając do rozmowy wyrażenia w rodzaju: „mhm”, „ach tak”, „rozumiem”, „oczywiście”.

Nie znaczy to jednak, że dobrze rozumiemy co nam chciał przekazać partner.

Wtedy niezbędna okazuje się umiejętność **parafrazy**.

Parafrazowanie służy trzem celom:

1. przekonaniu rozmówcy, że staramy się dokładnie zrozumieć, co chciał nam przekazać;
2. precyzowaniu treści wypowiedzi;
3. sprawdzeniu trafności rozumienia (polega ono na streszczeniu wypowiedzi rozmówcy za pomocą własnych słów, tak by oddać jej znaczenie i zabarwienie uczuciowe).



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Umiejętne słuchanie

Pomyśl, w jaki sposób mogą przejawiać się następujące uczucia, wyrażone werbalnie i niewerbalnie; spróbuj wymyślić możliwie wiele różnych przejawów.



Złość



Zaufanie



Lęk



Osamotnienie



Nuda



Miłość



Wstyd



Rozczarowanie



Frustracja



Zmieszanie



Odrzucenie



Zranienie



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Bariery w komunikacji

1. Niedostatecznie uważne słuchanie.
2. Brak „wspólnego języka”.
3. Negatywny stosunek do rozmówcy.
4. Niewłaściwe miejsce lub czas rozmowy.
5. Przekazywanie sprzecznych komunikatów (werbalny i niewerbalny).
6. Nakazywanie, komenderowanie, polecenie.
7. Ostrzeganie, groźba.
8. Moralizowanie, głoszenie kazań, „powinieneś/powinnaś”.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Bariery w komunikacji

9. Doradzanie, sugerowanie, proponowanie rozwiązań.
10. Pouczanie, robienie wykładu, dostarczanie logicznych argumentów.
11. Chwalenie, aprobowanie, wydawanie ocen pozytywnych.
12. Obrzucanie wyzwiskami, wyśmiewanie, ośmieszanie.
13. Interpretowanie, analizowanie, diagnozowanie.
14. Uspokajanie, okazywanie współczucia, pocieszanie, podnoszenie na duchu.
15. Wypytywanie, indagowanie, krzyżowy ogień pytań.
16. Odwracanie uwagi, sarkazm, dowcipkowanie, zabawianie.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Unikanie negatywnego nastawienia

Zrób listę zachowań, które denerwują Cię u innych, budzą Twoją irytację, niechęć.

Na liście może znaleźć się dowolna liczba takich zachowań.

Następnie każde z nich oceń na skali od **1** (najbardziej przykre i irytujące) do **5** (najmniej przykre).

Z listy wybierz zachowania, które oceniłeś na 5 oraz te, które oceniłeś na 1 i zapisz je na oddzielnych kartkach.

Przyjrzyj się tym dwóm nowym listom bardzo uważnie i zastanów się, co one mówią o Tobie, o Twoich wartościach.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Samospełniające się proroctwo i efekt Pigmaliona



Pigmalion, mityczny rzeźbiarz grecki, stworzył statuę kobiety, w jego mniemaniu, powabną i doskonałą. Zakochał się w niej, wyobrażając sobie, że jest żywa.

Widząc jego determinację, bogowie – na czele z Afrodytą – spełnili życzenie Pigmaliona i ożywili tę kobietę z marmuru dając jej uśmiech, mowę, oddech.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Perswazja

- (łac. *persuasio*) jest sztuką nakłaniania kogoś do własnych racji;
- to tłumaczenie, namawianie, odradzanie, przekonywanie kogoś o czymś;
- systematyczne próby wpłynięcia na myśli, uczucia i działania innej osoby za pomocą przekazywanych argumentów;
- komunikacja w celu wzmocnienia, modyfikacji lub zmiany postaw, przekonań, wartości lub działań;
- **perswazja przekonująca** – nadawca ma uczciwe intencje, a odbiorca waha się;
- **perswazja nakłaniająca**, czyli propaganda – nadawca niekoniecznie ma uczciwe intencje, celem jest przekonanie do danej idei, doktryny czy polityki;
- **perswazja pobudzająca**, czyli agitacja – nadawca pragnie zmobilizować odbiorców do działania w jakiejś doraźnej sprawie.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”





„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Manipulacja

Manipulacja – w psychologii oraz socjologii to celowo inspirowana interakcja społeczna mająca na celu oszukanie osoby lub grupy ludzi, aby skłonić je do działania sprzecznego z ich dobrem, interesem.

Manipulacja jest jednym z zagrożeń, które czyhają na człowieka we współczesnym świecie.

Stanowi ono niebezpieczeństwo, ponieważ traktuje ludzi w sposób przedmiotowy, stosując podstęp, wpływa na ich myśli, zachowania i decyzje.

Manipulować można treścią i sposobem przekazywania informacji.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu



R. Cialdini, *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2020.



Robert B. Cialdini – profesor psychologii Uniwersytetu Stanowego w Arizonie zajmujący się psychologią społeczną



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

I. Reguła wzajemności

- ✓ zobowiązanie do dawania;
- ✓ zobowiązanie do przyjmowania;
- ✓ zobowiązanie do oddawania.

W myśl powszechnie znanej reguły rządzącej ludzkim zachowaniem, prosząc kogoś o oddanie nam przysługi, zwiększymy szansę spełnienia naszej prośby, jeżeli dostarczymy komuś uzasadnienia.





„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

II. Reguła zaangażowania i konsekwencji

Ludzkie dążenie do zgodności między słowami, przekonaniem, postawami i czynami.

Dążenie do zgodności ma trzy źródła:

1. konsekwencja jest cnotą wysoce cenioną przez społeczeństwo;
2. niezależnie od swoich skutków społecznych postępowanie konsekwentne jest zwykle korzystne dla tych, którzy potrafią się na nie zdobyć;
3. konsekwentne trzymanie się jakiejś linii postępowania jest wygodną „drogą na skróty”.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

III. Reguła społecznego dowodu słuszności

Zasada dowodu społecznego głosi, że to, w co wierzą lub jak zachowują się inni ludzie, często jest podstawą naszej własnej decyzji.

Dowody społeczne wywierają największy wpływ w dwóch wypadkach:

1. po pierwsze wtedy, gdy ludzie są niepewni, co zrobić i poszukują wskazówek w postępowaniu innych;
2. po drugie dowody społeczne działają szczególnie silnie wtedy, gdy pochodzą od ludzi nam podobnych.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

IV. Reguła lubienia i sympatii

- ✓ zjawisko aureoli,
- ✓ podobieństwo do nas samych,
- ✓ lubienie tego, co jest nam znane,
- ✓ skłonność do lubienia ludzi twierdzących, że oni nas lubią.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

V. Reguła autorytetu

- ✓ siła nacisku autorytetu (badanie Stanleya Milgrama, 1974 rok – nauczyciel i uczniowie),
- ✓ atrybuty władzy (ubranie, samochód),
- ✓ autorytatywny autorytet.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Reguły wywierania wpływu

VI. Reguła niedostępności

„Ludzie z twojej planety - powiedział Mały Książę – hodują pięć tysięcy róż w jednym ogrodzie... i nie znajdują w nich tego, czego szukają ... A tymczasem to, czego szukają, może być ukryte w jednej róży lub w odrobinie wody. Lecz oczy są ślepe. Szukać należy sercem...”

Antoine de Saint-Exupéry



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Asertywność

Każdy ma prawo do wyrażania swoich uczuć, zarówno pozytywnych, jak i negatywnych.

Ważne jest, aby osoba asertywna stosowała komunikaty zaczynające się od „JA”.

Komunikat typu „TY” nie opisuje własnych uczuć i sugeruje, że ktoś inny ponosi winę za zaistniałą sytuację.

W zdaniu „Ty jesteś ...” zawieramy jakąś globalną ocenę drugiego człowieka, „przypinamy mu etykietę”, osądzając, kwalifikując do określonej kategorii. Sobie zaś uzurpujemy prawo do orzekania o nim.

Wypowiedź „JA” jest natomiast otwarta i szczerą, bowiem nadawca przyznaje się do swoich uczuć i do pewnej odpowiedzialności za zaistniały stan rzeczy.

Mówienie w języku „JA” jest wolnym od akcentowania władzy sposobem komunikowania się.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Asertywność

Wiele osób ma problem z odmawianiem. Od najmłodszych lat dzieci są uczone, że trzeba się zgadzać na propozycje innych. Szkoła powieliła ten wzorzec, sprzeciw na jej terenie jest z reguły karany. Ponadto, kolegom i grupie rówieśniczej trudno powiedzieć “**NIE**”, ponieważ chęć akceptacji przez grupę ma ogromną siłę.

Człowiek, który potrafi stanowczo odmówić jest bezpieczny, ma wpływ na swoje życie.

W psychologii taki sposób funkcjonowania nazywany jest “wewnątrzsterownością”.

Przeciwnym biegunem takiej postawy jest “zewnątrzsterowność”. Człowiek

“zewnątrzsterowny” polega wyłącznie na tym, co powiedzą inni. Zachowuje się tak, jak tego oczekuje jego otoczenie. Nie ma własnego zdania. Często zmienia poglądy, postawy, opinie. Świat jest dla niego zbiorem nieprzewidywalnych sytuacji.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Asertywność

Najczęściej odmawiamy, np. pożyczki w następujący sposób:

- oszukujemy – “nie mam”;
- posługujemy się pretekstem – “nie mogę, bo...”;
- usprawiedliwiamy się – “zrozum, sam potrzebuję”;
- bawimy się ironią – “a może ty mi pożyczysz?”;
- ulegamy wbrew woli – “no dobrze, ale to już ostatni raz.

Te metody to błędy, które przynoszą więcej szkody niż pożytku. Ważne jest więc, aby nauczyć się asertywnej odmowy. Unikasz wtedy ocen, dobrych rad, oskarżeń, tłumaczenia się.

Można skorzystać ze schematu, który ułatwi to zadanie.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Asertywność

Trzy części asertywnej odmowy:

1. słowo “NIE”;
2. informacja o zamiarach;
3. krótkie wyjaśnienie (a nie tłumaczenie się, które jest elementem stylu uległego).

Odmowa ma być czytelna, stanowcza, jasna i uczciwa. Powinna być sformułowana jako komunikat typu “JA”.

Zachowując się asertywnie, umacniamy i określamy granice, które są bardzo ważnym elementem naszego terytorium psychologicznego.

Potocznie mówi się: „Umie postawić granicę”, „Jest na granicy możliwości”, „Nie zna granicy”, „Przekroczył granicę”, itp.

Określenie własnych granic, tych zewnętrznych i wewnętrznych, określa nasze psychologiczne terytorium, daje poczucie odrębności, autonomii, niezależności i bezpieczeństwa.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Konstruktywna krytyka

Krytyka najczęściej łączy się z bólem, ponieważ dotyka naszego poczucia wartości. Jest tak szczególnie wtedy, gdy krytyka jest zbyt ostra. Głównym celem strategii radzenia sobie z krytyką jest umiejętne przejście od ogólników do konkretności.

Osoby wrażliwe na krytykę muszą uznać szereg przekonań, np.:

„Nie musisz robić tak, jak chcą inni”;

„Mam prawo mieć własne zdanie na swój temat”;

„Mam prawo przeciwstawić się nieuprawnionej krytyce”;

„Mam prawo do popełniania błędów”;

„Jestem wartościowym człowiekiem, również wtedy, gdy popełniam błędy”;

„Jestem wartościowym człowiekiem również wtedy, gdy niektórym osobom nie podoba się moje postępowanie”.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Konstruktywna krytyka

Osoby wrażliwe na krytykę powinny zmienić:

1. sposób myślenia na swój temat i pokonać bariery psychiczne, takie jak np. negatywne myśli, strach przed konsekwencjami, skostniałe zasady, branie wszystkiego osobiście;
2. swoje zachowanie, np. uprzedzić krytykę, tj. uznać istnienie faktów subiektywnych (np. spóźniłem się, popełniłem błąd, nie wykonałem pracy na czas);
3. wykorzystać informacje krytyczne do poprawy swojego działania;
4. potraktować ocenę jako opinię innej osoby na swój temat, nie zaś jako odzwierciedlenie tzw. prawdy obiektywnej; każdy z nas ma prawo wyrażać własną opinię;



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Konstruktywna krytyka

Osoby wrażliwe na krytykę powinny zmienić:

5. skonfrontować się z zarzutami, także wyrażanymi nie wprost, np. w formie aluzji, poprzez zadawanie pytań („A co konkretnie ma mi Pan/i do zarzucenia?”); pytanie zmusza partnera do wyrażenia krytyki wprost;
6. zastosować strategię „zamglenia”, zwłaszcza wobec osób, które „czepiają się” szczegółów i chcemy przerwać ten rodzaj kontaktów w sposób miękki; polega ona na tym, że dopuszczamy możliwość, że w stawianych nam zarzutach jest część prawdy; można tutaj użyć zwrotów: „być może...”, „chyba rzeczywiście...”, itp.; zwiększamy wtedy szansę, że rozmówca albo zniechęci się, albo powie o co mu chodzi; dopiero wtedy można rozmawiać w otwarty sposób.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Autoprezentacja jest to umiejętność zarządzania wrażeniami, czyli proces kontrolowania sposobu, w jaki widzą nas ludzie.

Autoprezentacja stanowi podstawowy i nieunikniony aspekt codziennych kontaktów społecznych.

Troska o dobre wrażenie pomaga w każdej sytuacji dostosować zachowanie do obowiązujących w danym społeczeństwie norm.

W ciągu zaledwie 4 sekund (**efekt pierwszego wrażenia**) na podstawie komunikatów niewerbalnych odbiera się korzystne lub niekorzystne wrażenia i wbrew prawom logiki wrażenia te pozostają na długo w pamięci i bardzo niechętnie rewidujemy swoje opinie, nawet gdy przyszłości okazują się fałszywe.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

„Ingracjacja” to termin, który trudno jest przetłumaczyć dosłownie, ma on jednak wiele wspólnego z określeniem „dać się lubić”.

Technika ingracjacji polega na wywieraniu wrażenia poprzez wkradanie się w łaski rozmówcy.

Narzędziem ingracjacji jest osobista atrakcyjność jednostki, a celem korzyści, które poprzez to można osiągnąć.

Atrakcyjność tę osiąga się dzięki przekazywaniu fałszywych informacji na temat własnej osoby lub osoby partnera.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Technika onieśmiania – jest to metoda osiągnięcia jakiegoś celu przez rozbudzenie w rozmówcy strachu czy niepewności, co w dużym stopniu ogranicza możliwości jej stosowania.

W praktyce ludzie nie są skłonni do stosowania tej techniki autoprezentacyjnej w stosunku do osób, które są na tyle silne, że mogłyby się odwzajemnić tym samym.

Należy podkreślić, że w każdym przypadku zastosowanie metody onieśmiania/zastraszania może prowadzić do negatywnych reakcji innych osób.

Warto także wiedzieć, że ci, którzy mają władzę (np. selekcjoner w procesie rekrutacji) stosują taką metodę, żeby sprawdzić odporność kandydata na stres.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Technika egzemplifikacji jest taktyką polegającą na świeceniu przykładem. Często wiąże się to z przekazywaniem wizerunku osoby mającej cnoty moralne, takie jak:

- uczciwość,
- prawość,
- wielkoduszność.

Osoba wykorzystująca tę taktykę napotyka na trzy problemy:

1. Osobę, która postąpi wbrew egzemplifikowanym przez siebie cnotom, nie tylko posądza się o nieposiadanie tych cnót, ale także przypisuje hipokryzję.
2. Egzemplifikacja wymaga konsekwencji w zachowaniu.
3. Skuteczna egzemplifikacja nie może się przeradzać w świętoszkowatość, gdyż każdego irytują ludzie kreujący się na „męczenników”.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Technika suplikacji, czyli korna prośba; oznacza przyjmowanie postawy błagalnej, charakterystycznej dla osoby pragnącej wywrzeć wrażenie bezradnej.

Manifestując swoją słabość i niesamodzielność można nakłonić innych do zapewnienia wsparcia, obrony, pomocy i opieki.

Ponadto, postawa błagalna może też posłużyć do uniknięcia uciążliwych obowiązków, albo usprawiedliwienia się z osiągania miernych wyników.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Technika autopromocji polega na prezentowaniu własnego wizerunku jako osoby kompetentnej.

Do promowania własnej osoby wykorzystywana jest cała gama zachowań.

Są to zarówno deklaracje słowne bądź pisemne odnośnie do posiadania zdolności (np. demonstrowanie łatwości, z jaką wykonuje się dane zadanie) oraz popisywanie się umiejętnościami w postaci doskonałego wykonania trudnego zadania.

W praktyce technika ta polega na aktywnym, świadomym i samokrytycznym prezentowaniu swoich mocnych stron (łącznie z przyznaniem się do pomniejszych wad).

Warunkiem pomyślności jest rzeczywista rzetelność w przedstawianiu siebie i rezygnacja ze świadomych kłamstw na własny temat.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

W kontaktach interpersonalnych bardzo ważny jest efekt pierwszego wrażenia, którego nie można powtórzyć, dlatego warto się dobrze przygotować.

Wysławiamy się:

- elegancko (unikaj się nieartykułowanych dźwięków typu: „uhm”; „e”; „y” lub powtarzania słówek w rodzaju: „prawda”; „taaak”);
- sugestywnie (słuchacz jest przekonany, że mówca wierzy w to co mówi).

Powinno się mówić **krótkimi zdaniem** i bez wyraźnej zachęty ze strony drugiej osoby; nie należy przedłużać uzasadnienia swoich wypowiedzi.

Ważne **jest tempo wypowiedzi**, a także **modulacja głosu**, która odzwierciedla emocjonalny stosunek do przekazywanych treści. Istotną rolę odgrywają też **zwroty grzecznościowe**.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”

Kreowanie autowizerunku

Należy unikać zdań jednoznacznie krytykujących odbiorcę informacji lub zawierających jedynie słuszne sądy i opinie.

Nie należy także używać określeń wyrażających autorytatywność i nadmierną pewność siebie (np. „niewątpliwie”; „z pewnością”).

Od osoby słuchającej wymaga się także **umiejętności aktywnego słuchania**. Idealny słuchacz jest empatyczny (wczuwa się), pozytywnie nastawiony i manifestujący swoją aprobatę do rozmówcy.

Słuchanie jest jedną z najważniejszych umiejętności składających się na prawdziwą inteligencję stosunków międzyludzkich i zarazem jednym z najważniejszych zadań komunikacyjnych w osobistej współpracy.

Odwiedź portal KSOW – <https://ksow.pl>

Zostań partnerem Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich

