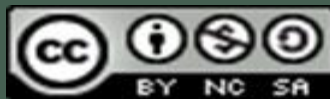


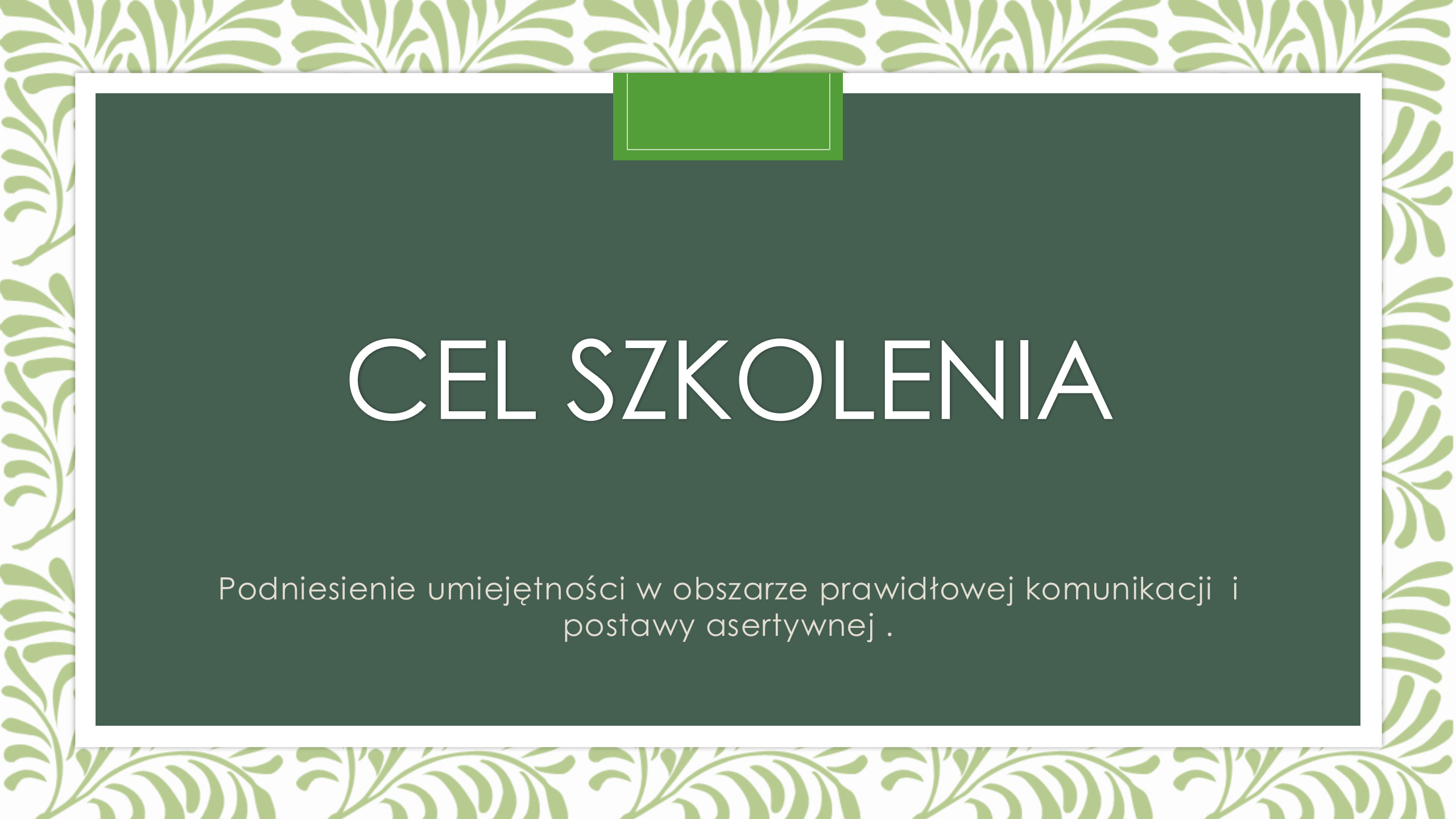
KOMUNIKACJA I ASERTYWNÓŚĆ JAKO OCHRONA PRZED WYPALENIEM ZAWODOWYM



Co-funded by
the European Union

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji. Unia Europejska ani podmiot udzielający dotacji nie ponoszą za nie odpowiedzialności”.





CEL SZKOLENIA

Podniesienie umiejętności w obszarze prawidłowej komunikacji i postawy asertywnej .

- Wykład z prezentacją, dyskusja oraz ćwiczenia indywidualne i grupowe.
- Ćwiczenia prowadzone będą w formie aktywnej co umożliwi uczestnikom zadawanie pytań i dyskusję.
- Szkolenie może odbywać się w formie hybrydowej, online lub stacjonarnej.

METODY SZKOLENIOWE

Plan Szkolenia

Część 1.

Komunikacja i postawa
asertywna - teoria

Część 2.

Komunikacja i postawa
asertywna - trening

CZĘŚĆ I

Komunikacja i postawa asertywna - teoria



Co to jest komunikacja?

Komunikacja to proces przekazywania i odbierania informacji między jednostkami lub grupami jednostek. Jest to fundamentalny element ludzkiej egzystencji, odgrywający kluczową rolę we wszystkich aspektach życia. Proces komunikowania się obejmuje nie tylko przekazywanie treści werbalnych (słownych) ale także niewerbalnych (gestów, mimiki, postawy ciała) oraz elementów paralingwistycznych (intonacja, tempo mówienia).

Umiejętność skutecznej komunikacji stanowi kluczowy element sukcesu, zarówno w życiu zawodowym, jak i osobistym. Komunikacja pełni funkcję mostu, który łączy jednostki, grupy społeczne oraz organizacje, umożliwiając wymianę informacji, pomysłów i uczuć.

Aby
komunikacja
za pomocą
języka była
możliwa,
należy spełnić
pewne
warunki.

Nadawca musi **wypowiedzieć** lub **napisać** swój komunikat do **Odbiorcy**.

Warunkiem skutecznej komunikacji jest :

- znajomość języka przez nadawcę i odbiorcę
- zrozumienie rzeczywistych intencji Nadawcy przez Odbiorcę (co często sprawia trudności poznawcze).

Prawidłową komunikację zakłócają bariery

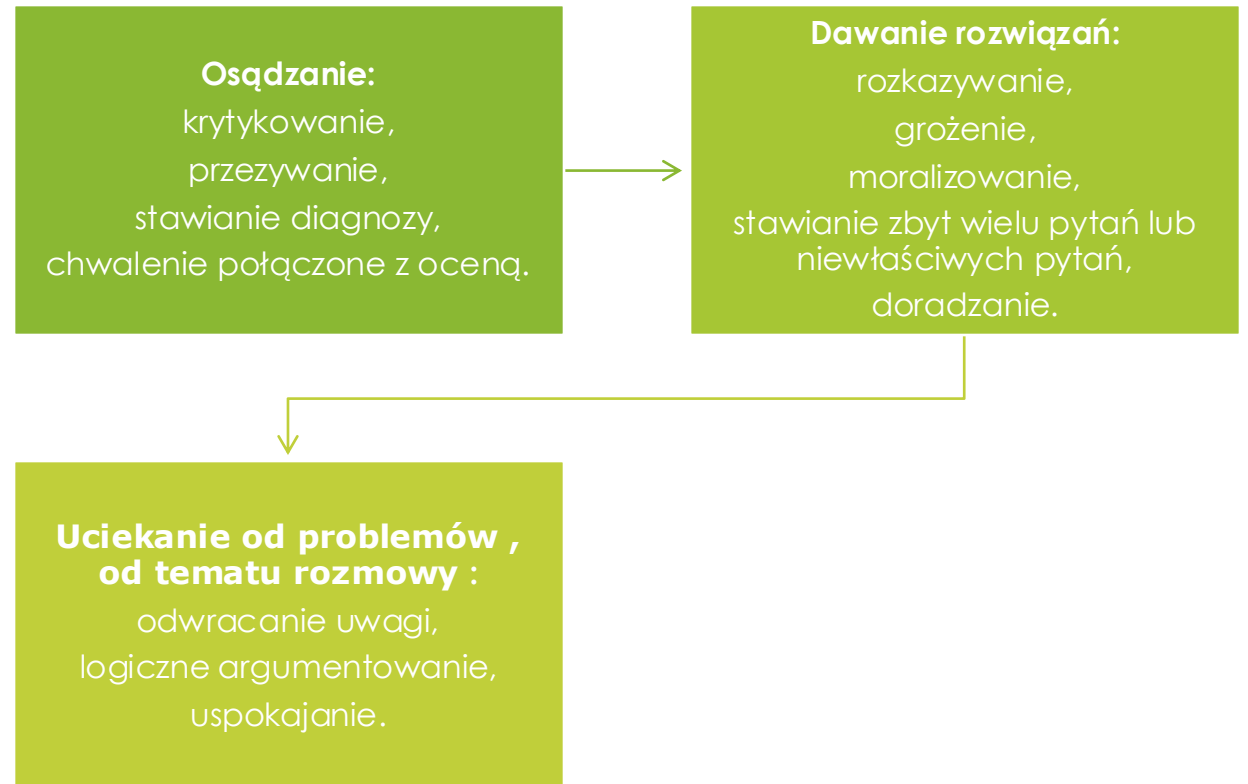
-

Bariera językowa dotyczy nie tylko osób posługujących się różnymi językami, ale też używających specjalistycznego słownictwa czy żargonu niezrozumiałego dla drugiej osoby.

Bariery kulturowe związane są z różnicami w wartościach, przekonaniach czy zwyczajach, co może wpływać na niewłaściwą interpretację słów czy intencji i wywoływać nieporozumienia oraz silne emocje.

Bariery w komunikacji

Thomas Gordon zidentyfikował trzy kategorie, które obejmują 12 przeszkód w komunikacji. Określił je mianem „brudnej dwunastki” i zaliczył do nich:



Pokonywanie barier komunikacyjnych zaczyna się od dostrzeżenia własnych problemów i ograniczeń w tym temacie. Bardzo łatwo bowiem dostrzec błędy komunikacyjne u innych.



Do nieporozumień w dialogu przyczyniają się dwie osoby, dlatego by móc eliminować bariery, warto rozpocząć od zmiany siebie.



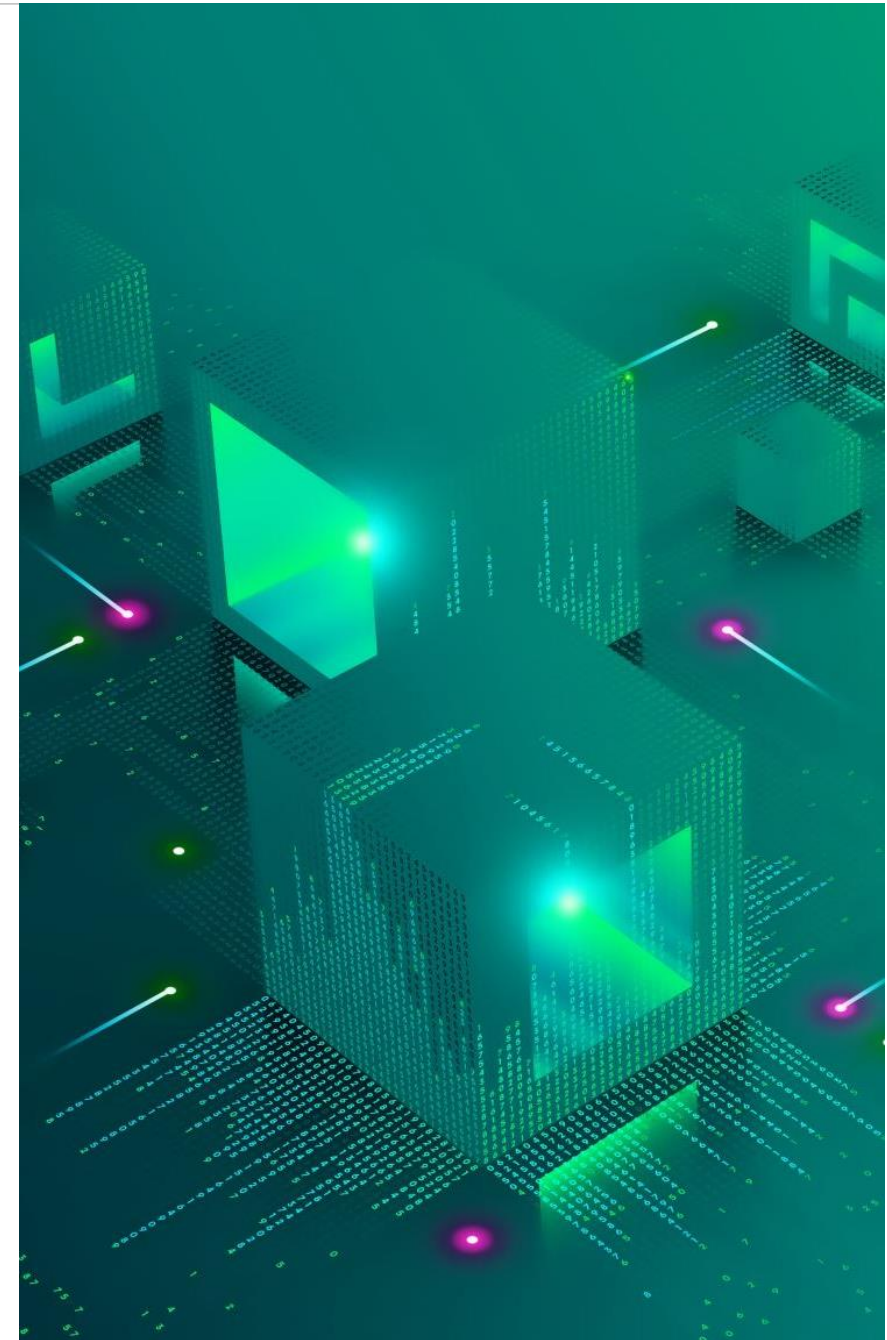
Jeżeli rozumiemy, co utrudnia nam porozumienie z innymi, łatwiej nam będzie unikać tych błędów w komunikacji

Pokonywanie barier komunikacyjnych

Jak pokonać bariery komunikacyjne?

Oto kilka praktycznych wskazówek, które mogą pomóc w pokonaniu barier komunikacyjnych:

1. **Upewnij się, że Twoje przekazy są jasne i zrozumiałe dla odbiorcy.**
2. **Staraj się unikać języka specjalistycznego**, chyba że jest to konieczne.
3. **Używaj technologii, która ułatwia komunikację**, np. komunikatory internetowe, e-mail, telefon.
4. **Zwracaj uwagę na emocje** – zarówno swoje, jak i rozmówcy.
5. **Staraj się zrozumieć punkt widzenia innej osoby**, nawet jeśli nie zgadzasz się z nią.
6. **Bądź otwarty na różnice kulturowe** i staraj się je zrozumieć.



Słuchaj rozmówcy

Umiejętność
słuchania jest
kluczem do
porozumienia.



słuchanie aktywne – polega na zadawaniu pytań oraz udzielaniu odpowiedni zwrotnych,



słuchanie empatyczne – obejmuje wczuwanie się w położenie rozmówcy,



słuchanie otwarte – polega na wysłuchaniu w całości tego, co ma do powiedzenia druga osoba, bez przerywania i wtrącania się, a dopiero potem wyciągnięciu wniosków z jej wypowiedzi,



słuchanie świadome – na co składa się nasza wiedza ogólna, obserwacja i wsłuchanie się w spójność wypowiedzi.

Komunikacja
niewerbalna
jest ważnym
elementem
każdej
rozmowy.

To sposób przekazywania informacji przy pomocy innych środków niż słowa, a więc bez zastosowania mowy bądź pisma.

Obejmuje ona wszystkie zachowania, postawy oraz gesty wykonywane świadomie lub nieświadomie, które umożliwiają komunikację między ludźmi.

Warto wiedzieć , jak odbierają nas inni .Warto zadać pytanie znajomym :

Czy moja komunikacja werbalna jest spójna z komunikacją niewerbalną ?

Elementy komunikacji niewerbalnej

gesty i mowa ciała,

mimika twarzy,

postawa ciała /
pozycja ciała,

dotyk, kontakt
fizyczny,

kontakt wzrokowy,

głos (ton,
intonacja, płynność
i szybkość
wypowiedzi,
modulacja głosu),

wygląd fizyczny
(ubiór, fryzura,
biżuteria, makijaż
itd.),

dystans fizyczny
między
rozmówcami.

Dlaczego komunikacja jest tak ważna?



Skuteczna komunikacja jest niezbędna do budowania zdrowych relacji interpersonalnych w życiu osobistym i zawodowym.



Umożliwia ona przekazywanie informacji, współpracę, naukę oraz podejmowanie decyzji.



Dzięki komunikacji ludzie lepiej się rozumieją, co sprzyja współpracy i rozwiązywaniu problemów.



Umiejętność komunikacji jest kluczowa dla liderów, pomagając im efektywnie zarządzać zespołem i osiągać cele.



Umożliwia także wyrażanie myśli i uczuć, co wspiera rozwój osobisty.

Czym jest asertywność?

Asertywność w komunikacji

Asertywność to umiejętność wyrażania własnego zdania, uczuć, postaw w sposób otwarty, w granicach nienaruszających praw, ani psychicznego terytorium innych osób oraz własnego. Innymi słowy, to umiejętność zachowania się równocześnie z szacunkiem dla siebie i dla innych.

Asertywność w komunikacji –
**Nie mów TAK, kiedy chcesz
powiedzieć NIE**

Być asertywnym, to wiedzieć, że mam prawo:

1. Zadbać o swoje potrzeby z poszanowaniem innych.

2. Mieć własne zdanie.

- Każdy ma prawo do swoich przekonań. Nawet jeśli inni myślą inaczej, nasze zdanie jest ważne i powinno być wyrażane.

3. Podejmować decyzje i ponosić konsekwencje.

- Każdy ma prawo do podejmowania decyzji, ale warto zastanowić się nad skutkami swoich wyborów.

**...to
wiedzieć,
że mam
prawo:**

4. Nie wiedzieć.

5. Do swojej prywatności.

6. Decydować, czy chce się
angażować w problemy innych ludzi.

7. Zmieniać się i korzystać ze swoich
praw.

8. Popełniać błędy.

...to wiedzieć, że mam prawo:

9. Odnosić sukcesy.

10. Zmieniać zdanie.

11. Żyć swoim życiem i decydować się na to, co lub kogo do niego zapraszam.

12. Pozwalać sobie na robienie rzeczy, na które mam ochotę.

Pomyśl, jak może poprawić się Twoje życie, kiedy zaczniesz stosować zasady asertywności 😊

Brak asertywności

Brak asertywności często wiąże się z postawą uległą, gdzie osoba nie broni swoich granic. Może to prowadzić do poważnych konsekwencji, takich jak wykorzystywanie jej przez otoczenie, które nie szanuje jej potrzeb ani opinii.

co z kolei prowadzi do frustracji i obniżonego poczucia własnej wartości.

W przypadku zachowań asertywnych ...istotne jest dobranie odpowiednich zwrotów.

Ważne, by podkreślały one, że **osoba asertywna** nie tłumaczy się z winy czy błędu, jakim jest na przykład odmowa uczestnictwa w rodzinnej kolacji. Postawić należy na stwierdzenia takie jak: "moim zdaniem", "wolę", "mam już inne plany", "to jest dla mnie nieprzyjemne", "sądzę, że" itp..

Równie istotna jest także umiejętność konstruowania innych ważnych komunikatów np. **asertywna prośba**.

Prośba taka często łączy się ze strachem przed odmową, jaką można usłyszeć.

Na przykład – rozmowa z szefem o godzinach pracy, podwyżce

Najważniejsze wskazówki przy formułowaniu naszych potrzeb.

- ❖ Bądź bezpośredni. Przejdź od razu do rzeczy i wyjaśnij, o co Ci chodzi.
- ❖ Mów krótko. Jeśli będziesz mówił zbyt szczegółowo, twój rozmówca może cię nie zrozumieć. Gdy przestawisz prośbę, zatrzymaj się i przestań na chwilę mówić, tak aby dać możliwość odpowiedzi.
- ❖ Uzasadnij swoją prośbę. Jeśli wyjaśnienie jest konieczne powinno być proste i zwięzłe.
- ❖ Unikaj pochlebstw.
- ❖ Unikaj szantażu emocjonalnego i każdego innego.
- ❖ Nie usprawiedliwiał się.
- ❖ Nie traktuj odmowy jako osobistej porażki.
- ❖ Zaakceptuj prawo drugiej osoby do odmowy.
- ❖ Nie wykorzystuj uczuć ani wrażliwości drugiej osoby.

Agresywny
Ja jestem OK
Ty nie jesteś OK



Asertywny
Ja jestem OK
Ty też jesteś OK



Pasywny
Ja nie jestem OK
Ty jesteś OK



Zachowanie agresywne to między innymi :

- rozkazywanie zamiast proszenia,
- ignorowanie drugiej osoby i tego, co chce powiedzieć,
- nieuwzględnianie uczuć drugiej osoby.

Zachowanie uległe widzimy wtedy , gdy **osoba** nie dba o siebie i o swoje potrzeby. Boi się o nie zaważyć. Zgadza się, choć nie chce wykonać danej czynności. Taki człowiek wycofuje się z dyskusji, przyjmuje wolę większości bez próby negocjacji. Za wszelką cenę chce uniknąć konfliktu, bo nie potrafiłby sobie z nim poradzić.

- **Asertywny jest pomiędzy agresywnym a uległym i to jest idealne miejsce ☺**



- Część II -Komunikacja i postawa asertywna - trening

ZASADY GRY

➤ Zasada nr 1 – słuchaj aktywnie

Komunikacja to nie tylko mówienie, ale także słuchanie. Zainteresowanie rozmówcą umożliwia lepsze zrozumienie jego przekazu. Skuteczna komunikacja opiera się na dialogu, a nie monologu. Warto obserwować mowę ciała i utrzymywać kontakt wzrokowy.

➤ Zasada nr 2 – najpierw pomyśl, potem powiedz

Komunikacja powinna być przemyślana. Ważne jest, aby klarownie formułować myśli, nie przerzucając odpowiedzialności za zrozumienie na rozmówcę. Jeśli coś jest niejasne, należy poprawić sposób wyrażania się.

➤ Zasada nr 3 – najlepiej krótko i na temat

Krótkie i zwięzłe wypowiedzi są najbardziej efektywne. W komunikacji, która ma przekazać myśli lub przekonać do działania, istotne jest jasne przedstawienie argumentów.

ZASADY GRY

➤ Zasada nr 4 – pamiętaj o celu

Kiedy angażujemy się w komunikację mającą na celu osiągnięcie konkretnego rezultatu, należy formułować zdania z myślą o tym celu. Dygresje i anegdoty mogą nas odwieść od głównego wątku, co nie sprzyja osiągnięciu zamierzonego efektu.

➤ Zasada nr 5 – znaczenie informacji zwrotnej

Efektywna komunikacja wymaga informacji zwrotnej, która pozwala ocenić, czy zostaliśmy zrozumiani zgodnie z zamierzeniem. Dzięki temu możemy wprowadzić ewentualne poprawki lub uzupełnienia.

➤ Zasada nr 6 – pamiętaj o komunikacji niewerbalnej

Należy mieć na uwadze, że komunikacja to nie tylko słowa. Mowa ciała może być używana do budowania pozytywnego wrażenia, a gesty i mimika są istotne w kontekście przekazów naszych rozmówców.



1. Instrukcja dla uczestników

Zadanie : proszę przygotować reklamę siebie i zaprezentować ją grupie, koncentrując się na swoich najlepszych cechach, umiejętnościach i zasobach, które podkreślają waszą wyjątkowość.

Oto kluczowe elementy do uwzględnienia:

- ❖ Wstęp – Krótkie przedstawienie się.
- ❖ Najlepsze cechy – Wymienienie mocnych stron.
- ❖ Umiejętności – Opis kompetencji.
- ❖ Zasoby – Przedstawienie dostępnych zasobów.
- ❖ Zakończenie – Podsumowanie prezentacji.

Po tym, jak każdy (bądź chętny) uczestnik zaprezentuje siebie na forum grupy, przeprowadzimy krótką dyskusję.

Omówienie

Zadajcie sobie nawzajem pytania

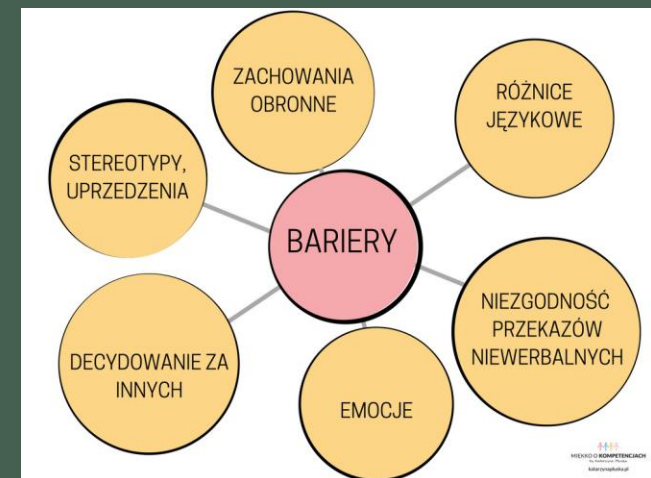
- ❖ Czego nowego dowiedzieliście się o sobie nawzajem?
- ❖ Czy to zadanie sprawiło wam jakąś trudność?
- ❖ Czy łatwo jest mówić o sobie DOBRZE ?

Zachęcam do szczerej wymiany wrażeń i refleksji, co pozwoli każdemu z was lepiej poznać i zrozumieć swoje mocne strony w komunikacji i asertywnej postawie.

2. Instrukcja dla uczestników

W grupach , spróbujcie ułożyć po 3 zdania do wybranych , najczęściej występujących barier w komunikacji :

- osądzanie
- decydowanie za innych
- uciekanie od problemów



Spróbujcie poszukać własnych przykładów bazując na doświadczeniach , szczególnie tych z pracy nauczyciela. Poniżej przykłady :

- Osądzanie: „Jak zwykle za mało się postarałeś”, „Jesteś leniwy, dlatego ci się nie udało”, W ogóle się nie postarałeś wykonując to zadanie”,
- Decydowanie za innych: „Musisz robić więcej”, „Powinieneś to zrobić”, „Jeśli się nie przyłożysz, na pewno będzie źle”,
- Uciekanie od cudzych problemów: „Wszystko będzie dobrze”, „Wystarczy, że się trochę więcej przyłożysz , a na pewno lepiej Cię ocenią ”, zmiana tematu podczas trudnej rozmowy , odwrócenie od tematu poprzez zadanie pytania „A co byś chciał zjeść na kolację?”.

Które błędy TY popełniasz najczęściej ?

Zmień ułożone zdania w konstruktywny i asertywny sposób , używając techniki FUO

FUO-Technika , będąca skrótem od słów - Fakt-Ustosunkowanie- uczucia -Oczekiwanie, ustala sposób asertywnej wypowiedzi i jest szczególnie przydatna w sytuacjach konfliktowych. Pomaga zarządzać emocjami i informować drugą osobę o konsekwencjach jej działań. “Czuję się zirytowana, kiedy kolejny raz przychodzisz spóźniony, bo chciałabym spędzić z tobą więcej czasu, dlatego chciałabym, żebyś następnym razem był na czas”.

Wzór wypowiedzi jest prosty:

1. Opisz fakt, czyli sytuację lub zachowanie, które miało miejsce.
2. Wyraź swoje emocje lub opinię na ten temat.
3. Określ swoje oczekiwania, dbając o swoje granice.

- Przykłady:

„Kiedy spóźniasz się na spotkania, czuję się nieszanowany; mam nadzieję, że na następne przyjdiesz na czas.”

„Gdy mówisz do mnie w ten sposób, sprawiasz mi przykrość – proszę, zwracaj się do mnie po imieniu.”

„Gdy podnosisz głos w rozmowie, czuję się atakowany – proszę, zachowaj spokój.”

„Czy jestem asertywny?”

1. Jeśli ktoś nalega, trudno mi odmówić
2. Ktoś, kto mi przeszkadza nie proszę, aby przestał
3. Jeśli ktoś mnie niesłusznie obwinia, nie protestuję
4. Często miewam poczucie krzywdy
5. Niezbyt umiem dopominać się o swoje
6. Nie wiem jak domagać się zwrotu pożyczonej rzeczy
7. Czasem czuję się wykorzystywany
8. Trudno mi rozpocząć rozmowę z kimś, kogo dobrze nie znam
9. Jeśli ktoś mnie chwali, czuję się zażenowany i nie wiem, co powiedzieć
10. Nie umiem chwalić innych
11. Nie wiem, jak się zachować, kiedy jestem krytykowany
12. Nie potrafię prosić o pomoc
13. Nie umiem być całkiem szczery
14. Nie wiem, co zrobić, kiedy jestem zakłopotany
15. Nie umiem bronić własnego zdania
16. Złościę się, kiedy ktoś ma inne zdanie niż ja
17. Odczuwam silną treść, kiedy muszę wypowiedzieć się publicznie
18. Często ulegam innym
19. Bywam agresywny
20. Zdarza się, że krzykiem wymuszam spełnienie moich próśb

3. Instrukcja dla uczestników

- Przeczytaj uważnie 20 zdań , jeśli odpowiesz TAK na większość z nich , możesz mieć problem z Asertywnością
- Postaw sobie realistyczne cele związane z rozwijaniem asertywności: może chcesz nauczyć się odmawiać, może chcesz trenować asertywność w pracy, częściej wyrażać swoje zdanie podczas spotkań zespołowych? Zastanów się w jakim obszarze własnego życia możesz odnieść największe korzyści z asertywnej postawy.
- ZGŁOŚ SIĘ DO EKSPERTA ds. Wypalenia po POMOC .

Asertywność w pracy nauczyciela

- Asertywność w pracy nauczyciela jest nieocenionym narzędziem, które pomaga w **skutecznym zarządzaniu klasą, budowaniu pozytywnych relacji z uczniami i innymi pracownikami, a także w ochronie własnych granic, zarówno psychicznych jak i czasowych.**
- Na przykład, **asertywny nauczyciel** potrafi odmówić zadania, które wykracza poza jego obowiązki i możliwości, bez poczucia winy. Potrafi reagować na niewłaściwe zachowanie ucznia, wyrażając swoje oczekiwania w sposób jasny i konkretny.

**ZASTANÓW SIĘ CO JESZCZE POTRAFI ASERTYWNY NAUCZYCIEL (zapisz 2 przykłady ,
przeczytaj na głos w grupie)**

4. Instrukcja dla uczestników



Co przeszkadza nam mówić otwarcie, co myślimy? Dlaczego nie zawsze bronimy swoich praw?



**Zadanie : spróbujcie w grupach (parach) ,
odpowiedzieć na pytanie i podać przykłady ,
gdy nie powiedzieliście otwarcie o swoich
potrzebach...**



**Zastanówcie się , jakie były konsekwencje
takiego zachowania ?**



Dyskusja , burza mózgów , praca na forum grupy.

5. Instrukcja dla uczestników

- W kolejnym ćwiczeniu skupimy się na trenowaniu asertywności .
- Spróbujcie odwołać się do własnych do własnych przykładów , doświadczeń
- Korzystając z podpowiedzi , spróbujcie budować własne zdania i je zapisywać .
- Jeśli macie trudność ze znalezieniem przykładów , powtórzcie na głos podane w prezentacji przykłady

Ćwiczymy : WYRAŻANIE ODMIENNEGO ZDANIA

Bez poczucia winy i lęku, że kogoś zranisz. Z pewnością siebie, ale bez okazywania wyższości. Możesz powiedzieć np.:

- Szanuję twój punkt widzenia, ale ja to widzę inaczej.
- Mam inne zdanie w tej sprawie.
- Nie zgadzam się z tym.
- Moje zdanie jest takie:...

Ćwiczymy : ODMAWIANIE

Stanowczo, krótko, pewnie, bez zbyt długiego tłumaczenia. Możesz powiedzieć np.:

- Przykro mi, ale nie mogę tego zrobić, mam zbyt dużo obowiązków.
- Niestety, nie mogę ci pomóc, mam wiele spraw na głowie.
- W tej sprawie nie potrafię ci pomóc.

Ćwiczmy : WYRAŻANIE KONSTRUKTYWNEJ KRYTYKI

Niezależnie od tego, czy jesteś osobą krytykowaną czy krytykującą, zwróć uwagę na to, czy krytyka odnosi się do charakteru człowieka, czy jego zachowania. W asertywnej komunikacji lepiej jest odwoływać się do konkretnego zachowania, bez osądzania osoby, oraz nie generalizować.

- Zamiast: „jesteś osobą nieodpowiedzialną”, powiedz: „zachowujesz się nieodpowiedzialnie”.
- Zamiast: „nigdy nie można na ciebie liczyć”, powiedz: „, w tej sprawie nie mogłam na ciebie liczyć”.

Ćwiczymy : WYRAŻANIE NIEZADOWOLENIA

Czasami pod wpływem silnych emocji obrażamy drugą osobę i zrzucamy na nią odpowiedzialność. Zapominamy przekazać to, co najważniejsze, czyli jak się czujemy w danej sytuacji. Mówienie o uczuciach to bezpieczny sposób na rozwiązanie wszelkich nieporozumień.

- Możesz powiedzieć np.: „Czuję... (np. złość, smutek), kiedy ty... (np. mówisz do mnie podniesionym tonem, kolejny raz spóźniasz się na spotkanie) i proszę... (np. rozmawiaj ze mną spokojniej, następnym razem bądź na czas).
- Uwaga: Nie mów tego z pozycji wyższości. W komunikacji asertywnej pamiętaj zawsze o szacunku do siebie, ale również do drugiej osoby.

MAM EMOCJE NA WODZY 😊

- Jeśli podczas rozmowy trudno ci powstrzymać wybuch emocji, masz co najmniej dwa konstruktywne wyjścia: przerwać dyskusję, poprosić o odłożenie jej na czas, kiedy napięcie nieco opadnie, lub powiedzieć o swoich odczuciach wprost.
- Pamiętaj: masz prawo mówić o swoich odczuciach, nie raniś wówczas drugiej osoby, a jedynie informujesz ją, co się w obecnej chwili z tobą dzieje.

Spróbuj ułożyć zdanie..

Podzielcie się na ile łatwo Wam przychodzą asertywne odpowiedzi

PODSUMOWANIE – Ćwiczenie asertywności

Czy da się wyćwiczyć asertywność? Tak, asertywność trzeba trenować. Przez wszystkim musimy wiedzieć czym ona jest. Gdy już znamy teorię, możemy przejść do treningu asertywności.

1. „Jak zdarta płyta”-w asertywności ważna jest konsekwencja. Bardzo często jednorazowa odmowa nie wystarcza, aby ktoś zmienił zachowanie w stosunku do nas. Jak zdarta płyta powtarzaj w sposób grzeczny, ale stanowczy ten sam komunikat, póki osoba nie zmieni swojego zachowania.
2. Ćwicz komunikaty na co dzień. Na początek może będzie Ci łatwiej w znanym, bezpiecznym otoczeniu-w domu lub z przyjaciółmi. Używaj w komunikatach zwrotów jak: „moim zdaniem”, „w moim odczuciu”, „szanuję twoje zdanie”, „uważam, że”.
3. „Scenariusz”-napisz sobie scenariusz przykładowego wydarzenia, mogą to być zdarzenia z przeszłości. Spróbuj napisać asertywny komunikat do konkretnej osoby w tym wydarzeniu. Kieruj się poznanymi wskazówkami. Pisanie scenariuszy różnych sytuacji trenuje w asertywności.

DZIĘKUJEMY