



MAZOWIECKIE
CENTRUM POLITYKI
SPOŁECZNEJ

25^{lat} Mazowsze



Szkolenie dla kadry zarządzającej pt. „Zarządzanie stresem, emocjami i sytuacjami trudnymi w zespole”

Warszawa 6 października 2023r.

prowadząca Teresa Wagner-Tomaszewska

Zanim zaczniemy...

- **Wg Państwowej Inspekcji Pracy:**

stres w miejscu pracy występuje wtedy, kiedy osoby pracujące odczuwają dyskomfort psychiczny dotyczący warunków lub wymagań pracy, w sytuacji, w której w konkretnym momencie warunki i wymagania przekraczają ich możliwości.

<https://www.bhp-center.com.pl/co-wywoluje-stres-w-miejscu-pracy/>

Stres jest właściwością osobniczą i niewymierną, nie zawsze negatywnie wpływającą na pracownika.

Charakter stresu jest zależny od:

- wymagań, jakie stawiane są pracownikowi,
- fizycznych, emocjonalnych i intelektualnych możliwości pracownika,
- wsparcia udzielanego pracownikowi przez współpracowników ale też przełożonych.

Fazy stresu:

- alarmowa,
- mobilizacji,
- przystosowania,
- wyczerpania.



<https://pl.freepik.com/darmowe-wektory>

Źródła i skutki stresu

Praca z filmem – „Jak sprawić, by stres stał się Twoim przyjacielem?”

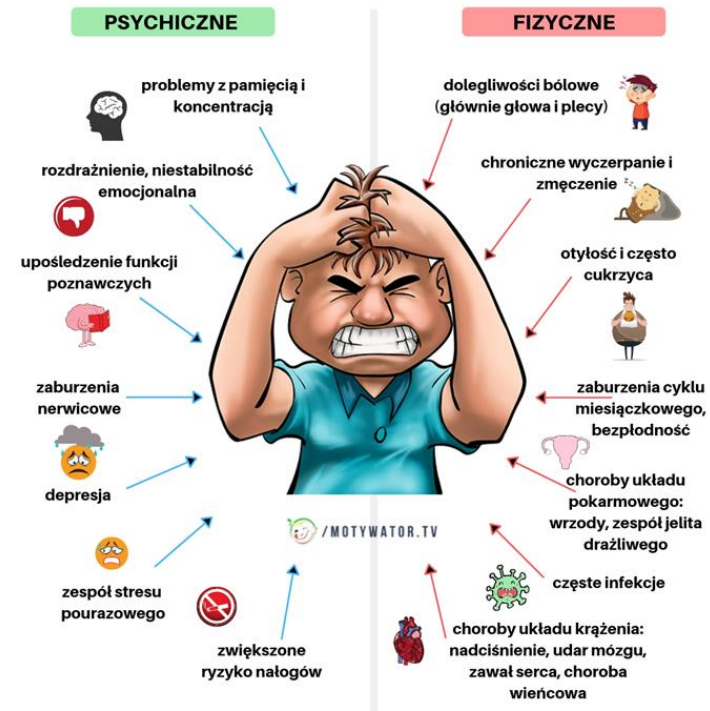
5 GŁÓWNYCH PRZYCZYŃ STRESU W PRACY

Ranking wśród odczuwających stres związany z pracą / nauką (33% ogółu populacji)



5 GŁÓWNYCH PRZYCZYŃ STRESU W ŻYCIU PRYWATNYM

Ranking wśród odczuwających stres związany z życiem prywatnym (46% ogółu populacji)



<https://stresowelove.xlsx.pl/przyczyny-stresu>

<https://motywator dietetyczny.pl/2016/07/stres-niszczy-cialo-i-umysl-10-negatywnych-skutkow-stresu/>

Przeciwdziałanie stresowi - techniki kontroli stresu – relaksacja

Metody obniżania symptomów napięcia psychofizycznego w ciele – relaksacja



<https://efa.edu.pl/efa-kursy/skuteczna-relaksacja/>

Relaksacja jest powrotem do stanu optymalnej równowagi pomiędzy napięciem, a wyciszeniem:

- oznacza równowagę pomiędzy pobudzeniem a hamowaniem,
 - rozluźnia blokujące napięcia w układzie mięśniowym,
 - uspokaja i harmonizuje negatywne emocje,
 - uwalnia od nadmiaru stresu powstałego na skutek napięcia psychicznego,
 - uspokaja myśli i rozwija zdolności świadomego posługiwania się procesami myślowymi,
 - wprowadza w stan głębokiej ciszy wewnętrznej, w której świadomość nadal jest w pełni przytomna.
- **Relaksacja przez oddech - ćwiczenie:**
Obserwujemy każdy swój wdech i wydech.
Oddychamy przez nos, albo wdychamy powietrze nosem a wydychamy ustami.
 - Obserwujemy nasz oddech oraz nadchodzące wyobrażenia, myśli, uczucia – nie walcz z nimi, nie próbuj usunąć ich ze świadomości, pozwól m płynąć jak strumień.
 - Przypatrujemy się tym wewnętrznym doznaniom z pozycji „świadka”.

Przeciwdziałanie stresowi – techniki kontroli stresu – medytacja

- **medytacja** to zagłębianie się w myślach, rozważanie, namysł,
- to praktyki mające na celu samodoskonalenie,
- stosowane są w jodze oraz religiach i duchowości Wschodu (buddyzm, taoizm, konfucjanizm, hinduizm, dżinizm) a ostatnio przez niektóre szkoły psychoterapeutyczne,
- daje okres spokoju i czas, w którym możemy dać ciału odpocząć i oczyścić umysł ze stresujących myśli,
- polega na koncentrowaniu się na jednej rzeczy przez dłuższy okres czasu, zwykle 20-60 minut,
- obiektem koncentracji może być oddychanie, konkretny obiekt, dźwięk lub wyobrażona scena,
- esencją medytacji jest uciszyć myśli przez skupienie się na jednej rzeczy,
- najlepiej gdy organizm jest rozluźniony,
- ciało powinno być w pozycji, w której możemy przebywać wygodnie przez dłuższy okres czasu (20-30 minut),
- jeśli jesteśmy wystarczająco giętki 😊: pozycja lotosu może być odpowiednia,
- siedzenie w komfortowym fotelu lub leżenie na łóżku też może być efektywne.

Metody obniżania symptomów napięcia psychofizycznego w ciele – techniki medytacyjne



<https://depositphotos.com/pl/vectors/medytacja.html>

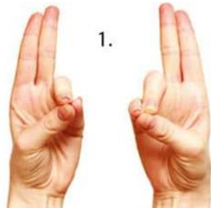
Skupienie na obiekcie:

- skupiamy uwagę całkowicie na badaniu jakiegoś obiektu,
- przyjrzymy się, podczas medytacji, jego najdrobniejszym detalom,
- zbadamy kształt, kolor, różnicę, budowę, temperaturę i ruchy tego obiektu,
- często używanymi obiektami są kwiaty lub płomień świecy,
- możemy jednak użyć innych obiektów (np. budzika, lampy, filiżanki) z takim samym skutkiem.

Wyobrażenia:

- to może być odświeżający i przyjemny sposób medytacji,
- kreujemy w umyśle obraz przyjemnego i relaksującego miejsca,
- wykorzystajmy przy tym wszystkie zmysły,
- „zobaczmy” to miejsce, „usłyszmy” dźwięki, „poczujmy” zapach, „wycujmy” temperaturę i ruch wiatru,
- cieszymy się tym miejscem w umyśle.

Przeciwdziałanie stresowi - techniki kontroli stresu - joga



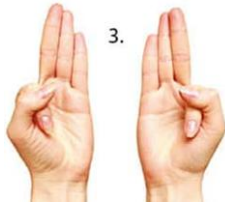
1.

PRANA MUDRA – mudra życia

Wykonanie: złącz trzy palce: serdeczny, kciuk i mały. Wskazujący i środkowy są wyprostowane.

Działanie: zwiększa odporność, dodaje energii, poprawia samopoczucie.

Uspakaja w sytuacjach stresowych. Jest też korzystna dla oczu – poprawia ostrość widzenia.



3.

VAYU MUDRA – mudra wiatru

Wykonanie: kciukiem obejmij palec wskazujący, pozostałe palce wyprostowane, ale nie napięte.

Działanie: Blokuje „wiatr” w organizmie człowieka, czyli zewnętrzny czynnik powodujący wiele schorzeń bólowych. Idealnie nadaje się więc przy napadach migreny, bólach reumatycznych, artretycznych czy zwykłych bólach głowy. Można ją stosować profilaktycznie.



PRITHVI MUDRA – mudra ziemi

Wykonanie: Połącz palec serdeczny z kciukiem, a pozostałe palce wyprostuj.

Działanie: Dodaje pewności siebie, uspokaja, przywraca równowagę przy rozchwianiu emocjonalnym.



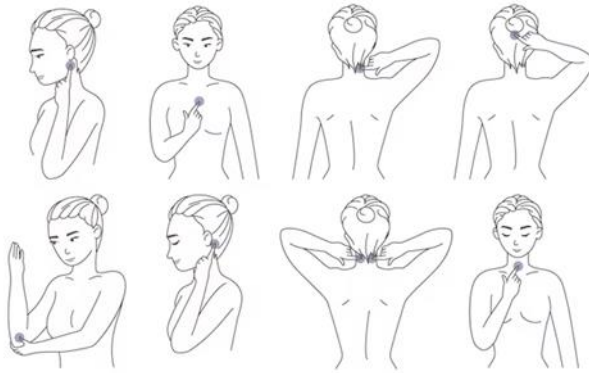
GYAN MUDRA – mudra wiedzy

Wykonanie: palec wskazujący zetknij z kciukiem, trzy pozostałe wyprostuj.

Działanie: Leczy depresję, bezsenność, a nawet lekkie nadciśnienie. Uspokaja i poprawia kondycję.

Przeciwdziałanie stresowi – techniki kontroli stresu – akupresura

Praca z filmem „Życie bez stresu” – akupresura



<https://pl.freepik.com/premium-wektory/kobieta-naciskajac-punkty-akupresury>

- pseudomedyczna metoda leczenia pochodząca z Chin, znana już 7 tysięcy lat temu,
- polega na dotykaniu, głaskaniu, uciskaniu lub opukiwaniu określonych miejsc na ciele człowieka,
- „miękką” wersją akupunktury,
- pomimo niewykazanej naukowo skuteczności, według jej zwolenników jest ona cennym uzupełnieniem medycyny konwencjonalnej.

(Wikipedia)

Przeciwdziałanie stresowi – czynniki zapobiegające i minimalizujące stres

Krok 1: Zidentyfikuj zagrożenia:

- ten pierwszy krok obejmuje zrozumienie, w jaki sposób wykonywana jest praca i jak można wyrządzić szkodę,
- ważne jest, aby odróżnić zagrożenie od ryzyka,
- ze względu na psychologiczny charakter stresu często stosuje się termin zagrożenie psychospołeczne lub czynnik ryzyka.

Do zagrożeń psychospołecznych, które można zidentyfikować w organizacji należą m.in.:

- **treść pracy** – brak różnorodności, monotonia, niedostateczne wykorzystanie umiejętności, wysoka niepewność, ciągłe narażenie na „trudnych” klientów, pacjentów, uczniów itp.,
- **obciążenie pracą i tempo pracy** – przeciążenie pracą lub zbyt mało pracy, wysoki poziom presji czasu, stałe podleganie terminom – „deadline”,
- **plan pracy** – praca zmianowa, nocne zmiany, nieelastyczne harmonogramy pracy,
- **kontrola** – niski udział w podejmowaniu decyzji, brak kontroli nad obciążeniem pracą, tempem, pracą zmianową itp.,
- **środowisko i sprzęt** – niewystarczająca przydatność lub konserwacja sprzętu, złe warunki otoczenia takie jak: słabe oświetlenie, nadmierny hałas,
- **kultura organizacyjna** – słaba komunikacja, słabe wsparcie kierownicze,
- **relacje interpersonalne w pracy** – złe relacje z przełożonymi, konflikty interpersonalne, brak wsparcie społecznego, zły styl przywództwa,
- **rola w organizacji** – dwuznaczność ról, konflikt ról,
- **rozwój kariery** – stagnacja i niepewność zawodowa, słabe wynagrodzenie, niepewność zatrudnienia, niska społeczna wartość pracy.

Istnieją również czynniki, które mogą pomóc ustalić, kto lub które grupy pracowników są najbardziej zagrożone. Szczególną uwagę należy zwrócić na grupę pracowników, którzy mogą być bardziej zagrożeni, np. pracowników z niepełnosprawnością, pracowników młodych i starszych.

Przeciwdziałanie stresowi – czynniki zapobiegające i minimalizujące stres

Krok 2: Oceniaj i ustalaj priorytety ryzyka:

- ten krok polega na podjęciu decyzji, kto może zostać uszkodzony i może być konieczne zebranie danych uzupełniających, jeżeli istniejące dane wymienione w kroku 1 nie zostaną uznane za wystarczające do oceny ryzyka i podjęcia działań,
- można tego dokonać albo za pomocą kwestionariuszy (zwłaszcza jeśli ryzyko dotyczy wszystkich pracowników dużej organizacji) albo poprzez rozmowy (małe organizacje),
- **przy ocenie ryzyka związanego z zagrożeniami psychospołecznymi należy rozważyć następujące zagadnienia:**
 - jak duże jest prawdopodobieństwo, że zagrożenie wyrządzi szkodę (np. liczba osób zgłaszających duże obciążenie pracą),
 - jak poważne mogą być to szkody,
 - jak często (i ilu) pracowników jest narażonych na ryzyko.

<https://asystentbhp.pl/ocena-ryzyka-stresu-jako-zagrozenia-psychoospolecznego/>

Przeciwdziałanie stresowi – czynniki zapobiegające i minimalizujące stres

Krok 3: Zdecyduj się na działania zapobiegawcze:

- ocena ryzyka jest pierwszym krokiem do skutecznego zarządzania ryzykiem,
- po zakończeniu oceny ryzyka należy podjąć środki zapobiegawcze w kolejności priorytetowej, angażując pracowników i ich przedstawicieli w ten proces,
- kluczem do zapobiegania stresowi jest organizacja i zarządzanie pracą, a skuteczne środki obejmują interwencje mające na celu zapobieganie zagrożeniom psychospołecznym i stresowi związanemu z pracą oraz zarządzania nimi,
- **przykłady działań zapobiegawczych:**
 - należy dać pracownikom wystarczająco dużo czasu na wykonanie ich zadań,
 - dostarczać jasnych opisów stanowisk,
 - nagradzać pracowników za dobrą wydajność pracy,
 - umożliwić pracownikom składanie skarg i poważnie je potraktować,
 - minimalizować ryzyko fizyczne,
 - umożliwić pracownikom udział w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą,
 - dopasować obciążenia i obowiązki do możliwości i zasobów każdego pracownika,
 - jasno określić role i obowiązki w pracy,
 - zapewnić możliwość interakcji społecznych.

Ponadto osoby na stanowiskach kierowniczych odgrywają kluczową rolę w wpływie na zachowania pracowników i motywację poprzez ich działania kierownicze.

<https://asystembhp.pl/ocena-ryzyka-stresu-jako-zagrozenia-psycho-spolecznego/>

Przeciwdziałanie stresowi – czynniki zapobiegające i minimalizujące stres

Krok 4: Podejmij działanie:

- preferowane powinny być środki zapobiegawcze i ochronne inne niż indywidualne środki leczenia objawów stresu,
- skuteczne wdrożenie obejmuje opracowanie planu określającego:
 - kto co robi,
 - kiedy zadanie ma zostać wykonane oraz środki przeznaczone na wdrażanie działań zapobiegawczych.

Przekazywanie ustaleń wszystkim pracownikom jest konieczne, aby zapewnić, że wszyscy zaangażowani w działanie lub narażeni na ryzyko zostaną poinformowani o wynikach oceny ryzyka i działaniach podjętych w celu rozwiązywania problemów.

<https://asystentbhp.pl/ocena-ryzyka-stresu-jako-zagrozenia-psychozspolecznego/>

Przeciwdziałanie stresowi – czynniki zapobiegające i minimalizujące stres

Krok 5: Monitoruj i przeglądaj:

- należy monitorować skuteczność środków podjętych w celu zapobiegania lub zmniejszania stresu,
- konieczna jest ocena wszelkich działań podjętych w celu ustalenia, co działa najlepiej oraz ocena skuteczności wszystkich rozwiązań wprowadzonych w celu przeciwdziałania stresowi.
- Ocena ryzyka dla zagrożeń psychospołecznych musi być rejestrowana jak każda inna ocena ryzyka. Taki zapis może być wykorzystywany do:
 - przekazywania informacji zainteresowanym osobom (pracownikom, kierownikom itp.),
 - oceny czy wprowadzono wszystkie niezbędne środki zapobiegawcze przedstawienia jako dowód organom nadzorczym.

Stres jest zjawiskiem wieloaspektowym i wymaga systematycznego podejścia do jego identyfikacji i zarządzania.

Jest to jednak problem, któremu można zapobiegać, aby nie stał się szkodliwy dla zdrowia pracowników.

Zastosowanie omówionych powyżej wskazówek powinno znacznie ułatwić prawidłową ocenę wynikającego ze stresu ryzyka zawodowego z korzyścią dla pracowników oraz pracodawców.

Przeciwdziałanie stresowi – sposoby radzenia sobie ze stresem osobistym

- **Skoncentrowane na problemie:**
 - samodzielna lub przeprowadzona z pomocą życzliwych osób analiza sytuacji,
 - rozpoznanie przyczyny problemu,
 - szukanie sposobów rozwiązania problemów.
- **Skoncentrowane na emocjach** – to nie rozwiązanie samego problemu, lecz dostarczenie sobie tzw. ulgi emocjonalnej, rozładowanie napięcia towarzyszącego stresowi, na przykład przez:
 - płacz (to ujście dla poczucia żalu, bezradności),
 - krzyk (to wyrzucenie z siebie złości),
 - wyładowanie nagromadzonej energii (np. przez szybki spacer),
 - stłumienie przykrych uczuć lekami uspokajającymi lub alkoholem.Działania skoncentrowane na emocjach często rzeczywiście wyciszają, pozwalają ochłonąć, nabrać dystansu do sprawy. Spełniają one swoją rolę, zwłaszcza jeśli są tylko wstępem do innych, bardziej racjonalnych działań.
- **Skoncentrowane na unikaniu** - to podejmowanie działań zastępczych, odwracających uwagę od stresu, jak na przykład:
 - pograżanie się w pasjonującej lekturze,
 - uczestnictwo w spotkaniach towarzyskim,
 - intensywne zajęcia domowe, np. sprzątanie.

Stosując strategię unikową ogranicza się negatywne odczucia, ale też nie rozwiązuje się problemu.

Inteligencja emocjonalna – czym jest i w czym pomaga Praca z filmem „Inteligencja emocjonalna”

Inteligencja emocjonalna:

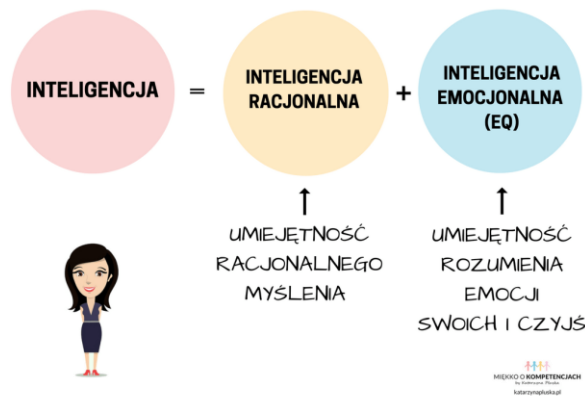
- ilorazem emocjonalnym lub EQ,
- zdolność rozumienia, wykorzystywania i zarządzania własnymi emocjami w pozytywny sposób w celu złagodzenia stresu, skutecznej komunikacji, empatii dla innych, pokonywania wyzwań i rozładowywania konfliktów.

<https://www.google.com/search?q=inteligencja+emocjonalna>

Inteligencja emocjonalna:

- pozwala nam na dojrzałe kontakty z innymi, pomaga nam walczyć ze stresem i odnaleźć się w konkretnych sytuacjach,
- ma także duży wpływ życiowy sukces, zarówno ten związany z pracą, jak i rodziną,
- pomaga budowaniu stabilnych relacji skutecznej komunikacji poprzez umiejętne przekazywanie tego, co się czuje i co jest dla nas ważne,
- pomaga w zdrowym rozładowaniu konfliktu,
- pomaga w radzeniu sobie ze stresem,
- pomaga w radzeniu sobie z trudnymi emocjami np. strachem, złością, żalem, zazdrością,
- pomaga w rozwijaniu empatii do siebie i innych,
- pomaga w osiągnięciu sukcesu w pracy,
- pomaga w ustaleniu i osiągnięciu osobistych celów.

<http://martabiczowska.blogspot.com/2016/03/inteligencja-emocjonalna-w-praktyce.html>



<https://onlinestores.factoryoutlets2023.com/category?name=inteligencja%20emocjonalna>

Emocje jako informacja – jak odbieramy emocje innych

Emocje:

- można nazwać uczuciami, które towarzyszą nam w danej chwili,
- niektórzy porównują je do drogowskazów,
- są bardzo ważne w kontaktach międzyludzkich.

Absorbowanie emocji innych ludzi ma dwie konsekwencje:

- tę wspianą:

- masz empatię,
- i to włączoną w ustawieniach fabrycznych, nie musisz się starać, żeby kogoś zrozumieć, nie musisz się skupiać, żeby wyobrazić sobie, co czuje druga osoba,
- ty po prostu wiesz,
- w mgnieniu oka,
- bezwysiłkowo.

- tę wymagającą:

- empatia potrafi dołożyć się do tego, że emocje innych ludzi mogą Cię zalać 😊 jak sąsiad z góry łazienkę,
- wiele osób, w tym naukowcy, mówi o czymś takim jak **zmęczenie współczuciem** (compassion fatigue),
- zmęczenie współczuciem, w opinii autorki tekstu), to tak naprawdę zaniedbanie autoempatii,
- męczymy się NIE tyle dlatego, że absorbujemy emocje innych ludzi, ale dlatego, że niewystarczająco dbamy o własne,
- nie czujemy przytłoczenia, ponieważ tak bardzo dbamy, troszczymy się i współczujemy innym, ale dlatego, że tak mało dbamy, troszczymy się i współczujemy sobie.

<https://dajsobiespokoj.pl/blog/wwo-a-emocje-innych/>



<https://specline.pl/2023/04/12/kilka-slow-o-emocjach-inteligencja-emocjonalna/>

Jak odbieramy emocje innych

Jak sobie z tym poradzić (autoempatia)?

1. Świadomość:

- otwórz się, oswój, przemyśl i przegryź się ze świadomością, że w ogóle istnieje taka możliwość, że siebie zaniedbujesz,
- to pierwszy krok do jakiegokolwiek zmiany.

2. Granice:

- czasem musisz powiedzieć ludziom „nie” (asertywność).

3. Umiejętna obsługa emocji:

- przyjąć na siebie emocje innych to jedno, ale co z tymi emocjami potem zrobić, to już zupełnie inna kwestia i to taka, którą trzeba nauczyć się obsługiwać umiejętnie,
- nie oceniaj, poczuj i niekoniecznie działaj - tylko w ten sposób pozwolisz, żeby emocje, owszem, „wleciały”, ale także i „wyleciały” z Ciebie bez zbędnego ich kumulowania.

4. Ciało też się liczy:

- dbanie o siebie to nie tylko praca z emocjami, czy z myślami,
- to także w takim samym stopniu rozumienie i dbanie o potrzeby swojego ciała.

5. Uzupełniaj swoje zapasy:

- jeżeli regularnie rozdajesz swoją energię to tak samo regularnie uzupełniaj swoje zapasy,
- nie czekaj, aż one się skończą,
- buduj odporność psychiczną (jak zapasy na zimę),
- np.: ćwicząc oddech, zauważanie swoich odruchów, łapanie dystansu, wyrzucania z siebie tego co czujesz.

Czy są emocje dobre i złe?

Ćwiczenie „Odczytywanie emocji”

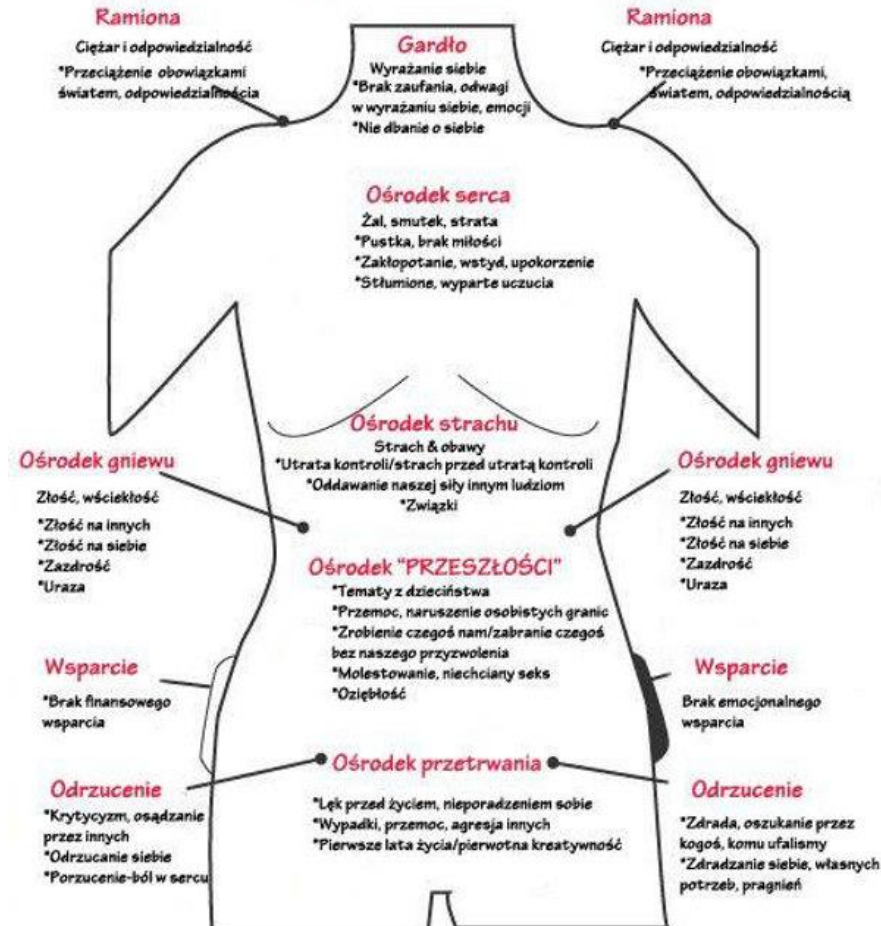


nie ma dobrych ani złych emocji

- w perspektywie naukowej mówi się o **emocjach pozytywnych** (przyjemnych) i **emocjach negatywnych** (nieprzyjemnych),
- każde emocje są nam potrzebne,
- każda z nich pełni ważną funkcję w życiu i jest nam potrzebna,
- pozwalają przeżywać różne sytuacje,
- pozytywne mają wpływ na rozwój człowieka i jego aktywność,
- bez negatywnych prawidłowe funkcjonowanie człowieka nie jest możliwe,
- nie należy zatem unikać emocji negatywnych.

Ekspresja emocji i napięć w ciele

Emocje w naszym ciele



Ćwiczenie odstresowujące 1,2,3,

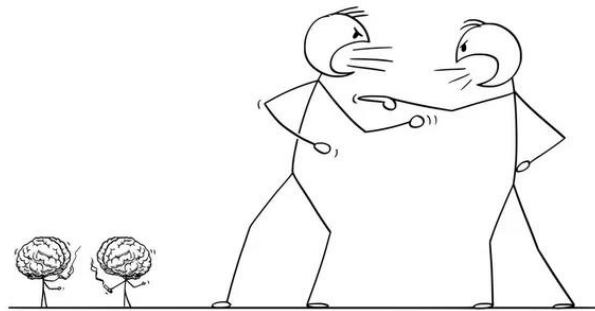
1.
 - Usiądź na krześle pochylony do przodu i skulony/a.
 - Napnij swoje ciało i przyjmij taką pozycję ciała, jak byś się właśnie stresował/a.
 - Przyjmij zmartwiony grymas na twarzy i zacznij szybko i płytko oddychać.
 - Pomyśl teraz o czymś stresującym.
 - Wyobraź to sobie i wczuj się w to wyobrażenie tak, aby poczuć stres.
 - I teraz nagle zmień fizjologię swojego ciała – usiądź jak najwygodniej możesz, odpręż swoje mięśnie, uśmiechnij się i zacznij głęboko oddychać.
 - Z zamkniętymi oczami nadal myśl o tej stresującej sytuacji.
 - Czy coś się zmieniło?
2.
 - Stań w lekkim rozkroku, unieś ręce w górę, otwórz usta jak do ugryzienia dużego jabłka i ziewnij, przedłużając fazę wdechową ziewania.
 - Podczas ziewania wydechu, rozluźnij się, „ugnij” lekko kolana, zwiotczej.
 - Po ziewnięciu wyprostuj się, wyciągnij lekko w górę kręgosłup.
3.
 - Obejmij dłońmi boki klatki piersiowej (na wysokości dolnej części żeber) tak, aby kciuki były zwrócone do tyłu.
 - Wykonaj szybki, pełen wdech ustami i nosem (jak podczas wachania bukietu bzu) rozsuwając żebra w bok z równoczesnym wysunięciem brzucha.
 - Wciągnięte powietrze wydychaj wolno i równomiernie.
 - Powtórz ćwiczenie wymawiając wydłużoną głoskę sss... lub fff...

Ćwiczenie odstresowujące 4,5

4.
 - Stań swobodnie w lekkim rozkroku, ręce ułóż wzdłuż tułowia.
 - Wykonaj szybki, pełen wdech z równoczesnym uniesieniem ramion w bok.
 - Powietrze wydychaj wolno, równomiernie opuszczając ręce do pozycji wyjściowej.

5.
 - Ćwiczenie appoggio w parach.
 - Jedna osoba kładzie dłonie na dolnych żebrach drugiej osoby, kontrolując w ten sposób pracę mięśni międzyżebrowych podczas wdechu i wydechu.
 - Osoba wykonująca wdech stara się za pomocą pracy żeber „odsunąć” dłonie koleżanki (kolegi), tak by klatka piersiowa „nie zapadała się”, nie zmniejszała swojej objętości.

Konflikt w zespole – krótka charakterystyka

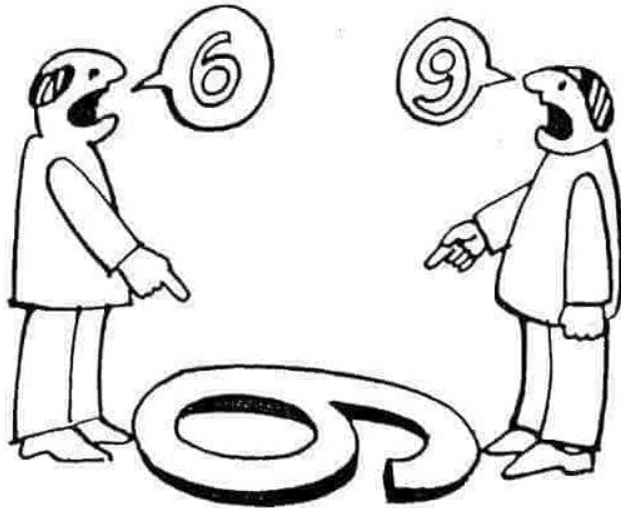


<https://depositphotos.com/pl/vectors/konflikt.html>

- Konflikt w firmie to różnice zdań, spory, napięcia, brak zgody między współpracownikami.
- Często powoduje to nagromadzenie negatywnych emocji wokół jakiegoś tematu.
- Konflikty w zespołach są praktycznie nieuniknione, ponieważ każdy ma inny temperament, podejście do pracy, nieco inaczej wykonuje zadania.

<https://www.google.com/search?q=Konflikt+w+zespole++kr%C3%B3tka+charakterystyka>

Konflikt w zespole – determinanty



<https://www.ark-doradztwo.pl/czytelnia/jak-zachowac-sie-w-sytuacji-konfliktowej-z-klientem/>

Źródła i symptomy konfliktów:

- brak szacunku w komunikacji,
- skłonność do irytacji,
- kłótność,
- zmiany w działaniach i reakcjach,
- tworzenie się klik,
- niechęć do współpracy,
- ignorowanie lub niszczenie idei innych,
- ukrywanie problemów przed liderem,
- znaczące zmiany w organizacji,
- uprzedzenia osobiste,
- nieporozumienia,
- stres,
- obojętność,
- polityka organizacji.

<https://www.bonavigator.pl/konflikt-w-zespole-rozpoznanie-sytuacji.html>

Konflikt w zespole – Koło konfliktów według Ch. Moore’a



- Z łaciny conflictus — **zderzenie** — określa jakąś niezgodność (również wewnętrzną jednostki), sprzeczność interesów, poglądów, w wyniku których może dojść do sporów i zatargów.
- Konflikt jest nieunikniony, a ponadto pożądanym, aby ludzie, zespoły i organizacje mogły się rozwijać. Jak przypomnimy sobie metaforę drzewa (artykuł w materiałach dodatkowych), to na poziomie liści, czyli cech, które charakteryzują organizację współpracującą zespoły żyją w świecie ciągłej konstruktywnej niezgody.
- Najważniejsze to podejść do niego w sposób konstruktywny, co pozwoli na stworzenie wartości dodanej zamiast destrukcji.

<https://agilepmo.pl/kolo-konfliktu/>

Konflikt w zespole – Koło konfliktów według Ch. Moore’a

Źródła konfliktu

- Christopher W. Moore, amerykański mediator, moderator i projektant systemów zarządzania konfliktami, zakłada pięć głównych źródeł konfliktu: konflikt strukturalny, konflikt relacji, konflikt interesów, konflikt danych i konflikt wartości:
 - **konflikt strukturalny** wiąże się z rolą i miejscem w strukturze organizacji i przypisanymi zadaniami, na przykład między poszczególnymi działami - warto dopilnować spójności celów,
 - **konflikt relacji/interpersonalny** wiąże się z negatywnym nastawieniem do osób, z którymi się spieramy - może wynikać ze stereotypów, błędnej interpretacji, osobistej niechęci czy intensywnych emocji - ma wpływ na eskalację innych konfliktów,
 - **konflikt interesów** jest wynikiem sprzeczności potrzeb postrzeganych przez strony - łatwy do rozwiązania poprzez negocjacje,
 - **konflikt informacji/danych** związany jest ze słabą komunikacją, odmienną interpretacją danych czy punktem widzenia - rozwiązuje się go dzięki otwartej komunikacji i dokładnemu wyjaśnieniu faktów,
 - **konflikt wartości** wynika z odmiennych zasad, światopoglądu czy religii - wartości są trzonem naszej tożsamości dlatego ten konflikt wywołuje negatywne emocje i chęć obrony oraz atak na oponenta - trudny do rozwiązania drogą negocjacji.
- Warto więc zacząć rozwiązywanie konfliktu od poszukania jego źródła, gdyż jak mówi Zasada Pareto 20% przyczyn wpływa na 80% skutków. Dodatkowo, rodzaj zastosowanej strategii będzie zależał od źródła danej sytuacji spornej.

<https://agilepmo.pl/kolo-konfliktu/>

Schemat działań w obliczu konfliktu

Jak nie dopuścić do konfliktu danych?

- przekazywać zainteresowanym stronom niezbędny w pracy zakres informacji,
- uściślić kryteria oceny danych,
- zaopiniować u eksperta budzące kontrowersje informacje,
- osiągnąć zgodę co do wyboru najważniejszych danych.

Jak nie dopuścić do konfliktu interesów?

- zidentyfikować prawdziwe interesy obu stron,
- odnaleźć strefę porozumienia, w której potrzeby stron konfliktu nie będą się wykluczać,
- poszukiwać kompromisu,
- położyć nacisk na poszanowanie uczuć i godności stron konfliktu.

Jak nie dopuścić do konfliktu interesów?

- inwestować w niezbędną infrastrukturę firmy,
- precyzyjnie podzielić obowiązki,
- zmieniać negatywne wzorce zachowań.

Jak nie dopuścić do konfliktu relacji?

- odwoływać się do faktów i wspólnych interesów, a sferę emocji odsunąć na dalszy plan,
- ucinać dyskusję, gdy negatywne emocje biorą górę,
- akceptować to, że druga strona ma swoje emocje, jednak bez wchodzenia z nimi w dyskusję,
- budować komunikację opartą o należyty, wzajemny szacunek,
- wskazywać na zagrożenia wynikające z nieetycznych praktyk zawodowych,
- piętnować działania niezgodne z prawem,
- szukać wartości wspólnych,
- zwracać uwagę na potrzebę poszanowania dla odmiennych poglądów i przekonań.

Metody wywierania wpływu a sytuacja konfliktowa – reguły wpływu:

Reguła wzajemności:

- powszechnie wśród ludzi występuje zobowiązanie do dawania, przyjmowania i oddawania,
- istnieje też niepisana reguła, która mówi, że za otrzymane od kogoś dobro należy się w jakiś sposób zrewanżować.

Reguła zaangażowania i konsekwencji:

- ludzie lubią być zgodni z tym, co wcześniej powiedzieli lub zrobili, z postawą jaką wcześniej zajęli w jakiejś sprawie.

Reguła społecznego dowodu słuszności:

- znana jest również jako zasada konsensusu,
- mówi ona, że to, co uznajemy za działanie odpowiednie i słuszne w danej chwili czy w określonej sytuacji, wynika z tego, jak zachowują się i co robią inni, podobni do nas, ludzie.

Metody wywierania wpływu a sytuacja konfliktowa – reguły wpływu

Reguła lubienia i sympatii:

- zgodnie z regułą sympatii jesteśmy skłonni ulegać i spełniać prośby innych osób, które znamy i lubimy, które są podobne do nas i kojarzą nam się z czymś co nam się podoba.

Reguła autorytetu:

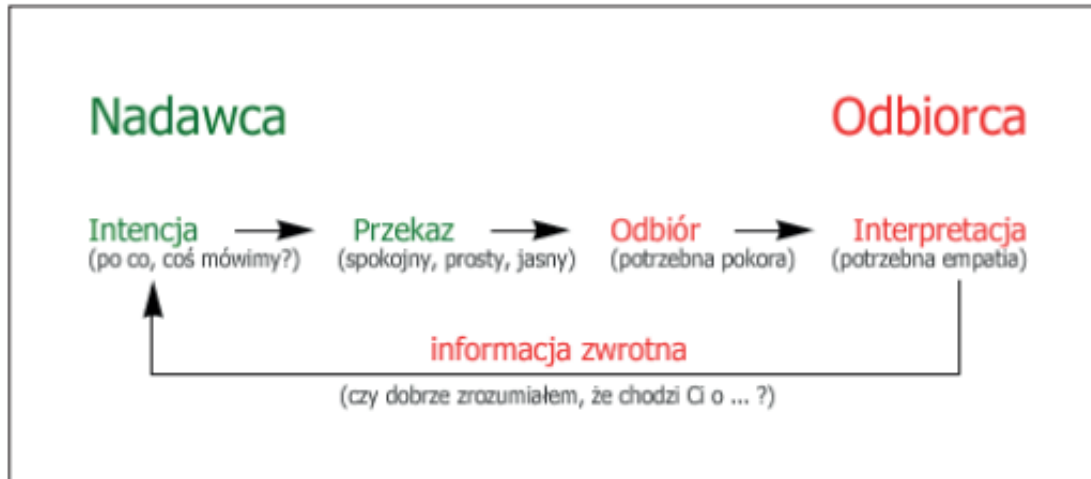
- istnieje w nas silna skłonność do ulegania osobom, które w naszym mniemaniu są autorytetami w danej dziedzinie.

Reguła niedostępności (prawo limitu):

- opiera się na tym, że ludzie pożądamy najbardziej tego, co jest niedostępne,
- ludzie pragną rzeczy rzadkich,
- chcą tego, czego nie będą mogli zdobyć w innych okolicznościach.

<https://tips-and-tricks.pl/zasady-wplywu-spolecznego-wedlug-roberta-cialdiniego/>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – podstawy dobrej komunikacji



E. Marciniak, Komunikacja społeczna, Wojskowe Centrum Edukacji Obywatelskie, Warszawa, 2017.

→ KOMUNIKACJA SPOŁECZNA INTERPERSONALNA

NIEWERBALNA

- głos
- gesty
- mimika
- postawa ciała itp.



WERBALNA

- słowa, mowa
- aktywne słuchanie

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – błędy w słuchaniu



<https://pixabay.com/pl/illustrations/zobaczy%C4%87-s%C5%82ucha%C4%87-m%C3%B3wi%C4%87-grupa-1020175/>

- inni myślą tak jak ja,
- krótkoterminowa uwaga,
- myślenie życzeniowe,
- niezrozumienie słów,
- mówienie zamiast słuchania,
- poczucie wyższości,
- strach przed mówieniem prawdy (tzw. „inna prawda”).

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – definiowanie celów

Jaki powinien być cel SMART?



Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – definiowanie celów

Planowanie?

- wyznaczanie sobie celów,
- uświadomienie sobie czego pragniesz,
- pozwala osiągnąć wewnętrzny spokój,
- zaplanowanie czasu na przyjemności sprawia, że nie odkładasz ich ciągle na później,
- znajdujesz czas na wszystko,
- daje motywację do sukcesywnego realizowania tego, co sobie zaplanowałaś.

<https://asystemkalevelmaster.pl/skuteczne-planowanie-celow/>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – obserwacja reakcji po drugiej stronie

Dostrojenie się do rozmówcy:

- próbujemy dostosować własny styl porozumiewania się do stylu, w jakim komunikuje się nasz rozmówca,
- ważna jest mimika rozmówcy,
- odczytanie stylu funkcjonowania rozmówcy pomaga dostosować się do jego sposobu porozumiewania się, co prowadzi do budowania lepszego kontaktu,
- w zależności od tego, jaki styl komunikowania się prezentuje rozmówca, np.: energiczny, analityczny – możemy do niego dostosować nasze reakcje, co nie jest równoznaczne z zatracaniem własnego stylu,
- umiejętność dostrojenia się do rozmówcy świadczy o naszej elastyczności, a nie o zatracaniu własnej osobowości,
- dostrojenie polega również na doborze odpowiedniego języka, adekwatnie do możliwości i ograniczeń odbiorcy,
- **dopasowanie na poziomie ciała** – polega na subtelnym odzwierciedlaniu mowy ciała i naśladowaniu pozycji,
- jeżeli nasz rozmówca siedzi w zrelaksowanej pozie, to robimy to samo,
- jeżeli nasz rozmówca stoi, to my również wstajemy,
- **dopasowanie na poziomie głosu** – odzwierciedlanie tonu głosu i prędkości mówienia przekazuje drugiej osobie, że jesteśmy podobni,
- jeżeli nasz rozmówca mówi szybko, to my także przyśpieszamy tok wypowiedzi,
- kiedy mówi wolno, także dostosowujemy się do niego,
- rozmówca, który potrzebuje chwili ciszy, aby przemyśleć sprawę, będzie czuł się doceniony, kiedy pozwolimy mu się skupić.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – obserwacja reakcji po drugiej stronie

Poświęć komuś całą swoją uwagę:

- staraj się minimalizować zakłócenia zewnętrzne i bariery komunikacyjne - hałas i czynności, którymi się zajmowałeś,
- nie patrz na zegar, nie kręć się i nie przeglądaj swojej listy rzeczy do zrobienia,
- odłóż telefon komórkowy i zamknij pocztę,
- całkowicie się zaangażuj i naprawdę skup się na tym, co dzieje się w rozmowie,
- zadawaj pytania i uważnie słuchaj odpowiedzi,
- bądź uważnym słuchaczem.

Rób notatki:

- aby słuchanie naprawdę się opłacało, musisz mieć możliwość zapamiętania tego, co usłyszałeś,
- notatki z rozmowy są nieocenionym źródłem informacji, gdy chcesz przeanalizować to, czego się dowiedziałeś.

Utrzymuj kontakt wzrokowy:

- bezpośredni kontakt wzrokowy świadczy o twoim zainteresowaniu i zamiarze słuchania,
- nie oznacza to jednak intensywnego wpatrywania się - taki kontakt wzrokowy może być dla niektórych niepokojący - szczególnie dla osób nieśmiałych lub zamkniętych w sobie,
- bądź rozsądny, i staraj się nie rozglądać na wszystko, co się wokół dzieje.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – obserwacja reakcji po drugiej stronie

Uśmiechaj się:

- wyraz twarzy wyraża dużo uczuć, a kiedy uśmiech jest zachęcający i przyjazny, wzbudza pozytywne emocje.

Obserwuj język ciała:

- bądź świadomy swojego ciała,
- zachowaj otwartą, nieagresywną postawę, twarzą do mówcy, pochyl się raczej niż odsuń, obserwuj swoje ręce, przechyl lekko głowę,
- zwróć także uwagę na język ciała mówcy - to działa w obie strony,
- jeśli ktoś wykazuje oznaki nadmiernej agresywności lub złości, spróbuj zmienić delikatnie temat rozmowy.

Zachęcaj rozmówcę:

- korzystaj z krótkich, pozytywnych podpowiedzi, aby kontynuować rozmowę i pokazać, że słuchasz,
- od czasu do czasu kiwaj głową, wyrażaj zrozumienie poprzez mówienie „Tak”, „OK”, „Rozumiem” lub „Dobrze”,
- uważaj, aby nie przesadzić, inaczej zostanie to odebrane jako irytowanie się lub ponaglanie rozmówcy.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy

Milczenie też jest potrzebne: – obserwacja reakcji po drugiej stronie

- cisza podczas rozmowy może być krępująca, ale taka przerwa pozwala mówcy zebrać myśli, a tobie, zrozumieć to, co zostało powiedziane,
- cisza może być bardzo pomocna w rozproszeniu nieproduktywnej interakcji.

Nie przerywaj:

- to brak szacunku i rozpraszenie uwagi,
- w naszym przepełnionym informacjami świecie łatwo zapomnieć, że komunikacja nie jest procesem jednokierunkowym,
- nie chodzi tylko o wyrażanie własnych opinii: chodzi o wymianę pomysłów i uczenie się od siebie nawzajem,
- słuchając aktywnie, okazujesz swoje zaangażowanie i szacunek, a twój rozmówca z dużym prawdopodobieństwem okaże ci to samo.

Parafrazuj:

- odzwierciedlając to, co słyszałeś, pokazujesz że próbujesz zrozumieć w pełni swego rozmówcę,
- jednak nie powtarzaj dosłownie, używaj zwrotów: „To, co słyszę, jest...” lub „Pozwól mi sprawdzić, czy cię dobrze zrozumiałem”, „Zobaczmy, czy jestem tego pewien”,
- powtórz kluczowe informacje - po zakończeniu rozmowy przejrzyj notatki, omawiając rozmowę z mówcą i sporządź podsumowanie.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy

Bądź otwarty na poglądy innych:

- nie osądzaj, bez względu na to, czy zgadzasz się, czy nie i nie przyjmuj założeń,
- zaczekaj, aż mówca skończy, zanim sformułujesz opinie,
- trudno myśleć o tym, co chce się powiedzieć dalej, jeśli nie ma zrozumienia, ale też nie poświęca się uwagi temu, co ktoś mówi, rozmyślając o własnej odpowiedzi.

Odpowiadaj stosownie:

- bądź otwarty i szczery w swoich odpowiedziach,
- dziel się swoimi myślami, poglądami i uczuciami w jasny, ale pełen szacunku i troski sposób,
- możesz wyrazić swoje obawy i myśli, nawet jeśli się nie zgadzasz, a nawet zwłaszcza, kiedy się nie zgadzasz. Udzielaj informacji zwrotnej,
- rozmówca ma wtedy jasność, jakie są twoje wstępne przemyślenia na temat sytuacji,
- przekaz istotne informacje, obserwacje, spostrzeżenia i doświadczenia,
- następnie słuchaj uważnie, aby je potwierdzić.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy

Unikaj używania zwrotów blokujących komunikację

- „Dlaczego?” sprawia, że osoba przyjmuje postawę obronną,
- „Nie martw się o to”, „Myślę, że najlepszą rzeczą dla ciebie jest...”, „Powinieneś/Nie powinieneś”, „Ty zawsze tak robisz”,
- Nie staraj się zdobywać informacji na siłę i nie zmuszaj kogoś do mówienia o czymś, o czym wolałby nie mówić – takie bariery w komunikacji interpersonalnej skutecznie utrudniają dialog.

Używaj zwrotów grzecznościowych:

- wyrażenia takie jak „Przepraszam”, „Proszę wybaczyć”, „Chwileczkę”, „Porozmawiajmy o rozwiązaniach”, „Proszę”, „Czy mogę coś zasugerować?” wpływają pozytywnie na przebieg rozmowy.

Aktywne słuchanie jest modelem dobrej komunikacji:

- pamiętaj, że słuchanie to nie tylko gromadzenie informacji i dzielenie się pomysłami, ale także zdobywanie zrozumienia,
- aby rozwinąć umiejętność aktywnego słuchania w komunikacji interpersonalnej, trzeba ćwiczyć i wzmacniać ten nawyk, przydaje się tu wtedy trening umiejętności społecznych.

<https://www.projektgamma.pl/strefa-wiedzy/wiki/aktywne-sluchanie-umiejtnosc-ktora-kazdy-z-nas-powinien-opanowac/>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy

Korzystaj z 4 typów pytań podczas nawiązania kontaktu z mówcą.

1. Pytania główne:

- „Czy chciałbyś o tym porozmawiać?”,
- „Opowiedz, co się wtedy stało?”,
- „Czy możesz mi powiedzieć coś więcej?”.

2. Pytania otwarte, rozwijające dyskusję:

- „Jak? Co? Gdzie? Kto? Który?”.

3. Pytania zamknięte, potwierdzające lub zaprzeczające kwestie:

- „Czy? Czy jesteś? Zrobiłeś? Możesz?”.

4. Pytania odzwierciedlające, w których używamy słów rozmówcy, pomagające one lepiej zrozumieć sens wypowiedzi.

Używaj słowa „JA”:

Koncentrujesz się wtedy na problemie, a nie na osobie, np. „Wiem, że masz dużo do powiedzenia, ale muszę...”. Staraj się zgłębić emocje.

Często kryją się one między słowami. Odzwierciedlaj słowa mówcy w kategoriach uczuć - na przykład: „Wydaje się to bardzo ważne dla Ciebie...”.

Słuchaj otwarcie i z empatią, odpowiadaj w ciekawy sposób - na przykład: „Doceniam chęć porozmawiania o tak trudnym problemie...”.

<https://www.projektgamma.pl/strefa-wiedzy/wiki/aktywne-sluchanie-umiejtnosc-ktora-kazdy-z-nas-powinien-opanowac/>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – zadawanie pytań otwartych, zamkniętych i sugerujących

Pytania otwarte:

- powodują, że odpowiedź jest obszerna i zawiera szereg informacji,
- pobudzają naszego rozmówcę do myślenia i jednocześnie do mówienia,
- zaczynają się na ogół od zaimka pytającego: co, jak, gdzie, dlaczego, kiedy, w jaki sposób,
- dają rozmówcy dużą swobodę, gdyż może odpowiedzieć na nie w dowolny sposób,
- przy formułowaniu pytań otwartych należy uważać na słowo „dlaczego”, ponieważ takie zapytanie może prowokować tłumaczenie się,
- pytania otwarte budują dobrą atmosferę rozmowy, przenoszą jednak punkt ciężkości, kontrolę rozmowy na stronę naszego rozmówcy.

Jeżeli rozmowa zmierza w niewłaściwym, z naszej perspektywy, kierunku, warto sięgnąć po pytania zamknięte.

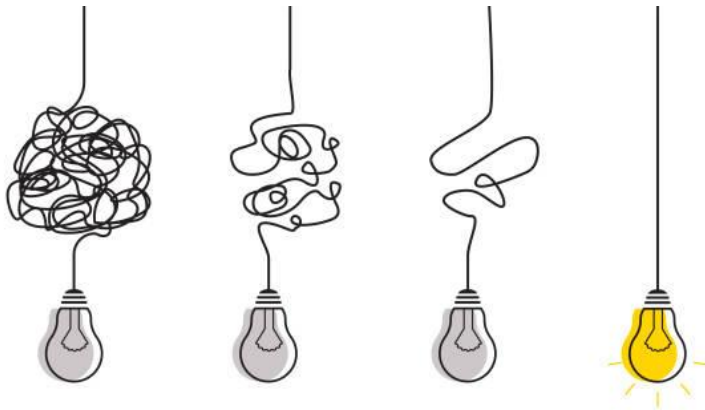
Pytania zamknięte:

- rozpoczynają się od pytajnika „czy” i skłaniają rozmówcę do zwięzłych, lakonicznych odpowiedzi,
- najczęściej odpowiedzią na pytanie zamknięte jest krótka odpowiedź: „tak” lub „nie”,
- służą ukonkretnieniu, podsumowaniu, ustaleniu faktów, nie ożywiają rozmowy, a długość odpowiedzi zależy od nastroju rozmówcy,
- zadając zbyt dużo pytań zamkniętych, nasz rozmówca może poczuć się jak na przesłuchaniu, dlatego jeśli już zadajemy pytania, to należy stosować różne ich rodzaje.

Pytania sugerujące odpowiedź:

- np.: „Nie możesz się ze mną nie zgodzić, że masz zbyt małe ambicje?”; „Czy wy też uważacie, że ten pomysł jest świetny?”
- pytania tego typu nie dostarczają pytającemu żadnych nowych informacji ponad to, co sam już na ten temat wie, bądź myśli
- kiedy stosujemy pytania sugerujące, osoba pytana może odnieść wrażenie bycia manipulowaną, gdyż pytający wymusza udzielenie odpowiedzi zgodnej z sugestią, która pojawiła się w postawionym pytaniu.

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – klaryfikacja



<https://www.istockphoto.com/pl/search/2/image?mediatype=illustration&phrase=porz%C4%85dek>

klaryfikacja:

- uporządkowanie i uogólnienie najważniejszych elementów wypowiedzi partnera (np. „czy to znaczy, że...”),
- precyzowanie - polega na zadaniu szczegółowych pytań po to, aby uzyskać pełniejszy obraz sytuacji; podsumowanie - zebranie najważniejszych informacji i ustaleń rozmowy.

<https://www.google.com/search?q=kommunikacja+klaryfikacja>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – Analiza Transakcyjna

Praca z filmem „Analiza Transakcyjna – skąd się biorą nasze reakcje i zachowania?”

ANALIZA
TRANSAKCYJNA



Analiza Transakcyjna (AT):

- to psychologiczna koncepcja stosunków międzyludzkich stworzona przez Erica Bernea,
- transakcja, w tym kontekście, to swobodna wymiana werbalna i niewerbalna między dwiema osobami,
- koncepcja analizy transakcyjnej pozwala zrozumieć i wyjaśnić w sposób transparentny dla każdego przyczyny oraz mechanizmy powstawania konfliktów między ludźmi.

https://www.youtube.com/watch?v=_Ga_16lk_SY

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – podejmowanie decyzji



Podejmowanie decyzji:

- powinno przebiegać w spokojnej atmosferze, która pozwala na racjonalne podejście do problemów,
- impulsywność może przynieść wiele strat,
- unikajmy dokonywania wyborów podyktowanych emocjami,
- na nasze decyzje wpływają racjonalne argumenty, emocje, inne osoby oraz doświadczenie.

<https://www.google.com/search?q=komunikacja+a+podejmowanie+decyzj>

<http://edusolution.pl/modelowanie-decyzji-za-pomoca-notacji-dmn-czesc-pierwsza/>

Umiejętności komunikacyjne podczas prowadzenia rozmowy – podsumowywanie

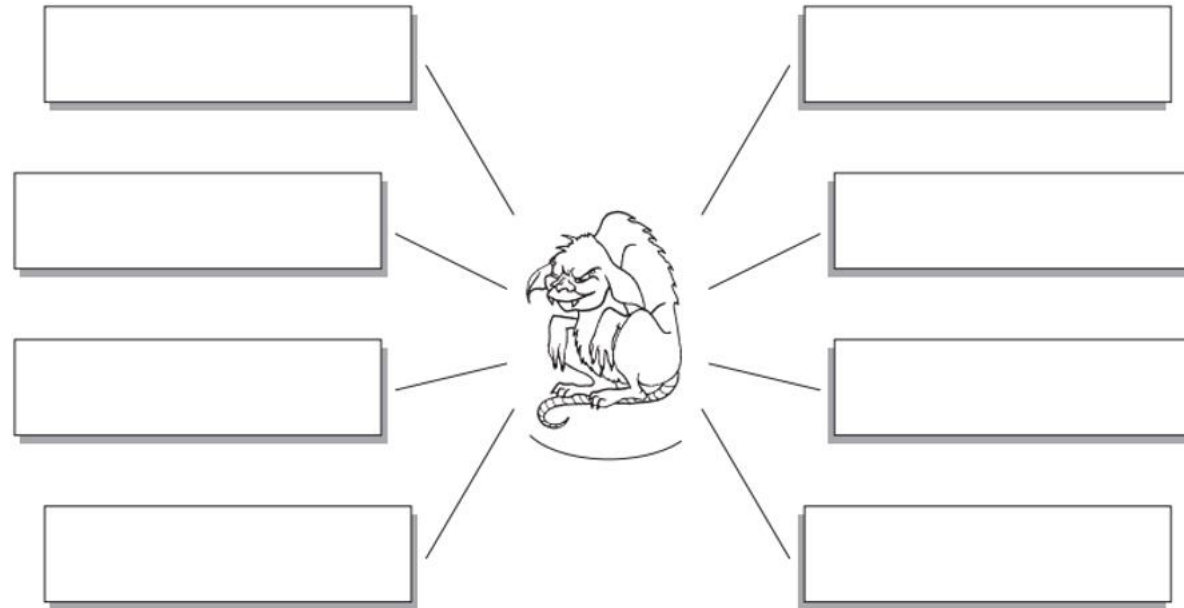


Podsumowanie:

- to podsumowanie i zamknięcie rozmowy – tematu – zagadnienia,
- np. „Podsumowując naszą rozmowę powiedział/a Pani/Pan ...”,
- np. „Podsumujmy to co powiedzieliśmy ...”,
- np. „Uwzględniając wszystkie Pana/Pani wypowiedzi, dochodzimy do wniosku, że...”.

<https://naftowka.pl/2019/12/16/podsumowanie-ewaluacja-projektu-pod-tytulem-kwalifikacje-zawodowe-bez-granic/>

Praktyczne podejście do omawianego zagadnienia „Moje Gremliny”



Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy – konfrontowanie z reakcjami emocjonalnymi

- Badanie emocji nie jest nauką ścisłą. Psychologowie wciąż debatuje nad tym, jak przebiega współpraca na linii ciało-umysł podczas aktywności emocjonalnej. Nie są zdolni opracować kompletnej klasyfikacji emocji, a nawet nie są pewni, czy emocje są przyczyną, czy raczej skutkiem sposobu interpretowania świata. Wiadomo jednak więcej na temat tego jak kontrolować emocje, a dokładniej jak wpływać na sposób ich odczuwania i wyrażania.
- Psycholog James Gross z Uniwersytetu Stanford zaproponował 4-stopniowy model pozwalający uchwycić sekwencję zdarzeń, która przebiega, gdy stymulowane są nasze emocje. Najpierw dana sytuacja zwraca naszą uwagę, co z kolei prowadzi nas do jej oceny lub zastanowienia się nad jej znaczeniem. Później o naszej reakcji decyduje sposób, w jaki odbieramy to doświadczenie.
- Niektóre reakcje emocjonalne nie wymagają szczególnej kontroli. Jeśli emocje są adekwatne do sytuacji i pomagają nam poczuć się lepiej to nie ma potrzeby martwić się o zmianę sposobu reakcji. Śmianie się, gdy inni też się śmieją, jest jednym z przykładów odpowiedniej reakcji, która pomaga poczuć się lepiej. Wyrażanie gniewu podczas jazdy samochodem może również sprawić, że poczujesz się lepiej, jednak nie jest to odpowiednia reakcja.
- Uspokojenie się, gdy jesteś sfrustrowany, oczywiście nie jest takie proste. Jeśli masz tendencję do wyrażania swojego oburzenia każdemu, kto znajdzie się w zasięgu wzroku to twoje emocje mogą spowodować pogorszenie relacji z bliskimi, utratę pracy, a nawet zdrowia.

<https://www.edulider.pl/rozwoj/jak-kontrolowac-emocje-poznaj-5-prostych-sposobow>

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy – konfrontowanie z reakcjami emocjonalnymi

5 sposobów na kontrolowanie emocji - podobnie jak można nauczyć się kontrolować własne myśli, można stosując pewne zasady nabyć umiejętność kontrolowania swoich emocji na długo przed wystąpieniem prowokującej sytuacji. **Przygotowując się do niej wcześniej, przekonasz się, że problem zostaje rozwiązany, zanim się pojawi.**

1. Kontroluj okoliczności:

- unikaj sytuacji, które powodują niechciane emocje,
- jeśli wiesz, że wpadasz w złość, gdy bardzo się spieszysz, nie zostawiaj rzeczy na ostatnią chwilę.

2. Dopasuj się do sytuacji:

- może starasz się unikać rozczarowań,
- zmień tę sytuację.

3. Zmień perspektywę:

- zmień perspektywę, skupiając uwagę na ludziach, którzy potrafią mniej niż ty, bądź są na podobnym poziomie,
- w ten sposób przestaniesz lekceważyć swoje własne osiągnięcia i poczujesz się lepiej,
- albo skup się na wykonywanej czynności, zamiast nieproduktywnego porównywania się do innych
- to sprawdzony sposób na osiągnięcie każdego z wyznaczonych sobie celów.

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy – konfrontowanie z reakcjami emocjonalnymi

4. Zaczynij myśleć inaczej:

- u podstaw naszych najgłębszych emocji stoją przekonania, które je napędzają,
- jesteś smutna/y, gdy uważasz, że coś straciłaś/eś, czujesz gniew, gdy Twoje starania zostały udaremnione,
- jesteś podekscytowana/y, gdy przypuszczasz, że czeka cię coś dobrego,
- zmieniając swój sposób myślenia, zmieniasz sposób, w jaki wpływa na Ciebie dana sytuacja,
- ponownie oceniając sytuację zamień myśli doprowadzające do negatywnych wniosków na te, które prowadzą do zadowolenia.

5. Zmień sposób, w jaki reagujesz:

- siłą woli powstrzymaj atak złości lub smutku, weź głęboki oddech i zamknij na moment oczy,
- po chwili odzyskasz kontrolę,
- podobnie w przypadku, gdy nie możesz przestać się śmiać,
- głęboki, spokojny oddech jest doskonałą metodą na kontrolowanie swojego stanu emocjonalnego.

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy



<https://szkollegato.pl/zyrafa-i-szakał-co-oznacza-symbole-porozumienia-bez-przemocy/>

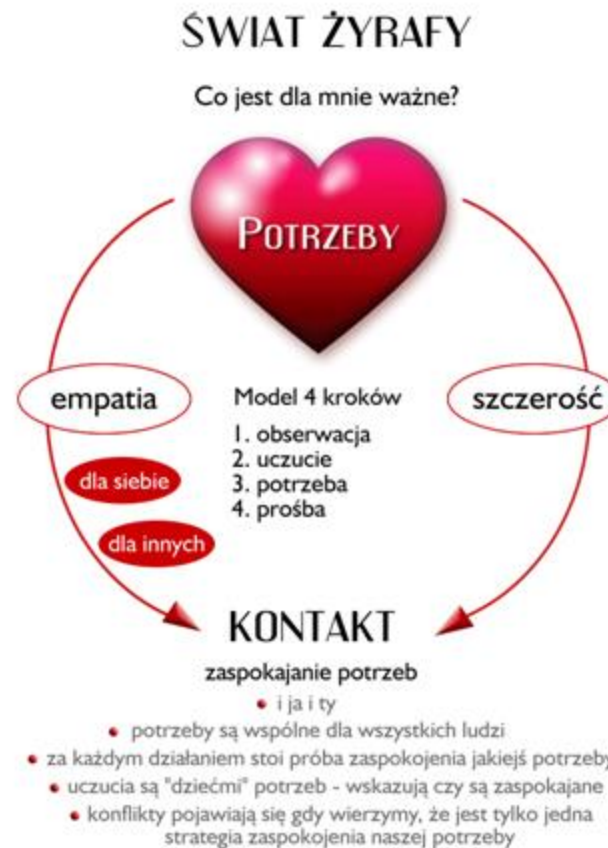
Im bardziej jesteśmy świadomi naszych potrzeb, tym lepiej możemy o sobie stanowić i lepiej rozumieć innych.

Marshall B. Rosenberg

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy

- Według Marshalla B. Rosenberga ważne jest, by świadomie wybierać w jaki sposób możemy i chcemy się porozumiewać.
- Mamy wybór między językiem żyrafy a językiem szakala.
- **Język szakala:**
 - to język, który chce udowodnić za wszelką cenę, że ma rację,
 - oczekuje również, że inni spełnią jego żądania, nie respektuje praw innych, generalizuje i uogólnia,
 - słowa szakala to słowa „mury” wszędzie tam, gdzie będziemy mówić w „szakalim” języku będzie to powodować kłótnie, wywoływać grę „Kto ma rację?” i „Kto tu rządzi?”.
- **Żyrafa jest metaforą języka empatii:**
 - słowa żyrafy to słowa „okna”,
 - długa szyja żyrafy sprawia, że zawsze spogląda z szerszej perspektywy. Jej serce waży kilka kilogramów i jest najcięższe ze wszystkich ssaków lądowych,
 - język „żyrafy” symbolizuje szczerłość, umiejętność słuchania, rozumienie punktu widzenia innych.

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy



Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy

ŚWIAT ŻYRAFY UCZUCIA ŚWIAT SZAKALA

Uczucia są nośnikami informacji o zaspokojonych i niezaspokojonych potrzebach.

Gdy nasze **potrzeby są zaspokajane**, uczucia są dla nas:

- przyjemne
- wygodne, chcemy by trwały
- dodają nam energii

Gdy nasze **potrzeby nie są zaspokajane**, uczucia są dla nas:

- nieprzyjemne
- niewygodne, chcemy by szybko minęły
- ujmują nam energii



Uczucia często są wyrazem naszych myśli (krytycznych lub pochlebnych) o nas samych lub o innych.

Często są mylone z myślami (np. gdy mówimy "Czuje, że nasza znajomość nam nie służy")

Dzielimy je na dobre i na złe (np. zazdrość jest zła, spokój jest dobry)

Uczucia występują w roli "panów"

(np. ekspresja złości - rzucanie talerzami)

Uczucia występują w roli "wrogów"

(np. tłumienie, zaprzeczanie, nieprzyznawanie w tym również choroby psychosomatyczne)

Uczucia "rzekome" to takie, które nie opisują autentycznych uczuć, ale są to oceny, interpretacji, diagnozy tego, co inni ludzie robią. np. czuję się ignorowana/y, wykorzystywana/y, nieakceptowa/n, zdradzana/y, nieakceptowana/y, itp.)

Uczucia akceptujemy
Pewne działania ograniczamy
np. złość sama w sobie nie jest zła,
ale obrzucanie kogoś obelgami już nie.

© źródło: CNVC, ilustracja: www.dominikajamnika.pl
więcej informacji o AVC: www.cnvc.info.pl | www.cnvc.org

POTRZEBY

Zaspokajanie potrzeb to istota naszej egzystencji. Od tych najbardziej fizycznych, takich jak pożywienie, sen, do wyższych, jak potrzeba wolności, szacunku czy bycia akceptowanym. Niezaspokojone potrzeby powodują napływ nieprzyjemnych uczuć, takich jak smutek, strach, frustracja. Zaspokojone dają zadowolenie, satysfakcję, spokój.

ŚWIAT ŻYRAFY

Uświadomienie sobie, że za zachowaniami, które nas denerwują kryją się czyjeś niezaspokojone potrzeby, jest krokiem do nawiązania kontaktu z tą osobą.

Wszystkie potrzeby są tak samo ważne, tylko u różnych ludzi, w różnych sytuacjach, w różnym stopniu domagają się zaspokojenia.

Ważne jest odróżnianie potrzeb od strategii, których celem jest zaspokojenie potrzeb. np. Odpoczynek to potrzeba. Strategia to pójście na spacer, posłuchanie muzyki



© źródło: CNVC, ilustracja: www.dominikajamnika.pl
więcej informacji o AVC: www.cnvc.info.pl | www.cnvc.org

ŚWIAT SZAKALA

Nieświadomiamy sobie i nie umiemy rozpoznawać ważnych dla nas i dla innych potrzeb. (np. gdy mówimy "Pan mnie ignoruje," zamiast "Chciałbym, żeby pan mnie wysłuchał.")

Nasze niezaspokojone potrzeby wyrażamy poprzez osady, krytykę, interpretację czyjegoś zachowania, ale robimy to nie wprost. (np. gdy mówimy "Pan mnie ignoruje," myślimy zwykle "Olewa mnie, ma mnie w nosie.")

ŚWIAT ŻYRAFY PROŚBY ŚWIAT SZAKALA

Prośba jest konkretna i zakłada możliwość odmowy.



Prośby to często pobożne życzenia, mylone z poleceniami, żądaniem.

Powiedz czego chcesz.
Prośba: "Proszę, żebyś o 13.00 był z powrotem w biurze."

W prośbie zawrzyj konkretne zachowanie.
Prośba: "Proszę o potwierdzenie, że do środy stworzy pan plan realizacji projektu. Zgadza się pan?"

Nazwij konkretne zachowania, których oczekujesz.
Prośba: "Czy możesz zapukać nim wejdiesz do mojego biura?"

Zadbaj by skuteczność prośby można było sprawdzić tu i teraz.
Prośba: "Czy możemy porozmawiać o tym, co chciałbym, żebyś poprawił w raporcie?"

A nie to, czego nie chcesz.
Pobożne życzenie: "Proszę, nie rób sobie zbyt długiej przerwy obiadowej."
A nie mgliste i abstrakcyjne sformułowania.
Pobożne życzenie: "Chciałbym, żeby się pan bardziej starał."
A nie opisuj jaka druga osoba powinna być.
Pobożne życzenie: "Miej wzgląd na innych!"
A nie formułuj prośby zawieszanej w próżni czasowej.
Pobożne życzenie: "Obiecaj mi, że poprawisz raport."

© źródło: CNVC, ilustracja: www.dominikajamnika.pl
więcej informacji o AVC: www.cnvc.info.pl | www.cnvc.org

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy – rezonowanie

Rezonans: faktura i barwa głosu:

- faktura i barwa głosu jest trudna do precyzyjnego zdefiniowania,
- faktura i barwa głosu odnoszą się do tych dominujących właściwości głosowych, które pozwalają rozróżnić głos jednej osoby od drugiej ,
- barwa głosu wpływać może na wrażenie, jakie dana osoba wywiera:
 - mężczyzna z ciężkimi strunami głosowymi będzie miał prawdopodobnie głęboki i pełny głos,
 - kobieta z napiętymi i cienkimi strunami – cienki i wysoki głos,
- tony głębokie, płynące z klatki piersiowej są oznaką stałości, pewności i siły,
- tony wysokie i cienki głos sugerują niepewność, słabość, brak zdecydowania.

Można nauczyć się panować nad wysokością tonu i rezonansem – śpiewacy, mówcy publiczni.

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy – dystansowanie

Edward Hall – antropolog, etnolog, opisał 4 dystanse personalne:

- **dystans intymny:**
 - strefa najbliższa - od skóry do ok. 45 cm,
 - zarezerwowana bardzo bliskim nam osób (mąż, żona, dziecko).
- **dystans indywidualny:**
 - od 45 do 120 cm,
 - strefa prywatna, dostępna dla ludzi nam znanych (przyjaciół, dobrych znajomych, rodziny).
- **dystans społeczny**
 - od 120 do 360 cm,
 - dystans dla ludzi obcych i znajomych, z którymi nie wiążą nas zażyłe stosunki,
 - w tym dystansie załatwiane są także wszelkie oficjalne sprawy (z klientami, urzędnikami).
- **dystans publiczny:**
 - powyżej 3,5 m.,
 - taka odległość zachowywana jest wobec osób publicznych.

Granice te są bardzo płynne i wyznaczone indywidualnie przez różne osoby. Różne też są też powyższe strefy w odmiennych kulturach.

**Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy
– rozpoznawanie i odstawianie gier emocjonalnych
praca z filmem „Gry psychologiczne” Aleksandra Hulewska**

Umiejętności odpowiadania na emocje pojawiające się podczas rozmowy stawianie granic – krótko o podmiotowości – Okno JOHARI



„Być podmiotem to:

- po pierwsze - pewna wartość i „zaszczyt”,
- po drugie - powinność człowieka, który będąc podmiotem, osiąga szczególną godność, nabywa uprawnień statusu społecznego, prawnego oraz etycznego”.

M. Adamiec, Podmiotowość – formy i zmiany, [w:] Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia, red. Z. Ratajczak, Wyd. UŚ, Katowice 1992.



Trójkąt Dramatyczny Karpmana



- Trójkąt Dramatyczny to koncepcja, która ilustruje tzw. role skryptowe (Ratownik, Prześladowca, Ofiara) przyjmowane przez ludzi – role, w które wchodzimy w swoim życiu w różnych sytuacjach.

<https://www.google.com/search?q=tr%C3%B3jk%C4%85t+dramatyczny+karpmana>

<https://perfectcircle.pl/trojkat-dramatyczny-karpmana-w-miejscu-pracy-i-spoleczności-jak-go-unikac/>

Ćwiczenie warsztatowe na bazie filmu „Jak Uzdrowić Relacje | Trójkąt Dramatyczny Karpmana”

ofiara	prześladowca	ratownik

„Historia o motylu”



- „Pewnego dnia, mały motyl zaczął wykluwać się z kokonu...
- Mężczyzna usiadł i przyglądał się jak motyl przeciska swoje ciało przez ten malutki otwór.
- I wtedy motyl jakby się zatrzymał.
- Tak, jakby zaszedł tak daleko jak mógł i dalej już nie miał sił.
- Więc mężczyzna postanowił mu pomóc: wziął nożyczki i rozciął kokon. Motyl wyszedł bez problemu.
- Miał za to wątłe ciało i bardzo pomarszczone skrzydła.
- Mężczyzna kontynuował obserwacje, ponieważ spodziewał się, że w każdej chwili skrzydła motyle zaczną grubieć, powiększać się, dzięki czemu motyl będzie mógł odlecieć i zacząć żyć.
- Tak się nie stało! Motyl spędził resztę życia czołgając się po ziemi z mizernym ciałem i pomarszczonymi skrzydłami.
- Do końca życia nie był w stanie latać.
- Człowiek w całej swej życzliwości i dobroci nie wiedział, że walka motyla z kokonem była bodźcem dla jego skrzydeł i dzięki temu motyl był w stanie latać, gdy tylko pokona opór kokonu”.

<http://www.zdrowiewtobie.eu/do-poczytania/9-do-poczytania/25-historia-o-motyly>

DZIĘKUJĘ

W niniejszym opracowaniu wykorzystano zdjęcia i obrazy graficzne dostępne na stronach Internetu, zgodnie z art. 27 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, który pozwala instytucjom oświatowym, uczelniom i innym jednostkom naukowym wykorzystania zdjęć na potrzeby zilustrowania treści dydaktycznych.