

## Jak słuchać, mówić i dbać o swoje interesy?

**Komunikacja interpersonalna czyli porozumiewanie się** towarzyszy człowiekowi i jest niezbędnym elementem współpracy w grupie i realizacji jego potrzeb.

Towarzyszy nam porozumiewanie się *za pomocą słów* – komunikacja werbalna i

pozawerbalna czyli *mowa ciała*. Skuteczna komunikacja daje poczucie

zadowolenia, ułatwia współdziałanie. Musi być spełnionych szereg czynników, które sprawią, że my sami i nasz odbiorca będziemy usatysfakcjonowani z relacji, która między nami w sposób zamierzony, bądź nie zawsze uświadamiany przebiega. Największym problemem w komunikacji jest to, że nie słuchamy, by rozumieć. Słuchamy, by odpowiedzieć.

### Co warto wiedzieć?

✚ Na kontekst wypowiedzi składają się, tzw. ekspresja niewerbalna:

- ton głosu,
- kontakt wzrokowy,
- mowa ciała.

✚ **Treść** przekazywanych informacji wyrażona poprzez:

- słowa wpływa w 7%,
- przekaz zawarty w tonie głosu, cechy głosu - wysokość, natężenie, tempo mówienia, wahania i inne zakłócenia płynności mowy - decyduje w 38%,
- przekaz zawarty w mimice twarzy, postawie, kontakt wzrokowy, kinestetyka - decyduje w 55%.

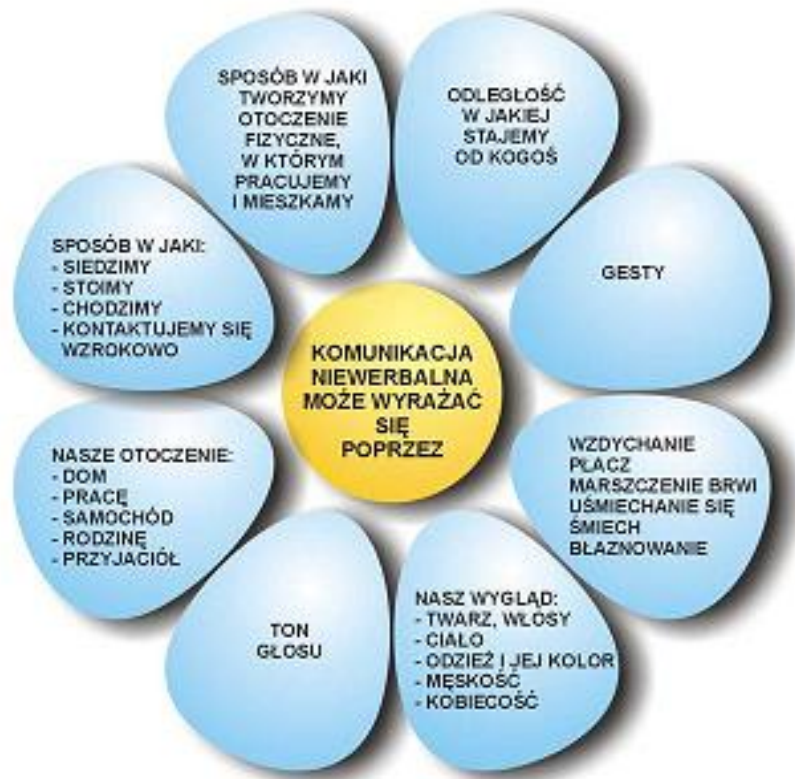
✚ **Oczy** stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Ogólnie możemy powiedzieć, że patrzenie na inną osobę jest wyrazem zainteresowania, albo przejawem pozytywnej lub negatywnej odpowiedzi na to zainteresowanie.

Ekspresja oczu wyraża się nie tylko poprzez spoglądanie, ale również:

- zmianę wielkości źrenic (2-8 mm),
- wskaźnik mrugania (zwykle co 3-10 sek.),
- stopień otwarcia oczu (od szeroko otwartych do przymkniętych powiek),
- wyraz oczu - tzw. maślane oczy, mordercze spojrzenie

✚ **Gesty** – w czasie mówienia nieustannie poruszamy rękami, głową, ale też całym ciałem. Ruchy te są skoordynowane z mową i stanowią część procesu komunikowania się. Kiwanie głowa jest dość specyficznym rodzajem gestu i odgrywa dwie zasadnicze funkcje: działa jako wzmocnienie, nagroda i zachęta dla rozmówcy do kontynuowania wypowiedzi, służy synchronizacji interakcji - kilkakrotne kiwnięcie głową oznacza brak zgody i chęć zabrania głosu.

## Komunikacja werbalna i niewerbalna



*Asertywność*

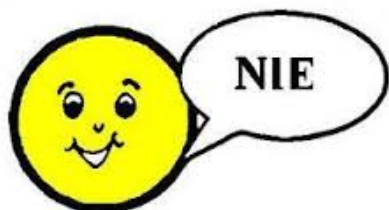
Życie między ludźmi, praca związana z kontaktem z innymi wymagają liczenia się z potrzebami innych. Nie powinno to jednak oznaczać rezygnacji z własnych praw i potrzeb. Pomocą może być **styl zachowania, który określa się mianem asertywny**.

**Zachowanie asertywne** to sposób wypowiedzi wyrażających własne uczucia, postawy, życzenia, opinie lub prawa danej osoby w sposób bezpośredni, stanowczy i uczciwy, a jednocześnie respektujący uczucia, postawy, życzenia, opinie i prawa innej osoby (osób).

**Asertywność** - to sztuka komunikowania swoich wyborów oraz swoich potrzeb, to umiejętne stawianie siebie na pierwszym miejscu. Umiejętne stawianie siebie na pierwszym miejscu – nie mylimy z egoizmem. Między tymi dwoma terminami istnieje bardzo cienka granica. Z takimi umiejętnościami nie przychodzimy na świat zachowań asertywnych można się nauczyć. Służą temu specjalne zajęcia, trening.

Dzięki **asertywnemu** sposobowi porozumiewania się z innymi:

- ✚ zwiększysz szacunek do samego siebie,
- ✚ sprawisz, że inni będą Cię bardziej szanować,
- ✚ zauważysz, że masz wpływ na swoje życie poprzez kontakty z innymi (obronisz się przed biernością i wyczekiwaniem),
- ✚ w dłuższej perspektywie poprawisz swoje relacje z ludźmi.



### **Siedem warunków asertywności** (H. Hamer)

1. Dawanie innym ludziom tych samych praw, co sobie (np. do błędów, niewiedzy, do zabawy, wypoczynku, do zapominania).
2. Dbłość o zwięzłość i precyzję wypowiedzi.
3. Stosowanie komunikatów typu „Ja”.
4. Przyjazna i zdecydowana mowa ciała.
5. Spójność mowy ciała ze słowami.
6. Naturalne zachowanie się bez „maski” i udawania.
7. Uprzejmość bez okazywania wyższości czy dominacji.

## Ważne zasady asertywności (T. Gillen)

1. Dobry kontakt wzrokowy.
2. Naturalny ton głosu.
3. Otwarta postawa.
4. Używane słownictwo.

## Co nie jest asertywnością?

Arogancja, brak szacunku, agresywność, antypatia, brak zrozumienia i empatii. Asertywność to sztuka komunikowania swoich wyborów oraz swoich potrzeb, to umiejętność stawianie siebie na pierwszym miejscu.

## TEST „CZY JESTEŚ ASERTYWNY”

ZDANIA	często	czasami	rzadko	nigdy
	A	B	C	D
1. W czasie trudnego, pełnego napięć spotkania potrafię mówić spokojnie i z pewnością siebie.				
2. Gdy mam z czymś kłopot, z łatwością umiem poprosić kogoś o pomoc.				
3. Gdy ktoś zachowuje się agresywnie i nie fair w stosunku do mnie, umiem sobie z tym poradzić nie tracąc pewności siebie.				

4. Kiedy ktoś kpi ze mnie, ironizuje, potrafię z nim rozmawiać nie stając się tak samo złośliwy.				
5. Gdy jestem poniżany lub traktowany protekcyjnie, potrafię otwarcie wyrazić swoje oburzenie, nie stając się agresywny.				
6. Jeśli wydaje mi się, że ktoś chce decydować za mnie, nie pyta mnie o zdanie, to potrafię zaprotestować bez okazywania zdenerwowania i niechęci.				
7. Gdy ktoś pyta mnie, czy może zrobić coś, czego ja sobie nie życzę (np.: zapalić papierosa), umiem stanowczo powiedzieć „nie”, nie czując się winny.				
8. Łatwo, bez skrępowania nawiązuję rozmowy z obcymi osobami.				
9. Jeśli ktoś chce znać moją opinię na jakiś temat, to wyrażam ją swobodnie, bez obaw, nawet gdy wiem, że nie jest ona popularna i akceptowana.				
10. Gdy w sklepie lub restauracji otrzymuję wadliwy, nieodpowiedni towar lub usługę, potrafię złożyć reklamację, nie atakując osoby (np.: kelnera)				
11. Kiedy trzeba, umiem walczyć o swoje.				
12. Kiedy widzę, że moje sprawy źle się układają, że coś „źle idzie” to umiem wcześniej reagować nie czekając aż nastąpi klęska.				

13. Gdy mam komuś do przekazania złe wiadomości, potrafię to zrobić w sposób opanowany i spokojny, bez przesadnego niepokoju.				
14. Kiedy czegoś potrzebuję, umiem o to poprosić w sposób bezpośredni i otwarty.				
15. Gdy ktoś nie słucha mnie uważnie, umiem dobitnie wyrazić to, co chcę bez uczucia przykrości, ale też bez przesadnej ostrości.				
16. Jeśli uważam, że ktoś mnie źle zrozumiał, umiem spokojnie to wyrazić – bez poczucia winy, ale też bez pretensji do tej osoby.				
17. Gdy nie zgadzam się z powszechną opinią na jakiś temat, potrafię przedstawić swój punkt widzenia – bez usprawiedliwiania się, ale bez narzucania swojego zdania.				
18. Dobrze znoszę zasłużoną krytykę.				
19. Umie mówić komplementy bez zakłopotania, ale też tak, że nie brzmią one jak puste pochlebstwa.				
20. Gdy złość się na kogoś, umiem wyrazić swój punkt widzenia, nie czując się ani lepszy, ani gorszy; robię to bez „wymądrzania się” i pouczenia kogoś.				

***Jak liczyć punkty?***

- 5 punktów – jeśli zaznaczyłeś/aś „CZĘSTO”
- 2 punkty – jeśli zaznaczyłeś/aś „CZASAMI”
- 1 punkt – jeśli zaznaczyłeś/aś „RZADKO”
- 0 punktów – jeśli zaznaczyłeś/aś „NIGDY”

### ***Interpretacja wyników sprawdzianu asertywności***

#### **75-100 punktów**

Jesteś asertywny, pewny siebie, śmiały. Podchodzisz do różnych sytuacji w sposób stanowczy i śmiały.

#### **50 – 75 punktów**

Choć potrafisz być asertywny i stanowczy, możesz mieć więcej sukcesów i korzyści, gdy trochę popracujesz nad swoją asertywnością

#### **25-50 punktów**

Nie zawsze potrafisz być konsekwentny w swoim asertywnym zachowaniu.

#### **0-25 punktów**

**Jeśli chcesz rozwinąć swoją asertywność, to musisz poświęcić sporo pracy i czasu na jej wytrenowania**

Opracował pedagog Grażyna Samson z wykorzystaniem:

I. Pycio „ABC public relations” PSPR w Warszawie

Patric T. Gillen „Jak asertywnie wpływać na ludzi” Wydawnictwo PETIT, Warszawa 2002

Hanna Hamer „Rozwój umiejętności społecznych” Warszawa, Wydawnictwo Veda 1999