



Fundusze Europejskie
dla Małopolski



Rzeczpospolita
Polska

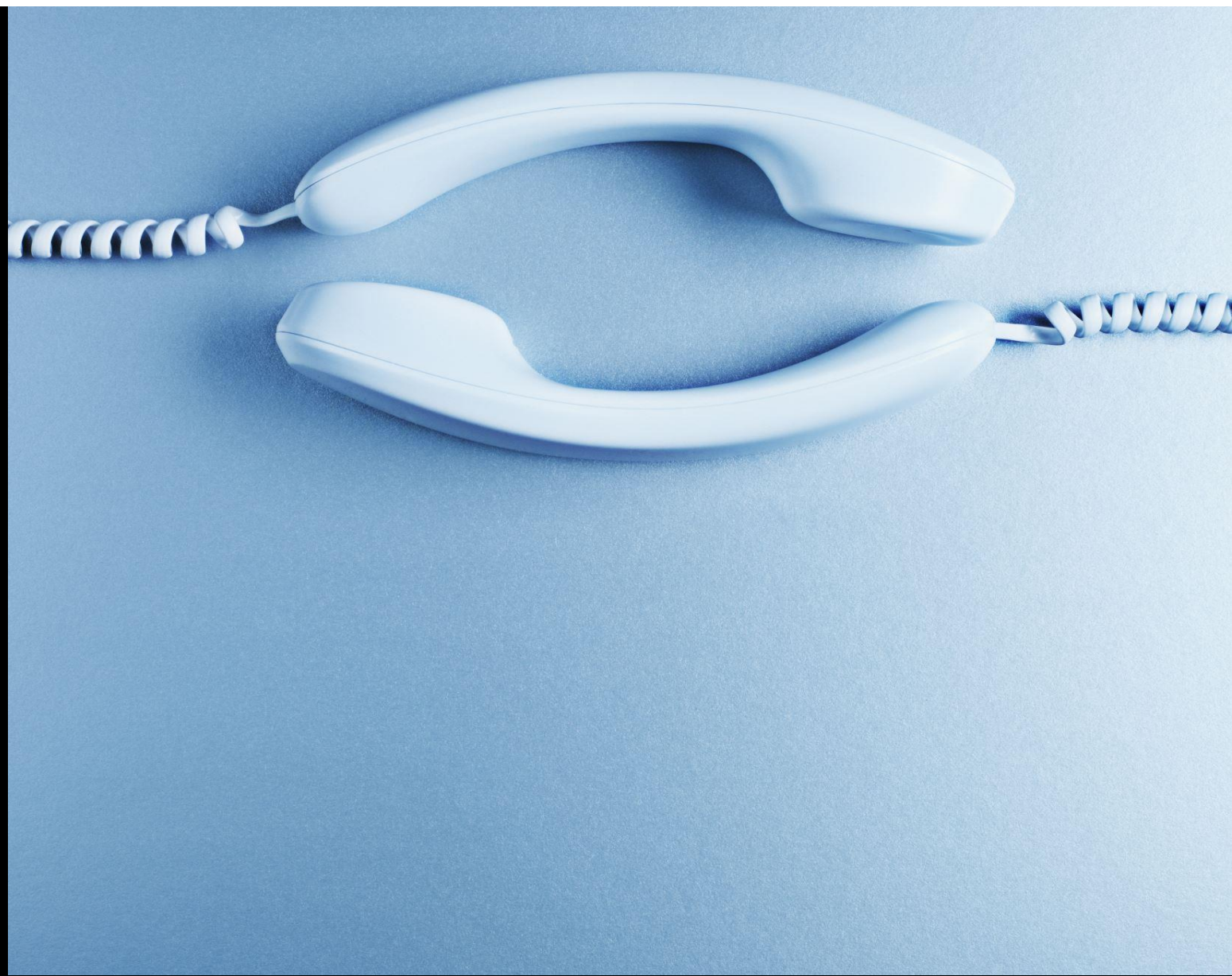
Dofinansowane przez
Unię Europejską



MAŁOPOLSKA

PRACA-STRES a ZDROWA PRZYSZŁOŚĆ
profilaktyka chorób odstresowych

KOMUNIKACJA



Projekt współfinansowany ze środków EFS w ramach programu Fundusze Europejskie dla Małopolski 2021-2027 Priorytet 6. Fundusze europejskie dla rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego
Działanie 6.8 Programy zdrowotne, typ projektu B: Program profilaktyki chorób odstresowych u osób pracujących na terenie województwa małopolskiego, z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus



TEMATYKA

Badania pokazują, że większość konfliktów wynika nie z różnicy poglądów, lecz z nieprecyzyjnej komunikacji.

Dowiedzmy się:

- Jak mówić, by nas rozumiano
 - Jak słuchać, by rozumieć
 - Zasady komunikatu FUKO
 - Jak dawać i odbierać informacje zwrotne
 - Jak regulować konflikty i trudne sytuacje
-

JAK MÓWIĆ?

- Bezosobowe komunikaty odnoszące się do faktów z przeszłości i wiedzy encyklopedycznej, zazwyczaj nie są skuteczne:

No, ogólnie lepiej jak zajmują się tym kobiety, poza tym ja w zeszłym tygodniu ściszałem telewizor.

- Dużo bardziej skuteczne są tzw. komunikaty "ja": *myślę, widzę, chcę, zależy mi...* Porównaj:

Masz zrobić to jeszcze raz, po mojemu.

Sądzę, że lepiej byłoby zrobić to w inny sposób.

- Najskuteczniejsze są takie, w których używa się zwrotów grzecznościowych. Porównaj:

Weź mi to stąd.

Mógłbyś to stąd wziąć, proszę?

CECHY DOBRYCH ROZMÓWCÓW

- Mówią jasno i prosto – do sedna
 - Mówią w swoim imieniu, stosując komunikaty typu "ja"
 - Biorą pod uwagę uczucia innych osób
 - Potrafią słuchać
 - Ich słowa są spójne z gestami i mimiką
 - Upewniają się, że są dobrze rozumiani i sami dobrze rozumieją
-



SPÓJNOŚĆ PRZEKAZU

- Osoby, których słowa nie są zgodne z mimiką, mową ciała i ogółem zachowania, odbieramy jako fałszywe i niegodne zaufania. Jeśli chcesz być wysłuchany, to mowa ciała, mimika i gesty powinny zgadzać się z treścią komunikatu.
- W skutecznej komunikacji ważne jest by zidentyfikować myśli i oczekiwania, które chcemy przekazać. Zanim coś powiesz, zastanów się:

CO chcesz przekazać i JAKI EFEKT chcesz osiągnąć

Zazwyczaj, gdy mówimy *Ależ tu gorąco!*, mamy nadzieję, że ktoś wstanie i otworzy okno – i najczęściej tak się dzieje. Nasza codzienność nie ogranicza się jednak do tak prostych komunikatów.

MOWA CIAŁA

W codziennej komunikacji, by zostać wysłuchanym i zrozumianym, wystarczy pamiętać o kilku sprawach:

- Kontakt wzrokowy: ważne jest, aby był wyważony. Średnio, w trakcie rozmowy patrzymy w oczy rozmówcy przez około 50% czasu. Gdy kontakt będzie zbyt intensywny, może zrobić się niekomfortowo, gdy za mało - druga strona może uznać, że nie jesteśmy zainteresowani.
- Postawa: dobrze jest utrzymywać otwartą postawę, nie krzyżować rąk na piersiach, nie mówić półgębkiem, będąc jedną nogą za drzwiami.



MOWA CIAŁA

- Mimika: pamiętajmy, że nastrój (który mamy najczęściej wypisany na twarzy), jest zaraźliwy. Jeśli twoje uczucia są negatywne, to udzielają się także rozmówcy, z kolei siła uśmiechu jest nieoceniona w codzienności.
- Gestykulacja: dostosowana do wypowiedzi. Symbol otwartej dłoni jako gestu pokoju jest głęboko wdrukowany w naszą podświadomość, dlatego też trzymanie rąk przed sobą i pokazywanie ich wnętrza zbliża, z kolei ręce schowane za plecami - dystansują.

JAK DOBRZE SŁUCHAĆ

Słuchać, to nie tylko słyszeć. Dobra rozmowa to taka, w której faktycznie reagujemy na to, co druga osoba do nas mówi, a nie tylko czekamy na swoją kolej, aby coś powiedzieć. Jak?

- Poprzez zadawanie pytań, najlepiej niesugerujących. Porównaj:

Czy coś się stało?

O co ci znowu chodzi?!

- Poprzez upewnianie się, że naprawdę rozumiemy, czyli pytanie+parafraza:

Czy dobrze zrozumiałem, że chodzi ci o zrobienie tego według innego schematu?

Czyli wolałbyś, żebym bardziej cię słuchał?

- Przydatne będą zwroty: *Chcę się upewnić, że rozumiem..., Wyjaśnijmy... Mówisz, że...*

KOMUNIKAT FUKO

U podstaw tego komunikatu leży właściwe zarządzanie przekazywaniem informacji zwrotnej.

Informacja zwrotna, czyli (*feedback*), jest podstawą wzrostu, motywacji i zmiany działania na lepsze. Najczęstsze błędy w w jej przekazywaniu obejmują:

- Oskarżycielski ton;
- Skupianie się na krytyce osoby, a nie korekcie jej zachowania;
- Zagmatwanie komunikatu – z jednej strony pochwała, z drugiej nagana;
- Nie skupianie się na faktach, tylko na emocjach;
- Wystąpienie zbyt późno po wydarzeniu.



STRUKTURA KOMUNIKATU FUKO

F - Fakty: Opis konkretnej sytuacji, zachowania lub zdarzenia. Należy bazować na rzetelnych danych, czasie i miejscu.

Przykład: „W tym tygodniu spóźniłeś się na dwa spotkania zespołu”.

U - Uczucia (lub Ustosunkowanie): Wyrażenie swoich emocji lub opinii związanych z faktem w formie „komunikatu JA”. Opisujemy własne odczucia, nie atakując rozmówcy.

Przykład: „Jestem zaniepokojony tą sytuacją, ponieważ zależy mi na sprawnym przepływie informacji”.

K - Konsekwencje: Wskazanie wpływu danego zachowania na pracę, zespół, firmę lub wyniki.

Przykład: „Przez spóźnienia musieliśmy powtarzać ustalenia, co opóźniło pracę nad projektem.”

O - Oczekiwania: Jasne sformułowanie, jakiego zachowania oczekujemy w przyszłości. Powinno być pozytywne i konkretne.

Przykład: „Oczekuję, że na kolejne spotkania będziesz przychodzić punktualnie”

KONFLIKTY

Najczęstsze powody konfliktów w miejscu pracy to:

- Konflikty strukturalne: zły podział obowiązków, nieefektywne zarządzanie zespołem, zła organizacja, nieprecyzyjne określanie zadań i niesprawiedliwy podział zasobów.
- Konflikt interesów: poszczególne osoby mają różne, sprzeczne oczekiwania i interesy.
- Konflikt punktów widzenia: ta sama sytuacja postrzegana jest na różne sposoby ze względu na brak znajomości tych samych informacji, różne interpretacje tych informacji, różne pomysły na radzenie sobie z problemem bądź uzyskanie pomocy.
- Konflikt wartości: różne wartości, standardy wykonywania pracy.
- Konflikt relacji: nagromadzenie negatywnych emocji i uraz osobistych.

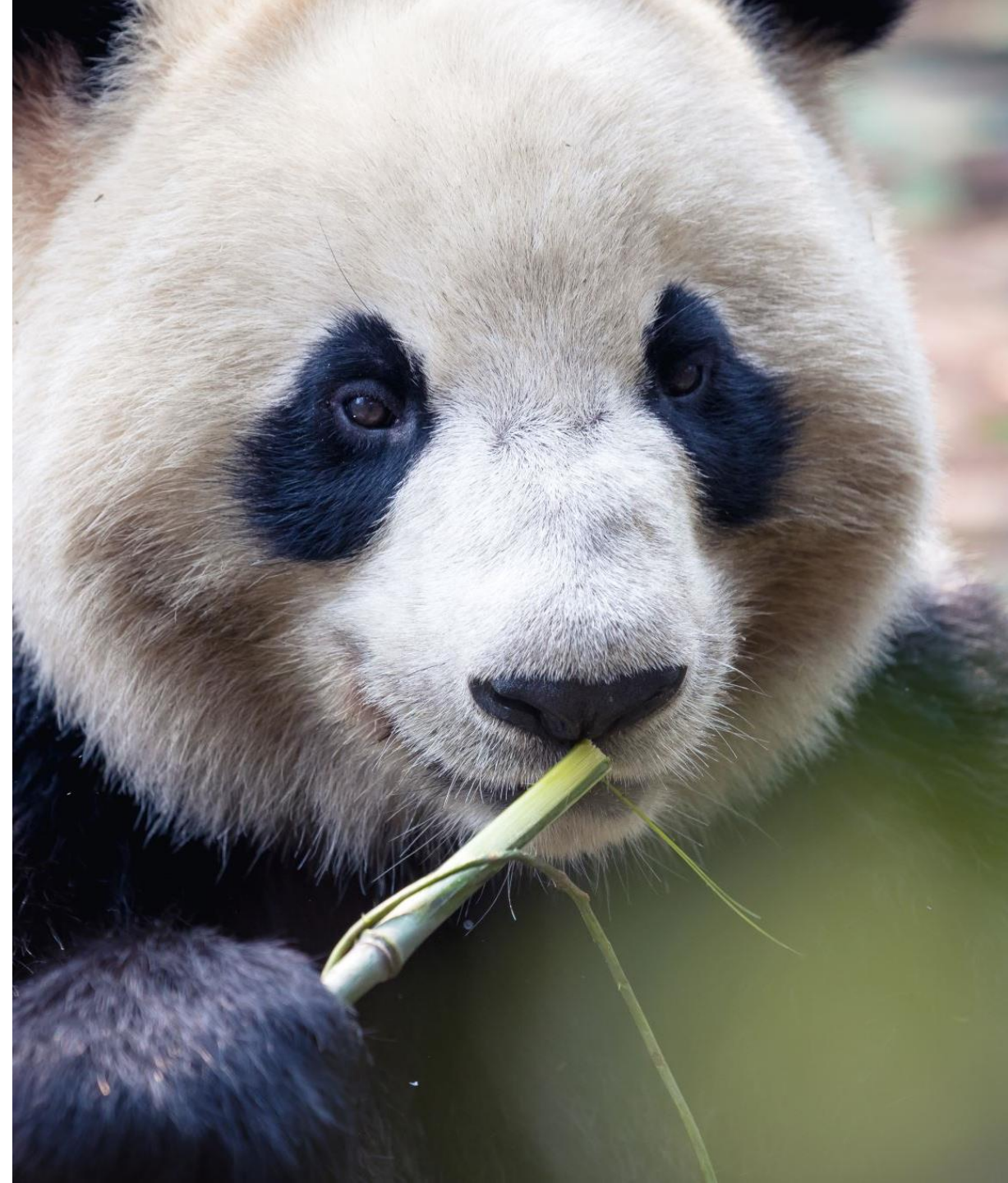
JAK ZARZĄDZAĆ KONFLIKTEM?

Konflikty tworzą ludzie i to oni odpowiadają za ich przebieg.

1. Zapanuj nad swoimi emocjami.
2. Zadawaj pytania: co się dzieje, dlaczego, dokąd zmierza, jaki może być następny krok.
3. Bądź cierpliwy.
4. Trzymaj się faktów.
5. Upewnij się, czy dobrze rozumiesz każdą ze stron, proś o wyjaśnienie.
6. Zastanów się wspólnie, jakie kroki można teraz podjąć.
7. Podsumuj rozmowę.

POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY

Porozumienie bez przemocy (NVC, ang. Nonviolent Communication) zostało wprowadzone przez Marshalla Rosenberga. To sposób komunikacji, który został oparty na empatii, szacunku i szczerości. Skupia się na uczuciach i potrzebach, eliminując ocenianie, krytykę i przymus, co pozwala rozwiązywać konflikty i budować głębokie relacje.



Metoda NVC opiera się na czterech elementach, które pomagają komunikować się w sposób jasny, spokojny i bez eskalowania konfliktu:

1. Obserwacja (fakty): opisanie sytuacji przez fakty, bez ocen, interpretacji i uogólnień.

Zamiast: znowu robisz bałagan”

→ „Twoje buty stoją w korytarzu”

2. Uczucia: nazywanie tego, co czujesz w związku z tą sytuacją, bez obwiniania drugiej osoby.

→ czuję frustrację / niepokój / zmęczenie

3. Potrzeby: zidentyfikowanie, jaka potrzeba stoi za tymi emocjami.

→ potrzebuję porządku / spokoju / wsparcia

4. Prośba (działanie): sformułowanie konkretnej, możliwej do wykonania prośby – bez nacisku i żądania.

→ czy możesz odłożyć buty do szafki?

ŹRÓDŁA:

„Psychologia”, OpenStax Poland, 2020, www.openstax.org.

R. M. Sapolsky, *Dlaczego zebry nie mają wrzodów?*, PWN, 2025.

<https://www.verywellmind.com/nonviolent-communication-7508262>

<https://www.verywellmind.com/mindful-communication-definition-principles-benefits-how-to-do-it-7489103>