

Skuteczna komunikacja w relacjach

Jestem odpowiedzialny za to, co mówię, a nie za to, jak ty to interpretujesz

W prezentacji wykorzystano literaturę zamieszczoną na końcu

1. Co to jest skuteczna komunikacja?
2. Pole skutecznej komunikacji w relacji opartej na dialogu
3. Podstawowe błędy komunikacyjne
4. Asertywność na tle innych zachowań
5. Asertywna krytyka
6. Asertywne strategie zmiany zachowania
7. Asertywna odmowa

Skuteczna komunikacja?

- **Nie ma porozumienia bez zrozumienia**
- **Nie ma zrozumienia bez powiedzenia**
- Skuteczna komunikacja to porozumienie
- Skuteczna komunikacja to satysfakcjonujące uczestnictwo w rozmowie obejmujące możliwość jasnego i pełnego wyrażenia swoich próśb, potrzeb i opinii oraz możliwość aktywnego wysłuchania.
- Skuteczna komunikacja opiera się na **pełnej akceptacji, szacunku do rozmówcy oraz gotowości do rozmowy.**

Pole relacji opartej na dialogu

- Akceptacja
- Niezależność
- Widzialność
- Szacunek
- Stawianie granic
- Poczucie kontroli

Akceptować innych to zgodzić się na to, że są inni

- **Rezygnacja z oceniania** (np. rozmawiamy o tym, co czujemy, a nastolatka opisujemy bez używania czasownika „być”)
- **Zamiast oceniania** mówimy, co jest dla nas ważne i tym samym zapraszamy do szukania rozwiązania.

Jak można tyle spać? Prześpisz całe życie i do niczego nie dojdiesz.

Jak można tak długo brać prysznic? On to robi specjalnie!

Akceptacja i brak akceptacji

- Akceptuję, że dziecko woli leżeć na kanapie, ale nie zgadzam się, aby zrezygnował z rozpakowania zmywarki, do czego się zobowiązał. Gdy siedzi na kanapie, nie znaczy, że jest leniwy, on wybiera przyjemność i luz, a ja wybieram odpowiedzialność i działanie.
- Nastolatki **chętnie spełniają prośby**, jeśli mają pewność, że są akceptowane, a **ich potrzeby są przez nas uwzględniane**.

Komunikaty wspierające akceptację

- Widzę, chcę zrozumieć, to dla mnie ważne

Widzę, że relacje z rówieśnikami są dla Ciebie ważne. Widzę Twoją radość, kiedy wychodzisz na spotkanie z nimi. Przyjmuję, że to ważny element Twojego życia. Jednak ja potrzebuję przewidywalności odnośnie Twoich powrotów do domu. Czy możemy o tym porozmawiać?

Widzę Cię

- **Widzenie potrzeb**, które pozwalają budować siebie i swój świat, a to jest ważne dla budowania odpowiedzialności i autonomii
- Bycie widzianym, to **bycie przyjętym** takim, jakim się jest
- **Działania skierowane na widzenie**- poznania świata nastolatka
(zagrać, przeczytać, obejrzeć to, co dziecko, pójść na spacer tam, gdzie on chce, spędzić czas tak, jak on chce)

Komunikaty wspierające widzenie: bez języka ocen, interpretacji i obwiniania, zastąpione pytaniem, opisami, dyskusją

Co zrobisz/aś, aby poznać świat swojego dziecka?

Niezależność

- Dążenie do uzyskania nagrody w obwodach mózgowych (wrażenia, intensywne emocje, chęć sprawdzania świata)
- Rozwijanie zaufania do siebie
- Niezależność \neq branie odpowiedzialności
- 80% nastolatków nie jest w stanie myśleć o konsekwencjach swoich działań

Komunikaty wspierające niezależność: Jakie jest Twoje zdanie? Spróbuj. Podejmij decyzję sam. Zobaczysz, jak będzie. Ja nie powiem Ci, co masz robić, ale wspólnie możemy się zastanowić, jakie są możliwe wyjścia z sytuacji. Ty sam podejmiesz decyzję.

Szacunek i posłuszeństwo

- Szacunek oznacza uznanie swoich i czyichś potrzeb za równorzędne.
- Mylnie to posłuszeństwo rozumiemy jako szacunek do innych. (*Ja Cię nauczę posłuszeństwa do starszych*)

Brak autorytetu → brak posłuszeństwa → brak szacunku (tak to widzimy)

Jak jest:

Brak dostrzegania swoich potrzeb → brak szacunku do siebie → frustracja

Wówczas:

zaspokajanie swoich potrzeb przez dzieci → brak szacunku do nas (obraz wroga)

Przykłady

- Jeżeli Twoja córka nie sprząta po sobie po obiedzie, nie oznacza to, że nie ma szacunku do Twoich starań i Twojego czasu. Po prostu sprzątanie nie jest dla niej ważne w tym momencie tak jak dla Ciebie.
- Jeżeli syn zostawia buty na środku przedpokoju, mimo że prosiłaś wiele razy nie oznacza to braku szacunku. Może to oznaczać, że to dla niego nie ma sensu, bo przecież jutro znowu je założy. Może w ten sposób efektywnie zarządza czasem?
- Jeżeli córka nie chce jechać do babci, bo nie lubi, że ta wciska jej jedzenie i zadaje pytania o uczenie się, to nie oznacza braku szacunku, a jedynie wybór, aby zjeść tyle, ile się chce i nie musieć odpowiadać na niewygodne pytania.

Przykłady- ćwiczenie

- Jeżeli Twój syn mówi, że jesteś najgorszą matką na świecie...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

- Jeżeli córka siedzi półtorej godziny w łazience, a Ty nie możesz z niej skorzystać...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

Przykłady- ćwiczenie

- Jeżeli Twój syn nie docenia Twoich działań na rzecz jego dobrostanu (pranie, sprzątanie, gotowanie), a jednocześnie mówi, że coś mu nie smakuje...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

- Jeżeli Twoja córka odmawia chodzenia do kościoła w niedzielę...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

Przykłady- ćwiczenie

- Jeżeli Twoje dziecko zostawia w pokoju porozrzucone ubrania na podłodze...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

- Jeżeli nastolatek dyskutuje z dorosłymi i ma inne zdanie...

Twoje myśli

Co to może oznaczać?

Twój komentarz

Stawianie granic

- Stawianie granic to **troska o siebie**, która nie pozostaje bez konsekwencji także **dla innych**. Tylko bowiem kiedy ja jestem mocny, mogę dawać z siebie innym i kochać ich bez skrywanych pretensji, zakopanego żalu - jasno i czysto.

Przykłady:

- nie podoba mi się...
- nie akceptuję tej formy...
- nie życzę sobie...
- nie mam teraz ochoty...
- nie lubię, kiedy...
- proszę uszanować to, że...
- Kiedy Ty....., ja.....

Poczucie kontroli- jak kształtować?

- **Wewnętrzsterowność vs zewnętrzsterowność**
- Silna zewnętrzsterowność- rezultat działań jest zależny od zewnętrznych czynników, wzmacnia poczucie bezradności, sprzyja pasywności i łatwemu poddawaniu się, sukces jest wynikiem szczęścia, a porażka to wina innych ludzi i przypadku
- Silna wewnętrzsterowność- pomyślność jest zależna od moich wysiłków, przekonanie o umiejętności wpływania na własne życie, niższy poziom stresu

(najkorzystniejsze jest umiarkowane poczucie wewnętrzsterowności, bo nie na wszystko mamy wpływ)

Jak?

- Pytając o zdanie, pozwalając decydować, podejmować decyzję kształtuje wewnętrzsterowność

Co przeszkadza w skutecznej komunikacji?

Co tu nie gra?

- Wszyscy wiedzą, że to nieprawda
- Nikt rozsądny by tego nie zrobił
- Nikt jej nie lubi
- Każdy w tej sytuacji powiedziałby, że
- Ty zawsze się spóźniasz
- Trzeba na święta upiec sernik

Co tu nie gra?

- Tak już musi być
- Irytujesz mnie
- Nie liczysz się z moimi uczuciami
- Jesteś egoistą, który mnie nie słucha
- Koniec dyskusji
- Musiałem to zrobić
- Nie da się pracować w takich warunkach
- Trzeba usiąść i się zastanowić jak to rozwiązać

Co tu nie gra?

- Zajęcia były beznadziejne
- Zachowujesz się okropnie
- To nie jest dowcipne
- Tego się nie da jeść
- Beznadziejna jest ta książka. Nie da się tego czytać

Co tu nie gra?

- Żeby z Wami pracować trzeba mieć stalowe nerwy
- Piotr, znowu wstajesz z ławki zamiast siedzieć i pisać
- Ciągłe robisz to samo, ja ci tłumaczę a ty po swojemu
- Niczego nie możesz się nauczyć

Co tu nie gra?

- Kto tak układa dokumenty?!
- Słyszałem, że ktoś ma tu coś za uszami.
- Podobno, jestem bardzo zapracowany i nie mam czasu dla swojej rodziny.

Co tu nie gra?

- Ktoś wstał dzisiaj lewą nogą
- Ha, ha, ha. Ale żart! Myślisz, że jesteś taka dowcipna?
- Przestań pajacować.
- Sama to wymyśliłaś?

Co tu nie gra?

- Nie powinieneś się tak zachowywać
- Gdybyś się bardziej postarał...
- Musisz lepiej zorganizować czas

Co tu nie gra?

- Czternastolatek powinien wiedzieć jak się zachować
- Ja w twoim wieku zawsze wiedziałem, co robić

Przykład:

Marcin obiecał rodzicom, że wróci o 22 z imprezy klasowej. Tak się nie stało. O 22.30 rodzice zaczęli się niepokoić, wysłali mu sms-a, nie odpisał. O 23 zadzwonili- bez skutku. O 23.30 przekroczył próg domu.

Co tu nie gra?

- Zawsze wszystko zepsuję
- Do niczego się nie nadaję
- Mam już wszystkiego dość!
- Jestem beznadziejny!

Co tu nie gra?

- Idź stąd! Zostaw mnie w spokoju
- Ty baranie!
- Pożałujesz!
- Będę szczęśliwa, jak już wyprowadzisz się domu.

Co tu nie gra?

- Jeśli nie zmienisz swojego zachowania, to...
- Ostrzegam Cię, to się źle skończy.
- Doprowadzisz mnie do zawału.

Co tu nie gra?

- Z Tobą są wieczne problemy. Zobacz, z Jasiem nie ma żadnych.
- Tylko Tobie się coś nie podoba. Inni jakoś nie zgłaszają sprzeciwu.

Co tu nie gra?

- Nie przejmuj się, wszystko dobrze się skończy
- Nie martw się jutro już o tym zapomnisz
- Jutro wymyślisz rozwiązanie

Co tu nie gra?

- Jestem okropną matką.
- Proszę Cię o wykonanie tej drobnej rzeczy, a Ty masz z tym problem. To ja ciężko pracuję, żebyś miał wszystko, a Ty mi się tak odwdzięczasz?!
- To Twoja wina. Ty mnie tak rozpieściłaś!
- Oj biedaku, szkoda, że trafiłeś na taką nauczycielkę.

Co tu nie gra?

- Jesteś bardzo zdolna(y), jak się postarasz, to...
- Z matmą radzisz sobie nawet nieźle, ale historia...
- Super, że ugotowałaś dla wszystkich obiad, ale posprzątaj jeszcze bajzel w swoim pokoju.

Co tu nie gra?

- Nie zostawiaj bałaganu po sobie
- Bądź miłszy dla siostry
- Nigdy nie używaj przy mnie wulgarnych słów
- Przyjdź do mnie. Musimy porozmawiać

Lepiej ugryźć się w język

- Wyglądasz w tym okropnie
- Jak ty żeś się ubrała
- Co za głupi pomysł
- Naprawdę uważałeś, że trzeba bić młodszego kolegę?
- Dlaczego nie siedzisz przy stole? Co ty sobie myślisz?
- Nie zawieźdź mnie dzisiaj

Konsekwencje stosowania takich stwierdzeń

Asertywność

- sztuka **wyrażania** naszych uczuć, myśli i życzeń oraz **dbania** o przestrzeganie należnych nam praw – bez naruszania praw innych osób
- Cztery formy funkcjonowania w sytuacji trudnej:
 - UCIECZKA
 - ATAK
 - MANIPULACJA
 - ASERTYWNOŚĆ

- **Uległość** wyraża się w nastawieniu: *ze mną coś jest nie tak, on/ona są lepsi ode mnie, są mądrzejsi, muszę wciąż im ustępować, oni są ważniejsi ode mnie.* Konsekwencją takiej postawy jest gromadzenie w nas napięcia, poczucia krzywdy i gniewu.
- **Agresja** jest wynikiem nastawienia: *jestem osobą w jakiś sposób lepszą, mądrzejszą i przez to ważniejszą od innych, dlatego mogę sobie pozwolić na zachowanie agresywne.* Taka postawa czyni z ludzi naszych wrogów, korzystają z każdej okazji, żeby się zemścić.
- **Manipulacja** to wykorzystywanie ludzi, aby uzyskać coś ich kosztem. Wyraża się w nastawieniu: *wprawdzie nie jestem w porządku, ale oni też nie są, bo gdyby tylko mogli (np. gdyby byli tak sprytni jak ja) manipulowaliby mną.* Manipulant wyznaje zasadę *Świat to dżungla, w której rządzi prawo mądrzejszego i lepiej być wygranym niż przegranym.*

Asertywność

- Postawa asertywna jest rezultatem nastawienia: Ja jestem w porządku (mimo wielu moich wad). Mam prawo być sobą. Ty jesteś w porządku. Masz prawo być sobą. Równie ważne są obie strony. Takie podejście ułatwia szanowanie ludzi i – na zasadzie wzajemności – prowokuje innych do szanowania Ciebie.

Będąc asertywnym

Masz prawo:	Twoje dziecko ma prawo:
<input type="checkbox"/> mówić ludziom „nie”	<input type="checkbox"/> mówić ludziom „nie”
<input type="checkbox"/> wyrażać swoje uczucia i być za nie odpowiedzialnym	<input type="checkbox"/> wyrażać swoje uczucia i być za nie odpowiedzialnym
<input type="checkbox"/> wyrażać swoje myśli i opinie	<input type="checkbox"/> wyrażać swoje myśli i opinie
<input type="checkbox"/> do błędów i do tego, by poczuwać się do odpowiedzialności za nie	<input type="checkbox"/> do błędów i do tego, by poczuwać się do odpowiedzialności za nie
<input type="checkbox"/> powiedzieć „nie wiem”	<input type="checkbox"/> powiedzieć „nie wiem”
<input type="checkbox"/> powiedzieć „nie rozumiem”	<input type="checkbox"/> powiedzieć „nie rozumiem”
<input type="checkbox"/> prosić o to, czego potrzebujesz, jest Ci potrzebne do pracy	<input type="checkbox"/> prosić o to, czego potrzebujesz, jest Ci potrzebne do pracy
<input type="checkbox"/> do szacunku innych ludzi oraz do tego, by ich szanować	<input type="checkbox"/> do szacunku innych ludzi oraz do tego, by ich szanować
<input type="checkbox"/> by cię wysłuchano i traktowano poważnie	<input type="checkbox"/> by cię wysłuchano i traktowano poważnie
<input type="checkbox"/> do informacji	<input type="checkbox"/> do informacji
<input type="checkbox"/> by odnieść sukces	<input type="checkbox"/> by odnieść sukces
<input type="checkbox"/> do robienia wszystkiego, co nie narusza praw innych ludzi	<input type="checkbox"/> do robienia wszystkiego, co nie narusza praw innych ludzi

techniki komunikacyjne wzmacniające zachowania asertywne

- słuchanie

umiejętność słuchania i uświadomienie sobie niezgodności pomiędzy słowami a zachowaniami niewerbalnymi. Powtarzanie kluczowych słów używanych przez rozmówcę.

- wyjaśnianie

zrozumienie sensu wypowiedzi rozmówcy przez domaganie się wyjaśnień. W większej grupie prośby o wyjaśnianie pomogą innym uczestnikom rozmowy.

- weryfikacja założeń

upewnij się, że naprawdę rozumiesz rozmówcę, by uniknąć nieporozumień i zaoszczędzić czas.

- zadawanie pytań

stosuj pytania szczegółowe, aby zachęcić do rozmowy. Pytania zaczynające się od „co...”, „które?...”, „jak?...”, „dlaczego?...”, „kiedy?...”, „kto?...”. Pytania ogólne wykorzystuj wtedy, gdy chcesz usłyszeć krótką odpowiedź „tak” albo „nie”.

techniki komunikacyjne wzmacniające zachowania asertywne

- zdania z podmiotem „ja”

przejmij odpowiedzialność za swoją postawę i zachowania, formułując zdania w pierwszej osobie, zamiast w trzeciej lub w drugiej

- rozróżnianie pomiędzy tym, co myślisz, a tym, co czujesz oraz tym, co wiesz i co sobie wyobrażasz

jasno określ, czy Twoje słowa wyrażają myśl czy uczucie, stan wiedzy czy przypuszczenie

techniki komunikacyjne wzmacniające zachowania asertywne

- pozytywne wypowiedzi

przemawiaj do innych w sposób pozytywny i afirmujący, ponieważ dzięki temu wzmacniasz zaufanie i pewność siebie, chociaż przyznajesz, że są trudności.

- posługiwanie się tym samym językiem

wsluchaj się w język swego rozmówcy, abyś mógł stwierdzić, na czym opiera on swój proces przetwarzania informacji – na zmyśle wzroku, słuchu, czy dotyku? Wykorzystaj potem ten sam język, dając mu do zrozumienia, że go słuchasz i rozumiesz, co mówi.

- odzwierciedlanie zachowań niewerbalnych

przyjrzyj się niewerbalnym zachowaniom swego rozmówcy i w zależności od tego, czy są asertywne, czy nie zastosuj takie same lub inne zachowania.

Asertywna odmowa

Asertywna odmowa to stanowcze i wyraźne stwierdzenie, które składa się z trzech elementów:

- ze słowa NIE na początku wypowiedzi,
- z jasnego i konkretnego określenia czynności, której nie chcemy wykonać,
- z krótkiego i prawdziwego uzasadnienia odmowy.

Przykład:

- Nie spotkam się z tobą, bo mam już inne plany.
- Nie pożyczę Ci pieniędzy, bo nie oddajesz mi ich w terminie.

Pułapki odmawiania

- Odróżnić ochotę od potrzeby
- Deprecjonowanie własnych potrzeb
- Brak odmowy wynikający z chęci uniknięcia niezadowolenia
- Próba bycia innym rodzicem niż....
- Chęć wynagrodzenia tego, czego sami nie mieliśmy

Przykład

Nastolatek chce by kupić mu markowe spodnie

Odmowa nieasertywna:

- Za moich czasów nie chodziło się w markowych spodniach i wyrośliśmy na ludzi.
- W życiu są ważniejsze rzeczy niż wygląd/markowe spodnie.
- Masz tyle ubrań. Nie mieszczą się w szafie.
- Nie zgadzam się i tyle.

Asertywna odmowa:

Nie kupię Ci tych spodni, bo są dla mnie za drogie. Słyszę, że to dla Ciebie ważne. Możemy się zastanowić, co w tej sytuacji zrobić.

Ćwiczenie

- Jeżeli dziecko prosi Cię o pomoc w lekcjach, a ty zupełnie nie masz na to ochoty.
- Obiecałaś dziecku na obiad jego ulubione pierogi, ale wróciłaś później z pracy i jesteś zmęczona
- Syn prosi o zamówienie pizzy na kolację.

Za każdym **NIE** na prośbę nastolatka, kryje się **TAK** dla potrzeb rodzica. Jednocześnie można stworzyć przestrzeń na szukanie drogi do zadbania o potrzeby zarówno nastolatka, jak i rodzica.

Przyjmowanie ocen

- Asertywne rozwiązanie problemu z przyjmowaniem ocen wiąże się z przyjęciem postawy „jestem w porządku” i potraktowaniem oceny nie jako odzwierciedlenia „prawdy obiektywnej” lub słusznego czy nie słusznego wyroku, ale jako jednej z możliwych opinii. Potraktowanie oceny jako opinii, oznacza, że dopuszczamy – jako naturalną – możliwość posiadania odmiennego obrazu mojej osoby niż mój rozmówca

Asertywny gniew

- Nie lubię, gdy mówisz o mnie w taki sposób.
- Nie podoba mi się to, co robisz.
- Irytuje mnie ton, w jakim się do mnie zwracasz.
- Denerwuje mnie sposób, w jaki mnie traktujesz.
- Jestem zmęczona tą sytuacją, chciałabym, abyśmy wspólnie poszukali rozwiązania.
- Czuję wściekłość. Teraz potrzebuję chwilę dla siebie. Chciałabym wrócić do rozmowy, kiedy się uspokoję. Czy możemy porozmawiać później?

Asertywne warunki zmiany zachowania drugiej osoby- metoda zaplecza

- Etap pierwszy – udzielenie informacji.
- Etap drugi – wyrażenie uczuć.
- Etap trzeci – przywołania zaplecza.
- Etap czwarty – skorzystanie z zaplecza

Zaplecze

- Zaplecze stanowi rodzaj mojego zabezpieczenia przed bezradnością. Różni się od groźby tym, że podstawowym celem jego używania **nie jest** ukaranie drugiej osoby, zemsta ale obrona moich praw.
- Etap pierwszy – Spóźniłeś się po raz kolejny w tym tygodniu.
- Etap drugi – Złości mnie, kiedy na Ciebie czekam.
- Etap trzeci – Jak się spóźnisz kolejny raz, nie będę czekał.
- Etap czwarty – Nie poczekałem.

Asertywne warunki zmiany zachowania drugiej osoby- metoda pozytywnych następstw (zachęty)

- Zauważenie zachowania- wyrażenie- *zauważyłem*
- Wzmocnienie pozytywne (odwołanie się do uczuć)- *podobało mi się, byłem zadowolony*
- Docenienie- *bardzo to doceniam, pomogło mi to, dzięki temu...*
- Zachęta- (nie mylić z oczekiwaniem)- *super, by było, gdyby..., może chciałbyś to powtórzyć?*

Monolog wewnętrzny

- Samo spełniające się przepowiednie.
- Brak świadomej weryfikacji.
- Przywoływanie negatywnych zdań na temat własnej osoby.
- Przywoływanie ograniczających asertywność norm.
- Stawianie wygórowanych warunków.
- Katastrofizowanie.

Asertywne przyjmowanie pochwał

1. Zaprzeczanie pochwały .
2. Przeformułowanie pochwały tak, aby nie dotyczyła własnej osoby .
3. Obniżenie wartości swojego sukcesu przywołując sukcesy większe kogoś innego.
4. Obniżenie wartości swojej osoby przywołując klęski w innych dziedzinach .
5. Przypadek/wyjatkowa sytuacja.

Krytyka asertywna

- Fakty + Negatywne ustosunkowanie + Oczekiwania

Krytyka destruktywna- agresywna, umniejszająca, złośliwa

Krytyka asertywna to krytyka życzliwa, wspierająca, pozytywnie korygująca jakiś stan rzeczy

Zasady konstruktywnej krytyki

- Krytykuj zachowanie a nie osobę. Nie szufladkuj.
- Krytykuj bezpośrednio po zdarzeniu.
- Krytykuj jeden aspekt.
- Krytykuj w odpowiednich warunkach.
- Ja jestem zły, a nie Ty mnie wkurzasz.
- Uwagę kieruj bezpośrednio do osoby, której ona dotyczy.
- Poproś o konkretną zmianę zachowania i wskaż pozytywne konsekwencje tej zmiany, oraz negatywne gdy korzystasz z zaplecza.
- Nie stosuj pustych gróźb.
- Staraj się na koniec powiedzieć coś pozytywnego.
- Odpowiadaj na krytykę, a nie na ton.
- Nie odpowiadaj natychmiast, będziesz żałować złości.

Reakcja na destruktywną krytykę

- Z krytyką złośliwą nie ma co walczyć, gdyż tylko dostarczamy większej satysfakcji naszemu agresorowi.
- Trzeba ją „rozminować” spokojem, rzeczowością i humorem.
- Wyobraź sobie, że w tych trudnych sytuacjach bierzesz głęboki oddech i spokojnie wysłuchujesz do końca negatywnej oceny.
- Spokojna niezgoda: *Mam inne zdanie. Nie zgadzam się z tym, co mówisz.*

Kiedy nie jesteś pewien...

1. Zatrzymaj się, nie reaguj dopóki nie jesteś pewien, co się dzieje.
2. Pytaj, czy rzeczywiście zostałeś skrytykowany, a może się domyślasz?
3. Dopytaj- o co konkretnie chodzi?
4. Jeśli krytyka była prawdziwa to się do niej ustosunkuj.

Pomogą Ci stwierdzenia

„Dziękuję za uwagi, nigdy tak nie myślałam, przemyślę to”;

”Dziękuję za informację, ale pozwól mi myśleć po mojemu”;

„Dziękuję, że zwróciłeś mi uwagę, będę robić to nieco uważniej”,

„Czy mogę Cię prosić o zwrócenie mi uwagi, kiedy znowu tak postąpię?
To dla mnie ważne.”

Jeśli się zgadzasz lub zgadzasz się tylko częściowo...

1. Spokojna zgoda (jeśli tak jest) z opinią lub rozpraszanie sytuacji- zgoda częściowa

- Np. Na Twoim biurku jest straszny bałagan. Jesteś słabo zorganizowany.
- ODP: Tak, to prawda. Jest tu bałagan. Posprzątam

Lub

zgadzamy się w jednej kwestii (gdy ktoś wskazuje wiele rzeczy w jednym komunikacie, a przecież zapomniałem tylko odebrać dzieci z przedszkola)

2. Przyznanie się do błędu, zanim ktoś nam go wskaże, np. spóźniłeś się i mówisz: Przepraszam za spóźnienie.

3. Zapytanie jest reakcją na krytykę, co do której nie jesteś pewien czy jest konstruktywna, np. Co masz na myśli mówiąc, że jestem bałaganiarzem?

Jeśli się zgadzasz lub zgadzasz się tylko częściowo...

4. Zgoda na prawdopodobieństwo:

- *Nie wychodź na dwór w krótkim podkoszulku, przeziębisz się i będziesz miał zapalenie płuc.*
- *Racja, mogę mieć zapalenie płuc.*

5. Zgoda zasadnicza- Uznajesz punkt widzenia rozmówcy, ale nie zgadzasz się z tym, co mówi:

- *To nie jest strój odpowiedni do pracy. Zawieje wiatr, jak będziesz z dziećmi na podwórku i dzieci zobaczą Twoje majtki.*
- *Masz rację, jak wiatr zawieje dzieci zobaczą moje majtki.*

Przykłady rodzicielskiej krytyki destruktywnej

- Wyglądasz jak lafirynda.
- Jesteś egoistą.
- Umrę ze wstydu, jeśli tak ubrana wyjdiesz z domu.
- Jak będziesz tyle siedzieć w internecie to skończysz na kasie w Biedronce.
- Zajmujesz się tylko sobą i tym, jak wyglądasz.

Przykłady nastoletnich komunikatów nieasertywnych

- Jesteście staroświeccy.
- Nudziarz z Ciebie.
- W tym domu nie da się żyć.

Asertywne wyjścia z sytuacji

- Nie czuję się z tym komfortowo.
- Pomyślę o tym.
- Nie, dziękuję.
- Nie podoba mi się gdy ... Proszę, przestań natychmiast.
- Nie lubię... Wolałbym...
- Nie podoba mi się... Cenię to, że chcesz mi... Wolałbym jednak, żeby zrobił to w taki sposób...

Reakcja na błąd- zamiast obwiniania

- Zatrzymaj się, przyjrzyj się swoim emocjom
- Pomyśl o tej sytuacji w kilku aspektach:
 - Jakie miałem potrzeby w tej sytuacji? Nazwij je głośno.
 - Jakie potrzeby miało moje dziecko w tej sytuacji?
 - Jak zareagujesz/co powiesz następnym razem?

Np. Wracasz zmęczony do domu, Twój syn zapomniał zrobić zakupy i wyjść z psem. Odpowiadasz:

Ty zawsze myślisz o sobie. Nie mogę na Tobie polegać. Jesteś kompletnie nieodpowiedzialny.

Zamiast lekceważyć uczucia i udzielać rady

1. Potwierdź, co usłyszałeś- opisz sytuację.

(Wygląda na to..., usłyszałem..., że)

2. Potwierdź uczucia.

(ojej, ach, mhm, rozumiem)

(to cię boli, to cię zraniło)

3. Daj w wyobraźni to, czego nie możesz dać w rzeczywistości

(byłoby świetnie, byłoby wspaniale, gdyby...)

4. Zaakceptuj, ukierunkuj postępowanie

(słyszę, że..., ale zwróć uwagę, że...)

Zamiast rozkazywać

1. Opisz problem

Nie mogę rozmawiać, kiedy radio gra tak głośno. Proszę ściszej.

2. Opisz, co czujesz

Złości mnie, kiedy chcę pracować a muzyka gra tak głośno.

3. Zaproponuj wybór

Co wolisz: wyłączyć muzykę czy przyciszyć i zamknąć drzwi?

Zamiast karać

1. Opisz, co czujesz

Złości mnie, kiedy tak mówisz.

2. Potrzeby

W tej sytuacji potrzebuję Twojego wsparcia. Nie chcę, żebyś na mnie krzyczał.

3. Wybór

Zamiast krzyku, można to zrobić tak... lub tak...

4. Jak można to naprawić?

Kiedy popełnisz błąd, możesz się do tego przyznać i przeprosić.

5. Wyjdź z sytuacji, jeśli nieakceptowalne zachowanie trwa nadal.

Podsumowanie

- Pełny komunikat- co widzisz, co czujesz, jaka jest Twoja potrzeba
- Posłuchaj pełnego komunikatu dziecka- co widzi, co czuje, jaka jest jego potrzeba
- Poszukajcie rozwiązania

Które komunikaty nastolatków nas denerwują?

- Denerwujesz mnie
- Zawsze krzyczycie, czy musicz krzyczeć?
- Dlaczego ty możesz, a ja nie?
- Daj spokój, ciągle się czepiasz.
- Szkoła nie jest mi do niczego potrzebna.
- Zaraz, później.
- Cokolwiek.

Przydatna literatura

1. Agnieszka Kozak, Joanna Berendt, *Dogadać się z nastolatkiem. Dojrzałość i szacunek w relacji*, Warszawa 2020.
2. Adele Faber, Elaine Mazlish, *Jak mówić do nastolatków, żeby nas słuchały. Jak słuchać, żeby z nami rozmawiały?*, Poznań 2016.
3. Dennis Greenberger, Christine A. Padesky, *Umysł ponad nastrojem. Zmień nastrój poprzez zmianę sposobu myślenia*, Kraków 2017.