

Trening Rozmowy

Poradnik użytkownika gry planszowej

Teresa Mamos
Anna Bajon
Lidia Kubacka
Piotr Jarząbek



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Gra *Trening rozmowy* została opracowana przez Fundację Rozwoju Lokalnego Progressus w ramach grantu udzielonego w projekcie *Skrzydła dla innowacji przyszłością dojrzałej edukacji* finansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Autorzy:

Teresa Mamos

Anna Bajon

Lidia Kubacka

Piotr Jarząbek

Uzupełnienia w ramach upowszechniania innowacji:

Antoni Piwowarczyk

Wydawca (skład, druk, oprawa):

PHU PARES II s.c.

ul. Poczтовая 1, 73-110 Stargard Szczeciński

tel. +48 91 834 63 96, +48 91 834 63 96

tel. kom. +48 505 148 224

Spis treści

Założenia ogólne.....	4
Użytkownicy innowacji.....	7
Korzyści z grania.....	8
Syntetyczny opis gry.....	9
Wskazówki dla prowadzących grę.....	14
Obszary komunikacji ujęte na kartach do gry.....	14
Granice (zasady).....	14
Uczucia.....	15
Zachęcanie do współpracy.....	17
Etykiety.....	18
Aktywne słuchanie.....	19
Zachęcanie do samodzielności.....	20
Pochwały.....	22
Konsekwencje i zasady.....	24
Rozwiązywanie konfliktów.....	25
Sześć kroków metody bez porażek.....	26
Krok 1: Rozpoznać i nazwać konflikt.....	26
Krok 2: Rozwinąć możliwości rozwiązań.....	27
Krok 3: Krytycznie ocenić propozycje rozwiązań.....	28
Krok 4: Zdecydować się na najlepsze rozwiązanie.....	28
Krok 5: Wykonać powziętą decyzję.....	29
Krok 6: Późniejsza ocena krytyczna.....	29
Co pomaga nam w doskonaleniu umiejętności komunikacyjnych?.....	31
O Autorkach gry Trening rozmowy.....	34
Informacja o prawach autorskich.....	35
Literatura.....	36

Skuteczna komunikacja to taka, która pozwala budować relacje i porozumiewać się z innymi z sukcesem. Czy wszyscy opanowali tę niełatwą sztukę? Niestety nie, lecz każdy może ją doskonalić i ćwiczyć. Rozwijając umiejętności komunikacyjne, poprawiamy swoje relacje z innymi ludźmi i dzięki temu wzbogacamy życie zarówno zawodowe, jak i osobiste.

Próbując określić, czym jest komunikacja, rozumiana tutaj jako proces porozumiewania się, dobrze jest odnieść się do modelu uwzględniającego sprzężenie zwrotne (informację zwrotną). W takim ujęciu komunikacją będzie proces, którego istotą jest wzajemne przekazywanie informacji: przekazujemy komunikat i oczekujemy informacji zwrotnej. Pozwala to ocenić skuteczność komunikacji – informacja zwrotna wskazuje, czy komunikat został dobrze zrozumiany – czyli: czy jest zgodny z naszymi intencjami, jakie emocje wywołał i czy jest realna szansa, by nastąpiło autentyczne porozumienie obu stron.

Komunikacji nie jesteśmy w stanie uniknąć – spotykając drugiego człowieka w pracy, w domu, na ulicy, w sklepie itd. wchodzimy z nim w dialog. Kiedy robimy to nieumiejętnie, to porozumienie staje się trudne, a czasem niemożliwe. Zamykamy sobie drzwi do zrozumienia drugiego człowieka czy sytuacji, w której się znaleźliśmy – czujemy się wtedy sfrustrowani i zagubieni. Nie potrafiąc rozmawiać, popadamy w konflikty, odgradzamy się murami od innych ludzi. Dlatego warto poznać zasady i mechanizmy porozumiewania się, ćwiczyć sprawdzone i skuteczne komunikaty, unikać zwrotów, które zamykają nam drogę do dialogu. Nie jest to prosta droga i wymaga naszego zaangażowania – szczególnie: otwartości na zmianę i zrozumienia, że nie jesteśmy w stanie zmienić drugiego człowieka. Zmiana może dokonać się tylko w nas samych. Bowiem im lepsze są nasze relacje z innymi, tym jesteśmy zdrowsi i tym większą satysfakcję przynosi nam uczestniczenie w życiu społecznym.

Z doświadczeń zbieranych podczas prowadzenia warsztatu wynika, że wiele osób nie wie, że popełnia błędy komunikacyjne, nie wie, że źródłem ich nieporozumień są często nieprawidłowe komunikaty kierowane do innych. Uczestnicy bardzo wysoko oceniają uczestnictwo w tej formie. Po zakończeniu warsztatu w większości mają potrzebę dalszej pracy nad poprawą komunikacji, a konkretnie: przypominania sobie zasad, reguł i formuł, gdyż po każdym warsztacie w pamięci każdego zostaje inna treść. Cenią sobie dodatkowe formy utrwalające zdobytą wiedzę.

Inspiracją do opracowania innowacyjnej gry są właśnie te doświadczenia wynikające z prowadzonych warsztatów umiejętności komunikacyjnych: „Szkoła dla Rodziców i Wychowawców”, „Szkoła dla Rodziców i Wychowawców” to program

spotkań dla każdego, kto szuka sposobu na nawiązanie głębszych i cieplejszych relacji z dziećmi lub wychowankami. Jego głównym celem jest wspieranie rodziców i wychowawców w radzeniu sobie w codziennych kontaktach z dziećmi i młodzieżą. Nauka umiejętności lepszego porozumiewania się, refleksja nad własną postawą wychowawczą, wymiana doświadczeń – to małe kroki ku głębszej relacji, dającej zadowolenie, poczucie wzajemnej bliskości. To także nauka dialogu i kształtowanie więzi opartych na wzajemnym szacunku.

Główne motto Szkoły dla Rodziców i Wychowawców brzmi: *Wychowywać to kochać i wymagać*. Ucząc umiejętności otwartego porozumiewania się w rodzinie, program jednocześnie przyczynia się do budowania silnej więzi między rodzicami a dziećmi, co sprawia, że jest on także programem profilaktycznym (rekomendowanym również przez Państwową Agencję Rozwiązywania Problemów Alkoholowych).

Program w dużej części bazuje na cyklu książek Adele Faber i Elaine Mazlish: *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły, Rodzeństwo bez rywalizacji. Jak pomóc własnym dzieciom żyć w zgodzie, żeby samemu żyć z godnością, Wyzwoleni rodzice, wyzwolone dzieci. Twoja droga do szczęśliwej rodziny, Jak mówić, żeby dzieci się uczyły w domu i w szkole, Jak mówić do nastolatków, żeby nas słuchały. Jak słuchać, żeby z nami rozmawiały* (Wydawnictwo Media Rodzina).

Szkoła dla Rodziców i Wychowawców uczy nie tyle „metod”, co budowania relacji w duchu podmiotowości i dialogu. Prowadząc przez 20 lat warsztaty z rodzicami i nauczycielami, sięgamy do własnych pomysłów na uatrakcyjnienie wprowadzania technik komunikacyjnych oraz sposobów ich utrwalania. Przygoda z warsztatem komunikacyjnym rozpoczęła się w momencie, kiedy jedna z nas jako matka dorastającego syna poszukiwała sposobu na poprawienie swoich umiejętności komunikacyjnych. Widząc, że zasady wdrażane systematycznie działają, sama doszła do wniosku, że tylko ćwiczenia z zastosowaniem praktycznym zdobytych umiejętności są skuteczne. Powiat pyrzycki od 20 lat promuje w swoim środowisku tę formę pracy z dorosłymi. Liczba absolwentów tej szkoły z roku na rok rośnie. Pojawia się potrzeba werbalizowana przez osoby kończące ten warsztat, aby tworzyć grupy wsparcia, w których uczestnicy będą mieli okazję do przypomnienia, utrwalania i ćwiczenia umiejętności komunikacyjnych. Ponadto nie wszyscy chętni mają możliwość uczestnictwa w grupach warsztatowych z uwagi na trudności w dostosowaniu się do terminów, czasem jest to opór przed pracą w grupie większej niż czteroosobowa (grupy warsztatowe liczą od 12 do 16 osób). Nie każdy chcący poprawić swoją komunikację jest otwarty na taką formę. Natomiast gra kojarzy nam się z zabawą, rozrywką, choć jest to tak naprawdę aktywny rodzaj nauki. Słyszac słowo „gra”, zdejmujemy ciężar

oczekiwań. Podczas gry nie oczekujemy, że uczestnik podzieli się – tak jak to jest podczas warsztatu – swoimi doświadczeniami, przeżyciami. Podczas gry ma się nauczyć i wyćwiczyć poznane techniki na sytuacjach, które nie są jego.

Utrzymująca się wysoka stopa bezrobocia w powiecie pyrzyckim sprawia, że rodzice, małżeństwa mają coraz więcej sytuacji trudnych do omówienia. Stopa bezrobocia i – tym samym – niedobór wystarczających środków do życia mają wpływ na emocje i niewłaściwą komunikację lub jej brak na linii rodzic – dziecko oraz mąż – żona.

Skutkiem niewłaściwej komunikacji są:

- konflikty;
- poczucie krzywdy;
- wzajemne urazy i żale;
- pragnienie odwetu;
- zniechęcenie;
- niepokój;
- przemoc instytucjonalna.

To z kolei przekłada się na funkcjonowanie danej osoby w szerszym środowisku społecznym: w grupie sąsiedzkiej, wśród instytucji, na rynku pracy. Brak umiejętności prawidłowych zasad komunikacji obserwuje się także wśród pracowników służb pomocowych, tzn. ośrodków pomocy społecznej, kuratorów społecznych i zawodowych, policjantów (szczególnie dzielnicowych, którzy mają kontakt z rodziną), nauczycieli i wychowawców szkół, przedszkoli oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych). Nieznajomość zasad komunikacji u wyżej wymienionych grup zawodowych skutkuje tym, że zdarzają się przypadki stosowania przemocy instytucjonalnej wyrażonej niewłaściwą komunikacją.

UŻYTKOWNICY INNOWACJI

W trakcie trwania projektu użytkownikami gry były osoby realizujące Szkołę dla Rodziców, odbiorcami zaś absolwenci Szkoły i rodzice.

Po zakończeniu projektu użytkownikami gry mogą być – poza realizatorami szkoły dla rodziców – osoby bardzo dobrze znające zasady komunikacji, a więc w szczególności osoby będące przynajmniej po I części szkoły dla rodziców lub innym kursie z zasad komunikacji, wywodzące się z różnych grup zawodowych: pracownicy służb mających kontakt z klientem, którym zasady komunikacji w tej pracy mogą bardzo pomóc, pielęgniarki środowiskowe, kuratorzy zawodowi i społeczni, policjanci, pracownicy ośrodków pomocy społecznej, asystenci rodzin, członkowie zespołów interdyscyplinarnych, członkowie gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznych, pracownicy placówek opiekuńczo-wychowawczych, pedagodzy szkolni, nauczyciele i wychowawcy. Mogą to być także rodzice będący absolwentami szkoły dla rodziców, chcący utrwalać kompetencje komunikacyjne.

Pozainstytucjonalne życie gry: z grą może pracować także rodzic będący absolwentem szkoły dla rodziców lub rodzic, który zapoznał się z niniejszym poradnikiem. Może on wówczas tę grę wykorzystać w domu z drugim rodzicem lub z dziadkami oraz innymi członkami rodziny mającymi kontakt z ich dzieckiem. Gra jest przygotowana do wydruku i użytku domowego, w naturalny sposób może więc angażować wszystkich członków bliższej i dalszej rodziny.

Z grą może pracować każdy, kto zna zasady komunikacji, a w szczególności realizatorzy szkoły dla rodziców. Mogą też korzystać z gry wszyscy, którzy mają na celu zweryfikowanie jakości swojej komunikacji i sprawdzenie jej poprawności. Gra może stanowić pomoc dla realizatorów szkoły dla rodziców w prowadzeniu grup wsparcia dla absolwentów szkoły dla rodziców, w poradniach psychologiczno-pedagogicznych, szkołach i placówkach wychowawczych.

Doskonalenie kompetencji może odbywać się wewnątrz danej instytucji między osobami w niej pracującymi. Ponadto każdy, kto ma dostęp do gry, może ją wykorzystać w domu między członkami rodziny.

KORZYŚCI Z GRANIA

Uczestnicy gry zdobywają wiedzę i umiejętności z obszaru komunikacji według sprawdzonego w praktyce systemu Szkoły dla Rodziców. Z gry korzystają zarówno rodzice, jak i dzieci. Wspólne i przejrzyste dla wszystkich zasady komunikacji w rodzinie budują atmosferę zaufania. Rodzice uzyskują narzędzia do budowania zażyłych i opartych na przestrzeganiu granic relacji z dziećmi. Dzieci otrzymują bezpieczną przestrzeń do wyrażania siebie, w otoczeniu pełnym akceptacji, szacunku i zrozumienia. Podczas gry uczestnicy uczą się takich umiejętności jak:

- budowanie dobrych relacji w rodzinie;
- zdolność reagowania na emocje własne i innych;
- aktywne słuchanie;
- motywowanie do współdziałania;
- reagowanie na niepożądane zachowania;
- budowanie poczucia własnej wartości;
- konstruktywne rozwiązywanie konfliktów.

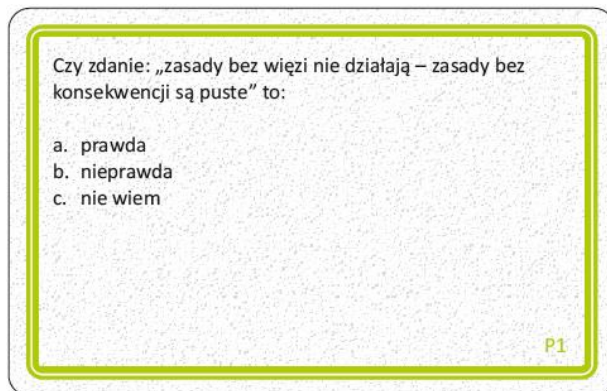
Forma nauki – przez grę planszową – przynosi dodatkową korzyść dla rodziny. Jest doskonałą okazją do wspólnego spędzania czasu, w którym wszyscy mogą dyskutować oraz wymieniać się wiedzą i poglądami. To rodzice mogą dysponować większą wiedzą na temat prawidłowej komunikacji, ale dzieci mogą lepiej odnaleźć się w formule gry planszowej. Jedno pokolenie może nauczyć czegoś drugie – a o poprawę komunikacji między pokoleniami właśnie chodzi.



Na poziomie drugim korzystamy z: planszy, pionków, kostki, kart (136 sztuk) w dziewięciu kolorach oraz etui do nich, kart szansy (kart szarych), klepsydry. Plansza składa się z kolorowych pól, obwódki z licznikiem punktów oraz kolumną z licznikiem rund. Jeśli uczestnik trafi na szare pole, losuje kartę szansy (szarą) wpływającą na przebieg gry, np. *Opuszczasz jedną kolejkę, Możesz wylosować drugą kartę* itp. Kolorowe pola planszy odpowiadają kolorom kart – gracz rzuca kostką, przesuwa pionek o tyle pól, ile wskazała kostka. Wybiera taką kartę, na jakim kolorze pola się znalazł. Kolory są przypisane do poszczególnych obszarów komunikacji, np. uczucia – kolor czerwony, konsekwencje – kolor ciemnozielony itd. Wierzch karty określa kolor, czyli dział komunikacji w grze. Po drugiej stronie (spód karty) znajduje się opis konkretnej sytuacji, np. *Dziecko przewróciło się i płacze. Jak zareagujesz?* Pod opisem sytuacji znajdują się trzy odpowiedzi, np.:

- a. *Ojej, nie martw się, do wesela się zagoi.*
- b. *Przestań płakać – nic się nie stało.*
- c. *O, wygląda na to, że cię boli.*

Prawidłowa odpowiedź znajduje się na rewersie karty.



Rysunek 2 Awers karty



Rysunek 3 Rewers karty z oznaczeniem poziomu gry i prawidłowej odpowiedzi

Gracz udziela odpowiedzi – odwraca kartę i sprawdza jej prawidłowość. Za prawidłową odpowiedź gracz otrzyma nagrodę w formie 1 punktu. Gracz stawia swój drugi pionek na obrębie planszy stanowiącej licznik punktów. Jednorazowo może grać od 2 do 4 uczestników. Czas gry jest nieograniczony i uzależniony od możliwości i chęci graczy – w każdej chwili gracze mogą zakończyć grę. Prowadzący zlicza liczbę odbytych rund gry. Wykonuje to przez przesunięcie pionka na liczniku tur (lewy brzeg planszy).

Grę można utrudnić, wprowadzając ograniczenie czasowe na udzielenie odpowiedzi przez wykorzystanie klepsydry. Jeśli gracz zdecyduje się na odpowiadanie w limicie czasu, ma możliwość otrzymania 3 punktów za poprawną odpowiedź lub 0 punktów, jeśli udzieli niepoprawnej odpowiedzi lub odpowie po wyznaczonym limicie czasu. Na planszy znajdują się pola oznaczone (w dolnym lewym rogu) symbolem klepsydry. Jeśli gracz trafi na takie pole, musi odpowiedzieć w limicie czasu.

Osoba z największą liczbą zdobytych punktów na drugim poziomie wygrywa – posiada szeroką wiedzę dotyczącą komunikacji. Osoby, które zajęły kolejne miejsca zdobywają wiedzę o tym, czego jeszcze mogą się nauczyć. Gra zakłada, że każdy z graczy korzysta z rozgrywki przez zdobywanie wiedzy i umiejętności z obszaru komunikacji. Zdobycie punktów ma funkcję motywującą, wykorzystuje elementy grywalizacji do zwiększenia skuteczności nauki, a także wprowadza zasady zdrowej rywalizacji. Uzyskana liczba punktów odzwierciedla liczbę prawidłowych odpowiedzi, niemniej samo prowadzenie dyskusji przez graczy ma także wymiar edukacyjny i zwiększa ich kompetencje komunikacyjne. Gracz, który uzyskał najwięcej punktów, może w kolejnych rozgrywkach pełnić rolę Prowadzącego, co jest swojego rodzaju

nagrodą za posiadaną wiedzę. Osoby, które zajęły kolejne miejsca, poznają swoje mocne i słabe strony i uczą się oswajać z uzyskanym wynikiem.

Dokładny opis przebiegu gry znajduje się w *Instrukcji Gry: Trening Rozmowy*.

Walorem korzystania z gry jest to, że można w nią grać zawsze, kiedy tylko ma się na to czas, motywację i potrzebę przypomnienia sobie zasad komunikacji.

Uczestnicy – absolwenci szkoły dla rodziców – wyraźnie sygnalizują potrzebę powtarzania zasad komunikacji, ponieważ – jak sami twierdzą – nie wszystko są w stanie zapamiętać, przyswoić i wdrożyć. Zawartość merytoryczna kart bazuje na elementach tego warsztatu, dlatego cenna jest możliwość odnalezienia wśród kart poziomu pierwszego i drugiego odnośników do zasad komunikacji promowanych na warsztacie.

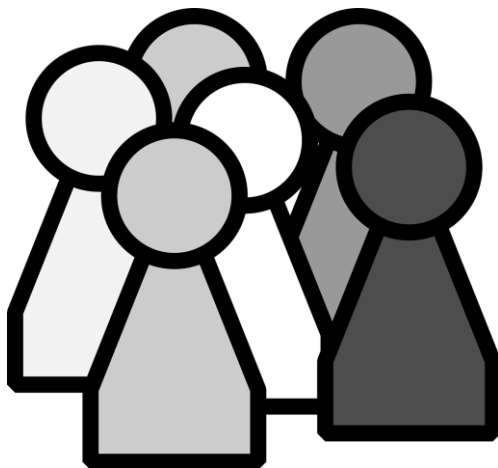
Walorem tej gry jest także fakt, że mogą z niej czerpać wiedzę na temat skutecznej komunikacji (komunikacji bez przemocy) inni – nie tylko rodzice czy małżonkowie chcący poszerzyć swoje kompetencje, ale także osoby pracujące, którym umiejętności komunikacyjne pomagają w codziennej pracy. Autorzy gry myśleli tutaj o szerszej grupie osób, a mianowicie: kuratorach sądowych zawodowych i społecznych, pracownikach ośrodków pomocy społecznej, pracownikach urzędów, pracownikach placówek opiekuńczo-wychowawczych, dzielnicowych, asystentach rodzin, pracownikach centrów pomocy rodzinie, członkach zespołów interdyscyplinarnych. Bazę do wytypowania tych grup zawodowych zaczerpnęli także z własnych doświadczeń, gdyż na sali szkoleniowej często spotykali przedstawicieli wyżej wymienionych grup. To od nich bezpośrednio otrzymali informację, że dobra znajomość zasad i technik komunikacji bardzo pomaga im w codziennej pracy.

Profesor Joachim Bauer w książce *Co z tą szkołą?* wyraźnie podkreśla, że dobra komunikacja to relacje, a relacje to skuteczność w działaniu, konstruktywnym rozwiązywaniu sytuacji trudnych, stawianie sobie dobrych realnych celów. Relacje to możliwość trzymania się zasad w pełnym poszanowaniu potrzeb każdego. O ile łatwiej żyłoby się ludziom w rodzinach, instytucjach, gdyby większość znała i stosowała zasady komunikacji!

Zgodnie z teorią Joachima Bauera komunikacja jest podstawowym elementem wpływającym na tworzenie przyjaznego klimatu w szkole, rodzinie, miejscu pracy. Bauer mówi o kryzysie: uczniów, nauczycieli, rodziców i szkoły. Dopóki nie zmieni się sposób komunikacji, nie ma szans na poprawę. Ponadto Joachim Bauer w pracy *Empatia. Co potrafią lustrzane neurony?* pisze o wpływie neuronów lustrzanych w odniesieniu do kształtowania języka, jakim posługują się dzieci. Ma to ogromne znaczenie w odniesieniu do wiedzy rodziców, dziadków i nauczycieli, ludzi mających

ogromny wpływ na kształtowanie odbicia lustrzanego przez dzieci będące pod bezpośrednim wpływem tych osób.

Skuteczna komunikacja między ludźmi we wszystkich formach relacji (relacje w rodzinie, a także relacje w kontaktach zawodowych – służbowych) opiera się na wszystkich tych poziomach na tych samych zasadach. Każdy z nas z pewnością doświadczył trudnych sytuacji. Sposobem na rozwiązanie tych sytuacji jest znajomość różnych sposobów i technik, którymi w danej sytuacji możemy się posłużyć. Zastosowanie języka zgodnego z zasadami daje duże szanse na osiągnięcie porozumienia bez stosowania przemocy i eskalacji sytuacji trudnej czy konfliktowej. Sposób, w jaki mówimy, ma ogromne znaczenie na reakcje otoczenia, na poczucie bezpieczeństwa emocjonalnego i na to, o czym mówi Bauer: tworzenie pozytywnych relacji dających gwarancję współpracy.



GRANICE (ZASADY)

Wyznaczanie granic jest niezbędnym czynnikiem zachowań asertywnych w poczuciu poszanowania granic własnych, ale i innych osób. Granice mówią nam, w którym miejscu zaczyna się nasz obszar. W życiu realnym jest to terytorium, np. danego państwa, własności prywatnej lub państwowej. Granica określa nam, w obrębie jakiego obszaru panują określone zasady, zwyczaje, które osoba przekraczająca powinna uszanować.



Kiedy granica znika, nie wiemy, czym mamy się kierować, wkraczając na dany teren i jak się po nim poruszać. Kiedy mówimy o osobistych granicach – to my wyznaczamy nasze własne terytorium. To my jesteśmy jego właścicielem i bierzemy za nie odpowiedzialność. Wyznaczenie granicy mówi, co jest moje, a co znajduje się poza mną – jest informacją skierowaną do innych: *To moje życie i moje decyzje – uszanuj je*. Umiejętność określania własnych granic daje nam poczucie bezpieczeństwa i jest podstawą naszej wolności. W życiu codziennym bardzo często spotykamy się z naruszaniem naszych granic – ludzie lubią narzucać nam swoją wolę, wpływać na nasze decyzje, czy podporządkowywać nas swoim potrzebom. Umiejętności obrony swoich granic, jak również mówienia „nie” w relacjach z innymi ludźmi, można się nauczyć. Często jest to bardzo trudne, zwłaszcza gdy mamy do czynienia z osobami bliskimi, których nie chcemy urazić lub sprawić im przykrości, czy z przełożonym, przed którym nie chcemy pokazać naszej słabości. Bez otwartości w mówieniu o własnych potrzebach i uczuciach nie zbudujemy prawidłowych relacji z innymi.

Nie zawsze system granic jest nienaruszony. Ludzie często mają uszkodzony system granic, kiedy – nie potrafiąc obronić swojego terytorium – zwykle naruszają granice innych. Niektórzy nie mają granic i – nie potrafiąc zupełnie chronić swojego życia – żyją w poczuciu zagrożenia. Niekiedy spotykamy ludzi, którzy nie dopuszczają nikogo do siebie i stawiają wokół siebie – zamiast granic – mury; są wtedy samotni,

żyją w izolacji, czasami stają się agresywni. Zdrowe relacje między ludźmi wymagają elastycznych granic posiadających bramy, które można otworzyć (kiedy chcemy „wypuścić” z siebie złość) lub zamknąć (kiedy chcemy ochronić dobro, a nie chcemy wpuścić zła).

Kiedy mamy ustalone nasze terytorium, to – aby żyć – potrzebujemy zasad. To one determinują nasze działania i mówią nam, co wolno, a co jest niepożądane; tak jak zasady ruchu drogowego, zasady praworządności czy dekalog. Aby nasze dzieci były bezpieczne, potrzebują zasad. To my, rodzice, je ustalamy – muszą one być czytelne i rozsądne. Dzieci będą oczywiście te zasady i granice próbowały przekraczać – ale to my, dorośli, jesteśmy odpowiedzialni za to, aby być dla dziecka filarem. Na zasadach bowiem dziecko będzie w przyszłości budować swoją tożsamość. Zasady nie mogą być puste – naruszenie zasad ma swoje konsekwencje – i osoba, której przedstawiamy daną zasadę, musi być o tej konsekwencji powiadomiona. Aby zasady mogły działać, w relacjach z dziećmi czy dorosłymi, muszą być zbudowane więzi.

UCZUCIA

Tym, co nas motywuje do działania, jest intelekt, nasza wola oraz uczucia. Uczucia są zawsze z nami. Nie są ani dobre, ani złe. Mogą być za to dla nas wygodne (przyjemne – jak radość, oczarowanie, zachwyt itd.) lub niewygodne (nieprzyjemne – jak lęk, panika, nienawiść, żal itp.). Uczucia nie mają charakteru wrodzonego – uczymy się ich, nabywamy w trakcie doświadczeń społecznych: w kontaktach z innymi ludźmi. Również emocje określają nasz stan ducha. Pojawiają się w reakcji na daną sytuację, są jednorodne i krótkotrwałe. Do podstawowych emocji zaliczamy strach, złość, wstręt, radość i smutek. Są wrodzone i wiążą się z procesami zachodzącymi w naszym mózgu. Silne uczucie wywołane np. strachem potrafi uruchomić pierwotne instynkty (nasz mózg daje wtedy sygnał „uciekaj albo walcz”) i wyłączyć



kontrolę nad innymi decyzjami. Ten stan znany z sytuacji, kiedy w chwilach silnego wzburzenia nie potrafimy podjąć żadnych racjonalnych działań.

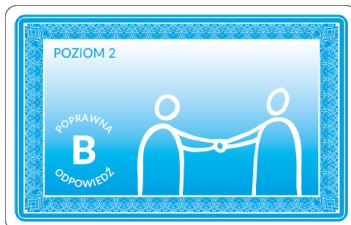
Wszystkie stany emocjonalne i uczucia należy nauczyć się rozpoznawać i przyznawać do ich odczuwania. W momencie ich zaakceptowania bierzemy odpowiedzialność za działania podjęte pod ich wpływem. Wszystkie stany emocjonalne bowiem należy zaakceptować, jednak pewne działania pod ich wpływem należy ograniczać. Kiedy ktoś się obok nas złości – nie możemy pozwolić na to, aby jego złość przerodziła się np. w agresję czy przemoc skierowaną w stosunku do drugiego człowieka. Kiedy znamy swoje uczucia, potrafimy lepiej zrozumieć samych siebie. W momencie przyznania się do uczuć przejmujemy nad nimi kontrolę. To my decydujemy, co zrobimy z naszym lękiem, nienawiścią, upokorzeniem czy szczęściem. Nie możemy dopuścić do tego, żeby uczucia nami „rządziły” (podporządkowując im swoje decyzje), ani by były tłumione (co doprowadza często do stanów depresyjnych czy zaburzeń somatycznych).

To, kim jesteśmy, pokazują decyzje, jakie podejmujemy. Tylko świadomi dorośli, znający swoje uczucia i umiejący nimi kierować, są w stanie powstrzymać się od działań przynoszących szkodę im samym czy otoczeniu. Dzieci natomiast, kiedy odczuwają silne emocje, nie są w stanie zrozumieć, co się z nimi dzieje i nie potrafią tego stanu nazwać. Dlatego tak ważna jest rola rodziców czy innych dorosłych, którzy, nie zaprzeczając uczuciom dziecka, pomagają mu je rozpoznawać, nazywać i – przede wszystkim – radzić sobie z nimi. Zwroty takie jak: *Masz prawo być smutny, zły, rozczarowany itd., Widzę, że jesteś..., Wydaje mi się, że poczułeś się...* itp. powinny na stałe zostać wpisane w dialog dziecko – dorośli.

Ludzie nie mają problemów ze wzajemnym porozumiewaniem się, kiedy potrafią zrozumieć innych wówczas, gdy odczuwają oni różne stany emocjonalne. Często, gdy spotykamy drugiego człowieka, przypisujemy mu stany emocjonalne zupełnie odmienne od tych, które on przeżywa. Ile razy sami słyszeliśmy, gdy byliśmy smutni czy zawiedzeni: *Co ty taka/taki wściekła/ty jesteś?* Praca nad potwierdzaniem emocji jest podstawowym elementem poczucia zrozumienia drugiego człowieka. Nauka technik zauważania i akceptowania emocji to klucz do dalszej pozytywnej relacji pełnej szacunku i akceptacji.

ZACHĘCANIE DO WSPÓŁPRACY

Techniki zachęcania do współpracy dają możliwość powtarzalności zachowań, które chcemy swoim działaniem wywołać. Pytanie „Jak zachęcić innych do współpracy?” nurtuje nas bardzo często. Stosujemy wtedy różne sposoby, które, niestety, nie przynoszą oczekiwanych przez nas rezultatów. Bowiem nakazy, rozkazy, groźby, przekupstwo, manipulacja, obietnice, krytyka czy sarkazm, kary, prawienie kazań, dawanie za przykład innych itp. nie są skuteczne albo działają przez bardzo krótki czas. Aby zachęcić innych do współpracy, konieczne jest wzbudzenie w drugiej osobie dobrowolnej zgody na podjęcie oczekiwanych przez nas działań. Niezbędne jest wtedy zastosowanie pewnych kroków i zwrotów, które ułatwią nam porozumienie. Pierwszym krokiem jest opis sytuacji lub problemu. Oskarżenie osoby o „niezrobienie czegoś” zostanie odebrane jako ocena tej osoby, szukanie winnego i będzie mobilizować do obrony. Dlatego zwracamy się do drugiej osoby wyłącznie w komunikacie „ja”, bowiem komunikat „ty” jest formą oskarżycielską, wywołującą poczucie winy (zamiast „Znowu nie wyrzuciłeś śmieci” – „Widzę niewyrzucone śmieci”). Możemy również udzielić informacji na temat zastanej sytuacji lub opisać problem jednym słowem („Niewyrzucone śmieci śmierdzą” lub „Śmieci”). Ważne jest, aby opisywać także to, co czujemy w danej sytuacji – jakie uczucia ta sytuacja czy problem w nas uruchamia („Jestem bardzo wkurzona, kiedy przychodzę do domu i czuję zapach niewyrzuconych śmieci”). Czasami bardzo skutecznym sposobem jest napisanie kartki – pisane słowo „nie krzyczy”, a komunikat można rozweselić, np. rysunkiem czy wierszykiem („Bardzo tęsknimy za codziennym kontaktem ze śmietnikiem – dziękujemy – twoje wdzięczne śmieci”). Skuteczna komunikacja wymaga precyzji wypowiedzi – jeśli powiemy, że „Śmieci należy wynosić”, nie liczymy na to, że będziemy mieć codziennie opróżniany kosz. To, co nam się wydaje oczywiste, nie jest zasadą obligatoryjną dla wszystkich – kiedy tej zasady nie wypowiemy głośno, będzie ona nadal tkwiła jedynie w naszej głowie.



Niekiedy dziwimy się, że – choć bardzo się staramy – nie możemy nakłonić drugiej osoby do współpracy. Zapominamy o pewnych zasadach, które blokują komunikację: zwracamy się do innych w trakcie kłótni i w momencie ich silnego wzburzenia, nie zauważając, że kiedy człowiekiem kierują emocje, nie jest w stanie racjonalnie

postępować. Porozumienie nie jest również możliwe, gdy wdajemy się w potyczki słowne, które budzą opór, a za niewykonanie danego działania wprowadzamy restrykcje, które są chaotyczne, mało precyzyjne i nieadekwatne.

Zachęcanie innych do współpracy wiąże się ze stawianiem im pewnych ograniczeń. Nie zawsze te ograniczenia będą spotykały się z przychylnym nastawieniem i będą czasem źródłem nieprzyjemnych uczuć. Naszym zadaniem jest zaakceptowanie niechęci do wykonywania danego działania („Wiem, że nie lubisz wyrzucania śmieci. Tym bardziej dziękuję ci za to, że o tym pamiętasz”) i zachowanie szacunku dla drugiej osoby.

ETYKIETY

Kolejnym ważnym i niezbędnym elementem dobrej komunikacji jest unikanie etykietowania ludzi, gdyż jest to jeden z ważniejszych czynników utrudniających funkcjonowanie w relacjach. Etykiety zamazują nam rzeczywisty obraz osoby oraz utrudniają nam wszystkim życie w zgodzie z rzeczywistymi możliwościami.



Kiedy rozwija się obok mały człowiek, często przypisujemy mu cechy, które – jak nam się wydaje – trafnie oceniają go i jego zachowania. Mówimy: „On zawsze jest taki uparty”, „Ale z niego straszny złośnik”, „Ona jest taka grzeczna”. Nawet nie zdajemy sobie sprawy, jak szybko przypinamy tej małej osobie etykietę i przypisujemy jej, całkiem nieświadomie, pewną rolę. Dziecko bowiem rosnąc z przypisaną rolą „uparciucha”, „złośnika” czy „tego grzecznego” z czasem zaczyna wierzyć, że takie jest naprawdę. Jeśli mówimy do kogoś „Nic nie potrafisz zrobić dobrze”, nie oczekujmy od tej osoby, że będzie ona podejmowała decyzje i stanie się samodzielna oraz pewna siebie. Ludzie, a szczególnie dzieci, widzą siebie takimi, jakimi my ich postrzegamy i jakie słowa w związku z tym do nich kierujemy. Słowa posiadają wielką moc – mogą sprawić, że chce nam się żyć i działać, ale również słowami możemy wyrządzić drugiemu człowiekowi wielką krzywdę. Kiedy zwracamy się do dziecka, musimy pamiętać, że czasami jedno słowo potrafi zasiać w jego umyśle myśl, na bazie

której będzie kształtowało obraz samego siebie. Dlatego chcąc się dobrze komunikować, musimy stosować taki dobór słów, który będzie niósł pozytywny przekaz. Zwracając, w relacjach z innymi, uwagę na pozytywne ich cechy i zachowania, przyczyniamy się do tego, że będzie im się chciało powtarzać to, co dobre. Kierując naszą uwagę na błędy innych, bez dostrzegania ich wysiłków, pogłępbimy frustrację i spowodujemy nasilanie złych zachowań. Kiedy mówimy do dziecka: „Nie krzycz”, możemy się spodziewać, że na pewno dziecko będzie krzychało, bowiem podświadomie skupia się na słowie: nie. Jeśli powiemy: „Oczekuję, że będziesz rozmawiać ciszej”, to efekt będzie zgodny z naszymi oczekiwaniami.

Większość z nas ma tendencję do przypisywania innym różnych ról, umieszczania ich w „szufladach”. Uwolnienie dziecka czy osoby dorosłej od etykiety nie jest łatwe. Jednym ze sposobów jest pokazywanie drugiej osobie, że nie jest tym, za kogo się uważa lub stwarzanie takich sytuacji, które przeczą narzuconej roli; mówienie o drugiej osobie pozytywnie, kiedy zachowa się zgodnie z oczekiwaniami.

AKTYWNE SŁUCHANIE

Kiedy przeżywamy silne emocje, szukamy wsparcia u drugiego człowieka. Nie zawsze je znajdujemy, bowiem nie wszyscy mają zdolność zrozumienia drugiej osoby. Najczęściej słyszymy dobre rady, zaprzeczanie, filozofowanie, fałszywy żal, pocieszenie czy grad pytań. Czy wtedy czujemy się lepiej? Raczej nie – denerwuje nas to i wpadamy w jeszcze większą frustrację. Kluczem do zrozumienia drugiej osoby jest umiejętność użycia właściwego komunikatu, który będzie językiem akceptacji i empatii. Aktywne słuchanie wymaga: autentyczności, utrzymywania z rozmówcą kontaktu wzrokowego i słuchania całym ciałem, traktowania rozmówcy w sposób partnerski, braku założenia, że wiemy, co druga osoba powie, odroczenia działania (działanie podejmujemy po uzyskaniu zgody rozmówcy i w czasie z nim ustalonym), akceptacji tego, co słyszymy – bez oceniania, uogólniania, nadinterpretacji, wyśmiewania czy porównywania, sprawdzania, czy dobrze rozumiemy rozmówcę (stosowania



klaryfikacji, parafrazy, precyzji), umiejętności przyznawania się do błędu, kiedy nie wszystko dobrze zrozumieliśmy. Podstawą aktywnego słuchania jest nasza akceptacja uczuć, jakie w danym momencie przeżywa nasz rozmówca. Zaprzeczanie uczuciom niewygodnym nie służy zrozumieniu drugiego człowieka, spowoduje ich stłumienie i przeniesienie do podświadomości (mogą kiedyś wybuchnąć w postaci złości czy chęci zemsty). Ważne jest, aby uczyć się, jak z nimi żyć, aby nikomu nie zrobić krzywdy. Aktywne słuchanie to nie tylko „słuchanie”, ale również nieingerowanie w życie drugiego człowieka, kiedy on sobie tego nie życzy.

Aktywne słuchanie to nic innego, jak okazywanie drugiej osobie empatii bez formułowania sądów i opinii. Niezależnie od tego, co o całej sprawie myślimy, w tym momencie jedynie słuchamy, chcemy jak najlepiej wczuć się w położenie drugiej osoby. Czasami może tylko upewniamy się, czy dobrze rozumiemy, i znowu milczymy, dając szansę na dalszą opowieść. Tak więc wyrażanie empatii i aktywne słuchanie jest w dużej mierze zaprzestaniem robienia tego, co robimy na co dzień, czyli wyrażania siebie. Uznając, że nasz rozmówca potrzebuje naszego czasu i uwagi, powracamy do niego i jesteśmy tylko dla niego. Powstrzymujemy się nawet od okrzyków w rodzaju: „Świetnie cię rozumiem. A wiesz, co mnie się zdarzyło?”. Wystarczy być z drugą osobą. Mowa pozawerbalna jest elementem mocno niedocenianym: tembr głosu i jego natężenie, ułożenie ciała, ruchy ciała są tym, czego często, komunikując się, nie zauważamy. Zdarza się, że, nie wiedząc, jakie znaczenie ma mowa ciała i cechy prozodyczne mowy, wywołamy nieprawidłową komunikację.

ZACHĘCANIE DO SAMODZIELNOŚCI

Celem każdego dorosłego jest pomoc dziecku w tym, aby stało się niezależnym, zdolnym do samodzielności człowiekiem. Ten właśnie etap jest przedmiotem ćwiczeń komunikacji zachęcającej dziecko do takich działań, które sprawią, że stanie się samodzielne, chętnie podejmie nowe wyzwania. W trakcie naszej gry ćwiczymy takie komunikaty, które przekonają dziecko, że warto jest podjąć trud wyjścia poza strefę



komfortu i podejmowanie działań, które mogą wydać się trudne. Ćwicząc tę umiejętność, używamy następujących technik:

- pozwalamy dziecku dokonać wyboru, np. „Czy dzisiaj chcesz założyć niebieskie czy czarne spodnie?”;
- okazujemy szacunek dla dziecięcych zmagania, np. „Pudełko trudno jest otworzyć. Czasem wystarczy, gdy podniesie się zapadkę”;
- unikamy zadawania zbyt wielu pytań, np. „Jak miło cię widzieć. Witaj w domu”. Unikamy pośpiechu dawania odpowiedzi, np. „A to ciekawe pytanie. A jak Ty myślisz?”. Zachęcamy dziecko do korzystania z doświadczeń innych osób, np. „Być może właściciel sklepu zoologicznego coś poradzi?”;
- unikamy odbierania nadziei, np. „A więc myślisz o zawodzie lekarza! To dopiero marzenie!”.

Postawa, którą najłatwiej i najczęściej prezentują dorośli wobec dzieci – polegająca na trosce, aby za wszelką cenę podjąć decyzję za dziecko, bo wtedy nie będzie ono zagrożone – powoduje u osoby podporządkowanej (dziecka) bezradność, urazę, złość, a w konsekwencji (w związku z niemożnością zmiany zaistniałej sytuacji): także frustrację. Intencją w komunikacji nie może być sprawienie, by osoba, z którą się komunikujemy, odczuwała takie właśnie emocje. Dlatego powinniśmy – mimo że wymaga to od nas większego wysiłku, niż powiedzenie czegoś tonem nieznoszącym sprzeciwu – stosować proponowane zasady. Chcąc zwiększyć czyjaś samodzielność, powinniśmy raczej okazać szacunek dla próby wykonania czegoś samodzielnie i ewentualnie wskazać, gdzie szukać rozwiązania problemu, lub też delikatnie naprowadzić, w jaki sposób ułatwić sobie pracę. Zamiast mówić: „Daj mi ten stół, kochanie”, warto powiedzieć: „Otwarcie słoja może sprawiać trudność. Czasami pomaga, gdy postuka się łyżką w wieczko”.

Powinniśmy zawsze pamiętać, że dokonywanie drobnych wyborów i próby rozwiązywania małych problemów, do których dopuścimy, nawet licząc się z ewentualnym małym niepowodzeniem, sprawiają, że w przyszłości łatwiej będzie poradzić sobie z dużymi problemami i odnosić poważne sukcesy. Każde nasze pozwolenie na własne przemyślenia w rozwiązywaniu problemów jest naszym wkładem w wypracowanie własnej inwencji twórczej dziecka lub partnera.

Konieczność własnych przemyśleń w działaniu nie wiąże się z lenistwem, pojęciem na łatwiznę w udzielaniu odpowiedzi i stawianiu pytań. Zamiast zasypywać

własnymi pomysłami, które nie zawsze mogą być trafione, inspirujemy do jego własnych, twórczych i kreatywnych działań (np. podajemy różne możliwości rozwiązań, ale to nasz rozmówca ma szansę wybrania drogi, która będzie jemu najbardziej odpowiadała). Dobrą i skuteczną postawą jest też zachęcanie do korzystania z cudzych doświadczeń wtedy, gdy to może znacznie uprościć dojście do możliwości rozwiązania trudności. Bardzo ważną zasadą jest nieodbieranie nadziei. Każdy ma prawo do marzeń, planów. Ważne jest, aby po usłyszeniu nawet mało realnych planów, nie odebrać nadziei na ich realizację przez komunikat, który tonem głosu z zabarwieniem ironii, kpiny lub zwątpienia może do tego doprowadzić.

Należy także akceptować uczucia naszych rozmówców. W pracy z osobami, które często narażone są na porażki, musimy pamiętać, że ta technika może sprawić, iż nasz partner dzięki rozmowie poczuje moc, która pozwoli mu spełnić własne zamierzenia. Jeśli nie ma takich możliwości, to – pracując z osobami z tak zwanej grupy ryzyka – powinniśmy stworzyć sytuację do takich doświadczeń na miarę możliwości uczestników.

POCHWAŁY

W kontaktach z innymi często pomijamy ważny element dobrej, skutecznej komunikacji: pochwałę. Nasza konstrukcja sprawia, że mózg jak magnes skupia się i przyciąga zachowania, momenty, które są niewłaściwe – i na tym się koncentrujemy. Kiedy ma miejsce zachowanie poprawne (pozytywne), nie przywiązujemy się do niego, bo uważamy, że tak być powinno i nie jest to nic, co należy wzmocnić. Wypominamy sobie bez końca i wytykamy błędy, złe chwile. Pomijamy to, co dobre. Ludziom wydaje się, że takie zachowanie przynosi oczekiwane efekty. Tymczasem zwracanie uwagi na złe, a pomijanie tych dobrych zachowań nie przynosi spodziewanych rezultatów.

Czy chwalić? Odpowiedź na to pytanie jest oczywista i wszyscy wiedzą, że TAK, że ludzi należy doceniać, chwalić. Artur Kotakowski w książce: *Sposób na trudne*



dziecko podkreśla fakt, że rzeczy normalne, które na co dzień wykonujemy, to rzeczy dobre, warte doceniania i pochwały. Tak więc chwalamy i doceniamy to, co dobre. Taka technika sprawi, że innym „zechce się chcieć”, powtarzać to, co zostało docenione i zauważone, nawet jeżeli usłyszymy: „Przecież to nic wielkiego”. W naszym mózgu zostaje ślad po takim docenieniu. Buduje to poczucie własnej wartości, dodaje wiary we własne możliwości, podnosi samoocenę oraz daje poczucie bezpieczeństwa.

Często nasze pochwały brzmią: „Pięknie to zrobiłeś”, „Ślicznie wyglądasz”. Takie komunikaty zazwyczaj sprawiają, że nie do końca wierzymy w to, co mówi nam inna osoba. Nie ufamy do końca, że jest to szczere i gdzieś tam w głowie pojawia się myśl: „E tam, pięknie, wiem, gdzie jest niedobrze wykonane”, „Nie wyglądam pięknie, bo jestem nieumalowana, a sukienkę mam starą...”. Nic dziwnego, że taki komunikat nie działa, bowiem budzi on wiele wątpliwości w szczerość wypowiedzianego komunikatu.

Aby pochwała była wiarygodna i konstruktywna, musi zawierać konkrety. Po takiej pochwaleniu słuchający czuje się zauważony, dostaje informację zwrotną, że jego wkład pracy w wykonaną czynność jest zauważony i doceniony, czuje autentyczność pochwały, bo zawiera ona konkrety: „Widzę dobraną apaszkę do koloru sukienki; to się nazywa mieć gust”, „Widzę na stole kolor obrusu dobrany do koloru zastawy, serwetki dobrane do zastawy i obrusu, a do tego jeszcze kwiaty w pasującej kolorystyce – jak patrzę na tak nakryty stół, to aż chce mi się przy nim zasiąść”.

Na czym zatem polega pochwała opisowa? Z pozoru jej stosowanie wydaje się trudne, kiedy jednak poznamy jej zasadę, to staje się dla nas logiczna i oczywista: „Opisz, co widzisz i co czujesz w związku z tym”.

Taka forma pochwały spełnia swoją rolę, ponieważ doceniamy to, co widzimy i mówimy o swoich uczuciach. Kiedy ludzie są chwaleni, chętniej podejmują się trudnych zadań, odczuwają więcej satysfakcji z wykonanej pracy. Taka forma pochwały jest wiarygodna, bowiem opisuje to, co faktycznie jest – ocena opisowa daje szansę na to, że nasz rozmówca otrzyma dużą dawkę informacji, co tak naprawdę myślimy o jego działaniu, co nam się podoba.

KONSEKWENCJE I ZASADY

Kolejnym, bardzo ważnym elementem w kontaktach interpersonalnych i konstruktywnej komunikacji jest konsekwencja lub jej brak. Nie chcemy kontaktować się z ludźmi, o których często mówimy, że są nieprzewidywalni, niekonsekwentni. Kiedy mamy do czynienia z osobą, co do której wiemy, że można z nią omówić zasady postępowania oraz konsekwencje ich niedotrzymania, wówczas wiemy, co nas może spotkać w momencie, kiedy złamiemy dane słowo. Kara/konsekwencja niezapowiedziana wcześniej sprawia, że osoba, wobec której jest ona egzekwowana, nie ma poczucia, co zrobiła źle, nie wie, co może zrobić, żeby to naprawić. Jest w niej złość, poczucie krzywdy, bunt, chęć odwetu. Te emocje nie sprzyjają dobrej, skutecznej komunikacji. Aby konsekwencja była skuteczna, najpierw trzeba się na „coś” konkretnie umówić. Komunikat bez zapowiedzi za opóźniony powrót do domu: „Ty jak zwykle się spóźniasz” – nie sprawi, że osoba zechce następnym razem powiadomić o ewentualnym późniejszym powrocie do domu. Kiedy natomiast usłyszy: „Czekałam z obiadem do 17, teraz obiad jest zimny w lodówce i jeśli chcesz go zjeść, to sobie odgrzej” lub „Kiedy umawiasz się ze mną, że wrócisz do 16 i nie ma ciebie, to się martwię, nie wiem, co się dzieje. Oczekuję, że jeśli masz coś pilnego do zrobienia i przez to się spóźnisz, to zadzwonisz i mnie o tym powiadomisz”, „Teraz dla spóźnialskiego obiad do odgrzania w lodówce”. Brak jasno sformułowanych oczekiwań sprawia, że pojawiają się konflikty.



Warto zatem:

- jasno formułować zasady, które regulują relacje;
- zasady te opracować wspólnie ze wszystkimi stronami;
- po ustaleniu zasad wspólnie omówić, jak je rozumiemy i czy się na to godzimy;
- umawiać się także na konsekwencje, które ewentualnie pojawią się w chwili niedotrzymania umowy.

Taka forma zawierania umowy sprawia, że komunikujący się ze sobą wiedzą, kto czego oczekuje i jaka będzie ewentualna konsekwencja za niedotrzymanie umowy.

Ważnym elementem, często pomijanym, jest docenienie i pochwała opisowa, kiedy mamy do czynienia z zastosowaniem się do zawartej umowy. Kiedy następuje wywiązanie się z umowy, pochwała opisowa sprawi, że osoba będzie czuła się doceniona i dostanie jasny komunikat, że zauważono jej staranie. Mamy wówczas znacznie większe prawdopodobieństwo powtarzalności takiego zachowania.

ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Konflikty w kontaktach międzyludzkich są nieuniknione i... potrzebne. Tradycyjne podejście do konfliktów mówi, że są one niepożądane i należy ich unikać. Nowoczesne podejście do konfliktów mówi natomiast, że konfliktem można zarządzać, a konstruktywne rozwiązanie sporu sprawi, że strony lepiej się ze sobą będą czuły i rozumiały.

Pokaże im to, że mogą ze sobą o wszystkim rozmawiać. Ponadto takie podejście utwierdzi strony w przekonaniu, że nie istnieje pojęcie „wygrany – przegrany”, lecz strony poczują, że każda z nich jest usatysfakcjonowana. Konflikty pojawiają się, ponieważ mamy różne potrzeby, punkty widzenia, priorytety. Świadczą o tym, że próbujemy się porozumieć, znaleźć rozwiązanie, że nie rezygnujemy ze swoich potrzeb.

Konfrontacja własnych pragnień i potrzeb z życzeniami ludzi sprawia, że osoby doświadczają własnej odrębności i niezależności. Prawidłowo rozwiązany konflikt powoduje, że uczymy się społecznych zachowań i ćwiczymy umiejętności społeczne. W sytuacji konfliktowej, choć jest ona trudna i bywa bardzo przykra, nie należy udawać, że problem nie istnieje, „zamiatać go pod dywan” w nadziei, że sam się rozwiąże lub zniknie.

Warto poszukać rozwiązań, które uwzględniają potrzeby wszystkich stron. Najpierw usiąść i wyjaśnić, o co chodzi. Następnie wyrazić chęć skończenia z dotychczasowym postępowaniem i niezwłocznego wprowadzenia w życie metody bez porażek. Po takim wprowadzeniu zazwyczaj strona, jeśli nie jest w silnych emocjach, chętniej podejmie współpracę.



SZEŚĆ KROKÓW METODY BEZ PORAŹEK

Krok 1: Rozpoznać konflikt i nazwać go.

Krok 2: Znaleźć możliwe rozwiązania.

Krok 3: Krytycznie ocenić te możliwe rozwiązania.

Krok 4: Zdecydować się na najlepsze do przyjęcia rozwiązanie.

Krok 5: Wypracować sposoby realizacji tego rozwiązania.

Krok 6: Dokonać późniejszej oceny krytycznej, jak to rozwiązanie sprawdziło się w życiu.

Chociaż wiele konfliktów można wyjaśnić bez przechodzenia wszystkich kroków, lepiej dla rodziców, jeśli rozumieją, o co chodzi w każdym stadium tej drogi.

KROK 1: ROZPOZNAĆ I NAZWAĆ KONFLIKT

To jest faza decydująca. Jeśli zależy nam na wciągnięciu osoby w rozwiązanie sytuacji trudnej, musimy pozyskać jej uwagę i zapewnić sobie jej współdziałanie w szukaniu wspólnego rozwiązania. Aby zwiększyć na to szansę, należy:

1. Wybrać moment, w którym osoba nie jest czymś zaabsorbowana, zajęta lub przygotowuje się do wyjścia z domu, czyli moment, w którym nie będzie się opierała albo denerwowała, że się jej przerwało zajęcie, że się ją zatrzymuje.
2. Wyraźnie i precyzyjnie powiedzieć jej, że powstał konflikt, który trzeba rozwiązać. Nie mówić zbyt ogólnikowo i nie okazywać niepewności bezskutecznymi wypowiedziami typu: „Nie chciałbyś wziąć udziału w rozwiązaniu problemu?” albo „Myślę, że byłoby dobrze, gdybyśmy spróbowali to wyjaśnić”.
3. W sposób niepozostawiający wątpliwości i z całą pasją, jaką się odczuwa, powiedzieć dokładnie, co się czuje, jaka własna potrzeba pozostaje niezaspokojona albo co niepokoi. Istotne jest, żeby wypowiadać się w pierwszej osobie: „Ja się bardzo gniewam, gdy widzę, że w tak dokładnie posprzątanym mieszkaniu zostawiasz porozrzucane ubrania w salonie” albo „Odczuwam to jako niesprawiedliwe wobec mnie, że muszę wkładać w porządk domowe tyle pracy, w której wy, dzieci, moglibyście mi pomóc”.

4. Unikać zdań, które upokarzają albo obwiniają, jak np. „Zrobiliście mi nieporządek w salonie”, „Wy zachowujecie się w domu jak banda brudasów”.
5. Zupełnie wyraźnie okazać, że jest twoim życzeniem, aby i oni razem z tobą podjęli poszukiwanie takiego wyjścia, które byłoby do przyjęcia dla obu stron; takiego rozwiązania, dzięki któremu „wszyscy mogą żyć” i potrzeby wszystkich zostaną zaspokojone. Decydujące jest, żeby osoba uwierzyła w rzetelność życzenia, by znaleźć takie rozwiązanie, w którym nie będzie pokonanych. Musi wiedzieć, że dewizą tej „gry” jest zasada: bez porażek i pokonanych, a nie „zwycięzca – pokonany” w nowym przebraniu.

KROK 2: ROZWINĄĆ MOŻLIWOŚCI ROZWIĄZAŃ

Kluczem do tego etapu jest względnie duża liczba możliwych rozwiązań. Siadacie i projektujecie propozycje rozwiązań tej sytuacji: „Co moglibyśmy na przykład z tym zrobić?”, „Rozważmy możliwe rozwiązania”, „Zastanówmy się wspólnie i znajdziemy możliwe rozwiązania”, „Musi być dużo możliwości rozwiązania tego problemu”. Pomocą dodatkową mogą być następujące punkty:

1. Spróbować najpierw wydobyć od partnera pomysły na różne rozwiązania. Własne propozycje dodać później.
2. Najważniejsze: nie oceniać żadnego z zaproponowanych rozwiązań, nie wyrokować. Na to przyjdzie czas w następnej fazie. Przyjmować (akceptować) wszystkie pomysły rozwiązań. Przy pomysłach bardzo złożonych dobrze byłoby je zapisać. Przyjmując propozycje, nie oceniać nawet słowem „dobre”, bo mogłoby to oznaczać, że inne zgłoszone na listę są mniej dobre.
3. Unikać wypowiedziania uwag, nie okazywać na tym etapie, że jakies ze zgłoszonych rozwiązań jest nie do przyjęcia.
4. Jeśli stosuje się metodę bez porażek przy okazji problemu dotyczącego kilku osób, a któraś z nich nie zgłasza żadnej propozycji rozwiązania, powinno się ją zachęcić do własnego udziału.
5. Domagać się dalszych propozycji rozwiązań tak długo, aż okaże się, że nikt dalszych nie znajduje.

KROK 3: KRYTYCZNIE OCENIĆ PROPOZYCJE ROZWIĄZAŃ

Dopiero na tym etapie usprawiedliwione jest podjęcie krytycznej oceny zgłoszonych propozycji rozwiązań. Każde z was na przemian może powiedzieć: „No dobrze, a teraz zastanówmy się, które z tych rozwiązań będzie najlepsze”. Albo też: „A teraz przyjrzyjmy się, które z tych rozwiązań odpowiada nam wszystkim”. Na ogół te rozwiązania, które albo przez ciebie, albo kogoś innego zostaną ocenione jako nie do przyjęcia – skreśla się (podając powody, dla których zostają odrzucone) tak, że ostatecznie pozostaną dwa lub jedno. W tym momencie obie strony powinny pamiętać, by wypowiadać uczciwie, co odczuwają: „To by mi się nie podobało” albo „To nie zaspokoi moich potrzeb” czy „Uważam, że to rozwiązanie byłoby niesprawiedliwe wobec mnie”.

KROK 4: ZDECYDOWAĆ SIĘ NA NAJLEPSZE ROZWIĄZANIE

Jeśli przestrzegało się zasad wszystkich poprzednich kroków i wymiana myśli oraz reakcji uczuciowych była otwarta, szczerza i uczciwa, to niekwestionowane, rozważne rozwiązanie wyłoni się z dyskusji niemal samo. Czasem któraś z osób uczestniczących w rozmowie wysunie twórcze rozwiązanie, najlepsze i do przyjęcia dla wszystkich. Oto kilka małych wskazówek, jak podjąć ostateczną decyzję:

1. Rozważania dalszych propozycji prowadzić w odniesieniu do uczuć osób, które sprawdzamy następującymi pytaniami testowymi: „Z tym rozwiązaniem się zgadzasz?”, „Czy to rozwiązanie zadowoli wszystkich?”, „Sądzisz, że to zlikwidowałoby nasz problem?”, „Czy to da się zrobić?”.
2. Nie traktować żadnego postanowienia jako ostatecznego czy koniecznego i niemożliwego do zmodyfikowania. Można powiedzieć: „No dobrze, wypróbujmy to rozwiązanie i zobaczymy, jak ono się sprawdzi” albo „Wydaje się, że takie rozwiązanie odpowiada wszystkim, wprowadźmy je w życie i zobaczymy, czy to rozwiązuje wszystkie nasze trudności” albo „Jestem gotowa to zaakceptować. Czy godzisz się wypróbować to w życiu?”.
3. Jeśli rozwiązanie składa się z kilku punktów, dobrze byłoby utrwalić je na piśmie, żeby nie zostały zapomniane.

4. Przekonać się, czy zostało jasno zrozumiane, jakie obowiązki komu przypadają i czy wszyscy gotowi są je wypełnić: „No dobrze, jesteśmy w tym zgodni” albo „Teraz jest dla nas jasne, to jest umowa i zgadzamy się, by każdy podjął część zadania, która mu przypada do wykonania”.

KROK 5: WYKONAĆ POWZIĘTĄ DECYZJĘ

Gdy już decyzja została podjęta, pozostaje często konieczność dokładnego rozpracowania szczegółów wykonania: „Kto co wykona i od kiedy?” albo „Czego potrzebujemy, żeby to zrobić?” albo też „Kiedy zaczynamy?”. Pytania, które często wymagają dalszej dyskusji, np. przy problemach prac domowych czy innych, to: „Jak często?”, „W których dniach?”, „Co jest konkretnie wymagane?”. Przy konfliktach dotyczących pory kładzenia się do łóżek czy przychodzenia do domu rodzina pewnie podejmie dyskusję, kto będzie sprawdzał godzinę. W konfliktach dotyczących porządku w pokoju dzieci może trzeba będzie bliżej określić, co konkretnie rozumiemy przez pojęcie „porządek”.

KROK 6: PÓŹNIEJSZA OCENA KRYTYCZNA

Nie wszystkie początkowe, wynikające z metody bez porażek rozwiązania okazują się dobre. Licząc się z tym, powinniśmy niejednokrotnie dopytywać się, czy partnerzy nadal zgadzają się z podjętym postanowieniem. Strony trzymają się nieraz rozwiązań, które później okazują się dla nich trudne do wykonania; albo też któraś z osób natrafia na przeszkody różnego rodzaju, które nie pozwalają dotrzymać jej części zadań wynikających z umowy.

Dobrze byłoby, żeby po pewnym czasie zapytać, czy partner jest zadowolony: „Jak sprawdza się nasze rozstrzygnięcie?”, „Czy jesteś wciąż zadowolony z naszej umowy?”. To ujawni nasze zainteresowanie potrzebami i życzeniami drugiej osoby. Niekiedy taka informacja mówi, że zaistniała konieczność zmiany pierwotnych

postanowień. Na przykład może okazać się niemożliwy powrót do domu w sobotę o określonej porze, bo autobus jest o późniejszej godzinie itp.

Naturalnie nie wszystkie posiedzenia podejmowane dla rozwiązania konfliktów bez przemocy wymagają przejścia wszystkich sześciu kroków. Niekiedy problem zostaje rozwiązany dzięki jednej propozycji, kiedy indziej na etapie oceniania zgłoszonych możliwości czasami ktoś jeszcze dorzuci najlepszą. Niemniej jednak warto zachować w pamięci i uwadze tę drogę sześciu kroków.

Podczas podejmowania pierwszej próby porozumienia dobrze jest wybrać problem od dłuższego czasu nierozwiązany: „Teraz spróbujmy przypomnieć sobie jakieś nasze nierozwiązane problemy. Najpierw więc powiedzcie, jakie, waszym zdaniem, sprawy powinny zostać uporządkowane. Co chcielibyście lepiej rozwiązać niż dotychczas? Jakie sytuacje są dla was przykre i nie do zniesienia?”.

Korzyści wynikające z podjęcia jako pierwszych problemów zgłoszonych przez partnera/dzieci – są oczywiste. Po pierwsze, partner/dzieci są zachwycone, że nowa metoda przynosi im korzyści. Po drugie, chroni to przed błędnym podejrzeniem, że partner/rodzice wpadli na nowy pomysł „postawienia na swoim” – zaspokojenia przede wszystkim własnych potrzeb.

Bardzo dobrze sprawdza się zastosowanie spotkań w celu doceniania za pomocą pochwały opisowej. Daje to stronom poczucie zadowolenia i satysfakcji, że druga osoba docenia nasze starania.



CO POMAGA NAM W DOSKONALENIU UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNYCH?

Otwartość w kontaktach z innymi ludźmi nie dla wszystkich jest stanem „naturalnym”, dlatego jeśli mamy skłonność do wycofywania się z relacji z innymi, powinniśmy pracować nad zmianą takiej postawy. Komunikacja wymaga aktywnego udziału nie tylko jednej strony – to rodzaj wzajemnej wymiany myśli i emocji. Swoje zaangażowanie w kontakt potwierdzamy mimiką i słowem, co jakiś czas dając rozmówcy sygnał, że nadążamy za tokiem jego wywodu, że rozumiemy, co mówi, a jeśli nie, to pytajmy – lepiej się upewnić, niż ponieść konsekwencje błędnych wniosków. I sami szukajmy potwierdzenia, że jesteśmy dobrze słyszani i rozumiani.

Śluchając własnego głosu, zyskujemy cenną informację o tym, jak słyszą nas inni. Warto wspierać się w takich przypadkach nagraniem własnego głosu i pracą nad analizą i doskonaleniem. Rozmawiając, mówmy wyraźnie, pewnie, odpowiednio głośno, modulując głos, stosując pauzy, a przy tym utrzymując z rozmówcą kontakt wzrokowy. Język ma swoją melodykę i barwę – niech głos będzie przyjemny dla ucha odbiorcy. Dbajmy o poprawność językową, kulturę języka. Nie komplikujmy wypowiedzi – upraszczajmy ją i akcentujmy to, co jest w niej najważniejsze. Uczmy się kontrolować oddech, by w pełni panować nad płynnością i rytmem wypowiedzi.

Porozumiewamy się, używając zarówno aparatu mowy, jak i języka ciała – nasza postawa, mimika, gesty, dystans wobec drugiej osoby lub jego brak – wszystko to jest nośnikiem informacji. Badania wskazują, że przekaz słowny, czyli kanał werbalny, stanowi zaledwie małą część tego, co jest odbierane w komunikacji. O wiele większą rolę odgrywają dwa inne kanały: wokalny (ton, modulacja głosu itp.) i – zwłaszcza – wizualny (o ile oczywiście zaistnieje kontakt wzrokowy). Weźmy pod uwagę, że mową ciała trudniej jest manipulować niż słowami. Ciało „źle kłamie”. Obserwujmy pod tym kątem i siebie, i naszych rozmówców. Dość szybko, wręcz intuicyjnie zaczniemy odczytywać, jaki przekaz wyrażamy „sobą” my sami, a jaki wyrażają inni. Zaczniemy także dostrzegać spójność między komunikatem werbalnym a niewerbalnym – lub jej brak.

Aby być zrozumiałym, trzeba dopasować treść i formę komunikatu do osoby, wobec której się zwracamy. To warunek, by być dobrze rozumianym – i rozumieć innych. Starajmy się dostosować do osoby, z którą nawiązujemy kontakt, „dostroić” do jej preferencji językowych, sposobu formułowania wypowiedzi, stylu, jakiego

używa, tempa mówienia, stanu jej odczuć i nastroju, sygnałów niewerbalnych. Stosujemy bezpośrednie zwroty – niech ta druga osoba czuje, że mówisz właśnie do niej.

Akceptujmy odrębność innych. Każdy ma prawo do innej opinii, innego ostrzegania, własnego, odrębnego zdania. Skupmy uwagę na budowaniu porozumienia, dialogu, na znajdowaniu wspólnych mianowników. Dążmy do kompromisowego rozwiązania – o ile to oczywiście możliwe. Ćwiczymy budowanie porozumienia, ale i asertywność. Jak wiadomo – zgoda buduje. Ale to nie znaczy, że powinniśmy zawsze ustępować i wybierać kompromis. Bycie asertywnym nie oznacza, że jest się osobą konfliktową. Kiedy ktoś np. próbuje nam narzucić swój punkt widzenia i nie liczy się z naszym zdaniem, nie powinniśmy mu ulegać. Ważne jest to, by być w zgodzie z samym sobą. Ludzi asertywnych się ceni, bo widać, że mają odwagę postępować zgodnie z systemem własnych wartości.

Śluchajmy aktywnie. Ważnym elementem aktywnego słuchania jest parafraza, czyli wypowiedzi zaczynające się np. od słów: „Czy dobrze zrozumiałem, że...”, „A więc chcesz powiedzieć, że...” itp. Ćwiczymy parafrazowanie. Kiedy własnymi słowami powtarzamy to, co – naszym zdaniem – jest istotą odebranego komunikatu i uzyskujemy pozytywny feedback, wtedy upewniamy się, że dobrze zrozumieliśmy główną myśl rozmówcy, że nie roz mijamy się z jego intencją.

Bądźmy autentyczni, spontaniczni i wyrażajmy pozytywnie emocje. Nastawienie – nad tym warto pracować. Radość z kontaktu, entuzjazm – to się udziela, ułatwia porozumienie, porywa innych. Miejmy na uwadze, że w bezpośrednim kontakcie zanim się odezwiemy, już jesteśmy oceniani, mniej czy bardziej świadomie. Nasze emocje nas określają i działają na naszą korzyść lub nie.

Nigdy nie dostajemy drugiej szansy, by zrobić dobre **pierwsze wrażenie**. Ta stara prawda to klucz do drzwi porozumienia – dlatego warto dobrze się przygotować, zanim do kogoś zadzwonimy w ważnej sprawie, zanim pójdziemy na spotkanie, zwłaszcza biznesowe. I, rzecz jasna, należy zadbać o to, by to pierwsze nie było jedynym dobrym wrażeniem, jakie wywołamy.

Szczery uśmiech pojawiający się we właściwym momencie usuwa wiele potencjalnych barier. To po prostu pomaga. Kiedy z kimś rozmawiamy przez telefon, uśmiechajmy się do tej osoby. Nasz uśmiech „słychać”, a dzięki temu poprawia się kontakt, zaczynają wibrować pozytywne emocje. Słyszając czyjś głos, często „widzimy” osobę, do której należy. Możemy nawet się w tym kimś zakochać – tak silnych bodźców dostarcza głos. Ćwiczymy go więc, by był sprawnym narzędziem zachęcającym do dalszego kontaktu. Nie przerywajmy, bądźmy uważni, skoncentrowani,

starajmy się wyczuwać emocje osoby po drugiej stronie telefonu, jej głos wiele powie; np. to, że należy przerwać rozmowę, by wrócić do niej w korzystniejszym momencie. Zły nastrój, zniecierpliwienie – uczmy się odczytywać takie sygnały. Nie jesteśmy skuteczni, jeśli koncentrujemy się tylko na tym, co mamy do powiedzenia, a nie na odbiorcy.

Kierujemy się zasadą, że informacja ta ma pomóc osobie, do której jest kierowana. Unikajmy pouczania lub pokazywania swojej wyższości, nawet jeśli zajmujemy wyższe stanowisko lub mamy „mocniejszą” pozycję. Skoncentrujmy się na konkretnych, nie oceniamy rozmówcy jako osoby. Otwarcie mówmy o swoich odczuciach; chwalać czy krytykując, wskazujemy pozytywne intencje. I pamiętajmy, że próbując udzielać informacji zwrotnej „na siłę”, po prostu niepotrzebnie wydajemy energię. Kiedy uważamy, że mamy rację, to często mamy tylko własne zdanie na dany temat.

Nie brońmy się przed informacjami zwrotnymi, które z reguły są bardzo pomocne i wspierają nasz rozwój. Nawet jeśli odbieramy uwagi krytyczne na swój temat, wyciągnijmy wnioski – jeśli uwagi te są uzasadnione, zamiast polemizować, wykorzystajmy każdą taką sytuację jako bodziec do poprawienia naszego wizerunku. Otwarcie podziękujmy też drugiej osobie, że zdecydowała się zakomunikować trudne kwestie. Naprawdę warto opanować emocje i pokusę pochopnej dyskusji czy wchodzenia w spór.

Stąd nasza propozycja dla każdego, kto chce poprawić swoją komunikację w relacjach z bliskimi oraz w codziennej pracy i w kontaktach z innymi.

Grę dedykujemy: rodzicom, przyszłym rodzicom, dziadkom, pracownikom policji, sądu, ośrodków pomocy społecznej, członkom zespołów interdyscyplinarnych, nauczycielom, pielęgniarkom oraz wszystkim tym, którym doskonalenie własnej komunikacji jest bliskie.



Teresa Mamos – od ponad dwudziestu lat dyrektorka Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pyrzycach. Przed dwudziestu laty inicjator i nieustanna realizatorka Szkoły dla Rodziców w powiecie pyrzyckim, znajduje się na liście realizatorów rekomendowanych przez Ośrodek Rozwoju Edukacji, trener, coach, neurologopeda, terapeuta systemowy, mediator, trener TZA – Art. Dzieli się swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym z nauczycielami. Jej pasją jest doskonalenie komunikacji i propagowanie jej w różnorodnych formach.

Anna Bajon – od 1982 roku nieprzerwanie pracuje z dziećmi i młodzieżą, inicjując różne formy działań mających na celu rozwój ich zdolności i zainteresowań artystycznych oraz zaangażowanie w rozwój własny. Jest znanym w środowisku lokalnym nauczycielem i wychowawcą. Przez 27 lat prowadziła ludowe zespoły pieśni i tańca, pełniąc rolę akompaniatora, choreografa, instruktora tańca i śpiewu. W przeszłości również pracownik samorządowy w strukturach edukacji. Od prawie dekady pedagog Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Pyrzycach, oligofrenopeda; w pracy wykorzystuje nowoczesne metody terapii BioFeedback i metodę Warnkego. Realizator Szkoły dla Rodziców.

INFORMACJA O PRAWACH AUTORSKICH

Autorzy gry zrzekają się wszystkich praw autorskich materialnych i intelektualnych do wykorzystania opracowanych w ramach projektu innowacyjnego utworów. Jednak wszelkie publiczne wykorzystanie wytworów projektu wymaga wymienienia autorów odpowiednio gry i poradnika.

- Bauer J. (2015). *Co z tą szkołą?*. Słupsk: Dobra Literatura.
- Davis M. H. (1999). *Empatia. O umiejętności współodczuwania*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Ekman P., Friesen W. (1981). *The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origins, usage, and coding „Semiotica”*, 1, str. 49–98. Reprinted in Kendon A. (red). *Non-verbal communication, interaction, and gesture*. str. 57–105. The Hague: Mouton.
- Faber A., Mazlish E. (2013). *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły*. Poznań: Wydawnictwo Media Rodzina.
- Goffman E. (2000). *Człowiek w teatrze życia codziennego*. Warszawa: Biblioteka Myśli Współczesnej.
- Gordon T. (2015). *Wychowanie bez porażek w szkole*. Warszawa: Wydawnictwo Pax.
- Grzywacz W., Mijał M. (2016). *Gry jako narzędzia rozwoju*. W: Żemigala M. (red.). *Horyzonty współczesnego zarządzania*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Wydziału Zarządzania UW.
- Knapp M. L. Hall J. A. (2000). *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*. Wrocław: Wydawnictwo „Astrum”.
- Kołąkowski A., Pisula A. (2011). *Sposób na trudne dziecko*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Nęcki Z. (1992). *Komunikowanie interpersonalne*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich.
- Thun F. S., von (2001). *Sztuka rozmawiania*. Kraków: Wydawnictwo WAM.
- Sakowska J. (1999). *Szkoła dla rodziców i wychowawców*. Warszawa: CMPPP.
- Stewart J. (red.) (2000). *Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rosenberg B. M. (2003). *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*. Warszawa: Jacek Santorski & Co.



TRENING ROZMOWY

Gra wspomagająca Szkołę dla Rodziców

