POTRZEBA SZACUNKU I UZNANIA

OK!

AKCEPTACJA BEZWARUNKOWA

POTRZEBY PSYCHICZNE

- samorozwoju
- własnej wartości
- bycia kochanym
- bezpieczeństwa
- fizjologiczne

POTRZEBA PRZYNALEŻNOŚCI

POTRZEBA MIŁOŚCI

ASERTYWNOŚĆ

AKCEPTACJA

TRUDNO SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z EMOCJAMI

Hello

PAUL ECKMAN:

* STRACH
* SMUTEK
* RADOŚĆ
* ZŁOŚĆ

+ ZDZIWIENIE
+ ZASKOCZENIE
+ WSTRĘT

EMOCJE

ZŁOŚĆ GNIEW

ZAAKCEPTUJ ZŁOŚĆ

En

nośnik INFO

pretensja → niezaspokojone potrzeba

STRACH LĘK

SYTUACJE TWORZĄ LUDZIE. NIC ZŁEGO SIĘ NIE STANIE, GDY POCZUJEMY NA NICH ZŁOŚĆ.

SMUTEK ŻAL KRZYWDA

dzieciństwo

WSTYD POCZUCIE WINY

nadmierne oczekiwania

- SKILLPOINT.PL -

SKILLPOINT.PL

DYSFUNKCJE RODZINNE

E. ROBINSON:

1. DZIECKO-BOHATER
2. KOZIOŁ OFIARNY
3. MASKOTKA
4. DZIECKO WE MGLE

- poczucie winy
- obniżona samoocena
- poczucie krzywdy
- niesprawiedliwości

POZYCJE INTERPERSONALNE

- ★ JA OK → TY OK
- ★ JA NIE OK → TY OK
- ★ JA OK → TY NIE OK
- ★ JA NIE OK → TY NIE OK

STANY EGO

RODZIC — R. KARCĄCY, R. OPIEKUŃCZY (NATURALNY)

DOROSŁY — JA DOROSŁY

DZIECKO — D. DOSTOSOWANE, D. NATURALNE, D. SPONTANICZNE

PARABOLA ORŁA

ANALIZA TRANSAKCYJNA

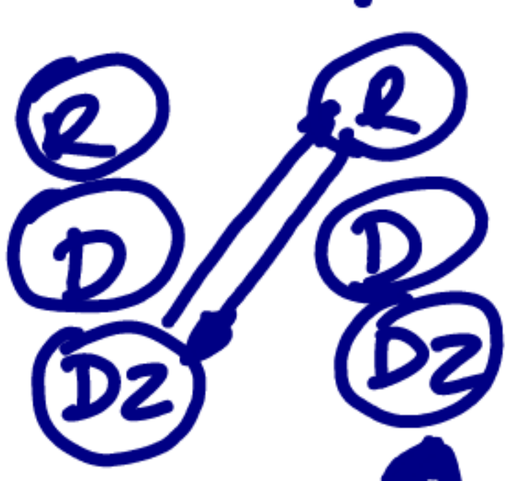
TRANSAKCJE

WYMIANY: MIĘDZY

R ⇄ R Rodzicem

D ⇄ D Dorosłym

D2 ⇄ D2 i Dzieckiem



AKCEPTACJA BEZWARUNKOWA

PRAWO DO NIEDOSKONAŁOŚCI

WEWN. DZIECKA

PEŁNA AKCEPTACJA

DO ZDANIA SWOJ TEMAT

RODZICE LUB OPIEKUNOWIE

budzi ↓ pewność siebie

SAMOOCENA

NAUCZYCIELE

LĘK przed oceną

POCZUCIE WŁASNEJ WARTOŚCI

odcienie szarości

OPINIA INNYCH ≠ OCENA

WYRAŻENIE WŁASNEGO ZDANIA

KAŻDY MOŻE MIEĆ INNE

- SKILLPOINT.PL -

IGNOROWANE W DZIECIŃSTWIE POTRZEBY RODZI BRAKI

na szczęście

MOŻNA JE UZUPEŁNIĆ!

→ CO na nie wpływa?

- PRZEKAZY
- SKRYPTY RODZINNE
- SYGNAŁY WERBALNE
- SYGNAŁY NIEWERBALNE

- MASZ PRAWO DO SWOJEGO ZDANIA
- NIE MUSISZ ODPOWIADAĆ ZA INNYCH DOROSŁYCH
- NIE MUSISZ SPEŁNIAĆ OCZEKIWAŃ INNYCH
- RODZICE PRÓBUJĄ WYZNACZAĆ GRANICE

TERYTORIUM

TY

JA

GRANICE = TERYTORIUM

"GRANICE ODPOWIEDZIALNOŚCI"

TAK

NIE

Czyj to jest problem?

DBAJ O SWÓJ KOMFORT

STOP

- SZANTAŻ EMOCJONALNY
- PRESJA
- NACISK

AGRESJA RODZI AGRESJĘ

TZW. "DOBRE RADY"

NA TWOIM M-SCU... POWINNAS X NIE POWINNAS... TRZEBA BYŁO... MUSISZ...

gdy → UWAŻAM INACZEJ

gdy → MAM INNE ZDANIE NA TEN TEMAT → NIE ZGADZAM SIĘ BYŚ DO MNIE TAK MÓWIŁ

OBRONA GRANIC

- MASZ PRAWO CZUĆ SIĘ BEZPIECZNIE NA SWOIM TERYTORIUM
- NIE SUGERUJ → MÓW WPROST
- JESTEŚ OK I NIKT NIE MA PRAWA TEGO PODWAŻAĆ

KRYTYKA ATAK

ZŁOŚĆ

- DOCENIAJ SAMOOCENY
- ROZDZIELAJ PROBLEMY
- OCENA ≠ OPINIA
- REAKCJA ATAKUJĄCEGO ZA KTÓRĄ ON ODPOWIADA

wrogość

asertywność

agresja

- STOSUJ KOMUNIKAT JA"
- MASZ WYBÓR → MOŻESZ ODEJŚĆ ZERWAĆ KONTAKTY, WYCOFAĆ SIĘ NA USTALONE POZYCJE

SARKAZM

IRONIA

ŻARTY

UKRYTA AGRESJA → PLOTKI

DOBRE RADY

POUCZANIE → MORALIZOWANIE

OBRAŻANIE SIĘ

DAJ SOBIE PRAWO DO BŁĘDÓW I BYCIA ZWYKŁYM CZŁOWIEKIEM

SKILLPOINT.PL

ULEGŁE

- stres
- frustracja
- zmiany komórkowe
- choroby psychosomatyczne
- stany depresyjne

ULEGŁE

- tłumienie
- zaprzeczanie
- ukrywanie uczuć
- używki
- alkohol
- objadanie się

AGRESYWNE

- wybuchanie
- atak
- odwet
- zemsta
- obraza
- ironizowanie
- milczenie

SKIEROWANIE ZŁOŚCI →

- stres
- frustracja
- podniesione ciśnienie krwi
- trudności społeczne
- konsekwencje prawne

TWOJE GRANICE = TWOJE TERYTORIUM

WYRAŻANIE ZŁOŚCI

ASERTYWNE

- konstruktywna konfrontacja
- przedstawienie uczucia i wyjaśnienie problemu

1. UDZIEL INFO /KOMUNIKAT JA
2. WYRAŹ UCZUCIA
3. PRZYWOŁAJ KONSEKWENCJE
4. WYKONAJ KONSEKWENCJE

CZUJĘ ..... ,
KIEDY TY .....)
PONIEWAŻ ..... ,
OCZEKUJĘ ..... .

FAKTY
EMOCJE
OCZEKIWANIA

KOMUNIKAT JA VS KOMUNIKAT TY

√JA ZEZŁOŚCIŁAM SIĘ NA NIEGO

√JA WYPROWADZIŁAM SIĘ Z RÓWNOWAGI.

√JA ZDENERWOWAŁAM SIĘ NA CIEBIE.

XONI MNIE ZEZŁOŚCILI.

XTY MNIE ZDENERWOWAŁEŚ.

XTY MNIE WYPROWADZIŁEŚ Z RÓWNOWAGI

SKILLPOINT

NIE MUSIMY NARZUCAĆ INNYM SWOJEJ WOLI, MYŚLI, PRZEKONAŃ → MAJĄ PRAWO SAMI ZWRÓCIĆ SIĘ O POMOC, GDY BĘDĄ TEGO POTRZEBOWAĆ!

SZACUNEK DLA TERYTORIUM INNYCH OSÓB

DZIAŁA W 2 STRONY

NIE MA POTRZEBY SPIERANIA SIĘ „O RACJĘ"

KONTROLA A ROZDZIELENIE PROBLEMÓW

NARUSZANIE GRANIC →

- PRZERYWANIE WYPOWIEDZI INNYCH OSÓB
- DECYDOWANIE ZA INNYCH
- MORALIZOWANIE, KRYTYKA OCENIANIE, UOGÓLNIANIE
- NARZUCANIE SWOJEJ WOLI WYDAWANIE ROZKAZÓW UDZIELANIE RAD
- NIEDOTRZYMYWANIE USTALEŃ, SPÓŹNIALSTWO
- ZACHOWANIA AGRESYWNE
- INGEROWANIE W CUDZĄ WŁASNOŚĆ
- NARUSZANIE GRANIC BLISKOŚCI FIZYCZNEJ
- MANIPULACJA

JESTEŚ WARTOŚCIOWYM

INNI SĄ TEŻ OK.

MAJĄ PRAWO DO GRANIC

NALEŻY IM SIĘ SZACUNEK

BRAK AKTYWNEGO

BARIERY KOMUNIKACYJNE

- KRYTYKA
- OCENIANIE
- MORALIZOWANIE
- RADY

SKILLPOINT.PL

"JA CHCĘ" → "STANOWCZE" VS. "JA CHCIAŁBYM" "WRĘCZ MOŻE" EWENTUALNIE

INNI MOGĄ ODMÓWIĆ

LĘK PRZED ODMOWĄ

TRUDNOŚCI W WYRAŻANIU OCZEKIWAŃ

TAK
- "NIE NALEŻY MI SIĘ"
- "NIE ZASŁUGUJĘ"
- SUGEROWANIE
- DEMONSTROWANIE
- MANIPULOWANIE
- PRZEKONYWANIE, ŻE NIE SIĘ NIE

NIE OK

TAK OK
- WSZYSTKO MI SIĘ NALEŻY
- ZGADNIJ
- ROZKAZY
- MANIPULACJE
- "NIE BĘDĘ SIĘ PROSIŁ"

WYRAŻANIE OCZEKIWAŃ

JA

DLACZEGO O TO NIE POPROSISZ?

BO BĘDZIE SIĘ SZMACIŁ

BARIERY KOMUNIKACYJNE
- GENERALIZOWANIE
- UOGÓLNIANIE
- WYCIĄGANIE WNIOSKÓW

POCHOPNYCH

JA OK → TY OK

R D2

KOMUNIKATY Z WEWN. DOROSŁEGO
- SWOBODNE I NATURALNE FORMUŁOWANIE PRÓŚB
- W PRZYPADKU ODMOWY, SZUKANIE INNYCH, KONSTRUKTYWNYCH ROZWIĄZAŃ

ASERTYWNE WYRAŻENIE OCZEKIWAŃ

"ZE WYSOKIE DROGI"

"JUŻ JUŻ BĘDZIE"

"TO SIĘ NIE UDAŁO"

"ZNOWU"

"NIE WIEM, CO BĘDZIE"

SKILLPOINT.PL

POSTAWA ULEGŁA

- POCHYLONA GŁOWA
- POCHYLONE RAMIONA
- SMUTNY WYRAZ TWARZY
- TRUDNOŚCI Z UTRZYMANIEM OCZU
- RĘCE ZAPLECIONE NA WYSOKOŚCI PASA
- SKULONA SYLWETKA
- UGIĘTE NOGI

POSTAWA ASERTYWNA

- PROSTO UNIESIONA GŁOWA
- SWOBODNE RAMIONA
- POGODNY, SPOKOJNY WYRAZ TWARZY
- KONTAKT WZROKOWY
- LUŹNO OPUSZCZONE RĘCE
- SWOBODNIE ROZSTAWIONE NOGI

POSTAWA AGRESYWNA

- POSTAWA DO ATAKU
- ZGARBIONE
- OSTRE SPOJRZENIE
- PODNIESIONA GŁOWA
- NAPIĘTE RAMIONA
- ZACIŚNIĘTE PIĘŚCI

WYRAŻANIE UCZUĆ I MYŚLI

PRZEKONAŃ

Tolerancja

→ MYŚLĘ, ŻE MOIM ZDANIEM... JA MYŚLĘ INACZEJ MAM INNE ZDANIE. MAM INNE PODEJŚCIE NA TEN TEMAT UWAŻAM, ŻE

ROZSTAWIONE NOGI

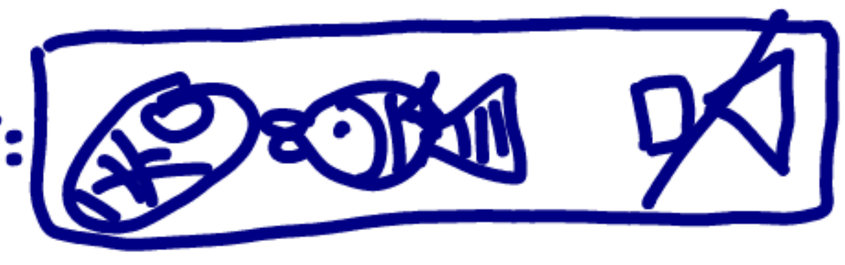
WAŻNE JEST TO, CO CZUJESZ

KAŻDY MA DO NICH PRAWO

BARIERY KOMUNIKACYJNE

- UOGÓLNIANIE
- ETYKIETOWANIE
- ZAKŁADANIE FILTRÓW
- MYŚLENIE CZARNO-BIAŁE
- PERSONALIZACJA
- ODCZYTYWANIE MYŚLI INNYCH

STARE POWIEDZENIE:



THINK OUT OF THE

(NIE)WERBALNE KOMUNIKOWANIE ZROZUMIENIA

POZYTYWNY STOSUNEK DO ????

KOMUNIKAT "JA"

EMPATIA

ZWRACANIE UWAGI NA KLIENTA

AKTYWNE ??

AKCEPTACJA

NIEPRZYJMOWANIE POSTAW OBRONNYCH

ASERTYWNE REAGOWANIE W KONTAKCIE Z KLIENTEM

OK

OK

ZDARTA PŁYTA

ZASŁONA DYMNA

"TO MOŻLIWE"

ODROCZENIE

NIE ODNOŚ DO SIEBIE POSTAWY KLIENTA

ROZDZIELAJ PROBLEMY OD OSÓB

ZMIANA PERSPEKTYWY

ZGODA

IGNOROWANIE NIEPOŻĄDANYCH ZACHOWAŃ

TO PROBLEM KLIENTA, ŻE REAGUJE AGRESYWNIE

PYTANIA ????

JEST NAZBYT WYMAGAJĄCY

KLIENCI Z SYNDROMEM "DZIECKA KRZYWDZONEGO"

JA OK

KLIENT OK

JA

TY

NIECH NIEZADOWOLENI NARZEKAJĄCY STALE KRYTYKUJĄCY

JASNO WYZNACZAJ SWOJE GRANICE

- SKILLPOINT.PL

- AGNIESZKA WRÓBEL -

• ASERTYWNOŚĆ. NA CODZIEŃ