



SŁUŻBA
WIĘZIENNA

ZOZ Medycyny Pracy Służby Więziennej w Bydgoszczy

Seminarium poświęcone zagadnieniom umiejętności psychospołecznych



Adam Kaminski

OS SW Sucha OZ Zwartowo, 12-15 listopada 2019r.

Spis treści

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA.....	3
Bariery komunikacyjne	4
Aktywne słuchanie	6
Komunikat Ja	8
Komunikacja niewerbalna	9
ASERTYWNOŚĆ	11
Mapa asertywności	12
Asertywność jako alternatywa zachowań uległych i agresywnych.....	15
Twoje prawa asertywne.....	16
Mówienie NIE	17
RADZENIE SOBIE ZE STRESEM.....	19
Stres mobilizujący i destrukcyjny.....	20
Objawy stresu.....	22
Sposoby radzenia sobie ze stresem	23
GRUPY SPOŁECZNE	26
Fazy rozwoju grupy	27
Cechy efektywnej grupy	29
Efekt synergii i próżniactwo	29

Sukces zawodowy i realizacja celów życiowych w dużej mierze zależą od naszych kompetencji społecznych. Nasze zachowanie determinuje jakość relacji z innymi ludźmi oraz skuteczność i atrakcyjność interpersonalną.

Osoby z wysokim poziomem kompetencji społecznych są lepszymi pracownikami, szybciej awansują, mają lepsze kontakty z ludźmi, prezentują wyższy poziom zdolności adaptacyjnych, rozwijają umiejętność współdziałania, potrafią pracować w grupie i polubownie rozwiązywać konflikty, pracują bardziej efektywnie, a w przypadku utraty pracy, szybciej znajdują nowe zatrudnienie (Smółka, 2008).

Czym są kompetencje społeczne

Kompetencja oznacza „potencjał istniejący w człowieku, prowadzący do takiego zachowania, które przyczynia się do zaspokojenia wymagań na danym stanowisku pracy w ramach parametrów otoczenia organizacji, co z kolei daje pożądane wyniki”

„Kompetencje społeczne można najkrócej zdefiniować jako umiejętności warunkujące sprawne zarządzanie sobą i wysoką skuteczność interpersonalną” (Smółka, 2008) Kompetencje społeczne decydują o poziomie socjalizacji jednostki, jej dojrzałości do pełnienia różnych ról społecznych – ucznia, studenta, żony, męża, rodzica czy pracownika. Warunkują pozytywne relacje z innymi ludźmi oraz osiągnięcie celów życiowych, edukacyjnych i zawodowych istotnych dla jednostki i organizacji.

Od najmłodszych lat uczymy się umiejętności społecznych w rodzinie i w środowisku, w którym przebywamy (przedszkole, szkoła, grupy rówieśnicze, środowisko zawodowe). Jest to tak zwany naturalny trening umiejętności społecznych (TUS). Trening umiejętności społecznych może być także realizowany w warunkach specjalnie w tym celu zaaranżowanych.

Trening nadawania komunikatów niewerbalnych to przede wszystkim doskonalenie umiejętności przekazywania informacji, głównie o postawach interpersonalnych, w tym dominacji, życzliwości, przy wykorzystaniu mimiki, tonu głosu, gestów, postawy ciała i sposobu wykorzystania przestrzeni osobistej.

Trening komunikacji werbalnej sprowadza się do uczenia inicjowania, podtrzymywania i kończenia rozmowy oraz do zapoznania się uczestników zajęć z regułami konwersacji, publicznych wystąpień lub prowadzenia zebrań.

Trening autoprezentacji polega na doskonaleniu umiejętności kreowania pożądanego wizerunku osobistego.

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

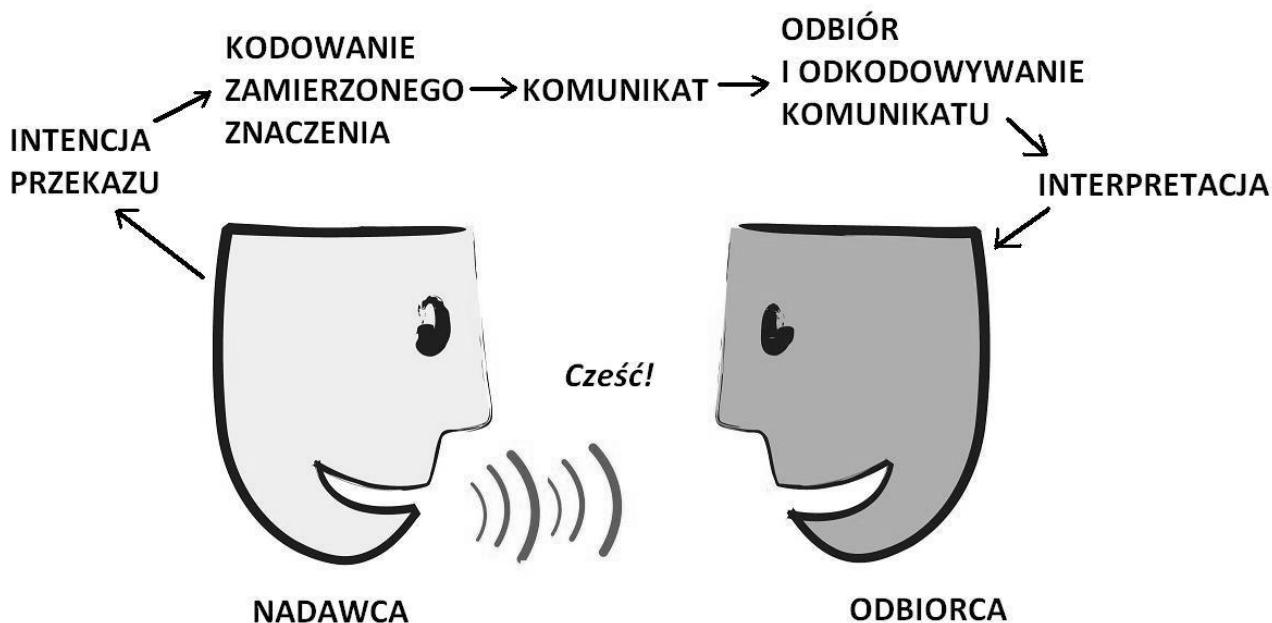
KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA to wymiana informacji między jej uczestnikami.

Jest to proces w którym jednostka przekazuje informacje drugiej osobie, która je odbiera. Informacje mogą być w postaci przekazu **werbalnego** (słowa) i **niewerbalnego** (gesty, mimika itp.).

Nasze codzienne życie wypełnione jest doświadczeniami porozumiewania się. Komunikując się ze sobą ludzie osiągają wzajemne zrozumienie, uczą się lubić siebie, wpływać na siebie, budować zaufanie, dowiadują się czegoś o sobie samych i o tym, jak inni ich widzą.

Słowo „komunikacja” pochodzi od łacińskiego słowa **communicato** i oznacza **łąćność, wymianę, rozmowę**.

W odniesieniu do relacji między ludźmi przez komunikację rozumie się przekaz informacji (**komunikatu**) oraz zdolność rozumienia tego przekazu. Wymiana komunikatów odbywa się za pomocą umownych znaków (**koðu**), takich jak: słowa, gesty, symbole, litery, dźwięki, liczby.



Z komunikacją mamy do czynienia, kiedy ktoś wysyła jakiś przekaz ze świadomym zamiarem odebrania go przez kogoś. Tego kto wysyła informację będziemy nazywać **nadawcą**, a adresata przekazu - **odbiorcą**.

Skuteczna komunikacja zachodzi między dwiema osobami- wtedy, kiedy odbiorca rozumie przekaz tak, jak zamierzał nadawca.

Do aktu komunikacji dojdzie jedynie wtedy, gdy spełnione zostaną następujące warunki:

- informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron
- zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji
- przekaz spotka się z odbiorem

Bariery komunikacyjne

Bariery komunikacyjne to wszystko to, co zakłóca efektywne porozumienie pomiędzy nadawcą a odbiorcą komunikatu.

Istnieją **bariery fizyczne**, takiej jak np. hałas, problemy ze słuchem, niewyraźne mówienie.

Bariery psychologiczne natomiast wynikają z nastawienia wobec rozmówcy. Bardzo często mamy do czynienia z sytuacją, w której ludzie komunikujący się ze sobą wykorzystują własne, nabyte doświadczenie oraz uproszczone schematy myślowe. Zniekształca to, a czasami zupełnie uniemożliwia skuteczną komunikację. Na szczęście bariery komunikacyjne można sobie uświadomić i wyeliminować je.



Przykłady psychologicznych barier komunikacyjnych:

Przerywanie

Bariera przerywania sprawia, że pewne elementy przekazu, dla nas zupełnie nieistotne, ale bardzo istotne dla naszego partnera - pomijamy. Dokonujemy selekcji oceniając informacje na bazie kilku początkowych informacji.

Dopowiadanie

Sądząc, że sytuacja, która przedstawia rozmówca, jest typowa i słyszeliśmy już wiele podobnych historii mamy nie tylko skłonność do interpretacji wysłuchiwanego komunikatu, tj. do nieuwzględnienia detali, które nadają charakter opowieści naszego rozmówcy, lecz również do dopowiadania własnych treści.

Wiem swoje

Brak zainteresowania wynikający z przyjętego z góry przekonania, że wiemy, co chce powiedzieć nadawca

Porady

Można przyjąć, że samo radzenie komuś nie jest błędem. Problem tkwi natomiast w tym, że nie wszyscy rozmówcy oczekują od nas rad.

Myślę sobie

Z bariera ta wiąże się prowadzenie podczas czyjejś wypowiedzi dialogu wewnętrznego z samym sobą, co w konsekwencji może doprowadzić do skupienia naszej uwagi na innym aspekcie przekazu.

Odpowiem od razu

Barierę ta cechuje przygotowywanie w myślach odpowiedzi na to, co zostało właśnie wypowiedziane.

Mam swoje stanowisko

To kolejny wariant nie zwracania uwagi na argumenty rozmówcy. Przystępujemy do rozmów z wypracowanym wcześniej stanowiskiem i myślimy o przygotowanym wcześniej schemacie rozmowy, nie zwracając uwagi na jej bieżący przebieg.

Filtrowanie

Słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje, słyszymy tylko to, co chcemy usłyszeć.

Utożsamienie się

Cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń

Domyślanie się

Usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma "naprawdę" na myśli

Przekonanie o swojej racji

Podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania krytyki, i brak zgody na inny punkt widzenia

Zmiana toru

Obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat

Kazania, moralizowanie

Skupiamy się na tym, co rozmówca zrobił źle, co powinien zrobić

Pouczanie, „logiczne argumenty”

Ignorujemy uczucia rozmówcy, odnosimy się do suchych faktów, wiedzy, logiki

Osądzanie, potępienie, krytykowanie

To, co mówi nasz rozmówca, przepuszczamy przez nas system wartości, oceniamy jako dobre lub złe

Wyzwiska, wyśmiewanie

Szyderstwa, prześmiewczy stosunek do rozmówcy, brak kultury osobistej

Pocieszanie

‘Wszystko będzie dobrze, nie smuć się’ itp.

Aktywne słuchanie



Aktywne słuchanie polega na tym, iż odbiorca stara się zrozumieć, co może w danej chwili czuć nadawca lub co stara się przekazać przez swoją wypowiedź.

Kiedy słuchamy aktywnie, nastawiamy się na rozmówcę, wczuwamy się w jego położenie, pozostawiamy na boku własne sądy, rady, wspomnienia i koncentrujemy się na komunikacji nadawcy. Unikamy interpretacji, diagnoz i etykiet. Staramy się zawsze poważnie traktować rozmówcę.

Aktywne słuchanie to:

- wyrażenie zainteresowania poprzez zwrócenie się do mówiącego, zachęcanie do kontynuowania wypowiedzi
- utrzymanie kontaktu wzrokowego ze swoim rozmówcą (nie patrzymy bez przerwy, ale przez większość czasu)
- pozwolenie drugiej osobie wypowiedzieć się w pełni, zachęcanie tej osoby, aby wyrażała swoje uczucia, aby swobodnie wypowiadała się
- przekazywanie drugiej osobie informacji, że chcemy ją wysłuchać i zrozumieć oraz, że ją akceptujemy
- przeformułowywanie wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami, aby upewnić się, czy dobrze go rozumiemy
- słuchając nie udzielamy rad, pozwalamy osobie mówiącej na samodzielne odszukanie rozwiązań dla jej problemów
- nieprzeszkadzanie i nierozpraszenie mówcy
- delikatne zachęcanie mówiącego poprzez wyrażanie na bieżąco swoich odczuć
- dopytywanie o szczegóły i dodatkowe informacje, ale robimy to z umiarem, delikatnie (należy uważać, aby zadawanie pytań nie zmieniło się w wypytywanie)
- powstrzymanie się od wyrażania własnej opinii czy dezaprobaty
- okazujemy cierpliwość oraz akceptujemy chwile ciszy, pauzy, które służą rozmówcy do znalezienia odpowiednich określeń
- milczące skupienie.

Jakim jesteś słuchaczem?

Czy odniosłeś kiedyś wrażenie, że osoba, do której mówisz, nie słucha cię? Czy ktoś kiedyś miał do ciebie pretensje, że go nie słuchasz? Sztuka słuchania nie jest łatwa, chociaż można się jej w każdej chwili nauczyć, a następnie ją doskonalić. Spróbuj ocenić własną umiejętność słuchania, wypełniając poniższy test.

Określ jak często w trakcie słuchania swojego rozmówcy zachowujesz się w dany sposób, stawiając krzyżyk w jednej z kratek:

0 – nigdy 1 – czasami 2 – często

	0	1	2
1. Pozwalam rozmówcy skończyć wypowiedź, nie przerywam mu, gdy mówi.			
2. Zanim odpowiem, upewniam się, że rozumiem punkt widzenia rozmówcy.			
3. Próbuję zrozumieć uczucia rozmówcy.			
4. Słuchając kontroluję się, jestem zrelaksowany i spokojny.			
5. Staram się dać rozmówcy do zrozumienia, że go rozumiem, używając: <i>aha, uhum, jasne, rozumiem</i> , itd.			
6. Słucham, nawet gdy druga osoba nie jest interesująca.			
7. Słucham, chociaż nie lubię rozmówcy, gdy ciekawi mnie, co ma do powiedzenia.			
8. Patrzą rozmówcy w oczy.			
9. Słuchając jestem cierpliwy.			
10. Zadaję pytania, by upewnić się, że wszystko rozumiem.			
11. Słuchając nie rozpraszam się.			
12. Słuchając nie odnoszę własnych doświadczeń do wypowiedzi rozmówcy.			
13. Słuchając zwracam uwagę na ton głosu i mowę ciała rozmówcy.			
14. Staram się być całkowicie skupiony na tym co mówi rozmówca, zamiast obmyślać, co sam zaraz powiem.			
15. Staram się nie oceniać i nie krytykować na głos ani w myślach tego, co mówi mój rozmówca.			

Rozwiązanie:

27-30 Jesteś doskonałym słuchaczem! Gratuluje!

22-26 Jesteś bardzo dobrym słuchaczem, ale nie spoczywaj na laurach!

17-21 Jesteś ok, ale nie myśl, że wiesz już wszystko! Mógłbyś znacznie zwiększyć efektywność pracując nad swoimi umiejętnościami.

10-16 To szkolenie prawdopodobnie bardzo Ci się przyda!)

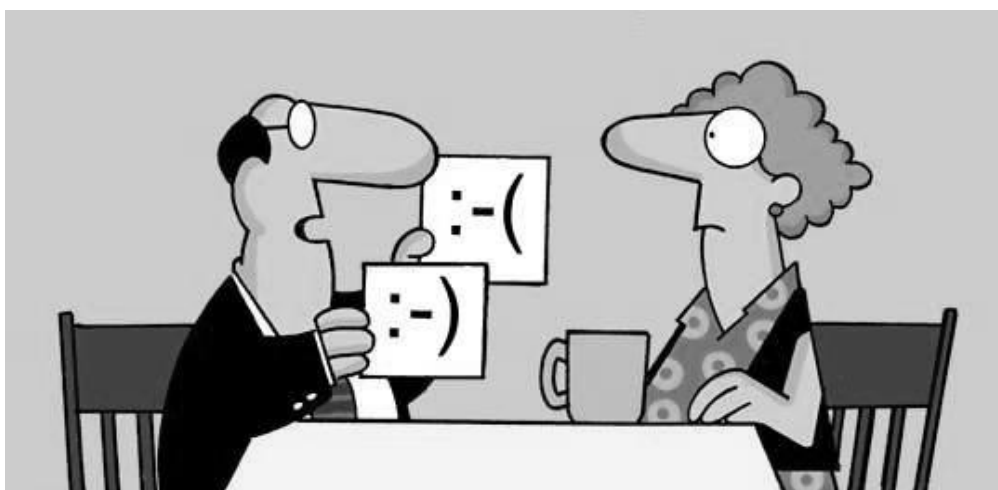
00-09 Hej! Hej!!! Mówię do Ciebie! Czy Ty w ogóle słuchasz?;)

Komunikat Ja

Gdy zachowanie drugiej osoby jest dla nas niemożliwe do zaakceptowania, porozumienie jest trudne. Najczęściej przeżywamy wówczas szereg nieprzyjemnych, silnych emocji i wyrażamy je w sposób, który może być agresywny (np. wyzywamy kogoś, krzyczymy, uderzamy, obrażamy kogoś, itp.). Odpowiedzią na takie zachowanie jest zazwyczaj odparcie zarzutów i kontratak, co powoduje pogłębienie konfliktu i trudności z jego rozwiązaniem.

Komunikat Ja pomaga radzić sobie z własnymi uczuciami w takich sytuacjach. **Polega on na tym, aby otwarcie i we własnym imieniu poinformować drugą osobę, dlaczego dane zachowanie stanowi dla nas problem, jak odbieramy tę sytuację oraz jakie uczucia ona w nas wzbudza.**

Używając 'komunikatu Ja' bierzemy na siebie odpowiedzialność za nasze uczucia, informujemy o nich wprost, pozostawiając drugiej osobie decyzję co do zmiany zachowania.



Pełny „komunikat Ja” zawiera:

1. Informację o moich uczuciach, jakie dana sytuacja wywołała we mnie.
„**CZUJĘ...**” (np. złości mnie...)
2. Wskazanie zachowania lub sytuacji, która jest problemem.
„**KIEDY...**” (gdy na mnie krzyczysz)
3. Wyjaśnienie, dlaczego to stanowi dla mnie problem.
„**PONIEWAŻ...**” (ponieważ trudno mi jest się wtedy skupić na rozmowie z Tobą)
4. Nasze oczekiwania do drugiej osoby „**CHCIAŁBYM/ OCZEKUJĘ...**”.
(Oczekuję, że podczas rozmowy będziemy mówić spokojnym tonem)

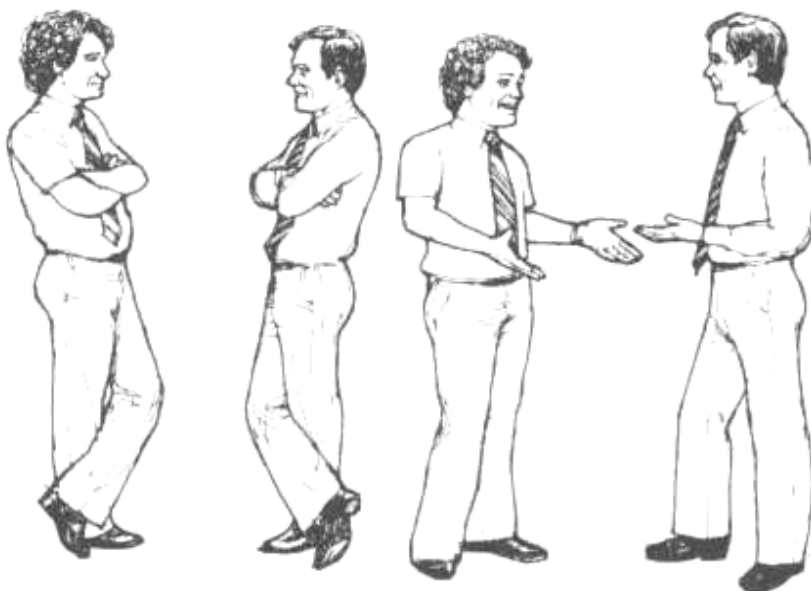
„Komunikat Ja” pozwala rozwiązać konflikt, sprzyja porozumieniu i dobrej relacji z drugim człowiekiem.

Komunikacja niewerbalna

Komunikacja niewerbalna, czyli odbywająca się na poziomie innym niż słowa, stanowi ważną i nierozzerwalną część procesu porozumiewania się ludzi ze sobą. W niektórych sytuacjach to, co wyrażamy poza słowami, jest ważniejsze i bardziej wymowne od tego, co mówimy za pomocą słów.

Amerykański psycholog, Albert Mehrabian wykazał, że w przypadku komunikacji dotyczącej uczuć, emocji, jedynie 7% informacji przekazywanych jest za pomocą słów – werbalnie. 38% to sposób mówienia, np. ton głosu, jego tempo, barwa. Pozostałe 55% informacji przekazywane jest poprzez 'język ciała', np.: mimika, gesty, oczy, odległość od siebie, ubiór.

Informacje werbalne i niewerbalne uzupełniają się wzajemnie. **Dlatego bardzo ważne jest, aby te dwie grupy sygnałów były spójne, zgodne ze sobą.** Jeśli ktoś co innego mówi, a co innego pokazuje niewerbalnie, zwykle odbieramy jego zachowanie jako nieszczerze.



Na komunikację niewerbalną składają się m.in.:

Kontakt wzrokowy

W znacznym stopniu określa on wzajemny stosunek ludzi do siebie, negatywny bądź pozytywny, bliski czy z dystansem. Z badań wynika, że **nasze spojrzenie** powinno się spotkać ze spojrzeniem rozmówcy w około 60 - 70% czasu trwania rozmowy, aby miał on dobre odczucia. Jeśli pozostajemy w kontakcie wzrokowym krócej niż 30% czasu rozmowy, partner prawdopodobnie nie będzie nam ufał. Osoby, które unikają kontaktu mogą być traktowane jako: napięte, nieufne, nerwowe, wykrętne, niegodne zaufania. Natomiast ludzie, którzy spoglądają wystarczająco często są odbierani jako: otwarci, dostępni, przyjacielscy, godni zaufania, szczerzy.

Twarz, mimika

Nie na darmo twarz nazywana jest „zwierciadłem duszy”. Dzięki mimice komunikujemy przeżywane przez nas emocje. Badania pokazują, że we wszystkich kręgach kulturowych ludzie wyrażają i rozpoznają sześć podstawowych wyrazów mimicznych: radość, gniew, zdumienie, strach, wstręt, pogardę.

Podobnie jak przy innych aspektach mowy ciała, ważne jest, aby wyraz twarzy był zgodny z tym, co mówimy. Przyjemny wyraz twarzy pozytywnie wpływa na atmosferę rozmowy. Szczególnie uśmiech ma magiczną moc budowania bliskości, zaufania, zmniejszania dystansu.

Gestykulacja

Gesty i poruszanie ciałem są stałym elementem procesu komunikowania się. Gestykulujemy po to, by podkreślić wagę naszych słów, coś zaakcentować, pokazać kolejność, określić kształt lub rozmiar czegoś, wskazać jakiś obiekt lub osobę. Swobodna, otwarta, adekwatna do treści wypowiedzi gestykulacja podnosi atrakcyjność i skuteczność nadawcy.

Gesty odzwierciedlają także stany emocjonalne. Osoba pobudzona, niespokojna będzie wykonywać wiele niezbarnych, jakby chaotycznych ruchów ciała, a agresywna może zaciskać pięści czy wymachiwać rękoma.

Szczególnie istotne w odbiorze jest wyrażanie gestami postawy otwartej lub zamkniętej.

Postawa ciała

Nasze całe ciało może bardzo łatwo wyrażać odczuwane przez nas stany emocjonalne. Ciało może być sztywne i napięte, lub przeciwnie, swobodne i zrelaksowane. Najlepiej jest przybierać swobodną i naturalną postawę – ani zbyt sztywną, ani ‘rozlazłą’.

Dystans

Odległością od naszego rozmówcy także wyrażamy nasz stosunek do niego. Zwykle im lepiej kogoś znamy i mamy z nim cieplejszą relację, tym na bliższy kontakt możemy sobie pozwolić.

Każdy człowiek ma swoją osobistą przestrzeń i jeśli jej granica zostaje przekroczona, zacznie odczuwać niepokój i zamiast koncentrować się na rozmowie, będzie się starał odsunąć. Dlatego w większości sytuacji społecznych powinno się zachować dystans przynajmniej 60cm od rozmówcy.

Właściwości głosu i mowy

Jeśli chcemy być komunikatywni, powinniśmy używać głosu świadomie i adekwatnie do treści wypowiedzi. Komunikat będzie wiarygodny i zrozumiały dla odbiorcy, gdy będzie istniała zgodność między słowami, a ich niewerbalnym przekazem.

- **wysokość dźwięku** - w zależności od napięcia strun głosowych mówimy wyższym lub niższym głosem (w chwilach radości, złości mówimy wyższym głosem; zmęczenie, depresja powodują rozluźnienie mięśni - mówimy wtedy głosem niższym);
- **barwa głosu** - to czy mówimy cienkim czy pełnym głosem; tony głębokie, płynące z klatki piersiowej są oznaką stałości, pewności siebie i siły, tony wysokie i cienki głos sugerują niepewność, słabość i brak zdecydowania;
- **artykulacja** - sposób wymawiania słów; polykanie lub przeciąganie głosek może znacznie zaburzyć proces przekazu;
- **tempo** - prędkość mówienia wyraźnie odzwierciedla emocje i nastroje; osoby mówiące szybko są ekspresyjne i przekonujące, ich podekscytowanie udziela się innym, jednakże przyspieszona mowa może również sygnalizować niepewność;
- **siła głosu** - głośna wypowiedź pozytywnie kojarzy się z entuzjazmem i pewnością siebie, ale w zależności od kontekstu rozmowy może mieć negatywne konotacje z agresją i ważniactwem skutecznie utrudniając proces komunikacyjny;
- **rytm** - decyduje o tym, które słowa w zdaniu są akcentowane. Właściwa rytmika wypowiedzianych słów umożliwi rozmówcy wyłapanie istotnych treści komunikatu.

ASERTYWNOŚĆ

„Asertywność to umiejętność pełnego wyrażania siebie w kontakcie z inną osobą czy osobami. Zachowanie asertywne oznacza bezpośrednio, uczciwie i stanowczo wyrażenie wobec innych swoich uczuć, postaw, opinii lub pragnień, w sposób respektujący uczucia, postawy, opinie, prawa i pragnienia drugiej osoby.”

- Maria Król-Fijewska

„Zachowanie asertywne oznacza akceptowanie własnych uczuć, postaw, życzeń, opinii i praw oraz umiejętność ich wyrażenia w sposób bezpośredni, uczciwy i stanowczy wobec drugiej osoby przy jednoczesnym respektowaniu uczuć, postaw, życzeń, opinii i praw rozmówcy.” - Beverley Hare



Ważne jest, by pamiętać, że asertywność to nie po prostu umiejętność mówienia NIE, z czym często jest kojarzona. Istotą asertywności to bycie sobą w pełni. Osoba asertywna jest w zdrowy sposób pewna siebie, ma adekwatne poczucie własnej wartości. Zna swoje prawa, swoje potrzeby, wie czego chce od życia i dąży do tego, nie raniąc przy tym innych.

Psychologowie zgadzają się co do tego, że asertywność jest umiejętnością. Oznacza to, że nie rodzi się asertywni lub nie. Asertywności można się nauczyć, trenować ją i rozwijać.

Mapa asertywności

Asertywność to złożona zdolność, składająca się z wielu kompetencji ujawniających się w różnych sytuacjach. Poniższa mapa asertywności pomoże Ci sprawdzić, w jakich sytuacjach korzystasz ze swego prawa do asertywnego zachowania, a w jakich masz z tym kłopot.

Chodzi o to, żeby znaleźć sytuacje, które pogarszają Twój nastrój, zmniejszają Twoją wiarę w siebie, których się boisz, unikasz, w których czujesz własną bezradność. Albo też zachowujesz się w sposób, który zupełnie Cię nie zadowala. Zacienione kratki wskazują obszary Twoich trudności.

Wstaw krzyżyk do odpowiedniej kratki, przyjmując, że pierwsza oznacza Tak- raczej tak, a druga Nie- raczej nie.

OBRONA SWOICH PRAW POZA SFERĄ OSOBISTĄ	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Czy zdarza Ci się kupić rzecz , na którą właściwie nie masz ochoty, tylko dlatego, że trudno Ci było odmówić sprzedawcy?		
2. Czy wahasz się przed zwróceniem towaru do sklepu, nawet jeśli jest on wadliwy i nieużyteczny?		
3. Jeśli ktoś rozmawia głośno podczas filmu, koncertu, sztuki – czy prosisz go, aby był cicho?		
4. Jeżeli ktoś potrąca lub stuka w Twoje krzesło w kinie czy teatrze – czy prosisz tę osobę, aby przestała?		
5. Jeżeli przeszkadza Ci, że ktoś pali papierosa blisko Ciebie – czy potrafisz to powiedzieć?		
6. Jeżeli sprzedawca niesłusznie obsługuje kogoś bez kolejki – czy zwracasz głośno uwagę?		
7. W przypadku awarii w Twoim mieszkaniu - czy nalegasz, aby pracownik administracji dokonał naprawy, do której jest zobowiązany?		
8. Jeżeli taksówkarz – wbrew Twoim intencjom traktuje resztę jako napiwek- czy upominasz się o swoje pieniądze, choć są one nieduże?		

OBRONA SWOICH PRAW W KONTAKTACH OSOBISTYCH.	Tak , raczej tak	Nie, raczej nie
1. Jeżeli ktoś zachowuje się wobec Ciebie w sposób niesprawiedliwy lub krzywdzący – czy zwracasz mu uwagę?		
2. Jeżeli ktoś pożyczył od Ciebie pieniądze lub jakąś rzecz i zwleka z oddaniem – czy wspominasz mu o tym?		
3. Jeżeli ktoś prosi Cię o przysługę, której spełnienie wydaje Ci się trudne lub niewygodne – czy odmawiasz?		
4. Czy masz wrażenie, że inni ludzie mają tendencje do wykorzystywania Ciebie lub rządzenia Tobą?		
5. Czy często zdarza Ci się robić coś, na co nie masz ochoty, tylko dlatego, że nie potrafisz przeciwstawić się otoczeniu?		
INICJATYWA I KONTAKTY TOWARZYSKIE.	Tak, raczej	Nie, raczej

	tak	nie
1. Czy jesteś w stanie rozpocząć rozmowę z obcą osobą?		
2. Czy często odczuwasz trudności w podtrzymywaniu rozmowy towarzyskiej?		
3. Czy sprawia Ci trudność podtrzymywanie kontaktu wzrokowego z osobą, z którą rozmawiasz?		
4. Czy swobodnie uczestniczysz w spotkaniu towarzyskim, na którym nie znasz nikogo oprócz gospodarza?		

WYRAŻANIE I PRZYJMOWANIE KRYTYKI I POCHWAŁ.	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Gdy ktoś Cię chwali – czy wiesz jak się zachować?		
2. Czy zdarza Ci się chwalić znajomych, przyjaciół, członków rodziny?		
3. Gdy ktoś Cię krytykuje – czy wiesz jak się zachować?		
4. Czy masz trudności w krytykowaniu znajomych, członków rodziny?		

WYRAŻANIE PROŚB	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Czy potrafisz zwrócić się do nieznajomej osoby z prośbą o pomoc?		
2. Czy potrafisz prosić znajomych, przyjaciół, członków rodziny o przysługi lub pomoc?		

WYRAŻANIE UCZUĆ	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Czy potrafisz otwarcie i szczerze wyrażać ciepło, sympatię, zaangażowanie wobec mężczyzn?		
2. Czy potrafisz otwarcie i szczerze wyrażać złość, niezadowolenie wobec mężczyzn?		
3. Czy potrafisz otwarcie i szczerze wyrażać ciepło, sympatię, zaangażowanie wobec kobiet?		
4. Czy potrafisz otwarcie i szczerze wyrażać niezadowolenie i złość wobec kobiet?		
5. Czy często zdarza Ci się unikać pewnych ludzi lub sytuacji z obawy przed własnym zakłopotaniem?		
6. Czy zdarza Ci się dzielić swoimi odczuciami z inną osobą?		

WYSTĄPIENIA PUBLICZNE	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Czy sprawia Ci trudność zabranie głosu przed dużą publicznością?		
2. Czy odczuwasz trudności podczas wystąpień publicznych (przemówienie, pogadanka) wobec szerszego forum?		

WYRAŻANIE OPINII	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Jeżeli rozmawiając z kimś, uświadomisz sobie, że masz odmienne zdanie – czy zwykle wyrażasz swój pogląd?		
2. Czy często unikasz wypowiedziania prawdziwej opinii na jakiś temat z obawy, aby rozmówca nie nabrał o Tobie błędnego wyobrażenia?		
3. Czy często przeżywasz taką sytuację, że inni atakują Twoje zdanie, a Ty masz kłopot z jego obroną?		
4. Czy masz zwyczaj reagować niepokojem i napięciem, gdy Twój rozmówca ma odmienne zdanie od Twojego?		

KONTAKT Z AUTORYTETEM	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Jeżeli masz odmienne zdanie, niż ktoś, kto jest dla Ciebie autorytetem- czy otwarcie wyrażasz swoje stanowisko?		
2. Czy podczas kontaktu z osobą, która jest dla Ciebie autorytetem, zdarza Ci się rezygnować ze swoich interesów, na korzyść interesów tej osoby?		

NARUSZENIE CUDZEGO TERYTORIUM	Tak, raczej tak	Nie, raczej nie
1. Czy zdarza Ci się kończyć zdania za inne osoby?		
2. Czy masz zwyczaj używać krzyku jako sposobu zmuszania innych do zrobienia tego, czego Ty chcesz?		
3. Czy złościąc się, masz zwyczaj używania wyzwisk i niecenzuralnych wyrazów?		
4. Czy kontynuujesz prowadzenie sprzeczki, mimo że druga osoba od dłuższego czasu ma jej dosyć?		
5. Czy masz zwyczaj podejmować decyzje za inne osoby dorosłe?		

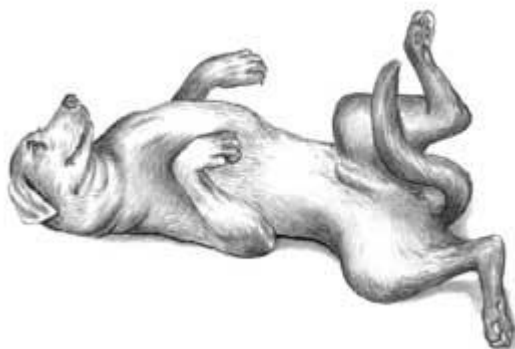
Za: Król-Fijewska, M. (1993). *Stanowczo, łagodnie, bez lęku*. Warszawa: Intra

Asertywność jako alternatywa zachowań uległych i agresywnych

Uległość

Respektowanie praw innych - lekceważenie praw własnych

Zachowując się ulegle, interesy innych osób stawiamy ponad własnymi, często rezygnując z własnych dążeń, pragnień i potrzeb. Lekceważymy własne prawa i pozwalamy innym je naruszać. Rezygnujemy z przedstawiania własnych potrzeb, odczuć i poglądów. Kumulujemy w sobie wiele spraw, co powoduje nagromadzenie się złości i wewnętrznych urazów.



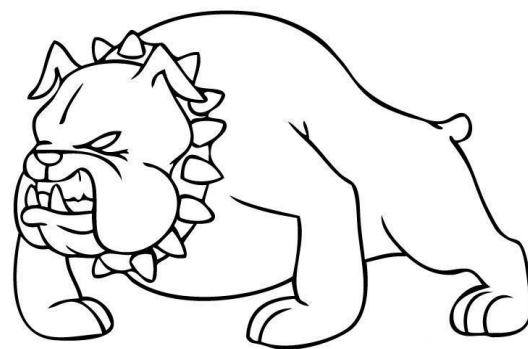
- Liczy się to, co ty myślisz – nie to co ja myślę
- Liczą się twoje odczucia – a nie moje
- Ważne jest jak ty widzisz tą sytuację

Agresywność

Respektowanie własnych praw - lekceważenie praw innych.

Zachowując się agresywnie nie liczymy się z innymi, nie słuchamy ich, podejmujemy decyzje bez uwzględniania ich praw. Zdarza się, że dominujemy nad innymi upokarzając ich, stosując przemoc psychiczną lub nawet fizyczną.

- Ja mam rację – jesteś głupi skoro myślisz inaczej
- Takie są moje odczucia – twoje się nie liczą
- tak wygląda ta sytuacja – nie obchodzi mnie, jak ty ją widzisz

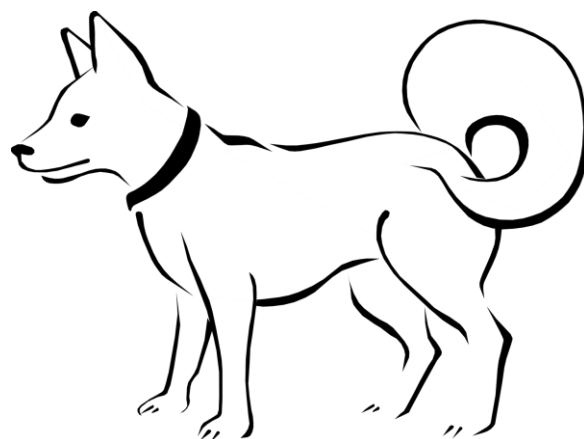


Asertywność

Respektowanie praw własnych – respektowanie praw innych

Zachowując się asertywnie bronimy własnych praw, jednocześnie uznając prawa innych. Wyrażamy swoje potrzeby, poglądy i odczucia. Nasze stosunki z innymi ludźmi cechuje wiara w siebie.

- Takie jest moje zdanie
- Tak jak to odczuwam
- Tak oto widzę tę sytuację
- Chciałbym usłyszeć, jak się z tym czujesz
- Może uda nam się znaleźć rozwiązanie, które zadowoli nas oboje



Twoje prawa asertywne

Prawa Człowieka wg Herberta Fensterheima

Są to uniwersalne prawa przysługujące każdemu człowiekowi. Nie trzeba sobie na nie zasłużyć, po prostu je mamy i możemy z nich korzystać!

1. Masz prawo do wyrażania siebie, swoich opinii, potrzeb, uczuć - tak długo, dopóki nie ranisz innych.
2. Masz prawo do wyrażania siebie - nawet jeśli rani to kogoś innego - dopóki twoje intencje nie są agresywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb - dopóki uznajesz, że oni mają prawo odmówić.
4. Są sytuacje, w których kwestia praw poszczególnych osób nie jest jasna. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sytuacji z drugą osobą.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.



Mówienie NIE

Wielu ludzi godzi się na robienie rzeczy, na które nie mają ochoty, ponieważ mają trudności w mówieniu NIE. Nie chcą narazić się na gniew lub utratę sympatii, często samo odmówienie, powiedzenie NIE kojarzą z takim niepokojem i poczuciem winy, że nie jest w stanie im przejść przez usta. Ewentualnie próbują odmawiać w sposób uległy, usprawiedliwiać się, przepraszać. Jeszcze inni wymyślają różne wymówki – akurat dziś przyjeżdża do nas ciotka z Łomży! – co zwykle prędzej czy później wychodzi na jaw.

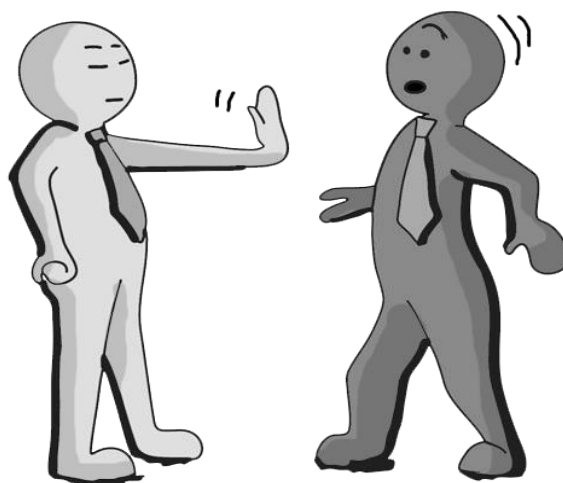
Brak umiejętności powiedzenia NIE i robienie czegoś, na co nie mamy wewnętrznej zgody, prowadzi zwykle do poczucia skrzywdzenia, nagromadzenia poczucia żalu i złości. W konsekwencji na dłuższą metę relacji z innymi ulegają pogorszeniu, mimo, że często właśnie w trosce o relacje boimy się odmówić.

Procedura asertywnej odmowy

I. Powiedz jasno i stanowczo NIE

II. Poinformuj o tym, czego nie zamierzasz zrobić

III. Podaj krótkie wyjaśnienie (nie usprawiedliwiaj się, tylko konkretnie poinformuj o motywach swojej decyzji – to mogą być powody ‘wewnętrzne’ – nie masz ochoty, takie masz zasady itp.)



- ⑩ Nie, nie pójdę dzisiaj z tobą do kina, bo zaplanowałem sobie wieczór w inny sposób.
- ⑩ Nie, nie pożyczę ci pieniędzy, mam taką zasadę, że nie pożyczam.
- ⑩ Nie, nie pomogę ci teraz w tym zadaniu, ponieważ sam mam dużo swojej pracy.

IV. Jeśli obawiamy się utraty sympatii, pogorszenia relacji, to, żeby odmowa nie była tak ‘szorstka’, możemy dodać komentarz podtrzymujący relację.

- ⑩ Ale z przyjemnością wybiorę się z tobą w przyszłym tygodniu.
- ⑩ Ale może mógłbym ci pomóc jakoś inaczej.
- ⑩ Jeśli po południu będę mieć wolną chwilkę, to wtedy spróbuję ci pomóc.

Dla ‘zmiękczenia’ wydźwięku wymowy możemy też powiedzieć po prostu ‘przykro mi’ – to nie to samo co przepraszenie – to po prostu wyrażenie swoich uczuć, jeśli rzeczywiście jest nam przykro!

W tym samym celu można też zastosować procedurę ‘kocham, ale nie dam’ – połączenie asertywnej odmowy z podkreśleniem pozytywnych uczuć, jakie mamy do naszego rozmówcy.

- ⑩ Bardzo cię cenię i jesteś dla mnie ważną osobą, ale nie pojadę z tobą na tą wycieczkę. Zamierzam ten weekend spędzić z rodziną.

Co zrobić z natrętami?

Jeśli nasz rozmówca pomimo naszej jasnej odmowy dalej wywiera na nas presję, pomocne są dwie techniki:

Zdarta płyta – wielokrotne powtarzanie zdania wypowiedzianego za pierwszym razem. Składa się z dwóch elementów

1. Zdanie klucz – wielokrotnie stanowczo powtarzane
2. Podtrzymanie kontaktu – nawiązujemy do argumentów rozmówcy, wyrażamy swoje uczucia

A: Pożyczysz mi dwieście złotych?

B: Przykro mi, **nie pożyczę ci, bo nie oddałeś mi wcześniejszego długu.**

A: Pożycz, teraz na pewno oddam wszystko.

B: Wiem, że masz dobre chęci, ale **nie pożyczę ci, bo mi nie oddałeś wcześniejszego długu.**

A: Liczyłem na ciebie. Naprawdę potrzebuję tych pieniędzy, inaczej bym nie prosił, no co z ciebie za kumpel.

B: Rozumiem, że liczyłeś na mnie w tej sprawie. Chętnie pomogę ci w inny sposób, ale **nie pożyczę ci, bo nie oddałeś mi wcześniejszego długu.**

Nie. I pomyśl dlaczego nie.

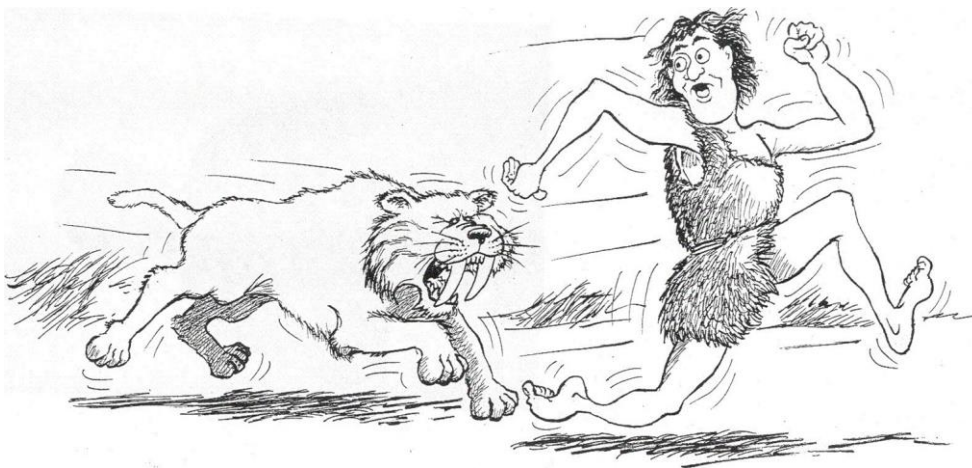
To bardzo prosta i skuteczna technika, składająca się tylko z tych dwóch zdań. Jest ona w stanie powstrzymać natrętów, jednak najlepiej używać jej tylko w ostateczności i nie w stosunku do bliskich nam osób.

RADZENIE SOBIE ZE STRESEM

STRES to reakcja obronna organizmu, który poddany jest obciążeniom fizycznym lub psychicznym.

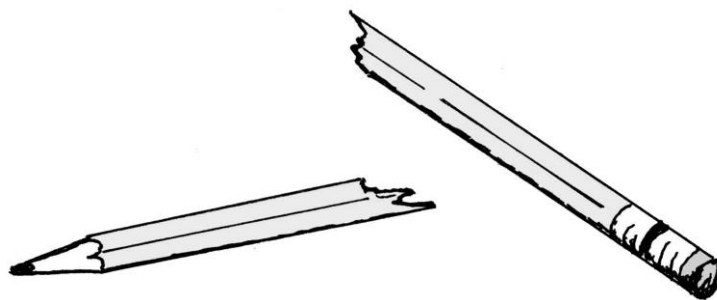
Biochemiczną reakcją na zagrożenie zawdzięczamy naszym przodkom.

W czasach walki o byt, spotykając się z niebezpieczeństwem organizm musiał szybko zmobilizować się, by walczyć bądź też uciekać. Dlatego tę serię biochemicznych zmian organizmu nazywamy **reakcją walki lub ucieczki**.



W sytuacjach, które interpretujemy jako zagrożenie **współczulny układ nerwowy** wydziela **adrenalinę** i **noradrenalinę**, które podnoszą aktywność organizmu, mobilizują do działania. Stąd podwyższone tętno, rozszerzone źrenice, odpływ krwi do mięśni itd.

Pojęcie stresu do użycia wprowadził lekarz Hans Selye, zapożyczając je z fizyki. W badaniach materiałowych mówi się o stresie wtedy, gdy coś ulega zniszczeniu pod wpływem nadmiernego obciążenia.



Podobnie dzieje się z człowiekiem, narażonym na **długotrwałe przeciążenia**, którym nie jest w stanie sprostać.

STRES to dynamiczna reakcja adaptacyjna organizmu, która jest wynikiem **różnic pomiędzy naszymi możliwościami a wymogami sytuacji**. Pojawia się wówczas, kiedy mamy **trudność w poradzeniu sobie z daną sytuacją**.



→ Skłania nas, by podjąć działania zaradcze, które pozwolą na **poradzenie sobie z problemem i przywrócić stan równowagi i spokoju**.

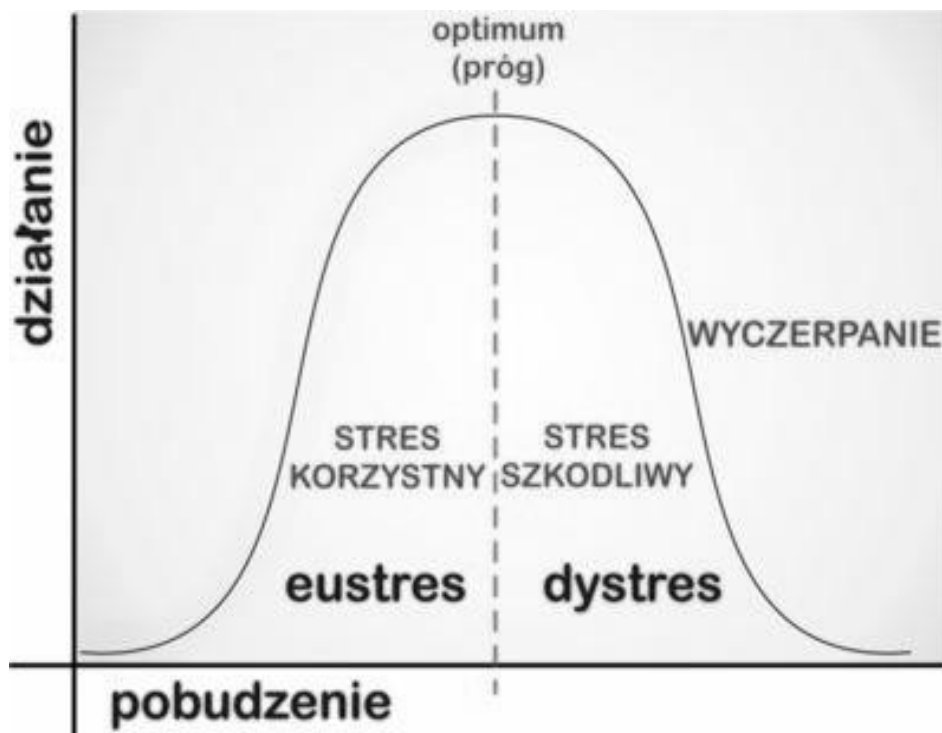
→ Stres jest normalną reakcją związaną z procesami życia. **Mobilizuje organizm do działania**.

Każdy z nas w odmienny sposób reaguje na taką samą sytuację. To, co dla jednego jest łatwe, dla innego może stanowić duży problem i wywoływać napięcie. Innymi słowy, reakcja na daną sytuację oraz sposób radzenia sobie ze stresem związane są z indywidualnymi możliwościami człowieka. Na szczęście, możliwości te można rozwijać!

Stres mobilizujący i destrukcyjny

„Całkowita wolność od stresu to śmierć” – H. Selye

Stres jest nam niezbędny do tego, abyśmy w ogóle mogli podjąć działanie. Kiedy nas mobilizuje, określamy go mianem **eustresu**. Gdy jest zbyt silny, przekracza optymalny poziom i zaczyna nam szkodzić mówimy o **dystresie**.



Stres działa destrukcyjnie na organizm nie tylko wtedy, gdy jest zbyt intensywny, ale także wtedy, gdy występuje długotrwanie. W krótkim czasie nawet silny stres może oddziaływać mobilizująco, jednak po dłuższym czasie prowadzi do wyczerpania organizmu.

Badacze wyodrębnili trzy fazy reakcji organizmu na stres – fazę mobilizacji, adaptacji i destrukcji.

1. FAZA MOBILIZACJI (REAKCJA ALARMOWA)

W tej fazie organizm reaguje na działanie stresującego czynnika. Odpowiedzią są zmiany biochemiczne. Występuje pełna mobilizacja i wykorzystanie możliwości, jakimi dysponuje człowiek. Zazwyczaj tej fazie towarzyszy szybka mobilizacja. Emocje rosną, a ich podwyższony poziom sprawia, że Twoje działanie staje się dynamiczne, a sprawność działania istotnie wzrasta. Organizm i umysł przygotowują się do ważnego wydarzenia – **wzrasta wrażliwość na bodźce, koncentracja uwagi, pamięć, szybkość dokonywania skojarzeń.**

2. FAZA ADAPTACJI (STADIUM ODPORNOŚCI)

Jeżeli sytuacja wywołująca stres przedłuża się, organizm dąży do wytworzenia odporności na szkodliwy czynnik, a procesy fizjologiczne zaczynają powracać do normy. Reakcje emocjonalne są adekwatne do sytuacji, ich ekspresja kontrolowana. **Następuje koncentracja na problemie, który wystąpił.** Wszystko po to, by poradzić sobie z wyzwaniem.

3. FAZA DESTRUKCJI (STADIUM WYCZERPANIA)

Jeżeli sytuacja trwa nadal, a emocje rosną na skutek zbyt intensywnego i długiego oddziaływania szkodliwego czynnika, zostaje osiągnięty punkt, w którym organizm nie jest w stanie dłużej utrzymać swej odporności. Nasze działania zaczynają stawać się destruktywne. Zaczynamy szkodzić sami sobie. Decyzje stają się impulsywne i nieracjonalne. Tracimy również zdolność do samokontroli, a czasem w ogóle do działania. **Gdy taki stan przedłuża się, dochodzi do wyczerpania organizmu, czego konsekwencją mogą być choroby, a nawet śmierć.**

Objawy stresu

Reakcje fizyczne organizmu na stres:

- ⑩ drżenie rąk
- ⑩ bóle głowy
- ⑩ zimne ręce
- ⑩ nadmierne pocenie się
- ⑩ bóle w klatce piersiowej
- ⑩ brak apetytu
- ⑩ ból brzucha
- ⑩ nudności
- ⑩ zaburzenie trawienia
- ⑩ podwyższone ciśnienie
- ⑩ nadwrażliwość na bodźce
- ⑩ szczykościsk
- ⑩ wysypka
- ⑩ białe odcienie skóry
- ⑩ dreszcze
- ⑩ napięcie i bóle mięśni
- ⑩ problemy ze snem
- ⑩ trudności w oddychaniu

- ⑩ obniżona samoocena
- ⑩ poczucie bezsilności i braku kontroli nad działaniami
- ⑩ pesymizm

Symptomatyczne zachowania:

- ⑩ wybuchy płaczu
- ⑩ stosowanie używek
- ⑩ objadanie się
- ⑩ szybkie tempo mówienia
- ⑩ unikanie kontaktów z ludźmi
- ⑩ nerwowe tiki
- ⑩ spowolnienie reakcji
- ⑩ nerwowość ruchów
- ⑩ agresja, prowokowanie konfliktów

Symptomy w sprawności intelektualnej:

- ⑩ osłabienie pamięci
- ⑩ obniżenie efektywności pracy
- ⑩ obniżenie tempa pracy
- ⑩ częste pomyłki
- ⑩ uczucie pustki w głowie
- ⑩ trudności w koncentracji

Przejawy stresu w emocjach i myśleniu:

- ⑩ chwiejność emocjonalna
- ⑩ niepokój
- ⑩ lęk
- ⑩ gniew
- ⑩ nieracjonalność myśli
- ⑩ nieufność
- ⑩ uczucie zmęczenia
- ⑩ niecierpliwość
- ⑩ drażliwość
- ⑩ brak tolerancji wobec innych
- ⑩ „gonitwa” myśli

Sposoby radzenia sobie ze stresem



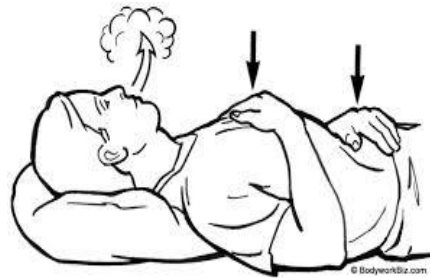
Miej czas tylko dla siebie - zrób sobie przyjemność - tak jak lubisz. Wyłącz telefon, usiądź wygodnie w fotelu lub idź na spacer

Utrzymuj kontakt z naturą - pachnący świeżością las i śpiew ptaków może dostarczyć ci energii, której nie mają w sobie betonowe osiedla



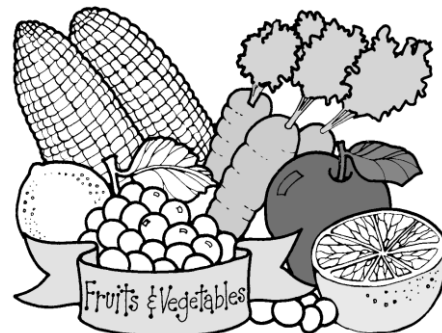
Uprawiaj sport - ćwiczenia fizyczne są niewątpliwie lepszym sposobem na okiełznanie stresu niż obsesyjne myślenie o tym co może się wydarzyć i zamartwianie się

Stosuj techniki relaksacyjne może to być joga, medytacja czy proste kontrolowanie oddechu. Sprawiają, że poczujesz się wyciszony i spokojny (ale musisz być systematyczny)



Porozmawiaj z kimś kto naprawdę ma ochotę cię wysłuchać - nie udawaj kogoś kto nie może się mylić ani okazywać słabości. Pozwól sobie pomóc.

Zdrowo się odżywiaj - pamiętaj, że istnieje związek między fizyczną i psychiczną stroną człowieka. Unikaj używek; papierosów, kawy, alkoholu. Przecież tylko w "zdrowym ciele - zdrowy duch"

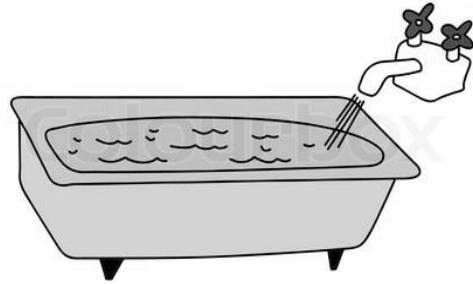




Posłuchaj muzykę, którą lubisz; Poczytaj ciekawą książkę.

Weź relaksującą

kąpiel; Spraw sobie masaż.



Zajmij się swoim hobby - obojętnie czy to majsterkowanie, wędkarstwo czy praca w ogródku, znajdź coś na coś, co sprawia ci frajdę i pozwala oderwać się od problemów.

Pozwól sobie na bliskość - nie izoluj się, nie uciekaj od towarzystwa tych, których kochasz. Mów o swoich uczuciach. Przytulaj się – to wyzwala hormony szczęścia. Podobnie jak uprawianie seksu!



Rozwijaj w sobie poczucie humoru - stare przysłowie mówi, że śmiech to zdrowie. Jest w tym dużo racji.

Nie mieszaj życia zawodowego i prywatnego – po pracy staraj się nie myśleć o rzeczach, które mogłeś zrobić źle lub musisz zrobić jutro. Jeśli chcesz naprawdę wypoczywać, oddzielaj te dwie sfery życia.



Nauč się lepiej gospodarować czasem -
sporządzaj plan dnia, a nawet tygodnia, spis rzeczy, które masz do załatwienia bardzo pilnie i takich, które mogą jeszcze poczekać. Zorganizuj dobrze miejsce pracy



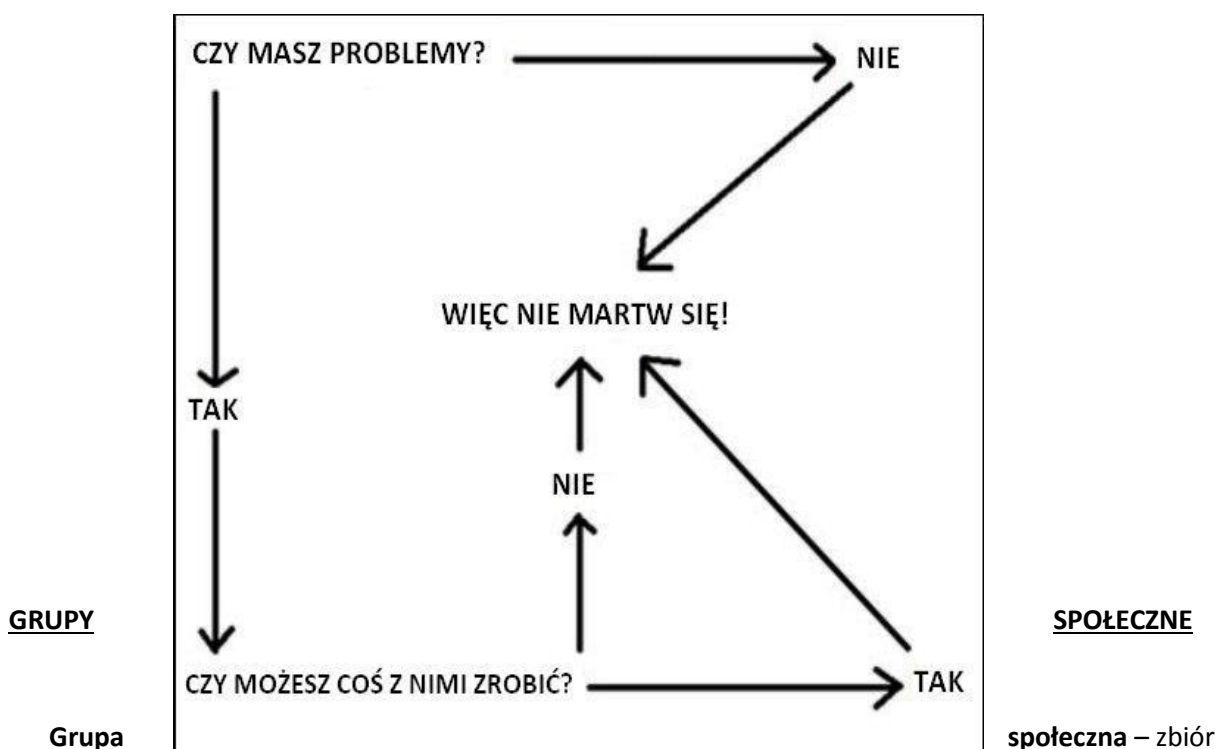
Nie staraj się być perfekcjonistą - każdy popełnia błędy. Nie musisz wszystkiego robić bezbłędnie. Bądź dla siebie tolerancyjny.

Myśl pozytywnie – życie to w dużej mierze samospełniająca przepowiednia.
Optymistycznym nastawieniem masz większe szanse przyciągnąć do siebie pozytywne zdarzenia!



się

Nie troszcz się o rzeczy na które nie masz wpływu - nie jesteś w stanie wpłynąć na pogodę, ani na zaprzestanie wojen na świecie. Pozwól by życie toczyło się samo, a ty koncentruj się tylko na tym nad czym masz władzę.



co najmniej 3 osób, którego członkowie współdziałają ze sobą na zasadzie odrębności od innych, w celu zaspokajania własnych potrzeb, charakteryzujący się trwałą strukturą i względnie jednolitym systemem norm i wartości.



Cechy grupy:

- ⑩ Składa się z minimum **trzech** osób
- ⑩ Zachodzą w niej trwałe, częste i bezpośrednie **interakcje** nastawione na wspólne osiągnięcie wyznaczonego **celu**.
- ⑩ Grupa społeczna charakteryzuje się względnie trwałą **strukturą społeczną**. Każdy jej członek zajmuje określoną **pozycję**, pełni jakąś **rolę**, a między nim a innymi członkami występują **więzi społeczne**.
- ⑩ W grupie obowiązuje pewne określone, ustalone przez nią **normy społeczne**. Grupa wywiera nacisk na podporządkowywanie się jej członków wobec tych norm i wartości
- ⑩ **Tożsamość grupowa** - członkowie należący do grup społecznych mają świadomość przynależności do grupy oraz istnieją mniej lub bardziej wyraźne kryteria wyodrębniające tę grupę z szerszego otoczenia.

Fazy rozwoju grupy

I. Faza orientacji

Członkowie przeżywają różne emocje związane z próbami poszukiwania swojego miejsca w nowej grupie. Zastanawiają się czy zostaną przyjęci/zaakceptowani czy odrzuceni. Testują sytuację zachowując ostrożność we wzajemnych kontaktach. Nie są pewni na ile mogą sobie pozwolić. Na poziomie jawnym dominują przyjemne emocje, zwykle ukrywane są: niepokój, lek i napięcie związane z niepewnością. Często ludzie przyjmują postawę bierną i wyczekującą. Nikt nie podejmuje ryzyka ujawnienia się w sposób otwarty i w pełni szczerzy.

- ⑩ zakłopotanie, niepokój
- ⑩ nie ujawnianie uczuć

- ⑩ ludzie trzymają się wytyczonych ścieżek
- ⑩ sztywna komunikacja
- ⑩ brak wspólnego celu i rozumienia zadania
- ⑩ wyczekiwanie, rezerwa wobec siebie nawzajem
- ⑩ obserwowanie – na co mogą sobie pozwolić
- ⑩ skłonność do mówienia w sposób ogólny, bezosobowy, abstrakcyjny, nie – od siebie
- ⑩ unikanie ujawniania różnic, odmiennego zdania
- ⑩ relacje między uczestnikami grzeczne, uprzejme, formalne

II. Faza konfliktu

Po pewnym czasie sytuacja powierzchownej i pozornej integracji staje się męcząca. Wtedy grupa wchodzi w fazę konfliktu. Jest to etap konfrontacji oczekiwań i potrzeb poszczególnych osób z potrzebami innych członków grupy. Kwestionowane i poddawane w wątpliwość są wspólne cele, wartości, przyjęte normy. Formułuje się nowa struktura grupy, mniej formalna, w większym stopniu uwzględniająca rzeczywisty potencjał grupy.

- ⑩ otwarcie na sprawy bardziej ryzykowne i osobiste
- ⑩ pojawia się większe zainteresowanie dla własnych wartości i problemów
- ⑩ poszukiwanie, definiowanie i redefiniowanie celu
- ⑩ dominuje atmosfera napięcia, czasami walka o władzę, o miejsce, o uwagę
- ⑩ emocjonalny opór wobec wymagań, jakie stawia przed uczestnikami zadanie
- ⑩ żywe debaty i dyskusje
- ⑩ próby różnych metod pracy zespołowej
- ⑩ kształtują się role grupowe
- ⑩ dyskutowanie, sprzecznie się
- ⑩ rywalizacja
- ⑩ konfrontacja
- ⑩ nadmierne okazywanie emocji
- ⑩ silne koncentrowanie się na swoich potrzebach
- ⑩ tworzą się podziały - grupa w dyskusji często dzieli się na dwa antagonistyczne obozy, a problem nie zostaje rzeczowo rozważony, tylko stawia się go w kategoriach „albo- albo”

III. Faza spójności i współpracy

Na tym etapie grupie towarzyszy satysfakcja z przezwyciężenia kryzysu i poradzenia sobie z trudnościami. Przebywanie razem sprawia uczestnikom przyjemność.

W fazie spójności grupa zaspokaja przede wszystkim potrzebę przynależności. Grupę charakteryzuje zgodność, otwartość wobec siebie nawzajem i zrozumienie. W tej fazie członkowie grupy mogą być zadziwiająco jednomyślni i podobnie odczuwać. Ujawnia się gotowość do współdziałania, poczucie bliskości. Buduje się grupowa tożsamość, a uczestnicy mają poczucie swojego miejsca w grupie.

- ⑩ pewność i zaufanie wewnątrz zespołu
- ⑩ więcej uwagi poświęca się innym
- ⑩ jasność celów
- ⑩ rozważnie wielu opcji
- ⑩ przygotowanie szczegółowych planów
- ⑩ kształtowanie się spójności grupy

- ⑩ grupa wypracowuje normy
- ⑩ otwarta wymiana poglądów
- ⑩ wzajemne wsparcie i współpraca
- ⑩ poczucie tożsamości
- ⑩ pierwsze osiągnięcia
- ⑩ struktura grupy i podział ról

IV. Faza celowej i świadomej aktywności

Grupa staje się grupą dojrzałą. Uczestnicy współpracują ze sobą i są zorientowani na wypracowanie wyników. Podział ról i zadań jest „ostry” i stabilny. Różnorodność cech, talentów i umiejętności manifestowana w pełnionych rolach w grupie prowadzi do efektywnego podziału i rozwiązywania zadań. Grupa jest wydajna.

- ⑩ wykorzystanie energii każdego
- ⑩ pojawiają się konstruktywne próby rozwiązywania zadania
- ⑩ członkowie dysponują energią niezbędną do efektywnej pracy
- ⑩ większość rozmów skupia się na pracy/na zadaniu i jego efektach
- ⑩ problemy interpersonalne są rozwiązywane
- ⑩ cele są osiągane

Cechy efektywnej grupy

- spójność - poziom rozwoju więzów między członkami grupy. Bardzo spójne grupy wykazują silne powiązania w postaci wzajemnej lojalności wobec siebie i poszanowania norm grupowych
- uzgodnione i jasne cele, akceptowane przez wszystkich członków
- efektywna komunikacja, słuchanie siebie nawzajem
- jasne zasady postępowanie, wspólne normy i wartości
- otwartość, umożliwienie wyrażania krytyki, konfrontacji
- współdziałanie
- poczucie odpowiedzialności za grupę
- zaufanie, szacunek
- dobre relacje wewnętrzne
- odpowiedni lider, optymalne, zrównoważone role grupowe
- aktywność i chęć działania wszystkich członków

Efekt synergii i próżniactwo

Synergia - Efekt zorganizowanej pracy zespołowej, który jest wyższy niż suma efektów działań indywidualnych. O synergii mówimy wtedy, kiedy współpraca grupowa prowadzi do lepszych rezultatów niż mogliby wypracować poszczególni członkowie grupy osobno.

$$1 + 1 = 3$$

Na przykład: Dwie osoby działając razem, są w stanie przesunąć ciężką szafę o 10 metrów. Każda z nich osobno mogłaby przesunąć ją nie więcej niż np. 3 metry. Zatem maksymalna suma działań indywidualnych jest równa $2 \times 3 \text{ m} = 6 \text{ m}$, natomiast efekt działań wspólnych wynosi 10 m i jest większy niż suma działań indywidualnych.

Próżniactwo społeczne – mówi się o nim wtedy, gdy wysiłek wkładany przez jednostki w wykonanie zadania, jest mniejszy, gdy działają one w grupie niż gdy działają indywidualnie. Wynika on z przekonania, że indywidualna wkład jest trudniejszy do zmierzenia w działaniu grupowym.