



MINISTERSTWO EDUKACJI
NARODOWEJ



Iwona Kapela
Iwona Kowalczyk

Nawiązywanie kontaktów międzyludzkich 522[01].O1.03

Poradnik dla ucznia

Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy
Radom 2007

Recenzenci:
mgr Ewa Urbańska-Sobczak
mgr Grażyna Wysocka

Opracowanie redakcyjne:
mgr Małgorzata Sienna

Konsultacja:
dr mgr inż. Bożena Zając

Poradnik stanowi obudowę dydaktyczną programu jednostki modułowej 522[01].O1.03 „Nawiązywanie kontaktów międzyludzkich”, zawartego w modułowym programie nauczania dla zawodu sprzedawca.

Wydawca
Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom 2007

„Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”

SPIS TREŚCI

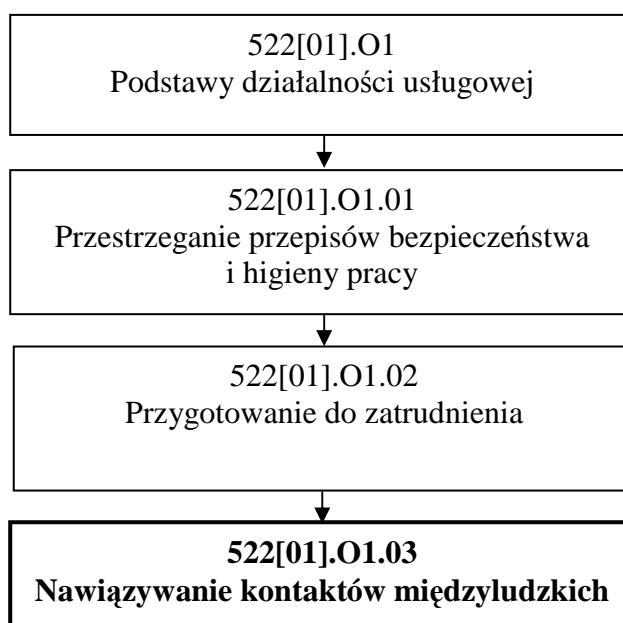
1. Wprowadzenie	3
2. Wymagania wstępne	4
3. Cele kształcenia	5
4. Materiał nauczania	6
4.1. Komunikacja interpersonalna	6
4.1.1. Materiał nauczania	6
4.1.2. Pytania sprawdzające	11
4.1.3. Ćwiczenia	11
4.1.4. Sprawdzian postępów	13
4.2. Istota i znaczenie asertywności	15
4.2.1. Materiał nauczania	15
4.2.2. Pytania sprawdzające	19
4.2.3. Ćwiczenia	19
4.2.4. Sprawdzian postępów	22
4.3. Konflikty i ich rozwiązywanie	23
4.3.1. Materiał nauczania	23
4.3.2. Pytania sprawdzające	26
4.3.3. Ćwiczenia	26
4.3.4. Sprawdzian postępów	28
4.4. Praca w zespole	29
4.4.1. Materiał nauczania	29
4.4.2. Pytania sprawdzające	32
4.4.3. Ćwiczenia	33
4.4.4. Sprawdzian postępów	34
5. Sprawdzian osiągnięć	35
6. Literatura	39

1. WPROWADZENIE

Poradnik ten będzie Ci pomocny w przyswajaniu wiedzy i umiejętności z zakresu nawiązywania kontaktów międzyludzkich.

W poradniku zamieszczono:

- wymagania wstępne – wykaz umiejętności jakie powinieneś mieć już ukształtowane, abyś bez problemów mógł korzystać z poradnika,
- cele kształcenia – wykaz umiejętności, jakie ukształtujesz podczas pracy z poradnikiem,
- materiał nauczania – wiadomości teoretyczne niezbędne do osiągnięcia założonych celów kształcenia i opracowania umiejętności zawartych w jednostce modułowej,
- zestaw pytań – abyś sprawdził, czy opanowałeś określone treści,
- ćwiczenia – pomogą Ci zweryfikować wiadomości teoretyczne oraz ukształtować umiejętności praktyczne,
- sprawdzian postępów,
- sprawdzian osiągnięć – przykładowy zestaw pytań,
- literaturę.



Schemat układu jednostek modułowych

2. WYMAGANIA WSTĘPNE

Przystępując do realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

- posługiwać się podstawowymi zagadnieniami z zakresu komunikacji interpersonalnej,
- podejmować decyzje w sytuacjach trudnych i ryzykownych,
- współpracować w zespole / grupie,
- korzystać z różnych źródeł informacji,
- dokonywać prezentacji własnego stanowiska, stosując różne środki komunikacji werbalnej i niewerbalnej.

3. CELE KSZTAŁCENIA

W wyniku realizacji programu jednostki modułowej powinieneś umieć:

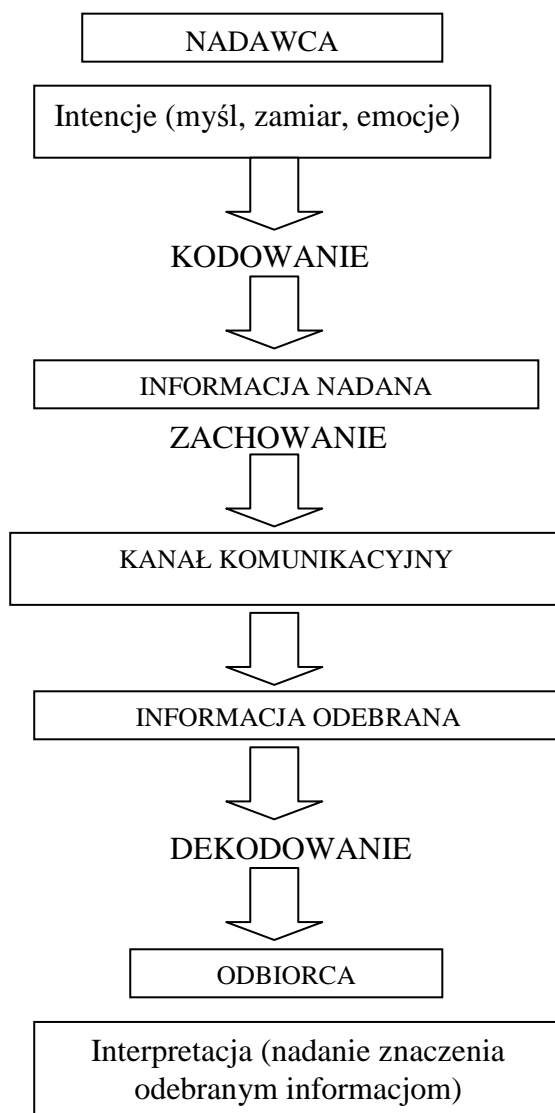
- określić znaczenie komunikacji w relacjach między ludźmi,
- scharakteryzować komunikację werbalną i niewerbalną,
- zastosować techniki ułatwiające skuteczne komunikowanie się,
- zastosować zasady i techniki aktywnego słuchania,
- przeprowadzić konstruktywną dyskusję,
- udoskonalić umiejętności przewyższania barier komunikacyjnych,
- zastosować argumentację racjonalną i emocjonalną do określonej sytuacji,
- zastosować zasady asertywnego zachowania w kontaktach międzyludzkich,
- scharakteryzować metody rozwiązywania konfliktów,
- podjąć decyzję w trudnych sytuacjach zawodowych,
- zastosować zasady współpracy w zespole.

4. MATERIAŁ NAUCZANIA

4.1. Komunikacja interpersonalna

4.1.1. Materiał nauczania

Komunikacja to wymiana informacji między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa, gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe. Istotne jest, aby były zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.



Rys. 1. Model procesu komunikacji [5, s. 75]

nadawca > kodowanie > kanał komunikacji > dekodowanie > odbiorca

Doskonały proces komunikacji międzyludzkiej to komunikat, który odebrany przez odbiorcę będzie miał takie samo znaczenie, jak komunikat wysłany przez nadawcę. Nadawca to osoba, która formułuje komunikat i ma określony cel w pokazaniu go innej osobie. Nadawca dokonuje zakodowania wiadomości, czyli tłumaczy treść na symbole, a więc słowa,

rysunki, gesty. Podczas kodowania nadawca powinien zadbać o to, aby odbiorca rozumiał znaczenie symboli.

Nadawca przekazuje wiadomości odbiorcy za pomocą określonych środków, czyli drogi kontaktu – kanału. Kanałem, czyli środkiem przekazu może być np. komunikacja ustna, pisemna, wizualna. Decyzja, jaki rodzaj komunikacji powinien zostać wybrany uzależniona jest od celu informacji, ważności, a także łatwości jej zakodowania.

Cechy dobrego nadawcy:

- mówi (pisze) jasno i zwięźle,
- wie, o czym mówi,
- wyraża swobodnie swoje komunikaty,
- reaguje na poglądy i emocje (odczucia) odbiorcy, nawiązując z nim odpowiednią więź,
- dobiera tempo wypowiedzi i ton głosu do sytuacji i swojego odbiorcy,
- nie narzuca swojego zdania w sposób bezwzględny,
- nie ośmiesza i nie drwi,
- jest spokojny i uśmiechnięty,
- wyraża swoje myśli z pełnym zrozumieniem drugiej osoby.

Przekazywanie informacji może odbywać się jednokierunkowo lub dwukierunkowo.

W komunikowaniu jednokierunkowym nadawca przekazuje informację bez sprzężenia zwrotnego z odbiorcą. W dwukierunkowym komunikowaniu się istnieje sprzężenie zwrotne nadawcy z odbiorcą.

Wady i zalety obu procesów komunikowania się:

- jednokierunkowe komunikowanie się jest szybsze, może być stosowane w przypadku komunikatów prostych i łatwych do przekazania. Nadawcy mają większą pewność siebie, gdyż nie są „atakowani” przez odbiorców. Ten sposób komunikowania się jest skuteczny wtedy, gdy szczególnie trzeba dbać o porządek, np.: w trakcie masowego zgromadzenia publicznego.
- dwukierunkowe komunikowanie się jest dokładniejsze, sprzężenie zwrotne pozwala nadawcy na udoskonalenie i doprecyzowanie komunikatu. Odbiorcy przez możliwość zadawania pytań lepiej rozumieją komunikat co zwiększa ich pewność siebie. Ten sposób porozumiewania się jest niezbędny w przekazywaniu komunikatów skomplikowanych.

Istnieją trzy podstawowe zasady wymiany informacji:

- właściwe „nadawanie”,
- właściwe „odbieranie”,
- używanie pozajęzykowych środków przekazu.

Właściwe „nadawanie”:

- treść komunikatu powinna być interesująca,
- język powinien być prosty i zrozumiały dla odbiorcy,
- przekazywanie powinno się odbywać w sposób przemyślany,
- nadawca powinien reagować na sygnały odbiorcy (znudzenie, zmęczenie, czy odwrotnie – zainteresowanie).

Komunikacja to nie tylko nadawanie komunikatu, ale też aktywne słuchanie.

Aktywne słuchanie to umiejętność, która w znacznym stopniu ułatwia komunikację i poprawia zdecydowanie relacje międzyludzkie. Rozmówca, który ma świadomość, że jest słuchany, poprawia poczucie własnej wartości, czuje się akceptowany i dowartościowany.

Reguły dobrego słuchania:

- Nie oceniaj.
- Nie dawaj rad.
- Nie wchodź z własnymi problemami.
- Nie interpretuj.
- Sprawdź, czy dobrze rozumiesz osobę mówiącą.

Czynne słuchanie pomaga osobie mówiącej, zwiększa zaufanie do rozmówcy i chęci kontaktowania się z nim w przyszłości. Jest, więc bardzo ważne w kontaktach rodzinnych, szkolnych i zawodowych.

Aby zapobiec nieporozumieniom, jakie mogą wynikać z błędnego odczytywania komunikatu, należy posiadać umiejętności aktywnego słuchania. Można to osiągnąć stosując następujące techniki:

- odzwierciedlenie – informujemy rozmówcę, jak zrozumieliśmy jego odczucia i intencje,
- parafrazowanie – ujmujemy w inne słowa zasłyszany komunikat, upewniając się czy dobrze został zrozumiany,
- klaryfikacja – skłaniamy rozmówcę do skoncentrowania się na głównej idei komunikatu lub prosimy o bardziej precyzyjne wyjaśnienie sprawy,
- potwierdzenie – dopowiadamy pewne słowa, potwierdzając, że jesteśmy zainteresowani wypowiedzią i słuchamy uważnie.

Cechy dobrego odbiorcy:

- nie utrudnia nadawcy przesyłania komunikatu (nie rozmawia, nie śmieje się, nie odpowiada itp.),
- nie robi aluzji,
- koncentruje się na osobie nadawcy i jego komunikatach,
- nie krytykuje pochopnie,
- w przypadku wystąpienia niejasności pyta lub upewnia się, czy dobrze zrozumiał,
- przyjmuje wspierającą postawę ciała,
- powstrzymuje się od nagłego wyrażania własnych opinii.

Komunikowanie się ludzi możemy podzielić na:

- werbalne, czyli słowne,
- niewerbalne, czyli bez użycia słów (za pomocą gestów, dźwięków niebędących słowami).

Komunikacja werbalna to komunikacja z użyciem języka werbalnego, czyli mowy jako środka komunikacji. Jest to podstawowy sposób komunikacji międzyludzkiej. W komunikacji werbalnej dużą rolę odgrywają takie czynniki jak:

- akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii, co często ma większy wpływ na partnera interakcji niż treść wypowiedzi,
- stopień płynności mowy,
- zawartość (treść) wypowiedzi.

Biorąc pod uwagę kierunek przesyłanych komunikatów, rozróżniamy komunikację pionową i poziomą.

Komunikacja pionowa dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Natomiast komunikacja pionowa skierowana ku górze ma miejsce, gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonywanych zadań, występujących w pracy problemach.

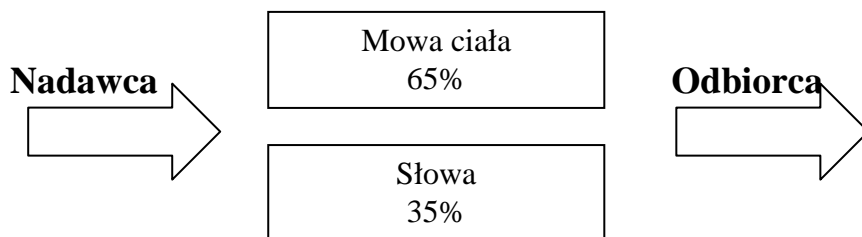
Komunikacja pozioma to wymiana informacji między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

Każda rozmowa wynika z określonych intencji nadawcy. Biorąc pod uwagę intencje wyróżnić możemy następujące style komunikowania się:

- instrumentalny, rozmowa skierowana jest na przedmiocie; pojawia się obustronna wymiana argumentów, uważne słuchanie partnera, dążenie do uzgodnienia stanowisk oraz chęć zdobycia informacji,

- egocentryczny, rozmowa skupia się na osobie nadawcy; nie słucha on swojego partnera i nie dopuszcza go do głosu; nie uwzględnia niczyjego punktu widzenia poza swoim; formułuje nakazy, zakazy i polecenia; kieruje przebiegiem rozmowy ustalając moment jej rozpoczęcia i zakończenia,
- alegocentryczny, obiektem zainteresowania jest partner; nadawca dostosowuje swoje wypowiedzi do jego potrzeb, prosi o rady i chętnie go słucha, łatwo poddaje się perswazji i sugestiom rozmówcy.

Komunikacja niewerbalna określa stosunki międzyludzkie poprzez stany emocjonalne i postawy komunikujących się osób. Badania przeprowadzone przez psychologów dowodzą, że tylko 35% informacji jest przekazywanych werbalnie, czyli za pomocą słów, natomiast aż 65% mową niewerbalną.



Rys. 2. Mowa ciała [5, s. 81]

Do głównych form komunikacji niewerbalnej należą:

- wyraz twarzy,
- kontakt wzrokowy,
- gesty i inne ruchy ciała,
- kontakt dotykowy,
- postawa ciała,
- odległość od partnera,
- wygląd zewnętrzny,
- niewerbalne aspekty mowy,
- uśmiech.

Tabela 1. Wybrane elementy mowy ciała i ich znaczenie [opracowanie własne]

Wybrane elementy mowy ciała	Sygnaly	Znaczenia
Usta	zaciśnięte pełne rozchylone	złość, wstręt pogarda zażyłość
Język	pokazywanie języka dotykanie językiem warg lub zębów	intymność lub agresja smutek, zmartwienie
Uśmiech	cichy głośny	nieśmiałość, rozwaga pewność siebie, chęć zwrócenia na siebie uwagi, arogancja
Oczy	szeroko otwarte przymrużone długie spojrzenie krótkie spojrzenie	szczerść niedowierzenie zainteresowanie, uwaga zakłopotanie, niepewność
Postawa ciała	nachylenie do rozmówcy odsunięcie się od rozmówcy pozycja skulona pozycja wyprostowana	sympatia dystans lęk pewność siebie

Bariery komunikacyjne, to wszelkie czynniki, które utrudniają zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedzi. Bariery komunikacyjne mogą być zewnętrzne i wewnętrzne.

Zewnętrzne czynniki to takie jak: głośna muzyka w sąsiedztwie, hałas z ulicy, szepty innych osób. Bariery te łatwo zauważyć i usunąć.

Bariery wewnętrzne wynikają z różnicy poglądów, różnych stanów emocjonalnych, zdenerwowania, gniewu, zazdrości, braku zaufania do partnera, złej interpretacji komunikatów werbalnych lub niewerbalnych. Bariery te mogą pojawiać się zarówno po stronie nadawcy jak i odbiorcy. Wśród wewnętrznych barier komunikacyjnych możemy wyróżnić cztery grupy:

1. Osądzanie.
2. Decydowanie za innych.
3. Uciekanie od cudzych problemów.
4. Blokady językowe.

Osądzanie tworzy bariery polegające na narzucaniu własnych wartości innym osobom oraz wskazywaniu rozwiązań cudzych problemów bez uwzględniania racji osób, których problemy te dotyczą. Osoba tworząca bariery przez osądzanie zazwyczaj:

- krytykuje (np. Czy nigdy nie zrozumiesz co do ciebie mówię?),
- obraża (np. jesteś leń, idiota),
- orzeka (np. ciebie ten problem nie interesuje),
- chwali, aby oceniać lub manipulować (np. gdybyś tylko chciał, postarał się, pewnie zrobiłbyś to lepiej).

Decydując za innych, pozbawiamy ich samodzielnego podejmowania decyzji i w ten sposób doprowadzamy do uległości. W konsekwencji doprowadza to do ograniczenia otwartości i szczerości naszego rozmówcy. Osoba tworząca bariery komunikacyjne przez decydowanie za innych:

- rozkazuje (np. będziesz dziś sprzątał dom),
- zakazuje (np. nie wolno ci się kolegować z Markiem),
- grozi (np. jeśli tego nie zrobisz, nie wyjdiesz z domu),
- moralizuje (np. ja w twoim wieku lepiej się uczyłem),
- zadaje liczne pytania, które nie sprzyjają komunikowaniu się (np. dlaczego poszedłeś na spacer z Jackiem, a nie z Moniką).

Uciekanie od cudzych problemów tworzy bariery komunikacyjne wówczas, gdy nie przejawiamy chęci słuchania drugiej osoby, nie chcemy wziąć pod uwagę ani jej uczuć, ani jej zmartwień, gdy tymczasem ta osoba często oczekuje od nas wyłącznie poświęcenia jej czasu. Osoba tworząca bariery komunikacyjne przez uciekanie od cudzych problemów:

- doradza (np. najlepiej byłoby, gdybyś więcej się uczył),
- jest niezdecydowana, zmienia temat (np. może zostaniemy i będziemy się uczyć, a może pójdziemy do kina),
- logicznie argumentuje (np. w tym roku nie pojedziemy na wakacje, ponieważ wydaliśmy pieniądze na remont),
- pociesza (np. nie martw się „jakoś to będzie”).

Blokady językowe mogą być stosowane w sposób świadomy, w celu obniżenia poczucia wartości rozmówcy lub nieświadomie. Osoba tworząca bariery komunikacyjne przez stosowanie blokad językowych:

- wtrąca do rozmowy wypowiedzi w językach obcych,
- stosuje umowne kody, szyfry, których nie zna odbiorca,
- używa wulgaryzmów, których nie akceptujemy,
- stosuje „zabójcze frazesy” (np. to przecież oczywiste, tu nie ma o czym dyskutować, to bardzo proste spójrz jak to robię).

Wszystkie bariery wywołują zazwyczaj którąś z poniższych reakcji:

- opór lub bunt,
- złość,
- agresję,
- bezsilność,
- frustrację,
- poczucie niskiej wartości,
- osłabienie motywacji działania,
- odczucie braku zainteresowania.

4.1.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Co określa termin komunikacja?
2. Jakie znasz rodzaje komunikacji?
3. Na czym polega komunikacja werbalna?
4. Na czym polega komunikacja niewerbalna?
5. Jakie znasz główne formy komunikacji niewerbalnej?
6. Jakie znasz elementy mowy ciała i ich znaczenie?
7. Jakie znasz różnice między komunikacją pionową i poziomą?

4.1.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Komunikacja międzyludzka opiera się na komunikatach werbalnych i niewerbalnych. W zespołach 3-osobowych zastanówcie się i przyporządkujcie wymienione rodzaje komunikatów do komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Uzupełnijcie tabelę.

Rodzaje komunikatów:

- wyraz twarzy,
- dyktowanie do zeszytu przez nauczyciela,
- kontakt wzrokowy,
- gesty,
- rozmowa przez telefon,
- pisanie e-maila,
- wygląd zewnętrzny,
- postawa ciała,
- prowadzenie rozmowy na gadu-gadu,
- rozmowa przyjaciół.

Tabela do ćwiczenia 1 [opracowanie własne]

Komunikacja werbalna	Komunikacja niewerbalna

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) utworzyć zespół 3-osobowy,
- 2) dokonać analizy treści ćwiczenia,

- 3) rozróżnić komunikację werbalną i niewerbalną,
- 4) wypełnić tabelę do ćwiczenia.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczeń.

Ćwiczenie 2

Wyobraź sobie, że przytrafia ci się następująca sytuacja:

„Jesteś bardzo przejęty, ponieważ poznałeś/aś nową dziewczynę czy chłopaka i chcesz opowiedzieć o tym swojemu najlepszemu przyjacielowi. Jednak ten jest zainteresowany czymś innym i czujesz, że tak naprawdę ciebie nie słucha”.

Pracując w zespołach 2-osobowych odpowiedz na pytania w tabeli.

Tabela do ćwiczenia 2 [opracowanie własne]

Pytania	Proponowane odpowiedzi
1. Jak czułbyś/abyś się w tego rodzaju sytuacji?	
2. Co takiego ludzie robią, że odnosisz wrażenie, że cię nie słuchają?	
3. Co takiego ludzie mówią, że odnosisz wrażenie, że cię nie słuchają?	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać się w pary,
- 2) dokonać analizy treści ćwiczenia,
- 3) określić elementy składające się na umiejętność uważnego słuchania,
- 4) wypełnić tabelę do ćwiczenia,
- 5) zaprezentować pomysły na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczeń.

Ćwiczenie 3

Wstawiając znak „x” przyporządkuj komunikaty do odpowiedniego rodzaju komunikacji pionowej lub poziomej.

Tabela do ćwiczenia 3. Komunikacja pionowa i pozioma [opracowanie własne]

Komunikat	Komunikacja pionowa skierowana		Komunikacja pozioma	
	ku dołowi	ku górze	formalna	nieformalna
Kierownik zlecił Kwiatkowskiemu, aby pokazał sprawozdanie z ostatniego kwartału.				
Ola powiedziała Magdzie, że ładnie wygląda w nowej bluzce.				
Uczeń przeczytał nauczycielowi swoją pracę domową.				
Mama poprosiła Kasię, aby zrobiła zakupy po przyjściu ze szkoły.				
Marek w klasie zaproponował zorganizowanie wycieczki klasowej.				
Pracownik pytał kierownika o szczegóły pracy, którą miał wykonać.				
Rada Pedagogiczna na zebraniu zastanawiała się nad ocenami z zachowania uczniów.				
Koleżanki na zakupach rozmawiały o trendach w aktualnej modzie.				

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) dokonać analizy przedstawionych w tabeli komunikatów,
- 2) rozróżnić zasady komunikacji pionowej i poziomej,
- 3) wypełnić tabelę,
- 4) zaprezentować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczeń.

4.1.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) określić etapy modelu procesu komunikacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) określić cechy dobrego nadawcy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) określić wady i zalety komunikacji jednokierunkowej i dwukierunkowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) określić cechy dobrego odbiorcy?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 5) zdefiniować pojęcie komunikacji werbalnej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) zdefiniować pojęcie komunikacji niewerbalnej? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) scharakteryzować pojęcie aktywnego słuchania? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) określić techniki aktywnego słuchania? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9) określić reguły aktywnego słuchania? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) określić zewnętrzne bariery komunikacyjne? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) określić wewnętrzne bariery komunikacyjne? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4.2. Istota i znaczenie asertywności

4.2.1. Materiał nauczania

Asertywność to umiejętność pełnego i otwartego wyrażania samego siebie w kontakcie z innymi osobami. Słyszac słowo asertywność, zapamiętaj, że jest to:

- zachowanie pozwalające na konkretne i zdecydowane prezentowanie uczuć, chęci i potrzeb innym ludziom, ale bez narzucania im własnej woli i naruszania ich praw,
- umiejętność, dzięki której ludzie otwarcie wyrażają swoje uczucia, myśli i przekonania, nie lekceważąc jednocześnie uczuć i poglądów swoich rozmówców,
- osiąganie kompromisu bez poświęcania własnej godności i bez rezygnacji z uznawanych wartości.

Z asertywnością głęboko związany jest szacunek do samego siebie, poczucie własnej godności.

Zachowania międzyludzkie są źródłem naszych stanów emocjonalnych, mogą być przyczyną zadowolenia, szczęścia, ale też niepokojów i cierpień. Powszechnie rozróżnia się trzy podstawowe rodzaje zachowań: agresywne, bierne i asertywne.

Tabela 2. Rozpoznanie typu zachowań [5, s.102]

TYP ZACHOWANIA	CECHY CHARAKTERYSTYCZNE	
	Sygnaly niewerbalne	Kluczowe słowa i zdania
A G R E S Y W N E	<ul style="list-style-type: none"> - podniesiony głos - krzyk - wskazanie palcem - założone ręce - nieruchoma pozycja 	<ul style="list-style-type: none"> - lepiej byłoby, gdybyś - jeśli nie, to - uważaj - powinienes - bzdura! - idiota! - ty
B I E R N E	<ul style="list-style-type: none"> - uległy, proszący głos - zaciśnięte pięści - przesuwanie stopami - oczy zwrócone w dół, sylwetka pochylona 	<ul style="list-style-type: none"> - może - myślę, że - zastanawiam się, czy - czy nie zechciałbyś, aby ... - tak mi przykro, przepraszam, czy - przepraszam, czy - przepraszam, ale - a jeśli?
A S E R T Y W N E	<ul style="list-style-type: none"> - głos spokojny, opanowany - postawa swobodna, odprężona - bezpośredni kontakt wzrokowy - wyprostowana pozycja ciała 	<ul style="list-style-type: none"> - ja - uważam, że - czuję, że chcę - zrobmy to razem - weźmy się do ... - jak to możemy rozwiązać? - co o tym myślisz? - co ty na to? - jakie jest twoje zdanie?

Tabela 3. Charakterystyka zachowań międzyludzkich [5, s.103]

CECHY	ZACHOWANIA CZŁOWIEKA		
	BIERNE	ASERTYWNE	AGRESYWNE
POSTĘPOWANIE	Brak samodzielności; pozwala decydować za siebie; wykazuje czasem brak uczciwości; ma skłonność do kłamstwa; lubi komplikować sobie życie; najczęściej pojawia się na pozycji przegranej.	Jest uczciwy i samodzielny, bezpośredni i otwarty. Wypowiada się w sposób jasny i konkretny; zna swoją wartość; broni swojej godności.	Decyduje za innych; uczciwy, ale nietaktowny; otwarty, ale skłonny do pomniejszania wartości innych osób; za wszelką cenę dąży do wygranej.
STAN DUCHA	Zagubiony, bezradny, niezadowolony z siebie; ma poczucie winy, zły na innych.	Pewny siebie, zazwyczaj zadowolony, czuje się dowartościowany.	Hardy, przesadnie dumny, niedowierzający; często ma wyrzuty sumienia.
RELACJE INNYCH OSÓB	Brak szacunku i zaufania, lekceważenie, wykorzystywanie do własnych celów.	Szacunek i zaufanie; ludzie chętnie słuchają jego opinii i szukają jego towarzystwa.	Unikany w towarzystwie jako złośliwy i niegodny zaufania; budzący postrach.
WŁASNE STANOWISKO	Muszę być uczciwy. Nie mogę nikomu sprawić żadnej przykrości.	Jestem uczciwy, ale również oczekuję uczciwości względem siebie. Szanuję innych, ale nie zawsze muszę się z nimi zgadzać.	Muszę być silniejszy i lepszy od innych. Moje interesy są ważniejsze od zachowania czyjejś godności.
EFEKTY	Jest wykorzystywany przez innych; jego prawa są ignorowane; może być manipulowany i poniżany; inni unikają jego towarzystwa jako człowieka mało przedsiębiorczego.	Zazwyczaj osiąga swoje cele i pełną satysfakcję z tego, co robi; jest ceniony i lubiany przez otoczenie.	Podporządkowuje sobie słabszych i naiwnych, najczęściej osiąga swoje cele ich kosztem. Ludzie unikają jego towarzystwa w obawie o siebie samych.

Jak nietrudno zauważyć:

- zachowanie bierne sprowadza się do uległości, rezygnacji z własnych praw oraz respektowania praw innych,
- zachowanie agresywne to przestrzeganie wyłącznie własnych praw oraz lekceważenie praw innych,
- zachowanie asertywne uwzględnia zarówno własne prawa, jak i prawa innych.

Zachowanie asertywne różni się od zachowania agresywnego, ponieważ nie narusza praw innych osób. Zachowanie asertywne różni się też od zachowania biernego, zakłada, bowiem stanowczą obronę siebie i swoich praw – nie pozwala sobą manipulować, pozbywa się nieuzasadnionego niepokoju i niepewności.

Osoby asertywne potrafią zdefiniować swoje potrzeby, swoje prawa i informują o tym innych w sposób jasny i śmiały, ale z zachowaniem szacunku i pełnej tolerancji dla ich poglądów, uczuć i opinii.

Prawdziwie asertywne osoby:

- posiadają silne poczucie rzeczywistości,
- mówią o wszystkim w sposób jasny, bez ogródek, tak, jak widzą i czują,
- nie szukają iluzji, a konkretów,
- nie kłamią, bo wiedzą, że przez to nie dowiedzą się prawdy ani o sobie ani o innych,
- są uczciwe i wobec siebie i wobec innych.

Pamiętaj, że jeśli chcesz być asertywny w pełnym tego słowa znaczeniu, to:
MUSISZ:

- wiedzieć, czego chcesz,
- zdecydować, czy jest to uczciwe wobec innych,
- wyraźnie prosić o to, czego chcesz i informować o własnych odczuciach,
- nie bać się podejmowania ryzyka,
- być spokojnym i odprężonym,
- otwarcie wyrażać swoje opinie i uczucia,
- swobodnie wypowiadać i przyjmować komplementy,
- szczerze wypowiadać oraz przyjmować uczciwą krytykę.

NIE WOLNO CI:

- mówić w sposób niejasny („owijać w bawełnę”),
- unikać odpowiedzialności (chować się za czyimiś plecami, zrzucać winy na inne osoby),
- znęcać się lub szantażować,
- obrażać wyzwiskami i obelgami,
- tłumić swoje uczucia.

Obrona własnych praw, poszanowanie godności wynikają z samej definicji asertywności. Zgodnie z nią respektowanie prawa dla siebie nie zwalnia nikogo od przestrzegania praw innych osób.

Prawa asertywności:

1. Masz prawo do robienia tego, co chcesz – dopóty, dopóki nie rani to kogoś innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie – nawet jeśli to rani kogoś innego – dopóty, dopóki Twoje intencje nie są agresywne, lecz asertywne.
3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb – dopóty, dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić.
4. Istnieją takie sytuacje między ludźmi, w których prawa nie są oczywiste. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sprawy z drugą osobą i wyjaśnienia jej.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.

Wyrażanie własnych uczuć, opinii i poglądów

Kształtując umiejętność asertywnego zachowania pamiętaj, że masz prawo wyrażać własne uczucia dopóty, dopóki nie ranisz innych osób.

Uczucia, jakie wyrażasz w relacjach międzyludzkich, mogą mieć charakter pozytywny lub negatywny.

Wyrażanie pozytywnych uczuć i opinii sprawia ludziom więcej kłopotu niż wyrażanie uczuć o charakterze negatywnym. Łatwiej kogoś obwinąć niż przyznać mu rację, skrytykować niż pochwalić.

- Aby nie było wątpliwości w stosunku do przekazywanych przez Ciebie pozytywnych uczuć i opinii, wypowiadaj je szczerze, wyraźnie i zdecydowanie – najlepiej patrząc wprost na daną osobę.
- Nie odrzucaj pozytywnych relacji w stosunku do Ciebie. Uśmiechnij się i podziękuj. A jeśli nie do końca zgadzasz się z przekazaną opinią, nie zamazuj pozytywnego myślenia o sobie.
- Nie czekaj z przekazywaniem pozytywnych uczuć i opinii do specjalnej okazji – zacznij już dziś.

Wyrażanie uczuć negatywnych w sposób asertywny oznacza umiejętny dobór słów i taką reakcję w stosunku do drugiej osoby, aby ta sama zechciała zmienić swoje zachowanie względem nas.

W takich przypadkach należy odejść od komunikatów „Ty” na rzecz komunikatów „Ja”.

Oto kilka przykładów komunikatów „Ja”:

- „Jestem wściekła na ciebie, że kazałeś mi tak długo na siebie czekać”;
- Nie podoba mi się ton głosu, jakim do mnie mówisz”;
- „Denerwuje mnie takie zachowanie”;
- Nie życzę sobie, aby mnie tak traktowano”;
- „Przeszkadza mi twoje głośnie słuchanie muzyki”.

Wyrażanie osobistych poglądów i opinii

Jako osoba asertywna masz prawo do wypowiedzania własnego zdania oraz własnych opinii. Zapamiętaj także, że Twoje opinie wcale nie muszą być bezwzględnie słuszne. Mogą zawierać Twoje wyobrażenia, intuicyjne myśli i przypuszczenia. I wcale nie musisz ich się wstydzić. Najważniejsze, abyś pokonał barierę strachu przed wypowiedzią.

Jeżeli więc chcesz zachować swoje Ja w dyskusji, w której są reprezentowane rozbieżne opinie i poglądy, to:

- nie krytykuj osób i nie kieruj do nich krytycznych aluzji,
- ujawniaj rozbieżność opinii i akceptuj ją,
- zamiast przekonywać do własnych opinii, po prostu zaprezentuj ją tak, aby druga strona mogła ją dobrze zrozumieć,
- nie udowadniaj, staraj się wyłącznie prezentować własne zdanie,
- dopytuj, jeśli czegoś nie rozumiesz,
- jeżeli jednak nastąpi atak na Twoje psychologiczne terytorium, broń się asertywnie.

Kończąc rozważania o asertywności zapamiętaj:

Osoba asertywna:

- ma silne poczucie rzeczywistości,
- nie kłamie,
- mówi o wszystkim jasno, spokojnie i bez lęku,
- w kontaktach z ludźmi dąży do zbliżania się do innych,
- broni swoich praw,
- zawsze przestrzega praw drugiego człowieka,
- nie narusza godności innych ludzi.

Twój trening asertywności powinien dać Ci szansę:

- lepszego zadowolenia z siebie,
- nabrania pewności siebie,
- zwiększenia poczucia własnej wartości,
- lepszej komunikacji interpersonalnej.

4.2.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie są podstawowe rodzaje zachowań?
2. Jakimi cechami charakteryzuje się postawa asertywna?
3. Jakimi cechami charakteryzuje się postawa bierna?
4. Jakimi cechami charakteryzuje się postawa agresywna?
5. Jakie znasz podstawowe prawa asertywności?
6. Jakie są efekty zachowania człowieka asertywnego?
7. Jakie są efekty zachowania człowieka biernego i agresywnego?
8. Jakimi sygnałami werbalnymi cechuje się człowiek asertywny, bierny i agresywny?

4.2.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Wypełnij test, który odpowie ci na pytanie, w jakim stopniu twoja postawa jest asertywna. Wyobraź sobie, że zadania opisujące różne sytuacje dotyczą twojego zachowania. Odpowiedz, czy reagujesz w opisany sposób: „często”, „czasami”, „rzadko” lub „nigdy”. Odpowiedź zaznacz w odpowiedniej rubryce, stawiając znak „x”

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wypełnić indywidualnie test znajdujący się w załączniku do ćwiczenia, (wynik testu służy tylko uczniowi),
- 2) odpowiadać szczerze, bo tylko wtedy będzie to miało wartość,
- 3) po wypełnieniu testu, zsumować odpowiedzi w kolumnach,
- 4) pomnożyć wyniki w kolumnach przez podane liczby,
- 5) zapisać iloczyn w wyznaczonym miejscu,
- 6) dokonać interpretacji wyniku według podanego klucza.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- załącznik do ćwiczenia, test: „Czy jesteś asertywny”,
- długopis lub ołówek.

Załącznik do ćwiczenia 1 Test: Czy jesteś asertywny [5, s. 114]

Zadania opisujące Twoje zachowanie	Częstotliwość Twojego zachowania			
	często	czasami	rzadko	nigdy
1. W czasie trudnego, pełnego napięcia spotkania potrafię mówić spokojnie i z pewnością siebie.				
2. Gdy mam z czymś kłopot, z łatwością umiem prosić kogoś o pomoc.				
3. Gdy ktoś zachowuje się agresywnie i nie fair w stosunku do mnie, umiem sobie z tym poradzić, nie tracąc pewności siebie.				
4. Kiedy ktoś kpi sobie ze mnie, ironizuje, potrafię z nim rozmawiać, nie stając się tak samo złośliwy.				
5. Gdy jestem poniżany lub traktowany protekcjonalnie, potrafię otwarcie wyrazić swój sprzeciw, nie stając się agresywny.				

6. Jeśli wydaje mi się, że ktoś chce decydować za mnie, nie pytając o zdanie, to potrafię zaprotestować bez okazywania zdenerwowania i niechęci.				
7. Gdy ktoś mnie pyta, czy może zrobić coś, czego ja sobie nie życzę (np. zapalić przy mnie papierosa), umiem powiedzieć „nie” nie czując się winny.				
8. Łatwo, bez skrepowania, nawiązuję rozmowy z obcymi osobami.				
9. Jeśli ktoś chce znać moją opinię na jakiś temat, to wyrażam ją swobodnie, bez obaw, nawet gdy wiem, że nie jest ona popularna i akceptowana.				
10. Gdy w sklepie lub w kawiarni otrzymuję wadliwy towar lub usługę, potrafię złożyć reklamację, nie atakując osoby (np. kelnera)				
11. Kiedy trzeba, umiem walczyć o swoje.				
12. Kiedy widzę, że moje sprawy źle się układają, że coś „źle idzie”, to umiem wcześniej i szybko reagować, nie czekając, aż nastąpi klęska.				
13. Gdy mam komuś do przekazania złe wiadomości, potrafię to zrobić w sposób opanowany i spokojny.				
14. Kiedy czegoś potrzebuję, umiem o to poprosić w sposób bezpośredni i otwarty.				
15. Gdy ktoś nie słucha mnie uważnie, umiem dobitnie zwrócić na siebie uwagę i wyrazić to, co chcę.				
16. Jeśli uważam, że ktoś mnie źle zrozumiał, umiem spokojnie to wyrazić – bez poczucia winy, ale też bez pretensji do tej osoby.				
17. Gdy nie zgadzam się z powszechną opinią na jakiś temat, potrafię przedstawić swój punkt widzenia – bez usprawiedliwienia się, ale także narzucania swojego zdania.				
18. Dobrze znoszę zasłużoną krytykę.				
19. Umiem mówić komplementy bez zakłopotania, ale też tak, że nie brzmią one jak puste pochlebstwa.				
20. Gdy złoścę się na kogoś, umiem wyrazić swój punkt widzenia, nie czując się ani lepszy, ani gorszy; robię to bez „wymądrzania się” i pouczenia kogoś.				
Razem odpowiedzi (suma x w kolumnie)				
Pomnóż przez	5	2	1	0
Liczba punktów (iloczyn)				

Ogólna suma punktów

Interpretacja wyniku globalnego

75 – 100 punktów:	Jesteś asertywny, pewny siebie, śmiały. Podchodzisz do różnych sytuacji w sposób stanowczy i zdecydowany. Tak trzymaj.
50 – 74 punktów:	Potrafisz być asertywny i stanowczy, ale możesz mieć znacznie więcej sukcesów i korzyści, gdy trochę jeszcze popracujesz nad swoją asertywnością.
25 – 49 punktów:	Przejawiasz asertywne zachowanie, ale nie potrafisz być w nim konsekwentny. Zbyt często ulegasz wpływom innych osób.
0 – 24 punktów:	Jeśli chcesz zachowywać się bardziej asertywnie, musisz poświęcić trochę więcej czasu na trening asertywności. Ale nie przejmuj się! Asertywność nie musi być wrodzona. Można się jej nauczyć, Służą temu specjalne ćwiczenia i treningi. Nie krępuj się porozmawiać o tym ze swoim nauczycielem. Na pewno pomoże Ci znaleźć rozwiązanie.

Ćwiczenie 2

Przyporządkuj do podanych sytuacji i reakcji na te sytuacje odpowiednie rodzaje zachowań: agresywne, bierne, asertywne. Uzupełnij tabelę.

Tabela do ćwiczenia 2. Rodzaje zachowań [opracowanie własne]

Sytuacja	Reakcja	Zachowanie
Pożyczyłeś koleżance najnowszą książkę. Miała ją zwrócić po tygodniu, minął miesiąc i jeszcze jej nie oddała.	Jestem rozczarowany, że do tej pory nie oddałaś mi książki. Przynieś ją jutro koniecznie	
Ktoś ci przerywa, kiedy mówisz.	Przepraszam, ale chciałbym skończyć.	
Kolega po raz kolejny w tym tygodniu prosi cię o odpisanie pracy domowej z angielskiego.	Jesteś zły, ale nic nie mówisz tylko dajesz swoją pracę.	
Koleżanka prosi cię o radę, ma problem ze swoim chłopakiem	To twój problem, twoja sprawa, daj mi spokój.	
Oglądasz w telewizji swój ulubiony program. Siostra chce w tej chwili oglądać serial.	Dobrze, oglądaj ja zajmę się czymś innym.	

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) dokonać analizy sytuacji i reakcji podanych w tabeli,
- 2) rozróżnić zachowanie agresywne, asertywne i bierne,
- 3) przyporządkować typy zachowań odpowiednim sytuacjom,
- 4) wyniki pracy zaprezentować na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczeń.

Ćwiczenie 3

Pracując w zespole 3-osobowym uzupełnijcie tabelę, wypisując przykłady praw, które sami sobie ustalacie oraz praw, które zostały ustanowione przez inne osoby np.: szkołę, rodziców itp.

Tabela do ćwiczenia 3. Prawa asertywności [opracowanie własne]

Prawa	
Stanowione przez Ciebie	Stanowione przez inne osoby

Odpowiedzcie na pytania:

1. Jakie są twoje obowiązki (zobowiązania) związane z tymi prawami?
2. W jakim stopniu zachowałbyś bez zmiany prawa, które zostały ustanowione dla ciebie przez kogoś innego?
3. Które z tych praw byłyby częściej naruszane i przez kogo?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dokonać analizy treści ćwiczenia,
- 2) określić podstawowe prawa asertywności,
- 3) stworzyć 3-osobowy zespół:
 - najwyższa osoba w zespole będzie liderem. Lider nadzoruje pracę zespołu.
 - najniższa osoba w zespole będzie sekretarzem. Sekretarz zapisuje pomysły zespołu.
 - osoba średniego wzrostu będzie rzecznikiem. Rzecznik prezentuje pracę zespołu na forum grupy,
- 4) wypełnić tabelę zgodnie z poleceniem,
- 5) zaprezentować pracę zespołu na forum grupy; wyniki pracy prezentuje rzecznik.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia.

4.2.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować pojęcie asertywności?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) określić podstawowe rodzaje zachowań?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) rozróżnić podstawowe rodzaje zachowań?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) rozróżnić sygnały werbalne i niewerbalne przy zachowaniu asertywnym, biernym i agresywnym?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) scharakteryzować zachowanie człowieka asertywnego według poszczególnych cech (np. postępowanie, stan ducha, efekty, relacje innych osób)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) określić sposób postępowania człowieka agresywnego?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) określić jakich zachowań powinien unikać człowiek asertywny?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) określić co najmniej trzy prawa asertywności?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) zastosować asertywne wyrażanie uczuć negatywnych, poprzez komunikat „ja”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.3. Konflikty i ich rozwiązywanie

4.3.1. Materiał nauczania

Konflikt to sytuacja, w której zaistniała sprzeczność interesów, a jej uczestnicy próbują narzucić swoją wolę sobie nawzajem. O konflikcie mówimy wówczas, gdy wyraźnie rysują się dwie strony, między którymi występuje sprzeczność interesów, poglądów, celów. Konflikty często pojawiają się wewnątrz różnych grup. Źródłem konfliktów są nierozwiązane problemy. Aby wyjść z konfliktu, trzeba przekształcić sytuację z powrotem w problem, problem do wspólnego rozwiązania.

Najważniejsze kategorie konfliktów to:

- konflikt wartości wynikający z różnic religijnych, społecznych, a także tego, że każdy człowiek ma swoją hierarchię wartości,
- sprzeczność interesów, która dotyczy różnych sposobów zaspokajania potrzeb; występuje wtedy, gdy zaistnieje konieczność dzielenia się ograniczonymi zasobami,
- konflikt strukturalny wynikający z różnych pozycji zajmowanych w gospodarce, życiu społecznym (np. pracy),
- konflikt racji wynikający z błędnego postrzegania swojego miejsca w społeczeństwie (np. wydaje mi się, że jestem przywódcą grupy, ale tak nie jest – koledzy nie słuchają mnie i często dochodzi do konfliktów),
- konflikt danych brak informacji, błędne zrozumienie informacji, różne sposoby interpretacji, różne procedury zbierania informacji.

Konflikty danych, relacji i wartości są nienegocjowalne i prowadzą do destrukcji i wojen między ludźmi. By szukać rozwiązań satysfakcjonujących obie strony trzeba sprowadzić je do konfliktu strukturalnego lub konfliktu interesów.

Dopiero wtedy możemy podjąć negocjacje sami bądź poprosić kogoś by w naszej sprawie pełnił rolę negocjatora.

Metody rozwiązywania konfliktów:

- kompromis to powszechnie stosowana metoda w początkowej fazie konfliktu; nie przynosi ona skutecznych rozwiązań, ale hamuje rozwój konfliktu; mankamentem rozstrzygnięć kompromisowych jest to, że w ich wyniku przeważnie żadna ze stron nie jest zadowolona,
- metoda dominacji, należy do radykalniejszych sposobów rozwiązywania konfliktów; polega ona na dążeniu do uzyskania przewagi nad drugą stroną i wykorzystania dominującej pozycji do osiągnięcia założonych celów; rozwiązanie konfliktu za pomocą tej metody stwarza sytuację zwycięzcy i pokonanego; przegrany zmuszony jest do podporządkowania się silniejszemu,
- metoda liberalna polega na zostawieniu spraw własnemu biegowi, dawaniu dużej swobody w podejmowaniu decyzji; może to pozytywnie oddziaływać na ludzi i prowadzić do twórczego rozwiązywania konfliktu; może również spowodować chaos i anarchię,
- metoda dwóch zwycięzców polega na zrezygnowaniu z walki i przemocy; rozwiązanie konfliktu następuje poprzez współpracę, w wyniku której obie strony są usatysfakcjonowane.

5 kroków rozwiązywania konfliktów

Krok 1. Zdiagnozuj, jakiego rodzaju to konflikt i jak możesz go zamienić na konflikt interesów (po co chcesz go rozwiązać) ustal co jest problemem w konflikcie.

Krok 2. Schładzaj emocje.

Krok 3. Wymień możliwe rozwiązania i styl, w jakim rozwiązesz konflikt.

Krok 4. Sprawdź, czy rozwiązanie przynosi satysfakcję.

Krok 5. Wprowadź rozwiązanie w życie.

Sposoby schładzania emocji w konflikcie

Zidentyfikuj czynniki wyzwalające złość:

- wydarzenia zewnętrzne (zachowanie osoby),
- dialog wewnętrzny powodujący złość (wewnętrzne myśli).

Zidentyfikuj reakcje fizyczne, skontaktuj się ze sobą, opanuj ciało:

- identyfikuj sygnały z własnego doświadczenia, np. napięcie mięśniowe, zaciśnięte pięści, zaciśnięte zęby, bijące serce – pozwalające określić odczuwane emocje jako złość,
- użyj reduktorów – technik służących do zmniejszania poziomu gniewu, np. rób głębokie oddechy, licz wstecz, napij się zimnej wody by schłodzić głowę, zjedz coś by obniżyć poziom cukru we krwi, zmień pozycję ciała, usiądź w wygodnym fotelu, zmień pomieszczenie.

Opanuj swoje myśli:

- przyjrzyj się dokładnie jakiemuś obrazowi na ścianie, spójrz w lustro na swoją twarz,
- przypomnij sobie sytuację, w której odniosłeś sukces,
- używaj monitorów, skorzystaj z dialogu wewnętrznego, dawaj sobie polecenia typu „bądź spokojny”, „panuj nad sobą”,
- wyjaśnij cudze zachowanie jako zachowanie bezradne, a nie wrogie,
- wyobraź sobie odległe konsekwencje czyjegoś zachowania,
- stosuj samoocenę, oceń na ile dobrze wykonałeś powyższe kroki i nagradzaj siebie za skuteczne ich wykonanie.

Sztuka dyskusji – zasady negocjacji

Dyskusja, to ustna lub pisemna wymiana zdań na jakiś temat, wspólne omawianie, rozpatrywanie jakiegoś zagadnienia.

Negocjacje są sztuką osiągania porozumienia. Negocjacje to rozmowy, w których strony związane wspólnymi bądź przeciwstawnymi interesami za pomocą argumentów i perswazji próbują pokonać początkowe różnice stanowisk, aby osiągnąć satysfakcjonujące rozwiązanie.

Sposoby prowadzenia negocjacji:

- negocjacje twarde – polegają na dążeniu do uzyskania przewagi i osiągnięcia jak największych korzyści; prowadzone są zwykle przy braku zaufania do drugiej strony,
- negocjacje rzeczowe – polegają na poszukiwaniu rozwiązań akceptowanych i przynoszących korzyści wszystkim stronom.

Style negocjacji miękkie i twarde

Miękki styl negocjacji – cechy:

- negocjator chce być miły,
- za wszelką cenę poszukuje porozumień,
- dla dobrych stosunków skłonny jest do daleko idących ustępstw,
- łatwo zmienia stanowisko,
- odkrywa dolną granicę porozumienia (minimum swoich oczekiwań),
- uznaje jednostronne straty w imię porozumienia,
- poszukuje rozwiązania, które zaakceptuje przeciwnik,
- upiera się przy osiągnięciu zgody,
- stara się uniknąć walki,
- łatwo ulega presji.

Twardy styl negocjacji – cechy:

- negocjator traktuje drugą osobę jako przeciwnika,
- cel pojmuje jako pokonanie konkurenta,
- twardy wobec ludzi i problemów, nie ufa nikomu,
- stosuje groźby i ostrzeżenia,
- poszukuje jedyne rozwiązanie bez uwzględniania drugiej osoby,
- upiera się przy własnym stanowisku,
- stara się wygrać walkę za wszelką cenę,
- wywiera presję.

Cechy negocjatora nastawionego na współpracę:

- oddziela ludzi od problemu,
- w kontaktach z ludźmi jest uprzejmy i życzliwy, a twardy w zakresie negocjowania problemów,
- traktuje problem jako wspólne zadanie do rozwiązania,
- jest twórczy, stara się wymyślać, jak najwięcej wspólnych rozwiązań,
- szuka rozwiązań korzystnych dla obu stron,
- uważnie słucha drugiej osoby.

Zasady i techniki negocjacji

W negocjacjach warto przestrzegać pewnych zasad:

- Do negocjacji należy się przygotować.
- Nie zgadzaj się na pierwszą propozycję drugiej strony.
- Twoja propozycja powinna zawierać margines na ewentualne ustępstwa (mierz wysoko, lecz nie za wysoko).
- Ustępuj stopniowo oddając coś za coś (ustępstwo za ustępstwo).
- Miej zawsze w zanadrzu inne rozwiązania na wypadek gdybyś musiał wycofać się z negocjacji (np. inną ofertę pracy, jeśli negocjujesz warunki, na jakich masz być przyjęty do pracy). Im mniej zależy ci na pomyślnym wyniku negocjacji, tym większa jest twoja siła w negocjacjach.

Negocjatorzy stosują wiele technik negocjacyjnych. Oto jedna z nich:

- Zabójcze pytanie – jedna ze stron w pewnym momencie negocjacji zadaje pytanie: „A więc decyduje się pan na przyjęcie tej propozycji?” (np. płacowej, cenowej). Na to pytanie nie należy odpowiadać ani „tak” ani „nie”. Tak – zamyka drogę o starania się o dalsze ustępstwa, nie – powoduje zerwanie negocjacji. Najlepiej odpowiedzieć wymijająco (pytaniem na pytanie) i negocjować dalej.

Konstruktywna postawa w konflikcie (dyskusji):

- oddziel ludzi od problemu,
- zbuduj pozytywne nastawienia do partnera,
- szanuj partnera,
- słuchaj,
- skup się na interesach i na rozwiązaniach a nie na poszukiwaniu winnych i okopywaniu się na swoim stanowisku.

Etapy dyskusji:

- zbuduj dobre relacje, kontakt z rozmówcą,
- przedstaw cel rozmowy w kontekście budowania współpracy,
- opisz i nazwij sytuację w formie faktów,
- zapytaj o punkt widzenia drugiej strony,
- przedstaw swój punkt widzenia,
- proponuj rozwiązania,
- poszukuj rozwiązań, które mogą być zaakceptowane przez obie strony,
- pozytywnie zakończ.

4.3.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie znasz kroki rozwiązywania konfliktu?
2. Jaka jest istota konfliktu?
3. Jakie znasz metody rozwiązywania konfliktu?
4. Jakie znasz wady i zalety poszczególnych metod rozwiązywania konfliktu?
5. Jakie są cechy i rodzaje zachowań negocjatora twardego, miękkiego i nastawionego na współpracę?

4.3.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

W zespołach 4-osobowych dokonaj analizy sytuacji konfliktowej, wykorzystując metodę 5 kroków rozwiązywania konfliktów.

Przypadek:

„Klasa chce zorganizować 3-dniową wycieczkę szkolną, w miesiącu maju. Połowa grupy chce pojechać w góry do Zakopanego, a druga połowa grupy chciałaby pojechać nad morze do Gdańska”.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) utworzyć zespół i wyznaczyć role w grupie,
 - osoba z najjaśniejszymi włosami w grupie będzie liderem,
 - osoba po prawej stronie lidera będzie sekretarzem,
 - osoba po lewej stronie lidera będzie reprezentantem i przekaże ustalenia grupy wszystkim uczestnikom,
- 2) dokonać analizy sytuacji,
- 3) przeanalizować kroki 1–3 rozwiązywania konfliktów w czasie 10 minut,
- 4) przedstawić rezultaty pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia.

Ćwiczenie 2

Rozpoznaj metody rozwiązywania konfliktów oraz scharakteryzuj ich podstawowe wady i zalety. Metody: kompromis, dominacji, liberalna, dwóch zwycięzców.

Tabela do ćwiczenia 2. Metody rozwiązywania konfliktów [opracowanie własne]

Opis	Metoda	Zalety	Wady
Rodzic zmusza dziecko do posłuszeństwa, rodzic zwycięża, dziecko przegrywa.			
Rodzic proponuje rozwiązanie konfliktu. Napotyka na opór dziecka, które również przedstawia swoje propozycje. Każda ze stron decyduje się na pewne ustępstwa			
Rodzic prosi dziecko o rozwiązanie problemu i zostawia mu swobodę w podejmowaniu decyzji			
Rodzic i dziecko wspólnie szukają rozwiązania problemu, które jest do przyjęcia dla obu stron; nikt nie zwycięża, nikt nie przegrywa			

Napisz, która metoda rozwiązywania konfliktów jest według Ciebie najlepsza, a która najłatwiejsza do zastosowania?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) dobrać się w pary na zasadzie różnego koloru oczu,
- 2) dokonać analizy opisów sytuacji podanych w tabeli,
- 3) rozpoznać metody rozwiązywania konfliktów i przyporządkować je do opisanych sytuacji,
- 4) określić zalety i wady wskazanych metod,
- 5) udzielić pisemnej odpowiedzi na postawione pytanie,
- 6) przedstawić wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia.

Ćwiczenie 3

Wymienić cechy i rodzaje zachowań „twardego” „miękkiego” i „nastawionego na współpracę” negocjatora.

Tabela do ćwiczenia 3. Cechy i rodzaje zachowań negocjatora [opracowanie własne]

Negocjator	Cechy	Rodzaj zachowań
„twardy”		
„miękki”		
„nastawiony na współpracę”		

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) rozróżnić style negocjacji,
- 2) wymienić cechy negocjatora prowadzącego negocjacje w stylu miękkim, twardym i nastawionym na współpracę,
- 3) wymienić rodzaje zachowań negocjatora w poszczególnych sytuacjach,
- 4) przedstawić wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczeń.

4.3.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować pojęcie konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) określić kategorie konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) scharakteryzować kategorie konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) określić metody rozwiązywania konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) scharakteryzować metody rozwiązywania konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) zdefiniować pojęcie negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) rozróżnić i scharakteryzować style prowadzenia negocjacji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) rozróżnić konflikty negocjowalne i nienegocjowalne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) wyjaśnić 5 kroków rozwiązywania konfliktu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) określić sposoby schładzania emocji w konflikcie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) rozróżnić strategie i style rozwiązywania konfliktów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) określić pojęcie dyskusji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) scharakteryzować konstruktywną postawę w konflikcie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) określić etapy dyskusji?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.4. Praca w zespole

4.4.1. Materiał nauczania

Przez **zespół** należy rozumieć grupę osób, które łączą wspólne cele i świadomość, że do ich osiągnięcia potrzebne są zdolności, umiejętności oraz wysiłki wszystkich osób należących do zespołu.

W wykonywaniu zadań zmierzających do osiągnięcia celów członkowie zespołu nie muszą robić wszystkiego wspólnie. Ważne jest, aby we właściwym czasie potrafili sobie szybko przekazywać informacje o kolejnym etapie pracy i aby ten etap podejmowali. Bardzo ważne jest, aby zespół wspólnie opracował zasady pracy w zespole, czyli reguły postępowania. Dają one szansę lepszemu porozumiewania się w grupie oraz tworzenia podstaw współdziałania.

W planowaniu pracy w zespole na drodze do osiągnięcia wspólnie ustalonych celów członkowie zespołu powinni bardzo dokładnie ustalić:

- KIEDY powinno nastąpić wykonanie poszczególnych zadań (określenie terminów),
- KTO za co odpowiada,
- CO ma wykonać.

Przydział zadań nie powinien być przypadkowy. O wiele lepsze rezultaty osiąga się, gdy poszczególni członkowie zespołu sami zgłaszają chęć wykonania poszczególnych zadań. Ich zaangażowanie wynika wówczas nie z konieczności, a częściej z własnych predyspozycji, zainteresowań lub indywidualnych celów, które sobie postawili angażując się w pracę zespołu. Przy spełnionej satysfakcji indywidualnej rezultaty pracy całego zespołu będą bardziej zadawalające. Zatem podejmując jakiegokolwiek zadanie w zespole, warto uświadomić sobie:

- z kim współpracujesz,
- co możesz (i potrafisz) najlepiej wykonać,
- co inni mogą wykonać lepiej od Ciebie.

Sześć dobrych zwyczajów pracy zespołowej (współpracy zespołowej):

- pomagaj innym (pokazuj jak coś zrobić, dawaj pomocne rady, wyjaśniaj by pomóc coś zrozumieć),
- wykonuj swoją część pracy (przychodź punktualnie, wkładaj w pracę całe swoje siły, nie rób niepotrzebnych przerw),
- bądź pozytywnie nastawiony (okazuj troskę, gdy inni mają problemy, traktuj innych uprzejmie, gdy ktoś wykonuje świetną pracę mów mu o tym),
- stawiaj granice (odmawiaj włączenia się w rozpraszające czynności),
- proponuj, że zrobisz coś dodatkowo (proponuj, że komuś pomożesz, oferuj, że będziesz pracował po godzinach, jeśli jest ostateczny termin),
- proś o pomoc, jeśli jest to potrzebne (pytaj innych o pomysły i proś o pomoc, gdy mierzysz się z problemem lub wyzwaniem).

Praca zespołowa jest podstawową formą organizacji pracy we współczesnych przedsiębiorstwach, gdyż pozwala szybciej i efektywniej uzyskać zamierzone wyniki niż praca pojedynczego człowieka.

Tabela 5. Podstawowe cech pracy zespołowej [2, s.57]

Cechy pracy zespołowej	Charakterystyka
Dominująca pozycja lidera	Wynika z jego kompetencji i autorytetu; lider kieruje pracą zespołu (przydziela i omawia zadania oraz kontroluje i ocenia ich realizację), podejmuje decyzje i ponosi ich konsekwencje, poświęca więcej czasu na realizację zadań grupy niż inni jej członkowie, kreuje rozwój zespołu.
Dobra organizacja	Polega na takim doborze zasad, metod i działań, które pozwolą uzyskać jak najlepsze efekty pracy; jej podstawą jest przydzielenie członkom zespołu zadań adekwatnych do ich możliwości i umiejętności, stały przepływ informacji, dobra komunikacja interpersonalna.
Współpraca	Polega na zharmonizowanym współdziałaniu wszystkich członków zespołu dla osiągnięcia wspólnego celu, z którym wszyscy się identyfikują; jej podstawą jest dobra komunikacja, wzajemne zaufanie i lojalność, a także umiejętność rozwiązywania konfliktów.
Partnerstwo	Polega na wzajemnym szacunku i docenianiu swych umiejętności, wymienianiu pomysłów i doświadczeń, wspieraniu się oraz współuczestniczeniu w pracy zespołu na takich samych zasadach.
Łączenie zawodów i specjalności	Umożliwia podejmowanie przez grupę różnorodnych zadań i zwiększenie potencjału jej działania jako całości oraz efektywności jej pracy.
Specjalizacja	Są to wysokie kwalifikacje poszczególnych członków zespołu oraz gotowość ciągłego ich podnoszenia, pozwala na sprawne wykonywanie pracy.
Odpowiedzialność	Indywidualna za przydzielone konkretne zadania, a zbiorowa za rezultat pracy.

Do najistotniejszych zalet pracy zespołowej zaliczamy:

- poprawę jakości pracy poszczególnych osób, osiąganą przez wymianę doświadczeń, uczenie się od innych, a także wyrównywanie rytmu pracy,
- większą konkurencyjność pracy, wynikającą z podnoszenia przez członków zespołu efektywności pracy,
- większe szanse eliminowania przypadkowych błędów,
- lepszy przepływ informacji i łatwiejsze komunikowanie się,
- większa pomysłowość w realizacji zamierzonego celu,
- łatwiejsze podejmowanie trudnych zadań i trafniejszych decyzji przez poszczególne osoby dzięki poczuciu wsparcia i bezpieczeństwa w grupie,
- łatwiejsze przełamywanie stereotypów.

Warto zapamiętać!

Jeżeli zależy Ci przede wszystkim na wykonaniu zadania, to:

- szukaj i udzielaj wszelkich informacji,
- szukaj nowych pomysłów rozwiązań i wytwarzaj je,
- uwzględniaj wszystkie pomysły, propozycje i opinie,
- nie obawiaj się wyrażać własnych opinii, gdyż mogą stać się „mocnym filarem w konstrukcji”,

- pobudzaj do większej efektywności,
 - czuwaj nad terminem zakończenia pracy.
- Utrwalając związki między ludźmi i dobrą komunikację:
- okazuj zainteresowanie, ciepło i pełne zrozumienie,
 - staraj się tłumić sytuacje konfliktowe w zarodku,
 - obserwuj partnerów i wykorzystuj każdą okazję, aby wprowadzać dobry humor i atmosferę pracy,
 - zachęcaj biernych do podejmowania próby współdziałania,
 - wspieraj dobre pomysły.

Abyś nie utrudniał pracy w zespole:

- nie dominuj – wszyscy mają przecież takie same prawa w podejmowaniu decyzji i współdziałaniu,
- nie zachowuj się agresywnie i nie obrażaj innych,
- nie szukaj współczucia i litości nad sobą,
- nie sprzeczasz się o byle co i nie obstawaj uparcie przy swoim,
- nie krytykuj osób tylko ich zachowania i rób to w sposób twórczy i konstruktywny,
- kreuj własne stanowiska i propozycje,
- ustalaj wspólnie wszystkie działania – nie zmuszaj nikogo „na siłę”.

Role w grupie

Osoby w grupie pozostają we wzajemnych komunikacjach, interakcjach i relacjach, dzielą wzajemne interesy i wartości, ukierunkowują się na wspólny cel, ale też mogą wpływać destrukcyjnie na działania zespołu.

Każdy człowiek ma inne predyspozycje i umiejętności. Różnorodność w grupie może stanowić jej zaletę lub wadę zależnie od wykorzystania osób w grupie do wykonywania zadań, do których się najbardziej nadają.

Role związane z wykonywaniem zadań:

- odkrywanie – przedstawianie nowych pomysłów lub nowego spojrzenia na dany problem czy cel, np.: „Może moglibyśmy spojrzeć na tę kwestię tak ...”. „Czy nie byłoby dobrze, aby ...”,
 - wiązanie – znajdowanie związków między pomysłami lub propozycjami pochodzącymi od różnych członków grupy, np.: „Spróbujmy połączyć te dwa pomysły”,
 - porządkowanie – wyjaśnianie lub porządkowanie pomysłów wysuwanych przez innych członków grupy, np.: „Czy chodzi ci o to, że”, „Pozwólmy wyjaśnić Markowi ...”,
 - ponaglanie – ponaglanie grupy do działania lub podejmowania decyzji, pobudzanie do większej efektywności, np.: „Musimy podjąć decyzję”, „Zbyt długo już nad tym myślimy”,
 - udzielanie informacji – np.: „Według ... jest”, „Ostatnio dowiedziałem się, że ...”,
 - szukanie informacji – np.: „Czy ktoś wie ..?”,
 - wyrażanie opinii – np.: „Myślę, że”,
 - pytanie o opinię – np.: „Co o tym myślisz?”, „Czy zgadzamy się z tym?”,
- Role skierowane na kontakty między ludźmi (budujące dobrą atmosferę w pracy):
- zachęcanie – okazywanie ciepła i zrozumienia, np.: „Piotrze twój pomysł wydaje się ciekawy. Przedstawiłeś kilka świetnych pomysłów”,
 - godzenie – próby łagodzenia sytuacji konfliktowych np.: „Spróbujemy to przeanalizować raz jeszcze”,
 - obserwowanie – dzielenie się obserwacjami o funkcjonowaniu grupy, próby poprawy stosunków w grupie, np.: „Zdaje się, że nie wszyscy są takiego zdania”,

- nawiązywanie komunikacji – troska o udział wszystkich, zachęcanie biernych członków grupy do aktywności, np.: „Jurek, co ty o tym sądzisz? ‘‘Aniu, a może ty coś zaproponujesz?’’
- przypominanie reguł – podkreślanie reguł i celów grupowych, aby zwiększyć efektywność pracy w grupie, np.: „Nie mówimy wszyscy naraz”,
- wspierania – akceptacja oraz wspieranie pomysłów i zachowań innych osób, np.: „Zgadzam się z tym”, „To dobry pomysł”,
- łagodzenie napięć – łagodzenie napięć przez mądre stosowanie łagodnego humoru lub pogodnego tonu wypowiedzi, np.: „Słuchajcie opowiem wam dowcip ..”, „No, przecież sobie poradzimy”.

Role utrudniające pracę w grupie (role blokujące):

- agresja – usilne forsowanie własnego punktu widzenia, przeciwstawianie się, atakowanie innych, np.: „Nie pozwalam ci”,
- zależność – identyfikacja z silnymi osobowościami, niechęć do zajmowania własnego stanowiska, np.: „Ale – jak mówi – ... nie może być inaczej”,
- dominacja – dążenie do uzyskania władzy lub przewagi, próby kontrolowania bądź manipulowania innymi, np.: „To musi tak być”,
- blokowanie – nadmierny upór, bezsensowne sprzecznienie się, powracanie do kwestii już rozwiązanych, np.: „Twój pomysł jest do niczego”, „Dlaczego właśnie ja”,
- szukanie współczucia – dążenie do pozyskania współczucia przez wyrażanie poczucia zagrożenia lub niską ocenę własnej wartości, np.: „Ja naprawdę nie znam się na tym, a poza tym mam tak dużo obowiązków, że na pewno nie zrobię tego dobrze.

Zalety pracy grupowej:

- lepsza jakość decyzji,
- wzajemna pomoc,
- duża wydajność,
- większa intensywność i motywacja.

Wady pracy grupowej:

- wysiłek czasowy,
- konieczność planowania,
- chaos,
- występowanie dynamicznych procesów wewnątrz grupy,
- dominacja silniejszych jednostek.

4.4.2. Pytania sprawdzające

Odpowiadając na pytania, sprawdzisz, czy jesteś przygotowany do wykonania ćwiczeń.

1. Jakie są podstawowe cechy pracy zespołowej?
2. Jakie znasz dobre zwyczaje pracy zespołowej?
3. Jakie znasz role w zespole związane z wykonaniem zadań?
4. Jakie znasz role w zespole skierowane na kontakty międzyludzkie?
5. Jakie znasz role w zespole utrudniające pracę w grupie?
6. Jakie znasz zalety pracy zespołowej?
7. Co należy zrobić, aby nie utrudniać pracy w zespole?

4.4.3. Ćwiczenia

Ćwiczenie 1

Wylosuj z pojemnika jeden element układanki. Utwórz grupę z osób, które mają element układanki w takim samym kolorze jak ty. Usiądź w kręgu swojej grupy tworząc zespół. Utwórz całą układankę w swoim zespole. Masz na to 2 minuty. Po upływie 2 minut przedyskutuj w grupie odpowiedzi na następujące pytania.

1. Co takiego robiliście, co pomogło wam ukończyć układankę?
2. Co utrudniało lub przeszkadzało w ukończeniu zadania?

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) wylosować jeden element układanki,
- 2) stworzyć zespół z elementami układanki w tym samym kolorze,
- 3) w zespole ułożyć układankę,
- 4) przeanalizować pytania na forum małej grupy,
- 5) zapisać pomysły na arkuszu papieru,
- 6) odpowiedzi zaprezentować na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- elementy układanki,
- papier A4 do zapisywania pomysłów w małej grupie,
- arkusz do ćwiczenia.

Ćwiczenie 2

W zespołach 3-osobowych wypracujcie listę podstawowych reguł pracy w zespole, które gwarantują pełne zrozumienie i współdziałanie w osiągnięciu wspólnego celu.

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinieneś:

- 1) utworzyć zespół i wyznaczyć role w zespole,
 - osoba najwcześniej urodzona w roku kalendarzowym jest liderem,
 - osoba najpóźniej urodzona jest sekretarzem – zapisuje pomysły grupy,
 - osoba z datą urodzenia pomiędzy powyższymi datami jest reprezentantem – prezentuje pomysły na forum,
- 2) przeprowadzić dyskusję w małym zespole na temat reguł pracy w zespole,
- 3) zapisać od 5–8 zasad pracy w zespole,
- 4) zaprezentować kolejno jedną zasadę,
- 5) zasady zapisywać na tablicy do wyczerpania wszystkich pomysłów.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusze papieru A4,
- markery, mazaki,
- tablica.

Ćwiczenie 3

W zespołach 2-osobowych dokonaj analizy zachowań wypisanych w tabeli i uzupełnij ją.

Tabela do ćwiczenia 3. Role w zespole [opracowanie własne]

Przykład zachowania	Role związane z wykonywaniem zadań	Role skierowane na kontakty między ludźmi	Role utrudniające pracę w zespole
Nie pozwalam ci zrobić tego w ten sposób.			np. agresja
Zdaje się, że nie wszyscy są takiego zdania.			
Zbyt długo o tym rozmawiamy	np. ponaglanie		
Janku, co o tym myślisz?			
Nie przerywajmy sobie, mówmy po kolei.		np. przypominanie reguł	
Pomysł Ewy jest beznadziejny.			

Sposób wykonania ćwiczenia

Aby wykonać ćwiczenie, powinienes:

- 1) dobrać się w pary,
- 2) dokonać analizy polecenia oraz przykładów, zachowań,
- 3) rozróżnić rodzaje ról w zespole,
- 4) uzupełnić tabelę,
- 5) przedyskutować wyniki pracy na forum grupy.

Wyposażenie stanowiska pracy:

- arkusz do ćwiczenia.

4.4.4. Sprawdzian postępów

Czy potrafisz:

	Tak	Nie
1) zdefiniować pojęcie zespół?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) wymienić elementy planowania pracy w zespole na drodze do osiągnięcia wspólnych celów?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) określić podstawowe cechy pracy zespołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) scharakteryzować cechy pracy zespołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) określić zalety pracy zespołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) określić wady pracy zespołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) określić zasady dobrej pracy zespołowej?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) rozróżnić role związane z wykonywaniem zadań?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) rozróżnić role skierowane na kontakty między ludźmi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) rozróżnić role utrudniające pracę w grupie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. SPRAWDZIAN OSIĄGNIĘĆ

INSTRUKCJA DLA UCZNIĄ

1. Rozwiązanie testu będzie polegało na udzieleniu prawidłowych odpowiedzi do każdego zadania.
2. Po otrzymaniu zestawu zadań testowych i karty odpowiedzi zapoznaj się z ich treścią i wyjaśnij wszelkie wątpliwości.
3. Test zawiera 20 zadań. Do każdego zadania dołączone są 4 możliwe odpowiedzi. Tylko jedna jest prawidłowa.
4. Udzielaj odpowiedzi na załączonej karcie odpowiedzi, stawiając w odpowiedniej rubryce znak X. W przypadku pomyłki należy błędną odpowiedź zaznaczyć kółkiem, a następnie ponownie zakreślić odpowiedź prawidłową.
5. Pracuj samodzielnie, bo tylko wtedy będziesz miał satysfakcję z wykonanego zadania.
6. Na rozwiązanie testu masz 45 minut.

Powodzenia

ZESTAW ZADAŃ TESTOWYCH

1. Do głównych form komunikacji niewerbalnej należą
 - a) uśmiech, kontakt wzrokowy, zawartość wypowiedzi.
 - b) gesty i inne ruchy ciała, kontakt wzrokowy, uśmiech.
 - c) odległość od rozmówcy, akcent, zawartość wypowiedzi.
 - d) akcent, płynność wypowiedzi, zawartość wypowiedzi.
2. Komunikację, określającą stosunki międzyludzkie poprzez stany emocjonalne i postawy komunikujących się osób nazywamy komunikacją
 - a) werbalną.
 - b) niewerbalną.
 - c) poziomą.
 - d) jednokierunkową.
3. Komunikację, w której występuje sprzężenie zwrotne nadawcy z odbiorcą, pozwalające nadawcy na udoskonalenia i doprecyzowanie komunikatu, nazywamy komunikacją
 - a) jednokierunkową.
 - b) dwukierunkową.
 - c) poziomą
 - d) pionową.
4. Umiejętność, która w znacznym stopniu ułatwia komunikację i poprawienie relacji międzyludzkich, polegająca na nie przerywaniu rozmówcy i powstrzymaniu się od prowadzenia innych rozmów oraz skupieniu na nim uwagi, nazywamy
 - a) aktywnym słuchaniem.
 - b) negocjacjami.
 - c) komunikacją werbalną.
 - d) dyskusją.

5. Dobry nadawca posiada następujące cechy
 - a) wie o czym mówi, mówi jasno i zwięźle, narzuca swoje zdanie.
 - b) wyraża swobodnie swoje komunikaty, mówi jasno i zwięźle, dobiera tempo wypowiedzi do swojego odbiorcy.
 - c) narzuca swoje zdanie, czasami się zdenerwuje, ośmiesza odbiorcę.
 - d) wie o czym mówi, porusza własne problemy, interpretuje wypowiedzi odbiorcy.

6. Wewnętrzne bariery komunikacyjne, to
 - a) zła interpretacja komunikatów, brak zaufania do partnera, szeptki innych osób.
 - b) zła interpretacja komunikatów, brak zaufania do partnera, gniew.
 - c) gniew, zdenerwowanie, głośna muzyka.
 - d) głośna muzyka, szeptki innych osób, różnice poglądów.

7. Zachowanie agresywne charakteryzuje się
 - a) osiąganiem celu za wszelką cenę.
 - b) nieumiejętnością podejmowania decyzji.
 - c) brakiem wiary w siebie.
 - d) szacunkiem do samego siebie i innych.

8. Zachowanie asertywne charakteryzuje się
 - a) wyrażaniem własnych poglądów bez poczucia winy.
 - b) poczuciem wyższości.
 - c) narzucaniem innym własnych zasad.
 - d) izolacją i brakiem sympatii ze strony innych.

9. Wypowiedź, która świadczy o asertywności to
 - a) „Ty zawsze chcesz mieć rację”.
 - b) „Zadanie jeszcze nie zrobione? Zabieraj się do pracy!”.
 - c) „Zachowujesz się jak furia”.
 - d) „Jeśli coś ci wypadnie i możesz się spóźnić, proszę cię, zadzwoń i uprzedź mnie o tym.”

10. Asertywne sygnały komunikacji niewerbalnej, to
 - a) wydawanie opinii bez zmuszania innych do jej przyjmowania.
 - b) utrzymywanie odpowiedniego kontaktu wzrokowego.
 - c) zadawanie pytań dla lepszego zrozumienia.
 - d) odwracanie wzroku.

11. Bierne sygnały komunikacji werbalnej, to
 - a) nie mówienie, czego dokładnie się chce.
 - b) opuszczony wzrok.
 - c) nerwowa gestykulacja.
 - d) używanie spokojnego tonu.

12. Strategia dominacji charakteryzuje się tym, że
 - a) każda ze stron konfliktu trochę korzysta i trochę traci.
 - b) cele uczestników konfliktu są maksymalnie zrealizowane.
 - c) jedna ze stron konfliktu chcąc osiągnąć swoje cele, nie bierze pod uwagę celów drugiej strony.
 - d) jedna ze stron konfliktu wycofuje się.

13. Sprawne negocjacje charakteryzują się
- tylko dynamizmem.
 - tylko trwałością rozwiązywania sytuacji konfliktowej.
 - dynamizmem i trwałością rozwiązania sytuacji konfliktowej.
 - zawarciem kompromisu.
14. Konflikt negocjowalny, to konflikt
- strukturalny.
 - relacji.
 - wartości.
 - danych.
15. Rozmowy, w których strony, mające wspólne lub przeciwstawne interesy albo zmierające się takimi interesami związać, próbują za pomocą argumentów pokonać różnicę stanowisk w celu osiągnięcia satysfakcjonującego rozwiązania, nazywamy
- negocjacjami.
 - konfliktem.
 - problemem.
 - komunikacją.
16. Negocjator, który stosuje twardy styl negocjacji
- stara się unikać walki.
 - jest twardy wobec ludzi i problemów.
 - upiera się przy osiągnięciu zgody.
 - łatwo zmienia stanowisko.
17. Wady pracy zespołowej, to
- efektywność.
 - oszczędność czasu.
 - niska jakość i efektywność pracy spowodowana złym wyborem lidera.
 - rozwijanie umiejętności interpersonalnych.
18. Tworząc zespół, należy wybrać do niego osoby, które
- mają zdolności komunikacyjne.
 - są do siebie podobne.
 - są małowównne – dzięki temu w zespole będzie mniej konfliktów.
 - lubią dominować w grupie.
19. Role człowieka w grupie związane z wykonywaniem zadań, to
- odkrywanie, pomaganie, szukanie informacji.
 - odkrywanie, pomaganie, godzenie.
 - odkrywanie, zachęcanie, godzenie.
 - zachęcanie, godzenie, agresja.
20. Praca zespołowa, to
- wynik procesu technologicznego.
 - zmierzanie do lepszych efektów niż w pracy indywidualnej.
 - wyższa organizacja pracy oparta na partnerstwie i współdziałaniu.
 - praca pojedynczego wykonawcy na określonym stanowisku pracy.

KARTA ODPOWIEDZI

Imię i nazwisko.....

Nawiązywanie kontaktów międzyludzkich

Zakreśl poprawną odpowiedź

Nr zadania	Odpowiedź				Punkty
1.	a	b	c	d	
2.	a	b	c	d	
3.	a	b	c	d	
4.	a	b	c	d	
5.	a	b	c	d	
6.	a	b	c	d	
7.	a	b	c	d	
8.	a	b	c	d	
9.	a	b	c	d	
10.	a	b	c	d	
11.	a	b	c	d	
12.	a	b	c	d	
13.	a	b	c	d	
14.	a	b	c	d	
15.	a	b	c	d	
16.	a	b	c	d	
17.	a	b	c	d	
18.	a	b	c	d	
19.	a	b	c	d	
20.	a	b	c	d	
Razem:					

6. LITERATURA

1. Gregorczyk S., Romanowska M., Sopińska A., Wachowiak P.: Przedsiębiorczość bez tajemnic. WSiP, Warszawa 2002
2. Makiela Z., Rachwał T.: Podstawy przedsiębiorczości. Nowa Era, Warszawa 2005
3. Mikina A., Sienna M.: Przedsiębiorczość dla szkół zasadniczych. WSiP, Warszawa 2002
4. Musiałkiewicz J.: Marketing. Ekonomik s.c., Warszawa 2001
5. Sepkowska Z., Żurkowski F.: Komunikacja interpersonalna. Istota przedsiębiorczości WSiP, Warszawa 1997