

AGRESJA WŚRÓD DZIECI I MŁODZIEŻY, JEJ PRZYCZYNY; SKUTECZNE METODY WYCHOWAWCZE.

Zachowania agresywne towarzyszą nam od najmłodszych lat i dopóki ich częstotliwość i stopień natężenia nie przekraczają oczywistych granic- traktujemy je jako przejściowe wybryki wynikające z chwilowego poczucia frustracji. Ich pierwszą sceną jest rodzina. Niemożność zaspokojenia małych celów życia codziennego wybuchą „małą” agresją, która zazwyczaj szybko mija. Jeśli zaś nasila się i utrzymuje- jest dla rodziców sygnałem.

Uczeń klasy drugiej rzuca się z pięściami na kolegę.

Obrażliwa mina dziewczynki sprawia, że dostaje kopniaka od starszego kolegi w czasie przerwy.

Opowiadając ciekawą historię życia szkoły lub z podwórka dzieci używają wulgaryzmów; zacierają się granice między dobrem a złem.....

Ciągły stres i frustracja, które często towarzyszą współczesnej rodzinie: obawa przed utratą pracy, obniżenie stopy życiowej, bezrobocie lub pracobolizm rodziców pozostawiają piętno na dzieciach zagubionych w rzeczywistości, nie rozumiejących uwarunkowań, które rządzą ich życiem. W efekcie jest coraz więcej dzieci lękliwych, nadpobudliwych, agresywnych, czyli o niezrównoważonej sferze emocjonalnej. W konsekwencji popadają w konflikty z rówieśnikami i dorosłymi, nierzadko w konflikty z prawem.

Istotną rolę w zachowaniu się dzieci odgrywają emocje. Każdy człowiek podlega pewnemu schematowi pojawiania się emocji. Można to schematycznie przedstawić w następujący sposób:

Bezradność -lęk-złość(agresja)

W sytuacjach trudnych człowiek odczuwa bezradność, nie wie jak przeciwdziałać tej sytuacji. Reakcją wzmożonego napięcia emocjonalnego jest pojawiający się w następstwie bezradności lęk. Jest to nieprzyjemny stan wewnętrzny, domagający się odreagowywania. Najczęściej odreagowujemy złością na otoczenie, siebie, sytuację. Ta złość może się uwidocznić w agresywnym zachowaniu, np. kopnięcie przedmiotu, krzyk, bicie itp.

Ludzie dorośli mają dużo możliwości zachowań agresywnych, które rozładowują ich lęk, a nie szkodzą otoczeniu. Dziecko nie ma jeszcze wzorców wielu zachowań, więc reaguje spontanicznie i najprościej jak potrafi: kopie, kolegę, pluje, drze zeszyt. Reakcje agresywne są potrzebne, aby uzyskać równowagę wewnątrz w sytuacjach trudnych. Należy jednak uczyć dziecko takich przejawów złości, aby nie przeszkadzały innym w prawidłowym funkcjonowaniu. Rodzice bardzo często nakazują dzieciom tłumić przejawy lęku. Uważają, że jest to niezgodne z normami społecznymi. Dzieci uczą się tłumić emocje w domu, ale dają im upust w szkole. Gdzieś to zrobić muszą, z różnych przyczyn „nie opłaca im się” narażać rodzicom, więc odreagowują w środowisku rówieśniczym. Człowiek dorosły potrafi poradzić sobie poradzić z negatywnymi emocjami: płacze, wyżali się przyjaciółce, wykrzyczy się w samotności lub do współmałżonka. Dziecko tego nie umie, jeszcze nie nabyło takich sposobów reagowania. Dorośli powinni zdawać sobie sprawę z tego, że jeśli mały człowiek jest agresywny, to prawdopodobnie stoi bezradny przed jakimś problemem, boi się, że to przerosnie jego możliwości i musi dać upust tym emocjom. Czasem wystarczy dowiedzieć się od dziecka, o co chodzi, jaki ma problem i pomóc mu w rozwiązaniu. Krzyk i kara może spowodować następny lęk i dalsze akty agresji. Dziecko stanie się niegrzeczne, bo go tego „nauczono”.

„ Winni są wszyscy, którzy nie pokazują piękna i wartości życia”.

Psychologowie społeczni wskazują, że jedną z przyczyn zachowań agresywnych dzieci i młodzieży jest odrzucenie emocjonalne w rodzinie. Do przestępstwa dorosłych skłania najczęściej potrzeba pieniędzy. Dzieci zaś skłania do tego potrzeba posiadania ludzi, którzy je

polubią i zaakceptują. Dlatego też zachowanie agresywne młodych ludzi staje się często sposobem zwrócenia na siebie uwagi otoczenia. Dziecko, które czuje się niekochane i odrzucone przez swoich rodziców, daje im znać o swoim istnieniu poprzez „niegrzeczne” zachowanie. Moment przeprosin może być wtedy jedyną formą bliskości i kontaktu fizycznego z mamą. I tutaj nie chodzi wyłącznie o rodziny patologiczne. Błędy wychowawcze popełnia się również często w tzw. rodzinach normalnych. Ież jest takich „normalnych” rodzin, w których powinność rodzicielska sprowadzona jest do roli zaspokajania fizjologicznych i materialnych potrzeb dzieci. Brak czasu i zmęczenie rodziców staje się w rodzinach doskonałym pretekstem do zaniechania rozmów, do zlekceważenia obserwacji zachowań dziecka i młodego człowieka oraz odłożenia do lamusa niemodnych dziś gestów ludzkiej miłości i życzliwości. Obojętność rodziców względem własnych dzieci jest, więc jedynym źródłem ich agresji, często niedostrzeganym i bagatelizowanym przez dorosłych.

„Dzieci są jak nasiona, które posialiśmy. Musimy je karmić tak, by wyrosły na zdrowych, silnych i wypełnionych miłością ludzi” (Fran D. Rosen- Sawyer)

Jednym z najpilniejszych zadań społeczeństwa XXI wieku jest poważna refleksja nad rolą i kształtem wychowania we współczesnym świecie.

Czy tak modne dzisiaj wychowanie bezstresowe, przyzwalające, może przygotować do sytuacji trudnych, stresujących, bez którego trudno wyobrazić sobie życie człowieka?

W pewnych okolicznościach trudno przeżyć swoje życie nie doświadczając frustracji, irytacji, gniewu i nie stając się uczestnikiem konfliktów.

Rozwiązanie tych dylematów wymaga odpowiedniego działania i współdziałania rodziców, wychowawców, instytucji i organizacji mających wpływ na wychowanie młodego pokolenia.

Wszyscy rodzice noszą w swym sercu wymarzony ideał swojego dziecka. Jedni pragną, by ich dziecko było zdolne i zaradne, inni chcą, by dziecko było dobrym człowiekiem, jeszcze inni, by się w życiu czegoś dorobiło. Różnie można oceniać te cele, do których rodzice chcą doprowadzić swoje dzieci, ale w samym założeniu pragną przecież sukcesu wychowawczego.

Rodzicielski sukces wychowawczy, często nie poparty głębszą wiedzą opiera się na założeniu, iż w rozwiązywaniu każdego konfliktu muszą być zawsze „zwycięzcy” i „pokonani”.

Rola zwycięzców w wielu przypadkach ma przypaść rodzicom. Ich sposób oddziaływania jest oparty na autorytecie, władzy, sile, wymaganiu posłuszeństwa. Taki styl wychowania rodzice uważają za najlepszy, często nieświadomie przenoszą go z czasów własnego dzieciństwa. Tacy rodzice traktują swoje dzieci jako swą własność, próbują kształtować dzieci wg określonego przez siebie wzoru. Intensywnie starają się wychować” dobre dziecko”.

Ten powszechny model wychowania do posłuszeństwa daje złudzenie i pozory sukcesu wychowawczego, jak i satysfakcji rodziców. Tymczasem skutki takiej postawy podważają godność i niezależność dziecka. Prowadzą do zahamowania rozwoju, samodzielności, braku twórczości, dają słabą motywację dziecka do działania, przyzwyczajają do wykonywania tylko tego, co jest wolą rodziców.

Ale spotyka się też metodę, że „zwycięzcami” stają się też dzieci. Rodzicom brak wtedy wiary we własne siły, boją się, że stawiając wymagania nie zaspokoją oczekiwań dziecka, godzą się na bycie „pokonanymi” w wyniku takiej postawy dzieci stają się niesforne, egoistyczne, nie uwzględniają uczuć innych osób. Stają się samolubne, pełne pretensji.

W rodzinach, w których zwyciężają dzieci, rodzice w wyniku swoich porażek są często zirytowani, źli, sfrustrowani. Ta ich postawa emocjonalna wpływa z kolei na dzieci.

W wielu rodzinach rodzice wahają się pomiędzy tymi dwiema metodami, stosując w zależności od sytuacji i wagi problemu- bądź pierwszy, bądź drugi sposób działania.

Wychowanie nie musi rodzić frustracji i przerażenia. Rodzina może funkcjonować bez zwycięzców i zwyciężonych, dawać poczucie satysfakcji, wiary we własne możliwości, zadowolenie wszystkim jej członkom. Bycia rodzicem można i trzeba się nauczyć.

Ta „trzecia” metoda wychowawcza jest postawą pełną szacunku wobec siebie i innych, przyznającą równe prawa każdemu z członków rodziny, umacniającą więzy rodzinne w klimacie wzajemnego zrozumienia i zaufania. Tworzenie pozytywnych relacji między dzieckiem a rodzicem powinno się opierać na aktywnym słuchaniu, które jest próbą zrozumienia przeżyć dziecka, stworzenia mu szansy otwarcia się po to, aby było zrozumiane, zaakceptowane, a nie wyśmiane czy tylko kierowane. Aktywne słuchanie jest prostym rozpoznaniem tego, co dziecko odczuwa. Daje mu się wtedy poznać, że normalną rzeczą jest mieć emocje, i że wyrażając je można łatwo nad nimi panować.

W procesie wychowania ważne jest słowo-dodaje odwagi, zachęca, wspiera. Gdy działając jako rodzic podkreśli się, że „ja” się martwię, „ja” rozumiem, „mnie” martwi bałagan w twoim pokoju, to nie poniża to dziecka ani rodzica.


Słuchanie, wskazywanie na własne odczucia, rozumienie uczuć dziecka, a nie pouczanie, moralizowanie czy osądzanie-oto skuteczny sposób wpływania na dzieci

DEKALOG DLA RODZICÓW I WYCHOWAWCÓW


- ✓ Nie upokarzaj dziecka, bo ono, tak jak Ty, ma silne poczucie własnej godności.
- ✓ Staraj się nie stosować takich metod, których sam w dzieciństwie nie akceptowałeś.
- ✓ Pozwalaj dziecku dokonywać wyboru w miarę możliwości jak najczęściej.
- ✓ Jeżeli zachowałeś się wobec dziecka niewłaściwie, przeproś go i wytłumacz się. Nie bój się utraty autorytetu, dziecko i tak wie, kiedy popełniasz błędy.
- ✓ Nigdy nie mów źle o dziecku, w szczególności w obecności innych osób.
- ✓ Nie mów” zrobisz to, bo ja tak chcę”- jeżeli musisz czegoś zabronić, zawsze to uzasadnij.
- ✓ Jeśli wydajesz polecenia dziecku, staraj się nie stać nad nim i mówić „z góry swego autorytetu”.
- ✓ Nie musisz być za wszelką cenę konsekwentny, nie musisz być w zgodzie z innym dorosłym przeciwko dziecku, jeżeli wiesz, że on nie miał racji.
- ✓ Gdy nie wiesz, jak postąpić, pomyśl jak Ty poczułbyś się będą dzieckiem.
- ✓ Staraj się być czasem adwokatem własnego dziecka.

Literatura:

- Frączak, Wychowanie a agresja, „Psychologia Wychowawcza” 1970
 A. J. Grochulska, Reedukacja dzieci agresywnych, Warszawa 1982
 Z. Skorny, Vademecum dla rodziców, Warszawa 1987
 T. Gordon, Wychowanie bez porażek w szkole Instytut Wydawniczy PAX Warszawa 1996.
 J. Makowska, Dzieci trudne do kochania, WSIP Warszawa 1998.


 **nowości serwisu**

- [Ostatnio dodane materiały](#): 1.11.2003 - 218 nowych dokumentów!
- [Korepetycje](#) - **zaktualizuj swoje ogłoszenie!**

 **publikacje**

- [Zasady](#) [Nowa usługa](#) - ekspres!
- [Najczęściej zadawane pytania](#) [Nowe!](#)
- [Ostatnio dodane materiały](#)
- [Wyszukiwarka materiałów](#)
- [Forum dla nauczycieli](#)



 **przedmioty**

- [Język angielski](#)
- [Język polski](#)
- [Język niemiecki](#)
- [Historia](#)
- [Chemia](#)
- [Fizyka](#)
- [Biologia](#)

ZASADY SKUTECZNEGO KOMUNIKOWANIA SIĘ

W literaturze możemy odnaleźć wiele przekonań określających to, jak człowiek powinien i jak nie powinien porozumiewać się z innymi. Są to zasady skutecznego komunikowania się.

Pierwsza zasada sprzyjająca efektywnemu porozumiewaniu się odnosi się do zachowania asertywnego. Terry Gillen – wykładowca socjotechniki w brytyjskich szkołach zarządzania, którego specjalnością jest kształtowanie cech i umiejętności niezbędnych pracownikom firm – definiuje asertywność jako „zachowanie które pozwala otwarcie wyrażać własne opinie i skutecznie bronić własnych praw, bez odmawiania ich innym” (T. Gillen, 1997, s.20).

Jest to alternatywa zachowań: biernego, agresywnego i manipulatorskiego. Bierność (uległość) oznacza przedkładanie ważności i praw innych ludzi nad własne. Natomiast agresywność to tendencja do kontrolowania cudzych zachowań i stawiania własnej osoby na „podium”.

Zachowania asertywne sprzyjają dobrym kontaktom społecznym, bierne (uległe) mogą powodować objawy nerwicowe i choroby psychosomatyczne, agresywne utrudniają kontakty z ludźmi.

Oto cztery typy zachowań ujęte w formie tabeli.

| Typ zachowania | Język ciała | Działania |
|---|---|--|
| 1. Bierny. Stara się unikać konfrontacji, nawet kosztem samego siebie; ma nadzieję, że ludzie „domyślą się czego chce”; nadmierną wagę przywiązuje do tego co ludzie o nim/niej myślą. | Minimalny kontakt wzrokowy. Cichy niepewny głos. Urywane zdania. Postawa defensywna, zgarbiona. Pociąganie rąk, nerwowość. | Samooskarżanie się. Owijanie w bawełnę, unikanie konkretnej rozmowy. Nadmierne usprawiedliwianie się, bezustanne poszukiwanie przyzwolenia i potwierdzenia własnych racji. Łatwo daje za wygraną. Wzbudza współczucie oraz poczucie winy w ludziach, którzy dostają to, o co on/ona bezustannie zabiega. |
| Typ zachowania | Język ciała | Działania |
| 2. Agresywny. Zdecydowany wygrywać nawet kosztem innych; stawia potrzeby własne ponad wszystkich innych. | Natarczywe spojrzenie. Hałaśliwy, natrętny głos. Bezparadonowość sądów. Postawa ekspansywna, tendencja do zagarniania cudzej przestrzeni. | Wytykanie, wskazywanie palcem. Łatwo oskarża innych. Krytykuje osobę, a nie jej zachowanie. Często się wtrąca, przerywa innym. Autorytarny. Dążąc za wszelką cenę do wygranej, posługuje się sarkazmem, krytyką i szyderstwem. Prośbą nadaje ton rozkazu. Łatwo doprowadza do zaognienia sytuacji. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3. Bierny/agresywny. Hybryda, będąca mieszanką zachowań biernego i agresywnego. Skłonny do wyrównywania rachunków, ale bez ryzyka konfrontacji. Często występuje, gdy ludzie dążą do asertywności, ale czują, że nie mają dosyć sił, by ją osiągnąć.</p> | <p>Minimalny kontakt wzrokowy, ale patrzenie raczej w bok niż w dół. Zaciśnięte usta, niecierpliwe gesty. Wyraz irytacji lub niedowierzania na twarzy. Zamknięta postawa ciała.</p> | <p>Wymijające odpowiedzi, sarkastyczne uwagi na boku, zgryźliwy humor. Wyrównuje rachunki za plecami.</p> |
| <p>4. Asertywny. Broni własnych praw, jednocześnie nie odmawiając ich innym.</p> | <p>Dostateczny kontakt wzrokowy, dający innym pewność szczerych intencji. Spokojny, neutralny ton głosu. Powściągliwa otwarta postawa ciała. Język ciała zharmonizowany ze sposobem mówienia.</p> | <p>Potrafi i chce słuchać; stara się zrozumieć. Traktuje ludzi z szacunkiem. Przygotowany na konieczność kompromisu – zorientowany na szukanie rozwiązań. Potrafi wyjaśnić czego chce. Konkretny i bezpośredni, ale nie obcesowy. Potrafi obstawać przy swoim.</p> |

Tabela 1. Cztery typy zachowań (wg T. Gillen, 1997, s.15-16).

Dla rodzica, nauczyciela -wychowawcy szczególnie istotne jest zdobycie umiejętności asertywnego reagowania w następujących sferach interakcji z innymi ludźmi:

- wyrażania własnych życzeń i wydawanie poleceń,
- odmawianie spełnienia nierozsądnych żądań,
- wyrażanie sprzeciwu i artykułowanie własnych opinii,
- wyrażanie uwag krytycznych i reagowanie na krytykę ze strony innych,
- wyrażanie uznania i reagowanie na przejawy uznania ze strony innych (J. Ma-
czyński, 1994, s.179)

Druga zasada wynika wprost z przedstawionej poprzednio i opiera się na partnerskim stylu porozumiewania się.

„Człowiek prowadzący rozmowę w sposób partnerski dba o realizację potrzeb, oczekiwań i preferencji zarówno własnych, jak i partnera. Obie komunikujące się osoby powinny zrealizować własne zamierzenia i dla obu wzajemny kontakt winien okazać się satysfakcjonujący” (L. Grzesiuk i E. Trzebińska, 1979, s.175).

Partnerski styl komunikowania przejawia się tym, że nie narzucamy własnego punktu widzenia, nie zmuszamy partnera do zmiany postępowania lub poglądów i nie oceniamy go. Zamiast formułować nakazy i udzielać rad staramy się powiększyć wiedzę partnera o konsekwencjach jego dotychczasowego oraz różnych innych możliwościach działania (Tamże, s.181).

Zasadniczą kwestią stylu niepartnerskiego jest (1) ograniczenie przez nadawcę perspektywy emocjonalnej i poznawczej wyłącznie do własnej osoby lub (2) koncentrowanie się tylko na potrzebach partnera (L. Grzesiuk, 1980, s.124). W pierwszym przypadku nie liczymy się ze swym rozmówcą – rozpoczynamy i kończymy rozmowę według swego uznania, przerywamy wypowiedzi partnera, narzucamy temat rozmowy, nie słuchamy, co mówi partner, formułując swe wypowiedzi nie dbamy, czy są one zrozumiałe dla rozmówcy oraz usiłujemy kierować jego postępowaniem. Natomiast w drugim przypadku pozwalamy, aby partner narzucił temat rozmowy i kierował jej przebie-

giem, godzimy się, że partner nieuważnie słucha naszej wypowiedzi lub je przerywa, ulegamy naciskom i żądaniom partnera i rezygnujemy z własnych przekonań i decyzji.

Co zatem sprawia, że jedni ludzie są dobrymi słuchaczami, okazują zainteresowanie i zrozumienie, podczas gdy inni potrafią tylko słyszeć?

Dobry słuchacz:

- ✓ wybiera miejsce, w którym słuchacz czuje się dobrze
- ✓ nawiązuje wspierający mówiącego kontakt wzrokowy (niezbyt natrączywy)
- ✓ mową ciała zachęca do rozmowy
- ✓ wykazuje zainteresowanie
- ✓ powtarza istotne dla rozmowy słowa
- ✓ zadaje pytania otwarte
- ✓ stara się wyjaśniać nieścisłości wypowiedzi mówiącego
- ✓ wypowiada ponownie wyrażane przez mówiącego poglądy, aby pomóc je uporządkować
- ✓ zauważa różnice pomiędzy wypowiedzią ustną a komunikatami niewerbalnymi
- ✓ stara się, aby każdy, kto chce mógł się wypowiedzieć

Dobry słuchacz:

- ✓ nie ukazuje znudzenia, zniecierpliwienia czy wrogości
- ✓ pozwala rozmówcy wypowiedzieć się
- ✓ nie niedowierza, nie lekceważy i nie wyśmiewa
- ✓ nie wyciąga wniosków zanim mówiący nie skończy swojej wypowiedzi
- ✓ nie osądza
- ✓ nie mówi za dużo
- ✓ nie wykonuje rozpraszających gestów
- ✓ nie przerywa
- ✓ nie skraca chwil milczenia
- ✓ nie zadaje wielu pytań w momencie, kiedy rozmówca zastanawia się nad dalszą wypowiedzią
- ✓ nie faworyzuje żadnego z członków grupy
- ✓ nie sprzymierza się z innymi wobec jednego z członków grupy

Zasada trzecia sprzyjająca efektywnej komunikacji dotyczy otwartości w stosunku do partnera. Otwartości sprzyjają: zaufanie oraz zdolność do decentracji i empatii. Wzajemne zaufanie, jakim darzą się partnerzy, przyczynia się do znacznego poszerzenia ilości i rodzaju wymienianych informacji. Zaufaniu towarzyszy poczucie pewności i bezpieczeństwa, a to sprzyja otwartej i bezpośredniej komunikacji. Przy niskim poziomie zaufania do partnera pojawia się tendencja do negowania jego intencji lub traktowania ich jako mało wiarygodnych.

Człowiek otwarty na innych ludzi jest zdolny do decentracji – potrafi uwzględnić punkt widzenia swego rozmówcy i potrafi spojrzeć na daną informację z jego perspektywy.

Pełnemu zrozumieniu partnera sprzyja również empatia, ponieważ umożliwia dokonywanie bezpośredniego wglądu w przeżycia i odczucia innych.

Czwarta reguła sprawnego porozumiewania się uwzględnia wiarygodność. Aby być wiarygodnym człowiek powinien być spostrzegany przez swych partnerów jako znawca spraw. Poza tym może on zwiększyć swą wiarygodność w oczach odbiorców, jeżeli o swych

zamierzeniach mówi wprost na początku interakcji, logicznie myśli i jest zdolny do perspektywicznego przewidywania zmian, z dużym zaangażowaniem komunikuje to co czuje i myśli, oraz posiada zdolność do wyrażania wobec odbiorców ciepła i życzliwości.

Kontrolowanie przebiegu rozmowy – to **piąta zasada** dobrego porozumiewania się. Istnieją trzy główne techniki aktywnego słuchania, jakie możemy zastosować, aby skutecznie śledzić wymianę wiadomości pomiędzy nami a partnerem.

Pierwsza to: odzwierciedlanie. Na początku rozmowy mówimy rozmówcy, jakie są według niego – odczucia partnera, np.:

„Zdaje się, że jesteś rozgniewany”.

„Wygląda na to, że cię rozzłościłem”.

„Oczywiście jesteś zadowolony z tych planów”.

Drugą formą kontroli przebiegu rozmowy jest parafrazowanie, czyli ujmowanie w inne słowa sensu usłyszanej wypowiedzi, sprawdzając, czy dobrze zrozumieliśmy, np.:

„O ile dobrze cię rozumiem...”.

„Chodzi o to, że...”.

„Z tego, co mówisz rozumiem, że...”.

„Chcesz powiedzieć, że...”.

Trzecią formą kontrolowania dialogu jest klaryfikacja. Jest to skupianie się na najważniejszym. Prosimy rozmówcę o skoncentrowaniu się na sprawie najważniejszej, np.:

„Która z tych spraw jest dla ciebie najważniejsza?”

Prawidłowy przebieg komunikacji może zostać naruszony poprzez bariery komunikacyjne tj.:

- Osądzanie, które polega na narzucaniu własnych wartości innym osobom i formułowaniu rozwiązań cudzych problemów. Kiedy rozmówca osądza, komunikacja staje się nieefektywna, gdyż nie słucha on tego co mówi partner, ponieważ zajęty jest oceną jego wyglądu, tonu głosu i słów których używa.

Osoba, która osądza:

1. Krytykuje: „Czy ty naprawdę nic nie rozumiesz?”.
2. Obraża: „To dlatego, że jesteś leniwa.”
3. Orzeka: „Ciebie w ogóle ten temat nie interesuje.”
4. Chwali po to, by oceniać lub manipulować: „Gdybyś się trochę postarał, na pewno wyszłoby ci to znacznie lepiej.”

- Decydowanie za innych – może utrudniać porozumiewanie się nawet wtedy, gdy poddyktowane jest troską i chęcią pomocy. Decydując za innych, uzależniamy od siebie i pozbawiamy możliwości samodzielnego podejmowania decyzji. Dajemy im także do zrozumienia, że ich odczucia, wartości i problemy są nieważne.

Osoba, która decyduje za innych:

5. Rozkazuje: „Będziesz pracował dwie godziny dodatkowo każdego tygodnia”.
6. Grozi: „Jeśli tego nie zrobisz...”.
7. Moralizuje: „Powinieneś to zrobić”.
8. Zadaje liczne (niewłaściwe) pytania: „Gdzie byłeś? Co robiłeś? Kto był z tobą?”. Pytania tego typu zdecydowanie nie ułatwiają komunikacji.

- Uciekanie od cudzych problemów polega na tym, że nie jesteśmy skłonni zajmować się nimi. Nie bierzemy pod uwagę uczuć ani zmartwień innych ludzi. Nie chcemy zajmować się ich lękami, obawami i troskami.

Osoba, która ucieka od cudzych problemów:

9. Doradza: „Najlepiej byłoby, gdybyś...”.
10. Zmienia temat: „Jaką dyscyplinę sportu uprawiasz aktualnie?”.
11. Logicznie argumentuje: „Możesz poprawić swoje wyniki tylko poprzez bardziej wyęzowaną pracę”. Najważniejsze są fakty, o uczuciach się nie mówi.
12. Pocięsza: „Wszystko będzie dobrze”. W ten sposób poprawia nastrój swego rozmówcy, ale nie zajmuje się trapiącym go problemem.

Szósta zasada skutecznego komunikowania się polega na zapobieganiu-powstawaniu zakłóceń w procesie wymiany informacji. Temu celowi służą tzw. pytania uwarunkowane. T. M. Gallagher wyróżnia trzy rodzaje pytań uwarunkowanych. Pierwszy to tzw. prośby o objaśnienie (clarification request). Są to pytania o rozstrzygnięcie będące (a) dokładnym powtórzeniem uprzedniej wypowiedzi partnera z pytającą intonacją lub (b) powtórzeniem wypowiedzi partnera z pewną modyfikacją lub redukcją. Drugim rodzajem pytań uwarunkowanych są tzw. neutralne prośby o objaśnienie. Trzeci typ pytań to prośby o powtórzenie określonego elementu wypowiedzi. Człowiek może używać pytań uwarunkowanych w celu rozstrzygnięcia nieporozumień, jakie pojawiły się w trakcie rozmowy. Ponadto są one środkiem, za pomocą, którego można zmusić partnera do zastanowienia się, przemyślenia pewnej kwestii i uzasadnienia (L. Gawrecki, 1996, s.68).

Siódma reguła sprawnego porozumiewania się zaleca zapewnienie partnerom informacji zwrotnych w trakcie komunikowania się. Informacje zwrotne to wiadomości, jakie odbiorca otrzymuje na własny temat od nadawcy. Informacje te umożliwiają wnioskowanie, co w ich funkcjonowaniu jest właściwe, a co wywołuje dezaprobatę. Powinny odnosić się do konkretnych zachowań partnera, natomiast nie powinny zawierać ogólnych i kategorycznych opinii. Informacje zwrotne powinny dotyczyć zarówno negatywnych, jak i pozytywnych konsekwencji zachowań odbiorcy, ponieważ umożliwiają mu lepsze planowanie własnych zachowań.

Przekazywanie i przyjmowanie uwag krytycznych przysparza nam wiele problemów, mają oni często trudności w przedstawianiu partnerom trudnych kontrowersyjnych kwestii. Oto kilka reguł, które dają dwojakiego rodzaju korzyści. Po pierwsze, jeśli mamy skłonności do zachowań biernych to poszukujemy mu taką formę wypowiedzi, na jaką druga strona nie może zareagować agresywnie. Po drugie, jeśli mamy skłonności do zachowań agresywnych, unikamy w wypowiedzi tonu oskarżycielskiego.

„Oto zasady przekazywania uwag krytycznych:

1. Wypowiadaj zarzuty bezpośrednio do osoby zainteresowanej i tylko w cztery oczy.
2. Nie porównuj krytykowanego zachowania z innym, to poniża.
3. Wypowiadaj zarzut jak najszybciej po fakcie.
4. Gdy rozmówca przyjął zarzut do wiadomości, nie powtarzaj go, to upokarza.
5. Krytykuj tylko zachowania, które da się zmienić.
6. Nie podkreślaj dodatkowo niezadowolenia grymasem twarzy.
7. Naraz wypowiadaj tylko jeden zarzut – kumulowanie zarzutów denerwuje i sprawia, że przestaje się słuchać w ogóle.
8. Unikaj złośliwości oraz sarkazmu.
9. Nie pytaj o motywy krytykowanego zachowania i nie próbuj ich odgadnąć.
10. Unikaj słów „nigdy” i „zawsze” – przesada nie sprzyja wiarygodności.
11. Jeśli nie chwalisz dużo i często, nie spodziewaj się przyjęcia twojej krytyki do wiadomości. To nie tyle zasada, co warunek skuteczności krytyki.

Przyjmowanie uwag krytycznych

1. Zachowaj spokój i daj do zrozumienia, że słuchasz.
2. Patrz w oczy.
3. Staraj się zrozumieć, o co krytykującemu chodzi – nie broń się.
4. Nie przypisuj rozmówcy pobudek wrogich względem ciebie.
5. Nie zmieniaj tematu.
6. Nie krytykuj osoby, która cię krytykuje.
7. Nie mów krytykującej cię osobie, że jest przewrażliwiona.
8. Nie dowcipkuj.
9. Nie przypisuj rozmówcy tego, czego nie powiedział.
10. Pod koniec rozmowy daj wyraźnie do zrozumienia, że pojąłeś zarzut.
11. Daj sobie czas na uspokojenie się, uporządkowanie myśli i rozważenie sensowności zarzutów, zanim ewentualnie podejmiesz dyskusję na ten temat” (H. Hamer, 1994)

Ósma z wyróżnionych zasad efektywnego porozumiewania się zaleca zgodność wewnętrzną między informacjami, które przekazujemy za pomocą słów, a tymi, które komunikujemy niewerbalnie. W kontakcie interpersonalnym człowieka, tylko niecałe 35% informacji przekazywanych jest werbalnie, a niewerbalnie ponad 65%. Niewerbalne komunikaty dotyczą uczuć, sympatii i preferencji. Komunikacja niewerbalna jest wieloznaczna. Na przykład gniew bywa wyrażony wzmożoną gestykulacją, a także kompletną ciszą, niezgodność komunikacji werbalnej i niewerbalnej prowadzi do niespójności i wprowadza dezorientację (np., kiedy mówimy komuś, że mu ufamy, ale nie patrzymy mu przy tym w oczy).