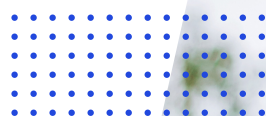


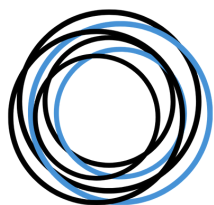


FUNDACJA  
NIE WIDĄĆ PO MNIE

DLA UCZNIÓW

# Sztuka komunikacji





FUNDACJA  
NIE WIDĄĆ PO MNIE

COPYRIGHT © FUNDACJA NIE WIDĄĆ PO MNIE 2023

Tytuł: Sztuka komunikacji

ISBN: 978-83-67802-41-3

Autor: Marta Mikołajczuk

Korekta: Urszula Szybowicz

Korekta składu: Kamila Olejnik

Kolaże w książce: zdjęcia iStock, kolaż Marcin Czaja

Skład: Marcin Czaja



SP ZOZ Centrum Leczenia Dzieci  
i Młodzieży w Zaborze  
ul. Zamkowa 1  
66-003 Zabór  
NIP: 973-058-82-81  
REGON: 970774176  
KRS: 0000004995



Województwo Lubuskie  
Departament Ochrony Zdrowia  
Urzędu Marszałkowskiego  
Województwa Lubuskiego  
w Zielonej Górze  
ul. Podgórna 7  
65-057 Zielona Góra  
NIP: 973-05-90-332  
REGON: 970770089

Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego dla dzieci i młodzieży w Zielonej Górze  
ul. Monte Cassino 21B, 65-561 Zielona Góra, [kontakt@poradniapozytywka.pl](mailto:kontakt@poradniapozytywka.pl)

---

Partnerski projekt „Środowiskowe Centrum Zdrowia Psychicznego dla dzieci i młodzieży w Zielonej Górze” realizowany od 01.01.2021r. do 30.06.2023r.  
w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 i współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



# Spis treści

---

- 1** — **Komunikacja**
- 2** — **Przestrzeń do rozmowy**
- 3** — **Akceptacja emocji rozmówcy**
- 4** — **Jak to zrobić?**
- 5** — **Techniki komunikacyjne**
- 6** — **Jak komunikować o naszych potrzebach i uczuciach?**



# Komunikacja

---

Komunikacja między ludźmi jest nieodłączną częścią naszego codziennego życia. Poprzez mówienie przekazujemy informacje, wyrażamy myśli i uczucia, a także słuchamy słów drugiej osoby.

Proces ten obejmuje dwie role: nadawcę i odbiorcę. Nadawca jest osobą, która przekazuje wiadomość, używając słów, dźwięków i mowy ciała. Jego celem jest wyrażenie myśli, uczuć i intencji drugiej osobie. Z kolei odbiorca aktywnie słucha i odbiera tę wiadomość. Jego zadaniem jest skoncentrowane słuchanie i próba jak najlepszego zrozumienia tego, co nadawca chce przekazać.

Podczas rozmowy dążymy do wzajemnego zrozumienia i porozumienia się w ważnych dla nas i dla drugiej osoby kwestiach. Uważne słuchanie jest kluczowym elementem tego procesu.

Oznacza to, że odbiorca angażuje się w rozmowę, skupiając się na słowach, dźwiękach i mowie ciała nadawcy. Stara się nie tylko usłyszeć, co mówi druga osoba, ale także zrozumieć jej intencje, potrzeby i emocje.

# Przestrzeń do rozmowy

## Zaufanie

Przestrzeń do rozmowy to miejsce, gdzie możemy swobodnie mówić i wyrażać to, co czujemy i myślimy. By nasze słowa mogły swobodnie płynąć i określać prawdziwe emocje, potrzebujemy poczucia komfortu i akceptacji w otoczeniu, w którym się znajdujemy. Dlatego niezbędne jest zaufanie między nami. To oznacza, że możemy mieć pewność, że nasze słowa i uczucia będą traktowane poważnie i nikt nie użyje ich przeciwko nam.



Zaufanie to podstawa udanej komunikacji. Gdy ufamy drugiej osobie, czujemy się swobodnie, mamy przestrzeń, by mówić o tym, co jest dla nas ważne. Natomiast rozmowa to także uważność i zrozumienie, co rozmówca chce nam przekazać. Słuchanie oznacza, że dajemy mu pełną uwagę i staramy się zrozumieć jego perspektywę.



Poprzez praktykowanie uważnego słuchania tworzymy fundament zaufania w naszych relacjach. Jednym z kluczowych elementów tego procesu jest szanowanie prywatności i poufności drugiej osoby. Każdy z nas ma prawo do poszanowania swojej prywatności i powinien czuć się bezpiecznie, wiedząc, że to, co zostaje powiedziane w zaufanej przestrzeni, nie zostanie wykorzystane przeciwko niemu.



Gdy mamy przestrzeń do rozmowy opartą na zaufaniu, czujemy się wysłuchani i zrozumiani. To jest miejsce, gdzie możemy rozwiązywać problemy, mówić o naszych potrzebach i budować zdrowe relacje. W takim miejscu nie musimy się obawiać, że nas osądzą czy skrytykują. Możemy swobodnie wyrazić swoje myśli i czuć się akceptowani.



Budowanie takiej przestrzeni w naszych relacjach pomaga nam lepiej się porozumiewać oraz tworzyć dobre i trwałe więzi z innymi ludźmi.

## Szczerłość

Bycie jasnym, otwartym i szczerym w komunikacji przekłada się na naszą autentyczność i uczciwość, co stanowi fundament prawdziwej współpracy. Kiedy jesteśmy otwarci i szczerzy w rozmowach, szybciej dochodzimy do wzajemnego zrozumienia i wykazujemy szacunek dla różnic w poglądach, interesach i potrzebach. W sytuacjach, gdy oczekujemy przebaczenia lub przeprosin, otwartość i szczerłość są absolutnie niezbędne. Bez nich trudno odbudować zaufanie i naprawić relacje. Bycie otwartym i uczciwym buduje naszą wartość jako jednostek. Chodzi o bycie moralnym, prawdomównym wobec siebie i innych, co przynosi korzyści nie tylko nam samym, ale także naszym relacjom z innymi ludźmi.



Okres nastoletni jest mega ważny z wielu powodów. To taki czas, kiedy rozwijasz się emocjonalnie jako osoba i budujesz pewność siebie. Jednym z elementów, który wesprze wymienione kwestie, jest bycie szczerym i otwartym. Okej, czasem najłatwiej jest się "ukryć" albo unikać niewygodnych sytuacji. Wiele nastolatków boi się konfrontacji i woli po prostu zniknąć – nie odbierać telefonu, nie odpisywać na wiadomości czy nie rozmawiać z daną osobą. Ale takie unikanie to forma zachowania, którą nieświadomie możemy krzywdzić innych. Może mieć negatywny wpływ na twoje przyszłe życie – nie tylko w sprawach miłosnych, ale też w pracy, relacjach zawodowych i w przyjaźniach.

Możecie pomóc swoim rówieśnikom, żeby przestali "znikać" z życia innych, dając dobry przykład. Jeśli coś się stanie, podejdź do nich i porozmawiaj zamiast ich ignorować. Prowadźcie otwarte rozmowy. Warto uczyć się bycia szczerym. Czasami to trudne i może wywoływać niezręczność, złość czy niepokój, ale w końcu prowadzi do lepszych wyników. Pomoże ci odzyskać wewnętrzny spokój, daje szansę na przebaczenie i buduje szacunek wobec innych.

Szczerość w komunikacji jest bardzo ważna, ale równocześnie musimy uważać, aby nie przekraczać granicy i nie stawać się agresywnymi. Oto kilka przykładów, które pomogą odróżnić szczyry komunikat od agresywnego:

<b>Szczyry komunikat</b>	<b>Agresywny komunikat</b>
"Czuję się zraniony/a, kiedy ignorujesz moje pytanie. Czy możemy porozmawiać o tym?"	"Zawsze ignorujesz moje pytania! Jesteś okropny/a!"
"Nie zgadzam się z twoim punktem widzenia. Moglibyśmy spróbować znaleźć kompromis?"	"Twój punkt widzenia jest idiotyczny. Nie masz pojęcia, o czym mówisz."
"Czułem/czułam się zawiedziony/a, kiedy obiecałeś/obiecałaś, że pomożesz mi, a potem tego nie zrobiłeś/zrobiłaś."	"Jesteś całkowicie niegodny/a zaufania! Wszystko, co obiecujesz, to tylko puste słowa!"

Szczyry komunikat wyraża nasze uczucia i opinie w sposób bezpośredni, ale jednocześnie szanuje drugą osobę. Agresywny komunikat natomiast jest atakujący, pełen osądów i obraźliwy. Próbujmy wyrażać swoje emocje i potrzeby w sposób odpowiedzialny, dbając o relację z drugą osobą.

## Akceptacja emocji rozmówcy

---



### **Akceptacja to szacunek i otwarte podejście do uczuć innych osób oraz własnych.**

Wyrażając akceptację, doceniamy i szanujemy cechy, umiejętności i działania ludzi. Pozytywnie wpływa to na nasze relacje, wzmacniając więzi i budując poczucie własnej wartości.

Akceptacja emocji rozmówcy oznacza przyjmowanie i szanowanie jego uczuć bez oceniania czy minimalizowania. To daje przestrzeń, aby druga osoba czuła się słuchana i rozumiana. Tworzy atmosferę zaufania, sprzyjającą otwartej komunikacji. Nie oznacza to, że mamy zgadzać się z emocjami czy zdaniem drugiej osoby. Chodzi o wykazanie szacunku i zrozumienia dla doświadczeń emocjonalnych. Akceptacja emocji rozmówcy pomaga budować zdrowe relacje oparte na wzajemnym zrozumieniu.

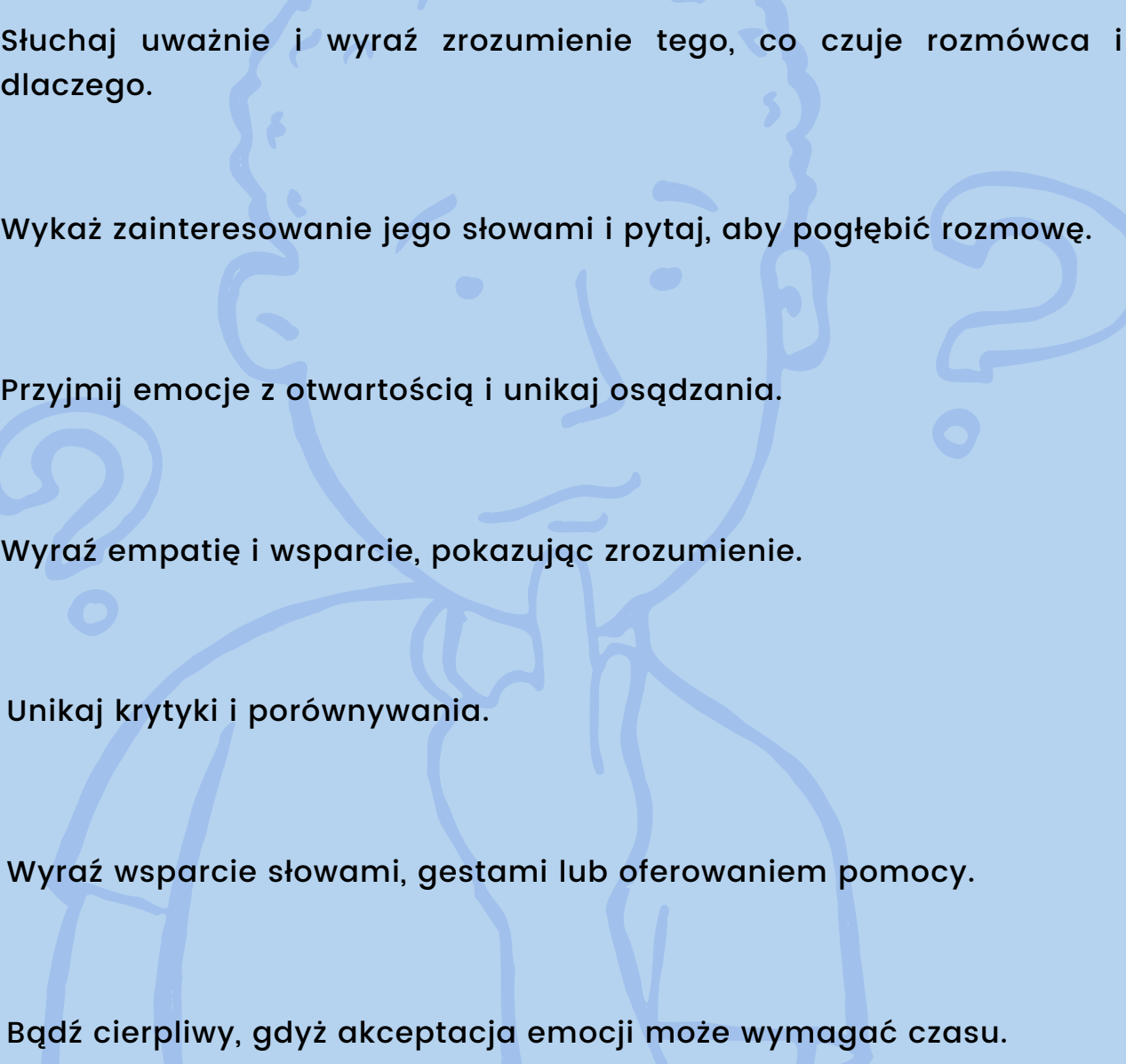


W budowaniu postawy akceptacji i szacunku pomóc nam może empatia, czyli umiejętność rozumienia i dzielenia się emocjami i uczuciami innych ludzi.

**To zdolność do odczuwania i identyfikowania się z innymi, niezależnie od różnic fizycznych, kulturowych czy społecznych.**

Dlaczego empatia jest szczególnie ważna dla nastolatków? Otóż empatia jest podstawą dla skutecznych i funkcjonalnych umiejętności społecznych, które ludzie rozwijają na przestrzeni swojego życia. Pozwala ona na bardziej autentyczne połączenia z rówieśnikami i członkami rodziny poprzez wykazywanie współczucia, umiejętną interakcję i zrozumienie różnych perspektyw.

## Jak to zrobić?

- 
- ↪ Słuchaj uważnie i wyraż zrozumienie tego, co czuje rozmówca i dlaczego.
  - ↪ Wykaż zainteresowanie jego słowami i pytaj, aby pogłębić rozmowę.
  - ↪ Przyjmij emocje z otwartością i unikaj osądzania.
  - ↪ Wyraż empatię i wsparcie, pokazując zrozumienie.
  - ↪ Unikaj krytyki i porównywania.
  - ↪ Wyraż wsparcie słowami, gestami lub oferowaniem pomocy.
  - ↪ Bądź cierpliwy, gdyż akceptacja emocji może wymagać czasu.

# Techniki komunikacyjne

---

Czasem w komunikacji pojawiają się sformułowania, które utrudniają porozumienie. W takich sytuacjach często używamy komunikatów typu "ty", które skupiają się na zachowaniach drugiej osoby. Prowadzą one do oceniania oraz etykietowania rozmówcy. Przykładowe wyrażenia takie jak "złóścisz mnie", "nie liczysz się z moimi uczuciami", "ignorujesz mnie"; czy "zachowujesz się dziecinnie" brzmią znajomo, ponieważ wielu z nas ma doświadczenie z tego rodzaju komunikacją.



Komunikaty typu "ty" często prowadzą do eskalacji konfliktów. W takiej formie unikamy odpowiedzialności za nasze własne słowa, emocje, potrzeby i czyny. Jest to sposób na unikanie głębszych rozmów i rozwiązywania problemów.

Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje komunikatów:

- komunikat typu Ty – unikanie odpowiedzialności
- komunikat typu Ja – branie odpowiedzialności



# Jak komunikować o naszych potrzebach i uczuciach?

---



Komunikując się w sposób typu "ja", wyrażamy swoje reakcje na zachowanie drugiej osoby, opisujemy nasze uczucia, mówimy o tym, co nas dotyka i czego potrzebujemy. Przyjmujemy odpowiedzialność za nasze emocje, potrzeby i samych siebie.

Na przykład:

"Gdy podnosisz głos podczas rozmowy, czuję się przestraszony/a i zagubiony/a. Potrzebuję, abyśmy mogli prowadzić dialog spokojnie i z szacunkiem."

W komunikacji typu "ja" skupiamy się na wyrażaniu własnych uczuć i potrzeb w sposób, który nie rani drugiej osoby i nie zrzeka się jej odpowiedzialności za to, co czujemy i myślimy. Jest to sposób na budowanie porozumienia i wzajemnego szacunku.

## Schemat komunikacji typu "ja"

Opisz konkretne zachowanie: "Kiedy..."

Wyraź swoje emocje: "Czuję się..."

Wyjaśnij, dlaczego tobie to przeszkadza: "Ponieważ..."

Wyraź swoje potrzeby: "Potrzebuję..."

Zaproponuj konstruktywne rozwiązanie: "Chciałbym/chciałabym, żebyśmy mogli..."

Fakty, uczucia i oczekiwania

Otwarta i szczerza komunikacja jest kluczowym elementem budowania zdrowej przyjaźni. W okresie nastoletnim, gdy poznajemy samych siebie i rozwijamy swoją autonomię, nauka efektywnej komunikacji staje się szczególnie istotna. Wymaga to umiejętności słuchania, wyrażania własnych emocji i potrzeb oraz szacunku dla innych. Poprzez otwartą komunikację, możemy budować zaufanie, rozwiązywać konflikty i rozwijać autentyczne relacje. Pamiętajmy, że dobra komunikacja wymaga praktyki i zaangażowania, ale nagroda w postaci głębszych i bardziej satysfakcjonujących przyjaźni jest tego warta.

## Piśmiennictwo

1. Barge J. K., Morreale S. P., Spitzberg, B. H. (2015), Komunikacja między ludźmi, Warszawa, Wydawnictwo Naukowe PWN
2. Rosenberg, M. B, (2016), Porozumienie bez przemocy, Warszawa: Czarna Owca

# 0 Fundacji



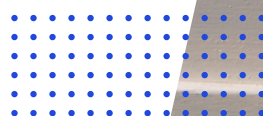
Pogorsząca się sytuacja związana ze zdrowiem psychicznym społeczeństwa zmotywowała nas do spojrzenia na problem od strony zdrowia publicznego, którego niezwykle istotnym i ważnym elementem jest aspekt psychiczny.

Z potrzeby mówienia otwarcie o problemach i oswojania społeczeństwa z tematami zdrowia psychicznego zrodziła się koncepcja Fundacji Nie Widać Po Mnie.

Celem Fundacji jest budowanie świadomości z zakresu zdrowia publicznego z nastawieniem na zdrowie psychiczne i zaburzenia psychospołeczne wśród Polaków, a także wspieranie rodziców, placówek oświatowych i ochrony zdrowia, budowanie świadomości z zakresu profilaktyki zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży oraz edukacja w zakresie szybkiego reagowania na pojawiające się trudności i kryzysy.

Fundacja obejmuje także swoim wsparciem personel medyczny. Organizujemy szkolenia z zakresu wsparcia psychologicznego, wypalenia zawodowego, mobbingu i komunikacji z pacjentem wśród personelu medycznego, który szczególnie teraz zgłasza wypalenie zawodowe i problemy ze zdrowiem psychicznym.

[www.niewidacpomnie.org](http://www.niewidacpomnie.org)





FUNDACJA  
NIE WIDĄĆ PO MNIE