

# Relacje

Jak budować pozytywne  
relacje z innymi?

---



”

Stopień do jakiego mogę stworzyć relację, która wspiera wzrost innych jako oddzielnych jednostek, jest miarą wzrostu, jaki uzyskałem w sobie.

*Carl Rogers*

”



# Komunikacja

Jesteśmy istotami społecznymi. Żyjemy wśród ludzi i dla ludzi. Umiejętność budowania relacji z innymi jest jedną z najważniejszych zdolności, które mają wpływ na nasze samopoczucie, emocje i oczywiście zdrowie.

Rozejrzyj się. Wokół Ciebie jest wiele różnych osób. Być może są to rodzice, rodzzeństwo, Twoja sympatia. Dalej krewni, sąsiedzi, znajomi ze studiów/pracy itd. Kiedy wchodzisz do sklepu, do autobusu, spotykasz kolejne osoby, coraz bardziej dla Ciebie anonimowe. Bliżsi. Dalsi. Obcy. Ze wszystkimi możesz mieć dobry kontakt, a z niektórymi będziesz chciał zapewne budować pozytywne relacje.

**Komunikacja interpersonalna to podejmowanie, w określonym kontekście, wymiany werbalnych i pozawerbalnych sygnałów, w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania lub pogłębiania więzi międzyludzkich.**

# Umiejętność komunikacji

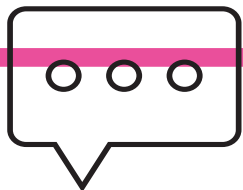
## Na czym polega umiejętność komunikowania się?

Umiejętność komunikacji jest jedną z podstawowych i najważniejszych zdolności osobistych. To dzięki niej wyrażasz myśli, przekazujesz emocje, jak również to ona wpływa na to, czy i jak jesteś rozumiany/odbierany, a to z kolei przekłada się na jakość relacji, które łączą Cię z innymi ludźmi.

Podstawą budowy krótko- i długotrwałych relacji jest umiejętność komunikowania. Aby mówić o akcie komunikacyjnym (dwustronnym), muszą zostać spełnione następujące warunki:

- ✔ informacja musi zostać przekazana w sposób zrozumiały dla obu komunikujących się stron,
- ✔ wystąpi skuteczny nośnik komunikatu,
- ✔ przekaz nie zostanie zniekształcony przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),
- ✔ informacja zostanie odebrana,
- ✔ przekazana zostanie informacja zwrotna.

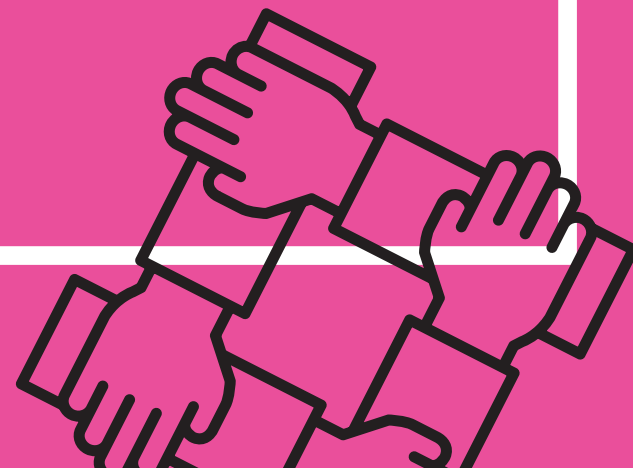
Ewentualne błędy i szумы w komunikacji są podstawą wielu nieporozumień i mogą prowadzić do konfliktów. Warto więc inwestować w naukę umiejętności przejrzystej i skutecznej komunikacji, bo dobrze skonstruowana informacja, dopasowana do odbiorcy i uwzględniająca konkretny kontekst, w jakim się znajdują partnerzy, pozwala tworzyć autentyczne relacje formalne i nieformalne.



# Tajemnice tworzenia dobrych relacji

## UFAJ I BĄDŹ WARTY ZAUFANIA

Zaufanie to cecha, na którą trzeba sobie zapracować zarówno w związku, w rodzinie, w przyjaźni, jak i relacjach zawodowych. Zaufanie wymaga dużo czasu, nawet więcej niż inne uczucia. Jest to z reguły proces bardzo intuicyjny. Komu zatem ufamy? Przede wszystkim tym, którzy są dla nas dobrzy, którzy nam pomagają, na których możemy liczyć, którzy nas nie zawiedli, z którymi możemy porozmawiać o wszystkim i o niczym i... nigdy nas nie zdradzili (tu każdy ma swoją definicję „zdrady”). Czy jesteś właśnie taki?





## AKCEPTUJ I NIE PYTAJ DLACZEGO...

Wszyscy mamy zalety i wady. Wszyscy mamy mocne i słabe strony. Jeżeli akceptujemy drugą osobę taką, jaką ona jest, możemy się do niej zbliżyć i pogłębić wzajemne relacje. Proste i logiczne.



## SZCZEROŚĆ ZA SZCZEROŚĆ

Szczerłość to „gra w otwarte karty”. Jeżeli coś ci nie pasuje – powiedz to. Jeżeli czegoś oczekujesz – powiedz to! Jeżeli ktoś na kim ci zależy, prosi cię o zdanie/opinię – nie ściemniaj. Uśmiechanie się do innych, a potem obgadywanie, nie ma nic wspólnego ze szczerością, a stąd już jest tylko krok do narastania wzajemnych pretensji i smutnego rozczarowania. Warto też pamiętać, że przez brak szczerości ranimy nie tylko drugą osobę, ale także i siebie – sam sobie odpowiedz, dlaczego tak się dzieje...

Bądź sobą, mów szczerze co myślisz i czujesz, wtedy masz szansę na nawiązanie prawdziwej i dojrzałej więzi z drugim człowiekiem. A jeśli nadal boisz się pokazać autentycznego siebie, popracuj nad wzmocnieniem poczucia własnej wartości.



## NIE GRAJ – AKTORSTWO ZOSTAW AKTOROM

Jak już wiecie, każdy z nas „odgrywa” na co dzień wiele ról – syna, męża, taty, żony, mamy, córki, studentki, studenta, kolegi, przyjaciela, kierowcy, pasażera... Można tak wymieniać w nieskończoność. Każda z powyższych ról wymaga pewnego usankcjonowanego w społeczeństwie zachowania (to są role społeczne/relacje społeczne).

Jednakże, gdy podczas budowania psychologicznych relacji rozpoczynają się gry i gierki, to trudno będzie mówić o budowaniu bliskości i formowaniu autentycznych relacji. Manipulacja. Kłamstwo. Lawirowanie. Niepokazywanie tego, kim i jaki naprawdę jesteś... to jest słabe... i lepiej o tym wiedzieć, zanim zaczniesz się jakiegokolwiek takie „zabawy” z drugim człowiekiem. Dodam jeszcze, że noszenie masek jest nie tylko nie fair wobec innych, ale na co dzień jest bardzo uciążliwe.



## WZAJEMNA ROZMOWA

Chciałoby się powiedzieć: „porozmawiajmy o rozmowach”. Na temat konieczności rozmowy w relacjach między osobami można napisać pokaźny podręcznik. W czasach 160 znakowych smsów, jeszcze krótszych tweetów i ulotnych snapów, rozmowa staje się towarem deficytowym. A korzyści z rozmowy są ogromne, zarówno emocjonalne, jak i poznawcze. Do dziś mam przed oczami świetny mural, który subtelnie krzyczał: „Nie rozmawiaj z nikim, bo jeszcze kogoś poznasz”. Genialne...



## WSPIERANIE SIEBIE W TRUDNYCH CHWILACH

Mówi się, że życie to „nie jest bajka”. Cała prawda – wszyscy mamy lepsze i gorsze chwile. Czasami coś nam nie wychodzi. Czasami chorujemy. Czasami po prostu jest nam źle... Właśnie w takich kryzysowych momentach można dowiedzieć się więcej... o sobie (o innych też, ale głównie o sobie), tj. czy umiem nawiązywać relacje, czy nie. Jeżeli znajdzie się ktoś, kto poda nam rękę, to będzie dobry znak.



## TOLERUJ

Inność jest fajna. Jak pisał ksiądz Twardowski: „Gdyby wszyscy mieli po cztery jabłka. Gdyby wszyscy byli silni jak konie. Gdyby wszyscy byli jednakowo bezbronni w miłości. Nikt nikomu nie byłby potrzebny”. Cała prawda.

Kolor skóry. Pochodzenie. Religia. Orientacja seksualna. Ułomność fizyczna. Zasobność portfela. Jakie to ma znaczenie? Żadne.

Ludzie są różni... – tak właśnie jest i trzeba to tolerować – głównie dla swojego zdrowia psychicznego.



## NIECH ŻYJE WOLNOŚĆ

Nikt nie jest Twoją własnością. Żona. Mąż. Dzieci. Partner. Przyjaciel. Przyjaciółka. Kolega. Koleżanka. Można wymienić tak wszystkich. Jeśli kochasz, jeśli szanujesz, jeśli chcesz budować zdrowe relacje – daj drugiemu wolność, daj mu żyć po swojemu, jeżeli wasza relacja ma być owocna. Wolność w relacjach jest bardzo ważna. Rób, co chcesz... pod warunkiem, że nie zaburzasz wolności drugiego człowieka.



## POCZUCIE HUMORU PARTNERÓW

Śmiech to zdrowie. Śmiech to naturalny wyzwalacz dobrego samopoczucia. Wspólne śmianie się jest świetnym sposobem na utrwalanie relacji. A jeżeli wasze poczucie humoru jest podobne – nigdy nie będziecie się ze sobą nudzić.



## WSPÓLNE SPĘDZANIE CZASU

Posiadanie wspólnych zainteresowań i wzajemne korzystanie z nich są elementami, które umacniają relacje. Zatem im więcej was łączy, tym lepiej. Nic dodać, nic ująć. Zagramy w planszówkę?



## IDŹ NA KOMPROMIS

Trzymanie się kurczowo swojego zdania tylko dla swojego „widzi mi się”, „bo ja tak chcę” nie ma sensu. Sztuka utrzymywanie dobrych relacji polega na odchodzeniu od „ja” i dochodzeniu do „my”. MY znaczy więcej niż JA.



## ZROZUMIENIE, A NIE OCENA

Lubisz być oceniany? Zapewne nie. Zatem nie oceniaj nikogo i nie używaj słów, które mogą być atakujące lub godzące w jakiś sposób w poczucie wartości drugiej osoby np.: „Ty to jesteś taki spóźnialski”. Unikniesz dzięki temu odwetu, konfliktu lub wycofania się z relacji. Zamiast tego zainteresuj się: czy coś się stało, że dziś /lub trzeci raz w tym tygodniu/się spóźniłeś? Gdy używasz stereotypów, utrudniasz kształtowanie relacji. Oceny/Uproszczenia krzywdzą, paradoksalnie nawet te „pozytywne”. Warto pamiętać, że szczerze zainteresowanie kimś otwiera ludzi na siebie i umożliwia tworzenie się relacji. Jeżeli chcesz wyrazić swoje zdenerwowanie owym „spóźnieniem”, powiedz: „Nie lubię, jak się spóźniasz”... O używaniu pierwszej osoby w komunikacji będzie za chwilę.



## MÓW ZE SWOJEJ PERSPEKTYWY

Warto świadomie kształtować swoje dobre nawyki komunikacyjne. Jednym z nich jest tzw. „komunikat typu JA”. Dzięki takiej formie będziesz mógł odnosić się do zaistniałych faktów, wyrażać swoje odczucia w związku z tą sytuacją oraz prośbę lub propozycję rozwiązania bez ocenienia drugiej osoby.



## EMPATIA RULEZ



Jeżeli potrafimy wczuć się w odczucia drugiej strony i zrozumieć je, możemy być silnym wsparciem w każdej sytuacji. Czy nie o to chodzi w relacjach, by być obecnym właśnie wtedy, kiedy Cię inni najbardziej potrzebują?

**Warto wiedzieć:** Empatia jest to zdolność do odczuwania stanów psychicznych drugiego człowieka, umiejętność wczucia się w sytuację innej osoby. Empatia to również łatwość odczytywania i rozumienia nastroju innych ludzi. Empatia obok asertywności jest drugim najważniejszym elementem tzw. inteligencji emocjonalnej.

Kluczem do bycia empatycznym jest rozumienie siebie i umiejętność rozpoznania i określenia własnych emocji. Braki w tym obszarze prowadzą do problemów z komunikowaniem się z otoczeniem na wielu poziomach, np. osoby z niską empatycznością nie potrafią często nawiązywać partnerskich relacji z innymi ludźmi i albo przyjmują wobec nich postawę władczą, albo odwrotnie, są przesadnie uległe i wycofane. W psychologii istnieje nawet nazwa definiująca kogoś, kto jest emocjonalnym analfabetą i nie uświadamia sobie swoich emocji. Taką osobę określa się mianem aleksytymika.

Do ćwiczenia empatii polecam rozmowy z przyjaciółmi i trenowanie naprawdę intensywnego, aktywnego słuchania oraz oczywiście coaching osobisty i warsztaty rozwojowe.



## NA DOBRE I JESZCZE LEPSZE...



Oczywiście nie jest sztuką tworzyć dobre relacje, gdy wszystko się układa, jest zdrowie, uroda, pieniądze itd. Sztuką jest być ZAWSZE. Kłótnie, nieporozumienia, różnice zdań zdarzają się – jednym rzadziej, innym częściej, ale bycie razem (odróżnij od: obok siebie) wyróżnia te relacje, które charakteryzuje dojrzałość. Jeżeli w obliczu problemów, jeden z partnerów relacji (małżonek, bliski, przyjaciel) wycofuje się, to taka relacja opiera się na kruchych podstawach i nie przetrwa próby czasu.





## INTYMNOŚĆ I BLISKOŚĆ

Jeżeli żyjesz w związku, to bliskość i intymność to dla was normalność. Jeżeli tej intymności brakuje, związek staje się jałowy i wyczerpuje się wzajemnie łączące uczucie. Partnerzy, których łączy intymność są świadomi swoich własnych potrzeb oraz potrzeb i oczekiwań partnera. Są także gotowi je respektować i zaspokajać. To daje fundamenty na stworzenie silnego związku, pełnego wzajemnej miłości i szczęścia. Oprócz samej intymności, znaczenie ma również namiętność – to dzięki niej relacja koleżeńska/przyjacielska zamienia się w miłość.

Naturalne jest po wielu latach wspólnego bycia razem, że początkowa silna namiętność i fascynacja ulegają stopniowemu zmniejszeniu. Jednak ważne jest, aby nie zaniknęła zupełnie i uzupełniła fundamenty, na których powstał związek.

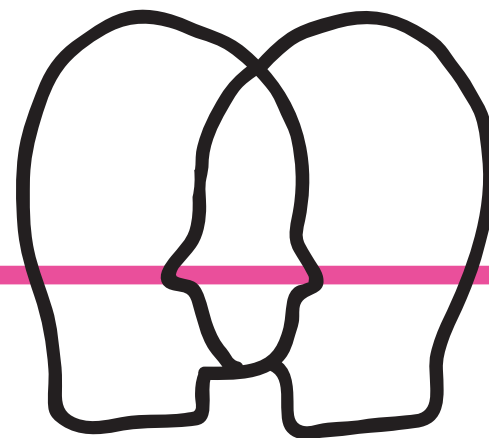


## BO DO TANGA TRZEBA DWOJGA

Budowanie zdrowej relacji wymaga zaangażowania dwóch stron. Jeżeli tak się dzieje, można mówić o fajnej, pozytywnej relacji. Bez zaangażowania, podtrzymywania więzi, aktywności na rzecz wspólnego dobra, relacja staje się niekompletna.

Jeżeli jesteś w związku partnerskim, fajnie by było, gdyby Twój partner był też Twoim przyjacielem. Jeżeli łączy was tylko i aż przyjaźń, wspólne spędzanie czasu oraz bycie wtedy, kiedy potrzeba - to macie solidne podwaliny długotrwałej relacji.

Nie wystarczy tylko kochać, ale należy również akceptować partnera, przyjaźnić się z nim. Dojrzały, kompletny związek musi w sobie zawierać elementy przyjaźni, co sprawia, że łączące partnerów uczucie staje się jeszcze silniejsze i bardziej pełne.







## NAUCZ SIĘ AKTYWNEGO SŁUCHANIA

Jest takie fajne powiedzenie: „Bóg dał nam dwoje uszu i jedno usta – nie sądzisz, że chciał nam przez to coś dać do zrozumienia?” I rzeczywiście, umiejętność słuchania jest pierwszą umiejętnością, której warto się uczyć. Słyszenie a słuchanie to dwie różne rzeczy. „Słyszec” oznacza pasywność. Słuchanie oznacza „aktywność”. Słuchanie aktywne to skupianie uwagi na partnerze/rozmówcy po to, aby naprawdę zrozumieć, co ten chce Ci przekazać.

W tym czasie nie przerywaj (komentarzami typu „tak, ale..”), powstrzymaj się od własnych osądów i wypowiedzi, a szczególnie od dobrych rad. Dodatkowo sprawdź, czy dobrze się rozumiełeś poprzez parafrazę, np. „Jeśli dobrze Cię rozumiem, to...”, „Czy to co mówisz oznacza, że...”. Taki sposób prowadzenia rozmowy pozwala wytworzyć poczucie akceptacji, wzajemnego zaufania i zrozumienia oraz uniknąć nieporozumień podczas budowania każdej relacji – prywatnej czy zawodowej.



## BĄDŹ KONKRETNY W KOMUNIKACJI

Nie czarujemy się – nie ma możliwości, żeby ktoś czytał nam w myślach. Jednym z większych mitów jest myślenie: „jeśli komuś na mnie zależy, to powinien się domyślić”. Nic bardziej mylnego. Jeżeli zatem chcesz być dobrze zrozumiany, to jasno, rzeczowo i jednoznacznie wyrażaj to, co chcesz powiedzieć.



## NIE BĄDŹ EGOISTĄ

Z postawą egoistyczną mamy do czynienia, gdy skupiasz się wyłącznie na sobie i nie zwracasz uwagi na potrzeby partnera, przyjaciółki, kolegi/koleżanki z uczelni czy współpracownika. Egoizm nie może być zdrowy. Zupełnie inaczej jest, gdy dbamy o swoje potrzeby, uwzględniając potrzeby i dobro innych osób.



## DOBRO WSPÓLNE I WSPÓŁODPOWIEDZIALNOŚĆ

Kiedy już umiesz otwarcie i szczerze wyrażać siebie w relacjach i kiedy potrafisz wznieść się ponad własne potrzeby (i myślenie o sobie jako o najważniejszej osobie na świecie), widzieć i respektować potrzeby innych ludzi, wtedy możesz zobaczyć, że JA i TY tworzy MY, czyli relację/związek. I z tej perspektywy warto dbać o relację, jak o coś, co jest nasze wspólne. Nie jest bardziej twoje lub bardziej moje, jest nasze.



## WYZNACZAJ GRANICE

Bycie w relacji oznacza też stawianie granic. Pomimo budowania związku/przyjaźni/zespołu nadal jesteśmy odrębnymi osobami i prawo do samostanowienia o sobie. Mamy różne tożsamości, różne osobowości, różne charaktery, różne poglądy, różne potrzeby itd. Stawianie granic daje szansę na wypracowanie rozwiązań dobrych dla wszystkich stron relacji. Zatem śmiało eksploruj i komunikuj swoje granice, słuchaj i szanuj granice innych, a potem ustalaj rozwiązania w rozmowie/dialogu/negocjacjach/kompromisach.



## PRACUJ NAD SOBĄ ZAWSZE

Praca nad sobą nie jest ani łatwa, ani krótkotrwała. Generalnie jest to proces, który będzie trwać całe życie. Nie każdy nabył umiejętność budowania relacji/tworzenia w domu rodzinnym. Tylko niektórzy z nas biorą udział w warsztatach umiejętności komunikowania się, negocjacji, asertywności itd. Teraz, gdy już wiesz, jakie są najważniejsze cechy i umiejętności dobrych i zdrowych relacji, zastanów się, co możesz zrobić, aby takie relacje budować? Proponuję zacząć od siebie. Spójrz na siebie przez pryzmat tych pięciu punktów i zadaj sobie pytania:

1. Co mogę zrobić lepiej ?
2. Co chcę przestać robić ?
3. Nad czym chcę popracować w pierwszej kolejności?
4. Co konkretnie mogę zacząć robić już od dziś, aby budować zdrowsze relacje?

Koniecznym zapisz te odpowiedzi na kartce i działaj ! Już od dziś. Pamiętaj, innych nie możesz zmienić, ale siebie – jak najbardziej. Paradoksalnie, zmieniając siebie, zmienia się relacja, bo przecież jesteś jej częścią. A to często pociąga za sobą zmianę u innych osób. To oznacza, że kiedy Ty się zmieniasz, cały świat się zmienia. **TY STAJESZ SIĘ ZMIANĄ.**

Załącznik:

# Aktywne Słuchanie<sup>1</sup>

to podstawa  
budowania relacji –  
warto wiedzieć więcej

Umiejętność aktywnego słuchania sprzyja porozumieniu i poprawnej komunikacji podczas budowania relacji z drugim człowiekiem. Rozróżniamy dwa rodzaje słuchania: pasywne (słyszenie) i aktywne. Słuchanie pasywne (słyszenie) polega na biernym odbieraniu wszystkiego, co dociera do naszych uszu. Co charakterystyczne, słuchacz nie zdradza żadnej reakcji na usłyszane słowa. Inaczej jest w przypadku słuchania aktywnego, gdzie owa aktywność oznacza okazywanie rozmówcy, że się go słucha uważnie. W tym celu wykorzystuje się sygnały, zarówno werbalne, jak i niewerbalne.

Umiejętność aktywnego słuchania jest bardzo istotna, gdyż zwykłe rejestrowanie tego, co rozmówca nam przekazuje, nie wystarcza. Często konieczne jest zachęcenie mówiącego do kontynuowania wypowiedzi, upewnienie go, że jest słuchany i ułatwienie mu skonkretyzowania myśli.

Słuchanie aktywne pomaga pobudzać zainteresowanie tego, kto mówi (angażuje go) i pozwala na uniknięcie nieporozumień. Innymi słowy, minimalizuje możliwość wystąpienia problemów we wzajemnym zrozumieniu. Aktywne słuchanie pomaga w zdobyciu informacji, które pozwolą nam pokierować rozmową i wytworzyć jak najbardziej optymalny (tj. korzystny dla obu stron) układ końcowy. Jest to jednak nie tylko „pompa informacji”. Wpływa też bardzo skutecznie i pozytywnie na samopoczucie mówiącego oraz na jego emocje. Wytworzone przez aktywnie słuchającego poczucie zrozumienia oraz – ponad wszystko – chęć zrozumienia sprawia, że mówiący nabiera do niego zaufania – „dobrze mu się z nami rozmawia”. Skłonny jest więc do udzielenia szerszych informacji, a to właśnie – maksymalna ilość ujawnionych informacji – jest podstawą do wytworzenia korzystnego układu. Elementy aktywnego słuchania dzielą się na niewerbalne i werbalne.

<sup>1</sup> Tekst przygotowany na podstawie materiałów firmy szkoleniowej Quest – Centrum Rozwoju Kadr

# Niewerbalne umiejętności

## 1. KONTAKT WZROKOWY

Kontakt wzrokowy jest podstawowym elementem aktywnego słuchania. Jest silnym bodźcem – sygnałem wysyłanym w stronę mówiącego. Ten sygnał wysłany z twojej strony znaczy dla niego: „oto osoba, która cię słucha, dla której to co mówisz, ma duże znaczenie”. Kontakt wzrokowy pozwala także słuchającemu zauważyć niewerbalne sygnały wysyłane przez mówiącego, mające na celu podkreślenie jego wypowiedzi. Kontakt wzrokowy to patrzenie na mówiącego, kierowanie na niego swojego wzroku w taktowny sposób (uporczywe wpatrywanie się w oczy non-stop może być irytujące i wręcz blokować go).



## 2. POSTAWA CIAŁA

Właściwa postawa ciała (tułowia) słuchacza może również stanowić źródło zachęty. Jest typowym przykładem sygnału wysyłanego, odbieranego, przetwarzanego i interpretowanego nieświadomie. Właściwa postawa słuchacza działa na mówiącego motywująco. Mówiący „widząc”, że jest słuchany, chętniej udziela informacji, a na tym właśnie ci przecież zależy. Właściwa postawa ciała przy słuchaniu to postawa lekko nachylona w kierunku mówiącego (stąd wyrażenie: „nastawić, nakłonić ucha”). Ręce nie powinny być założone, a dłonie mogą spokojnie spoczywać na stole. Do rozmowy warto zasiadać przy dwóch prostopadłych brzegach stołu. Jest to pozycja partnerska, która sprzyja również naturalnemu – niewymuszonemu, swobodnemu – utrzymywaniu kontaktu wzrokowego.



### 3. POTAKIWANIE

Potakiwanie ma niezwykle stymulujący charakter. Skinienia głową oraz wtrącenia typu: „uhm”, „aha”, „tak, tak” itp. wskazują na to, że podążamy w ślad za wypowiedzią i wpływają bardzo zachęcająco na mówiącego. W bardzo wyrazisty sposób dowodzą zaangażowania słuchacza w rozmowę i stanowią najprostszy sposób zbierania informacji.

**Warto wiedzieć:** Badania dowodzą, że umiejętne stosowanie zaledwie tych trzech, wyżej wymienionych umiejętności, jest w stanie dostarczyć o 30-40% więcej informacji!

### 4. ZASADA 4 SEKUND

Podczas rozmowy warto być cierpliwym. Pozwala to mówiącemu na poukładanie myśli, a ponadto uspokaja rozmowę. Niestety, większość z nas traktuje każdą pauzę w rozmowie jako okazję, by wtrącić coś od siebie. Oczywiście przerywa to tok myśli mówiącego i w efekcie działa jak blokada informacji. Dlatego należy starać się dać mówiącemu czas na dokończenie wypowiedzi. Celowe jest dopuszczanie do krótkich, kilkusekundowych przerw. Napięcie powstałe dzięki chwili ciszy w połączeniu z potakiwaniem bardzo skutecznie zachęca rozmówcę do uzupełnienia informacji.

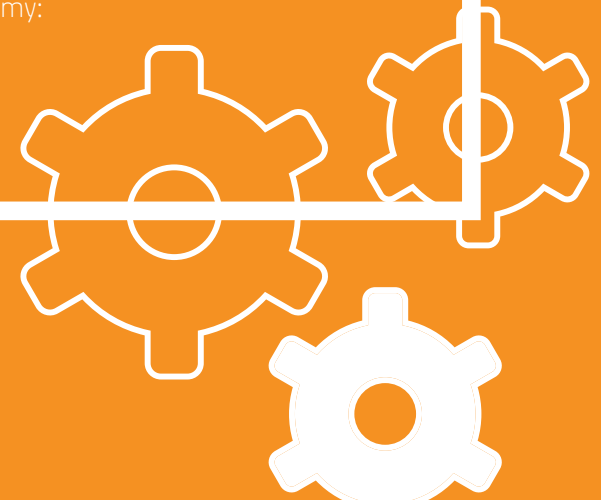
# Werbalne umiejętności

## PYTANIA

Różne są rodzaje pytań. Różne są też ich funkcje. Jakość otrzymanej odpowiedzi zależy od rodzaju zadanego pytania.

Pytania w różnym stopniu określają jakość odpowiedzi. Są pytania ograniczające możliwość odpowiedzi. Pytania nieograniczające pozostawiają rozmówcy nieskrępowane pole odpowiedzi i zapewniają słuchaczowi niezasugerowaną informację najwyższej jakości.

Pytania ograniczające nazywane są zamkniętymi (lub ogólnymi). W polskim języku charakterystyczne jest dla nich słówko „CZY”. Najczęściej przybierają następujące formy:



## PYTANIA ZAMKNIĘTE:

1. Wymagające odpowiedzi TAK lub NIE: (np.: „Czy napijesz się kawy?”)
2. Wymagające wyboru CZY/CZY (np. „Napijesz się kawy czy herbaty?”)

Ponieważ pytania zamknięte ograniczają możliwość odpowiedzi, nie pozwalają słuchaczowi na uzyskanie wszelkich potrzebnych informacji. Pozyskanie właściwych informacji przy użyciu tego typu pytań wymaga dużo czasu i z góry sugeruje zakładaną odpowiedź. Pozyskanie informacji może być tu w ogóle utrudnione, gdyż takie pytania zniechęcają rozmówcę. Dlatego też pytania zamknięte nie powinny być zadawane w celu uzyskania informacji – wtedy zdecydowanie lepiej zadawać pytania otwarte. Pytania zamknięte z powodzeniem można stosować w celu sprawdzenia, potwierdzenia uzyskanej informacji, bądź uzyskania zobowiązania klienta, gdyż wymagają one zdecydowanej odpowiedzi.

## PYTANIA OTWARTE:

Pytania otwarte pozwalają rozmówcy udzielić informacji, które on sam uważa za najbardziej istotne. Nie zawężają odpowiedzi tak, jak pytania zamknięte i nie sugerują, co pytający ma na myśli. Pytania otwarte zaczynają się od słów: co, jak, kto, gdzie, kiedy, ile, w jaki sposób itd.

## PARAFRAZA

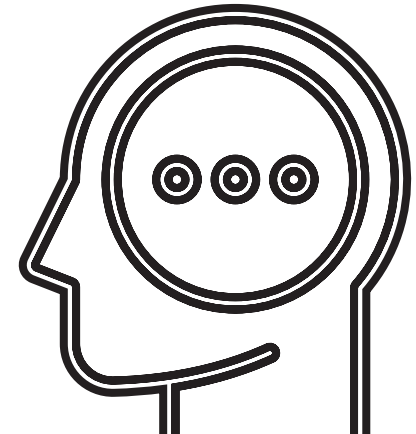
Krótkie podsumowywanie – parafrazowanie – fragmentów wypowiedzi rozmówcy jest techniką nieco trudniejszą, ale za to bardzo skuteczną. Parafrazowanie wypowiedzi to jakby „recykling” słów i opinii, powtórzenie ich własnymi słowami. Parafraza może być używana często, pod warunkiem przestrzegania pewnych zasad.

### Funkcje podsumowywania – parafrazy:

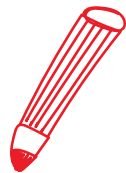
- ✓ silnie zachęca rozmówcę do udzielenia szerszej informacji,
- ✓ umożliwia sprawdzenie usłyszanej treści i ujawnia ewentualne nieporozumienia,
- ✓ pomaga ułożyć przeptyw informacji,
- ✓ utrzymuje rozmówcę w temacie.

### Skuteczne podsumowywanie – parafraza:

- ✓ wypowiedziane jest własnymi słowami,
- ✓ jest obiektywne (nie wyraża emocji ani opinii podsumowującego),
- ✓ jest krótkie, rzeczowe,
- ✓ dotyczy albo treści, albo emocji zawartej w wypowiedzi.



# Ćwiczenie #1



## Nieverbalne

DOBRZE



MOŻNA  
POPRAWIĆ



Kontakt wzrokowy

Postawa

Potakiwanie

Zasada 4 sekund

## Verbalne

DOBRZE



MOŻNA  
POPRAWIĆ

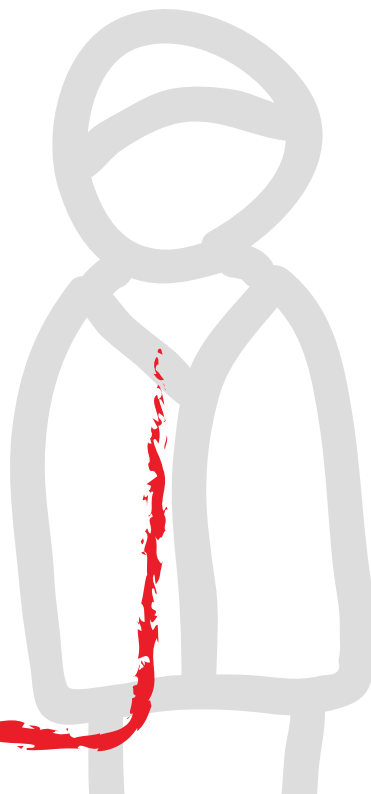


Pytania zamknięte

Pytania otwarte

Pytania dociekające

Parafraza



# Bibliografia:

- E. Aronson, Człowiek istota społeczna, PWN, Warszawa 2006.
- P. Zimbardo, Psychologia i życie, PWN, Warszawa 1999.
- E. Aronson, Psychologia społeczna – serce i umysł, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 1997.
- M. Klimczak, Trening interpersonalny – materiał wewnętrzny firmy Quest-Centrum Rozwoju Kadr, Warszawa 1999.
- R. Cialdini, Wywieranie wpływu na ludzi, GWP, Gdańsk 2003.
- D. Hołówka, jak budować od podstaw trwałe i dobre relacje z innymi, <http://zwierciadlo.pl/psychologia/zrozumiec-siebie/jak-tworzyc-od-podstaw-trwale-i-dobre-relacje-z-innymi> (12.12.2017)
- J. Godecka, Jak budować dobre relacje z ludźmi, <http://zwierciadlo.pl/psychologia/jak-budowac-dobre-relacje-z-ludźmi> (10.12.2017)
- E. Trzebińska, Dwa wizerunki własnej osoby, PAN, Warszawa 1998.
- B. Wojciszke, Psychologia miłości, GWP, Gdańsk 2006.
- J. Czabała, Czynniki leczące w psychoterapii, PWN, Warszawa 2006.
- J. Prochaska, J. Norcross, Systemy psychoterapeutyczne, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 2006.
- M. Schneider Corey, G. Corey, Grupy – metody grupowej pomocy psychologicznej, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 2002.
- J. Terelak, Źródła stresu, ATK, Warszawa 1992.
- E. Terzebińska, Psychologia pozytywna, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- J. Kottler, Opór w psychoterapii, GWP, Gdańsk 2007.
- J. Rakowska, Skuteczność psychoterapii, Scholar, Warszawa 2005.
- C. Gelso, J. Hayes, Relacja terapeutyczna, GWP, Gdańsk 2005.
- B. Okun, Skuteczna pomoc psychologiczna, Instytut Psychologii Zdrowia, Warszawa 2002.
- I. Heszen-Niedołek (red.), Teoretyczne i kliniczne problemy radzenia sobie ze stresem, SPA, Poznań 2002.
- J. Strelau, Psychologia – podręcznik akademicki (t.2), GWP, Gdańsk 2000.
- T. Dzierżykray-Rogalski, Rytm i antyrytm biologiczne, Wiedza Powszechna, Warszawa 1980.
- G.K. Kerhof, Indywidualne różnice w rytmach okołodobowych, Medycyna Lotnicza 2 (91), s. 1-7.
- G. Corey, Teoria i praktyka poradnictwa i psychoterapii, Zysk i S-ka, Poznań 2005.
- A. Antonovsky, Rozwikłanie tajemnicy życia. Jak radzić sobie ze stresem i nie zachorować, IPiN, Warszawa 1995.
- M. Leary, Wywieranie wrażenia na innych, GWP, Gdańsk 2001.
- W. Stephan, C. Stephan, Wywieranie wpływu przez grupy. Psychologia relacji, GWP, Gdańsk 2007.
- B. Wojciszke, R. Banaśkiewicz, Zróżnicowanie emocji przeżywanych w kontaktach interpersonalnych, Przegląd Psychologiczny (32) 1989, 879-897.

## Opracowanie merytoryczne:

### KRZYSZTOF KUBIAK

EKSPERT, NAUCZYCIEL AKADEMICKI  
DR NAUK SPOŁECZNYCH W ZAKRESIE SOCJOLOGII

Zawodowo specjalizuje się w kreacji efektywnej komunikacji, copywritingu i socjotechnikach. Tworzy wartościowy content nie tylko dla firm i instytucji państwowych, ale również dla fundacji i stowarzyszeń. Autor wielu publikacji o tematyce społecznej. Przez wiele lat wspierał rozwój dzieci i młodzieży, działając na rzecz Caritas oraz Towarzystwa Przyjaciół Dzieci. Prywatnie szczęśliwy mąż i „ojciec na etacie”.

Zadanie finansowane ze środków  
Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020





Zadanie finansowane ze środków  
Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020



[www.pozytywnyrozwój.org](http://www.pozytywnyrozwój.org)  
[www.mz.gov.pl](http://www.mz.gov.pl)