



# FUNDACJA PROMETEUSZ

02-601 Warszawa, ul. Raclawicka 19/23, tel. 22 646 64 48, fax 22 854 07 54

e-mail: [fundacja@fundacjaprometeusz.pl](mailto:fundacja@fundacjaprometeusz.pl), [www.fundacjaprometeusz.pl](http://www.fundacjaprometeusz.pl)

INFORMACJE ZWROTNE – są komunikatami, które mają pomóc partnerowi w zrozumieniu, jak odczuwamy i spostrzegamy jego działania. Nie są one środkiem do wyrażania pretensji do partnera, lecz sposobem udzielania mu pomocy, ponieważ umożliwiają skorygowanie treści komunikatu lub sposobu zachowania. Ujawnianie swoich przeżyć w informacjach zwrotnych powinno odbywać się w sposób, który nie będzie urażał rozmówcy i powodował u niego poczucia zagrożenia. W innym razie partner poczuje się atakowany, usztywni swoje zachowanie i na pewno nie zechce go zmienić. Miarą skuteczności porozumiewania się jest zgodność pomiędzy tym, co chciało się zakomunikować, a tym, co partner zrozumiał. Zatem umiejętność unikania nieporozumień warunkuje skuteczność komunikacji. Ze strony nadawcy komunikatu najczęstszymi źródłami nieporozumień są:

- zamiar, by jak najlepiej wypaść w oczach partnera i niekomunikowanie tego, co naprawdę myśli i czuje
- konstruowanie wypowiedzi niejasnych, tak by móc się z nich wycofać
- jednoczesne nadawanie sprzecznych komunikatów

Do typowych źródeł nieporozumień ze strony odbiorcy komunikatu zalicza się:

- brak skupienia uwagi na tym, co mówi partner
- pragnienie szybkiego zabrania głosu i niesłuchanie rozmówcy
- przedwczesne formułowanie przypuszczeń, co rozmówca powie za chwilę
- słuchanie rozmówcy tylko po to, by go ocenić, co powoduje, że asekurując się, zniekształca on swoją wypowiedź.

## CECHY KONSTRUKTYWNEJ INFORMACJI ZWROTNEJ:

1. Jest opisowa... Jestem zadowolony z twojego sprawozdania. Ma jasny i zwięzły styl, idee są logicznie poukładane. Wykorzystałeś dokumentację, która sprawiła, że problem stał się żywy i wiarygodny. ...nie oceniająca To było fantastyczne sprawozdanie.
2. Skupia się na zachowaniu... Trochę zwolnij, a myślę, że zmniejszysz dzięki temu liczbę błędów. ...nie na cechach osobowości Mógłbyś sprawniej pracować przy tej maszynie, gdybyś nie był taki roztrzepany.
3. Jest konkretna... Nie mogłam cię usłyszeć z tego miejsca, na którym siedziałam. ...nie ogólna Twój głos jest słabutki.
4. Właściwie określa czas... Spotkajmy się o 14:00 i porozmawiajmy o Twoich postępach. ...nie jest opóźniona, ani pozostawiona przypadkowemu spotkaniu Spotkamy się przy okazji i porozmawiamy.
5. Jest proponowana... Może mój komentarz do Twojego sprawozdania pomoże Ci w przygotowaniu się do spotkania z klientem w przyszłym tygodniu. Czy miałbyś ochotę na spotkanie dziś popołudniu? ...nie narzucana Muszę pogadać z Tobą na temat twojego sprawozdania, zanim przedstawiś je na spotkaniu w przyszłym tygodniu.

## AKTYWNE SŁUCHANIE - techniki

**ODZWIERCIEDLANIE** – mówimy rozmówcy o tym jakie – według nas – przeżywa uczucia, np.: „Mam wrażenie, że jesteś zadowolony” „Czuję, że bardzo się tym przejmujesz” „Wygląda na to, że cię rozzłościłem” „Wydaje mi się, że jesteś rozgniewany”

**PARAFRAZOWANIE** – powtarzanie własnymi słowami sensu usłyszanej wypowiedzi. Upewniamy się, że wszystko zrozumieliśmy prawidłowo. Nie jest to powtarzanie wypowiedzi słowo w słowo, ale omówienie tego, co jest istotą sprawy. Parafrazując rozpoczynamy od sformułowań, np.: „Jeśli dobrze cię rozumiem, to...” „Jesteś zdania, że...” „Chcesz powiedzieć, że...” „Popraw mnie jeśli się mylę, czy masz na myśli...”

**KLARYFIKACJA** - zwracamy się do rozmówcy z prośbą o skoncentrowanie się na sprawach najważniejszych, np. „Wiem, że to wszystko jest ważne dla ciebie, ale co konkretnie można zrobić w tej sprawie, co zamierzasz?” „Która z tych wszystkich spraw jest dla Ciebie najważniejsza?” „Czym proponujesz zająć się teraz?” „Jak planujesz to zrobić?”  
Komunikacja z zachowaniem przez nadawcę i odbiorcę zasad aktywnego słuchania powoduje, że kontakt obu osób staje się pełniejszy, szybciej mogą poznać się wzajemnie, łatwiej im wspólnie podjąć każde zadanie wymagające rozwiązywania złożonych problemów i łatwiej współpracować.

### ZASADY UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNYCH

1. Mów o odczuciach jakie wywołują w tobie zachowania partnera.
2. Nie oceniaj, nie dawaj rad, nie narzucaj swoich poglądów, skup się na tym, co widzisz, podawaj fakty.
3. Wypowiadaj się o zachowaniu drugiej osoby, a nie o tym jaka ona jest.
4. Unikaj uogólnień typu „zawsze”, „każdy”, „nigdy”, bądź konkretny.
5. Ekspozuj to, co można zmienić, mów o sprawach, na które rozmówca ma wpływ.

### PRZYJMOWANIE INFORMACJI ZWROTNYCH

1. Słuchaj informacji zwrotnej bez natychmiastowego jej odrzucenia i zaprzeczenia.
2. Sprawdź zrozumienie komunikatu, poproś o wyjaśnienie treści informacji, nie wyciągaj pochopnych wniosków.
3. Nie polegaj na jednym źródle informacji, sprawdź, czy przekazana ci informacja jest podzielana przez inne osoby.
4. Pamiętaj o tym, że wykorzystanie informacji zwrotnej i ocena jej wartości zależy od ciebie.

### KOMUNIKAT JA- czyli informacja zwrotna w praktyce

Skutecznym narzędziem udzielania informacji zwrotnych jest komunikat typu ja.

Komunikat ja:

- Mówi o myślach, uczuciach i doznaniach wywołanych zachowaniem drugiej osoby
  - Wskazuje na konkretne zachowanie drugiej osoby, które wywołało te myśli, uczucia, doznania
  - Pokazuje co w związku z tym zachowaniem mam ochotę zrobić lub jakie wywoła ono konsekwencje
- Konstruujemy go w następujący sposób

Kiedy Ty ..... wtedy ja.....

W pierwszej części komunikatu informujemy o zachowaniu osoby, starając się konkretnie je opisać, jednocześnie nie oceniając osoby i umieścić w czasie. W części drugiej mówimy o tym jakie uczucia wywołało w nas zachowanie tej osoby, możemy także wyrazić swoje oczekiwania/pragnienia w związku z tą sytuacją. Np. Nie przyszedłeś wczoraj na umówione spotkanie, nie informując mnie o tym, jestem na Ciebie zła, chcę żebyś informował mnie o zmianie planów.

*Opracowanie: Natalia Harasimowicz*