



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Psychoedukacja

Szkolenie dla pracowników Biura ds. Osób z Niepełnosprawnościami

Materiał dla uczestników

Radzenie sobie z trudnościami, z kryzysami, stresem.

Zarządzanie stresem i emocjami.

Zjawisko stresu

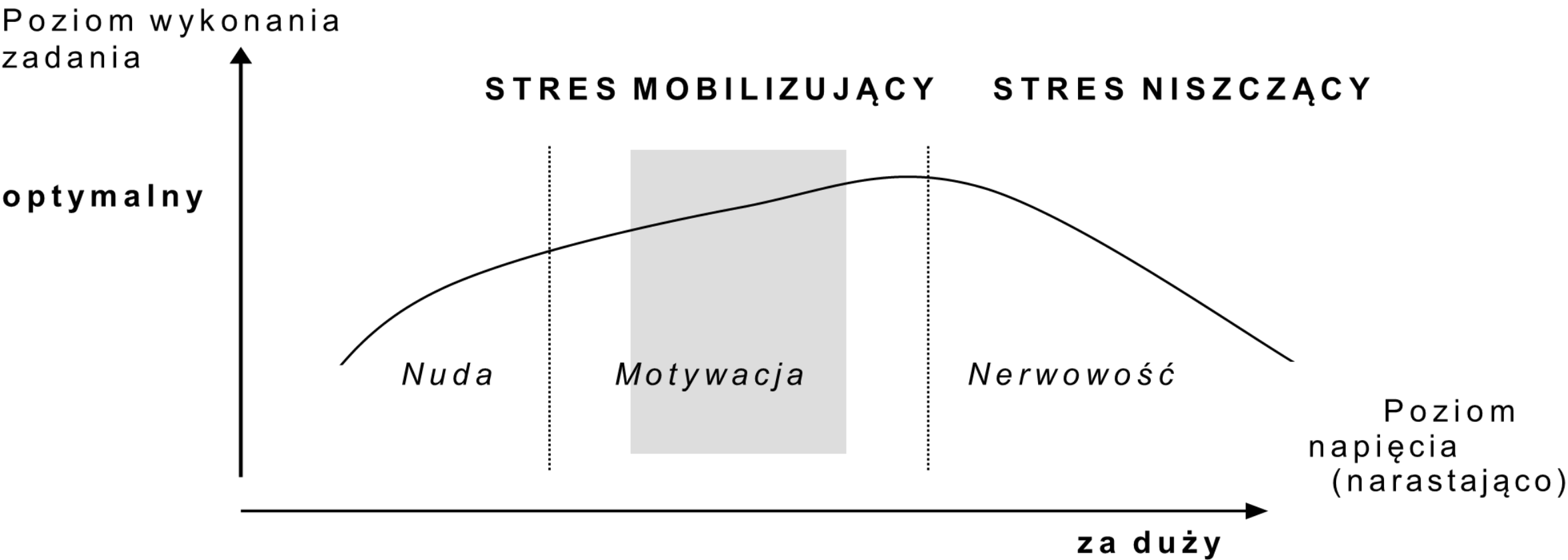
Stres to naturalna reakcja organizmu na sytuacje wymagające adaptacji lub odpowiedzi na różnego rodzaju wyzwania.

Może mieć zarówno pozytywny, jak i negatywny wpływ na nasze życie, w zależności od jego rodzaju i intensywności.

Zjawisko stresu (a)

Typ stresu	Charakterystyka
Stres pozytywny (eustres):	• Jest to rodzaj stresu, który może być stymulujący i motywujący. • Pojawia się, gdy jednostka jest pobudzona do działania, np. przed ważnym egzaminem, konkursem lub prezentacją. • Pomaga poprawić koncentrację, wydajność i mobilizację.
Stres negatywny (distres):	• Jest to rodzaj stresu, który jest uważany za niezdrowy i destrukcyjny. • Pojawia się w sytuacjach, które jednostka postrzega jako przytłaczające, trudne do zniesienia lub przewlekłe. • Może prowadzić do negatywnych skutków zdrowotnych, takich jak choroby serca, depresja lub problemy z układem odpornościowym

Zjawisko stresu (b)



Kto „wymyślił” stres?

- Twórcą tego pojęcia był austrowęgierski **biochemik Hans Selye** (1907-1982), magister endokrynologii w Pradze, profesor Uniwersytetu w Montrealu.
- Badał stres przez 50 lat . Napisał ponad 1400 artykułów i ponad 30 książek na ten temat.
- Pierwsza definicja zjawiska: artykuł „A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents” – 1936
- Selye opisał syndrom adaptacyjny (General Adaptation Syndrome, GAS), wywoływany dowolnym zaburzeniem homeostazy ogólnej.
- Selye zdefiniował stres jako nieswoistą reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu wymagania. Książka: „Stress of life”(1956). W Polsce wydana jako „Stres życia”

Kto „wymyślił” stres? (a)

„Całkowita wolność od stresu to śmierć,
gdyż stres obecny jest w każdym ludzkim
działaniu.”

„Keep smiling, take it easy.”

**„To nie stres nas zabija, ale
nasza reakcja na niego.”**



Przykładowe czynniki warunkujące występowanie stres

Wydarzenia życiowe: Takie jak śmierć bliskiej osoby, rozwód, utrata pracy lub przeprowadzka mogą wywoływać stres.

Codzienne wyzwania: Takie jak presja w pracy, problemy finansowe lub konflikty interpersonalne mogą być przyczyną stresu.

Wewnętrzne czynniki: Indywidualne cechy osobowości, jak perfekcjonizm lub tendencja do nadmiernego zmartwiania się, mogą zwiększać podatność na stres.

Fizyczne czynniki: Zły stan zdrowia, brak aktywności fizycznej i niewłaściwa dieta mogą wpływać na reakcję organizmu na stres.

Wsparcie społeczne: Brak wsparcia ze strony rodziny lub przyjaciół może uczynić jednostkę bardziej podatną na stres.

Schematy zachowań indywidualnych w obliczu stresu

Unikanie: Osoby mogą próbować unikać stresujących sytuacji lub konfliktów, unikając rozmowy z drugą stroną lub wycofując się z sytuacji. To może być wygodnym rozwiązaniem krótkoterminowym, ale może nie rozwiązać problemu.

Agresja: Niektórzy ludzie reagują na stres lub konflikty poprzez agresywne zachowanie, takie jak krytykowanie, wyzywanie lub atakowanie innych. To może pogorszyć sytuację i prowadzić do eskalacji konfliktu.

Kompromis: Inni starają się osiągnąć kompromis, szukając rozwiązania, które satysfakcjonuje obie strony. To może być skuteczne w rozwiązywaniu konfliktów, ale wymaga współpracy i elastyczności.

Emocjonalne wyładowanie: Niektóre osoby mogą próbować rozładować swoje emocje w inny sposób, na przykład poprzez płacz, krzyk, czy też inne formy wyrażania frustracji.

Przyjmowanie roli mediatora: Osoby, które mają umiejętności interpersonalne, mogą próbować działać jako mediatorzy, pomagając rozwiązać konflikt między innymi osobami.

Schematy zachowań grupowych w obliczu stresu i konfliktu

Ekskluzywność grupy: W grupach może wystąpić tendencja do zamykania się przed innymi, szczególnie w sytuacjach stresowych. Grupy mogą stawać się bardziej zamknięte i ekskluzywne, co może prowadzić do większego konfliktu z innymi grupami.

Współpraca w grupie: W niektórych przypadkach grupy mogą zjednoczyć się w obliczu stresu lub konfliktu, starając się rozwiązać problem wspólnie i wypracować strategię obrony interesów grupy.

Eskalacja konfliktu grupowego: Jeśli konflikt między grupami nie jest kontrolowany, może prowadzić do eskalacji. Grupy mogą używać różnych taktyk, takich jak demonizowanie przeciwnika lub stosowanie przemocy symbolicznej.

Poszukiwanie rozwiązania zewnętrznego: Czasem grupy w obliczu konfliktu mogą szukać pomocy z zewnątrz, na przykład w postaci mediatorów lub instytucji arbitrażowych, aby pomóc w rozwiązaniu sporu.

Grupowa refleksja i adaptacja: W trakcie konfliktu grupy mogą przeprowadzić analizę sytuacji, zmienić strategię i dostosować swoje cele w celu lepszego radzenia sobie ze stresem lub konfliktem.

Skutki organizacyjne stresu

- Spadek wydajności pracy
- Opór przed zmianą i nowymi zadaniami
- Konflikty ze współpracownikami i przełożonymi
- Omijanie poleceń służbowych, wewnętrznych regulaminów, zasad bezpieczeństwa
- Wypadki przy pracy
- Wzrost absencji pracowników
- Konieczność organizowania zastępstw i nadgodzin
- Brak zaufania do przełożonych
- Brak zaufania do współpracowników
- Brak motywacji, niechęć do pracy, pozorowanie działań („wypalenie zawodowe”)
- Rezygnacja z pracy
- Wizerunek

Działania na rzecz poprawy dobrostanu psychicznego

Dobrostan fizyczny odnosi się do stanu ogólnego zdrowia i kondycji fizycznej człowieka

Energia: Dobry stan zdrowia fizycznego często wiąże się z wysokim poziomem energii i witalności. Osoby o dobrej kondycji fizycznej zazwyczaj odczuwają wystarczającą ilość energii do wykonywania codziennych zadań bez nadmiernego zmęczenia.

Forma fizyczna: Forma fizyczna odnosi się do ogólnego stanu twojego ciała. Obejmuje ona poziom tłuszczu, masę mięśniową, elastyczność, wydolność i ogólną sprawność. Regularna aktywność fizyczna może pomóc w utrzymaniu dobrej formy fizycznej.

Witalność: Witalność to zdolność organizmu do utrzymania dobrego stanu zdrowia i energii przez dłuższy czas. Obejmuje ona również zdolność organizmu do regeneracji i odporność na choroby.

Siła fizyczna: Siła fizyczna jest ważnym elementem dobrego samopoczucia fizycznego. Chodzi tu nie tylko o siłę mięśni, ale również o ogólną wytrzymałość ciała, co może pomóc w wykonywaniu różnych zadań.

Dobrostan duchowy to aspekt ogólnego dobrostanu człowieka, który koncentruje się na jego życiu duchowym i emocjonalnym

Poczucie sensu w życiu: To uczucie, że nasze życie ma głębszy cel lub znaczenie. Dla wielu ludzi, znalezienie sensu w życiu wiąże się z realizacją celów osobistych, dążeniem do spełnienia i satysfakcji, oraz poświęcaniem czasu na rzeczy, które są dla nich ważne.

Wartości życiowe: Wartości to przekonania i przewodnie zasady, które kierują naszym zachowaniem i wyborami. Dobrostan duchowy jest związany z tym, jak dobrze żyjemy zgodnie z naszymi wartościami. Kiedy nasze działania są zgodne z tym, w co wierzymy, czujemy się bardziej autentyczni i szczęśliwi.

Duchowość: Duchowość jest to pojęcie, które różni się dla różnych osób. Dla niektórych jest to związane z religią, dla innych to poszukiwanie głębszego zrozumienia samego siebie, innych ludzi i świata. Może to również wiązać się z praktykami medytacyjnymi, kontemplacją czy rozwojem osobistym.

Dobrostan emocjonalny to pojęcie odnoszące się do ogólnego stanu emocjonalnego i psychologicznego człowieka

Świadomość emocji: Oznacza to zdolność do rozpoznawania swoich własnych emocji i rozumienie, co je wywołuje. Warto być w stanie nazwać swoje emocje, na przykład, rozpoznać, czy jest się zły, smutny, szczęśliwy czy zestresowany.

Umiejętność zarządzania emocjami: Chodzi tu o zdolność do kontrolowania swoich emocji w odpowiednich sytuacjach. To oznacza, że jesteś w stanie zapanować nad gniewem, strachem czy złością, kiedy jest to potrzebne, a także wyrażać swoje emocje w sposób konstruktywny.

Radzenie sobie ze stresem: Dobrostan emocjonalny wiąże się także z umiejętnością radzenia sobie ze stresem. Obejmuje to techniki relaksacyjne, medytację, aktywność fizyczną czy rozwijanie zdolności radzenia sobie w trudnych sytuacjach życiowych.

Dobrostan emocjonalny to również:

Empatia i zdolność do budowania relacji: Bycie świadomym swoich emocji pozwala lepiej rozumieć emocje innych ludzi, co może wpłynąć na lepsze relacje interpersonalne. Empatia, czyli zdolność do współodczuwania emocji innych, może również wpłynąć na ogólny dobry stan emocjonalny.

Optymizm i pozytywne myślenie: Pozytywne podejście do życia i zdolność do znajdowania dobra nawet w trudnych sytuacjach jest istotną częścią dobrego samopoczucia emocjonalnego.

Samopoczucie psychiczne: Obejmuje to poczucie własnej wartości, samoakceptację oraz poczucie spełnienia życiowego. Osoby z dobrym samopoczuciem psychicznym zazwyczaj są bardziej zadowolone z siebie i swojego życia.

Dobrostan intelektualny to koncepcja odnosząca się do zdrowia i jakości życia intelektualnego człowieka.

Otwartość umysłu: Otwartość umysłu odnosi się do gotowości do eksplorowania nowych idei, koncepcji i doświadczeń. Osoby o wysokiej otwartości umysłu są bardziej skłonne do akceptowania innowacji i zmian oraz są ciekawe świata wokół siebie.

Chęć poznawania: Chęć poznawania oznacza pragnienie zdobywania nowej wiedzy i zrozumienia świata. Osoby o wysokiej chęci poznawania są aktywne w poszukiwaniu informacji i rozwijaniu swoich umiejętności.

Uczenie się: Uczenie się to proces, który jest kluczowym elementem dobrego intelektualnego. Niezależnie od wieku, zdolność do uczenia się nowych rzeczy pomaga rozwijać umysł i rozwijać się jako osoba. Może to obejmować formalne kształcenie, samodzielne badania lub zdobywanie nowych umiejętności.

Dobrostan intelektualny to również...

Kreatywność: Kreatywność jest ważnym aspektem dobrego intelektualnego. Obejmuje ona zdolność do myślenia "poza schematami" i tworzenia nowych pomysłów, rozwiązań i dzieł. Kreatywność może być wykorzystywana w wielu dziedzinach życia, od sztuki po naukę.

Rozwiązywanie problemów: Umiejętność rozwiązywania problemów jest kluczowa dla osiągnięcia dobrego intelektualnego. Obejmuje ona zdolność analizy sytuacji, identyfikowania problemów i opracowywania skutecznych strategii ich rozwiązania.

Samodyscyplina: Samodyscyplina jest istotna, ponieważ pozwala utrzymać zdyscyplinowany i skoncentrowany umysł, który może kontynuować uczenie się i rozwijanie się pomimo trudności.

Strategie radzenia sobie ze stresem i problemami

„Jeśli rozpoznasz pierwsze objawy stresu, pamiętaj ten stan będzie się pogarszał, jeśli nie podejmiesz środków zaradczych”

- Radzenie sobie uważane jest za podstawowy proces adaptacyjny.
- Jeżeli osoba w pierwotnej ocenie uzna sytuację za stresową, to uruchomiony zostanie proces zaradczy.
- Jego przebieg zależy głównie od oceny wtórnej zagrożenia, kiedy to osoba dokonuje oszacowania, co może uczynić, by sprostać wymaganiom sytuacji.
- **Radzenie sobie obejmuje więc zarówno czynności poznawcze jak i behawioralne, ukierunkowane na zmianę własnej sytuacji na lepszą.**

O czym warto pamiętać?

- Zawsze istnieje myśl związana z emocją której doświadczamy (np. złością) - **ROZRÓŻNIAJ MYŚL OD EMOCJI**
- Myśl ma ostateczny wpływ na nasze zachowanie, i jakość naszego działania.
- **MYŚLI I PRZEKONANIA MAJĄ WPŁYW NA FIZJOLOGICZNE REAKCJE NASZEGO ORGANIZMU.**
- Wpływ otoczenia warunkuje postawy, przekonania i myśli, które kształtują się w dzieciństwie i często towarzyszą nam w dorosłym życiu
- **RADZENIE Z EMOCJĄ OZNACZA ZMIANĘ W MYŚLENIU**, ale również zmianę w zachowaniu, funkcjonowaniu organizmu i otoczenia

Świadomość emocjonalna

- Samoświadomość określa wiedzę o swoich **stanach wewnętrznych, preferencjach, możliwościach i intuicyjnych ocenach**, pozwalając na wybór wartości i celów, którymi należy się kierować.
- Dzięki takiej umiejętności człowiek może zorientować się, czy własne zdrowie, praca i sprawy rodzinne są w stanie równowagi.
- Dzięki niej potrafi zdolność do pracy łączyć twórczo z osobistymi wartościami i celami.
- Uzmysłowanie sobie własnych możliwości przekłada się na uzyskiwanie lepszych wyników w życiu osobistym i zawodowym.

Sukces tkwi w wartościach

- Wartości w życiu społecznym to zbiór norm i zasad postępowania, które uznane są powszechnie przez społeczeństwo za pożądane i cenne.
- **Wiedza na temat swoich najwyższych wartości pozwala robić w życiu to, co sprawia nam prawdziwą radość i satysfakcję.**
- Każdą życiową decyzję zdecydowanie łatwiej jest podjąć, gdy można odnieść się do uznawanej przez siebie hierarchii wartości.
- Kierowanie się swoimi priorytetowymi zasadami przy podejmowaniu ważnych i trudnych życiowych decyzji, daje nam pewność własnej skuteczności.

Profilaktyka (a)

Krok 1: Rozpoznanie problemu.

Należy zadać sobie pytanie czy rzeczywiście za dużo się pracuje i czy ma się za dużo obowiązków. Należy upewnić się czy nie potrafi się odłożyć pewnych rzeczy na później.

Krok 2: Ustalenie priorytetów.

Należy ustalić ważność rzeczy zaplanowanych i zamierzonych. Trzeba nauczyć się oddzielać sprawy zawodowe od prywatnych, porządkować organizację czasu tak, żeby z każdą czynnością zdążyć bez pośpiechu.

Krok 3: Odzyskanie kontroli.

Poczynienie kroków zapobiegających nastawianiu obowiązków zawodowych na czas prywatny. Zastanowienie się nad tym, co trzeba zmienić, żeby znów wieść spokojne, wesołe życie i co zrobić, żeby praca satysfakcjonowała tak jak dawniej.

Profilaktyka (b)

Krok 4: Mówienie „nie”.

Nauczyć się odmawiać pewnych rzeczy, oceniać swoje możliwości zgodnie ze zdrowym rozsądkiem. Odrzucać polecane zadania podając jednocześnie proponowane przez siebie rozwiązanie.

Krok 5: Robienie przerw.

Zatrzymanie się na chwilę w codziennym biegu i relaksowanie się, kontemplacja i odzyskanie jasnych struktur swej codzienności zawodowej. Przywracana jest w ten sposób równowaga psychiczna, a częstokroć rodzą się wtedy nowe pomysły. Najważniejsze w tym kroku jest to, żeby nie zatracić granicy pomiędzy pracą a przerwą.

Pozytywne oddziaływanie na innych przez tzw. proaktywny język

- Popatrzmy co da się zrobić;
- Mogę zrobić skuteczniejszą prezentację.
- Mogę wybrać właściwe działanie
- Wybieram; wolę; zrobię to; chcę to zrobić
- Panuję nad swoimi uczuciami
- Kontroluję swoje reakcje
- Mogę być bardziej cierpliwy, będę mądrzejszy, będę działać

Nieefektywne reakcje: impulsywne, nieracjonalne, przymusowe

- **Agresja fizyczna i słowna**, skierowana na przeszkodę, na obiekt zastępczy, na samego siebie
- **Regresja**, czyli infantylne zachowania, typowe dla wcześniejszych etapów rozwoju, takie jak płacz.
- **Fiksacja**, tj. Uparte powtarzanie pewnych działań, mimo że nie przynoszą one rozwiązania problemu
- **Stres chroniczny sprzyja uzależnieniu się** (od substancji i czynności), które z początku redukują stres (alkohol) lub pobudzają (niektóre narkotyki), a z czasem niszczą.

Rozwój relacji interpersonalnych.

Rola emocji i naszego nastawienia w kontaktach z innymi.

Rola naszego nastawienia w kontaktach z innymi

- Pozytywne nastawienie to kluczowy element skutecznej komunikacji i budowania relacji w środowisku zawodowym
- To, jak myślimy i jakie emocje okazujemy, bezpośrednio wpływa na atmosferę rozmowy, sposób rozwiązywania problemów oraz ogólne doświadczenia.

Budowanie pozytywnego nastawienia(a)

Wpływ nastawienia na komunikację:

- **Emocje są zaraźliwe** – pracownik/student podświadomie odbiera nasz ton głosu, mimikę oraz sposób formułowania wypowiedzi. Przyjazne i pozytywne podejście sprawia, że rozmowa przebiega bardziej naturalnie i komfortowo.
- **Zaufanie i otwartość** – Osoby nastawione optymistycznie szybciej budują relacje oparte na wzajemnym szacunku. Drugi człowiek czuje się wysłuchany i chętniej współpracuje w celu znalezienia rozwiązania.
- **Efektywność rozmowy** – Kiedy jesteśmy pozytywnie nastawieni, łatwiej uniknąć nieporozumień. Wyrażając się jasno i życzliwie, pomagamy innej osobie skupić się na meritum sprawy, zamiast na emocjach wynikających ze stresu czy frustracji.

Budowanie pozytywnego nastawienia(b)

Korzyści płynące z pozytywnego nastawienia:

- **Lepsza atmosfera rozmowy** – Człowiek czuje się mile widziany i komfortowo, co zwiększa jego cierpliwość oraz gotowość do współpracy.
- **Mniejsza liczba konfliktów** – Pozytywna postawa sprawia, że nawet trudne sytuacje są rozwiązywane spokojnie, bez eskalowania napięcia.
- **Zwiększenie satysfakcji współpracowników i studentów** – Przyjemna i profesjonalna rozmowa powoduje, że drugi człowiek ma lepsze doświadczenia ze współpracy.

Jak rozwijać pozytywne nastawienie?

- **Świadomość własnych emocji** – Codziennie warto analizować swoje podejście do pracy i studentów. Jeśli zauważasz, że jesteś negatywnie nastawiony, zastanów się nad źródłem tej postawy i jak możesz ją zmienić.
- **Praktykowanie wdzięczności** – Docenianie swojej pracy i małych sukcesów pomaga budować pozytywne myślenie.
- **Koncentracja na rozwiązaniach, nie problemach** – W trudnych sytuacjach warto skupić się na poszukiwaniu najlepszej odpowiedzi na potrzeby danej sytuacji, zamiast na negatywnych aspektach sprawy.

Techniki budowania pozytywnego nastawienia (a)

Afirmacje – moc pozytywnych przekonań

Afirmacje to świadome powtarzanie pozytywnych zdań, które pomagają zmieniać sposób myślenia i wzmacniają poczucie własnej wartości.

Jak stosować afirmacje?

- Powtarzaj je na głos lub w myślach codziennie rano i wieczorem.
- Pisz je na kartce i umieść w widocznym miejscu (np. na biurku).
- Formułuj zdania w trybie twierdzącym, np.:

„Jestem profesjonalny/a i skutecznie pomagam studentom.”

„Komunikuję się jasno i buduję dobre relacje.”

„Mam wpływ na atmosferę rozmowy i tworzę pozytywne doświadczenia.”

Afirmacje pomagają zwiększyć pewność siebie i przeprogramować umysł na bardziej optymistyczne myślenie.

Techniki budowania pozytywnego nastawienia (b)

Techniki wizualizacji - Wyobraź sobie sukces.

Wizualizacja to technika, w której wyobrażamy sobie pożądane sytuacje, dzięki czemu zwiększamy pewność siebie i motywację do działania.

Jak stosować wizualizację?

- Przed trudnym spotkaniem czy rozmową zamknij oczy i wyobraź sobie, jak spokojnie i profesjonalnie prowadzisz dialog z pracownikiem/studentem.
- Wyobrażaj sobie pozytywną reakcję, jego zadowolenie i satysfakcję z rozmowy.
- Twórz w umyśle obrazy sukcesów, aby zwiększyć swoją motywację.

Wizualizacja redukuje stres i pomaga przygotować się do różnych sytuacji w pracy.

Techniki budowania pozytywnego nastawienia (c)

Świadoma kontrola myśli i emocji

To, jak myślisz o swojej pracy i pracownikach, bezpośrednio wpływa na Twoje nastawienie.

Jak to wdrożyć?

- Zastąp negatywne myśli pozytywnymi: zamiast „To będzie trudne” powiedz sobie „Poradzę sobie z tym najlepiej, jak potrafię.”
- Uświadamiaj sobie momenty, w których wpadasz w negatywne schematy i świadomie je zmieniaj.
- Praktykuj uważność – skupienie na „tu i teraz” pomaga lepiej zarządzać emocjami.

Świadoma kontrola myśli pomaga unikać stresu i frustracji oraz wzmacnia poczucie sprawczości.

Techniki budowania pozytywnego nastawienia (d)

Uśmiech i pozytywna energia

Jak stosować tę technikę?

- Świadomie uśmiechaj się do pracowników/studentów, nawet gdy masz gorszy dzień.
- Używaj przyjaznego tonu głosu i angażuj się w rozmowę.
- Celebrować małe sukcesy – każdy dobrze rozwiązany problem to powód do satysfakcji.

Pozytywna energia jest zaraźliwa – Drugi człowiek chętniej współpracuje, gdy czuje, że rozmawia z życzliwą osobą.

Techniki eliminacji stereotypowego myślenia

Zmiana perspektywy – Spróbuj spojrzeć na osobę czy sytuację oczami kogoś, kto nie ma tych przekonań. Jak inaczej możesz zinterpretować jej zachowanie?

Aktywne słuchanie – Zamiast zakładać, co Student/Pracownik chce powiedzieć, wsłuchaj się w jego słowa i zadawaj pytania, aby lepiej go zrozumieć.

Świadome używanie języka – Unikaj generalizacji i oceniania na podstawie pierwszego wrażenia. Zamiast mówić „starsi Pracownicy zawsze mają problem z technologią”, powiedz „niektórzy Pracownicy potrzebują dodatkowego wsparcia w kwestiach technicznych.”

Eksperymentowanie z nowymi doświadczeniami – Świadomie angażuj się w rozmowy z osobami spoza Twojej zwykłej grupy społecznej, aby poszerzyć swoje zrozumienie ich potrzeb i zachowań.

Zapisuj przypadki, gdy stereotyp się nie sprawdził – Prowadzenie notatek o interakcjach, które przeczą stereotypom, pomaga je neutralizować.

Zapobieganie stygmatyzacji.

**Narzędzia komunikacji. Trudne i
konfliktowe sytuacje**

Stygmatyzacja

Stygmatyzacja to proces społeczny polegający na przypisywaniu osobie lub grupie negatywnych cech na podstawie jednej wyróżniającej się cechy (np. niepełnosprawności), co prowadzi do **uprzedzeń, dyskryminacji i wykluczenia społecznego**.

W środowisku akademickim stygmatyzacja może objawiać się poprzez:

- stereotypowe postrzeganie studentów z niepełnosprawnościami,
- obniżanie wobec nich oczekiwań,
- ograniczony dostęp do równych szans edukacyjnych.

Komunikacja w sytuacji konfliktowej

- Komunikacja w sytuacji konfliktowej wymaga **opanowania, empatii i klarowności**.
- Ważne jest, aby słuchać drugiej strony bez oceniania, starając się zrozumieć jej perspektywę.
- Stosowanie spokojnego tonu i neutralnego języka pomaga uniknąć eskalacji napięcia.
- Kluczowe jest także skupienie się na rozwiązaniu, a nie na wzajemnych oskarżeniach.
- Zadawanie otwartych pytań i parafrazowanie wypowiedzi rozmówcy może ułatwić dojście do porozumienia.
- Warto pamiętać, że celem komunikacji w konflikcie jest znalezienie wspólnego gruntu, który pozwoli na konstruktywne zakończenie sporu.

Wywoływanie konfliktu może wynikać z: (a)

- **Szukania pretekstu do odreagowania** na innych swojej frustracji, lęków czy niepowodzeń. Taka osoba będzie szukać sobie łatwego celu, czyli kogoś, kto raczej nie odpowie atakiem na atak.
- Oficjalny powód agresji może być nawet błahy, gdyż celem jest „**wyżycie się**”, a nie rozwiązanie problemu. Takie metody stosują często osoby, które nie potrafią w konstruktywny sposób poradzić sobie z własnymi negatywnymi emocjami i/ lub ludzie o niskim poczuciu własnej wartości (gdyż próbują zrekompensować sobie niską samoocenę gnębieniem innych).

Wywoływanie konfliktu może wynikać z: (b)

- **Chęci doprowadzenia drugiej osoby do wybuchu złości**, aby potem czuła się winna i, chcąc nam zadośćuczynić, była bardziej gotowa do ustępstw oraz podatna na szantaż emocjonalny lub inne psychomanipulacje. Tu celem jest uzyskanie konkretnych korzyści przez osobę prowokującą konflikt. Koszty psychiczne wynikające z konfliktu są ceną za uzyskanie tych korzyści;
- **Dążenia do konfrontacji, aby wyłonić zwycięzcę**. W tej sytuacji osoba, która dąży do zdominowania innych, wywołuje konflikt, aby zniszczyć swoich potencjalnych (lub urojonych) rywali. Konflikt staje się pretekstem do wyciągnięcia innych na pole walki. Osobie, która ma taki cel, zwykle bardzo zależy na zapewnieniu sobie odpowiedniej widowni oraz dramaturgii.

Etapy konfliktu

- **Pierwszy etap - rozpoznanie konfliktu**

Zdajemy sobie sprawę, że coś jest nie tak, źle się z tym czujemy, występują pierwsze nieporozumienia.

- **Drugi etap - wzajemna wrogość**

W formie negatywnych zarzutów i/lub werbalnej agresji.

- **Trzeci etap - kulminacja konfliktu**

Z reguły trwa krótko, ale burzliwie, pojawiają się silne emocje: złość, gniew, frustracja, nienawiść itp. Trudno o zdrowy rozsądek i wzajemne słuchanie.

- **Czwarty etap – wyciszenie**

Po eskalacji następuje wyciszenie. Wówczas można podjąć konstruktywny dialog i oddzielić emocje od faktów.

- **Piąty etap – porozumienie**

Ostatnim etapem, do którego powinniśmy dążyć. To racjonalna konfrontacja stanowisk i argumentacja pozwalająca znaleźć satysfakcjonujące obie strony rozwiązanie.

Strategie radzenia sobie z trudnym rozmówcą

- **Zachowaj spokój i profesjonalizm** Nie odpowiadaj emocjonalnie na wybuchy klienta. Trzymaj emocje pod kontrolą i działaj spokojnie, co pomoże rozładować napięcie.
- **Słuchaj aktywnie** Daj klientowi poczucie, że jego potrzeby i obawy są wysłuchiwanie. Używaj potwierdzeń werbalnych, takich jak „Rozumiem, że to może być trudne”, aby okazać empatię.
- **Unikaj konfrontacji** Nie wchodź w konflikt z rozmówcą. Skup się na rozwiązaniu problemu zamiast na tym, kto ma rację.
- **Zachowaj neutralny ton i język** Używaj spokojnego głosu i unikaj oskarżeń. Unikaj także sformułowań, które mogą być postrzegane jako defensywne lub konfrontacyjne.
- **Ustal granice** Wyjaśnij, jakie zachowania są akceptowalne, a jakie nie. Jeśli rozmówca przekracza granice, stanowczo, ale uprzejmie przypomnij o nich.

Zasady skutecznej argumentacji

- **Jasność i precyzja:** Argumenty powinny być konkretne i logiczne, unikać ogólników i niejasnych stwierdzeń.
- **Dowody i dane:** Odwoływanie się do faktów, statystyk oraz przykładów zwiększa wiarygodność argumentacji.
- **Historia Studenta:** Nawiązanie do wcześniejszych doświadczeń Studenta lub podobnych przypadków może zwiększyć przekonanie o słuszności proponowanego rozwiązania.
- **Emocje i logika:** Połączenie racjonalnych dowodów z emocjonalnym zaangażowaniem sprawia, że argumenty są bardziej przekonujące.

Przykład: Zamiast powiedzieć: *„To rozwiązanie jest najlepsze”*, lepiej użyć:
„Większość studentów wybiera to rozwiązanie ponieważ....”



**Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego**



**Rzeczpospolita
Polska**

**Dofinansowane przez
Unię Europejską**



Autor: Laboratorium Doświadczeń Sp. z o.o. Aleja Jana Pawła II 27, 00 867 Warszawa

© Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, 2026.

Niniejszy utwór został opracowany w ramach projektu współfinansowanego z programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego (FERS).

Utwór jest udostępniony na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa 4.0 Międzynarodowe (CC BY 4.0).

Treść licencji dostępna jest pod adresem: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pl>