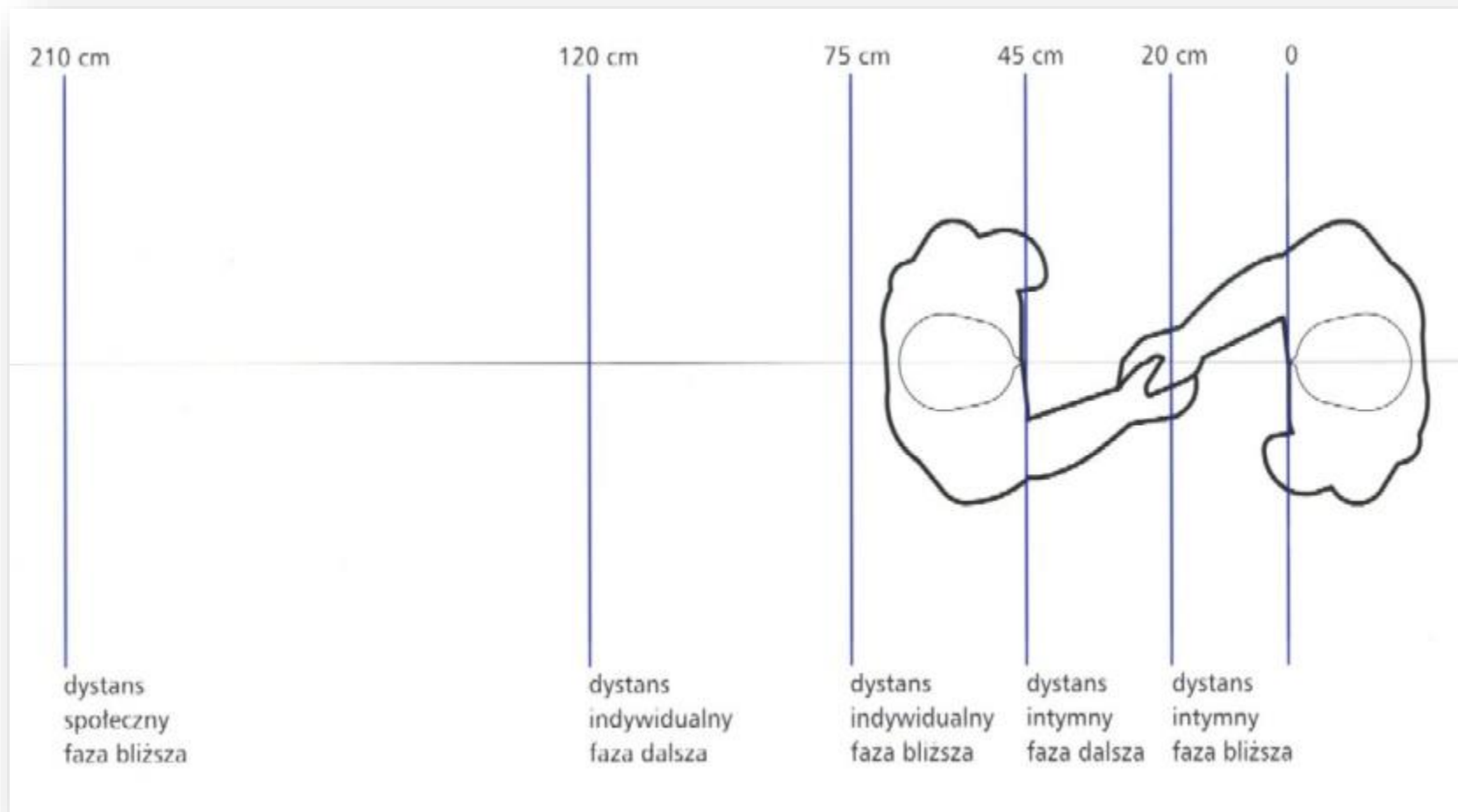


„Spójrz mi w oczy...”- komunikacja a bezpieczeństwo



Andrzej Najmiec

Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy



„Spójrz mi w oczy...
...powiedziałam w oczy”

REGARDEZ-MOI DANS LES YEUX...
...J'AI DIT LES YEUX.



rtbf .be

POUR QUE LE HANDICAP NE SOIT PLUS UN HANDICAP, 000-0000037-37.

BEZPIECZEŃSTWO KOMFORT PRACA
Promotor
BHP

Role i potrzebne umiejętności w pracy specjalisty ds. BHP

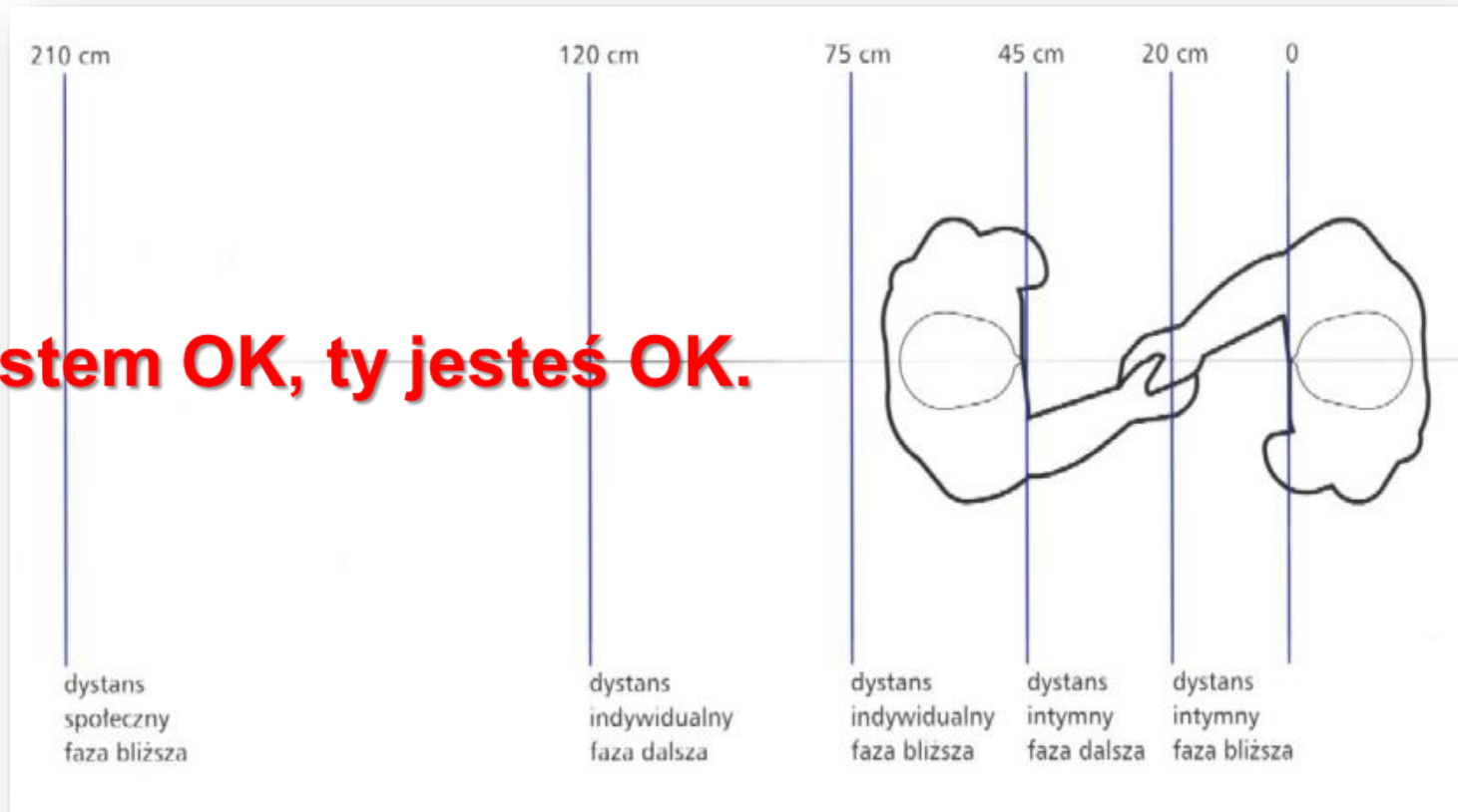


Role i potrzebne umiejętności w pracy specjalisty ds. BHP



Analiza transakcyjna

Ja jestem OK, ty jesteś OK.



Analiza transakcyjna



Analiza transakcyjna

- Część teorii Erica Berne'a stanowią różne typy transakcji, jakich dokonują ludzie pomiędzy sobą zarówno świadomie jak i nieświadomie na różnych poziomach: społecznych czy psychologicznym.
- Narzędzie do analizy organizacji i szkolenia personelu kierowniczego (style komunikacji w organizacji, zespołach, diagnoza podłoża konfliktów i sposoby ich rozwiązywania, komunikacja z otoczeniem organizacji, wartości jednostkowe i korporacyjne, polityka doboru kadry).

Analiza transakcyjna

Pozycje psychologiczne to systemy postaw życiowych, wynikających z przekonań na własny temat i na temat innych. W analizie transakcyjnej wyróżnia się cztery typy możliwych pozycji:

Analiza transakcyjna

- **Ja jestem OK, ty jesteś OK.** – pozycja zdrowia psychicznego, postawa realistyczna pozwalająca rozwiązać konstruktywnie problemy życiowe, wiąże się z pozytywnymi oczekiwaniami wobec innych, respektem dla ich potrzeb i autonomii; ZDROWA.
- **Ja jestem OK, ty nie jesteś OK.** – postawa „ofiar życiowych”, pozycja ta występuje często u przestępców; PARANOIDALNA.
- **Ja nie jestem OK, ty jesteś OK.** – pozycja typowa dla osób z poczuciem niższości, prowadzi do zachowań introwertywnych, wycofania społecznego; DEPRESYJNA
- **Ja nie jestem OK, ty nie jesteś OK.** – postawa charakterystyczna dla osób manifestujących zachowania schizoidalne, pozbawionych radości życia, SCHIZOIDALNA.

Analiza transakcyjna

	Ja jestem OK	Ja NIE jestem OK
Ty jesteś OK	asertywność	uległość
Ty NIE jesteś OK	agresja	manipulacja

Analiza transakcyjna

Stany EGO - cechy



Analiza transakcyjna

Stany EGO

Stan EGO	RODZIC	DOROSŁY	DZIECKO
Co robi?	Wychowuje Krytykuje Ogranicza Osądza Obwinia Popiera Wspiera	Analizuje informacje Podejmuje obiektywne działania Myśli, później działa Organizuje Planuje Rozwiązuje problemy Ocenia ryzyko	Wykazuje inicjatywę Wyraża ciekawość Działa impulsywnie Kocha Pobudza wyobraźnię Przejawia ufność Skarży się



Stany EGO - DZIECKO

- Dziecko: spontaniczność, przekora, dziecięce sposoby reakcji, dziecko wyraża podstawowe emocje i popędy: gniew, radość, przyjemność, przykrość, miłość, ból.
- Typowe wypowiedzi to „życzę sobie”, „chcę”, „nie wiem”, „wszystko mi jedno”, „bo tak”, „bo nie”.
- Zachowania to: łzy, drżenie warg, wzruszanie ramionami, cienki głos, dłubanie w nosie, obgryzanie paznokci dokuczanie, zachwywanie się itp.

Stany EGO - RODZIC

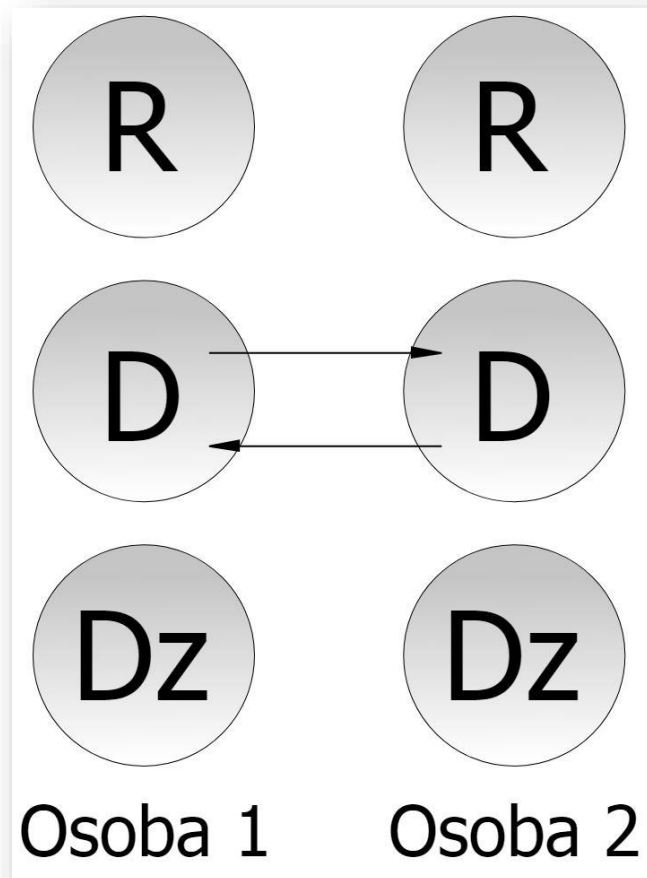
- Rodzic: wie lepiej, robi wiele rzeczy automatycznie, stanowi zapis wszelkich zakazów, nakazów i sądów wartościujący z jakimi zetknęliśmy się w dzieciństwie.
- Rodzic ocenia, zakazuje, ośmiesza, wpędza w poczucie winy, ale także doradza i opiekuje się. Typowe wypowiedzi to: „muszę”, „nigdy”, „zawsze”, „ile razy muszę ci powtarzać”, „gdybym był na twoim miejscu”, „wiedziałem, że tak będzie”.
- Zachowanie: marszczenie brwi, zaciśnięte usta, wskazywanie palcem, trzymanie rąk na biodrach, poklepywanie, wzdychanie.

Stany EGO - DOROSŁY

- Dorosły – rola niezbędna do przetrwania. Reguluje czynności Rodzica i Dziecka, przetwarza dane, oblicza prawdopodobieństwo, opiera się na faktach, analizuje sytuacje, jest rzeczowy.
- Wypowiedzi to: „myślę, że...”, „takie jest moje zdanie”, „prawdopodobnie”, „rozumiem”.

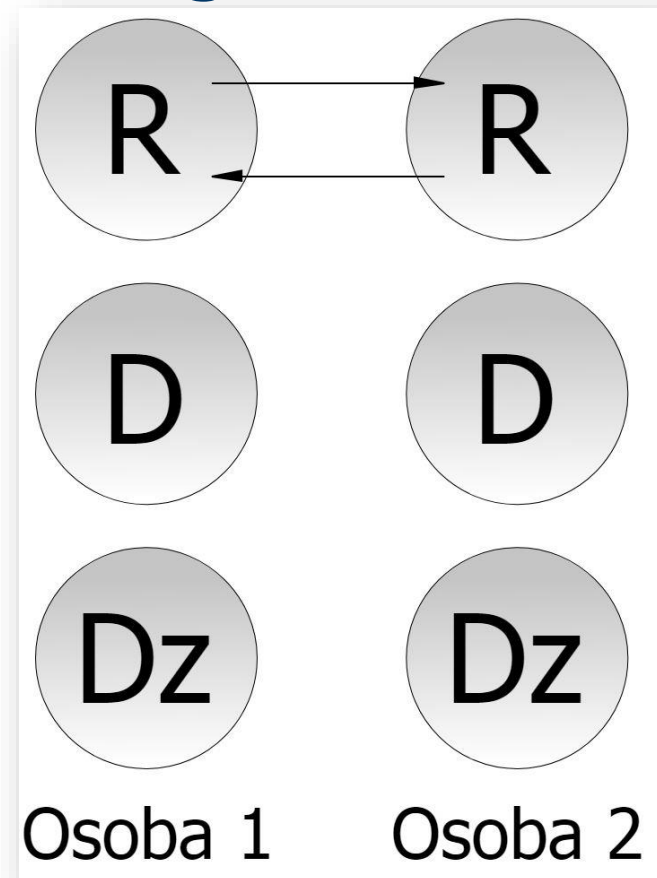
Analiza transakcyjna

Transakcje równoległe



Osoba 1. „Która jest godzina?”

Osoba 2. „Jest dziesiąta dwadzieścia”

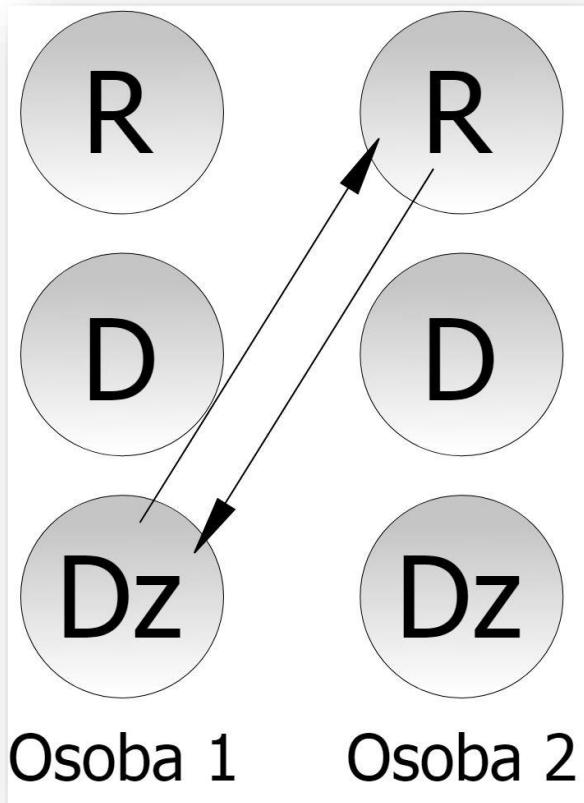


Osoba 1. „Nie jest dobrze”

Osoba 2. „Jest beznadziejnie”

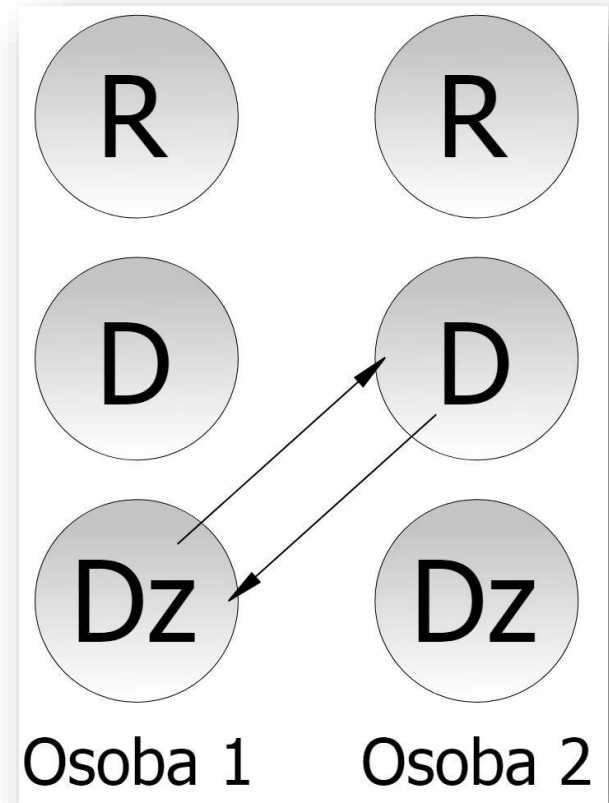
Analiza transakcyjna

Transakcje równoległe



Osoba 2. Ile razy pani mówiłem, że nie wolno pracować na wysokości bez podpiętych szelek?

Osoba 1. Przepraszam, przepraszam bardzo. Obiecuję, że to się więcej nie powtórzy.

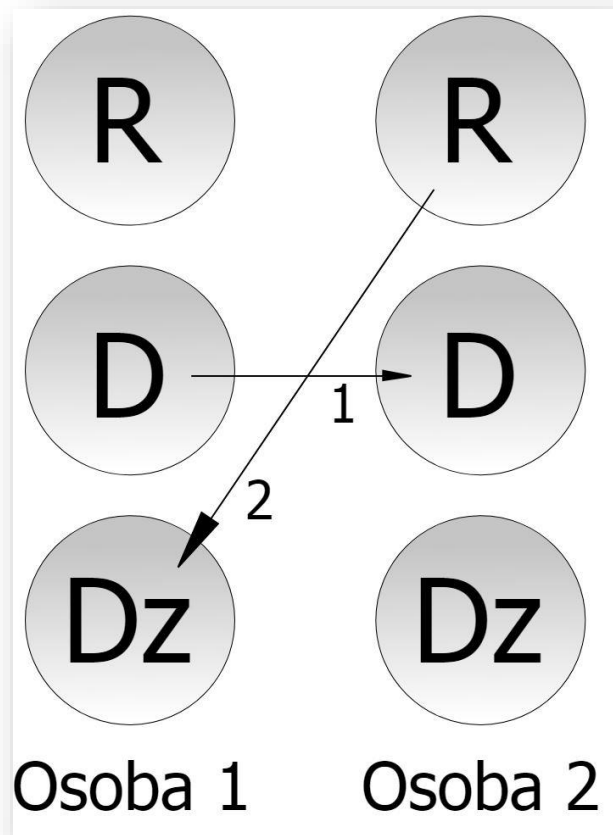


Osoba 1. Nie dam rady wymienić tej uszczelki samodzielnie.

Osoba 2. W ubiegłym tygodniu, przy użyciu specjalnego klucza, dałeś radę .

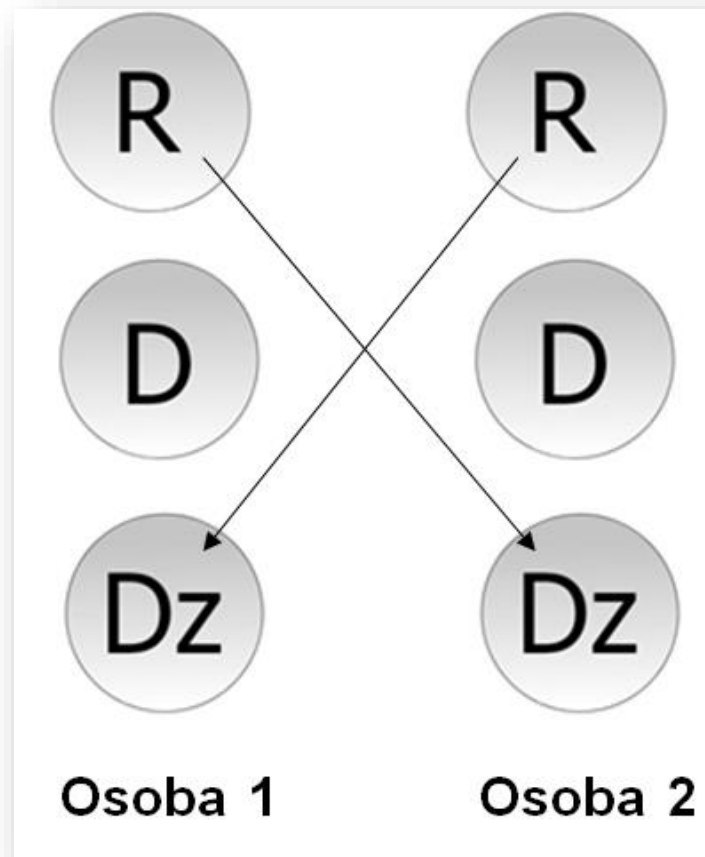
Analiza transakcyjna

Transakcje skrzyżowane



Osoba 1. O której godzinie planujemy zamknięcie zaworu?

Osoba 2. Zawsze się tak śpieszysz!



Osoba 1. Nie poprawił Pan tego złącza? To żałosne!

Osoba 2. Niech Pan zmieni ton! Nie jestem dzieckiem.

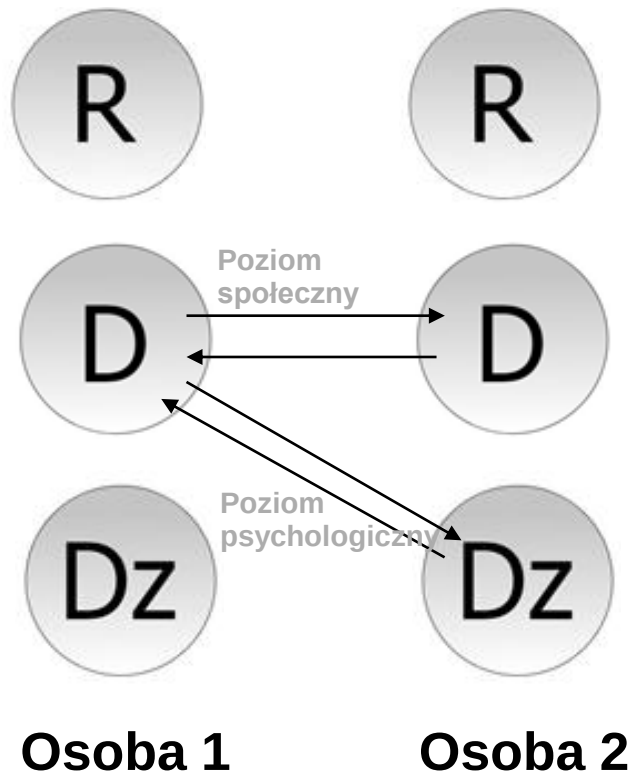
Analiza transakcyjna

Transakcje skrzyżowane

- Transakcje skrzyżowane powodują kłopoty w komunikowaniu się.
- Jeśli transakcje krzyżują się, to porozumiewanie (dobra komunikacja) ustaje.
- Transakcje skrzyżowane prowadzą na ogół do konfliktu. Żeby go rozwiązać przynajmniej jedna ze stron powinna podjąć transakcję równoległą.

Analiza transakcyjna

Transakcje ukryte – element „gier”



POZIOM SPOŁECZNY

Osoba 1. To trudne zadanie. Tylko dla doświadczonych pracowników!

Osoba 2. Powinienem to zrobić w ciągu 20 minut.

POZIOM PSYCHOLOGICZNY

Osoba 1. Nie dasz rady tego zrobić.

Osoba 2. Zrobię to szybciej niż Ci się wydaje.

Czy w specjalistach ds. BHP dominuje RODZIC?

RODZIC **KRYTYCZNY**

RODZIC NADMIERNIE **KRYTYCZNY**

RODZIC **WSPIERAJĄCY**

RODZIC NADMIERNIE **WSPIERAJĄCY**

z zasadami
rozgniewany
cierpliwy
RODZIC
czuły
ciepły
krytyczny
wymagający
wspierający

Jakim RODZICEM powinien być specjalista ds. BHP?

1. RODZIC KRYTYCZNY
2. RODZIC NADMIERNIE KRYTYCZNY
3. RODZIC WSPIERAJĄCY
4. RODZIC NADMIERNIE WSPIERAJĄCY

- A. ☐ Jak zwykle wszystko zrobiłeś źle.
- B. ☐ Nie dam Ci urlopu w sierpniu. Mamy wtedy największe spiętrzenie i potrzebujemy wszystkich rąk do pracy.
- C. ☐ Masz to zrobić i nie dyskutować.
- D. ☐ Nie zdążę tego zrobić, mam już dość tego, że wszystko jest na mojej głowie.
- E. ☐ Jeśli chcesz, możemy zostać chwilę zostać po pracy i porozmawiać o tym.
- F. ☐ Pozwól, ja to zrobię, bo widzę, że masz z tym trochę trudności.
- G. ☐ Bardzo mi pomogłeś, dziękuję za to. Cieszę się, że pracujemy razem.
- H. ☐ Wczoraj wróciłeś z przerwy spóźniony. Proszę, żeby to się więcej nie powtórzyło.
- I. ☐ Pomyślę i powiem wam, jak to zrobimy.

Mikroekspresje – rozpoznawanie emocji



Stworzony na podstawie badań Paula Ekmana program komputerowy analizujący mikroekspresje wyliczył, że słynna Mona Lisa w

- 83% wyraża szczęście
- 9% niesmak
- 6% strach
- 2% złość.

Które napięcia mięśni jej twarzy na to wskazują?

Mikroekspresje – rozpoznawanie emocji



POZOWANIE

- „Szczęście czy raczej zadowolenie to oczywiście lekkie napięcie mięśni warg, czyli uśmiech. To taki grzecznościowy uśmiech, bo mięśnie wokół oczu się nie poruszyły.
- Mona Lisa jest nastawiona pozytywnie wobec osoby, na którą patrzy, bo zdobyła się na ten grymas.
- Sprawia wrażenie kogoś, kto przez sekundę zerka na nas, ale przed chwilą patrzył gdzie indziej. Jej twarz i wzrok były odwrócone w inną stronę.
- Nas nieco lekceważy, co widać po lekko uniesionym lewym kąciku ust.
- Jest też zniesmaczona, bo górna waga lekko się unosi i widać leciutkie napięcie przy płatkach nosa.”

Analiza transakcyjna

Na czym nam zależy jako specjalistom ds. bezpieczeństwa?

- Szczere informowanie o własnych błędach
- Jasne granice między tolerowanym błędem a przewinieniem

Trudniej jest ukrywać emocje rozmówcy, kiedy słuchamy, niż kiedy mówimy.

Warto o tym pamiętać podczas rozmowy i dać się wypowiedzieć rozmówcy.



Analiza transakcyjna – teoria głasków

- Zasadniczym celem prowadzenia transakcji jest wzajemne udzielanie sobie tzw. głasków – bodźców
- Nowonarodzone dziecko „wydobywszy się na świat” dokonuje przerażającego odkrycia – świat jest okrutny i przerażający
- To przerażające brzemie potrafi udźwignąć zdobywając „głaski”
- Pierwszym źródłem głasków jest matka
- Z czasem dziecko inicjuje transakcje i samo zdobywa sobie głaski
- **Głask** - każdy pozytywny lub negatywny bodziec odebrany z otoczenia

Analiza transakcyjna – teoria głasków

W bezkonfliktowej komunikacji liczy się bilans „głasków”

- wymiana spodziewanej „ogólnie przyjętej” liczbie głasków,
- wszyscy, w tym przełożeni i podwładni, pragną głasków pozytywnych.
- głaski mogą być wyrażane werbalnie, a także w sposób pozawerbalny

Analiza transakcyjna – teoria głasków

Przykłady- NADMIAR GŁASKÓW:

- PRZEŁOŻONY: „Dzień dobry Panie Januszu, jak tam po urlopie?”
(rzadko zdarza się, że zwraca się po imieniu do podwładnych)
- PODWŁADNY: (myśli: „Co on taki uprzejmy, pewnie zaraz da mi jakąś robotę”): „Aaaaa, dziękuję. Od razu dużo pracy.”

Analiza transakcyjna – teoria głasków

Przykłady- NIEDOBÓR GŁASKÓW:

- PRZEŁOŻONY: „Dzień dobry Panie Januszu, jak tam po urlopie?”
(rzadko zdarza się, że zwraca się po imieniu do podwładnych).
- PODWŁADNY: „Dzień dobry” (odchodzi bez odpowiedzi na pytanie).

Co wynika z analizy transakcyjnej w praktyce?

- Reprezentujemy postawę: Ja jestem OK, wy jesteście OK
- Zdajemy sobie sprawę z trzech głosów wewnętrznych R, D, Dz
- Podejmujemy decyzje jako Dorosły
- Dopuszczamy harmonię pomiędzy R D i Dz
- Unikamy inicjowania i uczestnictwa w grach manipulacyjnych
- Dajemy się wypowiedzieć rozmówcy
- Obserwujemy rozmówcę: jego nastawienie do norm i własnego zachowania



STRATEGIA POSTAWY POZYTYWNEJ

- Oddziel ludzi od problemu
- Określ swoje granice
- Bądź świadom samego siebie
- Szukaj celu nadrzędnego dla obu stron
- Szukaj wspólnego obszaru porozumienia
- Nie sprzeciwiaj się wprost, ale przedstaw swoje racje
- Przyjmij postawę otwartą i akceptującą
- Bądź asertywny

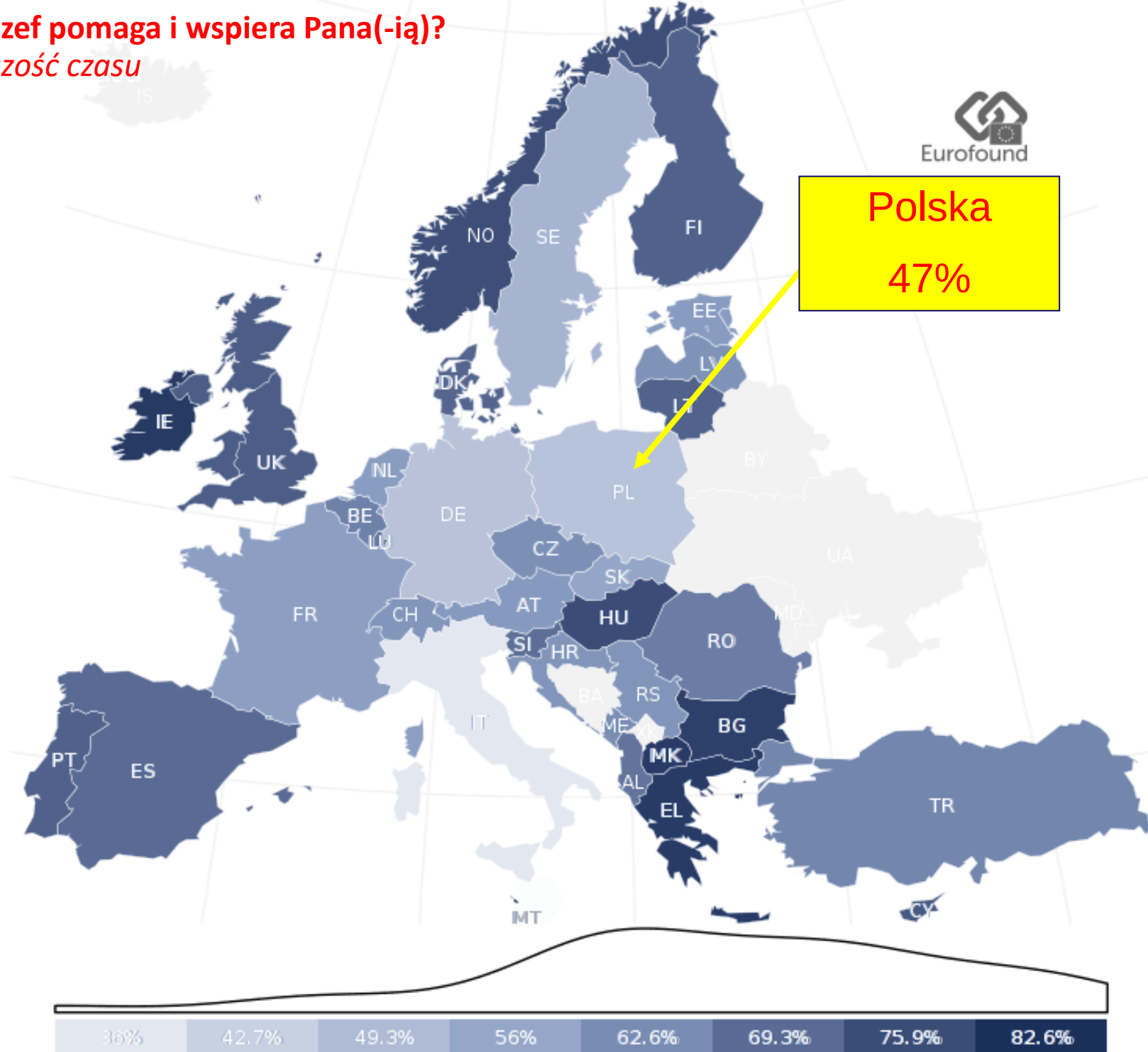
Czy Pana(i) menadżer/szef pomaga i wspiera Pana(-ią)?

- zawsze lub przez większość czasu



Malta – 83%
Irlandia – 80%
Finlandia – 71%
Czechy – 62%
Holandia – 59%
Francja – 58%
Niemcy – 47%
Polska - 47%
Włochy – 36%

Eurofound 2015

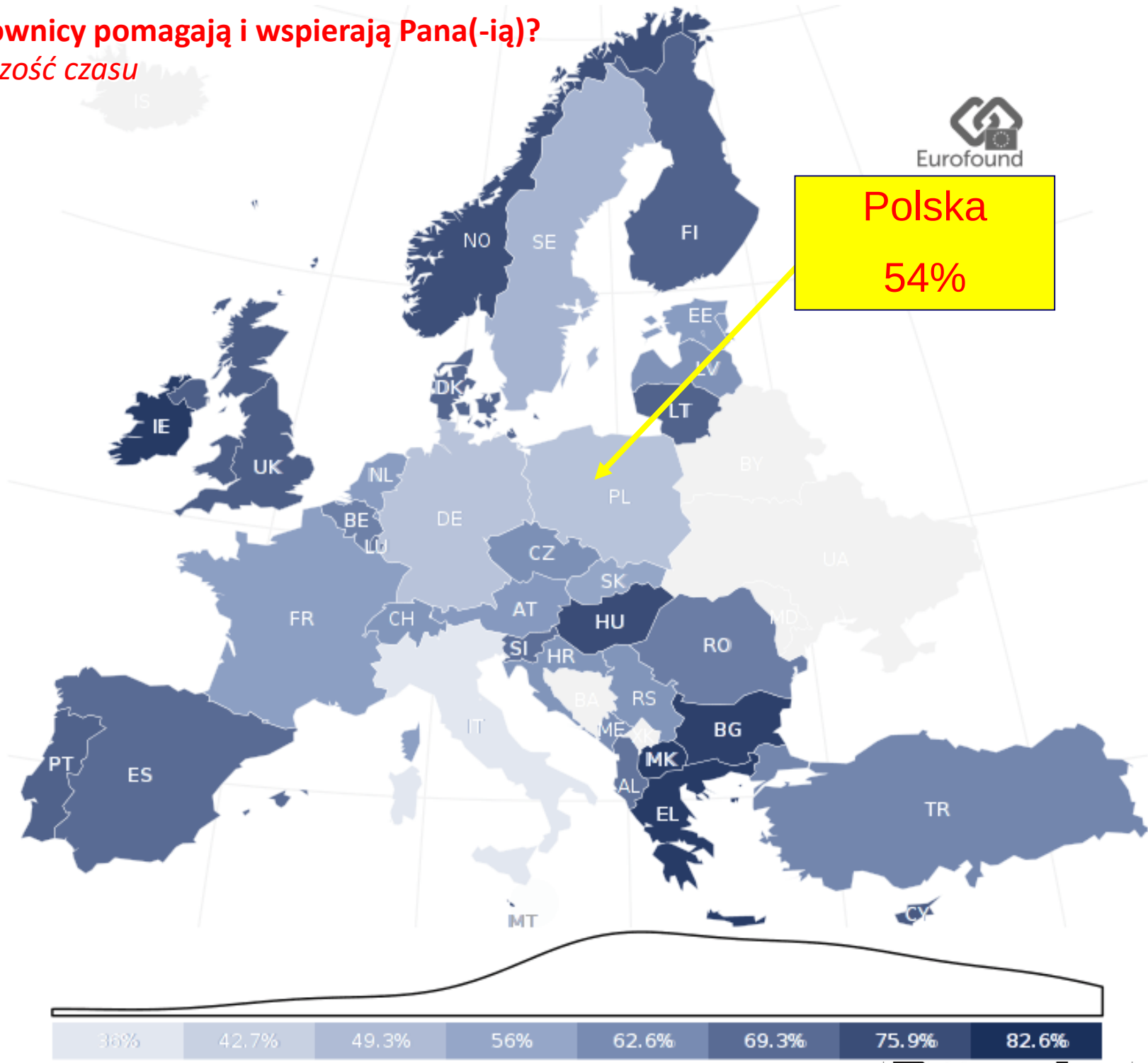


Czy Pana(-i) współpracownicy pomagają i wspierają Pana(-ią)?

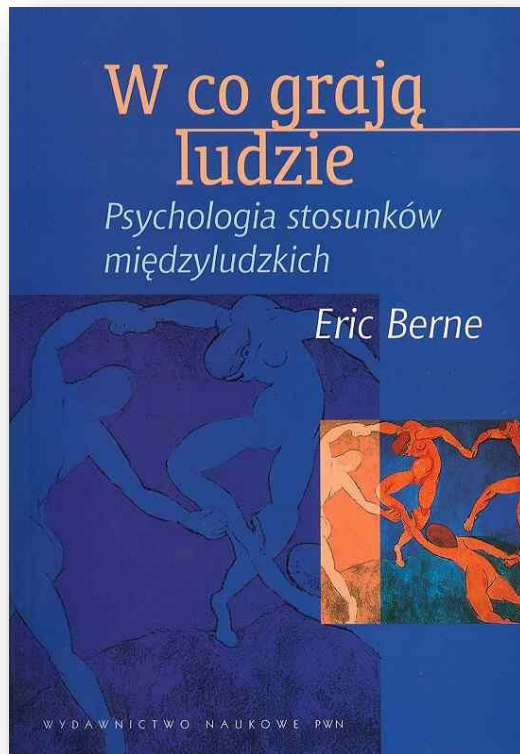
- zawsze lub przez większość czasu

- Malta – 88%
- Irlandia – 88%
- Holandia – 77%
- Finlandia – 71%
- Francja – 71%
- Czechy – 68%
- Niemcy – 67%
- Polska - 54%
- Włochy – 46%

Eurofound 2015



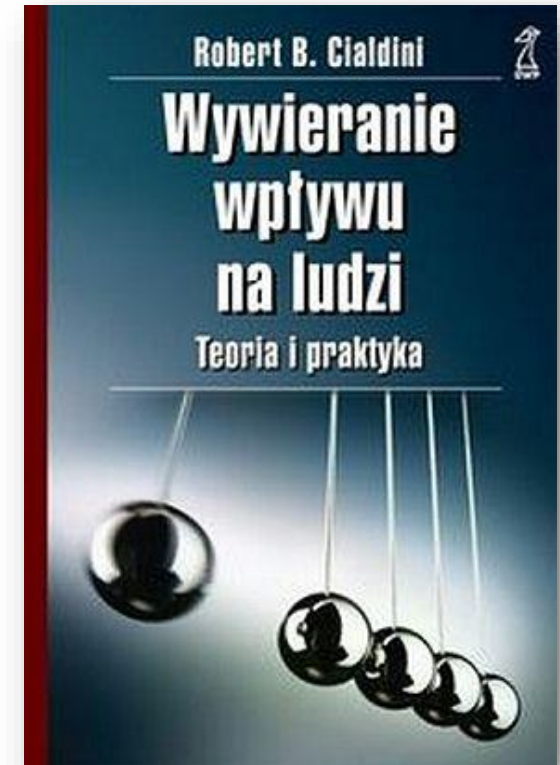
Role i potrzebne umiejętności w pracy specjalisty ds. BHP



**Specjalista ds..
bezpieczeństwa**



**PSYCHOLOG
ANDRAGOG**



Bardzo dziękuję za uwagę



Andrzej Najmiec

Pracownia Psychologii Społecznej, CIOP-PIB

annaj@ciop.pl

Tel.: 22 623 32 05