

XXIst Scientific Conference 'Ethical and Legal Aspects of Animal Welfare Protection'.
Toruń 3 – 4. 10. 2024. Mikołaj Kopernik University in Toruń, Institute of Veterinary Medicine,
Department of Public Health and Animal Welfare.

Author: PhD Aleksandra Lato

Academic lecturer and owner of the Profesus dr Aleksandra Lato training company. Leaders School. PhD Lato employs lecturers, academic teachers and trainers who, on behalf of Profesus, conduct trainings and classes for students at universities, including the Faculty of Veterinary Medicine at the University of Life Sciences in Lublin. PhD Lato also employs psychologists who conduct therapy and psychological diagnoses.

PhD Lato conducts trainings and classes at universities in interpersonal communication, communication for doctors, negotiation and conflict resolution, relaxation techniques and stress management, creativity, managerial competences, business psychology, psychology of influence, social psychology, time and stress planning and management, stimulation of cognitive skills (psychology of cognitive processes), tutoring, mnemonics and fast learning, neurodidactics, as well as ethics.

She published an educational board game dr RefleksJA. Co wam w duszy gra? (What's playing in your soul?) and implemented courses of her authorship in educational institutions.

PhD Lato organizes and manages trainings. Currently, she lectures at 3 universities.

The title of the paper: "Fighting with Words for Animal Welfare, i.e. Effective Communication in the Work of a Veterinarian".

Summary

During the lecture *Fighting with Words for Animal Welfare, i.e. Effective Communication in the Work of a Veterinarian*, the thesis will be put forward that the profession of a veterinarian is an interdisciplinary occupation and the success of treatment of an animal often depends on the doctor's communication skills. The main goal in the work of a veterinarian, which is to maintain the welfare of animals, can often be fulfilled not only with the use of medical knowledge, but also communication skills. Competence in assertive, persuasive and non-verbal communication, motivation, conflict resolution and responding to aggressive behavior can determine the success of the treatment process and compliance with recommendations and rules, e.g. sanitary. It happens that animal owners do not follow the guidelines of veterinary medicine doctors or veterinary inspectors because they are not convinced of their rightness. Therefore, in this profession, the ability to motivate to take action and persuasive competence are important. It is not uncommon for people to react aggressively, they resent veterinarians, e.g. that medicines are expensive, that it is impossible to save a seriously ill pet. They also blame veterinary inspectors for too scrupulously controlling compliance with sanitary rules, for counteracting the suffering of animals, e.g. during ritual slaughter. Lack of knowledge and skills in the field of interpersonal communication often

contributes to the growth of increasingly acute conflicts that could be avoided or solved by using, for example, David Johnson's conflict resolution method. During the lecture, selected principles of assertive and persuasive communication, motivation and conflict resolution will be briefly presented.

It is important to be able to control emotions and effectively apply selected principles of communication in the work of a veterinary medicine doctor, which will be briefly discussed during the lecture. In order to explore the topic related to interpersonal communication in the profession of veterinary medicine, as well as issues in the area of burnout, stress, relaxation techniques, mental crisis in the profession of veterinary medicine, we invite you to visit the www.profesus.pl website, where you can find information about current trainings, as well as download teaching materials.

XXI Konferencja Naukowa "Etyczne i prawne aspekty ochrony dobrostanu zwierząt". Toruń 3 – 4. 10. 2024r. Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Instytut Medycyny Weterynaryjnej, Katedra Ochrony Zdrowia Publicznego i Dobrostanu Zwierząt.

Autor: dr Aleksandra Lato

Wykładowca akademicki i właściciel firmy szkoleniowej Profesus dr Aleksandra Lato. Szkoła Liderów. Dr Lato zatrudnia wykładowców i nauczycieli akademickich oraz szkoleniowców, którzy z ramienia firmy Profesus prowadzą szkolenia i zajęcia dla studentów na uczelniach wyższych, m.in. na Wydziale Medycyny Weterynaryjnej na Uniwersytecie Przyrodniczym w Lublinie. Zatrudnia psychologów, którzy prowadzą terapię i diagnozy psychologiczne.

Prowadzi szkolenia i zajęcia na uczelniach wyższych z komunikacji interpersonalnej, komunikacji dla lekarzy, negocjacji i rozwiązywania konfliktów, technik relaksacyjnych i zarządzania stresem, kreatywności, kompetencji menedżerskich, psychologii biznesu, psychologii wpływu, psychologii społecznej, planowania i zarządzania czasem, stresem, oraz stymulowania umiejętności poznawczych (psychologia procesów poznawczych), tutoringu, mnemotechnik i szybkiego uczenia się, neurodydaktyki, a także etyki.

Wydała edukacyjną grę planszową dr RefleksJA. Co Wam w duszy gra? <https://profesus.pl/produkt/gra-refleksja/> i wdrożyła w placówkach oświatowych kursy swojego autorstwa.

Organizuje i zarządza szkoleniami. Obecnie wykłada na 3 uczelniach wyższych.

Tytuł referatu: „Walka słowem o dobrostan zwierząt, czyli skuteczna komunikacja w pracy lekarza weterynarii.”

Streszczenie

W trakcie wykładu pt. „Walka słowem o dobrostan zwierząt, czyli skuteczna komunikacja w pracy lekarza weterynarii” zostanie postawiona teza, że zawód lekarza weterynarii jest interdyscyplinarnym zajęciem i pomyślność leczenia zwierzęcia nierzadko zależy od kompetencji komunikacyjnych lekarza. Główny cel w pracy lekarza weterynarii polegający na utrzymaniu dobrostanu zwierząt nierzadko może zostać spełniony nie tylko przy wykorzystaniu wiedzy medycznej, ale i umiejętności komunikacyjnych. Kompetencje w zakresie komunikacji asertywnej, perswazyjnej, niewerbalnej, motywowania, rozwiązywania konfliktów i reagowania na agresywne zachowania mogą decydować o powodzeniu procesu leczenia i przestrzeganiu zaleceń, oraz zasad np. sanitarnych. Zdarza się, że właściciele zwierząt nie przestrzegają wytycznych lekarzy medycyny weterynaryjnej, czy inspektorów weterynaryjnych, ponieważ nie mają przekonania o ich słuszności. Dlatego w niniejszym zawodzie ważna jest umiejętność motywowania do podjęcia danego działania, oraz kompetencje perswazyjne. Nierzadko ludzie reagują agresywnie, mają pretensje do lekarzy weterynarii, np. o to, że leki są drogie, że nie da się uratować ciężko chorego pupila. Mają również pretensje do inspektorów weterynaryjnych o to, że zbyt skrupulatnie kontrolują przestrzeganie zasad sanitarnych, że przeciwdziałają cierpieniu zwierząt np. podczas uboju rytualnego. Brak wiedzy i umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej nierzadko przyczynia się do narastania coraz ostrzejszych konfliktów, które można byłoby uniknąć lub rozwiązać poprzez zastosowanie np. metody rozwiązywania konfliktów Davida Johnsona. W trakcie wykładu zostaną w skrócie przedstawione wybrane zasady komunikacji asertywnej, perswazyjnej, motywowania i rozwiązywania konfliktów. Ważna jest umiejętność kontrolowania emocji i efektywne stosowanie wybranych zasad komunikacji w pracy lekarza medycyny weterynaryjnej, co w skrócie zostanie omówione w czasie wykładu. W celu zgłębienia tematu związanego z komunikacją interpersonalną w zawodzie lekarza medycyny weterynaryjnej, a także zagadnień z obszaru wypalenia zawodowego, stresu i technik relaksacyjnych, kryzysu psychicznego w zawodzie lekarza medycyny weterynaryjnej zapraszamy na stronę www.profesus.pl, gdzie można znaleźć informacje o aktualnych szkoleniach, a także można pobrać materiały dydaktyczne.

Materiały dydaktyczne do wykładu „Walka słowem o dobrostan zwierząt, czyli skuteczna komunikacja w pracy lekarza weterynarii.”

Praca lekarza weterynarii to nie tylko praca ze zwierzętami, ale i z ludźmi – osobami odpowiadającymi za czworonogów i ich dobrostan. Komunikacja interpersonalna (perswazyjna, asertywna i niewerbalna) jest bardzo ważna w niniejszym zawodzie, bo jest narzędziem pozwalającym wyegzekwować działania służące dobrostanowi zwierząt. Zdarza się, że lekarz weterynarii chce zmotywować właściciela pacjenta do: systematycznego podawania leków, do decyzji o asyście lekarza przy porodzie, czy do przestrzegania zasad sanitarnych (w przypadku np. hodowli zwierząt gospodarskich) itp. W tym celu użyteczna jest metoda motywacji błyskawicznej wg. Michaela Pantalona¹. Jest to technika komunikacji, która sprawia, że klienci podejmują działanie dlatego, że sami chcą, a nie dlatego, że ktoś im każe. Podejmują działanie zachęceni do odnalezienia w sobie powodów do przyjęcia danych przekonań, poglądów i postaw. Metoda jest oparta na motywacji wewnętrznej i prawie reaktancji psychologicznej. „Motywacja to wszystkie mechanizmy, które są odpowiedzialne za uruchamianie, podtrzymywanie i kończenie zachowań”². Ważne jest, aby właściciel kurnika, czy opiekun psa chcieli dbać o dobrostan zwierząt zachowując pewne procedury i zasady przestrzegane w weterynarii. Istotne jest, aby mieli motywację wewnętrzną, która nie wynika z pragnienia nagród zewnętrznych i sprawia, że właściciel zwierzęcia podejmuje dane działanie, bo czuje wewnętrznie, że chce się zaangażować. Chodzi o to, by sprawowanie opieki nad zwierzętami wynikało z doświadczania przyjemności z samego działania. Zgodnie z metodą motywacji błyskawicznej lekarz/inspektor weterynaryjny poprzez konstruowanie komunikatów, które nie są sformułowane jako nakazy i groźby w trybie rozkazującym ma szansę pobudzić motywację wewnętrzną u odbiorcy. Ważne jest, aby nie pojawiła się reaktancja psychologiczna, czyli bunt wobec presji i nacisków. Reaktancja to naturalna, buntownicza reakcja na ograniczenia swobody działania³. Klient może nie chcieć zastosować np. zasad sanitarnych w kurniku, ponieważ będzie dążył do przywrócenia wolności wyboru, która w jego postrzeganiu jest zagrożona przez np. inspektora weterynaryjnego próbującego coś narzucić lub czegoś zakazać. Dlatego ważne jest, w jaki sposób inspektor, lekarz weterynaryjny formułują komunikaty. Chodzi o to, aby wzmocnić poczucie autonomii odbiorcy, bo ludzie nie lubią, gdy się im mówi co mają robić, za to chętnie działają z własnych pobudek. W trakcie wykładu zostaną omówione przykłady konstruktywnych komunikatów, które prowokują do aktywności odbiorcę i sprawiają, że sam z własnej nieprzymuszonej woli chce podjąć określone działanie zgodne z oczekiwaniami inspektora/lekarza weterynarii. Zdarza się jednak, że metoda motywacji błyskawicznej nie jest skuteczna, dlatego lekarz/inspektor weterynaryjny może wzmocnić przekaz o perswazję. Perswazja z łaciny „persuasio” oznacza „przekonanie z

¹ M. Pantalon, *Motywacja. Metoda sześciu kroków. Od oporu do zaangażowania. Jak odnaleźć ukrytą motywację?* Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2017, s. 11.

² S. Jargieło, *Co napędza do działania? Moja psychologia.pl* [w:] https://mojapsychologia.pl/artykuly/3,rozwoj_osobisty/257,co_napedza_do_dzialania.html [dostęp: 21.05.2020].

³ M. Pantalon, *Motywacja. Metoda sześciu kroków. Od oporu do zaangażowania. Jak odnaleźć ukrytą motywację?* Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2017, s. 54.

przytoczeniem argumentów popierających słuszność stanowiska”⁴. Dzięki efektywnej perswazji lekarz weterynarii może przekonać odbiorcę do przyjęcia przekonań, poglądów i postaw. „Perswazja” jest to „oddziaływanie na kogoś, zmierzające do przekonania go, by w coś uwierzył”⁵. W celu przekonania odbiorcy, lekarz weterynarii może posłużyć się regułami wpływu prof. Roberta Cialdiniego. Badacz psychologii wpływu sklasyfikował metody stosowane do wywierania wpływu na ludzi w postaci "sześciu zasad": zasady wzajemności, zobowiązania i konsekwencji, dowodu społecznego ("inni tak robią"), lubienia kogoś (przeniesienie uczuć dotyczących osoby na przekazywaną przez nią propozycję), autorytetu (oceniaamy odbiorcę według atrybutów, a nie merytorycznej wartości przekazu), niedostępności ("może zabraknąć"), które zostaną w skrócie omówione w trakcie wykładu. Są to zasady komunikacji perswazyjnej, których zastosowanie nierzadko jest wystarczające do przekonania odbiorcy do wykonania danego zadania. Może się jednak zdarzyć, że odbiorca będzie stawiał opór i przyjmował postawę agresywną. Wówczas użyteczna jest komunikacja asertywna, konstruktywne odmawianie i stawianie granic, a nawet wprowadzanie sankcji-po wcześniejszym lojalnym uprzedzeniu, że lekarz zamierza wyciągnąć konsekwencje z zachowania, które przekracza normy społeczne/higieniczne/etyczne. Ważna jest również umiejętność rozwiązywania sytuacji konfliktowych i zachowanie protokołu reakcji na agresywne zachowanie i gniew innych ludzi. Konflikty mogą być konstruktywne i prowadzić do pozytywnych zmian. Metoda rozwiązywania konfliktów Johnsona, stworzona przez Davida Johnsona, profesora psychologii na Uniwersytecie Minnesoty jest świetnym narzędziem do zarządzania konfliktem w sposób konstruktywny i może być użyteczna w „walce słowem” o dobrostan zwierząt.

Jak wynika z powyższego, komunikacja interpersonalna jest bardzo ważna w zawodzie lekarza weterynarii, który jest dość interdyscyplinarnym zajęciem. Pomyślność leczenia zwierzęcia nierzadko zależy nie tylko od wiedzy medycznej, ale i od kompetencji komunikacyjnych lekarza. Umiejętne posługiwanie się metodą motywacji błyskawicznej wg. Michaela Pantalona, sześcioma zasadami perswazji prof. Roberta Cialdiniego, strukturą komunikatów asertywnych, oraz metodą rozwiązywania konfliktów prof. Davida Johnsona może przełożyć się nie tylko na skuteczność komunikacji, powodzenie w procesie leczenia, ale i satysfakcję z pracy w zawodzie lekarza weterynarii. Wybrane metody skutecznej komunikacji zostaną przedstawione w czasie wykładu pt. „Walka słowem o dobrostan zwierząt, czyli skuteczna komunikacja w pracy lekarza weterynarii.” Osoby zainteresowane niniejszą tematyką zachęcamy do śledzenia informacji podawanych na stronie www.profesus.pl, gdzie można znaleźć informacje o szkoleniach z komunikacji interpersonalnej, etyki i dobrostanu psychicznego w zawodzie lekarza medycyny weterynaryjnej. Niestety, nie jesteśmy w stanie omówić wszystkich metod komunikacyjnych w trakcie krótkiego wykładu, dlatego zachęcamy do dalszego pogłębiania wiedzy i umiejętności komunikacyjnych. Poniżej są przedstawione prawdziwe sytuacje, które przydarzyły się lekarzom i inspektorom weterynaryjnym. Niektóre z nich zostaną omówione w trakcie wykładu łącznie z przykładami zastosowania

⁴ A. Jachnis, J. F. Terelak, *Psychologia konsumenta i reklamy*, Bydgoszcz 1998, s. 220.

⁵ N. Sillamy, *Słownik psychologii*, tłum. K. Jarosz, Katowice 1994, s. 203.

konstruktywnych komunikatów. Więcej sytuacji omawiamy na szkoleniach i przedstawiamy w materiałach dydaktycznych.

Bibliografia

Jachnis A., Terelak J. F., *Psychologia konsumenta i reklamy*, Bydgoszcz 1998.

Jargieło S., *Co napędza do działania? Moja psychologia.pl* [w:] https://mojapsychologia.pl/artykuly/3,rozwój_osobisty/257,co_napedza_do_dzialania.html [dostęp: 21.05.2020].

Pantaloni M., *Motywacja. Metoda sześciu kroków. Od oporu do zaangażowania. Jak odnaleźć ukrytą motywację?* Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot 2017.

Sillamy N., *Słownik psychologii*, tłum K. Jarosz, Katowice 1994.

Sytuacja 1. „ASF w budynkach z tucznikami”

Opis sytuacji:

Hodowca świń, pan Wiesław nie chce dostosować się do zasad sanitarnych, nie przestrzega zmiany obuwia. Przy wejściu do chlewni nie ma mat dezynfekcyjnych i śluz zabezpieczających. Pan Wiesław przed wejściem do budynku nie bierze prysznicy. Nie chce robić ewidencji tuczników. Jest niemiły dla inspektora weterynaryjnego. Lekarz robi kontrolę i zauważa, że nie wszystkie świny są oznakowane i wpisane do rejestru. Ponadto lekarz martwi brak przestrzegania zasad sanitarnych i tym samym dobrostanu zwierząt, dlatego zwraca się do Pana Wiesława ze słowami:

a) Postawa asertywna	b) Postawa asertywna ciąg dalszy	c) Postawa uległa lekarza weterynarii	d) Postawa agresywna lekarza weterynarii
Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie-czy mogę się tak do Pana zwracać?” (Dobrze jest zapytać o to, jak interlokutor lubi, żeby się do niego zwracać. W ten sposób nadawca wyraża szacunek wobec rozmówcy).	Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, jak w dzisiejszych czasach prowadzi się interesy?” (Pytania otwarte na tematy dotyczące odbiorcy otwierają komunikację).	Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, przepraszam, nie chcę Panu robić problemów, ale nie widzę śluz zabezpieczających..” (Postawa uległa: przepraszanie, tłumaczenie się lekarza).	Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, dlaczego nie chce Pan przestrzegać zasad sanitarnych, czy jest Pan brudasem? Skąpi Pan na śluz zabezpieczające? Skoro już w tamtym roku nie dbał Pan o

<p>Pan Wiesław: „A co się Pan tak gimnastykuje, może być”.</p>	<p>Pan Wiesław: „Oj Panie, jest ciężko, tyle przepisów, papierów, nie ma kiedy pracować.”</p>	<p>Pan Wiesław: „Oj Panie, tyle zachodu z tymi matami... My tu pracujemy, a nie bawimy się w pucybuta”.</p>	<p>higienę, to pewnie i teraz Pan jej nie przestrzega...” (Postawa agresywna-oceniwanie interlokutora, stosowanie komunikatu typu Ty, stawianie prowokujących pytań). Pan Wiesław: „A niech Pan sobie w domu śluzy zamontuje, po co mi one? I tak wszyscy chodzą tu w butach.. I coś się tak mnie Pan czeplił! Jestem jaki jestem i się nie zmienię, dla mnie jest tu czysto!”</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Ma Pan tak duże doświadczenie w hodowli, tyle Pan osiągnął, bo ma Pan tak okazałą chlewnię, że należy się Panu szacunek” (Lekarz weterynarii wykorzystał w powyższym komunikacie zasadę z psychologii wpływu opracowaną przez prof. Roberta Cialdiniego „lubienie i sympatia”. Czasami dobrze jest powiedzieć interlokutorowi komplement z uzasadnieniem, bo to otwiera komunikację. Ponadto ludzie lubią mieć o sobie dobre zdanie i lubią, jak inni też pozytywnie o nich myślą).</p> <p>Pan Wiesław: „Oj Pan nie przesadza, ale proszę, chętnie Panu pokaże co my tu mamy”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Ja rozumiem, że uciążliwa jest biurokracja i niektóre przepisy, mogą się wydawać niepotrzebne”. (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora).</p> <p>Pan Wiesław: „No właśnie”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Ja przepraszam, nie chcę się wtrącać, ale martwi mnie fakt, że nikt nie wziął prysznicu przed wejściem do budynku i nikt nie zmieniał obuwia”. (Postawa uległa: przeproszenie, tłumaczenie się lekarza). Pan Wiesław: „Rzeczywiście, lepiej niech się Pan nie wtrąca, bo to Pana sprawa kiedy i jak się myję”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, i do tego zlekceważył Pan sprawę z matami dezynfekcyjnymi. Dlaczego nie bierzecie prysznicu przed wejściem do budynku i nie zmieniacie butów?” (Postawa agresywna wyraża się w ocenianiu, zadawaniu pytania od „dlaczego”, co brzmi z wyrzutem i prowokuje mechanizmy obronne). Pan Wiesław: „Odczep się Pan ode mnie! To moja sprawa kiedy się myję i nie będę się Panu tłumaczył! Pan siedząc za biurkiem nawet nie wie, ile pracy jest na chlewni. Jakbym za każdym razem wchodząc miał brać prysznic, to by mi doby zabrakło”.</p>

<p>(Pan Wiesław oprowadza lekarza po chlewni).</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, ma Pan dużą odpowiedzialność za takie ilości tuczników, niesamowicie Pan to wszystko zorganizował i to na tak szeroką skalę. (Kontynuacja komunikatu opartego na zasadzie Cialdiniego „lubienie i sympatia”). Pan Wiesław: „No wie Pan, lata pracy...”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Faktem jest, że przepisy istnieją i my wszyscy jesteśmy z ich przestrzegania rozliczani” (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Pan Wiesław: „No właśnie”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Przepraszam, ale brak zachowania zasad sanitarnych może przyczynić się do wybuchu ASF”. (Postawa uległa: przepraszanie, tłumaczenie się lekarza). Pan Wiesław: „Oj to przesada, u nas nigdy tego nie było”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Tak, ale powinien Pan przestrzegać zasad sanitarnych. Jeśli nie chce Pan przestrzegać czystości, to ja się już postaram o mandat dla Pana”. (Postawa agresywna: formułowanie zaleceń poprzez zastosowania słowa „powinien” i zdań warunkowych na zasadzie straszenia). Pan Wiesław: To Pan mnie szantażuje?</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Tak, to widać, niemniej faktem jest, że nie widzę mat dezynfekcyjnych i śluz zabezpieczających. Buty też nie widzę, żeby były zmieniane i nie korzysta się z prysznic przed wejściem do budynku”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Pan Wiesław: „Oj Panie Doktorze, komu by się chciało...i tak pracownicy są zbyt leniwi, by zmieniać obuwie”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Faktem jest, że przed wejściem do budynku nie ma śluz zabezpieczających, ani mat dezynfekcyjnych. Nie są zmieniane buty i nie korzysta się z prysznic”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Pan Wiesław: „No właśnie, bo kto ma do tego głowę”?</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, badania naukowe wskazują, że brak przestrzegania zasad sanitarnych przyczynia się do ASF”. (Powoływanie się na badania naukowe wzmacnia przekaz na zasadzie reguły autorytetu opracowanej przez Roberta Cialdiniego). Pan Wiesław: „Oj wie Pan co ja myślę o tych wszystkich profesorkach na uczelniach, siedzą sobie za biurkiem i wymyślają coraz głupsze rozporządzenia”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „O co mnie Pan oskarża? Przecież nie przestrzega Pan zasad i należy się Panu mandat!” (Postawa agresywna – wykazywanie błędów i prowokujące pytania otwarte). Pan Wiesław: Wyzywa inspektora i szczuje psami.</p>

<p>Lekarz weterynarii: „Rozumiem, że przestrzeganie zasad higienicznych bywa uciążliwe.” (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora). Pan Wiesław: „No właśnie”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Rozumiem, że przepisy są uciążliwe, niemniej jednak nie, nie jestem w stanie wydać pozytywnej opinii, gdy nie są przestrzegane, bo nie jest to zgodne z zasadami”. (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora. Zastosowanie wyrażenia „nie jestem w stanie” jest bezpieczne, bo nie prowokuje oporu. Jest to komunikat „typu JA” i sugeruje, że są jakieś zasady niezależne od przekonań interlokutora). Pan Wiesław: „Oj, wpisze Pan tak, aby było dobrze”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „No dobrze, niech Pan robi, jak chce...”. (Postawa uległa wyrażona zgodą na zachowanie p. Wiesława) Pan Wiesław: „No tak zamierzam właśnie robić”.</p>	
<p>Lekarz weterynarii: „I rozumiem, że nikt nie ma głowy do pamiętania o zasadach higienicznych, wcale się nie dziwię przy takim ogromie pracy, jaki Państwo macie” (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora. Ponadto nadawca osłabia napięcie u pana Wiesława wynikające ze stresu z powodu zaniedbania higieny poprzez wykazanie</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Faktem jest, że nie ma śluz i mat, musiałbym skłamać”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Pan Wiesław: „No to Pan napisze, co trzeba i pójdziemy na kawę”.</p>		

<p>zrozumienia i docenienie pracy).</p> <p>Pan Wiesław: „No właśnie”.</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „Założmy, czysto hipotetycznie, nie mówię, że tak zrobicie, niemniej jednak gdybyście mieli służbę zabezpieczającą, zmieniali buty i brali prysznic przed wejściem na budynek, to jakie moglibyście mieć z tego korzyści? (Przedstawianie hipotetycznych sytuacji jest bezpiecznie dla interlokutora, bo nie czuje przymusu i nie pojawia się reaktancja psychologiczna. Ponadto jest tutaj przykład użycia języka korzyści, dzięki czemu uwaga odbiorcy jest zwrócona na pożytek z przestrzegania zasad sanitarnych. Dzięki zastosowaniu zasady wpływu „zaangażowanie i konsekwencja” Cialdiniego, Pan Wiesław sam się utwierdza w przekonaniu, że warto jest utrzymywać czystość). Pan Wiesław: „Byłoby czysto ha ha ha” – Pan Wiesław się śmieje.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Nie jestem w stanie wpisać nieprawdy, bo odpowiadam za to własnym podpisem”. (Zastosowanie wyrażenia „nie jestem w stanie” jest bezpieczne, bo nie prowokuje oporu. Jest to komunikat „typu JA” i sugeruje, że są jakieś zasady niezależne od przekonań interlokutora. Ponadto uzasadnienie, jak pisze Robert Cialdini ma moc perswazyjną). Pan Wiesław: „Ale z Pana sztywniak”</p>		

<p>Lekarz weterynarii: „Na ile chciałby Pan przestrzegać czystości w skali od 1 do 10?” (Celowe pytanie zastosowane przez lekarza weterynarii, pokazujące w skali chęć przestrzegania higieny- jest to metoda motywowania opisana przez Pantalona).</p> <p>Pan Wiesław: „2-bo więcej się nie da, ha ha”- znowu Pan Wiesław się śmieje”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Teraz wpiszę, że zasady sanitarne nie są przestrzegane. Jedyne co mogę zrobić, to wpisać datę, kiedy wprowadzicie Państwo zasady sanitarne. Czy do 15 października, czy do końca października? (Danie wyboru przekierowuję uwagę z samego faktu negatywnej opinii na decyzję związaną z datą wprowadzenia zasad sanitarnych). Pan Wiesław: „Oj, da Pan spokój. Nic nie będę wprowadzać, bo to i tak nic by nie poprawiło”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „O to i tak dużo, mógłby Pan dać 1, co sprawiło, że dał Pan dwa, a nie jeden?” (Kontynuacja zabiegu mającego motywować opisanego przez Pantalona. Ponadto jest tutaj użycie komunikatu mającego moc sprawczą „co sprawiło?”, a nie „dlaczego?” – co brzmi z wyrzutem).</p> <p>Pan Wiesław: „No bo w brudzie też nie można żyć, nie chcę mieć ASF i chorób w chlewni. Chcę zarabiać, a nie tracić!”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, mnie też obowiązują przepisy, jeśli nie nastąpi poprawa, to nie będę w stanie wydać pozytywnej opinii i tym samym grozi Panu mandat”. (Powoływanie się na zasady, przepisy, prawo jest zobowiązujące i chroni interlokutora, bo to nie on ustanawia normy, które jest zobligowany przestrzegać. Zanim wprowadzi</p>		

	<p>się sankcje, lojalnie jest uprzedzić o zamierzeniu ich zastosowania).</p> <p>Pan Wiesław: „oj już mnie Pan tak tym nie straszy”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „A gdyby zwiększyć Pana zyski o 10%, to ile więcej by Pan zarabiał? Oczywiście mi proszę nie odpowiadać, tylko sobie😊 (Język korzyści użyty przez lekarza weterynarii). Pan Wiesław: „No byłoby fajnie”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, faktem jest, że nie ma maty i śluzy, nie przestrzega się zasad związanych ze zmianą obuwia i brania prysznic. Zatem jestem zobligowany wystawić mandat” (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska. Ważne jest wprowadzenie sankcji, jeśli nie nastąpiła oczekiwana zmiana). Pan Wiesław: „No dobrze, ile mam czasu, aby wprowadzić te zasady higieniczne?”</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „Co zatem trzeba byłoby zrobić, aby zarabiał Pan o 10% więcej?” (Pytanie otwarte inspiruje do twórczego poszukiwania rozwiązań). Pan Wiesław: „No może spróbujmy z tą śluzą i zmianą butów, prysznicem, w końcu to</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Miesiąc”. Pan Wiesław: „Dobrze”.</p>		

<p>nic nie kosztuje. A ma Pan jakieś dowody, że to działa i, że zabezpiecza tuczniki przed ASF?”</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „W chlewni 120 km stąd wprowadzili restrykcyjne zasady sanitarne: śluzy, maty zabezpieczające, prysznic przed wejściem do chlewni i zmianę obuwia. Wcześniej mieli problemy z ASF, a teraz są wolni od problemów. Właściciel właśnie poleciał na Kanary, bo dzięki temu, że ma tuczniki zdrowe, zaoszczędził i ma wolną głowę od problemów”. (Opowiadanie prawdziwych historii wzmacnia komunikaty perswazyjne). Pan Wiesław: „O, ja też tak chcę”.</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „Panie Wiesławie, to od czego Pan zacznie? Jaki ma Pan plan?” (Wyznaczanie celów i opracowywanie szczegółowego planu zwiększa szansę na realizację zadania-wg. wytycznych w coachingu i teorii motywacji Pantalona). Pan Wiesław: „Najpierw zbuduję śluzę zabezpieczającą i wprowadzę maty dezynfekcyjne, a potem postaram się brać prysznic i zmieniać buty.”</p>			

<p>Lekarz weterynarii: „Dobrze, to umówmy się za 2 miesiące, że do Pana przyjadę i będzie Pan mieć już służbę zabezpieczającą i maty dezynfekcyjne”.</p> <p>(Wyznaczanie celów i opracowywanie szczegółowego planu zwiększa szansę na realizację zadania-wg. wytycznych w coachingu i teorii motywacji Pantalona).</p> <p>Pan Wiesław: „Ok, nie ma sprawy”.</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „A za 3 miesiące przyjadę i będziecie Państwo brać prysznic przed wejściem do budynku i zmieniać buty, ok?”</p> <p>(Wyznaczanie celów i opracowywanie szczegółowego planu zwiększa szansę na realizację zadania-wg. wytycznych w coachingu i teorii motywacji Pantalona).</p> <p>Pan Wiesław: „Ok, no pewnie, a teraz chodźmy na obiad, żona usmażyła dziś schabowe z kapustą”.</p>			

Sytuacja 2. „Krowa się cieli”

Krowa się cieli. Wyjście pośladowe. Głowa utknęła i lekarz weterynarii musi się siłować w warunkach polowych przez kilka godzin. Lekarz, umordowany, bez żadnej pomocy od gospodarza, siłuje się z porodem, co przekłada się na gorszy dobrostan krowy odczuwającej długotrwały ból. Gospodarz, pan Zbyszek oczekuje, że lekarz weterynarii sobie sam poradzi. W końcu lekarz weterynarii zwraca się do gospodarza ze słowami:

e) Postawa asertywna lekarza	f) Postawa asertywna lekarz	g) Postawa uległa lekarza weterynarii	h) Postawa agresywna lekarza weterynarii
<p>Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, rozumiem, że oczekuje Pan, że sam sobie poradzę z tym porodem”. (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora).</p> <p>Pan Zbyszek: „No pewnie, że tak, w końcu to Pan jest weterynarzem i bierze Pan za to pieniądze”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku potrzebuję Pana pomocy, teraz!”</p> <p>(Używanie słów: „potrzebuję”, „chcę” jednoznacznie określa oczekiwanie interlokutora i cel działania, jest bezpieczne, bo jest w formie komunikatu „typu Ja”).</p> <p>Pan Zbyszek: „Co, ja?”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Poród jest trudny, głowa utknęła, nie wiem, czy dam radę”.</p> <p>(Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska. Dalsza część komunikatu „nie wiem, dam radę” – ukazuje słabość lekarza, co może przyczynić się do przyjęcia postawy uległej).</p> <p>Pan Zbyszek: „Da Pan radę”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, niech Pan tu tak nie stoi, tylko Pan pomoże!”</p> <p>(Tryb rozkazujący może być odbierany jako agresja).</p> <p>Pan Zbyszek: „Przecież ja nie jestem lekarzem weterynarii”.</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, poród jest bardzo trudny, pośladowy, głowa utknęła”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska).</p> <p>Pan Zbyszek: „No i...? Jakżeś się Pan źle zabrał do tego to i trudniej będzie”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Tak, Pan jest mi potrzebny”.</p> <p>(Używanie słów: „potrzebuję”, „chcę” jednoznacznie określa oczekiwanie interlokutora i cel działania, jest bezpieczne, bo jest w formie komunikatu „typu Ja”).</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Jest mi ciężko”</p> <p>(Mówienie o swoim stanie i o swoich problemach może innych nie interesować, bo ich nie dotyczy).</p> <p>Pan Zbyszek: „Nikt nie mówił, że zawód weterynarza jest łatwy”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, niech Pan nie gada i się tak nie gapi! Nie widzi Pan, że głowa utknęła?”</p> <p>(Tryb rozkazujący oraz wytykanie braku spostrzegawczości może być odbierane jako agresja).</p> <p>Pan Zbyszek: „Widzę, że jest ciężko, ale co się Pan mnie tak czepiłeś? Trzeba było wziąć kogoś do pomocy, a nie teraz</p>

	Pan Zbyszek: „Ale ja nigdy nie odbierałem porodu. Nie wiem co i jak!”.		narzekać. Ja lekarzem nie jestem.”
Lekarz weterynarii: „Potrzebuję pomocy, bo zbyt długi poród jest niebezpieczny dla matki i dziecka”. (Używanie słów: „potrzebuję, chcę jednoznacznie określa oczekiwanie interlokutora i cel działania, treść wypowiedzi jest bezpieczna, bo jest w formie komunikatu „typu Ja”). Pan Zbyszek: „Chyba Pan żartuje, ja nie mam siły”.	Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszk, przytrzyma Pan ogon, bo zaraz stracimy cielaka!” (Konkretne wskazanie w sposób jednoznaczny danego działania- ma duże szanse powodzenia. Ponadto uzasadnienie motywuje do działania, o czym pisze Robert Cialdini). Pan Zbyszek: „To on może być nieżywy?”.	Lekarz weterynarii: „Daj mi Pan wody, bo nie dam już rady”. (Ukazanie słabości może przyczynić się do przyjęcia postawy uległej). Pan Zbyszek: „Żona zaraz przyniesie”.	Lekarz weterynarii: „No i co z tego, że nie jest Pan lekarzem? No niech Pan do cholery pomoże!” (tryb rozkazujący oraz umniejszanie obaw interlokutora może być odbierane jako agresja). Pan Zbyszek: „A co Pan sobie myśli, że może mi Pan rozkazywać? Nie zamierzam nic robić, bo przecież płacę Panu za tę robotę. Poza tym mam problem z kręgosłupem”.
Lekarz weterynarii: „Wystarczy, jak Pan przytrzyma ogon”. (Konkretne wskazanie w sposób jednoznaczny danego działania- ma duże szanse powodzenia). Pan Zbyszek: „No dobrze, niech będzie, gdzie mam trzymać?”.	Lekarz weterynarii: „Tak, trzeba działać szybko, nie mamy czasu! Przytrzyma Pan w tym miejscu!” (Konkretne wskazanie w sposób jednoznaczny danego działania- ma duże szanse powodzenia. Komunikat „szybko” sprawia, że odbiorca podejmuje działanie bez zbędnego zastanawiania się).	Lekarz weterynarii: „Dziękuję za wodę, chociaż tyle wsparcia” (Słowo „chociaż” ukazuje zawód i słabość, co przekłada się na przyjęcie postawy uległej). Pan Zbyszek: „A proszę, nie ma problemu”.	Lekarz weterynarii: „Tak, najlepiej, w takiej sytuacji schować głowę w piasek, Brawo!” (Wytykanie słabości interlokutora jest agresywne). Pan Zbyszek: „A odczep się Pan ode mnie”.

	Pan Zbyszek: „dobrze”.		
Po udanym, ciężkim porodzie: Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, zrobiliśmy to, i to dzięki Pana zaangażowaniu, ma Pan ogromne samozaparcie!” (Docenienie zaangażowania daje satysfakcję i motywuje, o czym pisze prof. Cialdini). Pan Zbyszek: „No, ma się tę siłę”.	Lekarz weterynarii: „Panie Zbyszku, został Pan ojcem chrzestnym cielaczka! Dzięki Pana zaangażowaniu urodziło się zdrowe cielątko!” (Docenienie zaangażowania daje satysfakcję i motywuje, o czym pisze prof. Cialdini). Pan Zbyszek: „No tak..., krzepę to się ma w rękach”.		

Sytuacja 4. „Ubój rytualny”

Sytuacja dzieje się w ubojni specjalnie przystosowanej do ubojów rytualnych, gdzie produkuje się mięso Halal. Muzułmanie przyjeżdżają do ubojni, odprawiają modlitwy, mają specjalne ostrze, sami podcinają gardło kurom. Jest 7 tys ptaków do zabicia. Po jakimś czasie muzulmanie zmęczeni się po zabiciu 2 tysięcy ptaków. Kury są w kontenerach na samochodzie i się męczą, więc inspektor weterynaryjny w imię dobrostanu zwierząt zwraca się do przedstawiciela muzulmanów ze słowami:

i) Postawa asertywna lekarza	j) Postawa uległa lekarza weterynarii	k) Postawa agresywna lekarza weterynarii
Lekarz weterynarii: „Zostało 5 tysięcy ptaków do uboju” (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska).	Lekarz weterynarii: „Przepraszam, ale jest jeszcze tyle kur do uboju” (Postawa uległa: przeproszenie, tłumaczenie się lekarza). Muzułmanin: „Tak, tak, wiem, ale nie mamy już siły”.	Lekarz weterynarii: „O nie, chyba Pan żartujesz, że już się Pan zabierasz stąd! Zostało tyle kur w kontenerze na samochodzie!” (Postawa agresywna- „Pan zabierasz się stąd” – sformułowanie w drugiej osobie brzmi

<p>Muzułmanin: „Wiem, ale nie mamy już siły...”.</p>		<p>jak mówienie na „Ty” i zarzut). Muzułmanin: „Tak, tak, wiem, ale nie mam już siły”.</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Te kury się męczą, podduszają”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Muzułmanin: „Dokończymy jutro, jeśli są zdrowe to przeżyją, a jeśli nie są zdrowe, to i tak mięso jest niedobre”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Rozumiem, że jest Pan zmęczony, ale kury w kontenerze na samochodzie się duszą”. (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora. Spójnik „ale” sugeruje przeciwstawienie się nadawcy celom odbiorcy). Muzułmanin: „Dokończymy jutro, jeśli są zdrowe to przeżyją, a jeśli nie są zdrowe to i tak mięso jest niedobre”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Jeśli nie ma Pan siły, to po co było przywozić tyle kur?”. (Zdanie warunkowe). Muzułmanin: „Bo mniej by się nie opłacało”.</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Faktem jest, że ptaki się męczą i dobrostan zwierząt nie jest przestrzegany”. (Komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska). Muzułmanin: „Ale one i tak są przeznaczone do uboju”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Kury będą się męczyć przez całą noc. Ja sam nie zasnę z myślą, że ptaki przeżywają katusze”. (Wskazywanie na konsekwencje i „branie na litość”). Muzułmanin: „I tak są przeznaczone do uboju, idziemy odpocząć, do widzenia”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „No tak, ale teraz te ptaki się męczą w kontenerze na samochodzie! Ja na to nie pozwolę, poniesie Pan karę! (Spójnik „ale” sugeruje przeciwstawienie się nadawcy celom odbiorcy. Straszanie karą też jest agresywne). Muzułmanin: „To nie Pana ptaki, nie płacił Pan za nie!”.</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Zgodnie z przepisami, w sytuacji, gdy dobrostan zwierząt jest naruszony jestem zobligowany zgłosić sytuację do inspektoriatu”. (Powoływanie się na</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Skoro Pan nie chce, cóż mogę zrobić? (Uległość poprzez pogodzenie się z decyzją Muzułmanina).</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Zgłaszam do inspektoriatu sytuację! Będiesz Pan mieć problemy. Odbiorą wam pozwolenie na ubój”(Straszanie</p>

<p>zasady, przepisy, prawo jest zobowiązujące i chroni interlokutora, bo to nie on ustanawia normy, które jest zobligowany przestrzegać. Zanim wprowadzi się sankcje, lojalnie jest uprzedzić, że zamierza się je zastosować).</p> <p>Muzułmanin: „No niech Pan nie zgłasza, przecież one jutro i tak tracą życie”.</p>	<p>Muzułmanin: „Odpocniemy i jutro skończymy zadanie.”</p>	<p>problemami jest agresywne).</p> <p>Muzułmanin: „No to niech Pan zgłasza, Ja stracę, ale Pan też!”.</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Z treści umowy wynika, że wszystkie 7 tysięcy kur zostanie dzisiaj ubitych”. (Powoływanie się na zasady, przepisy, prawo, umowy jest zobowiązujące i chroni interlokutora, bo to nie on ustanawia normy, które jest zobligowany przestrzegać).</p> <p>Muzułmanin: „No tak, ale my już nie mamy siły”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „W takim razie są dwie opcje: nie zgłaszam do inspektoriatu, a pan organizuje inne osoby, które dokończą ubój, lub zgłaszam sytuację do inspektoriatu. Co Pan wybiera?” (Danie wyboru przekierowuję uwagę z samego faktu braku zgody na przerwanie uboju na plan związany z reorganizacją pracy).</p> <p>Muzułmanin: „Oj, ale tylko my możemy to robić”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „Proszę pomyśleć, kto mógłby Was zastąpić?”</p>		

<p>(Pytania otwarte inspirują do poszukiwań rozwiązań i otwierają komunikację).</p> <p>Muzułmanin: „No nie mamy nikogo”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „To może odpoczniecie przez 40 minut, żeby potem skończyć to zadanie? Zrobić Państwu kawę, czy herbatę? (Danie wyboru przekierowuję uwagę z samego faktu braku zgody na przerwanie uboju na chęć odpoczynku i wybór napoju).</p> <p>Muzułmanin: „No dobrze odpoczniemy, napijemy się wody”.</p>		

Sytuacja 5. „Salmonella w kurniku”

Inspektor weterynaryjny przyjechał do kurnika pobrać próby w kierunku badań na salmonellę. Kontrolę przeprowadził w bardzo dokładny sposób, pobrał próbki z mało dostępnych miejsc, ponieważ salmonella jest chorobą zagrażającą zdrowiu i życiu, a tym samym dobrostanowi zwierząt. Właściciel kurnika – pan Jacek zareagował bardzo agresywnie, przerywał inspektorowi nie dając nic powiedzieć, wyzywał inspektora krzycząc, że go rujnuje, machał rękami i tupał nogami. Wściekł się, bo jeżeli wynik wyjdzie pozytywny, to będzie musiał zutylizować ptaki, sprzedać taniej na przetwórstwo. Dodatkowo trzeba będzie dezynfekować, myć kurnik, co stanowi dodatkowe koszty i jest związane z nadprogramową pracą. Ponadto kurnik po wszystkich działaniach sanitarnych będzie ponownie kontrolowany przez inspektora weterynaryjnego. W chwili, gdy właściciel kurnika krzyczał z wyzwiskami do inspektora, lekarz weterynarii zwrócił się do pana Jacka ze słowami:

l) Postawa asertywna lekarza weterynarii	m) Postawa asertywna lekarza weterynarii	n) Postawa uległa lekarza weterynarii	o) Postawa agresywna lekarza weterynarii
Lekarz weterynarii zwrócił się do pana Jacka z lekko podniesionym głosem, a następnie coraz bardziej łagodnie:	Lekarz weterynarii: „Nie zgadzam się na wyzwiska od łajdaków. Ponadto przerywa mi Pan...”	Lekarz weterynarii: „Przepraszam, że tak zezłościła Pana moja kontrola”. (Nadmierne przepraszanie sprawia,	Lekarz weterynarii: „Proszę mnie nie obrażać! Niech się Pan opanuje i przestanie denerwować!” (Tryb

<p>„Panie Jacku, rozumiem, że jest to trudna sytuacja, usiądźmy i na spokojnie raz jeszcze proszę wszystko powiedzieć”. (Asertywne rozwiązywanie sytuacji konfliktowych: na siedząco, ważne jest, aby pretensje wybrzmiały. Istotny jest najpierw lekko podniesiony głos, a potem łagodne wyciszanie tonu, bo często odbiorca dostosowuje się do stanu emocjonalnego nadawcy na zasadzie „efektu kameleona”- reakcji psychologicznej polegającej na kopiowaniu zachowań ludzi).</p> <p>Pan Jacek siada i mówi: „no wkurza mnie, że Pan się tak czepia, Pan specjalnie robi tak, żeby znaleźć bakterie!”.</p>	<p>(Stawianie granic i komunikat oparty na przedstawieniu faktów – odnosi się do struktury komunikatu asertywnego, o której pisze Maria Król Fijewska).</p> <p>Pan Jacek: „A co mam nie przerywać, jak Pan wsadza paluchy wszędzie, gdzie się da! U siebie w domu też Pan bada kurz? Może u siebie ma Pan salmonellę”.</p>	<p>że lekarz weterynarii przyjmuje postawę uległą).</p> <p>Pan Jacek: „No właśnie, no to niech Pan wykorzysta te próbki, które Panu dam i skończmy na tym ”.</p>	<p>rozkazujący i używanie słów: „niech się Pan opanuje i przestanie denerwować może jeszcze bardziej rozłości odbiorcę).</p> <p>Pan Jacek coraz bardziej zaciskając zęby: „Co za uciążliwy typ, mało, że wsadza nos w nie swoje sprawy, to się jeszcze rządzi w moim kurniku!”</p>
<p>Lekarz weterynarii mówiąc coraz spokojniejszym, łagodniejszym i wyciszonym tonem zwraca się do p. Jacka: „Panie Jacku, działajmy na spokojnie, proszę mi dokładnie opowiedzieć, jak dbacie o utrzymanie higieny, jak, gdzie i co pracownicy myją?” („Efekt kameleona” pozwala zrozumieć emocje. Pytania otwarte inspirują do poszukiwań rozwiązań i otwierają komunikację).</p> <p>Pan Jacek: „Karmik jest myty płynem X i dezynfekowany środkiem Y, poidła tak samo-przed każdym zasiedleniem”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Chciałbym, żeby Pan nie przerywał, kiedy wykonuję to, co należy do moich obowiązków...” (Używanie słów: „potrzebuję”, „chcę” jednoznacznie określa oczekiwanie interlokutora i cel działania, jest bezpieczne, bo jest w formie komunikatu „typu Ja”. Powoływanie się na obowiązki służbowe jest bezpieczne, bo wskazuje, że nie każda aktywność wynika z</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Głupio mi tak zaglądać we wszystkie miejsca w kurniku, ale proszę mnie zrozumieć, ja tylko wykonuję to, co należy do moich obowiązków”. (Nadmierne tłumaczenie się sprawia, że lekarz weterynarii przyjmuje postawę uległą).</p> <p>Pan Jacek: „Oj Pan już odpuści, przecież nie musi być Pan tak drobiazgowy, Ja pobrałem bardzo dokładnie!”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Niech Pan się uspokoi, człowieku, weź się w garść!” (Tryb rozkazujący i używanie słów: „niech się Pan uspokoi, zwrot: „człowieku” może jeszcze bardziej rozłości odbiorcę, bo jest w formie bezimiennej, wskazuje na przedmiotowe traktowanie).</p> <p>Pan Jacek: „Człowieku, co Ty robisz? Nie bądź świętszy od samego papieża! Nie zgadzam się na pobieranie prób za wentylatorem!”.</p>

	<p>indywidualnej decyzji lekarza.). Pan Jacek nie zmieniając swojego zachowania utrudnia przeprowadzenie kontroli, bo krzyczy: „Nie wolno zaglądać w niektóre miejsca, nie za wentylator, bo to niebezpieczne”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „Z tego, co Pan mówi, dbacie o higienę bez zarzutu. Jestem pod wrażeniem, bo proszę mi wierzyć, że nie każdy kurnik jest tak czysty, jak u Państwa”. (Wyrazy uznania otwierają komunikację, bo odbiorca nie czuje się negatywnie oceniany, co chroni jego ego). Pan Zbyszek: „No właśnie, więc proszę się na tym skupić”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Proszę, żeby Pan nie przerywał, kiedy wykonuję to, co należy do moich obowiązków...” (Zdarta płyta: ponowne stawianie granic). Pan Jacek nadal krzyczy: „Nie za wentylatorem”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: „No, dobrze, o jeszcze pobiorę jedną próbę i już sobie idę” (Zakończenie kontroli ze względu na niezadowolenie właściciela kurnika sprawia, że lekarz weterynarii przyjmuje postawę uległą). Pan Jacek: „No to szybko i już na tym kończymy!”</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Powinien Pan prowadzić sklepik spożywczy z jajami, a nie kurnik z kurami, jeśli nie potrafi Pan się opanować!” (Formułowanie zaleceń przy użyciu słowa „powinien” i wykazywanie niedoskonałości odbiorcy może inspirować do agresywnych zachowań). Pan Jacek: „Ja- sklepik z jajami, za kogo Pan mnie masz? ”</p>
<p>Lekarz weterynarii: „Oczywiście, uwzględnię w dokumentacji wszystko to, co Pan powiedział. Proszę mi na spokojnie powiedzieć, jakie ma Pan oczekiwania wobec mojej pracy?” (Pójście na możliwe dla nadawcy ustępstwo otwiera negocjacje na zasadzie reguły wzajemności Cialdiniego. Pytanie o oczekiwania otwiera komunikację, bo odbiorca znając cele nadawcy może na nie odpowiedzieć”).</p>	<p>Lekarz weterynarii: „Jeśli Pan nie przestanie mi przerywać, to będę zmuszony przerwać kontrolę i napisać w dokumentacji, że właściciel na tyle utrudnił kontrolę, że nie było możliwe jej przeprowadzenie zgodnie z "Krajowym programem zwalczania niektórych</p>		<p>Lekarz weterynarii: „Skoro Pan sobie nie radzi z czystością na kurniku, to lepiej zmienić charakter pracy”. (Porady i „wycieczki personalne”, czyli komentowanie braku umiejętności, oraz cudzej profesji i może powodować agresję i pogardę). Pan Jacek: „odczep się Pan, żegnaj”.</p>

<p>Pan Zbyszek: „No, że nie będzie się Pan czepiał i zaglądał we wszystkie niedostępne miejsca, że będzie Pan człowiekiem, nie urzędnikiem!”.</p>	<p>stereotypów salmonella w stadach kur hodowlanych gatunku Gallus Gallus”. (Lojalna zapowiedź sankcji w sytuacji, gdy granice poprawnego zachowania ponownie będą łamane.) Pan Jacek nadal przerywając i utrudniając kontrolę mówi: „A niech Pan sobie pisze, co chce”.</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „Rozumiem, że ma Pan obawy związane z tymi niedostępnymi miejscami, dziękuję, że mi Pan o nich powiedział”. (Wykazanie zrozumienia otwiera komunikację i przeciwdziała oporowi interlokutora. Asertywne jest podziękowanie interlokutorowi za wyrażenie obaw, bo w ten sposób wykazuje się szacunek do cudzych przekonań i poglądów). Pan Zbyszek: „No, nareszcie się dogadujemy”.</p>	<p>Lekarz weterynarii: wprowadza sankcję w życie i przerywa kontrolę. (Asertywne jest wprowadzenie sankcji, jeśli nie nastąpiła oczekiwana zmiana). Pan Jacek: „No i będzie Pan musiał raz jeszcze do mnie przyjechać!”</p>		
<p>Lekarz weterynarii: „Chciałbym, aby Pan mnie też zrozumiał: mam wytyczne z urzędu dotyczące sprawdzania utrzymywania higieny w kurniku, gdzie jest napisane o pobieraniu próbek z miejsc trudnodostępnych. Jestem zobowiązany trzymać się zaleceń</p>			

<p>"Krajowego programu zwalczania niektórych stereotypów salmonella w stadach kur hodowlanych gatunku Gallus Gallus". Ja też chciałbym, aby kontrola wyszła u Pana pozytywnie i głęboko wierzę, że tak będzie po tym wszystkim, jak mi Pan opowiedział o sposobach mycia i dezynfekcji kurnika. Niemniej jednak jestem zobligowany do pobierania próbek z miejsc trudnodostępnych przez zasady, których jestem zobowiązany się trzymać". (Powoływanie się na zasady, przepisy, prawo jest zobowiązujące i chroni interlokutora, bo to nie on ustanawia normy, które jest zobligowany przestrzegać. Lekarz weterynarii wyraża chęć pomocy i proponuje pewne rozwiązanie, co jest zgodne ze strukturą komunikatu asertywnego).</p> <p>Pan Jacek: „Ale z Pana sztywniak, jednak wychodzi z Pana urzędnik... A może Pan chociaż napisać o tym, jak myjemy i dezynfekujemy kurnik?”.</p>			
<p>Lekarz weterynarii: „Oczywiście, proszę być spokojnym, bo przecież jest duża szansa, że wyniki wyjdą negatywne i będzie dla Pana pomyślnie, trzymam kciuki!” (Zgoda na rozwiązanie możliwe do wykonania dla lekarza,</p>			

co otwiera komunikację.
Wyrażenie nadziei na
pomyślne zakończenie
sprawy łagodzi stres
związany z porażką).

Pan Jacek: „No to niech
mocno Pan trzyma te
kciuki”.