

Zarządzanie zespołem w procedurze Niebieskie Karty

Interwencja kryzysowa ukierunkowana na pomoc osobom pokrzywdzonym w związku z przemocą w rodzinie – zarys tematu.

Interwencja kryzysowa stanowi zespół interdyscyplinarnych działań, podejmowanych na rzecz osób i rodzin, będących w stanie kryzysu. Celem interwencji kryzysowej jest przywrócenie równowagi psychicznej i umiejętności samodzielnego radzenia sobie, a dzięki temu zapobieganie przejściu reakcji kryzysowej w stan chronicznej niewydolności psychospołecznej. W ramach interwencji kryzysowej udziela się natychmiastowej specjalistycznej pomocy psychologicznej, a w zależności od potrzeb – poradnictwa socjalnego lub prawnego, w sytuacjach uzasadnionych – schronienia do 3 miesięcy. Interwencją kryzysową obejmuje się osoby i rodziny bez względu na posiadany dochód.¹

Interwencja kryzysowa wobec problemu przemocy w rodzinie powinna charakteryzować się następującymi cechami:

- ❖ Charakter natychmiastowy pomocy – wynikający z konieczności reagowania na zagrożenie życia, zdrowia, narażenie własnych interesów. Cecha ta – działanie tak szybkie, jak to jest możliwe – uznawana jest za podstawową i niepodważalną.
- ❖ Dyspozycyjność – interwencja natychmiastowa, to często interwencja w miejscu krytycznych zdarzeń, w otoczeniu osoby w kryzysie, interwencja poza gabinetem. Obecność interwenta na miejscu zdarzenia to okoliczność gwarantująca nawiązanie współpracy interdyscyplinarnej, poznanie uwarunkowań kryzysu, przebiegu dotychczasowych działań, zasobów otoczenia, co nie tylko zwiększa efektywność interwencji, ale też działa prewencyjnie.
- ❖ Duża intensywność kontaktów w krótkim czasie – wymóg ten wynika przede wszystkim z dynamiki kryzysu – konieczności zaopiekowania się klientem w fazie chaosu, gwałtownej utraty równowagi psychicznej, okresie związanym z ryzykiem dekompensacji, zachowań destrukcyjnych, służy efektywności działań, ich ekonomice – wydajności. Ograniczenie czasu udzielanej pomocy do kilku – kilkunastu sesji, wynika z założeń interwencji jako pomocy doraźnej, ograniczonej w czasie wyłącznie do sytuacji związanej z zagrożeniem. Jedną z form intensyfikacji pomocy jest w interwencji kryzysowej pomoc stacjonarna – oferta tymczasowego schronienia.
- ❖ Relacja wsparcia społecznego – tzw. „podwiązanie” klienta w interwencji kryzysowej – oznacza tworzenie okazji do aktywizacji najbliższego otoczenia klienta, włączenie

¹ Art. 47 Ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362 z późn. zm.)

osób bliskich (krewnych, przyjaciół, współpracowników) do opieki, sieci wsparcia, wspólnego rozwiązywania problemów sytuacji kryzysowej. Paradygmat wsparcia społecznego wynika z dynamiki kryzysu i mechanizmów przemocy domowej, które prowadzą często do wyobcowania poszkodowanych ze środowiska lub z zastosowanych wcześniej błędnych strategii ochrony (urlop w pracy, odesłanie osoby w kryzysie do domu w fazie ostrego kryzysu, ucieczka z domu, długoletnia izolacja). Z powyższej zasady wynikają konsekwencje praktyczne – wskazanie do angażowania przygotowanych merytoryczniwolonariuszy oraz paraprofesjonalistów do działań na rzecz klientów interwencyjnych.

- ❖ Buforowanie – zasada związana z dyspozycyjnością i relacją wsparcia, stanowi formę ochrony przed stresorami zwiększającymi ryzyko zaostrzenia lub przedłużenia reakcji urazowej. Polega na czasowym odcinaniu i izolowaniu osób od bodźców sensorycznych lub okoliczności wiążących się z punktu widzenia klienta z kryzysem, a także na przejmowaniu przez interwenta części kontaktów z osobami, które mogą (często nieświadomie) ranić, pogłębiając reakcję kryzysową poszkodowanego. Buforowanie polega także na powstrzymaniu klienta przed podejmowaniem zbyt pochopnych działań, przedwczesnych decyzji, które mogą być ryzykowne, a nawet szkodliwe, biorąc pod uwagę kondycję i możliwości osoby w kryzysie.
- ❖ Stawianie szybkiej, selektywnej diagnozy kryzysu – ocena zagrożeń poprzedzająca dalsze działania interwencyjne, dokonywana jest przez interwenta w jednym z pierwszych etapów postępowania. W sytuacji kryzysu wywołanego przemocą w rodzinie ważne jest ustalenie: gdzie jest sprawca, czy obecnie zagraża osobie doznającej przemocy, czy poszkodowana osoba może wrócić do domu. Waga interpretacji relacji, wyglądu, zachowania osoby, stanu mobilności dokonana przez interwenta jest ogromna, bowiem ten właśnie moment decyduje o podjęciu dalszych działań oraz wiąże się z możliwością odpowiednio wczesnego odkrycia ekstremalnych zagrożeń dla życia lub zdrowia klienta, jest też materiałem do budowania pierwszych planów działania. Szybka diagnoza związana jest z zadaniem formułowania problemu, często dokonywanym w sposób odmienny, niż to robi klient. Pełna odpowiedzialność za tę fazę interwencji spoczywa więc na interwencie.
- ❖ Koncentracja na problemie centralnym – jest to zasada zalecająca skupienie się na problemach decydujących o „tu i teraz” klienta. Wychodząc z założenia, że interwencja kryzysowa pełni w opiece psychologicznej i pracy socjalnej rolę „pogotowia ratunkowego”, słuszne jest skoncentrowanie się na problemach

ryzykownie zaostrzających stan poszkodowanych, a w pozostałych czynnościach, związanych z rozwiązywaniem problemów – kierowanie do wyspecjalizowanych służb, instytucji lub ośrodków zajmujących się terapią kryzysu.

- ❖ Ochrona i wzmacnianie „ja” klienta – wzmacnianie jego poczucia wartości, wiary w siebie, odwołanie się do zasobów, znanych i z powodzeniem stosowanych strategii rozwiązywania kryzysu, stanowi o fundamencie interwencji kryzysowej.
- ❖ Zastosowanie krótkoterminowych technik interwencyjnych – wykorzystanie metod służących opanowaniu skutków urazu powodującego kryzys, w zależności od stanu mobilności, z uwzględnieniem pozostałych specyficznych cech interwencji.²

Przykładowy model interwencji kryzysowej wg R. K. James`a i B. E. Gilliland`a.

Model ten stanowi względnie prosty i wydajny model interwencji (doświadczenie wskazuje na przydatność w pracy z ostrymi kryzysami dobrego zestawu linii przewodnich, cechujących się względnym nieskomplikowaniem i praktycznością).

Metoda ta jest zorientowana na działanie, oparta na sytuacji, umożliwiającą wykorzystanie umiejętności pracownika w sposób płynny i elastyczny.

Cała procedura interwencji dokonuje się „pod parasolem” ciągłej oceny dokonywanej przez interwenta.

Pierwsze trzy kroki:

1. zdefiniowanie problemu,
2. zapewnienie bezpieczeństwa klientowi,
3. wspieranie,
to aktywność o przewadze słuchania nad działaniem.

Końcowe trzy kroki:

4. rozważenie możliwości,
5. układanie planów,
6. uzyskanie zobowiązania klienta,
są aktywnościami o przewadze działania po stronie pracownika.

Sześćoetapowy model interwencji stanowi oś, wokół której buduje się konkretne działania w zależności od rodzaju kryzysu. Poszczególne kroki modelu są zaprojektowane

² Opracowano na podstawie materiałów PARPA(Procedury postępowania interwencyjnego w sytuacjach kryzysowych, związanych z przemocą w rodzinie, materiały instruktażowe, zalecenia – dla osób realizujących te zadania” – Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie, Wydział Polityki Społecznej, Rzeszów 2011r.)

tak, by stanowił on zintegrowany proces rozwiązywania problemu. Nie są one kolejne, ale przenikają się.

Ad 1) Krok pierwszy – zdefiniowanie problemu.

Pierwszym krokiem jest określenie i zrozumienie problemu z punktu widzenia klienta. Dopóki interwent nie zobaczy sytuacji tak, jak widzi ją klient, wszelkie strategie i procedury, jakich mógłby użyć, mogą być nieistotne i bez wartości dla klienta.

W trakcie procesu interwencji kryzysowej pomagający ukierunkowują swoje słuchanie i działania zgodnie z dyktatem definicji problemu (co jest problemem, uwikłania).

Jako pomocne w określeniu problemu zaleca się, aby sesja interwencyjna rozpoczynała się od praktykowania przez interwenta podstawowych umiejętności słuchania, wyrażających empatię, autentyczność, akceptację, pozytywny stosunek.

Ad 2) Krok drugi – zapewnienie bezpieczeństwa klientowi.

Prowadzący interwencję przez cały czas stosowania procedur musi dbać przede wszystkim o bezpieczeństwo klienta. Bezpieczeństwo definiuje się, jako minimalizację zagrożenia fizycznego i psychicznego klienta dla siebie i innych ludzi.

Jakkolwiek bezpieczeństwo stanowi formalnie drugi krok w procedurze, to jednak „stosujemy” go bardzo płynnie, albowiem bezpieczeństwo klienta jest pierwszą troską w czasie interwencji kryzysowej. Dbanie o bezpieczeństwo klienta powinno być naturalną częścią myślenia i zachowania interwenta.

Ad 3) Krok trzeci – wspieranie.

Krok ten kładzie nacisk na komunikowanie klientowi, że pracownik / interwent jest osobą, która się troszczy o niego.

Osobą dostarczającą wsparcia jest interwent. Oznacza to, że musi być zdolny do zaakceptowania w bezwarunkowy, pozytywny sposób wszelkich swoich klientów, niezależnie od tego, czy oni mu się odwzajemnią, czy nie.

Interwent, który rzeczywiście może dostarczyć wsparcia klientom w kryzysie, to ktoś, kto jest zdolny do zaakceptowania i zobaczenia wartości osoby, której nikt inny nie akceptuje i nie ceni.

Ad 4) Krok czwarty – rozważenie możliwości.

Krok ten dotyczy sprawy często zaniebywanej zarówno przez klientów, jak i pomagających – eksploracji szerokiego spektrum wyborów możliwych dla klienta.

Często immobילni klienci nie sprawdzają odpowiednio swych najlepszych opcji. Niektórzy, będąc w kryzysie uważają, że nie istnieje dla nich żadna opcja.

W tym kroku efektywny interwent pomaga klientowi rozpoznać, że istnieje dla niego wiele wyborów, że niektóre z nich są lepsze od innych.

Istnieją różne sposoby myślenia o alternatywach:

- różne rodzaje wsparcia sytuacyjnego – mogące stanowić znakomite źródło pomocy / ludzie znani klientowi w przeszłości lub obecnie, tacy, których może obchodzić to, co się z nimi dzieje,
- mechanizmy radzenia sobie – to te działania, zachowania lub zasoby środowiskowe, które klient może wykorzystać do pomocy w przejściu przez aktualny kryzys,
- pozytywne, konstruktywne wzorce myślenia klienta – sposoby myślenia, mogące istotnie zmieniać widzenie problemu przez niego i obniżać poziom lęku.

Interwent, będący w stanie obiektywnie analizować i sprawdzać różne alternatywy z tych trzech perspektyw może być bardzo pomocny ludziom, czującym się źle i myślącym, że nie mają żadnego wyboru.

Efektywny pracownik kryzysowy może myśleć o nieskończonej ilości alternatyw mogących znaleźć zastosowanie do kryzysu klienta, lecz dyskutować tylko niektóre z nich. Klienci w kryzysie nie potrzebują bardzo wielu możliwych wyborów – potrzebują właściwych wyborów, realistycznych w ich sytuacji.

Ad 5) Krok piąty – układanie planów.

Jest logiczną konsekwencją poprzedniego kroku.

Planowanie działania – poszczególnych jego etapów, powinno stwarzać możliwość odbudowania emocjonalnej równowagi klienta.

Plan powinien:

- identyfikować dodatkowe osoby, grupy czy inne możliwości uzyskania bezpośredniego wsparcia,
- dostarczyć mechanizmów radzenia sobie – czegoś konkretnego i pozytywnego dla klienta, by mógł to zrobić teraz (optymalna różnica), określonych kroków w działaniu, które klient może rozpoznać, jako własne.

Plan powinien również:

- koncentrować się na systematycznym rozwiązywaniu problemu klienta przez niego samego,
- być realistycznie sformułowany w terminach oraz zdolności radzenia sobie przez klienta,
- może również zawierać elementy współpracy pomiędzy klientem a interwentem (co klient – co interwent).

Powodem realizacji planu przez klienta ma być odzyskanie przez niego poczucia kontroli i zabezpieczenie się od wejścia w zależność od osób wspierających (interwenta kryzysowego).

Ad 6) Krok szósty – uzyskanie zobowiązania klienta.

Stanowi logiczną kontynuację kroku piątego. Sprawa kontroli klienta i jego autonomii stosuje się też do procesu pozyskiwania odpowiedniego zobowiązania. Jeżeli etap piąty jest zrealizowany prawidłowo, uzyskanie zobowiązania powinno być łatwe.

W trakcie realizacji tego kroku interwent powinien wyraźnie demonstrować odpowiedzialność za realizację swojej części planu, jeśli przyjęto wariant zakładający współpracę.

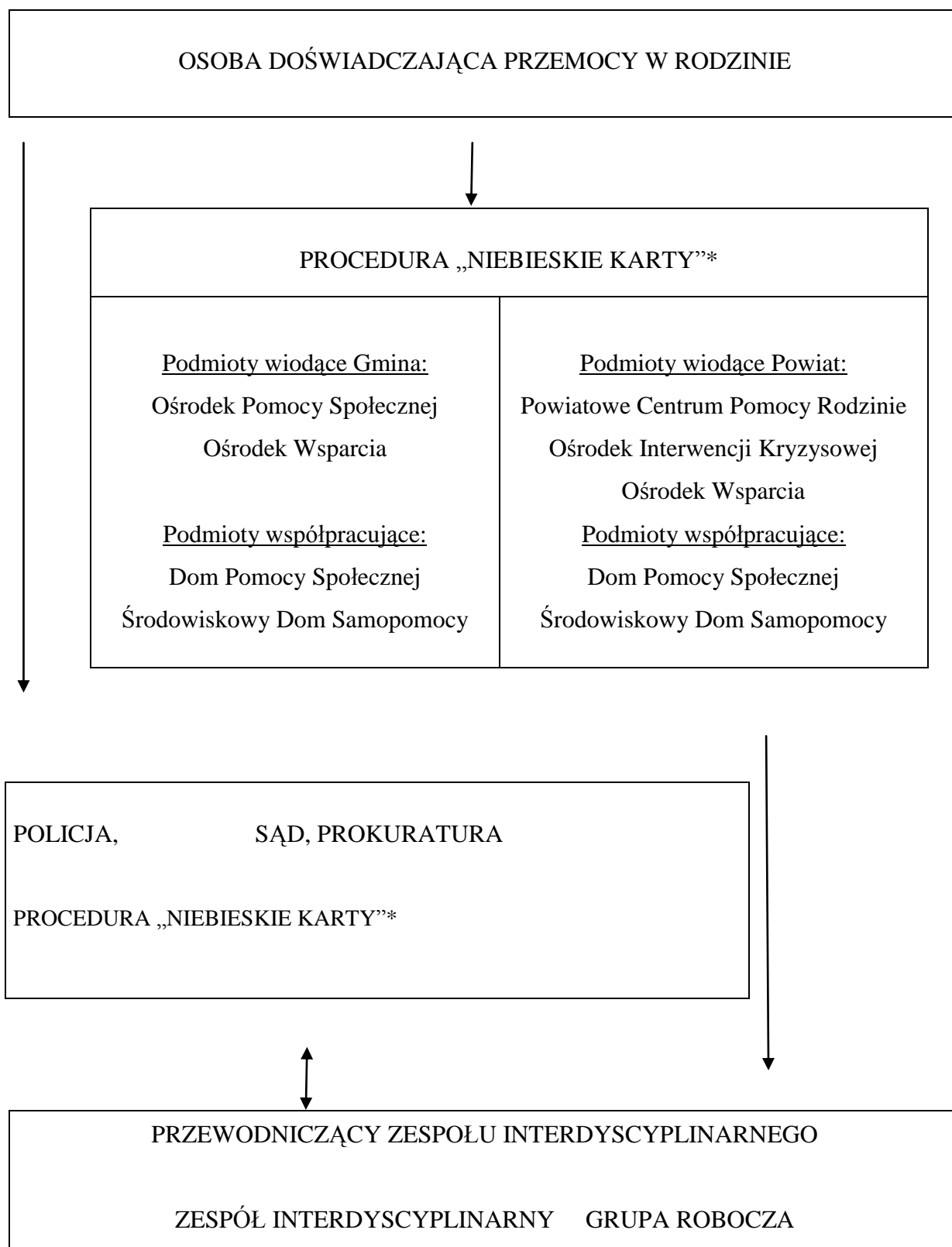
Troską interwenta powinno być uzyskanie uczciwego, bezpośredniego, właściwego zobowiązania, zanim zakończy sesję interwencji kryzysowej.³

Model procedury postępowania interwencyjnego w sytuacjach kryzysowych, wynikających z przemocy w rodzinie.

Każda z instytucji zajmujących się pomocą osobom poszkodowanym w wyniku przemocy w rodzinie ma obowiązek opracowania własnych wewnętrznych procedur postępowania interwencyjnego w sytuacjach kryzysowych, związanych z przemocą w rodzinie oraz określić zasady współpracy z innymi instytucjami, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa oraz ogólnym schematem działań dla poszczególnych służb i instytucji przedstawionym w niniejszej procedurze.

³ R. K. James, B.E. Gilliland „Strategie interwencji kryzysowej. Pomoc psychologiczna poprzedzająca terapię”, PARPA

1. PROCEDURY POSTĘPOWANIA INTERWENCYJNEGO W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH ZWIĄZANYCH Z PRZEMOCĄ W RODZINIE DLA JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH POMOCY SPOŁECZNEJ (założenia ogólne)



* Procedurę „Niebieskie Karty” realizują wszystkie podmioty określone w art. 9 d ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, natomiast formularz „Niebieska Karta – A” wszczynający procedurę wypełnia wyłącznie podmiot, który jako pierwszy powziął wiadomość o występowaniu faktu przemocy w rodzinie, zg. z § 2 ust. 1 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta”.

1. A. POSTĘPOWANIE PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH W SYTUACJI UZYSKANIA INFORMACJI O WYSTĘPOWANIU PRZEMOCY W RODZINIE

- Samodzielne zgłoszenie się osoby doznającej przemocy w rodzinie z prośbą o pomoc.
- Zgłoszenie ze strony osoby prywatnej (sąsiad, członek rodziny, inna osoba).
- Zgłoszenie ze strony przedstawicieli służb i instytucji oraz organizacji pozarządowych.
- Powzięcie informacji o fakcie występowania przemocy w rodzinie w związku z wykonywanymi obowiązkami zawodowymi.

Działania interwencyjne pracownika socjalnego:

W sytuacji zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa osoby / osób doświadczających przemocy w rodzinie:

- Wezwanie policji,
- Wezwanie pogotowia ratunkowego,
- Zapewnienie miejsca w całodobowej placówce dla ofiar przemocy w rodzinie w tym np. w specjalistycznym ośrodku wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie lub ośrodku interwencji kryzysowej,
- Niezwłoczne zawiadomienie policji lub prokuratora o powzięciu podejrzenia o popełnieniu ściganego z urzędu przestępstwa z użyciem przemocy w rodzinie.
- W razie bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dziecka w związku z przemocą w rodzinie, podjęcie decyzji wspólnie z policjantem i przedstawicielem służb medycznych o odebraniu dziecka z rodziny, celem umieszczenia u innej niezamieszkującej wspólnie osoby najbliższej, w rodzinie zastępczej lub placówce opiekuńczo – wychowawczej.

Działania pracownika socjalnego, podejmowane w ramach procedury „Niebieskie Karty” wynikające z rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 13 września 2011 r. w sprawie procedury „Niebieskie Karty” oraz wzorów formularzy „Niebieska Karta”.

- Zapewnienie bezpieczeństwa osobie, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie.
- Wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A”, w obecności osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie. W przypadku braku możliwości wypełnienia formularza „Niebieska Karta – A” z uwagi na nieobecność osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, stan jej zdrowia

lub ze względu na zagrożenie jej życia lub zdrowia, wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” następuje niezwłocznie po nawiązaniu bezpośredniego kontaktu z tą osobą lub po ustaniu przyczyny uniemożliwiającej jego wypełnienie. W przypadku, gdy nawiązanie bezpośredniego kontaktu z osobą, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, jest niewykonalne, wypełnienie formularza „Niebieska Karta – A” następuje bez udziału tej osoby.

- W przypadku podejrzenia stosowania przemocy w rodzinie wobec dziecka, czynności podejmowane i realizowane w ramach procedury przeprowadza się w obecności rodzica, opiekuna prawnego lub faktycznego.
- Jeżeli osobami, wobec których istnieje podejrzenie, że stosują przemoc w rodzinie wobec dziecka, są rodzice, opiekunowie prawni lub faktyczni, działania z udziałem dziecka przeprowadza się w obecności pełnoletniej osoby najbliższej w rozumieniu art. 115 § 11 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. Nr 88, poz. 553 z późn. zm.).
- Działania z udziałem dziecka, co do którego istnieje podejrzenie, że jest dotknięte przemocą w rodzinie, powinny być prowadzone w miarę możliwości w obecności psychologa.
- Po wypełnieniu formularza „Niebieska Karta – A” osobie, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, przekazuje się formularz „Niebieska Karta – B”.
- Jeżeli osobą, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, jest dziecko, formularz „Niebieska Karta – B” przekazuje się rodzicowi, opiekunowi prawnemu lub faktycznemu albo osobie, która zgłosiła podejrzenie stosowania przemocy w rodzinie.
- Przekazanie wypełnionego formularza „Niebieska Karta – A” do przewodniczącego zespołu interdyscyplinarnego następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od wszczęcia procedury.

W ramach procedury „Niebieskie Karty” pracownik socjalny jednostki organizacyjnej pomocy społecznej:

- Diagnozuje sytuację i potrzeby osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie,
- Udziela kompleksowych informacji o:

- Możliwościach uzyskania pomocy, w szczególności psychologicznej, prawnej, socjalnej i pedagogicznej, oraz wsparcia, w tym o instytucjach i podmiotach świadczących specjalistyczną pomoc na rzecz osób dotkniętych przemocą w rodzinie,
 - Formach pomocy dzieciom doznającym przemocy w rodzinie oraz o instytucjach i podmiotach świadczących tę pomoc,
 - Możliwościach podjęcia dalszych działań mających na celu poprawę sytuacji osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie.
- Organizuje niezwłocznie dostęp do pomocy medycznej, jeżeli wymaga tego stan zdrowia osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie.
 - Zapewnia osobie co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie, w zależności od potrzeb, schronienia w całodobowej placówce świadczącej pomoc, w tym w szczególności w specjalistycznym ośrodku wsparcia dla ofiar przemocy w rodzinie lub w ośrodku interwencji kryzysowej.
 - Może prowadzić rozmowy z osobami, wobec których istnieje podejrzenie, że stosują przemoc w rodzinie, na temat konsekwencji stosowania przemocy w rodzinie oraz informuje te osoby o możliwościach podjęcia leczenia lub terapii i udziale w programach oddziaływań korekcyjno – edukacyjnych dla osób stosujących przemoc w rodzinie.

Inne działania pracownika socjalnego:

- Udzielanie wsparcia emocjonalnego, poradnictwo, w razie potrzeby – towarzyszenie podczas załatwiania spraw w instytucjach (prokuratura, policja, sąd i in.).
- Zawarcie kontraktu socjalnego.
- Umożliwienie skorzystania z poradnictwa specjalistycznego: psychologicznego, prawnego, socjalnego, pedagogicznego.
- Planowanie – odpowiednio do potrzeb – pomocy pieniężnej lub rzeczowej.
- Przygotowanie do udziału w postępowaniu przed sądem oraz organami ścigania.
- Udzielanie informacji nt. instytucji i organizacji pomagających ofiarom przemocy.
- Zapewnienie wsparcia dzieciom, poprzez umożliwienie skorzystania z poradnictwa specjalistycznego lub skierowanie do placówki wsparcia dziennego.

- Monitorowanie sytuacji w rodzinie w trakcie istnienia problemu przemocy w rodzinie oraz po jego zakończeniu przez okres umożliwiający jednoznaczne stwierdzenie, że przemoc w rodzinie już nie występuje.
- Udział w pracach Zespołu Interdyscyplinarnego lub grupy roboczej.

Cele (SMART)

Sam proces ustalania celów jest wysoko motywującym do działania zajęciem. Nie ma nic gorszego niż zmierzanie w nieznanym kierunku – kiedy wiemy czego chcemy, reszta jest tylko kwestią wykonania planu. Trzeba jednak wiedzieć jak stawiać cele. Źle postawiony cel jest wart tyle samo co brak celu.

Ponieważ dawno już została wymyślona prosta metoda stawiania celów przez George'a T. Dorana, nie mam zamiaru wymyślać koła na nowo. Ta metoda to SMART.

Każdy cel, aby miał sens powinien być:

S – prosty (simple) – czyli prosty w przekazie i łatwy do zrozumienia

M – mierzalny (measurable) – aby można było mierzyć stopień jego realizacji

A – osiągalny (achievable) – możliwy do osiągnięcia, realistyczny

R – istotny (*relevant*) – osiągnięcie celu musi być dla nas ważne

T – określony w czasie (timely defined) – wiemy kiedy zaczyna się i kiedy kończy jego realizacja

Przykłady celów, które są i nie są SMART:

Zarobię dużo pieniędzy – **nie SMART**

Zarobię milion złotych przed trzydziestką – **SMART**

Popracuję sobie dzisiaj – **nie SMART**

Dzisiaj będę pracował przez 8 godzin – **SMART**

Jutro zajmę się mailami, które nazbierały mi się na skrzynce – **nie SMART**

Jutro odpowiem na 100 e-maili, które nazbierały mi się na skrzynce – **SMART**

Jestem pewien, że łapiesz i doskonale potrafisz odróżnić cel, który jest SMART od takiego, który nie jest. Pamiętaj tylko, aby faktycznie stosować te zasady przy formułowaniu celów.

Ostatnia zasada – **cele muszą być zapisane**. Cel niezapisany często nam umyka, często się zniekształca, często nagina. Natomiast zapisany na papierze ma tę magiczną moc wyrzycia się w naszej

świadomości i podświadomości, co skutkuje jego realizacją. Jeśli faktycznie chcesz osiągnąć cel – zapisz go. Jeśli nie chcesz osiągnąć celu – zapomnij o nim.

Teraz sporządź listę swoich celów.

Macierz Eisenhauera

Zgodnie z tą metodą sprawy dzielimy na cztery kategorie według 2 kryteriów:

Ważne i pilne – np. kryzysy

Ważne i niepilne – np. strategia

Nieważne i pilne – np. telefony od znajomych

Nieważne i niepilne – złodzieje czasu

| | Pilne | Niepilne |
|-----------|---|---|
| Ważne | Sytuacje kryzysowe Sprawy zaległe Bardzo ważne zadania do wykonania na teraz | Planowanie Zapobieganie Myślenie strategiczne Budowanie relacji Szukanie możliwości |
| Nie ważne | Rozmowy „o pogodzie” Telefony od znajomych w godzinach pracy Niektóre spotkania | Złodzieje czasu |

Kiedy swoje zadania podzielimy już na odpowiednie kategorie, wystarczy zacząć działać zgodnie z następującymi wytycznymi:

| | Pilne | Niepilne |
|-----------|--|---|
| Ważne | Zrób teraz lub deleguj kompetentnej osobie. | Ustal datę, kiedy zajmiesz się tym zadaniem – tego dnia, staje się ono pilne. |
| Nie ważne | Najlepiej deleguj, jeśli nie możesz delegować, wykonaj po zadaniach ważnych. | Zapomnij, zakop, nie wykonuj, rób po pracy jeśli chcesz |

Banalnie proste, a ile porządku i jasności wprowadza w nasze zadania.

ANALIZA POLA SIŁ

Teoria Pola Sił (Force-Field Theory) Kurta Lewina zakłada, iż każde zachowanie (na przykład pracownicy/pracownika w zespole, członkini/członka rodziny, grupy w organizacji) jest wypadkową działania sił dwójakiego rodzaju: napędowych i hamujących. Siła napędowa może prowadzić do wzrostu efektywności, jednakże w niektórych przypadkach może wywołać wzrost sił hamujących. Zasada współlistnienia sił hamujących i napędowych jest kluczowa w procesie zmiany: każdemu naciskowi mającemu skłonić do zmiany zachowania towarzyszą naturalne siły zmierzające do zachowania status quo i opierania się wprowadzeniu nowych wzorców zachowań. Znajomość tego mechanizmu i uwzględnienie jego istnienia jest podstawą zaplanowania efektywnego programu wdrażania zmian.

Zgodnie z modelem Lewina, im mocniejszy nacisk, tym większy opór. Dlatego też, najskuteczniejszym sposobem przewycięzania oporu jest skoncentrowanie się na wyeliminowaniu lub przynajmniej osłabieniu obaw i zastrzeżeń strony opierającej się. Zamiast planu "jak wzmocnić moją argumentację?" jest tu potrzebny plan "jak poznać i rozwiązać lub zmniejszyć jej/ jego zastrzeżenia czy obawy?".

Założeniem modelu Lewina jest takie pokierowanie procesem zmiany, aby jej rezultatem były nie tylko powierzchowne zachowania, ale także trwała zmiana postaw (internalizacja). Model ten obejmuje 3 fazy:

1. Rozmrożenie: doprowadzenie do tego, aby w świadomości jednostek i grup pojawiła się potrzeba zmiany stanu obecnego.
2. Zmiana postaw/zachowań: etap kształtowania – przy pomocy różnych technik – nowych wzorców zachowań, przekonań, procedur, struktur itp.
3. Zamrożenie: utrwalenie wprowadzonych wzorców postępowania i postaw na drodze ich pozytywnego wzmocnienia (nagradzania, pochwał, ukazywania korzyści) i negatywnego wygaszania zachowań niepożądanych.

Analiza Pola Sił to narzędzie, które pomaga w zidentyfikowaniu i przeanalizowaniu sił (czynników) wspierających lub utrudniających zmiany. Analiza może tym samym wspierać proces zaplanowania zmiany i przygotowania procesu rozmrożenia.

Przygotowanie diagramu pola sił:

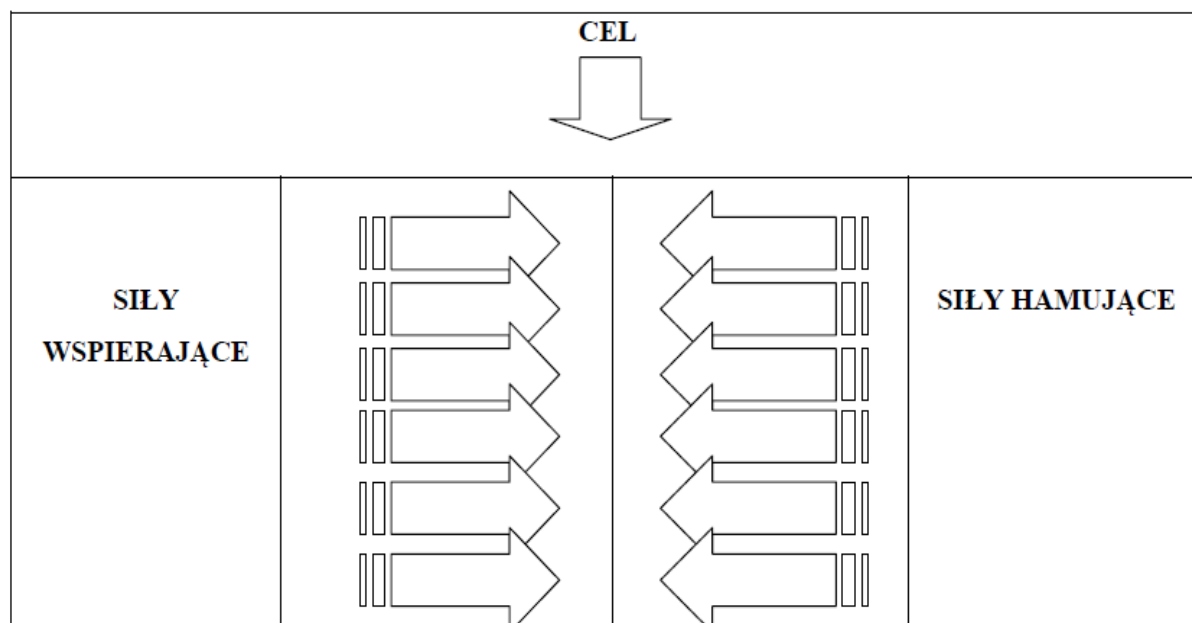


Diagram pola sił:

1. Wpisanie aktualnej sytuacji pośrodku diagramu.
2. Wpisanie sytuacji docelowej poniżej.
3. Określenie sił pobudzających i umieszczenie ich na diagramie.
4. Określenie sił ograniczających i umieszczenie ich na diagramie.
5. Przeanalizowanie diagramu pod kątem możliwości zmian (możliwości wpływu) określonych czynników dla osiągnięcia celu:

v ustalenie priorytetowych czynników pobudzających (3-5),

v ustalenie priorytetowych czynników hamujących (3-5),

v określenie działań, które mogą wzmocnić czynniki sprzyjające,

v określenie działań, które mogą osłabić czynniki hamujące.

6. Określenie, czy wybrane rozwiązanie jest możliwe do wykonania:

v jeśli TAK – przygotowanie planu działania (dokładne określenie działań: kto? co? czym? kiedy? gdzie?),

v jeśli NIE – szukanie innego rozwiązania.

Wnioski:

Diagram Analizy Pola Sił:

1. pozwala dostrzec szerokie uwarunkowania zmian,
2. ukazuje przeszkody,
3. pozwala przewidzieć czynniki, które należy uwzględnić w fazie wdrożenia,
4. może wskazać pomocne środki do rozwiązania problemu.

OKNO JOHARI

W narzędziach Consulting Tools służących dokonywaniu oceny kompetencji pracowniczych metodą 360 stopni stosujemy model Okien Joharii – jeden z najbardziej pożytecznych modeli opisujących relacje międzyludzkie.

Większość z nas przez całe życie zastanawia się nad trzema egzystencjalnymi pytaniami:

1. Kim jestem?
2. Dokąd zmierzam?
3. Jak mogę poprzez moją pracę coraz lepiej pomagać innym ludziom?

Znalezienie odpowiedzi na te pytania jest kluczowe dla osiągnięcia sukcesów zawodowych oraz zadowolenia z życia, gdyż ułatwia budowanie wiary we własne możliwości, pewności siebie, odkrywanie swoich talentów i planowanie własnego rozwoju zawodowego.

W budowaniu trafnej samooceny, czyli świadomości własnych emocji, talentów i określaniu potencjalnych obszarów rozwoju mogą nam skutecznie pomóc różnego typu analizy oraz informacje zwrotne, które uzyskujemy od innych ludzi.

Czy znasz jakąś osobę, która nie używa w swoim życiu żadnych luster? Ludzie potrzebują luster dla budowania i korygowania swojego własnego wizerunku. Tymi lustrami są często opinie innych ludzi, ich reakcje, zachowania.

Opisuje to doskonale model Okien Johari. Twórcy tego modelu (Joseph Luft i Harry Ingham) podzielili obszar samoświadomości człowieka na cztery różne „panele”, które nazwali potem oknami Johari.

Pierwszy panel stanowi okno otwarte – tam jest wszystko, co ja wiem o sobie i co inni o mnie wiedzą, gdyż otwarcie i świadomie, przy użyciu różnych kanałów komunikacji przekazuję światu te informacje. W tym oknie znajduje się wszystko, co ja otwarcie komunikuję innym ludziom na swój temat i co inni zrozumieli na mój temat. Kiedy po raz pierwszy się spotkamy to okno nie będzie zbyt duże.

Drugi panel stanowi okno, w którym jest to, co ja wiem na swój temat, ale inni tego nie wiedzą, gdyż z różnych powodów nie chcę im tego otwarcie komunikować. Jeśli Ci zaufam – będę się dzielić z Tobą tymi informacjami i ten panel będzie się stopniowo zmniejszał powiększając przy tym poprzednie – „otwarte okno”.

W trzecim oknie ukryte jest to, co w danym czasie wszystkim jest nieznanne – coś, co odkrywamy na swój temat w zupełnie nowych, często ekstremalnych sytuacjach. W oknie o nazwie „nieznane” jest to, czego ja jeszcze o sobie nie wiem i czego Ty również jeszcze o mnie nie wiesz. Czasami może to być coś, czego się bardzo obawiam, czasami jest to coś, czego się zupełnie nie spodziewam.

Czwarte okno, nazwane „oknem ślepych”, jest pełne tzw. „ślepych punktów” – tu ukryte jest to, co Ty wiesz na mój temat i czego ja niestety nie jestem świadoma. Tu mieszczą się moje zachowania, które mają znaczenie dla innych ludzi i wywierają na nich silny wpływ. Niestety ja nie w pełni zdaję sobie sprawę z tego, jak bardzo obniżają one moją skuteczność zawodową, jak utrudniają budowanie dobrych relacji oraz jak kształtują opinie, które inni ludzie tworzą na mój temat.

Ludzie próbują się zwykle komunikować ze sobą przez pierwsze – „otwarte” okno. Komunikacja ta może być jednak zakłócana przez nieodpowiednio dobrane słowa, niejasne, niezorganizowane wypowiedzi, czy też sygnały wysyłane za pomocą „języka ciała”. Doskonale wyczuwamy brak spójności języka ciała ze słowami, które wypowiada do nas nadawca komunikatu, zauważamy emocje, które nim rządzą, potrafimy rozpoznać kłamstwo, zdenerwowanie, czy też manipulację. W takich sytuacjach, osoba słuchająca natychmiast wpisuje negatywną opinię na temat nadawcy w jego „ślepe okno”. Jeśli relacje są konstruktywne – szybko następuje wyjaśnienie i przyklejone „łatki” oraz krytyka znikają z obszaru ślepego okna.

Możemy zrobić dużo dobrego dla rozwoju osobistego ludzi przekazując im informacje na temat wpływu ich zachowań na otoczenie. Jeśli podczas rozmowy nie patrzysz ludziom w oczy – nie będą Ci ufali. Jeśli nie będziesz uważnie słuchać ludzi, z którymi pracujesz również nie zdobędziesz ich zaufania. Zwykle inni ludzie uznają Ciebie za interesującą osobę, jeśli Ty sam/a okazujesz im prawdziwe zainteresowanie. Językiem ciała przekazujemy innym ludziom ponad 60% komunikatów. Niestety zwykle tego ani nie widzimy, ani nie słyszymy. To, co możemy zobaczyć – to są jedynie reakcje innych ludzi. Niestety czasami nawet tego nie chcemy zauważać – często w takich sytuacjach chowamy głowę w piasek lub patrzymy w inną „bezpieczniejszą” stronę. Jeśli ktoś życzliwy nie przekaże nam konstruktywnych informacji zwrotnych na temat efektów naszych zachowań – być może nigdy nie uda nam się zrealizować swoich marzeń i planów zawodowych. Odkrywanie i usuwanie ślepych punktów wymaga pewności i wiary w siebie. Jest to trudny obszar działań, gdyż dotyczy odkrywania braku kompetencji, a to jest przykre dla większości z nas. Mechanizmy obronne, które pojawiają się u ludzi i zwykle stanowią dobre wytłumaczenie do niepodejmowania żadnych działań, to: zaprzeczanie, ignorowanie, racjonalizacja... Wielu z nas nie chce wcale spoglądać w swoje „ślepe okno” uznając je za krzywe, niepotrzebne im zwierciadło.

Okna Johari pokazują nam, że w pełni możemy rozwijać się tylko poprzez ciągłą świadomą komunikację ze swoim wnętrzem oraz z innymi ludźmi.

Jest bardzo ważnym, aby poznawać siebie na obydwa sposoby – poprzez samopoznawanie oraz poprzez spoglądanie na siebie oczyma innych ludzi.

Model okien Johari wyraźnie obrazuje, że przy poszukiwaniach odpowiedzi na pytanie: „kim jestem?” powinniśmy zarówno pokazywać siebie innym ludziom jak i pytać ich o opinię na nasz temat oraz słuchać przekazywanych nam informacji zwrotnych.

Poszukiwanie odpowiedzi na pytanie: „kim jesteś?” wiąże się w dużej mierze z odkrywaniem tego, czego jeszcze o sobie nie wiesz.

SIATKA STYLÓW KIEROWANIA

R. Blake, J. Mouton, 1969; V. Hall, D. Oldroyd, 1990

Imię i nazwisko:

Data:

Podstawą siatki stylów kierowania są dwa wymiary: „zainteresowanie ludźmi” oraz „zainteresowanie wynikami”. W kwestionariuszu opisano kilka konkretnych sytuacji w pracy, z jakimi najczęściej mają do czynienia kierownicy, bądź też muszą mieć do nich określony stosunek.

Proszę o zaznaczenie cyfrą „1” tej z pięciu możliwych odpowiedzi, która **najbardziej odpowiada** Twojemu najczęstszemu sposobowi działania lub myślenia w podobnych okolicznościach. Proszę też zaznaczyć cyfrą „2” tej z pięciu odpowiedzi, która odpowiada Twojemu **rozwiązaniu zastępczemu**, czyli takiemu, które przyjąłbyś, gdyby pierwsze nie było możliwe.

I. Wykonywanie zadań

- | | |
|--|--|
| | A Jestem dokładnie informowany o zaawansowaniu pracy każdego pracownika i regularnie podsumowuję wykonanie zadań z podwładnymi. |
| | B Rzadko interweniuję. Uważam, że lepiej jest pozostawić ludziom samodzielne rozwiązanie ich problemów w pracy. |
| | C Upewniam się, że wszystko idzie dobrze i że niczego nikomu nie brakuje. |
| | D Jestem na bieżąco ze sprawami zasadniczymi. Jeśli zachodzi konieczność, omawiam cele i plany realizacji z zainteresowanymi osobami. |
| | E Z bliska kontroluję moich pracowników. |

II. Decyzje

- | | | |
|--|----------|---|
| | A | Sam podejmuję decyzje, gdyż rolą szefa jest kierowanie i branie na siebie odpowiedzialności. |
| | B | Staram się, aby moje decyzje były zgodne z pomysłami moich zwierzchników. |
| | C | Zbieram moich wybranych współpracowników i razem analizujemy to, o czym należy zdecydować. |
| | D | Spotykam się z każdym zainteresowanym osobno, aby poznać jego opinię. Następnie podejmuję decyzję i wyjaśniam ją. |
| | E | Staram się „sprzedać” moje decyzje współpracownikom tak, żeby je zaakceptowali. |

III. W przypadku naruszenia reguł

- | | | |
|--|----------|---|
| | A | Jednolite reguły są konieczne dla właściwego funkcjonowania. Jeśli ktoś ich nie przestrzega, należy mu dać do zrozumienia, że muszą być respektowane. |
| | B | Jeżeli jakaś reguła jest łamana, lepiej przymknąć oczy. Wiele reguł jest tworzonych po to, by je łamać. |
| | C | O regułach należy przypominać tylko w ważnych przypadkach; są one poradnikami; zbyt sztywna kontrola spowodowałaby ich rozpad. |
| | D | Reguły muszą być respektowane, a pracownicy muszą zrozumieć, że wprowadzane są w interesie ogólnym. |
| | E | Kiedy wykracza się poza reguły, dyskutuję o tym z zainteresowanymi, aby znaleźć powody i ustalić, czy zaistniała potrzeba zmiany reguł, czy nie. |

IV. Jeśli podwładny podważa decyzje kierownika

- | | |
|--|--|
| | A Ponownie wyjaśniam moją decyzję, aby upewnić się, czy została dobrze zrozumiana. |
| | B Mówię: „To rozkaz! Wiem lepiej, co należy zrobić i proszę wykonać to, co poleciłem!” |
| | C Powtarzam moją decyzję. Jeśli jest nadal dyskutowana, mówię: „No dobrze, niech Pan(i) robi, co chce...” |
| | D Zawieszam decyzję, aby uniknąć niepotrzebnego zamieszania. |
| | E Podaję powody podjęcia decyzji (plus nieznane punkty). Następnie zapoznaję się z faktami, które mogłyby skłonić mnie do zmiany decyzji. |

V. Na polecenie dyrekcji muszę odwołać podjętą decyzję

- | | |
|--|---|
| | A Nie sądzę, aby ta zmiana była korzystna. Walczyłem z tym poglądem, ale nie wzięto pod uwagę mojego sprzeciwu. |
| | B Starajmy się wykorzystać zdobyte doświadczenia w podejmowaniu decyzji na przyszłość. Decyzja została odłożona, gdyż... |
| | C Właśnie w ten sposób będziemy postępować od tej pory. Należało dokonać zmiany, ponieważ... |
| | D Oto nowe instrukcje! Teraz będziemy postępować w ten sposób. |
| | E Po raz kolejny zmienili zdanie... Oto ich nowe instrukcje. |

VI. Mój własny zwierzchnik

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | A Sądzę, że dzielę odpowiedzialność z moim szefem. Tworzymy zespół. |
| <input type="checkbox"/> | B Zależy mi na uzyskaniu wyników z minimum tarć. Oczekuję, że mój szef będzie realistą. Zdam mu sprawozdanie ze spraw wyjątkowych. |
| <input type="checkbox"/> | C Staram się podkreślać dobrą atmosferę mojego zespołu. Moje stosunki z szefem muszą serdeczne; musi zrozumieć, że nie uzyskamy wydajności bez tarć wewnątrz. |
| <input type="checkbox"/> | D Im mniej go widuję, tym lepiej się czuję. Sporządzam punktualnie wszystkie raporty i sprawozdania. |
| <input type="checkbox"/> | E Staram się, aby moje wyniki świadczyły o mnie. Pragnę, by szef zostawił mi wolne pole tak długo, jak długo wszystko idzie dobrze. |

VII. Konflikt pomiędzy podwładnymi

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | A Zbieram ich wszystkich razem i staramy się znaleźć rozwiązanie poprzez dyskusję. |
| <input type="checkbox"/> | B Konflikty są niedopuszczalne. Należy je zwalczać z całą stanowczością. |
| <input type="checkbox"/> | C Najlepiej pozwolić, aby pracownicy sami załatwiali swoje sprawy. |
| <input type="checkbox"/> | D Spotykam się z nimi i uspokajam gorące głowy przekonując, że to nie jest takie ważne. |
| <input type="checkbox"/> | E Rozdzielam strony, rozmawiam z nimi, aby przekonać, że nie mają racji. Poszukuję najlepszego rozwiązania i daję do zrozumienia, że kłótnia szkodzi wszystkim. |

VIII. W celu zmotywowania pracowników

- | | | |
|--|----------|--|
| | A | Mówię pracownikom, że muszą służyć przedsiębiorstwu i pozostawiam ich przy pracy, nie przeszkadzając. |
| | B | Ludzie wolą zajmować stanowiska, które wymagają tylko trochę zastanowienia i niewiele odpowiedzialności. |
| | C | Większość pracowników ceni sobie równowagę między wymaganiami w zakresie wydajności i możliwością nietroszczenia się o nią w sposób nadmierny. |
| | D | Aby pracownicy byli zainteresowani pracą, należy dać im okazję do podejmowania decyzji, za które będą czuli się odpowiedzialni. |
| | E | Dla większości moich podwładnych ważniejsze jest to, ile zarabiają, niż to, co robią. |

IX. Całościowa koncepcja wydawania poleceń

- | | | |
|--|----------|--|
| | A | Być sprawiedliwym, ale niezłomnym. Ustalić cele na poziomie umiejętności ludzi. Przekonać, że w ich interesie leży danie z siebie maksimum wysiłku. |
| | B | Utrzymać wysoki poziom zadowolenia wśród członków zespołu. Tworzyć koleżeński klimat. Nie wymagać zbyt dużego tempa pracy. |
| | C | Przewidzieć cele o podwyższonym stopniu trudności, nagradzać jednostki, które je osiągają, a innym zwracać uwagę. Dbać, aby nie obniżali wydajności pracy. |
| | D | Skrupulatnie przekazywać instrukcje. Powierzać zadania pracownikom i dać im wolną rękę. Sporządzać raporty na temat realizacji zadań. |
| | E | Najlepiej ludzi zostawić samych sobie. Najlepiej dadzą sobie radę. |

Styl 1.1 - Nie ingerujący

Kierownik przejawia minimum wysiłków zmierzających do osiągnięcia celów i realizacji zadań. Robi to, by pozostać członkiem organizacji. Stoi z boku. Widzi konflikt pomiędzy koniecznością realizacji celów firmy a uwzględnianiem potrzeb ludzi. Nie radzi sobie z żadnym z tych aspektów. Nieumiejętność realizacji zadań powoduje frustrację, a nieumiejętność współzycia z ludźmi rodzi izolację. Marnotrawi potencjał ludzki i materialny. Podwładnych postrzega jako ludzi leniwych, nieumiejętnych i unikających odpowiedzialności. Sam stara się również unikać odpowiedzialności – podejmuje działania dopiero wtedy, gdy zmuszą go do tego okoliczności. Niechętnie podejmuje się oceny podwładnych.

Styl 9.1 – Dyrektywny

Odpowiada typowi kierownika autokratycznego. Ludzi postrzega jako niezbyt odpowiedzialnych, niechętnych do pracy i ponoszenia odpowiedzialności. Konsekwencją takiego podejścia jest konieczność zmuszania ich do podejmowania działań. Nie angażuje podwładnych do planowania i ustalania celów. Bierze wszystko na siebie, angażuje się we wszystkie działania i oczekuje od podwładnych, że będą za nim podążać. Koncentracja na wynikach sprawia, że ludzie prawie się nie liczą. Ważne są jedynie zadania i przydatność podwładnych do ich wykonania. Dość ostro ocenia ludzi, często posługuje się krytyką jednego pracownika, by wskazać właściwy kierunek innym. Efektywny w planowaniu i realizacji zadań oraz kontroli ich wykonania.

Styl 5.5 – Mieszany, przeciętny

Uważa, że pomiędzy ludzkimi potrzebami a zadaniami do wykonania istnieje pewien konflikt. Stara się więc kierować tak, aby uzyskać kompromis. Sądzi, ludźmi można łatwo manipulować i wola oni jasne dyrektywy działania. Stara się zachować równowagę pomiędzy koniecznym zakresem kontroli wykonania zadań a potrzebami ludzi. Balansuje i wywołuje napięcia w realizacji. Przywiązuje wagę do kontaktów z ludźmi – jego drzwi są zawsze otwarte. Jest niezbyt efektywny w kierowaniu. Kierownik taki nie docenia także roli oceniania podwładnych. W przypadku zaniedbywania przez nich obowiązków czuje się wręcz zakłopotany.

Styl 1.9 – Integratywny, towarzyski

Koncentruje się na ludziach i ich potrzebach. Zwraca uwagę na przyjazne stosunki międzyludzkie. Brak konfliktów. Ludzi postrzega raczej jako niechętnych do pracy i wymagających opieki ze strony zwierzchnika. Nie wciąga podwładnych w procesy planowania działań i podejmowania decyzji. Sądzi, że jego zadaniem jest nie tyle wytyczanie kierunków, ile wspieranie ludzi, dbanie o dobrą atmosferę. Nie dyskutuje o porażkach, żeby nie zakłócać współpracy. Unika sytuacji nieprzyjemnych, stara się być doradcą i konsultantem. Nie rozwiązuje konfliktów.

Styl 9.9 – Zintegrowany, idealny

Uważa, że ludzie chcą i potrafią dobrze pracować. Uje ich stosownie do możliwości, dbając o zapewnienie im satysfakcji z wykonywanych zadań. Stara się wciągać każdego w proces planowania zadań, które dana osoba będzie realizować. Przyjmuje pozycję członka zespołu zachęcając wszystkich do wykazania maksimum możliwości. Preferuje zespołowe ocenianie wykonania zadań i regularną kontrolę. Daje bardzo dużo autonomii i niezależności. Buduje wzajemne zaufanie i szacunek. DIAGNOZA STANÓW „JA”

Kwestionariusz stanów "Ja" - Egogram

INSTRUKCJA:

Odpowiedz na kolejne pytania nie zastanawiając się zbyt długo. Wpisz przy każdym pytaniu cyfrą wynik według podanej skali:

0 – nigdy, 1 – czasem, 2 – często, 3 – zawsze

1. Czy twoje własne opinie i sądy wydają ci się bardziej prawdziwe (uzasadnione) niż sądy innych?
2. Czy przed podjęciem decyzji długo zbierasz informacje?
3. Czy lubisz być innym potrzebny?
4. Czy w dyskusji narzucasz innym swoje zdanie?
5. Czy wcześniej określasz wynik swoich działań?
6. Czy działasz zgodnie z własnymi impulsami?
7. Czy uważasz, że dawniej wszystko szło lepiej?
8. Czy w snach znajdujesz odpowiedź na pytania, które sobie stawiasz?
9. Czy czujesz się niezręczny?
10. Czy twoja odzież odpowiada ci?
11. Czy pociąga cię nieznanne?
12. Czy przed podjęciem jakiegoś działania oczekujesz zdania innych na ten temat?
13. Czy ochraniasz innych?
14. Czy czujesz się zagubiony?
15. Czy sądzisz, że pragnąc czegoś możesz sprawić, że to nastąpi?
16. Czy wyrażasz złość?
17. Czy masz zmysł organizacyjny?
18. Czy udzielasz pomocy innym mimo, że cię o nią nie proszą?
19. Czy jesteś krytyczny wobec innych?
20. Czy nowe sytuacje wciągają, porywają cię?
21. Czy akceptujesz opinie innych?
22. Czy masz poczucie poświęcania się dla swojej rodziny, przyjaciół?
23. Czy aby wyrazić swoje zdanie czekasz by cię o nie zapytano?
24. Czy płatasz ludziom figle?
25. Czy uważasz, że trzeba się w życiu natrudzić aby odnieść w życiu sukces?
26. Czy odczuwasz przyjemność w zabawie z dziećmi?
27. Czy pomagasz nieznanym w trudnościach?
28. Czy w sytuacjach ryzykownych podejmujesz środki ostrożności?
29. Czy czujesz się źle we własnej skórze?
30. Czy jesteś twórczy?
31. Czy interesuje cię rozwiązywanie problemów?
32. Czy odkładasz na jutro to, co możesz zrobić dziś?
33. Czy lubisz uszczęśliwiać innych wbrew nim samym?
34. Czy uważasz, że masz trafny sąd odnośnie innych?
35. Czy umiesz i przystosowujesz się do sytuacji nowych, nieznanych?
36. Czy masz intuicję?
37. Czy ciąży ci obojętność innych w stosunku do ciebie?
38. Czy poddajesz w wątpliwość przyjęte, uznawane poglądy?
39. Czy dzieci ci przeszkadzają?
40. Czy bierzesz pod uwagę problemy innych nawet wówczas gdy ciebie one bezpośrednio nie dotyczą?

