MODUŁ II

ROLA KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ W PROWADZENIU SZKOLEŃ

Wstęp[1]

Kluczową umiejętnością trenera jest umiejętność dobrego komunikowania się. Jest ona ważna z kilku powodów:

1. Trener przekazuje wiedzę i umiejętności. Od tego, czy komunikuje się jasno i zrozumiale zależy w dużej mierze efekt szkolenia, na ile uczestnicy zrozumieją i zapamiętają usłyszane wiadomości.
2. Aby trener mógł stosować na szkoleniu metody aktywizujące, jest potrzebna współpraca uczestników. Jest ona możliwa wtedy, gdy na zajęciach panuje przyjazna i bezpieczna atmosfera. Żeby ją zbudować, trener musi być otwarty i używać konstruktywnych form komunikowania się.
3. **Sprawcą większości trudnych sytuacji w czasie szkolenia jest sam trener.** Przyczyną może być np. niewystarczająca informacja na temat celów, przebiegu warsztatu czy zamysłu ćwiczeń, albo zbyt emocjonalna reakcja w sytuacjach trudnych oraz używanie destrukcyjnych i konfrontacyjnych komunikatów.
4. Większość trenerów uczy umiejętności interpersonalnych, opartych na konstruktywnej komunikacji. Jeżeli używane przez nich komunikaty są niespójne z tym, co przekazują grupie, trenerzy stracą swą wiarygodność.

Poniżej znajdziesz informacje na temat kluczowych umiejętności komunikacyjnych w roli trenera. Umiejętności te są uniwersalne i mogą Ci się przydać również poza szkoleniem, np. w szkole.

---

[1] Moduł opracowany na podstawie: Jarosław Holwek, *Prowadzenie warsztatów szkoleniowych. Podręcznik trenera biznesu*, Rozdział XIX, Wydawnictwo HELION, Gliwice 2012.

Komunikacja interpersonalna

Komunikacją interpersonalną nazywamy proces, dzięki któremu jednostka przekazuje i otrzymuje informacje w bezpośrednim kontakcie z inną osobą. Składa się na nią zarówno przekaz informacji, jak i zdolność do odbioru przekazu.

Komunikacja interpersonalna dokonuje się za pomocą komunikatów werbalnych (słowa i ich znaczenie) i niewerbalnych (ton głosu, sposób mówienia, miny, gesty, pozy).

Nasze komunikaty mogą służyć różnym celom:

- przekazaniu informacji,
- wyrażeniu własnych myśli, emocji,
- wpływaniu na zachowania lub opinie innych osób,
- nawiązaniu więzi społecznych.

Schemat komunikacji interpersonalnej

Od naszych umiejętności komunikacyjnych w dużej mierze zależy, czy osiągniemy pożądany efekt. Można powiedzieć, że komunikacja wtedy będzie skuteczna, gdy wywoła u odbiorcy efekt zgodny z zamierzonym. Nieskuteczny komunikat to taki, który zostanie zinterpretowany niezgodnie z intencją nadawcy. Na przykład, powiedziałem coś, co miało wywołać dobre wrażenie na drugiej osobie i wzbudzić jej aprobatę, a w rezultacie doprowadziło do konfrontacyjnej wymiany zdań.

Do komunikowania się używamy różnorodnych kodów. Mogą nimi być słowa, a także gesty (np. gest powitania, gest otwartości) lub symbole (np. elementy ubioru, akcesoria, obrazki na transparentach, koszulkach).

Konsekwencją nieskutecznej komunikacji są błędy, nieporozumienia, negatywne emocje, konflikty, stereotypy i uprzedzenia.

Na negatywny efekt komunikacji interpersonalnej może wpływać wiele elementów, z których część leży po stronie nadawcy komunikatu, a część po stronie odbiorcy.

Do najczęściej występujących zakłóceń po stronie nadawcy komunikatu należą:

- **Niespójny kod** – niespójność komunikacji werbalnej z niewerbalną, np. wezwanie do podjęcia działań w jakiejś sprawie, wypowiedziane drżącym, słabym głosem i zilustrowane wzrokiem wbitym w podłogę.
- **Nieadekwatny kod** – niewłaściwie dobrany kod do odbiorcy (do jego wiedzy bądź kultury, z której się wywodzi), używanie słów, gestów lub symboli, które są nieznane lub błędnie interpretowane przez odbiorcę. Przykładem może być używanie żargonu specjalistycznego w czasie rozmowy z osobą niekompetentną w danej dziedzinie lub zbyt frywolnych czy kolokwialnych sformułowań w czasie poważnej rozmowy z kilkoma osobami wywodzącymi się różnych kultur, lub też, w sytuacji dużego emocjonalnego napięcia, używanie słów czy symboli kontrowersyjnych i wieloznacznych.

W praktyce szkolnej nieadekwatny kod może być przyczyną sytuacji, w której uczniowie nie rozumieją tego, co wyjaśnia im nauczyciel. Czasem użycie nawet jednego słowa, którego uczeń nie zna, może zakłócić u niego odbiór całej wypowiedzi.

- **Nieczytelny kod** to na przykład niejasny język, czyli używanie nieadekwatnych lub niezrozumiałych sformułowań, zbyt długich i wielokrotnie złożonych zdań lub zbyt wielu dygresji.
- **Niepełny kod**, czyli przekazanie niewystarczających informacji do właściwego odbioru komunikatu. Najlepszym przykładem jest tutaj komunikowanie rzeczy, które nazywane na skróty, mogą powodować różne interpretacje.

Zakłócenia komunikatu po stronie nadawcy

Zakłócenia te występują najczęściej z powodu braku wiedzy (o komunikacji czy odbiorcy), braku umiejętności komunikacyjnych, błędnej interpretacji sytuacji, silnych emocji, nawyków – rutyn komunikacyjnych, typu osobowości lub przekonań.

Zakłócenia po stronie odbiorcy

Każdy z nas komunikaty z zewnątrz filtruje przez pryzmat:

- typu osobowości, który powoduje, że te same rzeczy wzbudzają w nas różne emocje, różnie je interpretujemy, nadajemy im inną rangę – jedne komunikaty przyciągają naszą uwagę, a inne podświadomie ignorujemy. Z typem osobowości jest też zawiązany często system przekonań oraz nastawień;
- stanu psychofizycznego, emocji – oba te czynniki mogą spowodować, że jesteśmy w danym momencie drażliwi, zmęczeni lub rozkojarzeni i odbieramy komunikaty w sposób wybiórczy lub zniekształcony;

- wiedzy i umiejętności komunikacyjnych. W tym przypadku chodzi o rozumienie przekazu z użyciem kodu, którego nie znamy, albo rozumiemy tylko częściowo, gdyż ktoś np. używa fachowego słownictwa z branży, na której się nie znamy lub posługuje się slangiem.

Budowanie relacji Dorosły – Dorosły

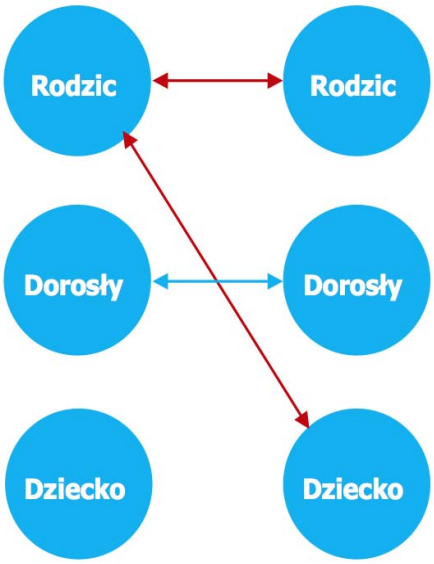
W pracy edukacyjnej z dorosłymi najbardziej korzystne jest budowanie relacji Dorosły – Dorosły[2]. Innymi słowy, traktowania innych osób jak dorosłych ludzi, partnerów, którzy mają prawo do własnych suwerennych opinii i wyborów. Jest to pojęcie zaczerpnięte z **analizy transakcyjnej** – jednego z kierunków psychologii, który zakłada, że w każdym z nas funkcjonują trzy stany „ja": Rodzic, Dorosły i Dziecko. W zależności od naszego stanu emocjonalnego oraz nawyków komunikacyjnych, któryś z tych stanów staje się w naszej komunikacji z innymi osobami dominujący. **Rodzic,** czyli wpojone w nas zakazy, nakazy, normy, przekonania, przejawia się w dominacji języka ocen, pouczeń, wpędzania w poczucie winy, wygłaszaniu niepodważalnych prawd. Rodzic wygłasza mowy wychowawcze. Właśnie z tej pozycji nauczyciele często komunikują się ze swoimi uczniami. **Dziecko,** czyli nasza sfera spontanicznych, popędowych zachowań, przejawia się w roszczeniach, dawaniu obietnic bez pokrycia, tłumaczeniu się, kłamaniu, pełnym niecierpliwości domaganiu się zaspokojenia potrzeb. Czyli w bardzo egoistycznych, emocjonalnych zachowaniach, bez brania odpowiedzialności za sytuację.

[2] E. Berne, *W co grają ludzie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999.

Najbardziej konstruktywne i najmniej konfliktogenne są komunikaty z repertuaru **Dorosłego**, czyli tego stanu „ja", który jest zawiązany z najbardziej racjonalnym myśleniem, analizowaniem faktów i szukaniem najlepszych, możliwych rozwiązań. Ten stan dominuje w nas, gdy mamy dystans do danej sytuacji. Komunikacja z perspektywy Dorosłego polega na niedawaniu sobie prawa do pouczania, oceniania i wychowywania innych ludzi czy też okazywania poczucia wyższości, nawet w sytuacji, kiedy ich zachowania są trudno akceptowalne. Taka relacja najbardziej sprzyja konstruktywnej komunikacji i możliwości porozumiewania się nawet w trudnych sytuacjach, bo jest oparta na poszanowaniu ludzkiej godności i autonomii. Nie oznacza ona oczywiście bezbronności wobec innych, tylko używania odpowiednich komunikatów.

Komunikaty w relacji Dorosły – Dorosły bazują na:

- otwartości w nazywaniu swoich intencji i interesów,
- otwartości na interesy rozmówców, czyli słuchaniu ze zrozumieniem,
- mówieniu komunikatem „ja",
- mówieniu o faktach i ich konsekwencjach (np. informacja zwrotna),
- oddzielaniem w komunikacji sfery faktów, poznawanych zmysłami, od wrażeń i emocji,
- dawaniem ludziom wyborów,
- poszanowaniem odmiennych opinii.



Przeciwieństwem relacji Dorosły – Dorosły jest relacja Rodzic – Dziecko. W sytuacji złości, irytacji ludzie najczęściej komunikują się z pozycji Rodzica, nie zdając sobie nawet z tego sprawy. Taka protekcjonalna relacja często jest też budowana przez osoby, które w relacjach z innymi są stroną uprzywilejowaną, posiadając psychologicznie lub prawnie lepszą pozycję (lekarze, nauczyciele, policjanci, sędziowie, szefowie). Niestety prowokuje ona wejście przez odbiorcę komunikatu w rolę Dziecka, w sytuacji, kiedy rozmówca czuje respekt lub w rolę Rodzica, który, zirytowany tym jak został potraktowany, zaczyna odpłacać podobną, rodzicielską postawą. W takiej sytuacji bardzo łatwo o konfrontację.

Możliwe relacje

Projekcje

Jednym z najważniejszych zjawisk w komunikacji, o którym warto pamiętać, jest zjawisko projekcji. Projekcje są powodem wielu nieporozumień i trudnych sytuacji w relacjach miedzy ludźmi.

Projekcje (w uproszczeniu) – przypisywanie drugiemu człowiekowi różnych, najczęściej nieprawdziwych motywacji i zamiarów, wypełnianie luk informacyjnych domysłami, wyobrażeniami.

Ze zjawiskiem tym mamy najczęściej do czynienia w sytuacjach, kiedy dzieje się coś, co nas dotyczy, a my nie mamy wystarczającej ilości informacji na temat celu i przyczyn wydarzeń oraz motywacji i intencji osób biorących w nich udział. Jeżeli w tej sytuacji towarzyszą nam jeszcze jakieś negatywne emocje (niepokój, niepewność itp.) to jest prawie pewne, że nasze wyobrażenia i domysły na ten temat będą negatywne.

Oto sytuacja ze „szkolnego podwórka". Wyobraź sobie, że dyrektor szkoły podchodzi do Ciebie na przerwie i z poważną miną zaprasza Cię po Twoich lekcjach do swojego gabinetu. Jest rano, a Ty spieszysz się na zajęcia, dodatkowo masz dyżur na korytarzu, a lekcje kończysz dopiero po południu. Czeka Cię kilka godzin, zanim się dowiesz, o co chodzi. Zastanów się, o czym myślałabyś/myślałbyś w tej sytuacji? Co czułabyś/czułbyś?

Prawdopodobnie wymyślałabyś/wymyślałbyś w swojej głowie wiele negatywnych scenariuszy, co się wydarzy, analizowałabyś/analizowałbyś wszystko, co ostatnio się wydarzyło, żeby dociec, dlaczego zostałaś/zostałeś wezwany do gabinetu. To właśnie jest zjawisko projekcji.

Zjawisko projekcji dotyczy wszystkich ludzi bez wyjątku. Różni nas jedynie stopień nasilenia, jakiej podlegamy. Typowym przykładem działania projekcji jest pierwsze skojarzenie związane z przekazaną i niemożliwą do szybkiej weryfikacji informacją, np. prośbą o pilny kontakt ze strony ważnej dla nas osoby. U większości ludzi pojawiają się od razu myśli, że stało się coś złego. Podczas szkoleń trener może mieć do czynienia z biernym lub czynnym oporem uczestników. Może on przejawiać się w braku aktywności, niechęci do brania udziału w ćwiczeniach lub otwartej krytyce szkolenia lub proponowanych na nim rozwiązań. Bardzo często opór ten jest zawiązany z niedostateczną ilością informacji na temat, co będziemy robili, czemu to ma służyć, do czego to będzie wykorzystane, czy będziemy oceniani. A to jest pole do projekcji. Dlatego też trener, aby zapobiegać nieporozumieniom i innym negatywnym zjawiskom, powinien być dla uczestników bardzo „czytelny". Oznacza to zapobieganie projekcjom w najprostszy możliwy sposób, czyli poprzez nazywanie swoich celów, intencji, emocji, obaw lub uzasadnianie proponowanych aktywności, ze szczególnym naciskiem na intencje. Często zapominamy o tym ze stresu, w pośpiechu albo w poczuciu, że nasze intencje i zamiary są oczywiste.

Przykłady sformułowań odsłaniających intencje:

- *Zależy mi...*
- *Nie chciałbym, żeby...*
- *Moją intencją jest (nie jest)...*

Aktywne słuchanie – parafraza

Jedną z najbardziej deficytowych umiejętności w komunikowaniu się jest słuchanie, a właściwie słyszenie. Niewiele osób potrafi na prawdę słuchać innych oraz słuchać ze zrozumieniem. A jest to umiejętność szczególnie ważna w sytuacji, kiedy ktoś nam na tyle zaufa, że zaczyna nam mówić o swoich ważnych sprawach – motywach, problemach, obawach. Nie dając sygnału rozmówcy, że go słyszymy, że chcemy go zrozumieć, łatwo go

zniechęcić do szczerej rozmowy. Narzędziem służącym do aktywnego słuchania i sprawdzania, czy właściwie zrozumieliśmy usłyszane treści jest **parafraza,** czyli przytoczenie najważniejszych elementów wypowiedzi rozmówcy, zaczynając np. od słów:

Czy dobrze zrozumiałem, że...

Psychologiczna parafraza zakłada wierne przytoczenie kluczowych kwestii, bez twórczości własnej słuchacza. Warto nawet powtórzyć użyte w niej przez rozmówcę sformułowania. Trzeba również jej używać na poziomie zasłyszanych motywów. Na poziomie stanowisk brzmi ona banalnie, a nawet głupio. Nie opłaca się też robić interpretacji, czyli pod pozorem parafrazy stawiać własnych tez lub wyciągać własnych wniosków. Szczególnie w trudnych emocjonalnie sytuacjach może to być bardzo irytujące.

Przykłady użycia parafrazy

Uczestnicy szkolenia mówią:

Na poprzednim szkoleniu robiliśmy podobne ćwiczenia. Nie wniosły one nic nowego do naszej pracy. Mieliśmy poczucie straconego czasu.

Niewłaściwe użycie parafrazy:

Czy dobrze rozumiem, że na poprzednim szkoleniu robiliście już takie ćwiczenia? (parafraza stanowiska)

Czy dobrze rozumiem, że nie lubicie wykonywać ćwiczeń na szkoleniach? (interpretacja, nic takiego nie padło w wyżej przytoczonym zdaniu)

Właściwe użycie parafrazy:

Czy dobrze rozumiem, że nie chcecie mieć poczucia straconego czasu, robiąc coś, co nic nie wnosi do waszej pracy?

Informacja zwrotna i komunikat „ja”

O komunikacie „ja” słyszałeś/słyszałaś pewnie na nie jednym szkoleniu dla nauczycieli. Jest to bardzo popularne narzędzie, które jest polecane zarówno do kontaktów między dorosłymi, jak i do komunikowania się z dziećmi, uczniami. Jeśli nawet znasz i stosujesz komunikat „ja” w swojej codziennej pracy, nie rezygnuj z zapoznania się z tą częścią kursu.

Podczas rozmowy z innymi osobami można posługiwać się trzema rodzajami komunikatów: „ty”, „my”, „ja”. Przekaz „ty” niesie w sobie ryzyko ocen lub pouczania, co narusza poczucie

wartości drugiego człowieka i skłania go do obrony lub kontrataku. Używając komunikatów: „ty jesteś...", „ty powinieneś...", trzeba się liczyć z ryzykiem, że twój rozmówca zacznie z Tobą polemizować lub nawet się konfrontować i nie będzie chciał usłyszeć tego, co chcesz mu przekazać.

Komunikat „my" też nie jest najlepiej odbierany, brzmi on np. „szanujmy się...", „wszyscy zdajemy sobie sprawę, że...", „wiadomo, że...". Jest to komunikat zawierający ukryte oceny i tezy, jak również wypowiadanie się za drugą osobę.

Najbezpieczniejsze jest używanie przekazu „ja", który skupia się na własnych przeżyciach i ponoszonych konsekwencjach. Na nazywaniu opinii opiniami i podkreślaniu, że w danej sprawie wypowiadamy swoje subiektywne zdanie, a nie prawdę objawioną. Komunikat „ja" nie narusza wartości i godności drugiego człowieka, nie rości sobie prawa do obiektywizmu, więc trudno z nim polemizować. I tak zamiast „ty mnie lekceważysz" lub „traktujmy się poważnie" można powiedzieć: „czuję się lekceważony".

Na początku może się wydawać, że wypowiadany przez nas lub przez innych komunikat „ja" będzie brzmiał nieco sztucznie. Może to wynikać ze sztywnego trzymania się schematu, który mu towarzyszy. Jest to pewien szyk budowania zdania w oparciu o określenia: **kiedy…** (nazwanie sytuacji);**ja czuję…** (nazwanie uczuć); **chciałabym/chciałbym…** (nazwanie oczekiwań). Z czasem jednak te wypowiedzi zyskują na naturalności, stają się po prostu „nasze".

Formuła informacji zwrotnej, używanej w komunikacji, jest oparta na nazywaniu konkretnych faktów i ich konsekwencji za pomocą komunikatu „ja". Najczęściej używa się jej do zwracania komuś uwagi na trudne do zaakceptowania zachowania oraz do przekazywania krytycznych informacji. Jest też podstawowym narzędziem edukowania.

Przykłady informacji zwrotnych

Kiedy mówisz do mnie podniesionym tonem, bardzo się denerwuję i tracę ochotę do rozmowy z tobą... (zwrócenie uwagi)

Kiedy używasz długich, wielokrotnie złożonych zdań w swoich wypracowaniach, trudno jest zrozumieć ich treść... (krytyczne informacje)

Gdy krytykujesz osoby zabierające głos w dyskusji, obawiam się, że pozostali uczestnicy nie będą chcieli się dalej wypowiadać, a bardzo mi zależy na ich zdaniu. (krytyczne informacje)

Kiedy rozmawiasz po cichu z innymi osobami, denerwuję się. Chciałbym, abyś dał mi możliwość skończenia wypowiedzi, a jeśli to, co mówisz innym dotyczy naszych zajęć, możemy o tym posłuchać na forum. (krytyczne informacje)

Informacja zwrotna może, a nawet powinna być stosowana również w sytuacjach pozytywnych, na przykład, gdy chcemy kogoś pochwalić lub docenić.

Gdy zadajesz mi pytania, nawet te trudne, cieszę się bardzo, bo upewniam się, że aktywnie uczestniczysz w zajęciach. (pozytywna informacja zwrotna)

Asertywność w komunikacji

Asertywność to postawa pomiędzy uległością i agresją. Oznacza bronienie swoich praw do: zachowania poczucia godności osobistej, odmowy działania niezgodnego ze swoimi wartościami i interesami oraz własnych opinii i własnych emocji.

Dlatego warto w trudnych sytuacjach odmawiać, gdy prośby są nierealne lub zbyt daleko idące, stawiać granice na zachowania naruszające godność osobistą („nie życzę sobie...”), wypowiadać swoje prawdziwe opinie. Ale należy to robić w taki sposób, żeby nie naruszać tych samych praw u rozmówcy. Taka postawa działa na korzyść obydwu stron; pozwala uniknąć nieporozumień, stłumionych czy negatywnych emocji, złudnych nadziei.

Asertywne sposoby reagowania dotyczą sytuacji, w których są zagrożone nasze ważne interesy lub zasady, wartości, poczucie godności osobistej. Pozwalają one obronić się przed agresją lub presją, w sposób pozwalający na kontynuację rozmowy. Żeby asertywność nie została odebrana jako arogancja, zawsze dbaj o odsłanianie swoich intencji i emocji. Tym bardziej, im bardziej stanowcze jest sformułowanie, którego chcesz użyć. Zawsze też pokazuj rozmówcy swoją gotowość do kontynuowania rozmowy. Takie reakcje działają antyprojekcyjnie i pokazują rozmówcy, że nie jesteś do niego negatywnie nastawiony, a jedynie nie godzisz się na pewne zachowania czy też rozwiązania.

Przykład komunikatu asertywnego:

Chciałabym/chciałbym poważnie odnieść się do zgłoszonych przez ciebie wątpliwości, jeśli jednak będziesz mi przerywał, to bardzo trudno będzie nam się porozumieć. Pozwól mi przedstawić moje argumenty.

Zadania dla trenera/trenerki

Zadanie 1.

W ramach doskonalenia komunikacyjnej informacji zwrotnej, wypisz pięć prawdziwych zachowań innych osób, które są dla Ciebie **kłopotliwe**, szkodliwe, trudne do zaakceptowania oraz pięć, które są **przyjemne**, korzystne, pomocne. Twoje ćwiczenie może dotyczyć zachowań uczniów na lekcjach, uczestników prowadzonych szkoleń lub spotkań, współpracowników itp. Do każdego z tych zachowań (w sumie 10) dopisz informację zwrotną z użyciem komunikatu „ja".

Zadanie 2.

Zastanów się, na czym najbardziej Ci zależy w relacjach z uczestnikami Twoich przyszłych szkoleń oraz czego chcesz uniknąć podczas współpracy z nimi. Twoje przemyślenia mogą dotyczyć formy komunikacji, aktywności, atmosfery, formy współpracy itp. Wypisz, w jaki sposób opiszesz uczestnikom przyszłego szkolenia swoje **intencje** (wskaż pięć), związane z Twoimi przemyśleniami. Intencje napisz na poziomie konkretnych sformułowań użytych w pierwszej osobie.

Formularz sprawozdania – moduł II. Sprawozdanie:

1. Wypisz pięć konkretnych zachowań, które Ci przeszkadzają, są kłopotliwe, szkodliwe oraz informację, kogo one dotyczą (np. uczeń rozmawia na lekcji, uczestnik szkolenia odbiera telefon).
2. Wypisz pięć konkretnych zachowań, które są dla Ciebie przyjemne, wspierające, korzystne oraz informację, kogo one dotyczą (jw.).
3. Do każdego zachowania napisz pozytywną lub negatywną informację zwrotną z użyciem komunikatu „ja".
4. Napisz pięć komunikatów w formie odsłonięcia intencji dotyczących Twojej współpracy z uczestnikami szkoleń (na czym najbardziej Ci zależy w relacjach z nimi oraz czego chcesz uniknąć podczas współpracy z nimi?). Każdy komunikat powinien dotyczyć jednego aspektu współpracy.

Kryteria sukcesu/nacobezu do sprawozdania z modułu II

Ad. 1.

Sprawozdanie odnosi się do wszystkich punktów zadania:

- W każdej przytoczonej informacji zwrotnej powinno znaleźć się konkretne nazwanie zachowania, którego ona dotyczy.
- W każdej informacji zwrotnej powinien znaleźć się komunikat „ja", za pomocą którego uczestnik kursu nazwie pozytywne lub negatywne emocje lub konsekwencje związane z zachowaniem, którego informacja zwrotna dotyczy.

Ad. 2.

Sprawozdanie odnosi się do wszystkich punktów zadania:

- Komunikaty dotyczą konkretnych zachowań i postaw uczestników.
- Komunikaty są sformułowane w formie nazywania intencji: „zależy mi...", „chciałabym/chciałbym...", „nie chciałabym/chciałbym...", „bardzo ważne dla mnie jest...".
- Komunikaty nie zawierają pouczeń ani nakazów, np. „powinniśmy...", „musimy...".