Komunikacja oparta na empatii

podstawowe założenia

Lucyna Wieczorek

Cieszę się, że czytasz te słowa.

Dla mnie to oznacza, że chcesz „coś" zrobić, aby mieć lepsze relacje i lepiej się czuć w swoim życiu.

Jesteśmy współzależni. Empatia rodzi więcej empatii (1) i wzrasta dzięki niej poziom współpracy. To jest dobre dla nas wszystkich.

Dlatego doceniam Twoją chęć zgłębienia empatycznej komunikacji i dziękuję, że chcesz się uczyć ze mną i zespołem Szkoły Trenerów i Trenerek Komunikacji opartej na Empatii. Ten e-book jest wprowadzeniem do Kursu **JAK TO POWIEDZIEĆ?**

W tym e-booku znajdziesz następujące tematy:

1. Podstawowe **założenia empatycznej komunikacji** w oparciu o „Porozumienie bez Przemocy" i elementy psychologii poznawczej.
2. **Narzędzie 4 kroki** do kontaktu i zrozumienia.
3. **Co to znaczy język serca.**
4. **Ćwiczenia** i pytania do refleksji.

SZKOŁA TRENERÓW I TRENEREK komunikacji opartej na EMPATII

Zapraszam do czytania
i do kontaktu
Lucyna Wieczorek

Podstawowe założenia empatycznej komunikacji

1

Podstawowe emocje i potrzeby są uniwersalne.
Nie zależą od wyznawanej religii, koloru skóry, orientacji seksualnej czy poglądów.

Emocje i potrzeby, są tym co jest wspólne wszystkim ludziom, a także zwierzętom (2). Dlatego rozmawiając na tym poziomie możemy doświadczać głębszego kontaktu i mieć więcej zrozumienia o co naprawdę chodzi naszemu rozmówcy_czyni. W różnych miejscach świata spotkasz ludzi, którzy czują strach, kiedy ktoś odbiera im bezpieczeństwo, czują złość kiedy ograniczana jest ich wonność, albo smutek kiedy tracą kogoś ważnego.

Podobnie uniwersalna jest zdolność do empatii, wg badań (3) posiada ją 98% ludzi i wiele gatunków ssaków, nie tylko naczelne. Dzięki empatii możemy nawiązać kontakt, swoiste połączenie z inną istotą, kiedy mamy kontakt - chętniej przyczyniamy się do działania na rzecz innych.

Refleksja 1.

1. *Jakie myśli pojawiają się w Tobie kiedy czytasz to założenie?*
2. *Czy potrafisz podać przykłady potwierdzające lub przeczące temu stwierdzeniu.*

2

> ***Za każdym komunikatem kryje się potrzeba.***

Marshall Rosenberg

Refleksja 1.
Pomyśl o przykładzie sytuacji, która potwierdza to założenie lub mu zaprzecza.

Refleksja 2.
Pomyśl o rozmowach, które zwykle prowadzisz, powtarzalnych. W jakim stopniu jesteś świadom/a potrzeb, które chcesz w czasie tej rozmowy spełnić? Określ w skali od 1 do 6, gdzie 1 oznacza prawie nigdy nie jestem świadom/a, a 6 - zwykle jestem świadom/a.

1 2 3 4 5 6

3

Potrzeby każdej osoby są tak samo ważne, ale nie oznacza to, że wszystkie strategie na spełnienie potrzeb są tak samo dobre.

Potrzeby to coś co motywuje nas do działania, do życia. **Jestem zmęczona, potrzebuję odpoczynku, zatrzymuję się i siadam na ławce,** albo biorę dzień wolnego i odpoczywam. Dzięki temu mój organizm może się zregenerować. Kiedy jestem smutna, mogę potrzebować kontaktu, wsparcia, kiedy to sobie uświadomię, sięgam po telefon i umawiam się na spacer z osobą, która mnie dobrze rozumie. **Strategie to konkretne działania** na rzecz spełnienia potrzeb. Przywiązanie do jednej strategii to bardzo częsty powód konfliktów.

Refleksja 1.

Pomyśl przez chwilę o swoich potrzebach.
Czy traktujesz je jak równie ważne, mniej lub bardziej ważne od potrzeb innych osób? Jeśli to zależy od relacji to nazwij prawidłowości, które dostrzegasz.

4

Emocje informują nas o ważnych dla nas potrzebach. Nie są dobre, ani złe, chociaż niektóre są trudne w doświadczaniu.

Warto wiedzieć, że **każda emocja to informacja** - sms - dla Twojej świadomości od Twojego organizmu. Jeśli sms nie wystarczy to może być telefon. Im silniejsza emocja tym większej uwagi wymaga.

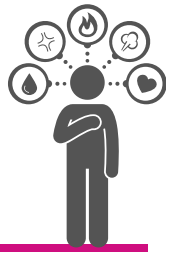
Kiedy czujesz dyskomfort - czy to jest napięcie ciała, czy irytacja, czy strach, to oznacza, że Twój organizm daje Ci znak, woła do Ciebie: **zauważ mnie, bardzo potrzebuję teraz...** To oznacza, że masz ważną potrzebę, prawdopodobnie niespełnioną, a może też nierozpoznaną, zapomnianą. Nie musimy w każdej chwili mieć spełnionych wszystkich potrzeb, ale ułatwia nam życie kiedy spełnione są te dla nas najważniejsze, a pozostałe zostaną uznane, uszanowane.
Więcej o potrzebach, w polecanych lekturach lub kursach.

Dlaczego jest ważne, aby nie oceniać emocji?

Ponieważ jeśli ocenisz, że źle jest czuć np.: **strach albo złość,** to prawdopodobnie kiedy tylko przyjdzie sms z tą treścią to włączysz tryb samolotowy, żeby przypadkiem nie docierały do Twojej świadomości kolejne sygnały. Możesz nie chcieć czuć określonych emocji. I to jest Twoje prawo. Tylko dobrze jest być świadomym konsekwencji. **Kiedy nie odbierasz wiadomości nie wiesz co tak naprawdę się dzieje.** Rezygnujesz z bycia w kontakcie ze sobą samym/ą, ze swoim ciałem i prawdziwymi potrzebami. Oceniając pewne emocje jako "nie ok", w pewnym sensie oceniamy siebie, jako nie ok, kiedy ich doświadczamy. Za ocenianiem jako "nie ok", może iść chęć "karania"... zobacz jak oddalamy się od prawdziwej funkcji emocji czyli informowania o niespełnionych potrzebach.

Sprawdź jak by to na Ciebie wpływało gdybyś emocje traktował_a jako sygnał do zatrzymania się i zadania sobie pytań:

1. Co teraz czuję? Jak mogę pomieścić te uczucia: może przez świadomy oddech, ruch, rozmowę, pisanie?
2. Czego teraz naprawdę potrzebuję?
3. Jak mogę zadbać o tę potrzebę najprościej, jak najbardziej efektywnie i z szacunkiem dla innych?



Doświadczanie emocji nie oznacza, że masz pod ich wpływem wykonywać impulsywne działania! Kopanie i gryzienie w reakcji na bodziec, który w rzeczywistości jest sznurkiem lub papierowym tygrysem (4) może spowodować, że nie tylko stracisz niepotrzebnie energię, ale też nie zauważysz prawdziwego tygrysa, albo już nie będziesz mieć siły, aby sobie z nim adekwatnie poradzić.

Refleksja 1.

Podam Ci przykład. Kiedy czujesz irytację, dyskomfort i masz ochotę kogoś kopnąć albo powiedzieć coś "co zapamięta", to o ile nie chodzi o ochronę zdrowia i życia - nie rób tego. Zamiast tego ***zrób STOP.***

Jeśli irytacja utrudnia Ci myślenie, możesz zwrócić swoją uwagę na ciało. ***Jak oddychasz? Które części ciała mają dużo energii?*** *Gdybyś miał_a do czegoś porównać swój stan teraz to co by to było? To tylko przykładowe pytania, ale samo zadawanie sobie pytań aktywuje korę przedczołową (5), która wspiera proces uspokajania.*

Dodatkowo, jeśli pobudzeni utrudnia Ci swobodną refleksję, jedną z najlepszych i najprostszych strategii jakie znam w takiej sytuacji jest po prostu ***spacer*** *. Dla bardziej zmotywowanych może być transowe truchtanie (wolno, uważnie biegniesz i wydajesz z siebie dźwięki). Opis tutaj (6).*

Łagodny ruch pozwala zmetabolizować kortyzol (7) czyli hormon stresu, wokalizacja pozwala Ci "nie trzymać w sobie" czyli rozluźnić gardło, uważność uspokaja.

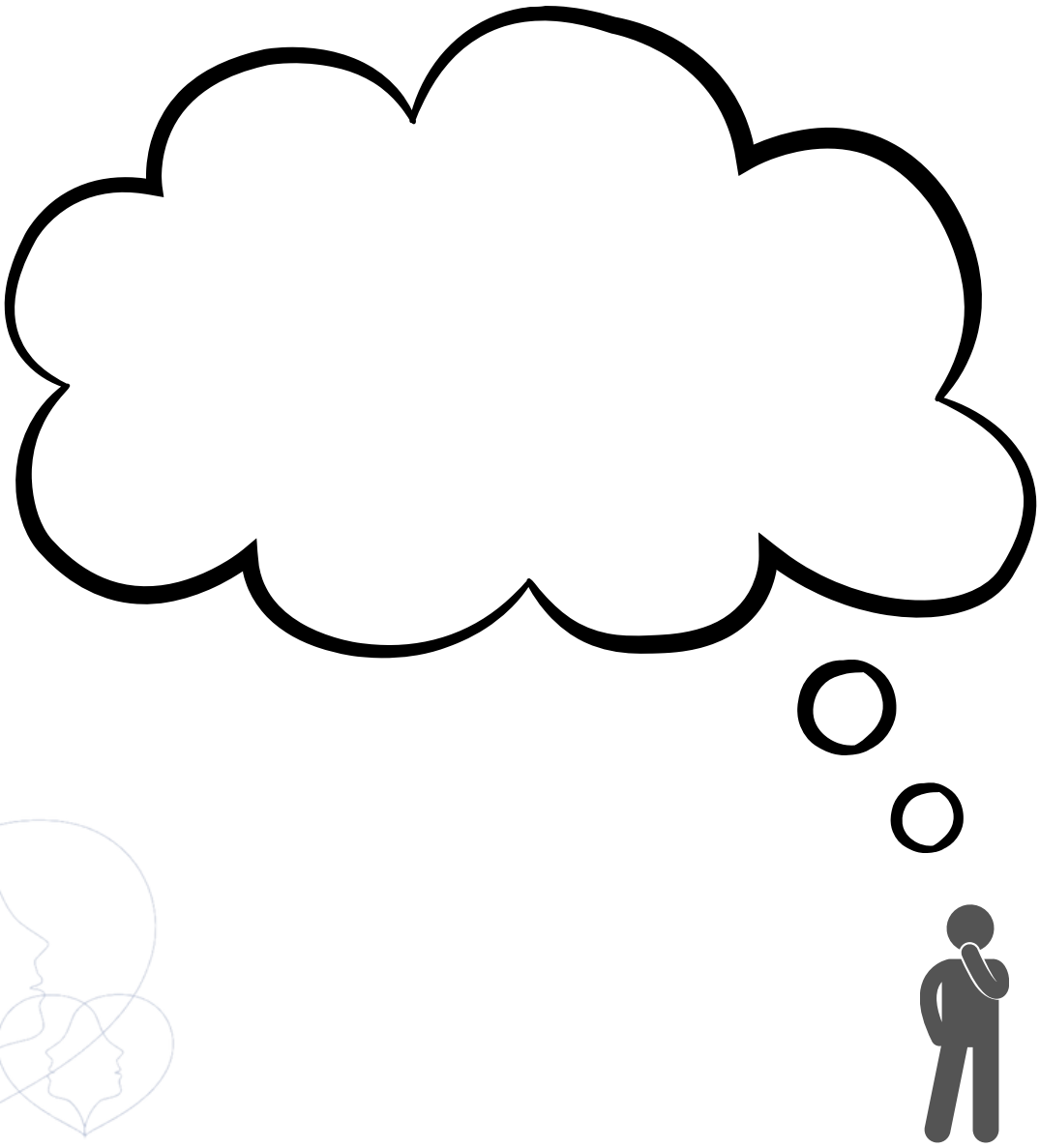
Jeśli poziom irytacji opadnie z bardzo wysokiego na średni albo od początku był na średnim poziomie, to zachęcam Cię do dokończenia któregoś z poniższych zdań:

1. *Czuję teraz dyskomfort, irytację, bo bardzo potrzebuję....*
2. *Czego teraz najbardziej potrzebuję....? Na czym mi naprawdę zależy w tej sytuacji, tu i teraz...?*

Sięgnij do listy potrzeb (znajduję się na końcu tego e-booka) i poczuj co jest Ci najbliższe. Jeśli poczujesz, że chcesz więcej wsparcia i złościsz się kiedy ktoś, odmawia Ci pomocy, zadaj sobie pytanie:

1. *Jak inaczej, jak bardziej mogę zadbać o wsparcie?*
2. *Kto wsparcia w tym temacie udzieli mi chętnie?*
3. *Jak sama mogę być dla siebie bardziej wspierająca? Może mogę częściej odmawiać?*
   Brać mniej spraw „na głowę”? Mniej siebie oceniać? Jeśli złość jest duża i jest jej dużo to polecam Ci książkę Ewy Tyralik "Uwaga. Złość" i pracę terapeutyczną

Czy masz pytania do podstawowych założeń?
Coś Cię w nich drażni?
Zapisz i zadaj je na naszym profilu na FB.



4 kroki

Kiedy poznawałam „Porozumienie bez Przemocy” (8) wydawało mi się, że 4 kroki to jest właśnie sedno sprawy.

Teraz tak nie myślę, ale nadal uważam, że jest to mega cenne narzędzie, którego **chciałabym się nauczyć najpóźniej w 8 klasie podstawówki.**

Dlaczego?
Ponieważ jest świetne do **porządkowania skłębionych myśli i uczuć**, do uzyskiwania wewnętrznej klarowności, do empatii wobec siebie i do empatii wobec innych.
Do coachingu.
Do dialogu, informacji zwrotnej i budowania relacji opartych na zaufaniu. I pomaga mniej krytykować siebie.
Może nie zadziałać, jeśli będzie stosowane instrumentalnie. Jeśli przy jego pomocy będziesz chcieć zmienić drugą osobę, albo wymusić określone zachowania. Nie jest też celem ułatwienie udowadniania swoich racji. Celem jest budowanie kontaktu ze sobą i kontaktu z innymi.

Celem empatycznej komunikacji jest budowanie autentycznego kontaktu.

Dzięki temu, że mamy z drugą osobą kontakt, chętniej odpowiadamy TAK dla jej potrzeb.
Dzięki temu możemy spełniać nasze potrzeby w pokojowy sposób. Prosimy o wsparcie, a nie je wymuszamy.

Celem „Porozumienia bez Przemocy" jest budowanie takich społeczności, w których jest miejsce dla każdego i potrzeby każdej osoby są szanowane i równie ważne. M. Rosenberg, twórca „Porozumienia bez Przemocy" uważał, że ludzie mogą spełniać swoje potrzeby w pokojowy sposób i że język, którym się posługujemy może to ułatwić lub utrudnić.

Właśnie dlatego warto poznać empatyczną komunikację, w tym 4 kroki i nauczyć się je stosować w praktyce, aby świadomie budować kontakt, być w dialogu i być otwartym na szukanie różnych strategii na spełnianie potrzeb.

Każdy z tych 4 kroków omawiamy szczegółowo w czasie **Kursu Komunikacji opartej na Empatii online,** ale teraz podam Ci podstawowe informacje, które często są wystarczające, aby wejść na empatyczną ścieżkę rozmowy.

Krok 1.

Obserwacje zamiast ocen i interpretacji.

Opowiedz o tym co się wydarzyło, w taki sposób, aby rozmówca wiedział o czym jest rozmowa, najlepiej nazwij fakty, tak jak widziałaby to kamera.

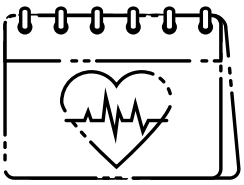
Każda interpretacja faktów lub ocena, może spowodować reakcję: tak, ale... i ciąg wyjaśnień, usprawiedliwień, kontrargumentów.

Skutek 1: tracisz czas... bo chyba nie chodziło Ci o wyjaśnianie znaczenia faktów? Rozmowa zaczyna być o tej interpretacji, a nie o tym, na czym Ci zależało, czyli o twojej potrzebie.

Skutek 2: zaczynasz się denerwować... to szkodzi tobie, twojemu zdrowiu, twoim potrzebom.

1. *Widzę 3 osoby na spotkaniu.(opis rzeczywistości)*
2. *Przeczytałam, że "witamina D3 jest zdrowa". (cytat)*
3. *Zaobserwowałam, że w czasie rozmowy spociły mi się dłonie.(obserwacja swoich reakcji)*

Krok 2.



Świadomość wpływu emocjonalnego jaki wywarło na mnie wydarzenie czyli opis **uczuć,** zamiast ocen sytuacji.

Świadomość uczuć jest niezwykle cenna, ponieważ wzmacnia zdolność brania odpowiedzialności za sposób w jaki spełniamy nasze potrzeby, a to pozwala nam mieć więcej spełnionych potrzeb w przyjazny, pokojowy sposób.

Możemy, ale nie musimy mówić głośno o naszych emocjach – istotna jest świadomość i odczytanie wiadomości, które emocja niesie.

Podstawowe emocje to:

- strach,
- złość,
- smutek,
- wstręt
- zaskoczenie
- radość

Więcej nazw uczuć znajdziesz na załączonej liście uczuć wg "Porozumienia bez przemocy".
A pod linkiem załączonym na stronie 37 znajdziesz piękne karty uczuć i potrzeb do pobrania (na razie w języku angielskim, ale słyszałam, że jest przygotowywana wersja kart w języku polskim).

#Przykład

Krok 1.
Obserwacja. Czekam przez 30 minut na spotkanie z klientem.

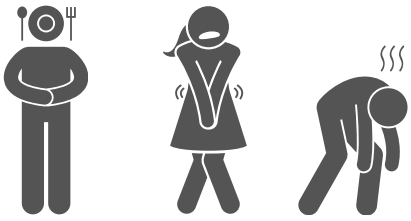
Krok 2.
Uczucia.
Co się ze mną dzieje, kiedy czekam przez 30 minut na spotkanie?
Prawdopodobnie jest to ***mieszanka myśli i emocji.***
Np.: nie szanuje mnie, nie liczy się ze mną, konkurencja coś o mnie nagadała, nie mam wystarczająco dobrej oferty, inni są lepsi, może odwołam to spotkanie, żeby nie tracić czasu i się nie ośmieszyć?

Co możesz zrobić, żeby sobie pomóc?

1. *Trzymaj się* ***obserwacji****, a nie fantazji...na razie wiesz tyle ile wiesz, jest 9.30, Twojego klienta nie ma. Naprawdę nie wiesz nic więcej.*
2. *Obserwuj swoje ciało i emocje. Nazywaj językiem obserwacji to czego jesteś świadom/a. Np.: zauważam, że serce bije mi szybciej...boję się co to znaczy, że jeszcze go nie ma...*

zauważam, że serce bije mi szybciej...boję się co to znaczy, że jeszcze go nie ma...

Krok 3.



Świadomość potrzeb zamiast skupienia na jednej strategii.

Potrzeby to uniwersalne motywacje do działania. Doświadczają ich wszyscy ludzie (9). To coś co nas łączy.

Warto **odróżnić potrzeby od strategii** czyli konkretnych działań, które służą spełnieniu potrzeb. Na przykład: wszyscy potrzebujemy odpoczynku, ale niektóre osoby odpoczywają czytając, inne biegając, a jeszcze inne rozmawiając z bliskimi. Strategii jest wiele, a jedną z przyczyn konfliktów jest przywiązanie do jednej strategii i zmuszanie innych do jej wykonywania.

#Przykład

Wróćmy do naszego przykładu.

1. *Jest 9.30, od 9.00 czekasz na swojego klienta. Jesteś świadoma, że serce bije Ci szybciej i czujesz strach.*
2. *O jakich potrzebach te emocje mogą Cię informować? Czego potrzebujesz najbardziej w tej chwili?*
3. *Może to jest **jasność**, co się dzieje z klientem? Czy zrezygnował ze spotkania i współpracy, czy jest inny powód?*
4. *Może potrzebujesz więcej **zaufania**, że niezależnie od tego co zrobi ten klient, to co dajesz innym jest dobre jakościowo i inne osoby kupią to i skorzystają?*

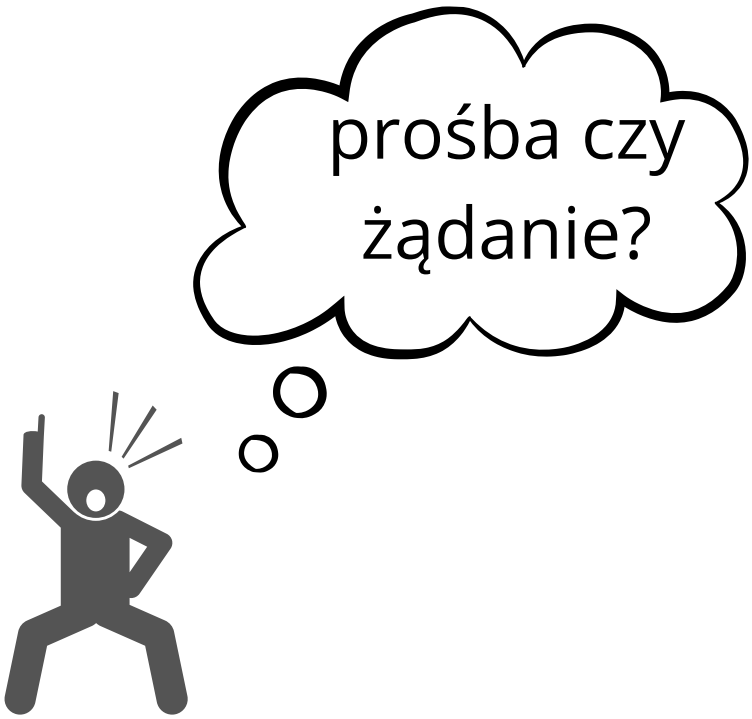
1. **Obserwacja**: *czekam 30 minut, mam spocone dłonie*
2. **Czuję:** *niepokój*
3. **Potrzebuję:** *jasności, co naprawdę się dzieje*

Krok 4.

Działania i prośby zamiast żądań.

Prośby służą spełnianiu naszych potrzeb w taki sposób, aby jednocześnie uszanować potrzeby innych osób. Formułujemy je kiedy uświadomimy sobie, swoje potrzeby, związane z daną sytuacją. Kiedy wiem, że **bardzo potrzebuję odpoczynku**, mogę poprosić o przerwę, wyjść na spacer czy zaplanować wypad za miasto. Na spełnienie każdej potrzeby jest wiele sposobów. Ale jeśli zechcesz działać na rzecz swojej potrzeby jeszcze nim sobie ją dobrze uświadomisz ryzykujesz dwie rzeczy:

1. skupiając uwagę na jednej strategii, nie dajesz sobie szansy widzenia wielu innych możliwości i **łatwo wejdziesz w konflikt** z każdym, kto ma choć trochę inne strategie;
2. ryzykujesz, **że wydasz dużo energii,** na realizowanie celów, zadań, które mogą nie przynieść Ci spełnienia (wchodzisz na górę, a kiedy jesteś na szczycie widzisz, że jest pięknie, ale nie o to Ci chodziło).



Dzięki prośbom opartym na potrzebach, jesteśmy bardziej autentyczni i otwarci na dialog. Kluczową umiejętnością w tym kroku **jest odróżnienie prośby od żądania**. Prosisz wtedy, kiedy zostawiasz rozmówcy przestrzeń na odmowę. Jeśli nie zostawiasz - jest to żądanie. Jeśli prosisz w oparciu o potrzebę i wiesz, że masz wiele opcji jej spełnienia łatwiej Ci będzie przyjąć odmowę i jednocześnie dalej szukać sposobów.

Tematowi empatycznej asertywności jest poświęcone odrębne szkolenie, a także **8 moduł szkolenia z Komunikacji opartej na Empatii online.**

"Najpierw kontakt,
potem działanie"
M.Rosenberg

Jeśli zastanawiasz się czasem czemu prośby nie działają, to jedna z ważnych przyczyn zawarta jest w w zamieszczonym wyżej cytacie.

Pamiętasz jeszcze jaki jest cel praktykowania 4 kroków?
Tak. **Budowanie kontaktu** opartego na uczuciach i potrzebach.

Pierwsze trzy kroki doprowadziły nas do miejsca kiedy mamy **kontakt ze sobą,** z tym co naprawdę czujemy i czego naprawdę potrzebujemy. To jest punkt wyjścia do sformułowania szczerej prośby z przestrzenią na odmowę.

Ale nim sformułujesz prośbę zadbaj o to, aby mieć kontakt z osobą, do której chcesz się zwrócić.

Dlaczego?
Ponieważ mając autentyczny kontakt z drugą osobą, chętniej z własnej woli wspieramy tę osobę. Chętniej mówimy TAK, ponieważ chcemy. Ponieważ chcemy się przyczyniać do dobra innych osób.

Pod jednym warunkiem - robimy to z własnej woli.

Spełnij moją prośbę tylko wtedy,
jeśli zrobisz to z radością dziecka,
które karmi kaczkę.
M.Rosenberg

Wyróżniamy trzy główne typy próśb:

prośbę **o szczerość**:

Czy możesz powiedzieć, co myślisz o mojej propozycji?

prośbę **o działanie**:

Proszę przynieś jutro o 10.00 raport z ostatniego tygodnia.

prośbę **o informację zwrotną:**

Czy możesz powiedzieć, jak rozumiesz moją wypowiedź?

Prośba to rodzaj aktywności, którego celem jest spełnienie potrzeby. Prośbę możesz kierować do siebie, umówić się ze sobą na coś, albo do innych osób.

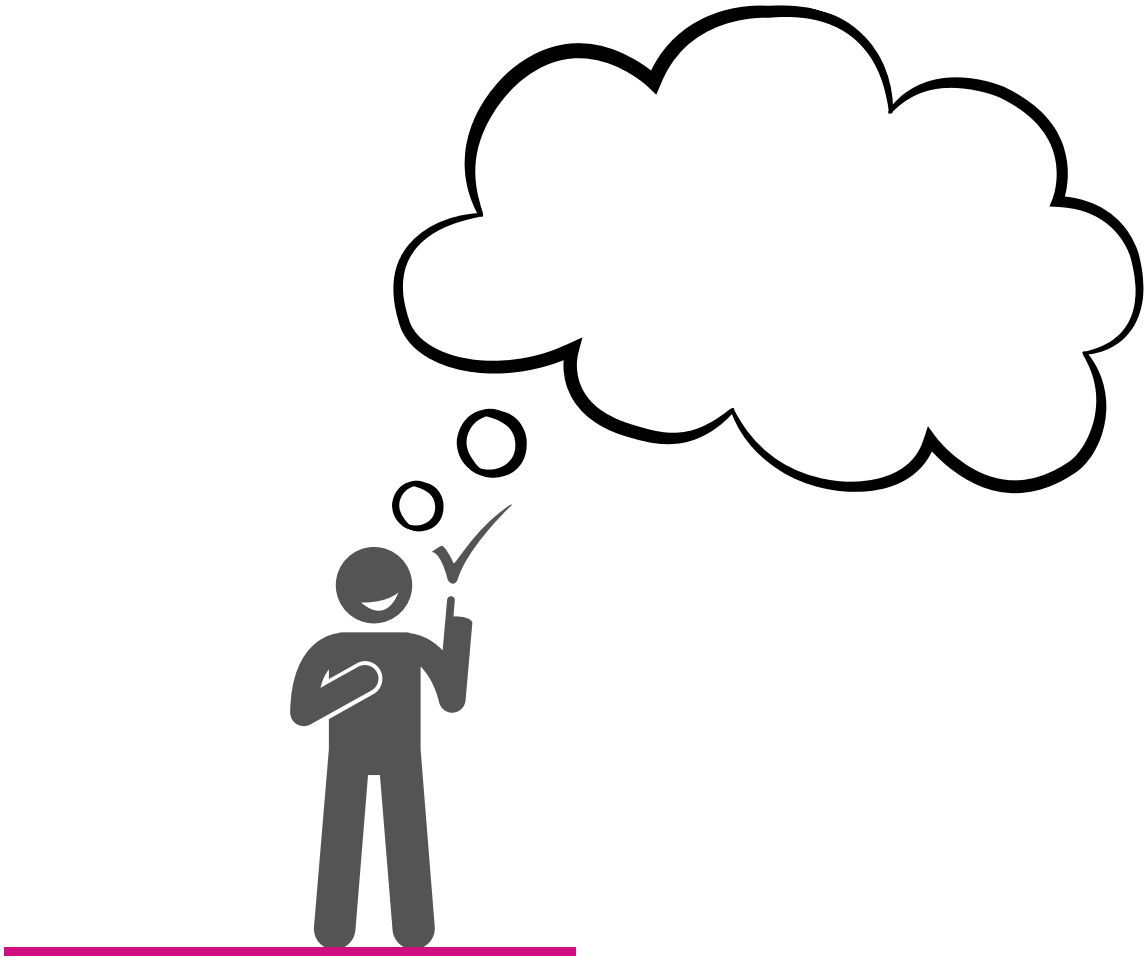
#Przykład

Wróćmy do naszego przykładu.

1. *Jest 9.30, od 9.00 czekasz na swojego klienta. Jesteś świadoma, że serce bije Ci szybciej i czujesz strach.*
2. *Uznajesz, że najbardziej potrzebujesz **jasności**, co się dzieje z klientem? Czy zrezygnował ze spotkania i współpracy, czy jest inny powód?*
3. *Jaką prośbę możesz sformułować, aby zyskać więcej jasności?*
4. *Może to jest prośba do siebie: zadzwonię jeszcze raz za 5 minut? Albo prośba do siebie, zaczekam jeszcze 15 minut, mogę tutaj popracować w sumie nic się nie dzieje? A może: wyślę wiadomość na Linkedin i zapytam, co się wydarzyło?*

1. **Obserwacja**: *czekam 30 minut,*
2. **Czuję:** *niepokój,*
3. **Potrzebuję:** *jasności,*
4. **Prośba:** *byliśmy umówieni na spotkanie, niestety nie mogę już dłużej czekać, ale niepokoję się. Czy może Pan do mnie napisać, czy wszytko OK? Czy chciałby Pan umówić się na inny dzień?*

I jeszcze jedno. Zwróć uwagę jak się zmienia Twój stan, kiedy zadajesz sobie różne pytania odnośnie tego co myśli Twój klient i kiedy zadajesz sobie pytania związane z Twoimi potrzebami i pomysłami na ich spełnienie. Czy widzisz różnicę?



Czy masz pytania do tego modelu lub coś Cię denerwuje, niepokoi w podanym przykładzie? Jeśli TAK napisz do nas w komentarzu na FB.

Każdy z kroków będziemy pogłębiać w ramach kursu Komunikacji opartej na Empatii online.

Język serca

Czy zastanawiałaś się kiedyś nad znaczeniem słowa "serce"?
Pomyśl ile tych znaczeń Ci się pojawia.
Dopisz do poniższych zdań pierwsze skojarzenia:

1. „Serce miasta" to ...
2. „Serce samochodu" to ...
3. „Serce rodziny" to ...
4. „Moje serce" to ...

Czy Twoje skojarzenia ze słowem serce pokazują, tworzą obraz czegoś ważnego, istotnego, kluczowego, czy bardziej słabego, „dobrego dla dzieci i zakochanych", naiwnego?

Możemy żyć bez ręki, ale nie możemy żyć bez serca. Serce jest istotą życia.

W słowniku znalazłam przykłady znaczeń:

1. środek, centrum (miasta)
2. istota, motor, napęd (silnik samochodu)
3. siedziba uczuć
4. ang.: heart, synonim core: rdzeń, jądro

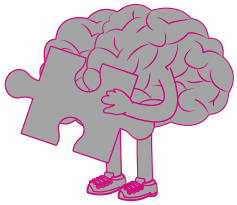
Dlaczego o tym piszę?

Ponieważ o porozumieniu bez przemocy, czasem mówimy „język serca”, czasem „język żyrafy”.
Ale mówimy też język efektywności. Język przyszłości.

Kiedy myślimy o języku serca jako języku opartym na uczuciach i potrzebach, to warto wiedzieć, że uczucia i potrzeby to istota naszego ludzkiego doświadczenia. **Samo sedno**.
Język serca to **język życia** i język tego co dla nas najważniejsze w danej chwili. To nie ma nic wspólnego z naiwnym romantyzmem.
To **wymaga ogromnej odwagi do bycia szczerym** wobec siebie i ogromnej siły do tego, aby brać odpowiedzialność za swoje emocje i nie obarczać tą odpowiedzialnością innych (co często przeradza się w obwinianie).

Czy język oparty na istocie, rdzeniu, jest językiem osób słabych? Miękkich?

Więcej na ten temat znajdziesz w artykule zamieszczonym w magazynie Forbes (10) do którego link został zamieszczony na ostatniej stronie.

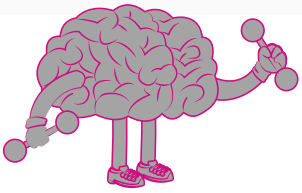


Ćwiczenia - trenuj swój mózg :)

Jak widzisz jest to dość proste teoretycznie. Ale najważniejsza jest praktyka, jeśli chcesz doświadczyć zmiany jakości w relacjach. Do tej praktyki Cię zapraszam.

Przed tobą 3 ćwiczenia z podstawowych rozróżnień. Propozycje odpowiedzi, znajdziesz na końcu.
A jeśli masz pytania pisz do nas na profilu na FB.

Odpowiemy pod postem lub na webinarze.



Ćwiczenie 1.

Poszukiwanie obserwacji za ocenami.

Jak może brzmieć obserwacja, która spowodowała takie oceny.
Podaj przykład tego co mogło wydarzyć się wcześniej.

1. Jesteś znowu spóźniona, nie można na Ciebie liczyć.

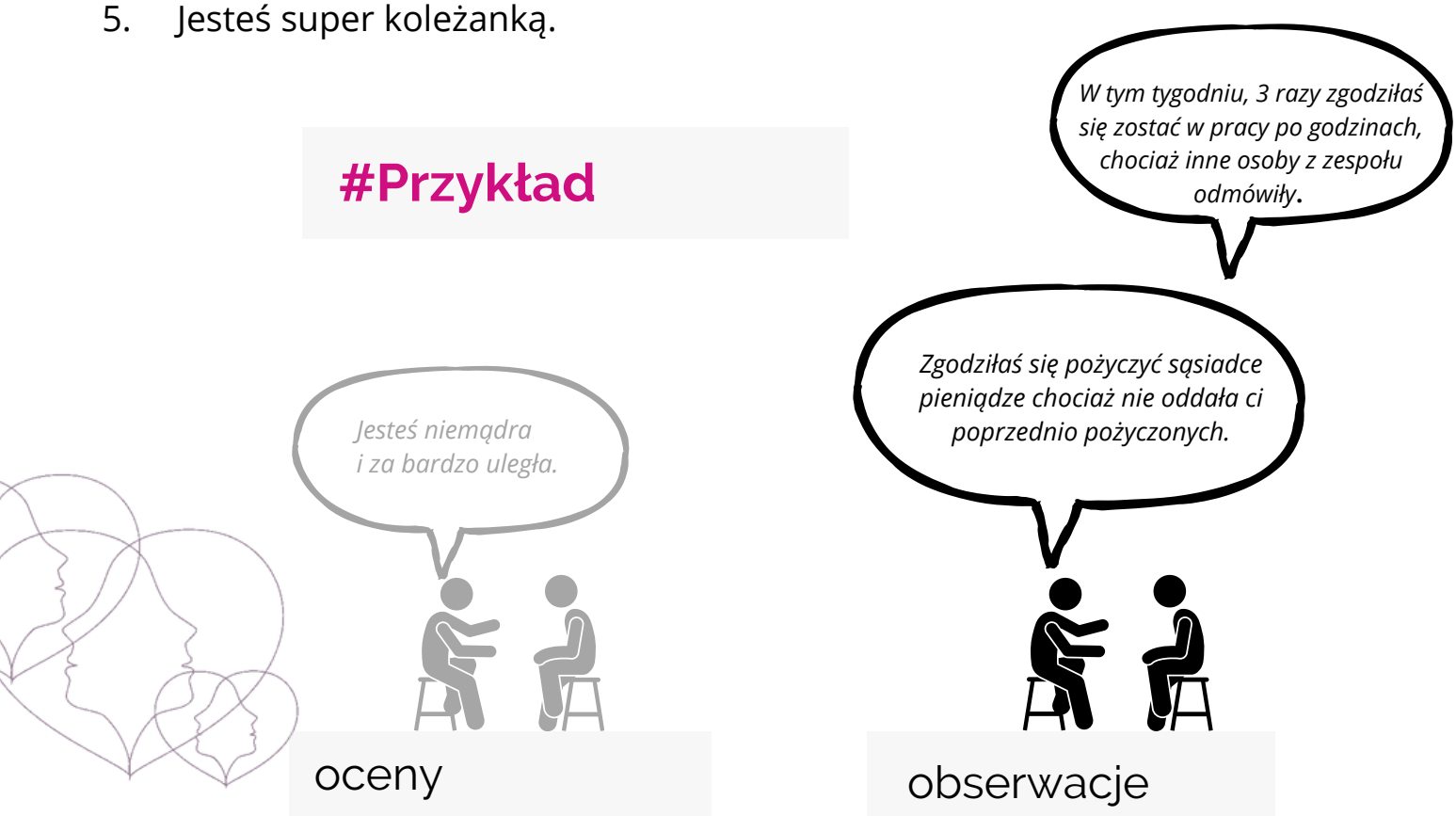
2. Zachowujesz się niekompetentnie.

3. Słabo sobie radzisz z tym zadaniem.

4. Zawaliłeś tę sprawę.

5. Jesteś super koleżanką.

#Przykład



Ćwiczenie 2.

Odróżnianie potrzeb od strategii cz.1

Które z poniższych zdań jest opisem potrzeby, a które strategii?

Jeśli zdanie opisuje strategię, jakie 3 potrzeby przy pomocy takiego działania można spełnić?

1. Potrzebuję odpoczynku.

2. Muszę z nią porozmawiać.

3. Potrzebuję pieniędzy.

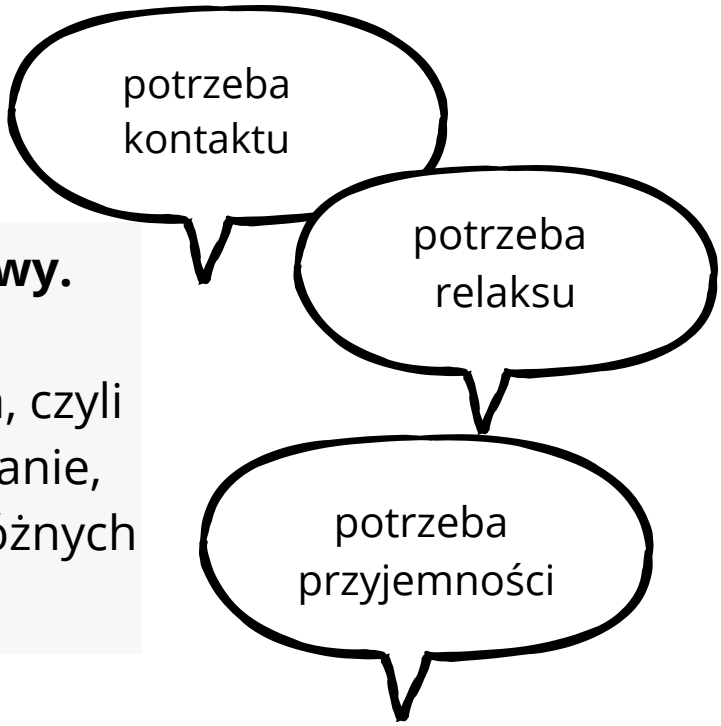
4. Zależy mi na dobrym kontakcie z rodziną.

5. Chcę mieć piękne mieszkanie.

#Przykład

Chce mi się kawy.

To jest strategia, czyli konkretne działanie, na spełnienie różnych potrzeb, np.:



Ćwiczenie 2.

Odróżnianie potrzeb od strategii, część 2.

Wybierz zdania opisujące potrzeby, zaproponuj 3 sposoby na spełnienie każdej z nich.

1. Potrzebuję odpoczynku.

2. Muszę z nią porozmawiać.

3. Marzę o przynależności do większej grupy.

4. Zależy mi dobrym kontakcie z rodziną.

5. Potrzebuję bliskości.

#Przykład

Potrzebuję więcej zrozumienia.

To jest potrzeba.
Jakie działania, mogą pomóc ją spełniać?

działanie1.
Rozmowa z osobą w podobnej sytuacji.

działanie 2.
Udział w grupie wsparcia lub rozwoju.

działanie 3.
Poproszenie żeby osoba powiedziała jak nas rozumie i ewentualne dodanie, czego zabrakło w powtórzeniu.

Ćwiczenie 3.

Precyzyjne formułowanie próśb

Czy poniższa prośba jest precyzyjnie sformułowana?
Jeśli nie, zamień to zdanie na prośbę o kontakt lub o działanie.

1. Pomóż mi w pracy.

2. Nie utrudniaj.

3. Bądź bardziej zaangażowana w pracę.

4. Czy możemy dzisiaj lub jutro porozmawiać przez 15 minut o naszej pracy przy ostatnim wydarzeniu?

5. Szanuj mnie bardziej proszę.

6. Czy możesz mi przesłać materiały z ostatniego spotkania jutro do 16.00?

7. Czy możesz mi powiedzieć jakie jest Twoje zdanie na temat projektów materiałów informacyjnych?

Odpowiedzi ćwiczenie 1.

Poszukiwanie obserwacji za ocenami.

Jak może brzmieć obserwacja, która spowodowała takie oceny.
Podaj przykład tego co mogło wydarzyć się wcześniej.

1. Jesteś znowu spóźniona, nie można na Ciebie liczyć.

Umówiłyśmy się na spotkanie o 11.00, a jest 11.30. Wczoraj, przyszłaś 15 minut po umówionym terminie.

2. Zachowujesz się niekompetentnie.

W naszej firmie odpowiadamy na reklamacje wg modelu, który otrzymałeś w materiałach. Twoja ostatnia odpowiedź na reklamacje nie spełniała 3 opisanych tam zasad.

3. Słabo sobie radzisz z tym zadaniem.

Przeprowadziłaś 5 rozmów z klientami. Żadna z tych osób, nie zdecydowała się podpisać umowy o współpracy z naszą firmą.

4. Zawaliłeś tę sprawę.

Wychodząc rano do pracy, powiedziałeś, że zawieziesz psa do weterynarza, a teraz mówisz, że nie dasz rady.

5. Jesteś super koleżanką.

Kiedy mój dział przechodził reorganizację przejęłaś ode mnie robienie raportu tygodniowego.

Odpowiedzi ćwiczenie 2.

Odróżnianie potrzeb od strategii

Które z poniższych zdań jest opisem potrzeby, a które strategii?
Jeśli zdanie opisuje potrzebę zaproponuj 3 sposoby na jej spełnienie. Jeśli zdanie opisuje strategię, jakie 3 potrzeby, przy pomocy takiego działania można spełnić?

1. Potrzebuję odpoczynku.

Potrzeba, strategią może być: spacer, leżenie w hamaku, wyjechanie na urlop.

2. Muszę z nią porozmawiać.

Rozmowa, to strategia, np.: na potrzebę kontaktu, potrzebę jasności, potrzebę zrozumienia.

3. Potrzebuję pieniędzy.

Pieniądze to strategia, np.: na potrzebę bezpieczeństwa, na potrzebę wolności, na potrzebę przygody.

4. Zależy mi na dobrym kontakcie z rodziną.

Kontakt, to potrzeba. Strategią na kontakt może być spotkanie, wspólne działanie, przytulanie.

5. Chcę mieć piękne mieszkanie.

Piękno to potrzeba, a piękne mieszkanie to strategii na potrzebę piękna. Inne strategię na potrzebę piękna to wyjazd w piękne miejsce, wizyta w galerii, czy posiadanie pięknego przedmiotu blisko siebie (filiżanka, notes).

Odpowiedzi ćwiczenie 3.

Precyzyjne formułowanie próśb

Czy poniższa prośba jest precyzyjnie sformułowana?
Jeśli nie, zamień to zdanie na prośbę o kontakt lub o działanie.

1. Pomóż mi w pracy. Niestety nie☹. Bardziej precyzyjna prośba może brzmieć: Czy możesz do końca tego tygodnia, przeprowadzić dwie rozmowy z moimi klientami, co zajmuje od 2 do 3 godzin?

2. Nie utrudniaj. Nie jest. Bardziej precyzyjna prośba może być taka np. Jeśli nie jesteś przekonany do tego rozwiązania, to czy możesz się zgodzić, że zrobimy próbę przez 2 tygodnie i potem się spotkamy i zdecydujemy co dalej z tym programem?

3. Bądź bardziej zaangażowana w pracę. Nie jest. Bardziej precyzyjna może być następująca prośba: Czy możemy się umówić, że kiedy nie jesteś pewna, co do tego, jakie są danego dnia priorytety to w pierwszej kolejności rozmawiasz z Krzysztofem, a jeśli jest na spotkaniu to wtedy wysyłasz sms do mnie?

4. Czy możemy dzisiaj lub jutro porozmawiać przez 15 minut o naszej pracy przy ostatnim wydarzeniu? Tak, ta jest precyzyjna.

5. Szanuj mnie bardziej proszę. To nie jest precyzyjna prośba. Jeśli masz ochotę tak do kogoś powiedzieć, zadaj sobie pytanie po czym poznaje (po jakim konkretnym działaniu, że jestem szanowana?), np. Czy możemy się umówić, że kiedy idę do mojego pokoju z koleżanką i zamykam drzwi, a Ty chcesz o coś zapytać, to zaczekasz i zrobisz to kiedy wyjdę z pokoju?

6. Czy możesz mi przesłać materiały z ostatniego spotkania jutro do 16.00? Ta prośba jest precyzyjna.

7. Czy możesz mi powiedzieć jakie jest Twoje zdanie na temat projektów materiałów informacyjnych? To jest precyzyjna prośba, ten rodzaj prośby nazywamy prośbą o informację zwrotną.

Lista potrzeb

Poniższa lista uniwersalnych potrzeb ludzi (inspirowana Porozumieniem bez Przemocy) pomoże Ci docierać do tego, co ważne dla Ciebie i innych osób:

Potrzeby związane z dobrostanem fizycznym:
· Powietrza
· Pożywienia, wody
· Ruchu, ćwiczeń
· Dbałości o zdrowie, ochrony przed chorobami · Snu wypoczynku, relaksu
· Ekspresji seksualnej, intymności · Dotyku
· Schronienia, bezpieczeństwa

Potrzeby związane z byciem jednostką:
· Wybierania własnych marzeń, celów i wartości, podążania własną drogą
· Wybierania, własnego planu spełniania marzeń, celów i wartości
· Wolności · Przestrzeni · Spontaniczności · Niezależności

Potrzeby związane z własną spójnością (kontaktu z samą/ym sobą):
· Sensu · Poczucia sprawczości · Autentyczności
· Twórczości · Uczenia się, wyzwań · Świadomości · Samorozwoju
· Poczucia własnej wartości · Prywatności

Potrzeby związane z byciem z innymi ludźmi (współzależności):
· Bycia wysłuchaną/ym, · Bliskości, kontaktu, towarzystwa
· Wspólnoty · Ważności, bycia docenioną/ym · Bycia wziętą/tym pod uwagę
· Przyczyniania się do wzbogacania życia, wkładu · Bezpieczeństwa emocjonalnego
· Empatii · Szczerości· Miłości · Szacunku· Wsparcia · Zaufania · Zrozumienia

Potrzeba zabawy:
· Radości · Śmiechu · Lekkości

Potrzeby duchowe:
· Piękna · Harmonii · Inspiracji · Pokoju · Kontaktu z naturą · Wiary

Potrzeby celebrowania życia:
· Świętowania twórczości i spełnionych marzeń

Lista uczuć

Gdy Twoje potrzeby są spełnione możesz czuć:

• Moc energii
(entuzjazm, werwę, pobudzenie)

• Komfort
(zaspokojenie, rozluźnienie, beztroskę)

• Ciekawość
(podekscytowanie, zafascynowanie, otwartość)

• Zadowolenie
(spełnienie, radość, optymizm)

• Spokój
(wyciszenie, błogość, rozluźnienie)

• Wdzięczność
(wzruszenie, szczęście, dowartościowanie)

• Radość
(rozbawienie, pobudzenie, chęć do zabawy)

Lista uczuć

Gdy Twoje potrzeby nie są spełnione możesz czuć:

• Brak energii
(apatia, odrętwienie, osowiałość)

• Zmęczenie
(wyczerpanie, przytłoczenie, otępienie)

• Brak zainteresowania
(znudzenie, pustka, niemoc)

• Niezadowolenie
(rozczarowanie, osamotnienie, smutek, niepokój, poirytowanie, zakłopotanie)

• Złość
(napięcie, irytacja, rozdrażnienie)

• Smutek
(załamanie, przygnębienie, zwątpienie)

• Strach
(zmartwienie, roztrzęsienie, niepokój, zaskoczenie)

• Wstręt
(niesmak, obrzydzenie, niechęć)

Literatura

1. *Artykuł na podstawie badań, 9.04.2019, Rozwój empatycznej oceny moralnej, University of Pennsylvania, United States; University of Houston, United States, autorzy: Arunas L Radzvilavicius, Alexander J Stewart, Joshua B Plotkin (1)*
2. Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce i małżeństwie (oryg.: Telling Lies. Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage. Paul Ekman (2)
3. Emocje destrukcyjne. Jak możemy je przezwyciężyć? Dialog naukowy z udziałem Dalajlamy (przekład Andrzej Jankowski). Daniel Goleman (2)
4. Empatia co to jest i dlaczego jest ważna, Dawid Howe (3)
5. Szczęśliwy mózg, Rick Hanson (4)
6. Psychowzroczność, Daniel J.Siegel (5)
7. Bieg Transowy,Krzysztof Ruba za W.Eichelberger, (6) https://wyprawy-rozwojowe.pl/rozwoj/bieg-transowy-krzysztof-ruba/
8. Medycyna mitochondrialna: objawy, diagnostyka oraz metody terapii, B. Kuklinski (7)
9. Porozumienie bez przemocy (8) (9), Marshall Rosenberg
10. Nie mów przepraszam, nie mów kocham, Lucyna Wieczorek
11. Uwaga.Złość, Ewa Tyralik-Kulpa
12. Link do kart uczuć: https://cardsoffeelings.wixsite.com/cards/needs
13. Link do artykułu: https://www.forbes.com/sites/tracybrower/2019/06/16/think-empathy-is-a-soft-skill-think-again-why-you-need-empathy-for-success/#1463612e76d6 (10)