

Stołeczne Centrum
Wspierania Organizacji
Pozarządowych

System bezpłatnego wsparcia dla NGO

warszawa.ngo.pl

Komunikacja empatyczna w zespole, czyli jak mówić o tym, co jest dla mnie ważne?

Ekspertka: Adrianna Naruk

Prowadzi: Agnieszka Koszowska, Dimpact

07.02.2019

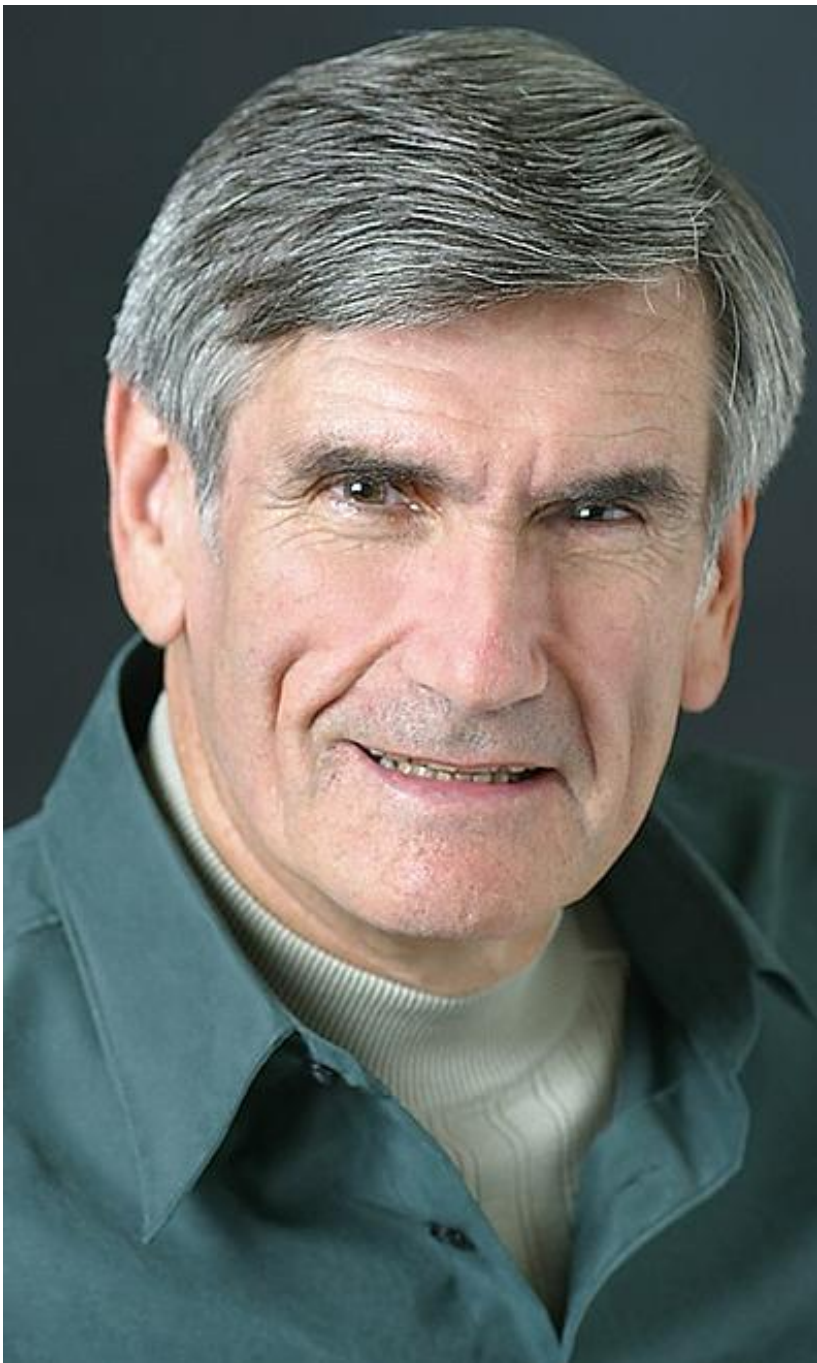


Ekspertka: Adrianna Naruk



Adrianna Naruk – doktor językoznawstwa, absolwentka studiów Porozumienie bez Przemocy wg Marshalla Rosenberga w Collegium Civitas i mediatorka używająca narzędzi NVC, w procesie certyfikacji w The Centre of Nonviolent Communication. Założycielka Pracowni Relacji Skontaktowani (www.skontaktowani.pl). Współzałożycielka Fundacji Gra w klasy, która prowadzi Niepubliczną Szkołę Podstawową Mozaika w Białymstoku. Chce przybliżyć sprawdzone wartości, które mogą stać się inspiracją w życiu osobistym i zawodowym.

O czym będziemy mówić
na dzisiejszym spotkaniu?



Marshall Rosenberg
(1934-2015)

Twórca Nonviolent
Communication
(NVC)

fot. Beth Banning, źródło: Wikipedia

Empatia

to sposób towarzyszenia,
pełnej skupienia obecności
oraz słuchania drugiej osoby,
aby za jej słowami
(niezależnie od treści)
odnajdywać jej uczucia
i stojące za nimi potrzeby.

Język żyrafy –
„język serca”





Język szakala

Umiejętność mówienia tego,
co jest żywe w Tobie...





... z uwzględnieniem potrzeb drugiej strony.



Komunikacja empatyczna w zespole, czyli jak mówić o tym, co jest dla mnie ważne?

1

Dwa pytania – sedno NVC

2

Cztery kroki – jedno z narzędzi NVC

Dwa pytania



Dwa pytania

Sednem Porozumienia bez Przemocy są dwa pytania:

1

Co jest w nas żywe? Co jest we mnie / w Tobie żywe?

2

Co możemy zrobić aby życie (moje/Twoje/nasze) było wspanialsze?

Wydaje się proste, prawda?





Dwa pytania

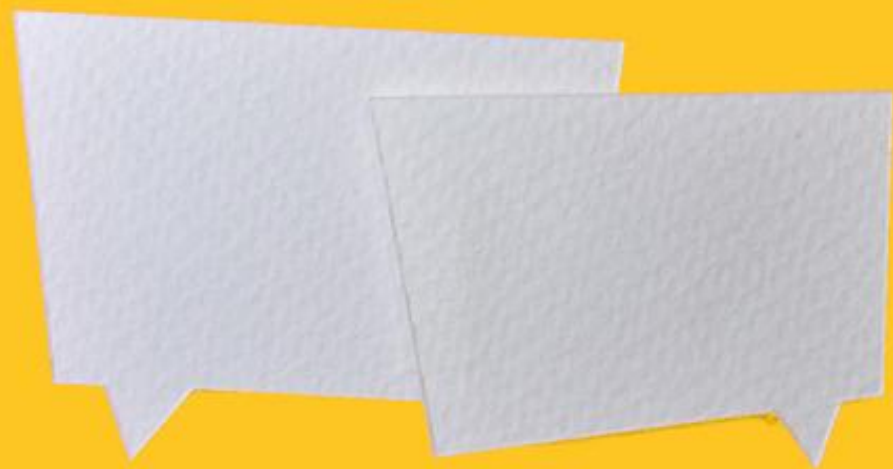
Aby umieć wyrazić to, co w nas żywe, warto umieć rozpoznać:

1

Jakie działania wspierają w nas życie?

2

Jakie działania – wręcz przeciwnie – temu życiu nie służą?



Bez wartościowania
i osądzania.

Cztery kroki



Cztery kroki



Krok pierwszy:
Obserwacje



Cztery kroki

Krok drugi:
Uczucia





Cztery kroki

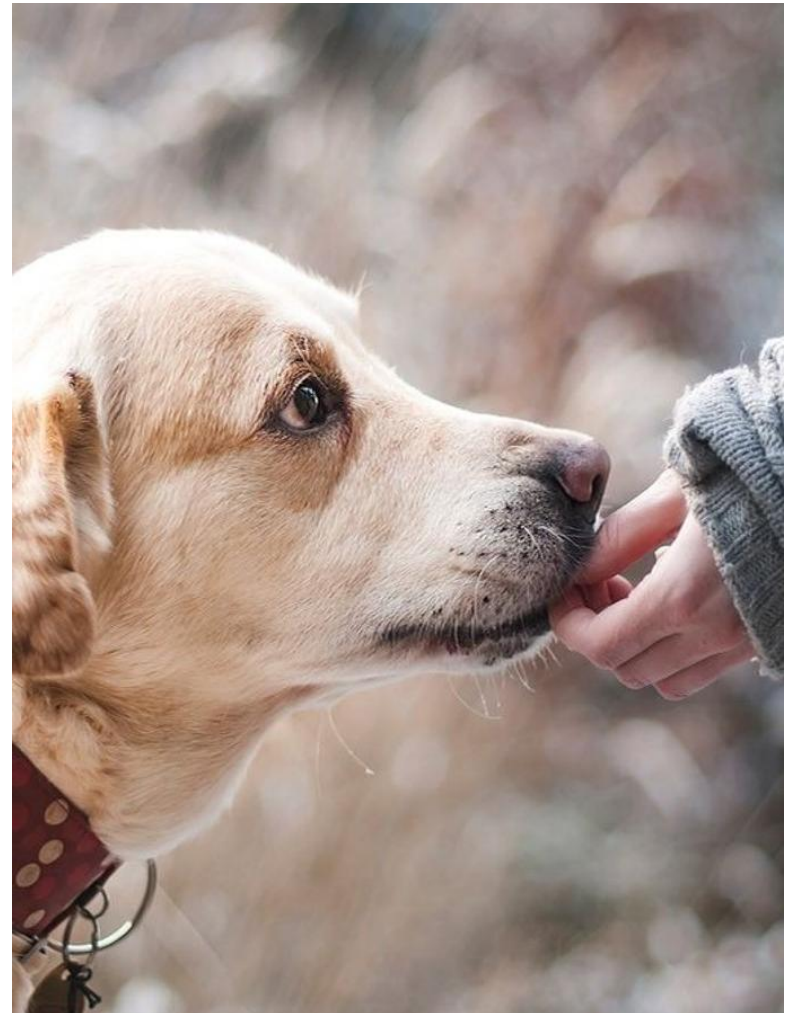


Krok trzeci:
Potrzeby



Cztery kroki

Krok czwarty:
Prośba





Cztery kroki

„Czuje się
manipulowany.”

„Czuje się atakowany.”

„Czuje się
niezszanowany.”

Uczucia rzekome



Lista uczuć i potrzeb





Potrzeby (wybór)

- ✓ Autentyczności
- ✓ Wyzwań
- ✓ Uczenia się
- ✓ Jasności
- ✓ Kompetencji
- ✓ Kreatywności
- ✓ Integralności
- ✓ Samorozwoju/wzrostu
- ✓ Autoekspresji/wyrażania własnego „ja”
- ✓ Poczucia Własnej Wartości
- ✓ Samoakceptacji
- ✓ Szacunku dla siebie
- ✓ Osiągnięć
- ✓ Prywatności
- ✓ Sensu
- ✓ Poczucia sprawczości i wpływu na swoje życie
- ✓ Całości/ jedności/ spójności
- ✓ Rozwoju
- ✓ Stymulacji, pobudzenia
- ✓ Zaufania



Gdy Twoje potrzeby nie są zaspokojone, czujesz się ...

- ✓ Bez energii, apatyczna/y, otępiała/y, przybita/y,
- ✓ Zmęczona/y, wyczerpana/y, zmieszana/y, napięta/y, podenerwowana/y,
- ✓ Niezadowolona/y, nieszczęśliwa/y, rozczarowana/y, ociężała/y,
- ✓ Wściekła/y, zirytowana/y, sfrustrowana/y, podrażniona/y, rozgniewana/y,
- ✓ Zasmucona/y, przygnębiona/y, załamana/y, zmartwiona/y,
- ✓ Rozgoryczona/y, rozczarowana/y, zaskoczona/y, zawiedziona/y
- ✓ Przestraszona/y, pełna/y obaw, zaniepokojona/y, przerażona/y,



Cztery kroki



Potrzeba a strategia



Cztery kroki

Co warto wiedzieć o potrzebach?

- a) Wszyscy ludzie mają te same potrzeby, ale zaspokajają je różnymi strategiami.
- b) Każde działanie, każda wypowiedź jest próbą zaspokojenia jakiejś potrzeby.
- c) Potrzeby są uniwersalne, zmieniają się chwila po chwili.
- d) Potrzeby wszystkich są ważne.



Cztery kroki

Co warto wiedzieć o potrzebach?

- e) Uczucia informują o zaspokojonych i niezaspokojonych potrzebach.
- f) Ludzie chętniej robią coś dla dobra innych, jeśli mają wybór.
- g) Każda krytyka, czy agresywne zachowanie, jest wyrazem niezaspokojonych potrzeb.
- h) Ludzie nie działają przeciwko innym, ale dla dobra swoich potrzeb.

Byłem/byłam
zadowolony/zadowolona,
gdy...



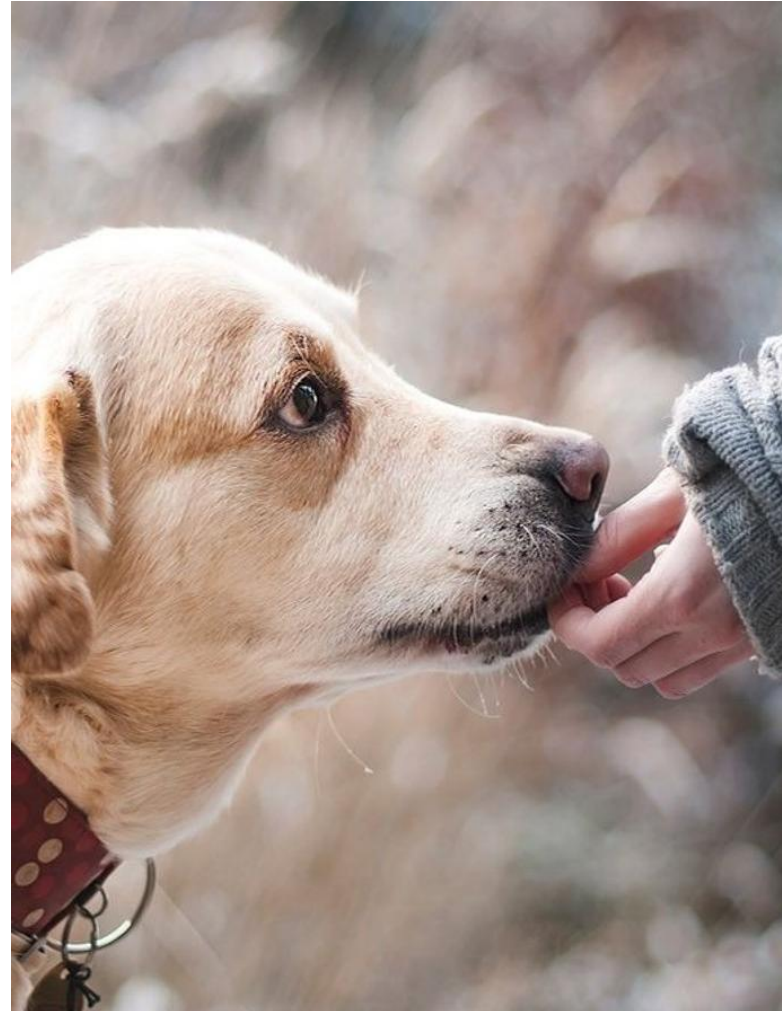
Potrzeby (które wtedy mogły być zaspokojone)

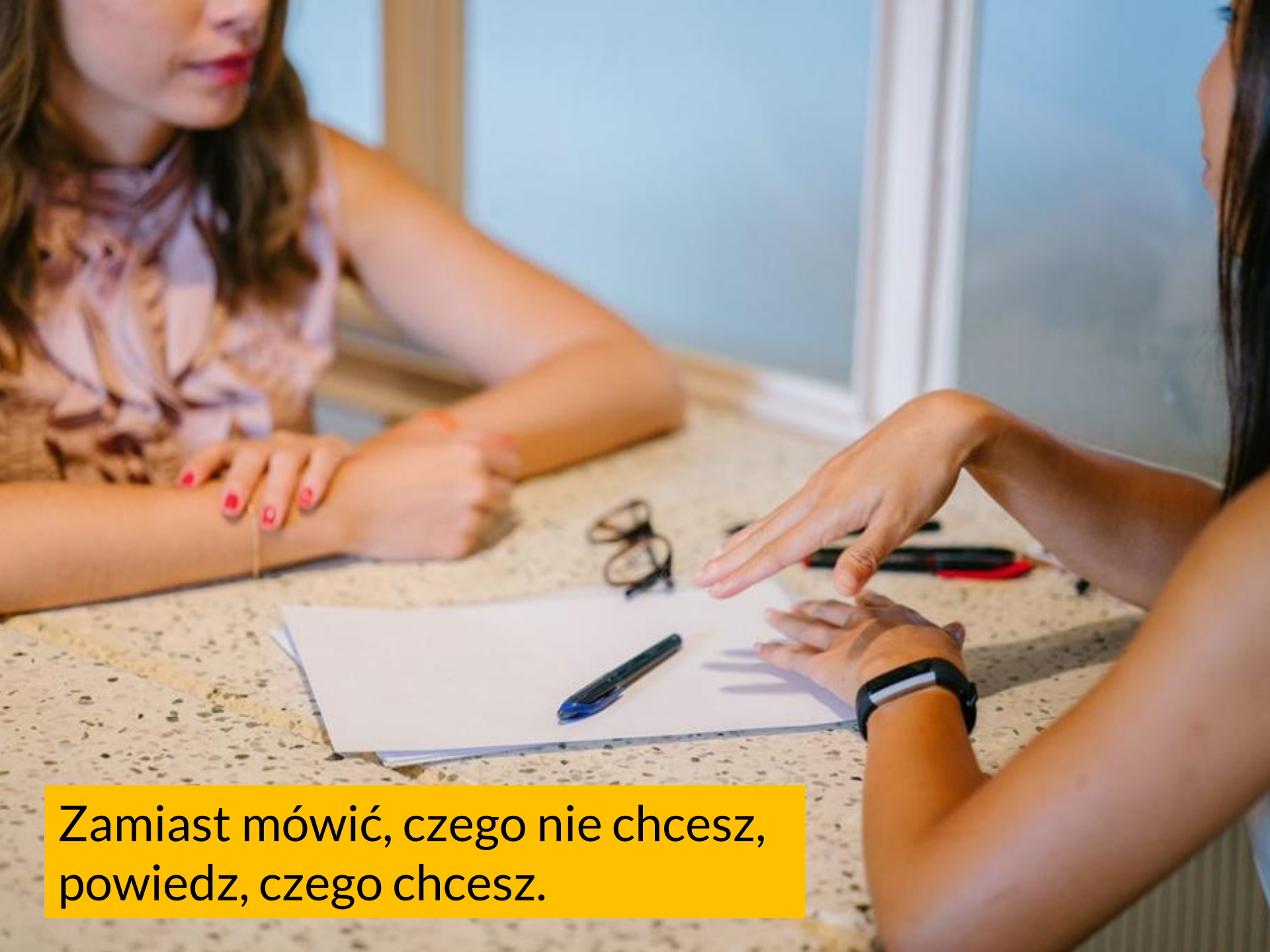
- ✓ Informacji zwrotnej, czy nasze działania przyczyniły się do wzbogacania życia
- ✓ Wsparcia
- ✓ Kontakt z innymi
- ✓ Bezpieczeństwa emocjonalnego
- ✓ Bycia wziętym pod uwagę
- ✓ Współzależności
- ✓ Równych szans
- ✓ Zrozumienia i bycia zrozumianym
- ✓ Siły grupowej
- ✓ Wzajemności
- ✓ Dzielenia się - smutkami, radościami, talentami i zdolnościami
- ✓ Akceptacji
- ✓ Jasności
- ✓ Przynależności
- ✓ Uznania
- ✓ Wspólnoty
- ✓ Ważności
- ✓ Empatii
- ✓ Szacunku
- ✓ Zaufania



Cztery kroki

Prośby motywujące do działania





Zamiast mówić, czego nie chcesz,
powiedz, czego chcesz.



Cztery kroki

Życzenie: „Proszę, nie rób sobie zbyt długiej przerwy obiadowej”.

Prośba: „Proszę, byś o godz. 13:00 był z powrotem w biurze, OK?”



Opisz konkretne zachowanie, które można zaobserwować.



Cztery kroki

Życzenie: „Postaraj się mnie zrozumieć!”

Prośba: „Czy możesz mi powiedzieć, co rozumiałeś z naszej rozmowy?”

Życzenie: „Chciałabym, żeby Pani się bardziej starała.”

Prośba: „Proszę o potwierdzenie, czy do środy skończy Pani pisać projekt.”



Nazwij zachowania po imieniu.



Cztery kroki

Życzenie: „Miej wgląd na innych!”

Prośba: „Czy możesz zapukać, zanim wejdiesz do pokoju? OK?”



Zadbaj o to, żeby skuteczność Twojej prośby można było sprawdzić tu i teraz.



Cztery kroki

Życzenie: „Obiecuj mi, że na świadectwie będziesz miał lepsze stopnie z matematyki”.

Prośba: „Chciałbym teraz z Tobą porozmawiać o tym, jak mógłbym Ci pomóc poprawić oceny z matematyki. Co Ty na to?”



Cztery kroki

Prośba - **konkretna**

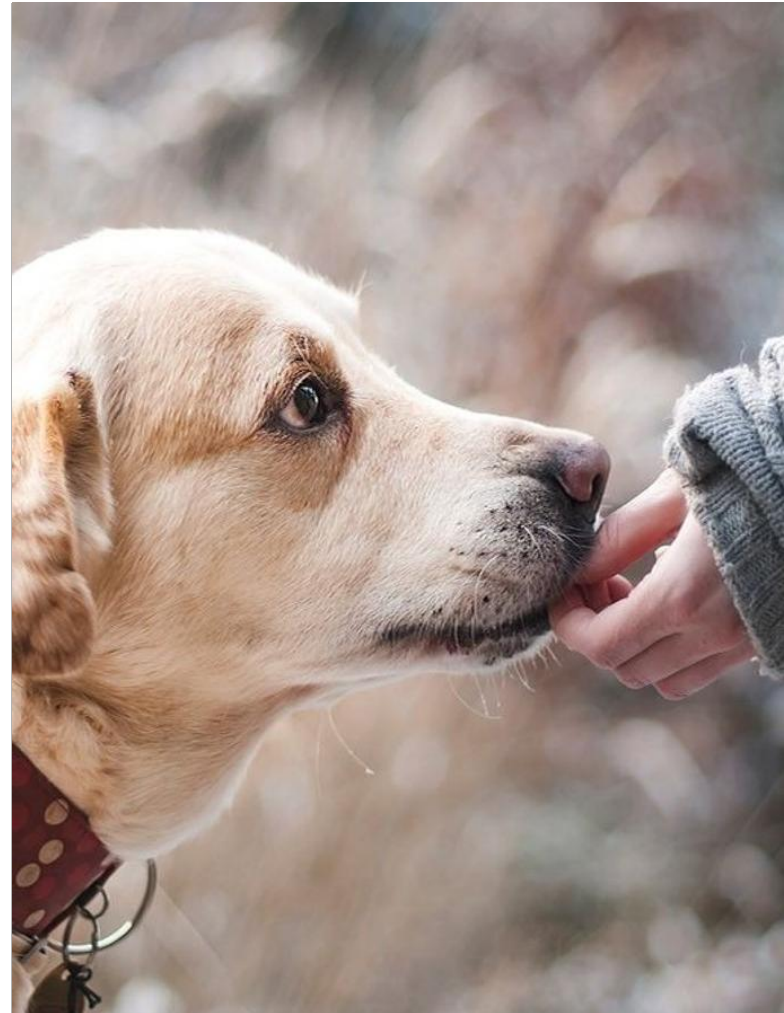
Do kogo?

Kiedy?

Gdzie?

Jak?

Po czym poznasz, że została spełniona?

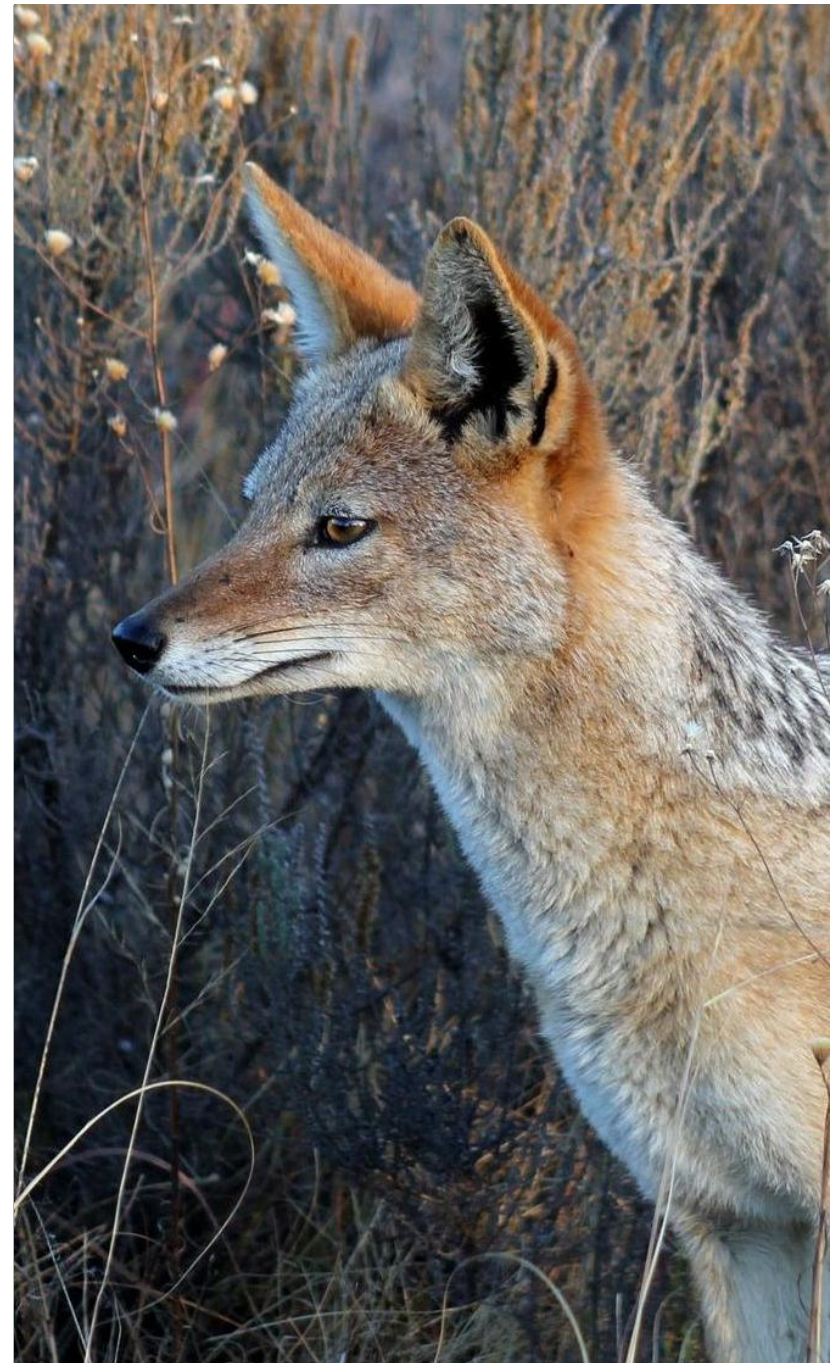


Cztery sposoby słuchania - „cztery pary uszu”



Uszy szakala
skierowane do
wewnątrz -
nasz wewnętrzny głos
obwiniający.

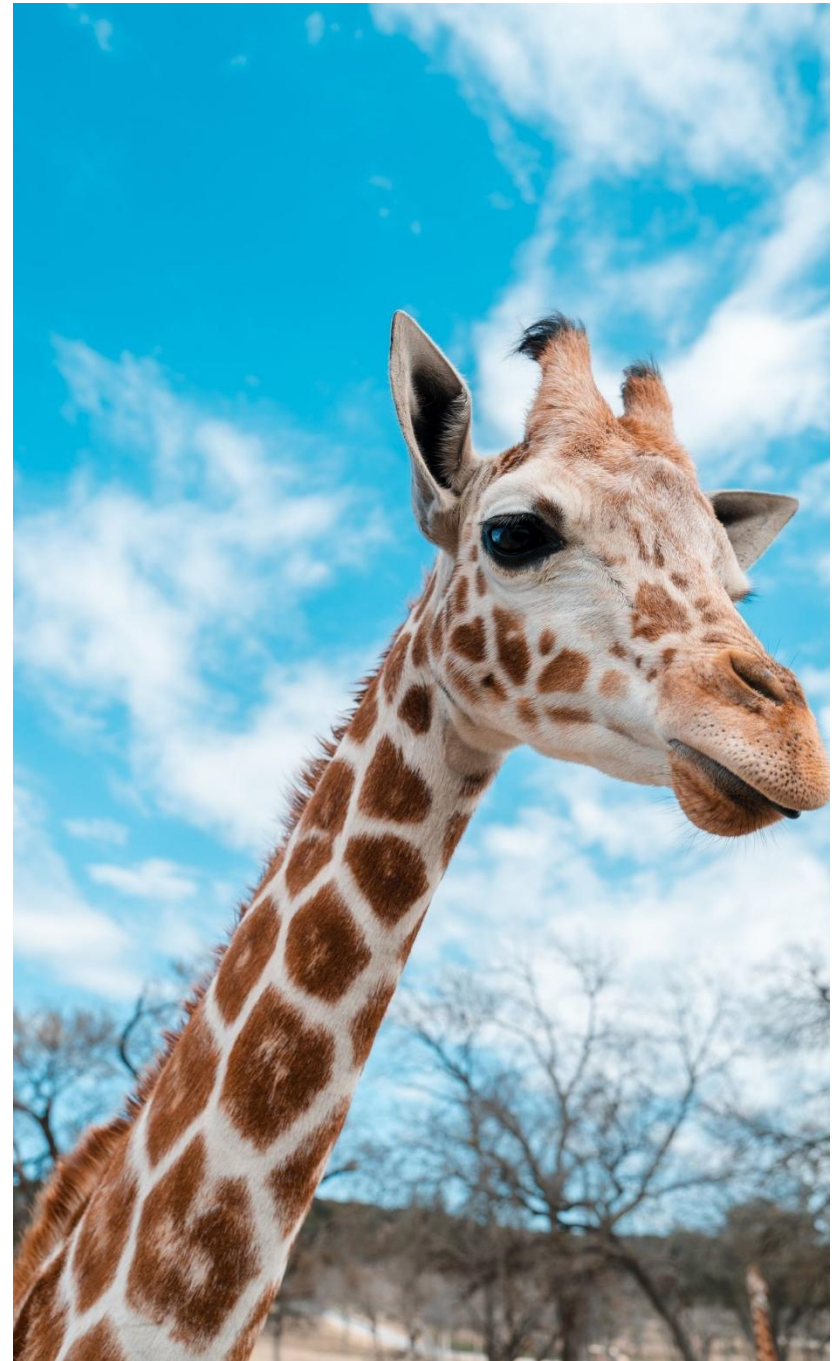
Uszy szakala
skierowane na
zewnątrz -
uwaga na rozmówcy -
obwinianie, oskarżenia.





Uszy żyrafy skierowane
do wewnątrz -
"empatia dla siebie".

Uszy żyrafy skierowane
na zewnątrz -
"empatia dla drugiej
osoby".



Podsumowanie



Krok pierwszy: obserwacje



Co obserwuję (widzę, słyszę, pamiętam, wyobrażam sobie, wolne od moich ocen), a co nie przyczynia się do mojego dobra:
„Kiedy widzę, słyszę,
...”



Krok drugi: uczucia

Jak się czuję (emocje lub odczucia, ale nie myśli) w związku z tym, co obserwuję:
„Czuję ...”



Krok trzeci: potrzeby



Czego potrzebuję lub co cenię, co jest dla mnie ważne (nie preferencje ani konkretne działania), co wywołuje we mnie uczucia:

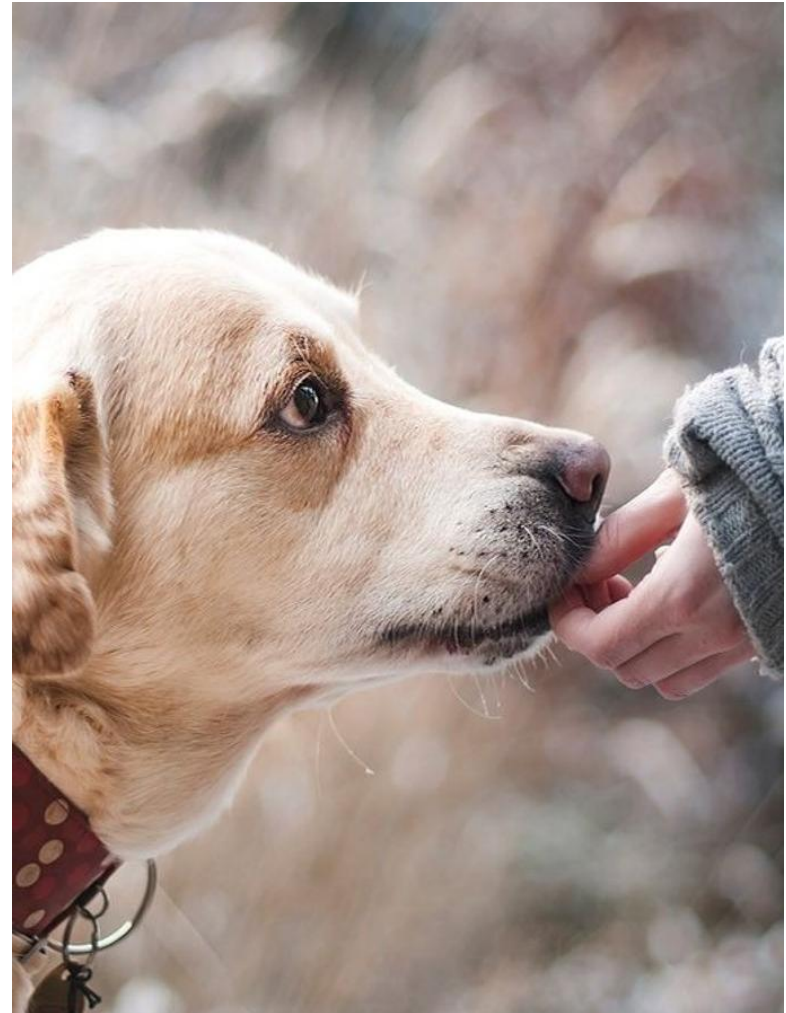
„... ponieważ potrzebuję/cenię...”

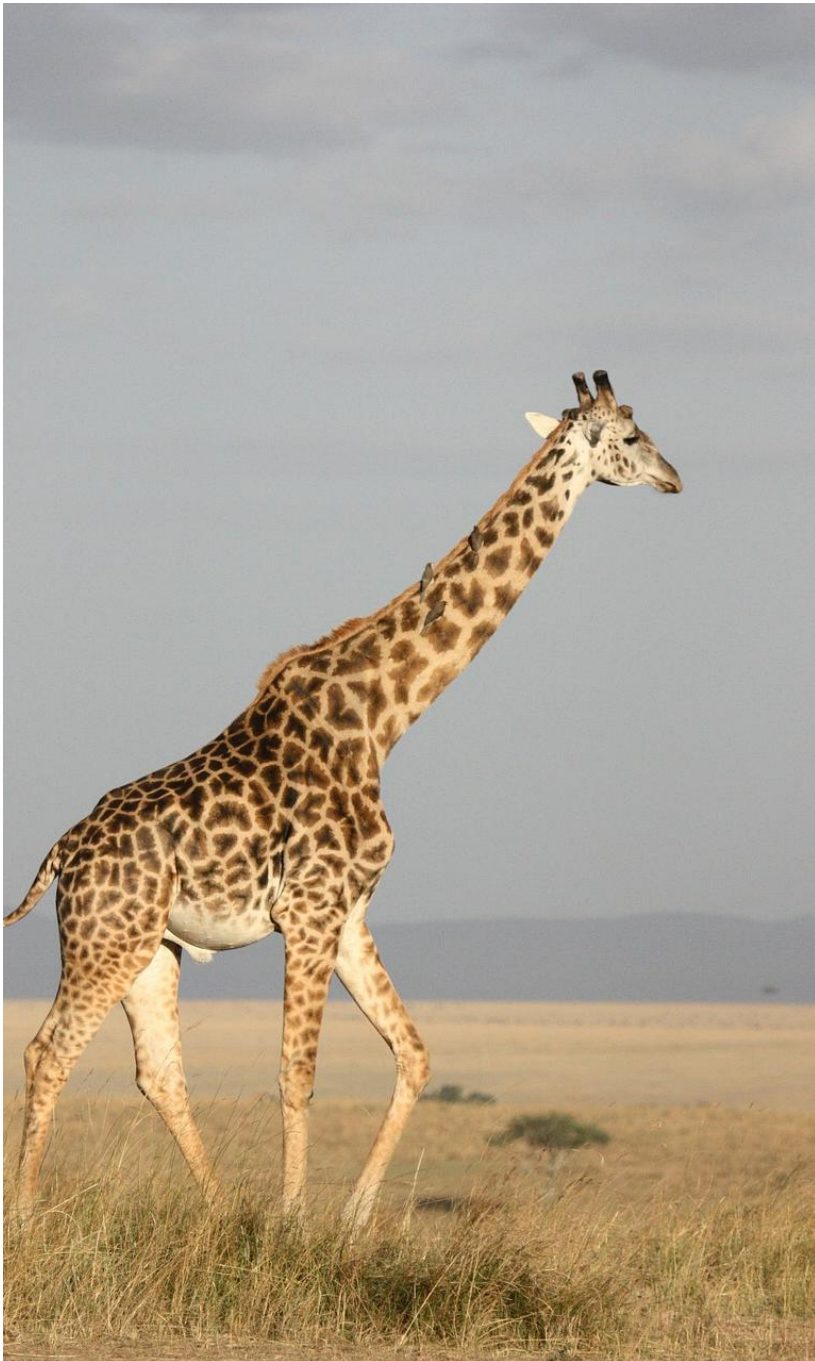


Krok czwarty: prośby

Jasno sformułowana prośba o to, co wzbogaci moje życie – bez stawiania żądań.

Konkretne działanie, które chciał(a)bym, by podjęto: „Czy możesz...?”





Kiedy widzę, że moje pomysły nie zostały wprowadzone do naszego projektu, to czuję frustrację i smutek, bo potrzebuję uwzględnienia / jasności.

Czy możesz powiedzieć, dlaczego ich nie wpisałeś? OK?



Intencj

a



**SKONTAK
TOWANI**
PRACOWNIA RELACJI —

Zapraszam do kontaktu
osoby indywidualne i grupy:

Adrianna Naruk

www.skontaktowani.pl

www.facebook.com/skontaktowani/

tel: 506 007 723

Dziękuję!



Nagrania webinarów

Znajdziecie je na:

poradnik.ngo.pl/webinaria

ngo.pl

Zapraszamy!

poradnik.ngo.pl



POLSKO-AMERYKAŃSKA
FUNDACJA WOLNOŚCI

Portal ngo.pl powstał i rozwija się dzięki wsparciu
Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności.

Webinaria ngo.pl realizuje



Wspieramy cele statutowe



www.dimpact.pl

Chcesz skorzystać z oferty SCWO?

- ⇒ Zadzwoń: (22) 828 91 23
- ⇒ Napisz: scwo@warszawa.ngo.pl
- ⇒ Zajrzyj: warszawa.ngo.pl/scwo
- ⇒ Polub: [fb/@warszawa.ngo](https://www.facebook.com/@warszawa.ngo)

Stołeczne Centrum
Wspierania Organizacji
Pozarządowych

SYSTEM BEZPŁATNEGO WSPARCIA DLA NGO

Projekt współfinansuje m.st. Warszawa



warszawa.ngo.pl