

SKRYPT DLA PROWADZĄCEGO

Kiedy ludzie zaczynają mówić o tym, czego potrzebują, zamiast nawzajem wytykać sobie błędy, wtedy dużo łatwiej jest zaspokajać potrzeby wszystkich zainteresowanych.

Marshall B. Rosenberg

Wprowadzenie

Witaj drogi prowadzący!

Szukałeś narzędzi do rozwoju empatii u dzieci i trafiłeś tutaj? Świetnie się składa, bo my stworzyliśmy dla Ciebie grę dotyczącą tej tematyki. Nosi ona tytuł „**Alternatywna wersja historii o kolonizacji Ameryki, czyli co by było, gdyby empatia wzięła górę**”. Jej akcja dzieje się w XVI wieku w Ameryce Północnej i dotyczy poszukiwania sposobu na porozumienie się między Indianami a kolonistami.

Gdzie w tym wszystkim jesteś Ty? Skoro sięgasz po tę grę, pewnie dostrzegasz - tak jak my - palący problem osłabienia relacji międzyludzkich w edukacji. Nauka zdalna dała się we znaki wszystkim, ponadto wszechobecna technologia sprawia, że łatwiej napisać SMS-a do osoby w drugim pokoju niż wstać i pójść i z nią porozmawiać. Nie wiemy, czy wiesz, ale rzeczą, która najbardziej zagraża ludzkości w najbliższych latach, nie są już choroby układu krążenia czy nowotwory, ale samotność. Empatia może być remedium na te i wiele innych bolączek obecnie dotykających ludzi. Pytanie – czy da się nauczyć empatii? Czym tak właściwie jest empatia? I jak komunikować się empatycznie?

We wrześniu 2020 roku nasz zespół – Joanna Fąfara, Michał Wietecha, Arkadiusz Nepelski – zadał sobie pytanie: „Co w szkole najbardziej doskwiera uczniom i nauczycielom?”.

Następnie przeprowadziliśmy wywiady w zaprzyjaźnionych szkołach. Okazało się, że to niesatysfakcjonujące relacje są czynnikiem, który najbardziej doskwiera i osłabia sprawne funkcjonowanie uczniów, nauczycieli, klas, gron pedagogicznych i szkół. Stąd pomysł, by w formie gry planszowej stworzyć narzędzie pokazujące, czym jest empatia, dlaczego warto ją w sobie rozwijać i jak wdrażać ją w relacjach stosując komunikację empatyczną. Efekt tych starań spoczywa przed Tobą.



Dlaczego warto zaangażować się w poznawanie mechaniki rozgrywki i zaryzykować taką formę prowadzenia zajęć? Pewnie wielu Twoich kolegów i koleżanek machnęłoby ręką i powiedziało „szkoda zachodu!”. Jednak nie Ty. Zdecydowałaś/zdecydowałeś się odważyć się i spróbować czegoś nowego. Nasza rola to zapewnić Ci jak największy komfort, łatwość i efektywność tego procesu.



Naszym celem było stworzyć grę, która z jednej strony w jak największym stopniu odciążałaby prowadzącego w obszarze merytorycznym przy prowadzeniu rozgrywki, z drugiej zaś była prosta do opanowania i rozegrania z klasą.



Czy nam się udało – to musisz już sprawdzić sama/sam. Po licznych próbach, błędach i testach gry z udziałem nauczycieli i uczniów dopracowaliśmy grę w taki sposób, by korzystało się z niej komfortowo, uczniom grało się przyjemnie a wiedza i umiejętności same wskakiwały do głowy. Zapraszamy więc Ciebie do stworzonego przez nas świata i życzymy udanej zabawy!



Autorzy

Joanna Fąfara

Arkadiusz Nepelski

Michał Wietecha





Kolejność zapoznawania się z materiałami



1. Zaczynij od wydrukowania elementów gry (plansza, karty, planszетки, żetony itd.) oraz wszystkich dokumentów. Elementy gry są posegregowane na wydruki dwustronne i jednostronne.

Elementy gry warto wydrukować na grubszym papierze, dzięki czemu będą one trwalsze oraz granie nimi będzie przyjemniejsze.



Dokumenty drukujemy na zwykłym papierze.

Planszę główną należy skleić z dwóch części, żetony i karty wyciąć.



Dzięki zrobieniu tego podczas czytania materiałów oraz oglądania nagrań będziesz w stanie odnosić się do realnych elementów gry, co znacznie ułatwi zrozumienia jej działania.

2. Następnie kontynuuj czytanie skryptu dla prowadzącego.



3. W kolejnym kroku zapoznaj się z instrukcją do gry.

2. Obejrzyj nagrania dla prowadzącego.

3. Następnie obejrzyj nagrania dla graczy.



4. Aby przygotować się do poprowadzenia rozgrywki dla uczniów, zachęcamy do zagrania w grę z domownikami bądź koleżankami/kolegami.



5. Jesteś gotowa/gotowy, aby poprowadzić grę dla nauczycieli/uczniów.



Szczegółowy opis całości narzędzia znajduje się w Instrukcji użycia modelu, stąd polecamy jego gruntowną lekturę. Ponadto bardzo dużo informacji znajduje się w instrukcji do gry oraz nagraniach dla prowadzącego. Głównym zadaniem skryptu, który czytasz, jest szersze omówienie teoretycznych założeń empatycznej komunikacji, co wg. nas stanowi podstawę do efektywnej pracy z narzędziem.





Empatia i empatyczna komunikacja



Im częściej w przeszłości wytaczaliśmy zarzuty przeciwko innym ludziom, karaliśmy ich albo wpajaliśmy im poczucie winy, gdy nie spełniali naszych próśb, tym większe jest prawdopodobieństwo, że nasze późniejsze prośby potraktują jako żądania.

Marshall B. Rosenberg



Nasze rozumienie empatii bazuje na teorii stworzonej przez Marshalla Rosenberga zwanej „Porozumienie bez przemocy”. Zakłada ona, że ludzie są życzliwi i chętnie pomogą nam zrealizować nasze potrzeby, o ile nie będzie to stało w nierozwiązywalnym konflikcie z ich potrzebami. Trzeba tu przyjąć wolną wolę każdej osoby oraz to, że my sami jesteśmy odpowiedzialni za zaspokojenie naszych potrzeb, nikt inny. Takie ramy pozwalają poruszać się w teorii „Porozumienia bez przemocy”.



Początkiem drogi w empatycznej komunikacji są uczucia – pojawiają się one w zależności od stopnia zaspokojenia naszych potrzeb. Stąd mówi się, że emocje są dziećmi uczuć. Dzięki uczuciom wiemy, czy nasze potrzeby są zaspokojone, czy też nie i możemy podjąć działania, by bądź to zmienić ten stan rzeczy – gdy uczucia nie są zaspokojone – bądź zadbać o jego utrzymanie – gdy są. Złość, smutek, radość, ciekawość, znużenie, strach, ekscytacja- każde z uczuć mówi o naszej potrzebie.



Jeśli mam potrzebę odpoczynku i chcę w spokoju poczytać książkę, ale sąsiad właśnie zaczął montować półki za pomocą wiertarki – moja potrzeba nie zostaje zaspokojona. Mam wtedy dwa wyjścia: skupić się na złości na sąsiada bądź zastanowić się skąd się biorą moje emocje i czego potrzebuję. Zostaliśmy w większości wychowani w sposób, który pierwszeństwo daje skupianiu się na okolicznościach zewnętrznych. Stąd frustracja, złość bądź poczucie bezsilności mogą wziąć w nas górę. Możemy też zastanowić się, czego potrzebujemy i co możemy zrobić, by nasza potrzeba została zaspokojona. Możemy zmienić rodzaj aktywności, możemy wyjść poczytać w plener bądź do biblioteki, możemy nawet iść porozmawiać z sąsiadem – zapytać, czy nie mógłby wiercić później bądź mu pomóc, by skończył szybciej. Możliwości jest wiele, ale otwieramy się na nie dopiero wtedy, gdy zdamy sobie sprawę, że źródłem naszych uczuć są nasze zaspokojone bądź niezaspokojone potrzeby, a nie zewnętrzne okoliczności. Należy tu rozróżnić potrzebę od strategii. Potrzebę odpoczynku możemy zaspokoić na wiele sposobów – te sposoby to właśnie strategie.



Marshall Rosenberg opracował model komunikacji, który skoncentrowany jest wokół uczuć i potrzeb i pozwala podejść z empatią zarówno do samego siebie, jak i w szczerzy i empatyczny sposób komunikować to, co w nas innym. Pozwala on również empatycznie słuchać i słyszeć emocje i potrzeby innych w tym, co do nas mówią, nawet jeśli „zapakowane” są one w oskarżenia, pretensje i mają wzbudzić wstyd bądź poczucie winy.





Wszyscy mamy jednakowe potrzeby - bez względu na płeć, poziom wykształcenia, przekonania religijne czy narodowość. Tym, co różni jednego człowieka od drugiego, są strategie ich zaspokajania.

Marshall B. Rosenberg

Model zwany metodą czterech kroków składa się z wyrażenia:

OBSERWACJI – EMOCJI - POTRZEB - PROŚBY

Zdaje się on banalny, jednak nie zawsze jest łatwy w stosowaniu, jednak jego stosowanie daje niesamowite efekty.

W sytuacji, gdy mąż zostawił niepomyte naczynie w zlewie, choć dziś była jego kolej na zmywanie naczyń, możemy powiedzieć:

„Ale z Ciebie niechluj, nigdy nie zmywasz naczyń. Uwielbiasz taki chlew, bo czujesz się w nim jak w domu!”

Jednocześnie jest nam przykro, że nie dotrzymał słowa; zależy nam na tym, żeby w domu było czysto i schludnie.

Efekt, który chcemy osiągnąć, różni się od tego, jaki osiągniemy, mówiąc te słowa. Prawdopodobnie mąż albo uderzy na nas z kontrofensywą w stylu: „Ty też po sobie nie sprzątasz, pamiętasz jak tydzień temu...” bądź: „Nie mów mi jak mam żyć, jesteś jak Twoja matka, ona też zawsze...” bądź zacnie się usprawiedliwiać czy też wzbudzimy w nim poczucie winy, bądź wstyd.

Marshall Rosenberg zachęca nas, byśmy wyrazili to, co w nas w nieatakujący sposób skoncentrowany na swoich potrzebach i emocjach.



Ważne jest, by opisać fakty, a nie nasze opinie czy oceny



Faktem będzie tu, że umówiłaś się z mężem, że dziś to on zmywa naczynia, a one dalej są nieumyte w zlewie.

Do tego należy dołożyć uczucia, które się w nas budzą.



A później powiedzieć o tym, jaka nasza potrzeba jest niezaspokojona, że takie uczucia się pojawiają.

Na koniec zaś poprosić o konkretną, wykonalną rzecz, którą druga osoba może zrobić, jeśli chce sprawić, by nasz świat był piękniejszy. Na przykład:



Kiedy widzę, że w zlewie są nieumyte naczynia, choć umawialiśmy się, że dziś Ty zmywasz, jest mi przykro, ponieważ ważny jest dla mnie porządek i czystość w domu. Czy możesz umyć naczynia, jak tylko będziesz miał wolną chwilę?



Nie atakujemy, nie osądzamy, nie oceniamy. Mówimy o faktach, swoich uczuciach i potrzebach. Druga strona nie ma potrzeby się bronić, usprawiedliwiać, wyklócać. Jeśli jest w niej dobra wola – a zwykle ludzie chcą dla nas dobrze – i nic nie stoi na przeszkodzie, może spełnić naszą prośbę.



Udało nam się osiągnąć nasz cel i zachować dobre relacje. Voila! Porozumienie bez przemocy w praktyce.

Wszystko, co zostało, to wytłumaczenie tego dzieciom.



Do tego posłuży nasza gra. Na wstępie wyjaśnimy im teorię, następnie grając w grę przećwiczą teorię w praktyce, a następnie otrzymają zeszyt ćwiczeń i podsumowanie najważniejszych informacji, dzięki którym utrwalały zdobytą wiedzę i umiejętności.





ZAGADNIENIA TEORETYCZNE ZWIĄZANE Z EMPATYCZNĄ KOMUNIKACJĄ



Empatia do samego siebie

Co czujesz? Czego potrzebujesz?



Stosując empatyczną komunikację często pierwszą osobą, której jest ona potrzebna, jesteśmy my sami. Tak jak możemy powiedzieć o naszych uczuciach i potrzebach innym, tak możemy to zrobić na własny użytek w naszym wnętrzu. Często nie mamy kontaktu ze swoimi uczuciami i potrzebami, przez co skupiamy uwagę na zewnętrznych czynnikach, które bierzemy za powód naszych dyskomfortowych emocji. Jeśli w problematycznej sytuacji zwrócimy się najpierw do samego siebie z pytaniem „Co czujesz?” i „Czego potrzebujesz?” okaże się, że nasze emocje są związane z naszymi niezaspokojonymi potrzebami, nie zaś ze światem zewnętrznym. Wtedy możemy przeznaczyć energię na zadbanie o siebie, zamiast na „walkę z wiatrakami” świata zewnętrznego.



*Moje szczęście nie zależy od tego,
czy inni zaspokoją moje potrzeby.*

Marshall B. Rosenberg



Nieszczęśliwe formy wyrażania uczuć i niezaspokojonych potrzeb



Kiedy nasze potrzeby są niezaspokojone, stajemy się poddenerwowani i drażliwi. W emocjach łatwo stracić kontakt ze swoimi potrzebami i skupić uwagę na okolicznościach i innych ludziach. Mówi się, że osąd, krytyka, diagnoza, interpretacja cudzych zachowań to tragiczna forma ujawniania własnych potrzeb. Co najgorsze, taki sposób dzielenia się swoimi przeżyciami zamyka drugą stronę na nas, niszczy relacje i zmniejsza szansę na zaspokojenie naszych potrzeb przez drugą stronę. Ludzie zwykle chętnie odnoszą się do tego, czego potrzebujemy, jeśli przedstawimy im to w nieatakującej formie.



Czasami musimy skonfrontować innych z naszymi granicami, aby chronić siebie lub zaspokoić swoją potrzebę, która w danym momencie jest ważna.

Marshall B. Rosenberg

4 kroki empatycznej komunikacji

Model zaczerpnięty z metodologii Porozumienia bez Przemocy zakłada cztery kroki, które pozwalają być w kontakcie ze swoimi potrzebami. Po pierwsze, potrzebujemy zastanowić się, co spowodowało nasze emocje: nieposprzątany pokój, czyjeś spóźnienie, nieuprzejmy sprzedawca w sklepie. Spostrzeżenie powinno być wolne od ocen i składać się z faktów, co do których każdy mógłby się zgodzić. Stwierdzenia: „Jesteś niechlujny” czy „Nigdy nie przychodzisz na czas” nie opisują konkretnego wydarzenia, lecz są sądami na temat danej osoby. „Zostawiłeś brudna naczynia na stole” oraz „Jesteś 15 minut później, niż się umówiliśmy” opisują fakty, bez ocen. Chodzi o to, by od samego początku rozmowy nie atakować drugiej strony, a jedynie powiedzieć, co spowodowało w nas pojawienie się emocji.

Po drugie, warto nazwać emocję, które się w nas pojawiły. Czy jest nam z powodu tego, co się stało smutno, jesteśmy zirytowani, boimy się bądź jesteśmy zatroskani. Emocje są w nas, gdyż jakaś nasza potrzeba jest niezaspokojona. Możemy powiedzieć: „Zostawiłeś brudne naczynia na stole i jest mi przykro” bądź „Jesteś 15 minut później, niż się umówiliśmy i jestem zirytowany”. Warto zwrócić uwagę, że po tym, jak powiedzieliśmy o fakcie, mówimy o swoich emocjach. Nie obwiniamy nikogo, nie atakujemy, nie krytykujemy. Mówimy o sobie. Drugiej osobie łatwiej jest przyjąć informację zwrotną w takiej formie, bo nie mówimy o niej tylko o sobie.

W trzecim kroku wciąż mówimy o swojej stronie, tym razem pokazując, dlaczego pojawiły się w nas emocje. W sytuacjach konfliktowych pojawiają się w nas one, gdyż jakaś nasza potrzeba nie została zaspokojona. Może to być na przykład potrzeba porządku, prawdy bądź samostanowienia. Możemy powiedzieć: „Zostawiłeś brudne naczynia na stole i jest mi przykro, ponieważ zależy mi na tym, żeby w domu było czysto” bądź: „Jesteś 15 minut później, niż się umówiliśmy i jestem zirytowany, gdyż zależy mi na tym, żeby dotrzymywałam naszych ustaleń”. Pokazujemy, co jest dla nas ważne i że to, co się wydarza, sprawia, że nie zaspokajamy swoich potrzeb.

W ostatnim kroku do opisu sytuacji, naszych emocji i leżących za nimi potrzeb dołączamy prośbę skierowaną do drugiej strony. „Czy możesz umyć naczynia, jak skończysz oglądać serial?” bądź „Czy możesz następnym razem poinformować mnie, jeśli się spóźnisz bądź przełożyć spotkanie, tak by być na czas?”. Możemy poprosić drugą osobę, by pomogła nam zaspokoić naszą potrzebę. Jeśli zrobimy to w nieatakujący sposób, opierając się na faktach i mówiąc o naszych uczuciach i potrzebach, mamy bardzo dużą szansę, że druga strona spełni naszą prośbę. A nawet jeśli tego nie zrobi – powiedzieliśmy, co jest dla nas ważne i teraz możemy sami zająć się zadaniem o swoje potrzeby w tej relacji.



Historia o wyspie



Prawdopodobnie, gdyby wszyscy ludzie byli tacy sami i mieli takie same preferencje, świat byłby dużo prostszy. Jednocześnie byłby też znacznie nudniejszy. Na szczęście każdy z nas jest inny – ma inne marzenia, inne rzeczy lubi i innych rzeczy nie lubi. Z tego też powodu pojawiają się konflikty. Jeśli moja siostra lubi porządek, a mi aż tak na nim nie zależy, to mogę uznać ją za przesadnie pedantyczną. Z kolei, jeśli to ja lubię porządek a moja siostra nie, to mogę uznać ją za bałaganiarę. I tak jest w każdej kwestii: mogę lubić się uczyć i wtedy kolegę, który tego nie robi, mam za lenia. Jeśli nie lubię się uczyć, a mój kolega zbiera same piątki – nazwę go kujonem. I tak źle i tak niedobrze. Czy jest inny sposób na radzenie sobie z tym, że inni mają inaczej, niż sroga ocena?



Chcielibyśmy tu przytoczyć historię, która pochodzi z książki Ingrid Holler pt. „Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia”



„Życie to bogactwo uczuć. Wszyscy coś odczuwają - pod tym względem ludzie są do siebie podobni. Jednocześnie emocje to indywidualna sprawa jednostki, gdyż nawet w tej samej sytuacji każdy może zareagować zupełnie inaczej - i tym ludzie się różnią.



Na wyspie



Dwie kobiety i trzech mężczyzn wygrywają na loterii podróż na piękną egzotyczną wyspę. Po 14 dniach wracają do domu i dzielą się wrażeniami z pobytu. Pierwsza osoba, kobieta, mówi: „Czułam się bardzo dobrze. Na wyspie było naprawdę spokojnie, nareszcie mogłam poczytać i dobrze wypocząć”. Druga osoba, mężczyzna, opowiada: „Szczerze mówiąc, było dość nudno. Tylko przyroda, nic się tam nie działo. Dwie, trzy knajpy, żadnej dyskoteki. Głównie miejscowi. Nie rzuciło mnie to na kolana”. Trzecia osoba, kobieta, relacjonuje: „Jestem bardzo zadowolona z urlopu, ponieważ udało mi się nawiązać kontakt z kilkoma tubylcami, którzy później zaprosili nas na wesele. Przebiegało ono zupełnie inaczej niż w moim kraju, dowiedziałam się wielu interesujących rzeczy na temat tamtejszych zwyczajów”. Czwarta osoba, mężczyzna, mówi: „Ja byłem trochę rozczarowany, ponieważ spodziewałem się o wiele więcej wrażeń kulturalnych. Wesele było bardzo miłe, przebieg uroczystości znałem jednak z wcześniejszego urlopu. W broszurce pisano o kilku starych miejscach kultu religijnego, ale okazało się, że są niezbyt ciekawe, W pół dnia obejrzałem wszystko. Nie ciągnie mnie, żeby tu wrócić”. Piąta osoba, mężczyzna, opowiada: „Jestem zachwycony wyspą, ponieważ mogłem dużo wędrować i podziwiać wspaniałą przyrodę. Nie spotyka się tam aż tak wielu ludzi, jak w Alpach. Jeśli chodzi o mnie, byłem zachwycony tymi dwoma tygodniami”.



Pięć osób na jednej wyspie miało różne odczucia. Jedna czuła się dobrze, druga się nudziła, trzecia była zadowolona, czwarta raczej rozczarowana, a piąta zachwycona. W podobnej sytuacji każdy zareagował inaczej.





Przyczyną różnych odczuć są różne oczekiwania i potrzeby, które zostają lub nie zostają zaspokojone.



[...] Na podstawie historyjki o wyjeździe na wyspę można stwierdzić, że powodem uczuć są wartości i potrzeby. [...]



Pojawienie się uczuć wynika z dwóch rzeczy: przyczyny i katalizatora, czyli tego, co uczucia wywołuje i wyzwala. Wiele osób spędza urlop na tej samej wyspie. Fakt, że w tej samej sytuacji pojawiają się różne uczucia, dowodzi, że przyczyna uczuć tkwi nie w katalizatorze, lecz w potrzebach. Jedna osoba jest rozczarowana, ponieważ nie spełniła swojej potrzeby obcowania z kulturą, inna jest zachwycona, ponieważ zaspokoiła swoją potrzebę obcowania z przyrodą.”



Wolna wola

Każdy jest odpowiedzialny za zaspokojenie swoich potrzeb



Bardzo ważnym założeniem w komunikacji empatycznej jest branie pod uwagę wolnej woli drugiej osoby. Nikt poza nami nie jest odpowiedzialny za zaspokajanie naszych potrzeb (chyba że jesteśmy dziećmi i pewnych rzeczy nie możemy zrobić sami). Dlatego też możemy poprosić drugą osobę o zrobienie czegoś dla nas, ale nie możemy niczego wymagać. Każdy jest wolnym człowiekiem i sam decyduje o sobie – o tym, co robi i czego nie robi. Stąd możemy jedynie poprosić o coś i wyjaśnić, dlaczego jest to dla nas ważne. Większość osób chętnie przyczyni się do tego, żeby nasze życie było lepsze – o ile nie stoi to w sprzeczności z potrzebami drugiej osoby.



Kiedy ludzie zaczynają mówić o tym, czego potrzebują, zamiast nawzajem wytykać sobie błędy, wtedy dużo łatwiej jest zaspokajać potrzeby wszystkich zainteresowanych.

Marshall B. Rosenberg





Złota zasada



Istnieje zasada, zgodnie z którą jeśli chcemy być w porządku w stosunku do innych, wystarczy, byśmy traktowali ich tak, jak sami chcielibyśmy być potraktowani w danej sytuacji. Dzięki empatii możemy wczuć się w sytuację, emocje drugiej osoby i zastanowić się, czego byśmy potrzebowali, będąc nią. W ten sposób mamy dużą szansę trafnie odpowiedzieć na potrzeby drugiej osoby, gdyż spróbowaliśmy wejść w jej buty i robimy to z tej perspektywy.



Potrzeby wszystkich mogą być zaspokojone (potrzeby, nie strategie!)

Asertywność/NVC = skuteczność + dobre relacje z innymi

Zaspokojenie swoich potrzeb kosztem innych niszczy relację

Rozwiązanie, które uwzględnia potrzeby wszystkich (trzecie wyjście)



Zwykle istnieje możliwość, by potrzeby każdej ze stron zostały zaspokojone. Co jednak ważne, należy rozróżnić potrzeby i strategie. Potrzeby są ogólnoludzkie i uniwersalne, dla każdego takie same. Strategie to nasze indywidualne sposoby na zaspokajanie potrzeb. Jeśli weźmiemy potrzebę odpoczynku: jedna osoba lubi odpoczywać czytając książkę, inna oglądając film, jeszcze inna idąc na spacer. Potrzeba jedna, strategii wiele. Stąd na poziomie potrzeb jesteśmy w stanie się zrozumieć i znaleźć wspólną strategię, która zadba o potrzeby każdej ze stron. Rozwiązania na skróty jak zadbanie tylko o swoje potrzeby niszczy relacje, z kolei zadbanie o potrzeby drugiej stronie z pominięciem swoich na dłuższą metę również powoduje erozję relacji. Dbając o innych, z pominięciem siebie, zrodzi w nas żal, pretensje i potrzebę wyrównania, gdyż zrezygnowaliśmy z siebie dla kogoś. Dbając o obie strony mamy sytuację WIN-WIN, a kłócąc się i odchodząc obrażonym sytuację LOSE-LOSE.



Prośba vs żądanie



Jak można odróżnić prośbę zakładającą wolną wolę drugiej strony od takiej, w której zapominamy o tym, że każdy jest wolną jednostką (i którą nazywamy żądaniem)? Kiedy kogoś o coś poprosimy, a ta osoba nam odmówi, wtedy mamy trzy możliwości. Po pierwsze, możemy zaakceptować to, że druga osoba nie chce bądź nie może spełnić naszej prośby i zdecydować, że znajdziemy inny sposób zaspokojenia swojej potrzeby. Wtedy nie pojawia się w nas złość. Możemy również dopytać o to, co stoi na przeszkodzie i poszukać alternatywnego rozwiązania dbając o potrzeby obu stron. Jednak jeśli zareagujemy gniewem bądź agresją, będziemy wywoływać w drugiej osobie wstyd, poczucie winy bądź poczucie obowiązku – nasza prośba była żądaniem niebiorącym pod uwagę wolnej woli drugiej strony. Pamiętajmy – każdy z nas sam jest odpowiedzialny za zaspokojenie swoich potrzeb i nikt inny nie jest do tego zobligowany.



Spełnij moją prośbę tylko wtedy, kiedy naprawdę tego chcesz

Ludzie często spełniają nasze prośby (żądania) ze strachu, poczucia winy bądź wstydu

Warto przyjąć za zasadę, że spełniamy prośby innych tylko wtedy, kiedy naprawdę tego chcemy. I od innych oczekiwaj tego samego. Nie ma nic gorszego niż ktoś spełniający naszą prośbę ze strachu, poczucia winy bądź wstydu, a nie z chęci uczynienia naszego życia piękniejszym. Jeśli ktoś spełnia naszą prośbę z ww. powodów, możemy być pewni, że po pierwsze, odbije się to na naszej relacji, a po drugiej przędzie czy później „zapłacimy” w jakiej formie za to, że ktoś zrobił coś wbrew swojej woli. Dlatego warto, zwłaszcza zaczynając stosować empatyczną komunikację w swoim życiu, poprosić naszych najbliższych o to, by odtąd spełniali nasze prośby tylko wtedy, kiedy naprawdę tego chcą.

Nigdy nie udzielajcie rad własnemu dziecku, chyba że przedstawi wam taką prośbę na piśmie, uwierzytelnioną podpisem prawnika. Trzy razy sprawdźcie, czy na pewno potrzebuje ono rady, ponieważ najczęściej chodzi mu właśnie o empatię.

Marshall B. Rosenberg

Connection before correction

Jeśli zachowanie drugiej osoby sprawia, że nasze potrzeby nie są zaspokojone, możemy chcieć, by je ona zmieniła. Jednak najpierw warto zempatyzować z nią i spróbować zrozumieć jej zachowanie oraz odczuć pojawiające się w niej emocje oraz stojące za nimi potrzeby. Wtedy - mając już tę perspektywę i rozumiejąc jej zachowanie oraz stojące za nimi potrzeby - możemy powiedzieć o naszych emocjach i potrzebach. Steven Covey pisał „Staraj się najpierw zrozumieć, potem być zrozumiany” - można w tym zawrzeć sens tego podejścia.

Źródłem uczuć są zaspokojone bądź niezaspokojone potrzeby, a nie to, co mówią lub robią inni

Szukając rozwiązania konfliktu, należy skupić się nie na zewnętrznych okolicznościach i innych osobach, ale swoich własnych uczuciach i potrzebach. To w nich leży rozwiązanie konfliktu. Kiedy zrzucamy odpowiedzialność za nasz kiepski nastrój na innych i zaczynamy ich obwiniać, tracimy energię na złość i pretensje. Możemy też skierować negatywną energię na samego siebie i mieć pretensję do samego siebie. Jeśli nie jestem zadowolony z rozwoju wydarzeń, mogę obwiniać innych o taki stan rzeczy. Mogę się też zastanowić, co czuję i czego potrzebuję, a następnie zrobić coś, co pozwoli mi zaspokoić moje potrzeby.



W tym właśnie tkwi sedno komunikacji empatycznej – by w trudnych momentach skupić się na swoich potrzebach, a nie na innych osobach i zewnętrznym świecie. Droga do potrzeb wiedzie przez nasze emocje. Nie bez przyczyny mówi się, że emocje są dziećmi potrzeb.



Odpowiedzialność za własne uczucia



Przyczyna pojawiających się uczuć tkwi w samym człowieku. Wiedza o tym jest kluczem do rozwiązywania konfliktów. Oznacza to, że każdy jest odpowiedzialny za swoje uczucia. Im wyraźniej w trudnej sytuacji dasz do zrozumienia, że twoje nieprzyjemne odczucia wiążą się z twoimi własnymi potrzebami, tym łatwiej przyjdzie twojemu rozmówcy wczucie się w twoją sytuację i odpowiednie zareagowanie.



*Jeśli sprawisz, że dziecko pożałuje, iż czegoś nie zrobiło,
to ono wkrótce sprawi, że ty też będziesz żałował.
Będziesz żałował, iż ono pożałowało, że czegoś nie zrobiło.
Przemoc zawsze rodzi przemoc.*

Marshall B. Rosenberg



Komunikacja empatyczna działa nawet wtedy, gdy tylko my jej używamy



Stosowanie komunikacji empatycznej nie wymaga, by druga osoba komunikowała się w ten sposób. Potrafiąc w sposób nieatakujący mówić o swoich spostrzeżeniach, emocjach i potrzebach oraz wystosowując prośby, możemy nieagresywnie skomunikować się z drugim człowiekiem. Ponadto możemy zastosować ten model również przy słuchaniu i sparafrazować wypowiedź rozmówcy na komunikat empatyczny. Ponadto empatyzując ze sobą rozładowujemy emocje, które się w nas pojawiają.



Za każdym „nie” stoi „tak” dla potrzeb danej osoby



Kiedy słyszymy „nie” od drugiej osoby, możemy odczytać to jako odrzucenie. Jeśli jednak zdamy sobie sprawę, że za „nie” stoi „tak” dla potrzeb danej osoby, zrozumiemy, że jej zadaniem jest zadbać najpierw o siebie i nie możemy wymagać, by zrezygnowała z siebie dla nas. Możemy jednak wejść w dialog i poszukać rozwiązania, które zaspokaja potrzeby obu stron, gdyż zwykle takie istnieje.

