

## PODSUMOWANIE NAJWAŻNIEJSZYCH INFORMACJI O EMPATYCZNEJ KOMUNIKACJI

Nawet z osobami, które bardzo lubimy, zdarzy nam się pokłócić. Zwykle da się uniknąć nieporozumień, jeśli podejmiemy do tej kwestii w odpowiedni sposób.

Po pierwsze, potrzebujemy zrozumieć, że nasze potrzeby są dobre (ale nie zawsze właściwy jest sposób ich zaspokojenia) i że zwykle chcemy dobrze dla innych.

Po drugie, potrzeby innych również są dobre (ale nie zawsze właściwy jest sposób ich zaspokojenia) i inni ludzie zwykle chcą dla nas dobrze.

Mając te dwa założenia okazuje się, że to, co zwykle nie pozwala nam się porozumieć to sposób, w jaki mówimy i słuchamy.

Jeśli potrafilibyśmy w każdej sytuacji powiedzieć o tym, jakie emocje pojawiają się w nas w efekcie konkretnego wydarzenia, czego potrzebujemy i o co chcemy prosić drugą osobę – w większości przypadków otrzymalibyśmy to, o co prosimy. Oczywiście zdarzyłyby się sytuacje, w których ktoś mógłby odmówić. Jednak wtedy możemy zacząć szukać innego rozwiązania. Jedynie w nielicznych przypadkach nie udałoby się dojść do porozumienia.

W podobny sposób – jeśli potrafilibyśmy usłyszeć te rzeczy w tym, co mówi druga osoba (nawet jeśli ich nie wypowiada), zwykle doszlibyśmy do porozumienia.

Jednak zwykle oceniamy, osądzamy bądź atakujemy drugą stronę. Nie mówimy o swoich uczuciach i potrzebach ani nie prosimy drugiej strony o to, co mogłaby zrobić, żeby nasze życie stało się piękniejsze. Podobnie czynią inni.

Cała wina tkwi w komunikowaniu tego, co w nas. Oraz w takim słuchaniu innych, bo usłyszeć, co w nich. Tego będziemy się uczyć.

Kiedy coś się wydarza albo ktoś coś zrobi, mogą pojawić się w nas uczucia. Mówią one o tym, jak dane wydarzenie wpływa na nasze potrzeby. Jeśli dzięki niemu są one bardziej zaspokojone, doświadczamy przyjemnych uczuć, które mówią nam, że wszystko jest w porządku. Kiedy jednak wydarzenie sprawia, że nasze potrzeby nie są zaspokojone, doznajemy nieprzyjemnych uczuć.

Warto pamiętać, że to nie samo wydarzenie jest „dobre” albo „złe” a jest takie tylko w kontekście naszych potrzeb. Jeśli mam jutro sprawdzian a na zewnątrz pada deszcz, to może mnie to zachęcić do nauki, bo i tak nigdzie bym nie wyszedł. Podoba mi się, że pada. Z kolei, jeśli jest sobota i chciałem pograć w piłkę z kolegami, ale pada, to nie podoba mi się, że pada. To nie deszcz jest raz „dobry”, a raz „zły” – po prostu zmienia się to, czego w danym momencie potrzebuję.

Stąd prosty wniosek, że emocje pojawiają się na styku moich potrzeb i wydarzeń. Kiedy o tym wiem, za każdym razem, kiedy doświadczam emocji, mogę się zatrzymać i zastanowić, jak się mają moje potrzeby, a następnie zrobić coś, żeby je zaspokoić. Nie muszę się złościć na ludzi i świat, potrzebuje po prostu zadbać o siebie. Czasem sam będę mógł to zrobić, czasem poproszę o pomoc innych.

Cztery części empatycznej komunikacji dotyczą tego, w jaki sposób mówić o tym, co w nas, by nie atakować innych, a jednocześnie podzielić się swoimi potrzebami i uczuciami.



Możesz wyobrazić je sobie jako ćwiartki pomarańczy. To przyjemne, kiedy ktoś obdaruje nas jedną częścią tego owocu. Jeszcze milej otrzymać dwa kawałki, a supermiło trzy. Jednak najbardziej ucieszy nas cała, kompletna pomarańcza. Oczywiście – o ile lubimy pomarańcze. W naszym przykładzie – bardzo lubimy.

Przekładając nasz przykład na komunikację – każda z części to ćwiartka pomarańczy. Szansę na sukces masz już od jednej części (kawałka). Każdy z nich jest smaczny (skuteczny). Dobrze, jeśli poczęstujesz kogoś jednym kawałkiem. Jeszcze lepiej, gdy będą to dwa, trzy kawałki. Idealnie, gdyby to była cała pomarańcza.

Co możesz z tym zrobić? Kiedy już poznasz cztery części empatycznej komunikacji, spróbuj zastosować je podczas kolejnej napiętej sytuacji. Może jeden, dowolny. Może dwa wybrane. Z czasem trzy, a może od razu wszystkie cztery? Praktyka czyni mistrza, nie zrażaj się, kiedy nie uda Ci się przeprowadzić rozmowy tak, jakbyś chciał. Pamiętaj – dziel się pomarańczą tak często, jak możliwe. A świat będzie powoli stawał się coraz piękniejszy.

Część pierwsza zakłada opisanie tego, co się wydarzyło - bez oceniania i obwiniania, same fakty.

Część druga dotyczy powiedzenia o emocjach, które się w nas pojawiły w efekcie tego wydarzenia.

Część trzecia to moment powiedzenia o swoich potrzebach, tym dlaczego to jest dla nas ważne.

Część czwarta to prośba, dzięki której ktoś może sprawić, że nasze życie będzie piękniejsze.

Aby lepiej zrozumieć cały schemat, przedstawiliśmy go na kolejnej stronie. Może Ci on posłużyć również podczas gry.

## 4 CZĘŚCI EMPATYCZNEJ KOMUNIKACJI

### 1) Obserwacje

- Co się wydarzyło?
- Co ktoś konkretnie zrobił lub powiedział?

Mów o tym, co do czego obie strony mogą się zgodzić. Gdy mówisz o swoich interpretacjach i osądach, druga osoba może usłyszeć głównie obwinianie i krytykę, a tego chcemy uniknąć.

### 2) Uczucia

- Co czujesz? Jakie emocje się w Tobie pojawiają w związku z tą sytuacją?

Coś się wydarzyło, a my zaczynamy coś czuć. Dlaczego czujemy akurat to, a nie coś innego, wpływa natomiast z naszych niezaspokojonych (lub zaspokojonych) potrzeb.

### 3) Potrzeby

- Jaka Twoja potrzeba jest niezaspokojona?
- Co jest ważne? Czego chcę?

Potrzeby są w samym centrum zainteresowania empatycznej komunikacji. To one napędzają nas do działania, to one są źródłem tego, jak się czujemy.

### 4) Prośby

- O co chciałbym/chciałabym kogoś teraz poprosić?

Prośby warto wyrażać w sposób jasny i konkretny (co, gdzie i kiedy). Ważne by prośba była realna do spełnienia i by mówiła, czego chcesz, a nie czego nie chcesz.