

Od sporu do współpracy: 5 FILARÓW DOBREJ ROZMOWY

..... Jak w praktyce stosować narzędzia,
które poznaliśmy w filmie?



Od teorii do praktyki



W filmie zobaczyliśmy, jak te same osoby mogą poprowadzić rozmowę na zupełnie różne sposoby.

Naszym celem jest dokładne zrozumienie pięciu narzędzi (filarów), które sprawiły, że kłótnia zamieniła się w rozwiązanie.



FILAR 1

Zmień perspektywę – "My kontra problem"

DEFINICJA

To fundamentalna **ZMIANA NASTAWIENIA**.
Zamiast traktować drugą osobę
jako przeciwnika, zaczynamy postrzegać
problem jako wspólną przeszkodę,
którą musimy razem pokonać.

KLUCZOWA ZMIANA

Przejdźcie z myślenia "Ja kontra Ty"
na "MY KONTRA PROBLEM".



VS  ?

FILAR 2

Bądź **TWARDY** dla problemu, **DELIKATNY** dla ludzi

DEFINICJA

Ta **ZASADA** pozwala nam analizować i krytykować problem oraz konkretne zachowania, ale zawsze z **SZACUNKIEM** dla drugiej osoby.

Aatakujemy problem, a nie osobę.

PRZYKŁAD

ŹLE (atak na osobę):

"Jesteś nieodpowiedzialny."

DOBRIE (atak na problem):

"Problem polega na tym, że notatki nie zostały oddane na czas, co naruszyło naszą umowę."



FILAR 3

Mów o SOBIE, nie o innych - KOMUNIKAT "JA"

DEFINICJA

To sposób mówienia o swoich UCZUCIACH, GRANICACH I POTRZEBACH, który nie oskarża rozmówcy i nie wywołuje u niego postawy obronnej.

FORMUŁA

JA CZUJĘ... (nazwij konkretną emocję)

KIEDY... (opisz obiektywny, konkretny fakt/zachowanie)

PONIEWAŻ... (wyjaśnij, jaki to ma na Ciebie wpływ lub jaka Twoja potrzeba jest niezaspokojona)

Komunikat "JA" w praktyce

PRZYKŁAD

Czuję złość [EMOCJA], kiedy nie wykonujesz zadania na umówiony czas [FAKT], chciałabym, żeby moja praca była szanowana [POTRZEBĄ].

Uwaga na PUŁAPKĘ! Należy unikać "fałszywego" komunikatu "Ja", który jest UKRYTĄ OCENĄ.

Czuję, że ty jesteś nieodpowiedzialny



FILAR 4

Słuchaj głębiej – AKTYWNE SŁUCHANIE

DEFINICJA

To pełne skupienia SŁUCHANIE, którego celem jest autentyczne ZROZUMIENIE PERSPEKTYWY, UCZUĆ I POTRZEB drugiej osoby, a nie tylko przygotowanie własnej odpowiedzi.

KLUCZOWA IDEA

Spraw, aby
TWÓJ ROZMÓWCĄ
poczuł się
USŁYSZANY
I ZROZUMIANY.



Narzędzia Aktywnego Słuchania



PARAFRAZA

Powtórzenie własnymi słowami tego, co się usłyszało.

"Czyli, jeśli dobrze rozumiem, tak naprawdę zdenerwowało cię poczucie, że nie doceniłem twojej pracy?"

ODZWIERCIEDLANIE UCZUĆ

NAZWANIE EMOCJI, które dostrzegamy u rozmówcy.

"SŁYSZĘ, że jesteś naprawdę rozczarowana tą sytuacją."

PYTANIE OTWARTE

Pytania pogłębiające, które zaczynają się od "JAK?", "CO?", "DLACZEGO?".

FILAR 5

Szukajcie trzeciej drogi – BURZA MÓZGÓW

DEFINICJA

TO PROCES KREATYWNEGO POSZUKIWANIA ROZWIĄZAŃ, w którym świadomie oddzielamy etap TWORZENIA pomysłów od etapu ich OCENIANIA.



ZŁOTA ZASADA

"NAJPIERW TWÓRZ, POTEM OCENIAJ."
Daje to przestrzeń na pojawienie się INNOWACYJNYCH, nieoczywistych rozwiązań.



Jak przeprowadzić BURZĘ MÓZGÓW?

1



GENEROWANIE OPCJI (bez cenzury).

Wypiszcie wszystkie możliwe pomysły, nawet te absurdalne. Ilość jest ważniejsza niż jakość.

2



OCENA I WYBÓR.

Dopiero po stworzeniu długiej listy, wspólnie przeanalizujcie każdą opcję i poszukajcie rozwiązania, które najlepiej zaspokaja potrzeby obu stron (tzw. "win-win").

Wasz nowy zestaw narzędzi do ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW



Atakujcie
problem,
nie siebie
nawzajem.

Krytykujcie
zachowanie,
ale szanujcie
osobę.

Mówcie
o swoich uczuciach,
a nie o wadach
innych.

Słuchajcie,
żeby zrozumieć,
a nie żeby
odpowiedzieć.

Szukajcie
kreatywnych
rozwiązań,
zamiast walczyć
o swoje.

FILAR 1

FILAR 2

FILAR 3

FILAR 4

FILAR 5