



INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Komunikacja w duchu Porozumienia bez Przemocy

Katarzyna Bogusz-Przybylska

www.Time4HR.pl





INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

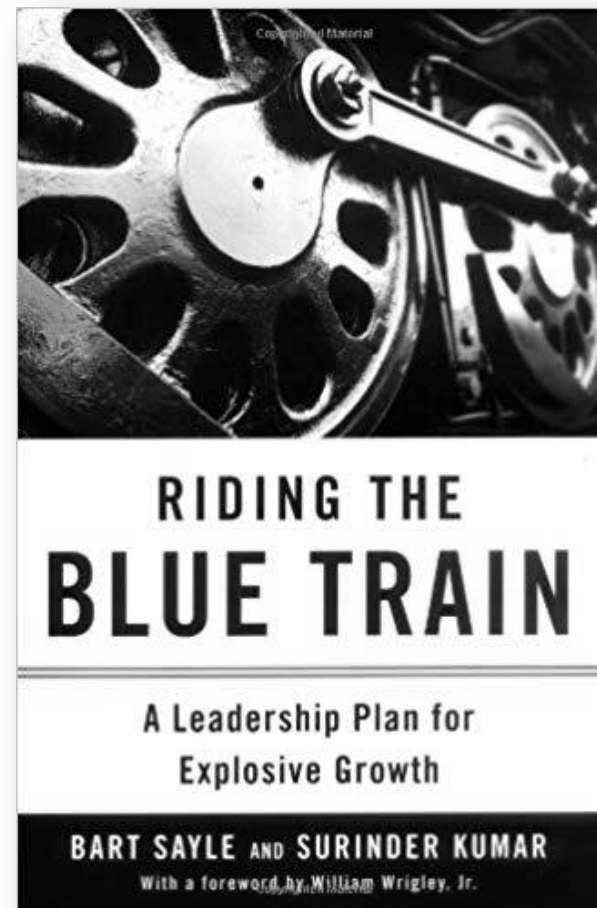
Komunikacja

Komunikacja

jest niezbędna dla wszystkiego,
co chcemy osiągnąć
w biznesie i życiu.

Aby budować zespoły, lider
musi być w stanie komunikować
się otwarcie i płynnie
z członkami swojej organizacji.

Bart Sayle & Surinder Kumar
„Riding the Blue Train”



Skuteczne rozmowy

- **Relacje** żyją dzięki rozmowom.
- Rozmowy są **najpotężniejszym sposobem** komunikacji.
- Rozmowy przenikają do **kultury organizacji**.
- Potrafi **wzmocnić zespoły** lub stworzyć bariery między członkami.
- **Metafory** są wokół nas.
- Rozmowy kształtują **obecny moment** i kształtują naszą **przyszłość**.
- **Zmianę** tworzą rozmowy **budujące przyszłość**.

Skuteczna rozmowa nie dotyczy **CZEGOŚ**
ale **jest skierowana na konkretny EFEKT i REZULTAT**

Warto uczyć się jak zarządzać rozmowami.

Ludzkie bariery w komunikacji

1. Brak koncentracji
2. Złe samopoczucie
3. Trudność w przyjęciu perspektywy drugiej osoby
4. Różnice kulturowe
5. Stereotypy
6. Zapominanie, że każdy z nas ma własny obraz świata

Założenia pomagające tworzyć dobre relacje

1. Wszyscy mamy **te same potrzeby**.
2. Potrzeby wszystkich są **tak samo ważne**.
3. **Emocje i uczucia** podpowiadają, czego potrzebujesz.
4. Każdy działa w kierunku **zaspokojenia** swoich **potrzeb**.
5. Pomaganie innym daje **satysfakcję**.
6. Każdy działa **najlepiej jak potrafi**.
7. Oddzielenie obserwacji od interpretacji tworzy **przestrzeń wspólną**.
8. Łatwiej rozwiązywać konflikty, kiedy **zależy ci na kontakcie**.
9. Łatwiej odnieść się do decyzji innych, gdy szanuje się ich **wolną wolę**.
10. Wszyscy mamy zdolność **przeżywania i okazywania współczucia**.

Cechy relacji ukierunkowanej na wzbogacanie życia

1. Świadomość, że żyjesz w **obustronnej zależności** od innych.
2. Traktujesz potrzeby własne i innych ludzi **na tym samym poziomie**.
3. Nie zaspokajasz **własnych potrzeb** kosztem innych.
4. Nawiązujesz **empatyczny kontakt** w oparciu o uczucia i potrzeby zamiast obwiniać siebie i innych.
5. **Opiekujesz się** sobą i innymi, a jako cel masz **wzbogacanie życia**.
6. Nie próbujesz na siłę **motywować i zmieniać** innych.
7. **Nie wykorzystujesz** form przymusu: zawstydzania, stawiania warunków, przymusu, gróźb i kar, obietnic korzyści materialnych.



„Wszyscy żyjemy we wspólnym polu – po prostu na siebie wpływamy, czy tego chcemy, czy nie. Zmiana jednego elementu – na przykład sposobu, w jaki słuchamy lub mówimy innym, co nam się w ich zachowaniu (nie)podoba – przynosi nową jakość dla wszystkich”



Ewa Tyralik

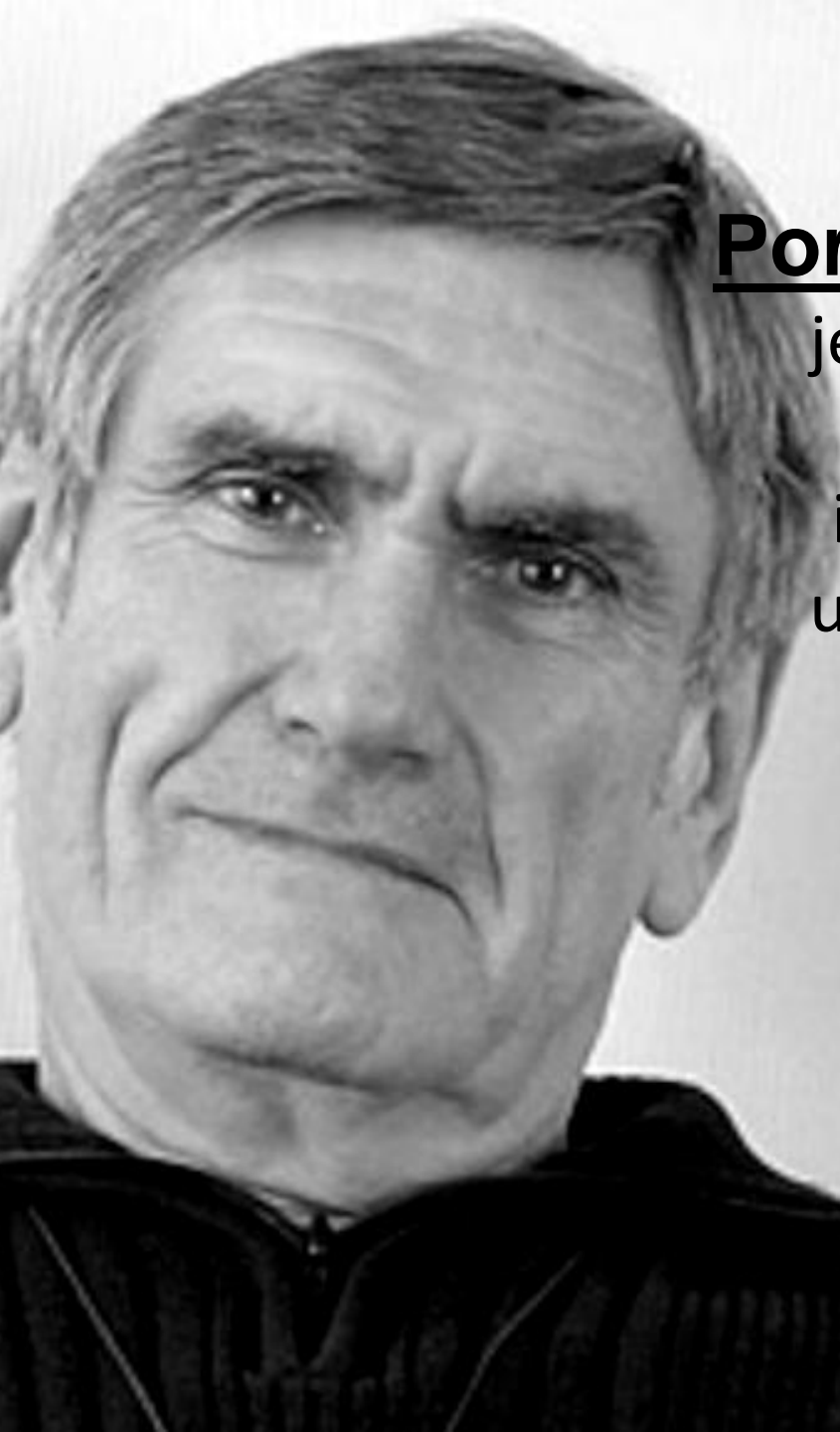
„Ewka, co cię ugryzło? – jak się rozumieć i porozumieć”



INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Porozumienie bez przemocy (NVC)



Porozumienie bez Przemocy

jest w gruncie rzeczy połączeniem pewnego rodzaju **duchowości** i specyficznych **narzędzi**, których używamy do jej zaimplementowania w naszym życiu codziennym.

Marshall Rosenberg
1934.10.06 - 2015.02.07

„Speak Peace in a World of Conflict.”

Podstawowe założenia Porozumienia Bez Przemocy



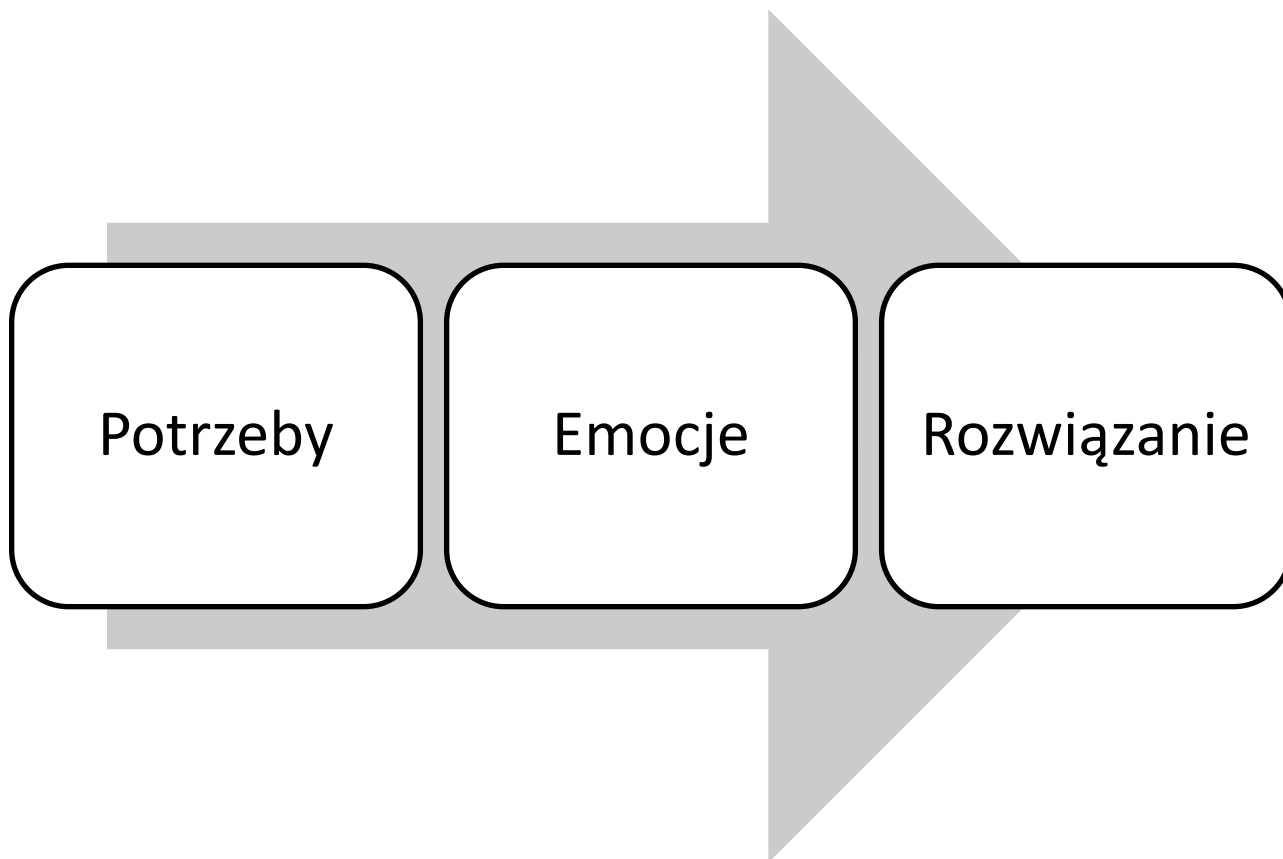
- Wszystko co robimy, jest próbą zaspokojenia naszych potrzeb.
- Wszyscy ludzie chcą wnieść wkład we wzbogacanie życia, jeśli mogą to robić z własnej, nieprzymuszonej woli.

Przykładowe potrzeby



- Fizjologiczne
- Współzależności
- Autonomiczne
- Duchowe

Model Porozumienia Bez Przemocy



Uczucia

są dziećmi potrzeb
i pojawiają się wtedy,
gdy jakaś ważna dla kogoś
potrzeba nie jest
zaspokojona

Marshall Rosenberg



Uczucie a emocja

- **Uczucia** - doznania fizyczne, na poziomie ciała, wywołane zmianami biochemicznymi w organizmie, które są odpowiedzią na zmieniające się czynniki zewnętrzne
- **Emocje** – interpretacja znaczenia doznań płynących z ciała

Przykładowe stany emocjonalne towarzyszące potrzebom

ZASPOKOJONYM:

1. Odprężenie
2. Radość
3. Ufność
4. Satysfakcja
5. Spokój
6. Optymizm
7. Zadowolenie
8. Energiczność
9. Zachwył
10. Zaskoczenie

NIEZASPOKOJONYM:

1. Złość
2. Irytacja
3. Przygnębianie
4. Nerwowość
5. Lęk
6. Zniechęcenie
7. Oburzenie
8. Wyczerpanie
9. Wrogość
10. Rozczarowanie

Zasady zarządzania własnymi emocjami

- **Mów o swoich** uczuciach i emocjach odnosząc je do konkretnych **sytuacji, zachowań, faktów**
- **Bierz odpowiedzialność** za swoje emocje
- **Odróżniaj** uczucia od emocji i sposobów ich wyrażania.
- **Stosuj system** wczesnego reagowania.



A black and white photograph of a man sitting on a stone ledge, looking out over a vast valley. The man is on the left side of the frame, wearing a light-colored t-shirt and dark pants. The stone ledge is made of large, rough-hewn stones. The valley below is filled with rolling hills and a small town or village. The sky is overcast with soft, diffused light.

4-stopniowy komunikat w duchu Porozumienia Bez Przemocy

Obserwacje/Spostrzeżenia

V

Emocje/Uczucia

V

Potrzeby/Wartości

V

Prośby

Jak prosić?

- Kiedy prosisz o coś drugą osobę, **zapytaj**, w jaki sposób odbiera Twoją prośbę.

Np...: Czy możesz mi powiedzieć, jakie emocje budzi w Tobie to, co mówię?

- Poproś, aby rozmówca **powtórzył, jak zrozumiał** twoją wypowiedź.

Np.: Teraz, kiedy powiedziałam, o co mi chodzi, chcę się upewnić, że moje potrzeby i punkt widzenia są dla ciebie jasne.

- **Uważaj**, by Twoja prośba nie brzmiała jak żądanie.

Unikaj słów takich jak: musisz, powinieneś, zasługuję

- Unikniesz nieporozumień **mówiąc wprost** o oczekiwaniach, kto, kiedy i jak spełni Twoją prośbę.

ŹLE: Chcę byś mnie szanował. DOBRZE: Gdy bierzesz moje rzeczy bez pytania, czuję się nie szanowana. Czy możesz następnym razem mnie pytać?

- **Skup się** na tym, czego chcesz, a nie czego nie chcesz.
- **Zastanów się**, czy Twoja prośba jest realna, możliwa do spełnienia.
- **Mów o potrzebach**, które spełni zaspokojenie prośby, ułatwisz innym znalezienie motywacji do działania.



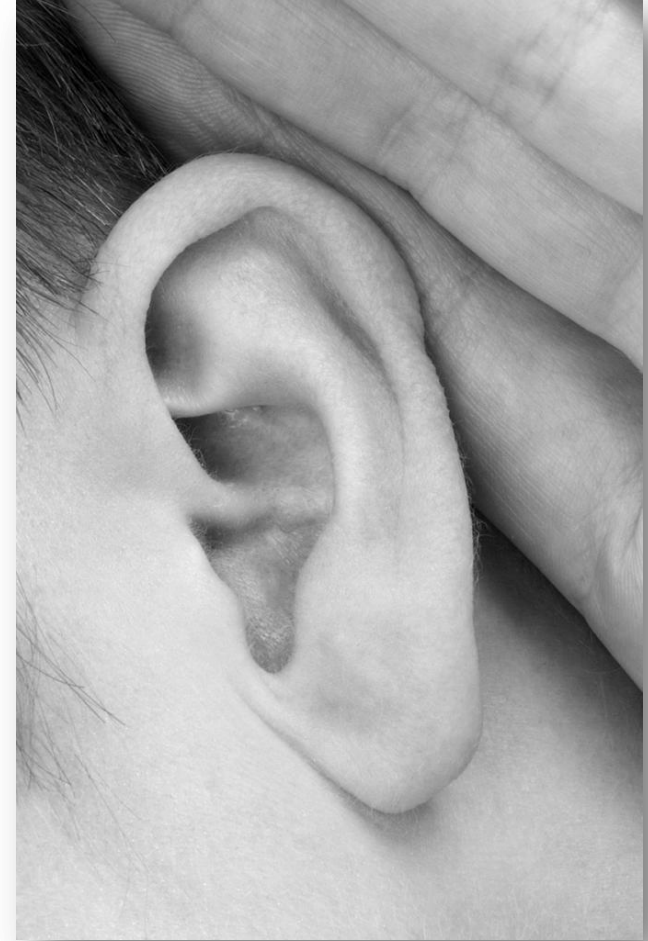
INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Wykorzystanie Porozumienia Bez Przemocy w pracy

7 zasad uważnego słuchania

1. Milcz
2. Dbaj o kontakt
3. Podążaj za rozmówcą
4. Stosuj parafrazy, podsumowania, upewniasz się, czy dobrze zrozumiałeś słowa rozmówcy
5. Przestań utożsamiać zrozumienie z przyznaniem racji
6. Wyrażaj siebie
7. Pozostań uważny na swoje potrzeby



Jak wyrażać uznanie?

- 1. Podziel się swoimi obserwacjami**, opisz to, co widzisz/słyszysz bez interpretowania tego. Ważna jest precyzja.
- 2. Wyraź, co czujesz** kiedy działania lub słowa drugiej osoby budzą twoje uznanie. Nazwij swoje uczucia. Opisz jaki wpływ miało na ciebie to, co zrobiła druga osoba.
- 3. Opowiedz, w jaki sposób** to, czego potrzebujesz, stało się bardziej realne dzięki działaniu drugiej osoby. Opowiedz pracownikowi, jak jego działania przybliżyły was do realizacji celu, jak wzbogaciły zespół itp.



Jak udzielać informacji zwrotnej?

1. Określenie, **co jest przedmiotem** informacji zwrotnej.
2. **Obserwacja.**
3. **Opisanie efektu** i (jeśli chcemy) naszych myśli lub odczuć na ten temat.
4. Przekazanie **wskazówki/oczekiwania.**
5. **Sprawdzenie**, co na to druga strona.
6. **Zaangażowanie** w dalszy proces, **wsparcie** w szukaniu rozwiązania.



Jak radzić sobie z odmową?

1. Za każdą odmową kryje się **zgoda na coś innego.**
2. Odmowa jest **zaproszeniem do dalszego dialogu.**
3. Zawsze znajdzie się **kilka sposobów na zaspokojenie danej potrzeby.**



Konflikt

jest interakcją między przynajmniej dwiema stronami, w której choćby jedna ze stron:

- 1) przedstawia życzenia, które są zbyt ważne, by można się było z nich wycofać.
- 2) doświadcza tego, że druga strona blokuje możliwość spełnienia jej życzeń.

Thomas Jordan



Stosowanie Porozumienia Bez Przemocy w konfliktach

- Konflikty są **naturalną częścią życia**
- Konflikty powstają tam, gdzie **płynie życie**, gdzie **ludzie mają marzenia**
- Konflikty mogą pomóc w odnajdywaniu bardziej **kreatywnych rozwiązań i sposobów działania**
- Konflikty **przynoszą najwięcej pożytku**, jeśli zajmujemy się w nich potrzebami i szukaniem rozwiązań dla ich zaspokożenia



KATARZYNA BOGUSZ-PRZYBYLSKA

coach menedżerów i pracowników HR, trenerka, konsultantka, terapeutka TSR II stopnia założycielka Time4HR oraz BabskieTabu.pl, promotorka podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach (SFO, SFBT, BSFT)

Od 2004 roku zdobywała doświadczenie zawodowe pracując na różnych stanowiskach w działach HR międzynarodowych korporacji z branży telekomunikacyjnej oraz FMCG (Orange, Danone). Pracowała jako HR Biznes Partner, trener, odpowiadała za rozwój pracowników ze wszystkich szczebli organizacji. Od 2016 roku pracuje jako trenerka i konsultantka wspierając firmy w zarządzaniu zaangażowaniem oraz w rozwijaniu kompetencji pojedynczych pracowników i zespołów. Od 2010 roku pracuje z menedżerami oraz osobami prywatnymi jako coach a od 2017 także jako terapeutka TSR II stopnia. Zrealizowała wiele projektów w obszarze rozwoju pracowników oraz kultury organizacyjnej firm (m.in. kompleksowe oceny 360 stopni, programy rozwoju przywództwa).

Z wykształcenia magister psychologii i chemii Kolegium MiSMaP UW, dyplomowany coach SWPS i Laboratorium Psychoedukacji, terapeutka TSR II stopnia. Wykładała na studiach podyplomowych na kierunku „Coaching” w Wyższej Szkole Bankowości. Autorka artykułów dla takich magazynów oraz portali jak Personel Plus, HRNews czy GoodPoint. W 2014 roku została finalistką konkursu Top HR Manager organizowanego przez Wolters Kluwer. W marcu 2018 była mówcą na TEDx Warsaw.

W ramach Time4HR współpracowała między innymi z takimi firmami jak: Coca-Cola HBC, IBM, Viessmann, Fundacja dla Polski



TEDxWarsaw
x = independently organised TED event





INFORAKADEMIA

www.inforakademia.pl

Zapraszamy
na kolejne webinaria