

4 podstawowe style komunikacji

Pasywny - unika wyrażania swoich emocji, nie stawia granic, często czuje się przytłoczony, w kółko przeprasza.



Agresywny

- głośny, nie respektuje granic innych, cały czas wini i krytykuje innych.



Pasywno-agresywny
- podważa zdanie innych, działa pośrednio, często się obraża, ukrywa złość.



Asertywny

- szanuje siebie i innych w równym stopniu, wyraża się jasno, słucha innych, zachęca do współpracy.



Asertywność a empatyczna komunikacja

„Pragnę tego, pod warunkiem że ty też tego chcesz. A jak nie – sprawdzimy, jak to można zrobić inaczej”. Takie podejście nazywamy właśnie empatyczną komunikacją.



Empatia to poczucie jedności z innymi, wrażliwość na potrzeby innych osób. Jest tu miejsce na emocje i budowanie relacji w oparciu o informacje, czy ludzkie potrzeby zostały zaspokojone czy nie.

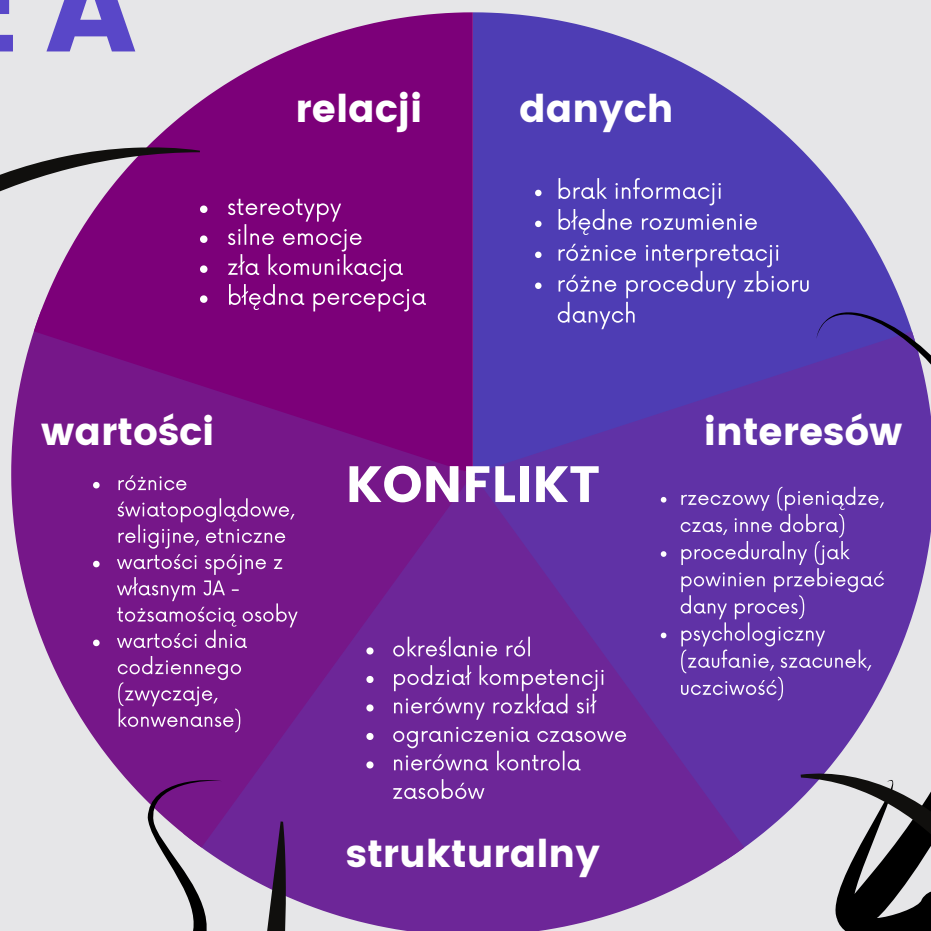
Asertywność tym różni się od empatii, że skupia się na "rzeczowości kontaktów, podejmowaniu niezależnych decyzji, unikaniu emocji destabilizujących rozmówców".

"Uczucia służą ochronie siebie - te ze znakiem minus są dla nas informacją, że jakaś ważna ludzka potrzeba nie jest w danej sytuacji zaspokojona i warto byłoby się pokusić o znalezienie rozwiązania lepiej tę potrzebę zaspokajającego".

Marshall Rosenberg (twórca metody non violent communication)

KOŁO KONFLIKTU MOORE'A

Koło konfliktów Moore'a to narzędzie mające na celu precyzyjne ustalenie przyczyny konfliktu, a co za tym idzie pozwalające łatwiej go rozwiązać.



Jak nie dopuścić do konfliktu relacji?

- odwoływać się do faktów i wspólnych interesów, a sferę emocji odsunąć na dalszy plan,
- ucinać dyskusję, gdy negatywne emocje biorą górę,
- akceptować to, że druga strona ma swoje emocje, jednak bez wchodzenia z nimi w dyskusję,
- budować komunikację opartą o należy, wzajemny szacunek.

Jak nie dopuścić do konfliktu wartości?

- wskazywać na zagrożenia wynikające z nieetycznych praktyk zawodowych,
- piętnować działania niezgodne z prawem,
- szukać wartości wspólnych,
- zwracać uwagę na potrzebę poszanowania dla odmiennych poglądów i przekonań.

Jak nie dopuścić do konfliktu strukturalnego?

- inwestować w niezbędną infrastrukturę firmy,
- precyzyjnie podzielić obowiązki,
- zmieniać negatywne wzorce zachowań.

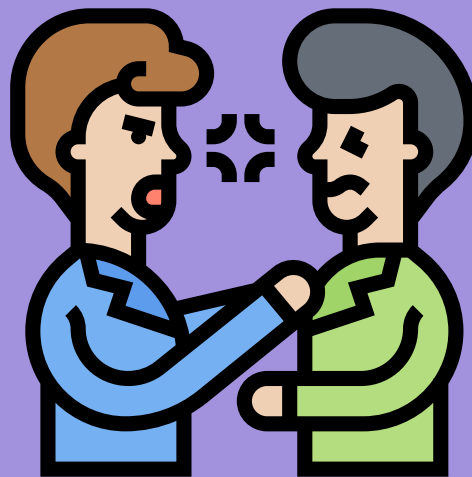
Jak nie dopuścić do konfliktu danych?

- przekazywać zainteresowanym stronom niezbędny w pracy zakres informacji,
- uściślić kryteria oceny danych,
- zaopiniować u eksperta budzące kontrowersje informacje,
- osiągnąć zgodę co do wyboru najważniejszych danych.

Jak nie dopuścić do konfliktu interesów?

- zidentyfikować prawdziwe interesy obu stron,
- odnaleźć strefę porozumienia, w której potrzeby stron konfliktu nie będą się wykluczać,
- poszukiwać kompromisu,
- położyć nacisk na poszanowanie uczuć i godności stron konfliktu.

Jak rozwiązać konflikt?



Jednym z pomocnych narzędzi może być **Macierz Eisenhowera**

Naprawdę ważne sprawy są często ważne, a niekoniecznie pilne. My niestety przez pilność konfliktu (duże emocje, presja czasu, itp.) nadajemy mu dużą ważność i zresztą słusznie. Pamiętajmy jednak o tym, że oczywiście lepiej do tej trudnej sytuacji w ogóle nie doprowadzić, systematycznie (bez tak zwanej „spiny”) budując naszą relację.

	Sprawy ważne	Sprawy nieważne
Sprawy pilne	Rób teraz Gaszenie pożarów Rozwiązywanie konfliktów	Deleguj Sprawy, które sprawiają wrażenie ważnych, ponieważ są pilne.
Sprawy niepilne	Planuj i skupiaj się na tym Pielęgnowanie relacji coś na co nigdy nie mamy czasu (bo nie jest pilne), ale jest ważne - dlatego planuj	Ignoruj i unikaj Sprawy nieważne i niepilne. Sprawy, które nic nie zmieniają.

Macierz Eisenhowera to bardzo dobre narzędzie, służące do priorytetyzacji zadań na różnych płaszczyznach i w wielu środowiskach.

Jakie są pojednawcze gesty zgody?

- przyznanie się do błędu, przeproszenie;
- wyrażenie skruchy i pokory;
- zaproponowanie ustępstw;
- mimika i gesty np. uśmiech, rozluźnienie ciała;
- wyrażenie szczerego uznania dla oponenta, uznania jej prawa do odmiennego zdania;
- mówienie o własnych potrzebach i emocjach (odkrycie się);
- propozycja wspólnego szukania pokojowego rozwiązania.

"To co ważne rzadko bywa pilne, a to co pilne rzadko bywa ważne".