



EMPATIA W PRACY- WYBÓR CZY KONIECZNOŚĆ?
O NVC W ŻYCIU ZAWODOWYM I NIE TYLKO

* Paulina Orbitowska-
Fernandez- Certyfikowana
T trenerka NVC, Business
& Life, Coach,
Certyfikowana Trenerka
eduScrum, Facylitatorka
Systemowej Transformacji
poprzez NVC i
neurobiologię wg Sary
Peyton, mediatorka,
nauczycielka akademicka
z zakresu Komunikacji
Międzykulturowej

* www.paulinaorbitowska.pl

* www.empathiceurope.com

* www.widzeczlowieka.pl

* www.eduscrum.info

AGENDA

1. Bariery komunikacyjne.
2. Empatia w NVC.
3. Język nawykowy a język porozumienia.
4. Trudne komunikaty- jak je słyszymy?
5. Budowanie komunikatu wspierającego porozumienie.
6. Neurobiologia relacji.
7. Q&A



MODEL ZŁOŻONOŚCI MARII MIYASHIRO

POZIOM INTRAPERSONALNY

nasze myślenie, to, co mówimy sobie

POZIOM INTERPERSONALNY

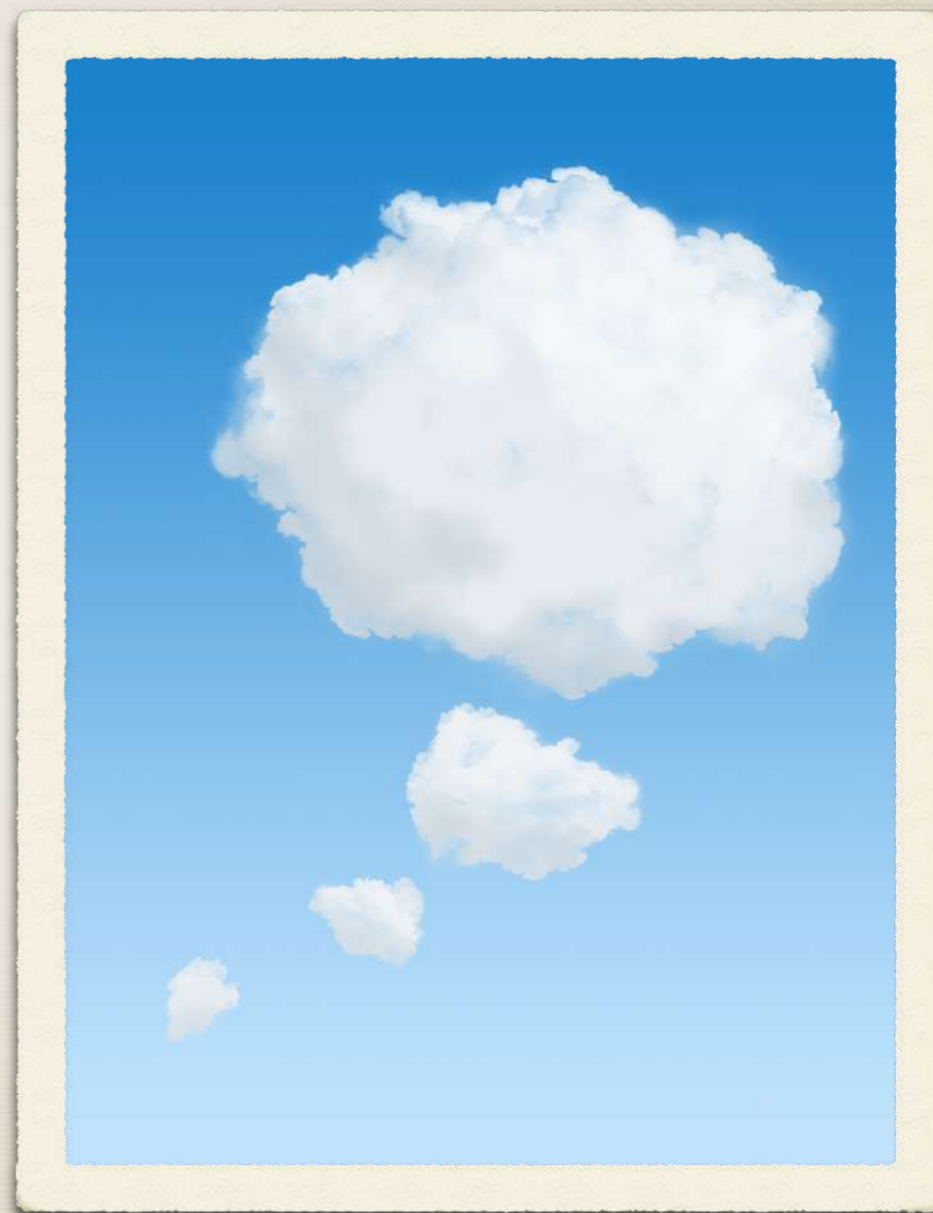
to, co mówimy innym, oraz to, co- jak
nam się wydaje- słyszymy od innych

POZIOM ORGANIZACYJNY

to, co nam- jak nam się wydaje- mówią
nam dane organizacyjne



WSPOMNIENIE KOMUNIKACYJNE





CO MOŻE NIE WSPIERAĆ KONTAKTU

- * ocenianie
- * korygowanie
- * pouczanie
- * przekonywanie
- * porównywanie
- * doradzanie
- * wyjaśnianie
- * moralizowanie
- * tłumaczenie się
- * diagnozowanie
- * analizowanie
- * licytowanie się
- * szukanie winnych
- * zmiana tematu
- * wypytywanie
- * odwracanie uwagi
- * cynizm
- * sarkazm
- * ironia
- * szukanie kto ma rację



Why

Am

I

Talking

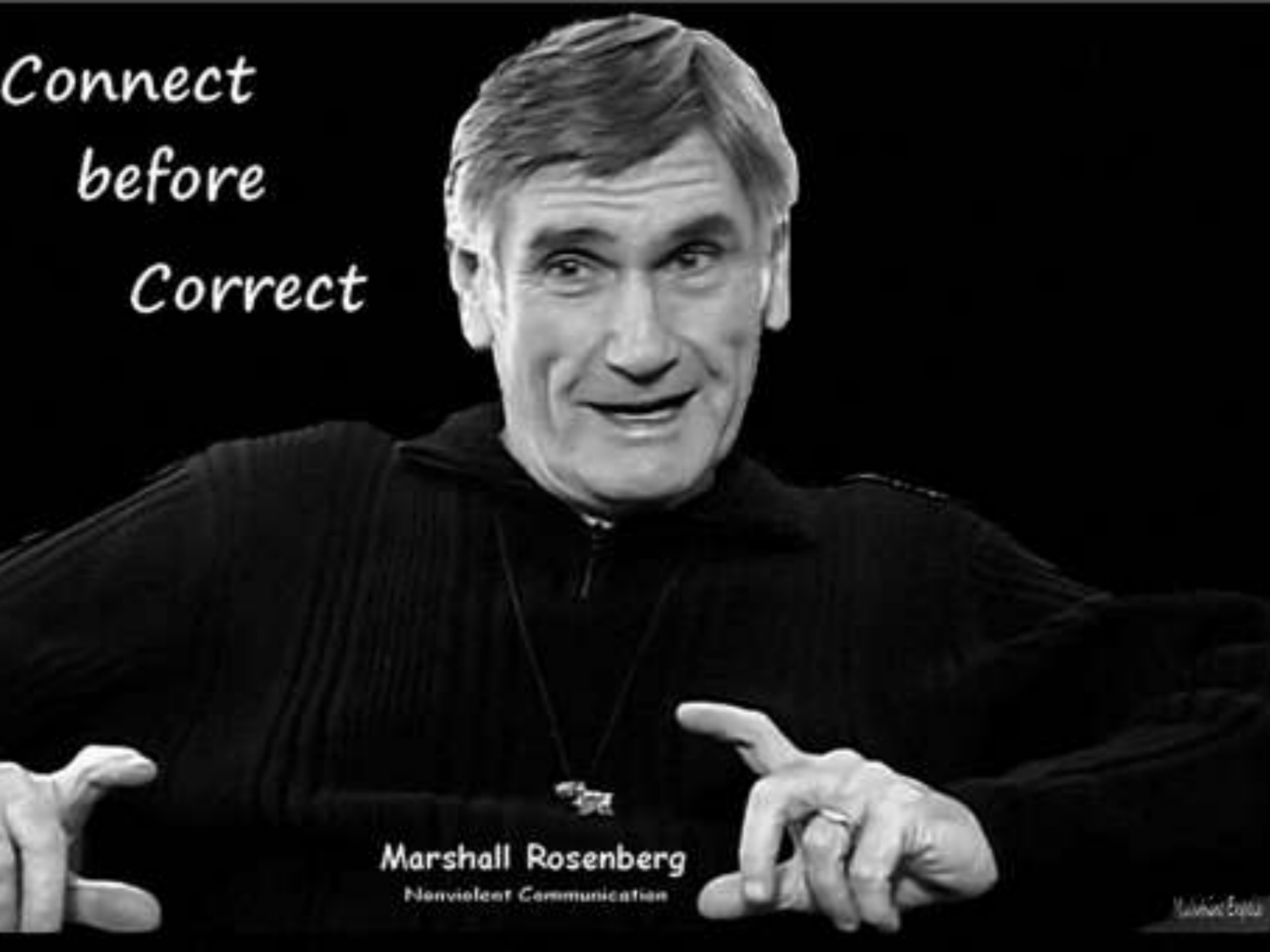


EMPATIA

Według Marshalla
Rosenberga empatia to
taki sposób
towarzyszenia, pełnej
skupienia **obecności**
oraz **słuchania** drugiej
osoby, aby za jej słowami,
niezależnie od ich treści,
odnajdywać jej **uczucia** i
stojące za nimi ważne dla
niej **potrzeby**.



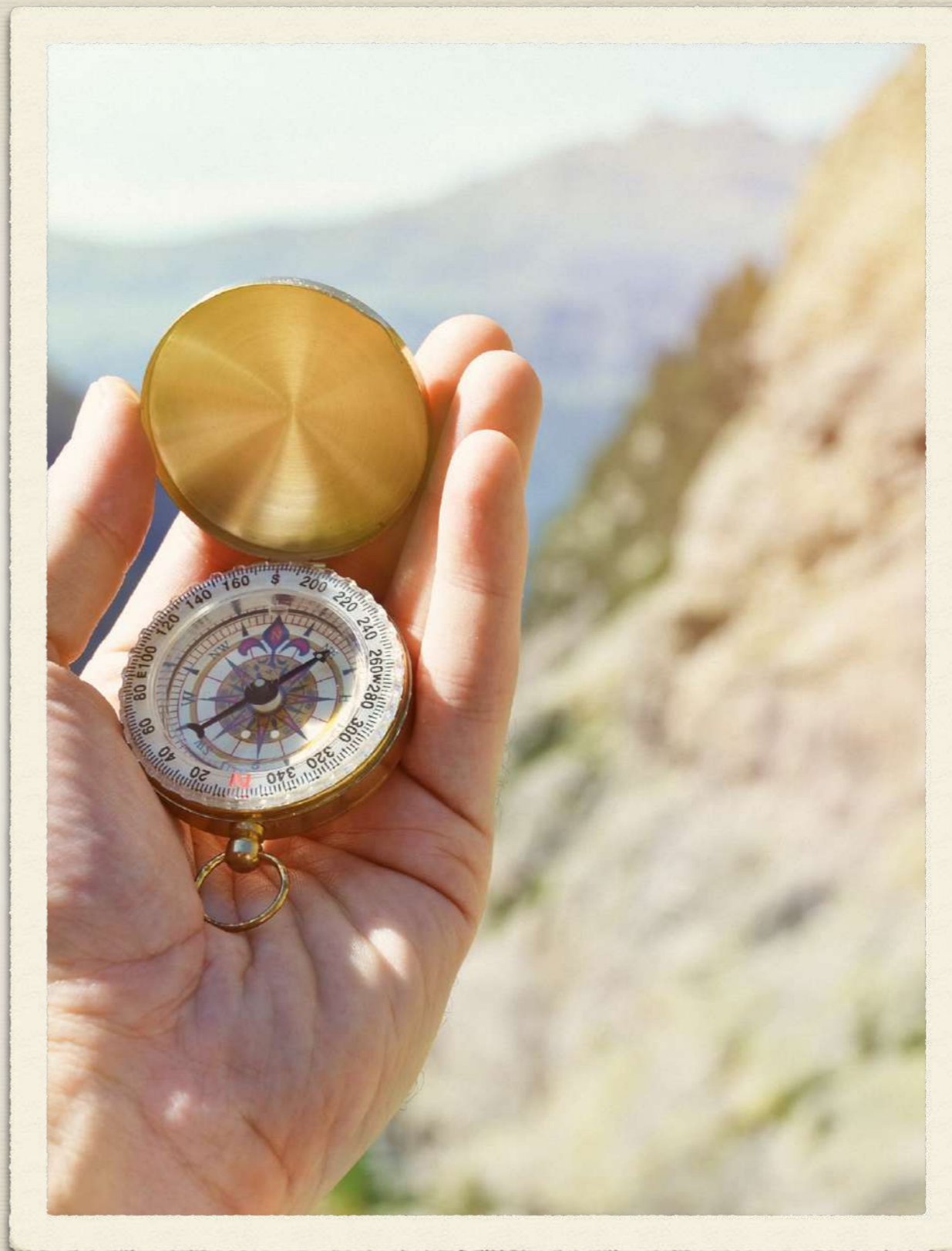
*Connect
before
Correct*



Marshall Rosenberg
Nonviolent Communication

PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA NVC

- * Wszyscy mają te same potrzeby, ale zaspokajają je różnymi strategiami.
- * Każde działanie, każda wypowiedź jest próbą zaspokojenia jakiejś potrzeby.
- * Potrzeby nie są stałe, zmieniają się (chwila po chwili).
- * Potrzeby wszystkich są ważne.
- * Uczucia informują nas o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach.
- * Priorytetem jest kontakt.
- * Odpowiadamy za swoją intencję.
- * Wolność wyboru zwiększa szansę współpracy i uwzględniania innych.
- * Ludzie działają nie przeciwko innym, lecz na rzecz zaspokajania swoich potrzeb.
- * Każda krytyka czy agresywne zachowanie są tragicznym wyrazem niezaspokojonej potrzeby.





UŻYWAJĄC JĘZYK „SZAKAŁA”

- * Przeciwności bierzemy przeciwko sobie
- * Gdy wpadniemy do dołu nie widzimy wyjścia, narzekamy, utyskujemy
- * Mamy statyczny obraz świata: uogólnienia, „zawsze”, „nigdy”, itp.
- * Myślimy, że ludzie są niewdzięczni, o swoje zawsze trzeba walczyć
- * Albo ja wygram albo mnie pokonają
- * Stale wszystko analizujemy, interpretujemy, uogólniamy
- * Najgorsza rzecz jaka może nam się przytrafić to błąd
- * Wina to ważny element życia: szukamy kto winny, kto ma rację, a kto nie
- * Świat widzi hierarchicznie i trzeba być jak najwyżej

UŻYWAJĄC JĘZYKA „ŻYRAFY”

- * Widzimy szeroką perspektywę zagadnień, że różne rzeczy są ze sobą powiązane, a świat jest dynamiczny
- * Mamy świadomość swoich uczuć i potrzeb a w słowach i działaniach innych widzi ich uczucia i potrzeby
- * Wierzymy i mamy na to dowody, że i ja i ty możemy wygrać, szukamy rozwiązań łączących różne perspektywy, win-win
- * Dążymy do empatycznego kontaktu
- * Jeśli zdarza się coś co jest ocenione jako błąd – czyli zrobiliśmy coś, co przyczyniło się do czyjś bólu, widzimy konsekwencje swoich działań i bierzemy za to odpowiedzialność
- * Sprawdzamy na tu i teraz, co działa i jesteśmy gotowi na modyfikacje po chwili
- * Uwaga! W niebezpieczeństwie działamy szybko, może być, że i agresywnie
- * Czerpiemy swoje poczucie bezpieczeństwa z odkrywania uczuć i potrzeb
- * Przejmujemy odpowiedzialność za swój gniew: „Jestem zła, bo nie chce mi się czekać”, zamiast „Jestem zła, bo jesteś spóźniony”

JAK SŁYSZYMY TRUDNE KOMUNIKATY

- 1. KRYTYK WEWNĘTRZNY.** Uszy szakala skierowane do wewnątrz- sprawiają, że słyszymy głos mówiący, że rozmówca ma rację, a to my jesteśmy źli, czy głupi/niedbali, niecierpliwi, czy leniwi. Prowadzi to do poczucia winy, wstydu lub depresji. Odcina dostęp do własnych zasobów.
- 2. KRYTYK NA ZEWNĄTRZ.** Uszy szakala skierowane na zewnątrz- zakładamy, że rozmówca stara się nas zmanipulować, bądź przedstawić nas w złym świetle. Słyszymy obwinianie i oskarżenia- obrona.
- 3. EMPATIA DLA SIEBIE.** Uszy żyrafy do wewnątrz- słyszymy to, co się w nas w danej chwili dzieje lub jak wpłynęła na nas zasłyszana uwaga. Dajemy sobie czas na wsłuchanie się w siebie i obdarzamy się empatią.
- 4. EMPATIA DLA DRUGIEJ OSOBY.** Uszy żyrafy skierowane na zewnątrz- słyszymy uczucia i potrzeby drugiej strony. Nieważne, czy dana osoba rzeczywiście nas właśnie o coś oskarża, czy jesteśmy po prostu przyzwyczajeni do interpretowania takiej wypowiedzi jako oskarżenia. Obdarzamy empatią drugą osobę.





NEUROBIOLOGIA RELACJI I EMPATII



ŚRODKOWA KORA PRZEDCZOŁOWA

KORA MÓZGOWA

UKŁAD LIMBICZNY
HIPOKAMP
CIAŁO MIGDAŁOWATE

PIEŃ MÓZGU

PODSTAWA CZASZKI

RDZEŃ KRĘGOWY

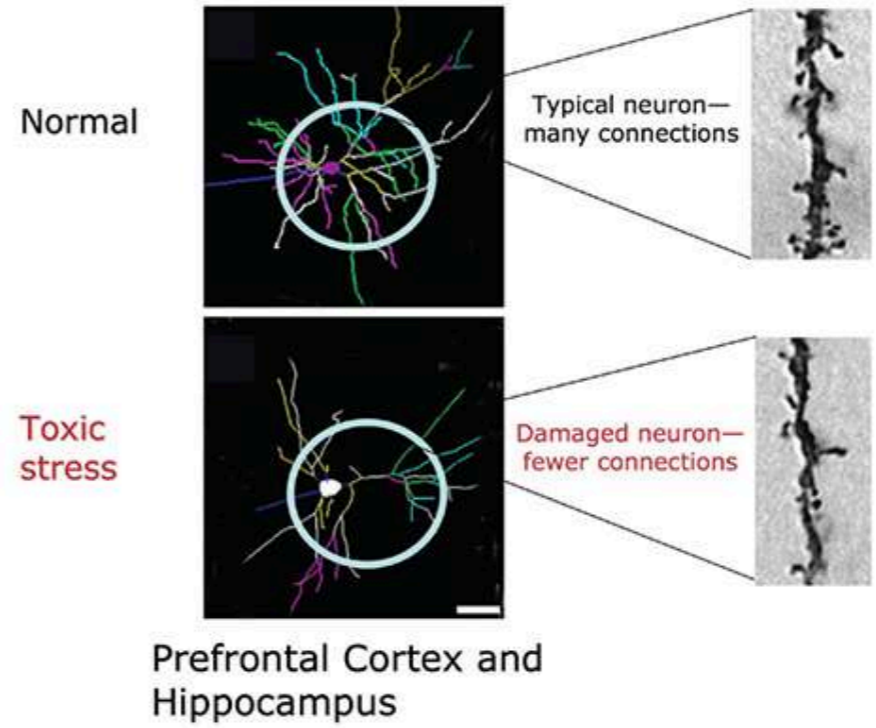
Źródło: „Psychowzroczność” Daniel Siegel





Fight	<ul style="list-style-type: none"> • Irritability • Loss of Temper • Defensiveness
Flight	<ul style="list-style-type: none"> • Avoidance • Anxiety • Fear
Freeze	<ul style="list-style-type: none"> • Numbing • Detachment • Giving Up Easily

Persistent Stress Changes Brain Architecture



Źródło: Radley et al (2004);Bock et al (2005),
Center on the Developing Child



Jakie są fakty?

O co chcę
siebie lub
kogoś
poprosić?

EMPATIA DLA
SIEBIE

Co czuję?

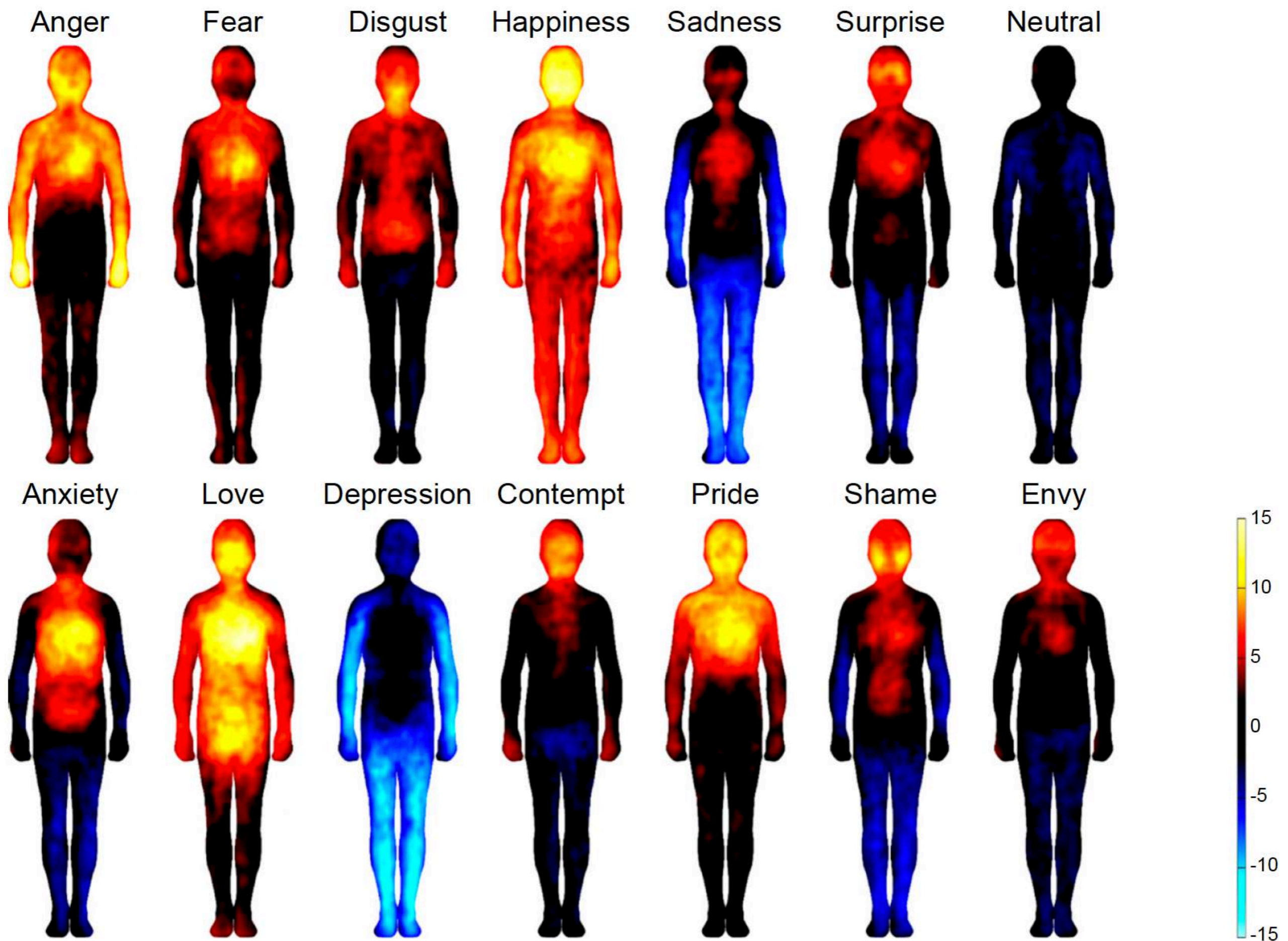
Jakie są moje potrzeby?



Krok 1: Obserwacje versus interpretacje

OBSERWACJE	OCENY
fakty	myśli
opisywanie tego, co się zdarzyło	osądy na temat sytuacji lub osoby
widzenie rzeczy takimi jakie są kamera video	etykiety
cytat	interpretacje
	analizy





Źródło: <https://www.pnas.org/content/111/2/646>

Fig. 2. Bodily topography of basic (*Upper*) and nonbasic (*Lower*) emotions associated with words. The body maps show regions whose activation increased (warm colors) or decreased (cool colors) when feeling each emotion. ($P < 0.05$ FDR corrected; $t > 1.94$). The colorbar indicates the t -statistic range.

Krok 2: Uczucia versus uczucia rzekome

UCZUCIA	UCZUCIA RZEKOME
<p>szczęśliwy, smutny, zadowolony, wściekły, itp.</p> <p>odczucia płynące z ciała, emocje</p>	<p>słowa opisujące uczucia, ale zawierające osąd na czyjś temat, na przykład: Czuję się ignorowana (w podtekście: Ty mnie ignorujesz)</p>

MYŚLI UBRANE W UCZUCIA

W tych wyrażeniach zawarta jest interpretacja cudzego działania, a nie

lekceważony	niewysłuchany	pomniejszony	wyzyskany
manipulowany	niezrozumiany	przeciążony	zagrożony
naciskany	odtrącony	przepracowany	zahukany
napastowany	opuszczony	sprovokowany	zakrzyczany
niechciany	osaczony	stłamszony	zaniedbany
niedoceniany	oszukany	uciemiężony	zawiedziony
niedostrzegany	podejrzewany	wciągnięty	zdradzony
niewspierany	pogardzany	wykorzystany	zmuszany

TAKE
what you
NEED

**F
R
E
E
D
O
M**

**S
T
R
E
N
G
T
H**

**L
O
V
E**

**C
O
U
R
A
G
E**

**P
A
S
S
I
O
N**

**P
E
A
C
E**

**B
E
A
U
T
Y**

**H
E
A
L
I
N
G**

**U
N
D
E
R
S
T
A
N
D
I
N
G**

**P
A
T
I
E
N
C
E**

**H
O
P
E**

**F
A
I
T
H**

Krok 3: Potrzeby versus strategię

POTRZEBY	STRATEGIE
<p>uniwersalne jakości</p> <p>wszyscy ludzie mają te same potrzeby</p> <p>nie jest do nich przypisana żadna konkretna osoba, miejsce ani czas</p>	<p>konkretne działania mające na celu zaspokojenie potrzeb</p>



Krok 4: Prośby versus żądania

PROŚBA	ŻĄDANIE
<p>o kontakt</p> <p>o działanie- do siebie lub do drugiej osoby</p> <p>wykonalne</p> <p>sformułowane w konkretnym czasie</p> <p>język pozytywny</p> <p>zgoda na odmowę</p>	<p>zawstydzanie</p> <p>wywoływanie poczucia winy, strachu po to, by osiągnąć cel</p> <p>sugerowanie drugiej stronie, że nie ma wyboru</p>



„Nie” zawsze oznacza „tak” dla czegoś innego.

„Nie” więc nie jest końcem, ale początkiem
rozmowy.”

–Inbal Kashtan

Jakie są fakty?

Co czujesz?


Jakie są Twoje potrzeby?

O co chcesz
siebie lub
kogoś
poprosić?

EMPATIA
DLA DRUGIEJ
OSOBY

Chcesz mieć racje czy relacje?





WARSZAWA, 19-20.06.2021

EMPATYCZNE RELACJE W DOMU I W PRACY.

Porozumienie bez Przemocy.

Poziom podstawowy.

Paulina Orbitowska-Fernandez
paulina@orbitowska.pl

<https://paulinaorbitowska.pl/blog/work/empatyczne-relacje/>

Dziękuję!