

MOCNA KOMUNIKACJA

Jak dbać o komunikację w zespole

ebook 1

#EMPATIA

KROK 1

Empatia

*Pomiędzy bodźcem i reakcją jest przestrzeń:
w tej przestrzeni leży wolność i moc wyboru naszej odpowiedzi.*

Viktor E. Frankl

W normalnych warunkach codziennie stykamy się z ogromną ilością bodźców, które wpływają na nasz system nerwowy, uruchamiając reakcje stresowe, co z kolei przekłada się na naszą komunikację i harmonijną lub zakłóconą współpracę.

W obecnej sytuacji bodźców jest jeszcze więcej lub nie zawsze mamy strategie zarządzania nimi: wiadomości, których czasem nawet nie chcielibyśmy usłyszeć, praca online z problemami technicznymi, bliscy w jednej przestrzeni przez 24/7, krzyżące dzieci...

Cała idea efektywnego komunikowania się według mnie leży właśnie w tym, jak wykorzystać przestrzeń między bodźcem a reakcją a zarządzanie tą przestrzenią jest jedną z najważniejszych umiejętności w kontaktach międzyludzkich. Ta przestrzeń może trwać kilka sekund, kilka minut, godzin czy dni – to tak naprawdę nie ma znaczenia. Znaczenie ma to, jak zarządzimy wewnętrznym dialogiem, a szczególnie, jak zrobimy to w stresie.

Najczęściej jest po prostu tak, że rzeczywiście reagujemy – bodziec przychodzi, a my wybieramy jakąś automatyczną reakcję.

A to, czego dobrze nauczyć się w komunikacji to nie reagowanie, ale *świadome odpowiadanie*.

Naszym automatem są najczęściej dwie reakcje:

1. Obwinianie innych

Automatycznie uruchamiamy procesy myślowe, **które wypełniają przestrzeń między bodźcem a reakcją obwinianiem drugiej strony**. Są to wszystkie myśli, co kto robi źle, kto nie potrafi, kto umiałby lepiej: *Gdyby tylko rozumiał, że mam dużo pracy; Gdyby nie był takim egoistą, wiedziałby, że ten projekt nie przejdzie; Nasz rząd nie myśli o przedsiębiorcach etc.*

Komunikacja z takiego miejsca nie zbuduje mostów. To co wyjdzie z naszych ust, będzie najczęściej komunikatem agresywnym, pasywno-agresywnym, sarkastycznym. Nie przybliży nas do celu i nie wesprze w efektywnej komunikacji.

2. Obwinianie siebie

Komunikacja z takiego miejsca najczęściej jest poprzedzona myślami w stylu: *znowu nawaliłem, nie potrafię, to dla mnie za trudne; gdybym tylko myślał bardziej logicznie etc.* Również nie buduje konstruktywnych mostów, nasza reakcja będzie pewnie defensywna, niepełna siebie, niewzbudzająca zaufania.

Oba te sposoby automatycznej odpowiedzi nie są przyjemne ani dla nadawcy, ani dla odbiorcy. **Te reakcje nie pozostawiają przyjemnych odczuć w ciele, wzmagają stres, autoagresję lub agresję wobec innych, później przekazywaną słownie. Aby żyć w dobrostanie, lepiej jest ich unikać.**

Ok. To co zrobić, żeby przekształcić te reakcje w świadome odpowiedzi. Co zrobić w tej przestrzeni, nawet kilkusekundowej i jak sobą zarządzić?

1. **Potrzebna nam empatia wobec innych** i przetransformowanie obwiniania w zrozumienie drugiej strony,
2. a jeśli nie możemy tego zrobić to potrzebna nam **empatia wobec siebie. Zagłębienie się w to, dlaczego coś jest dla nas ważne, dlaczego coś nas dotyka, jak możemy się sobą zaopiekować w konkretnej sytuacji.** Nie chodzi tu o uzalanie się nad sobą, ale o zauważenie naszego wpływu na sytuację, wyboru naszych reakcji i pełnej ich akceptacji np. jeśli w obecnej sytuacji opiekuję się dzieckiem, nie jestem w stanie jednocześnie być 8 godzinnym, efektywnym pracownikiem i to jest ok.

Empatia wymaga ciągłego ćwiczenia. Jak to zrobić? Proponuję 5 początkujących praktyk, które pomogą Ci komunikować się lepiej z innymi - szczególnie w czasach kryzysu.

1. **Pytaj o to, jak inni się czują** – zaczynaj od tego dzień, spotkanie, każdą interakcję. Odporność psychiczna jest jak mięsień – męczy się. Bardzo podoba mi się metafora Eli Krokosz, która prosi uczestników swoich szkoleń o potrzymanie na wyciągniętej ręce szklanki wody. Na początku to nie problem, ale po 15 minutach jest już inaczej. To, że Twój współpracownik czuł się dobrze w pierwszym tygodniu pracy zdalnej, nie oznacza, że dziś też tak się czuje. Jeśli prowadzisz spotkanie z zespołem, zadbaj o check- in i check-out (sprawdzenie z czym zespół zaczyna i kończy) – żebyś wiedział, jak czują się poszczególne osoby. Jeśli wiesz, że wszyscy są dziś zmęczeni to być może nie zaczniesz komunikacji od listy zadań do zrobienia *na wczoraj* 😊
2. **Pytaj SIEBIE, jak się dziś czujesz** – jeśli nie jesteś świadomy swojego stanu emocjonalnego, często komunikujesz się automatycznie, a więc obwiniając siebie lub innych. Wyrobienie nowych nawyków trwa kilka tygodni - ustaw sobie reminder w telefonie np. 5 x dziennie i zapisz odpowiedź na pytania „Jak się czuję?”/ „Co czuję”? Przydatne do tego może być *koło emocji Roberta Plutchika* lub lista uczuć [dostępna tutaj](#)
3. **Traktuj emocje jak informację o tym, co się dzieje w Tobie lub drugiej osobie** – np. gniew oznacza, że została naruszona jakaś granica/wartość; frustracja, np. że jest jakiś ważny dla Ciebie cel, którego nie możesz osiągnąć. Pytaj siebie lub drugą osobę, o to, co jest pod powierzchnią. **Według metodologii FRIS® każdy ze stylów myślenia ma swoje trigger (zapalniki) – poznaj swój styl myślenia i zobacz co denerwuje innych – [tutaj znajdziesz artykuł na ten temat](#)**

- 4. **Dostrzegaj potrzeby – swoje i zespołu.** Za każdym komunikatem stoi potrzeba. Każdy z nas ma inne strategie zaspokajania potrzeb, ale potrzeby są uniwersalne np. potrzeba szacunku, zaufania, odpoczynku. Gdy się komunikujesz, postaraj się jasno wyrazić swoją potrzebę. Dbaj o potrzeby innych. Jeśli wiesz, że Twój współpracownik od 6 tygodni zmaga się praca zdalną z dwójką dzieci i wiesz, że jego potrzebą może być odpoczynek i wsparcie, spróbuj powiedzieć: „*hej, wiem, że Ci ciężko, że jesteś zmęczona i nie masz nikogo do pomocy, ale ja naprawdę potrzebuję tego dokumentu, żeby nie zatrzymywać pracy 20 osób. Co możemy zrobić, żeby to się dziś udało?*”

Komunikacja konstruktywna (NVC) Marshalla Rosenberga zakłada, że konflikty pojawiają się tylko wtedy, kiedy wierzymy, że jest jedna, właściwa strategia na zaspokojenie potrzeby, tymczasem strategie są bardzo indywidualne. Im szybciej odwołamy się do wspólnej potrzeby zamiast przekonywać do swoich racji, tym szybciej osiągniemy porozumienie.

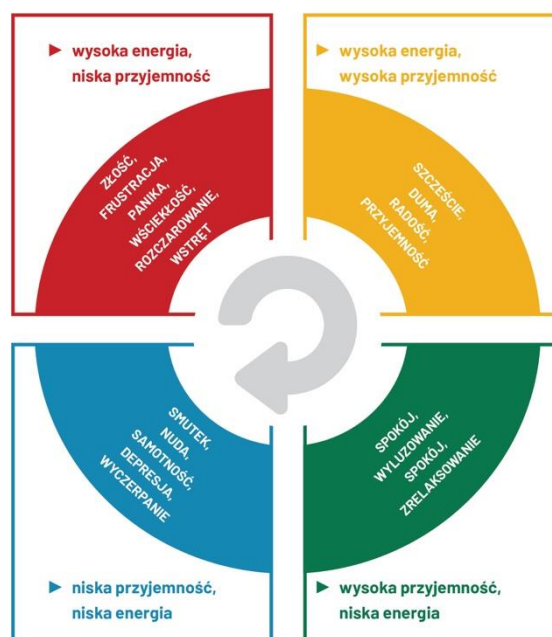
Aby osiągnąć płynność w odwoływaniu się do potrzeb, najlepiej zaglądaj do nich często i zgaduj, co stoi za Twoimi uczuciami i jakie potrzeby masz zaspokojone, a jakie nie - [zobacz listę potrzeb](#)

- 5. **Zacznij stosować proste narzędzia, żeby lepiej rozumieć emocje swoje i zespołu i nauczyć się skutecznych strategii wpływania na swój stan emocjonalny.**

Oprócz listy uczuć i potrzeb, którą możesz pobrać z naszej strony, polecamy Ci aplikację i narzędzie MOOD METER stworzone wiele lat temu przez naukowców z Uniwersytetu Yale w USA. Pozwala ona zidentyfikować swój stan emocjonalny, korzystając z wygodnej matrycy, na której emocje podzielone są na 4 grupy według kryterium energii i przyjemności. Obecnie aplikacja kosztuje ok 5 zł i poza tym, że pozwoli Ci na co dzień lepiej identyfikować stany emocjonalne, to służy pomocą w ich zmianie, jeśli taka zmiana jest pożądana. Przydatne mogą okazać się także pytania:

- > Czy czuje energię wysoką czy niską?
- > Czy mój stan emocjonalny jest przyjemny czy nieprzyjemny?
 - > Jakie zadanie mam przed sobą?
 - > Jaki stan byłby najlepszy do jego realizacji?

MOOD METER - <https://moodmeterapp.com/>





Marta Carter – coach i trener. Wspiera firmy w szkoleniach i w coachingu z zakresu zarządzania zmianą, zagadnień cross-kulturowych i rozwoju osobistego. Pracuje w nurtach coachingu transformacyjnego i NVC (komunikacja konstruktywna). Jako narzędzia diagnostyczno-rozwojowego używa metodologii FRIS®, której jest certyfikowanym trenerem. Pracowała w Polsce i Anglii, współpracując z 13 narodowościami. Z wykształcenia jest magistrem językoznawstwa kognitywnego na Wydziale Polonistyki Uniwersytetu Warszawskiego ze specjalizacją medialną i absolwentką Zarządzania i Marketingu w SGH.

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o tym, jak budować dobrą komunikację z zespołem podczas kryzysu (i nie tylko 😊), to zapisz się na nasz webinar.

ZAPISZ SIĘ NA WEBINAR

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI:

Al. Niepodległości 124/7 | 02-577 Warszawa, Polska | **tel.** +48 22 828 15 01 | **mobilny** +48 501 299 338 |
office@hello-blackbird.com | www.hello-blackbird.com

DOŁĄCZ DO NAS:

Fb. /helloworldblackbirdcom | **Lkd.** /company/blackbirdgroup/ | **Inst.** /blackbird_group