

Lista potrzeb

Przykłady

Potrzeby fizyczne:

powietrza, pożywienia, wody, ruchu,
schronienia, odpoczynku, dotyku,
bezpieczeństwa.

Autonomii:

wolności, niezależności, realizacji celów,
swobody ich wyboru, wartości, marzeń.

Kontakt z samym sobą:

autentyczności, rozwoju, kompetencji,
osiągnięć, prywatności, świętowania,
opłakiwania, celu.

Kontakt z ludźmi:

akceptacji, uznania, wsparcia, bliskości,
empatii, zaufania, współpracy, bycia wziętym
pod uwagę, dzielenia się smutkami,
radościami, uczciwości, szacunku.

Lista uczuć

Przykłady

Gdy twoje potrzeby są zaspokojone to jesteś:

pełen energii, entuzjazmu, zrelaksowany,
bezpieczny, wypoczęty, w dobrym humorze,
zadowolony, szczęśliwy, dumny, spokojny,
przyjacielski, wesoły, wdzięczny,
w kontakcie z innymi, pełen nadziei,
spełniony :)

Słuchaj...

Staraj się zrozumieć czego sam potrzebujesz
oraz czego potrzebują inni wokół ciebie.

Każdy ma jakąś historię,
każdy z nas coś niesie,
spróbuj zrozumieć swojego rozmówcę,
spróbuj obdarzyć go empatią.

Staraj się zachować szacunek i zrozumienie
wobec swojego rozmówcy.



www.eqlabs.pl

EQ
Labs

Budowanie relacji

Komunikacja oparta
na empatii



Budowanie relacji

Komunikacja oparta
na empatii

To rozwijanie umiejętności nazywania
uczuć i potrzeb oraz formułowania
obserwacji i próśb.

Słowa mają moc, mogą wspierać
i budować lub burzyć i krzywdzić.
Słowa tworzą nasze relacje
i opisują nasze życie.

“
**Ludzie budują za dużo murów,
a za mało mostów.**
Izaak Newton
”

Komunikacja empatyczna

podstawowe zasady

“
**Daj ludziom szansę,
powiedz im, czego chcesz.**
Marshall Rosenberg
”

- słuchaj tak, aby usłyszeć i zrozumieć
- słuchaj, aby poznać perspektywę drugiej osoby, a nie tak, by przygotować ripostę
- używaj spokojnego, łagodnego tonu głosu
- używaj eleganckiego słownictwa,
- nie obrażaj, nie oceniaj
- bądź tu i teraz, twoja uważna, akceptująca obecność, to wspaniała rzecz, którą możesz dać drugiej osobie
- patrz na świat z wrażliwością, zobaczysz, że jesteśmy tacy sami, tęsknimy za tym samym i boimy się tego samego
- patrząc przez pryzmat uczuć i potrzeb zbliżamy się do tego, co nas łączy
- rozmawiaj o tym, co jest dla Ciebie ważne
- nazywanie uczuć zmniejsza poziom stresu
- powiedz, co obserwujesz, co czujesz, czego potrzebujesz, poproś o działanie
- dbaj o siebie i o swoje zasoby emocjonalne, bądź empatyczny

Schemat komunikacji empatycznej

cztery kroki



Obserwacja
co się wydarzyło,
do czego się odnosimy w rozmowie



Uczucie
jak się czujemy, widząc, słysząc coś,
doświadczając czegoś



Potrzeba
jaką potrzebę chcemy aktualnie zaspokoić,
co jest dla nas w tej chwili ważne



Prośba
o konkretne działanie



Gdy widzę/słyszę ...
to czuję ..., bo potrzebuję ...
Proszę, czy możesz teraz ...