



# KOMUNIKACJA EMPATYCZNA

CZY LECI Z NAMI ŻYRAFA?  
4 FORMY SŁYSZENIA TRUDNEGO KOMUNIKATU



Empatia to taki sposób  
pełnej skupienia  
obecności i słuchania  
drugiej osoby, aby za jej  
słowami, niezależnie od  
ich treści, odnajdywać  
uczucia i stojące za nimi  
ważne dla tej osoby  
potrzeby.



# ZAŁOŻENIA NVC:

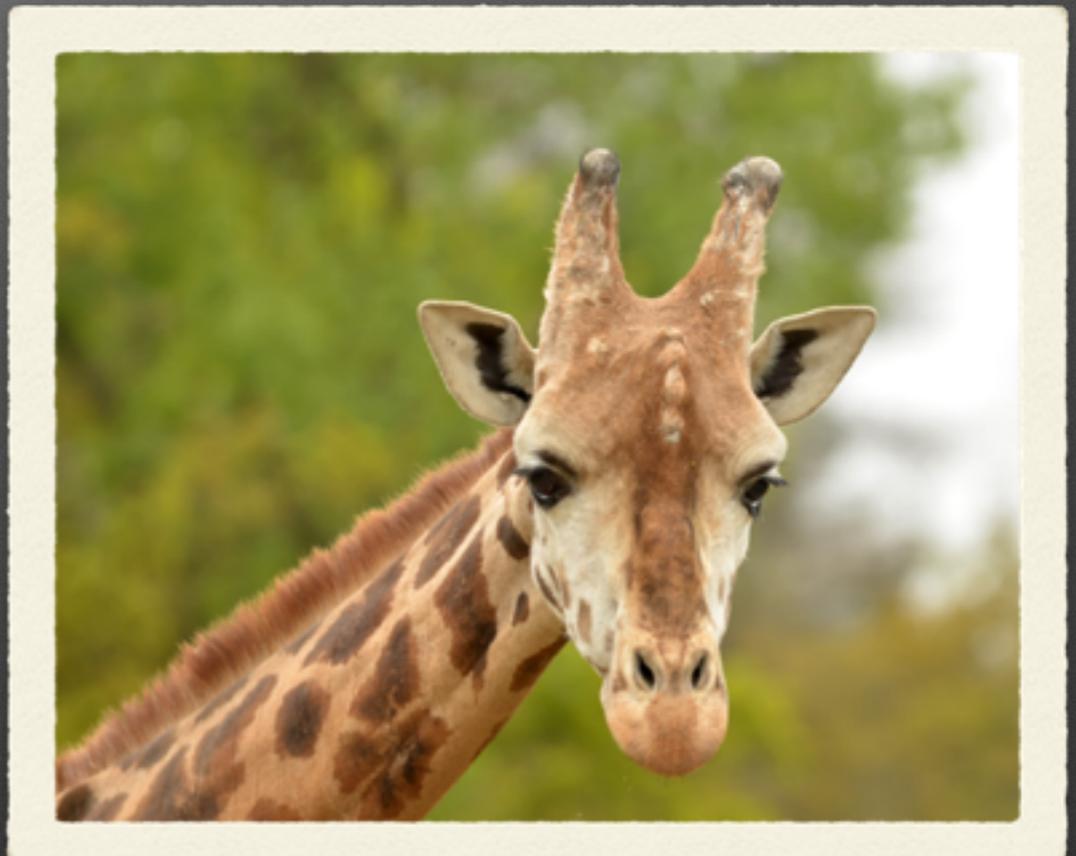
- Wszyscy mają te same potrzeby, ale zaspokajają je różnymi strategiami.
- Każde działanie, każda wypowiedź jest próbą zaspokojenia jakiejś potrzeby.
- Potrzeby nie są stałe, zmieniają się ( chwila po chwili).
- Potrzeby wszystkich są ważne.
- Uczucia informują nas o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach.
- Odpowiadamy za swoja 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.
- Priorytetem jest kontakt.



# OSWOIĆ ŻYRAFĘ

## ŻYRAFA:

- Ma duże serce, długą odległość między głową a sercem, co pozwala jej na stały kontakt ze swoimi uczuciami i potrzebami
- Ma długi język by myć uszy i za każdym komunikatem, nawet najtrudniejszym, słyszeć uczucia i potrzeby ☺
- Widzi szeroką perspektywę zagadnień oraz, że różne rzeczy są ze sobą powiązane
- Świat widzi dynamicznie – na tu i teraz. Rozumie, że świat to nieustanne interakcje i stale zachodzą zmiany
- Szuka nowych strategii typu win-win, łączących różne perspektywy
- Dąży do empatycznego kontaktu
- Błąd traktuje jako zasób
- Sprawdza na tu i teraz co działa i jest gotowa na modyfikacje po chwili
- Uwaga! W niebezpieczeństwie żyrafa działa szybko i może być, że i agresywnie
- Czerpie swoje poczucie bezpieczeństwa z odkrywania uczuć i potrzeb
- Przejmują odpowiedzialność za swój gniew: „Jestem zła, bo nie chce mi się czekać”, zamiast „Jestem zła, bo jesteś spóźniony”



# OSWOIĆ SZAKALA

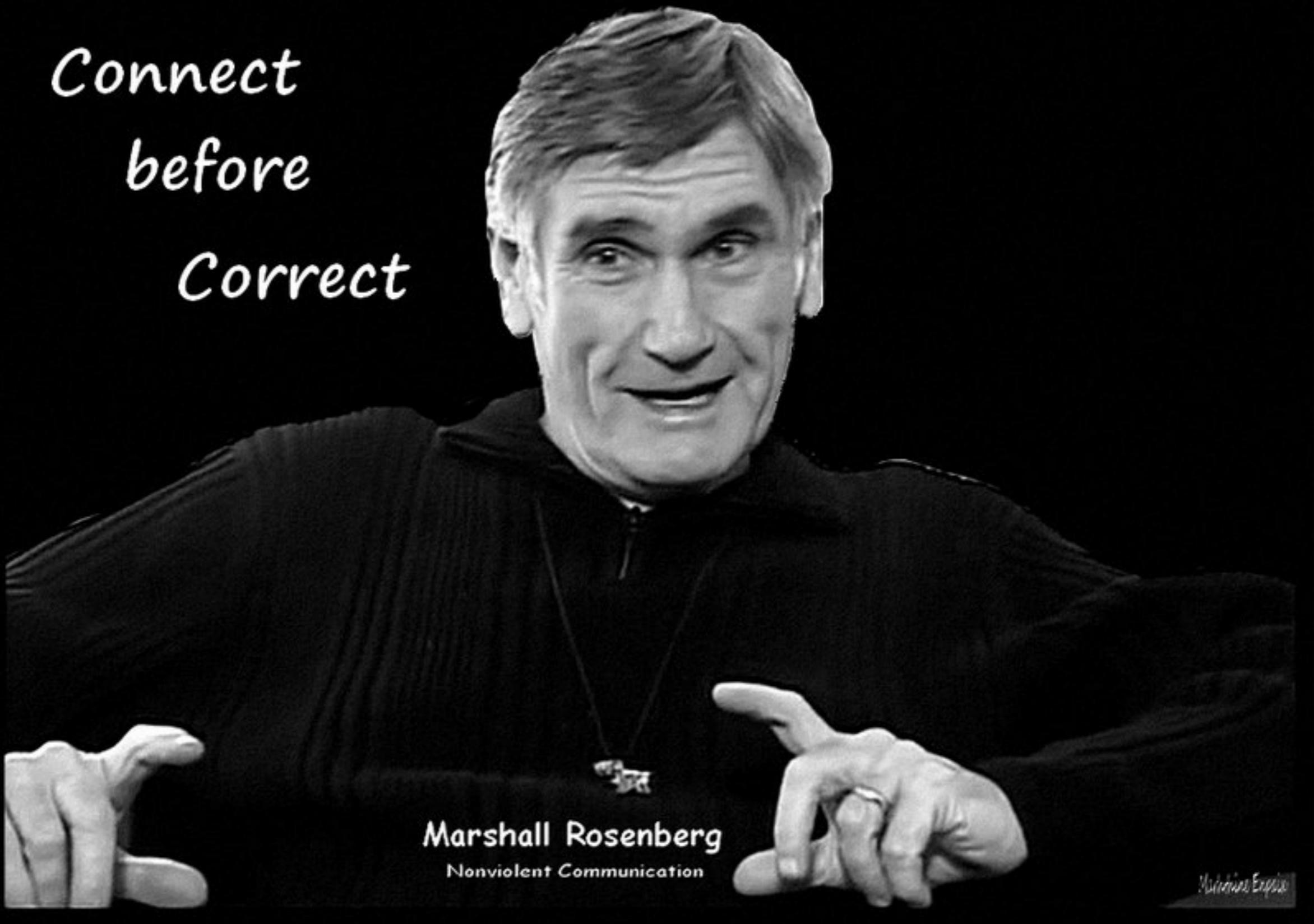
## SZAKAL:

**Ma swoje zadanie i swoją funkcję- informuje nas o niespełnionych potrzebach. Domaga się uwagi i im dłużej go ignorujemy, tym głośniej będzie zawodził.**

- Ma krótkie łapy – przez co ma bardzo ograniczony obraz świata
- Przeciwności bierze przeciwko sobie
- Gdy wpadnie do dołu nie widzi wyjścia
- Ma statyczny obraz świata: to dobre a to złe, ludzie są tacy a tacy, życie jest takie i takie
- Albo ja wygram albo mnie pokonają
- Działa na poziomie strategii nie ma dostępu do potrzeb
- Najgorsza rzecz jaka może mu się przytrafić to błąd. Trzeba się wykręcać od błędów, unikać winy i kary
- Wina to ważny element życia: szuka kto winny
- Kluczem słowa należy się, zasługiwać
- Inni są odpowiedzialni za uczucia jego
- Świat widzi hierarchicznie i trzeba być jak najwyżej
- Ćwiczy się w walczaniu z innymi, ze światem, w manipulowaniu
- Stosuje zastraszanie by osiągnąć swoje cele
- Czerpie swoje poczucie bezpieczeństwa z dążenia do kontroli
- Wybiera kary by osiągnąć swoje cele
- Chce by rzeczy były robione po ”szakalowemu”, domaga się tego



Connect  
before  
Correct



Marshall Rosenberg  
Nonviolent Communication

*Nonviolent  
Communication*

# CZTERY PARY USZU

1. Uszy szakala skierowane do wewnętrz- sprawiają, że słyszmy 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.

## **Obwinianie siebie.**

2. Uszy szakala skierowane na zewnątrz- zakładamy, że rozmówca stara się nas zmanipulować, bądź przedstawić nas w złym świetle. Słyszymy obwinianie i oskarżenia- obrona. **Obwinianie innych.**

3. Uszy żyrafy do wewnętrz- słyszmy 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. Uszy żyrafy skierowane na zewnątrz- słyszmy 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.**



# DZIĘKUJE ZA UWAGĘ!

Paulina Orbitowska-Fernandez