

Uczymy się mówić, ale nie - prozumiwać – stąd tak wiele nieporozumień ;-)

Od rozmowy do porozumienia – jak ominąć rafy blokad komunikacyjnych w trakcie negocjacji

RE-challenge 2015
Forum Inżynierii Wymagań

Jak komunikujemy?



Komunikacja zrównoważona - prowadząca do rozwiązań typu win-win (wygrany - wygrany), promująca współpracę, oparta na dialogu i porozumieniu



Komunikacja opresyjna – forsująca własny punkt widzenia, jednostronnie dogodne rozwiązania, promująca rywalizację, oparta na wywieraniu presji i manipulacji

Dwa systemy komunikacji

Opresyjny –
nastawiony na
rywalizację i
rozwiązania typu
wygrana / przegrana

- **Wzbudzanie strachu** (**jawna agresja słowna** - krzyki, groźby, wyzwiska, żądania pod groźbą kary)
- **Wzbudzanie wstydu i poczucia winy** (**manipulacja** - osady, porównania, wypieranie się odpowiedzialności, żądania udające prośby)

Zrównoważony –
nastawiony na
współpracę i
rozwiązania typu
wygrana / wygrana

- Asertywność
- Jasność
- Poszukiwanie rozwiązań dobrych dla wszystkich

Blokady komunikacyjne wg NVC

Osądy moralne, oceny

- Nie rozumiesz, nie dasz rady, jesteś niezastąpiona, to jest doskonałe rozwiązanie, jedyne sensowne wyjście

Porównania

- inni to mogą zrobić, a ty nie? Tamta grupa ma lepsze wyniki

Wypieranie się odpowiedzialności

- sam mnie sprowokowałeś, taki jest regulamin, to przez nich, szef kazał, to nie ja wymyśliłem ten projekt

Komunikaty nie dające wyboru

- jak tego nie zrobisz, konkurencja cię zniszczy, jest wielu chętnych na twoje miejsce, jak nie zrobisz tego do piątku, nie myśl o urlopie

Dawanie rad

- najlepiej powiedz jej, żeby..., zrób, jak ci mówię i nie dyskutuj, zacznij od piątego punktu,

Wypytywanie

- kto ci o tym powiedział?, o czym oni rozmawiali? Już była z tym u prezesa?

Prorokowanie

- To się nigdy nie uda, zavalisz termin, zwolnią cię, zdobędziemy ten grant, zwyciężymy



„Stawiasz mnie pod ścianą dając termin, jakiego nie podjąłby się nikt inny oraz proponując żebraczą stawkę, bo wiesz, że nie wypalił nam projekt i chcesz wykorzystać sytuację. Jak nie zmienisz swojego podejścia to nie mamy o czym rozmawiać”

*Stawiasz mnie pod ścianą - osąd
termin, jakiego nie podjąłby się nikt inny - porównanie
żebraczą stawkę - ocena
wiesz, że nie wypalił nam projekt - prorokowanie
chcesz wykorzystać sytuację – prorokowanie
Jak nie zmienisz swojego podejścia to nie mamy o czym rozmawiać -
żądanie*

Blokady komunikacyjne

Osądy moralne, oceny

- *zebraczą stawkę*
- *Stawiasz mnie pod ścianą*

Porównania

- *termin, jakiego nie podjąłby się nikt inny*

Wypieranie się odpowiedzialności

Komunikaty nie dające wyboru

- *Jak nie zmienisz swojego podejścia to nie mamy o czym rozmawiać*

Dawanie rad

Wypytywanie

Prorokowanie

- *wiesz, że nie wypalił nam projekt*
- *chcesz wykorzystać sytuację*



Błędy są częścią każdego rozwoju
(osobistego, społecznego, zawodowego)

Piętnowanie błędów poprzez używanie
komunikatów blokujących powoduje,

że ludzie zastygają sparaliżowani i nie chcą
podejmować żadnego ryzyka - przestają być
nastawieni na rozwój, a stają się nastawieni
na przetrwanie....

Czego nie chcę?



Fakty

(co ktoś robi lub mówi, co się dzieje?)



Jaka moja ważna wartość (potrzeba) nie jest realizowana w tej sytuacji?



Proponowany przez ciebie termin dwutygodniowy przy stawce X zł za godzinę pracy nie koresponduje z moją potrzebą efektywności pracy. Zależy mi, żeby rzeczy miały dobry stosunek ceny do wartości.



Fakty

(co ktoś ma zrobić lub powiedzieć, co się ma wydarzyć?)



Jaka moja ważna wartość (potrzeba) będzie realizowana w tej sytuacji?



Proponuje Ci utrzymanie terminu poprzez podniesienie stawki do kwoty Y zł za godzinę. Wówczas zarobiona kwota będzie dla pracowników motywująca i nie będą działali w myśl zasady „szybko, ale byle jak”, a ja będę w stanie dostarczyć ci wartościowy produkt w krótkim czasie. Jak się na to zapatrujesz?

Metoda *nonviolent communication* (porozumienie bez przemocy) jako przykład komunikacji zrównoważonej



Pomaga rozpoznawać
blokady
komunikacyjne i
radzić sobie z nimi w
sytuacjach trudnych
rozmów w sposób
empatyczny

Pokazuje jak świadomie
kierować rozmową w
sposób niwelujący
napięcie i nakierowany
na poszukiwanie
rozwiązania dobrego dla
wszystkich

Pomaga radzić
sobie z emocjami
własnymi i
rozmówców bez
wypierania, ale też
bez ulegania im

Pozwala zostać
liderem
komunikacji,
negocjatorem,
mediatorem,
wspierać innych w
dochodzeniu do
równowagi
komunikacyjnej

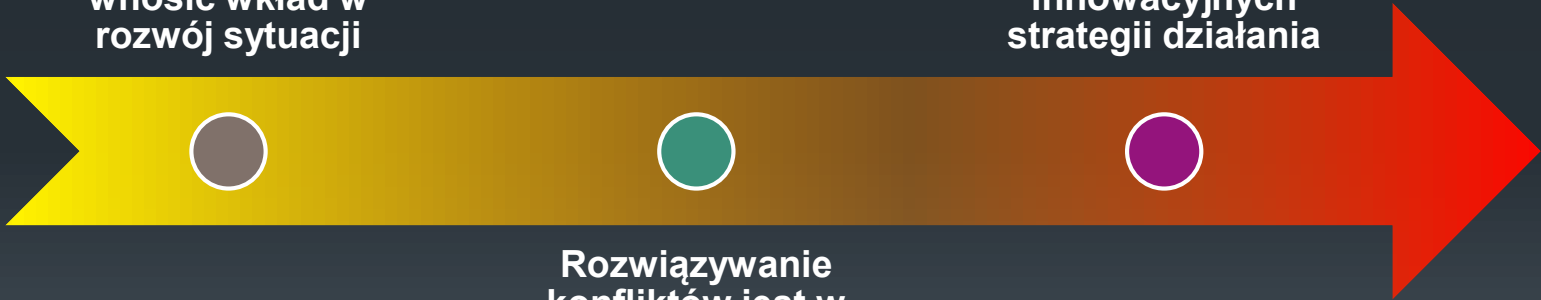
(więcej na temat nvc: www.cnvc.org; www.sztukarozwoju.pl)

Po co nam zrównoważona komunikacja?

Zrównoważona komunikacja pozwala wszystkim stronom wnieść wkład w rozwój sytuacji

Potencjał wiedzy, umiejętności i doświadczenia rozmówców jest wykorzystywany i staje się podstawą dla tworzenia innowacyjnych strategii działania

Rozwiązywanie konfliktów jest w takim wypadku poszukiwaniem nowych rozwiązań, a nie wyniszczaniem się stron.





Dziękuję za uwagę

Ewa Mażul

ewamazul@sztukarozwoju.pl

www.sztukarozwoju.pl