

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcý



Dialog kreatywny – czy istnieje potrzeba negocjacji?

Anna Iwona Staszek

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

10 marca 2014 r.

Organizatorzy



EKONOMICZNY UNIWERSYTET DZIECIĘCY

WWW.UNIWERSYTET-DZIECIECY.PL

Od tego, jak rozmawiamy z dziećmi, zależy to jak one kiedyś będą rozmawiać z innymi. A od tego, jak będziemy umieli je słuchać, zależy to, czy one będą słuchać nas i innych ludzi.

CELE:

- zdefiniowanie pojęć w zakresie kreatywnego dialogu;
- tworzenie postaw rodzicielskich w relacji z dzieckiem;
- dostarczenie narzędzi komunikacyjnych budujących dialog z dzieckiem.



KONFLIKT

występuje, kiedy dwie lub więcej wzajemnie od siebie zależnych stron spostrzegają niemożliwe do pogodzenia różnice interesów, potrzeb lub wartości i podejmują działania, żeby zmienić tą sytuację.

NEGOCJACJE

(od łac. negotiatio - zajmowanie się handlem)
dwustronny proces komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia, gdy strony nie zgadzają się z daną opinią lub z danym rozwiązaniem sytuacji. Negocjacje to sposób porozumienia się w celu rozwiązania konfliktu oraz dojścia do porozumienia obydwu stron, proces wzajemnego poszukiwania takiego rozwiązania, które satysfakcjonowałoby zaangażowane w konflikt strony.

DIALOG

(komunikacja werbalna)

- komunikacja z użyciem języka naturalnego, czyli mowy jako środka komunikacji. Jest to podstawowy sposób porozumiewania się między ludźmi. Aby komunikacja werbalna mogła mieć miejsce, potrzebne są osoby: mówiąca i słuchająca. Posługują się one kodem (językiem), który jest znany obu stronom.

-

werbalna

-

niewerbalna

ZAGROŻENIE :

Podwójna komunikacja np. bardzo częste: słowo "proszę" intonowane jest z naciskiem jak rozkaz, często z dodatkowym gestem władczym, przewagi.

KREATYWNOŚĆ -(od łac. creatus - twórca) - postawa twórcza, proces umysłowy pociągający za sobą powstawanie nowych idei, koncepcji lub nowych skojarzeń, powiązań z istniejącymi już ideami i koncepcjami. Myślenie kreatywne, to myślenie prowadzące do uzyskania oryginalnych rozwiązań.

Alternatywna, bardziej codzienna definicja kreatywności mówi, że jest to po prostu zdolność tworzenia czegoś nowego.

NARZĘDZIA I POSTAWY DIALOGU KREATYWNEGO

Jakie postawy wspierają dialog kreatywny ?

postępowanie wbrew schematom, w których tkwimy,
czyli wychodzenie poza działanie nawykowe;

elastyczność myślenia;

otwarcie na nowe;

poszukiwanie;

chęć uczenia się;

sprawiedliwość;

brak osądu;

jasność;

;

KOMPETENCJE WSPÓŁCZESNEGO RODZICA

komunikowanie

-

motywowanie

-

asertywność

-

budowanie relacji

-

zarządzanie emocjami

-

pomoc/nauka wyznaczania celów

-

uczenie/doskonalenie kompetencji rodzica

AKTYWNE SŁUCHANIE:

utrzymanie uwagi;

-

utrzymanie kontaktu wzrokowego;

-

dostosowanie się do pozycji ciała, mimiki, gestykulacji;

-

umożliwienie wypowiedzenia się -

nie przerywaj;

-

potwierdzanie uważnego słuchania

sygnałami niewerbalnymi;

-

potwierdzanie chęci zrozumienia poprzez powtarzanie treści

wypowiedzi -

parafrazowanie;

-

sprawdzanie rzeczy, które wydają się oczywiste;

-

- **STYLE
NEGOCJOWANIA
STYL MIĘKKI
STYL TWARDY
STYL RZECZOWY**

GENERALIZACJE

Odbierają siłę i ograniczają. Zakładają stan absolutnej niekompetencji.

mogę-nie mogę

Pociągają za sobą ocenę moralną.

Używanie słów typu:

powinien -nie powinien

musi -nie musi,

trzeba -nie trzeba

BŁĄD PERSPEKTYWY

Zdarza się, że konstruując wypowiedź, robimy to z konkretnej perspektywy, np. picie alkoholu jest złe. Aby to sprawdzić

i uniknąć takiego stwierdzenia, warto zadać pytanie -

kto tak twierdzi?

Z czyjego punktu widzenia? Dla kogo picie jest złe?

Tak, ale...

zamień na

„tak i...”

PARAFRAZA

□
przeformułowanie komunikatu przy pomocy innych słów o tym samym / podobnym znaczeniu (potwierdzenie, czy tak samo rozumiemy wypowiedź).

Parafraza daje nam bardzo wiele korzyści w rozmowie i w negocjacjach.

Dzięki parafrazie :

- upewnić się, czy dobrze zrozumieliśmy to, co mówił do nas rozmówca;
- budować i podtrzymywać wzajemny kontakt - rozmówca widzi, że go naprawdę słuchamy;
- zmniejszyć prawdopodobieństwo wystąpienia nieporozumień;
- dać sobie czas na przemyślenie kolejnych kroków w rozmowie;
- w elegancki sposób poradzić sobie z emocjami rozmówcy dając mu do zrozumienia, że go rozumiemy i jednocześnie chcemy dojść do porozumienia.

SŁOWA KLUCZE – PARAFRAZA

rozumiem, że ...

-

jeśli dobrze rozumiem, to chodzi ci o...

-

inaczej mówiąc ...

-

uważasz, że

-

chcesz powiedzieć, że ...

-

to znaczy, że ...

-

innymi słowy ...

Parafrazując

czyjąś wypowiedź, należy unikać wszelkich oznak pochwały czy nagany, zarzutów, tłumaczeń, rad i perswazji. Pod żadnym pozorem nie można oceniać rozmówcy.

JĘZYK POZYTYWU - JĘZYK NEGATYWU

Odbiór przeczenia

"NIE"

W naszym umyśle brak reprezentacji słowa „nie”.

Znajdują się w nim obrazy, dźwięki, odczucia zmysłowe, emocje. Żeby czemuś zaprzeczyć musimy sobie to najpierw wyobrazić lub przywołać obraz zaprzeczanego obiektu.

Komunikaty nacechowane negatywnie niosą ze sobą szereg negatywnych konsekwencji:

-

osłabiają wiarygodność rozmówcy;

-

mają mniejszą moc oddziaływania i perswazji;

POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY

Marshall Rosenberg

"porozumienie współczujące"

"porozumienie serca,- to sposób komunikowania się oparty na uczuciach i potrzebach. To sposób mówienia i słuchania , który buduje prawdziwe, żywe, bliskie, pełne zrozumienia i akceptacji relacje. To komunikacja, która pomaga w odnalezieniu siebie, w dotarciu do swoich pragnień i do strategii, które umożliwią ich zaspokojenie.

NCV POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY,

Szakał

jest symbolem "nieustraszonego i zjadliwego agresora" - szczeka, gryzie, broni się, narusza cudze terytorium. Jego język obfituje w oceny, krytykę, porównania, analizy. Posługuje się etykietami , stereotypami, uogólnieniami . Straszy karami lub kusi nagrodami . Szakał oczekuje, że inni spełnią jego żądania. Inni są po to, by zaspokajać jego potrzeby. W rozmówcy wzbudza strach i poczucie winy. Komunikacja za pomocą jego języka jest pełna krytyki, aluzji, złości, interpretacji i manipulacji - zmierza do zawstydzienia i podporządkowania sobie rozmówcy.

JĘZYK SZAKALA

etykietuje ludzi

(stereotypy, uogólnienia): Jesteś podła...

Rządzi się... Jest tępy... Jestem leniwa...

ocenia:

Mam rację... Ty się mylisz... Jesteśmy

dobrzy... Oni są źli...

oskarża:

To jest jej wina... Powinieneś mieć...

Zarzucam sobie...

nie pozostawia wyboru:

Musisz... Nie mogę... Zmusili mnie...

wyraża żądania:

Jeśli nie zrobisz tego, czego ja chcę, to

pożałujesz.

straszy karami

JĘZYK SZAKALA

etykietuje ludzi

(stereotypy, uogólnienia): Jesteś

podła... Rządzi się... Jest tępy...

Jestem leniwa...

ocenia:

Mam rację... Ty się mylisz...

Jesteśmy dobrzy... Oni są źli...

oskarża:

To jest jej wina... Powinieneś mieć...

Zarzucam sobie...

nie pozostawia wyboru:

Musisz... Nie mogę... Zmusili mnie...

wyraża żądania:

Jeśli nie zrobisz tego, czego ja

chcę, to pożałujesz.

straszy karami



ŻYRAFA

została wybrana, jako symbol

Porozumienia Bez Przemocy

jako symbol języka

serca, bowiem wśród ssaków

posiada jedno z największych serc (waży ok. 11 kg.) Jest również uosobieniem łagodności, spokoju, dostojności i szerokiej perspektywy. Jest w niej także duża siła i pewność siebie.

Język żyrafy to język serca, a przyjmując potoczne rozumienie, właśnie w sercu znajdują się: uczucia, potrzeby i pragnienia.



ŚWIAT ŻYRAFY

Co jest dla mnie ważne?



ŚWIAT SZAKALA

Kto ma rację?



WYPOWIEDŹ ŻYRAFY

(konstrukcja zdania):

Obserwacja:

Mówię co widzę i słyszę

Gdy słyszę...

Uczucia:

Mówię jak się czuję.

...czuję...

Potrzeby:

Mówię czego potrzebuję

...ponieważ potrzebuję...

Prośba:

Proszę o to, co jak przewiduję, zaspokoi moje potrzeby.

Teraz chciałbym...

Jeśli zechciałbyś...

Źr. W świecie żyrafy. Blog

LITERATURA:

-Marshall B. Rosenberg,

Porozumienie bez przemocy.

O języku serca.

Marshall B. Rosenberg,

Wychowanie w duchu empatii. Rodzicielstwo według Porozumienia bez Przemocy.

-Marshall B. Rosenberg,

Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy.

-Ingrid Holler,

Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia.

-Liv Larsson,

Porozumienie bez przemocy w związkach : zbadaj swoje relacje.

-Adele Faber, Elaine Mazlish,

Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały, jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły.

-Adele Faber, Elaine Mazlish,

Jak mówić do nastolatków, żeby nas słuchały, jak słuchać, żeby z nami rozmawiały.

Adele Faber, Elaine Mazlish,

Jak mówić, żeby dzieci się uczyły w domu i w szkole.

LITERATURA - CD.

- Thomas Gordon,
Wychowanie bez porażek (...w szkole, ...w praktyce).
- S. Hart, V. Kindle Hodson,
Empatyczna Klasa. Relacje, które pomagają w nauce.
- Wojciech Eichelberger,
Jak wychować szczęśliwe dziecko

FACEBOOK :

grupa: Co zamiast klapsa?
<https://www.facebook.com/groups/363830013654128/>

STRONY WWW:

Fundacja Dzieci Niczyje:
<http://fdn.pl/>
(programy, szkolenia, eksperci, projekty)
Fundacja Rodzice Przyszłości
<http://rodziceprzyszlosci.pl/>

Dziękuję za
uwagę - Anna
Iwona Staszek,
psycholog,
edukator,
wykładowca
akademicki.

