

# Uważna komunikacja w mentoringu

Źródło: <https://mentaway.com/techniki-mentoringowe-i-managerskie/?t=uwazna-komunikacja>

---

Uważna komunikacja jest narzędziem do pracy w sytuacji trudności w komunikacji, problemów w relacjach. Dzięki tej technice przyglądamy się w sposób uważny jak się komunikujemy i dlaczego wybrany sposób komunikacji nie działa. W tej metodzie uczymy też komunikacji NVC (komunikacja bez przemocy).

#komunikacja #konflikty #NVC #uwaga #poprawa komunikacji #budowanie relacji  
#rozwiązywanie konfliktów #mentoring #programy mentoringowe

## Uważna komunikacja

Kiedy stosować:

- ▶ Kiedy Mentee napotyka na trudności w komunikacji
- ▶ Kiedy Mentee jest z kimś w konflikcie
- ▶ W celu poprawienia komunikacji

Rekwizyty:

- ▶ Kartka A4
- ▶ Kolorowe pisaki / zakreślacze
- ▶ Tablica wirtualna, w przypadku pracy zdalnej (np.: Miro, Mural)

Instrukcja:

Poproś Mentee o opisanie sytuacji związanej z trudną komunikacją wg następujących pytań:

- › Czego dotyczyła sytuacja?
- › Kto brał w niej udział?
- › Jak doszło do trudności?
- › Jakiego rodzaju była to trudność?
- › Co chciałeś (-aś) otrzymać od tej osoby w tej sytuacji?
- › Co dostałeś (-aś)? Co otrzymałeś (-aś)?
- › Co chciały otrzymać inne osoby?
- › Co dostały? Co otrzymały?
- › Co czułeś (-aś) w tej sytuacji?
- › Co chciałbyś (-aś) czuć w tej sytuacji?
- › Czy rozwiązałeś (-aś) problem?
- › Jeżeli tak, to jak?
- › Jeżeli nie, to dlaczego?

Adekwatnie do odpowiedzi Mentee pogłębiaj ważne aspekty związane z trudnością w komunikacji. Jeżeli widzisz, coś co Mentee mógł (-a) zrobić inaczej zapytaj, czy możesz się tym podzielić.

Jeżeli Mentee doświadcza trudności w komunikacji często, poproś o założenie dziennika komunikacji, w której znajdą się pytania które zadałeś (-aś) na tej sesji. Zachęć Mentee do uważnego obserwowania siebie w relacjach z innymi.

Jeżeli uznasz to za adekwatne do sytuacji, w jakiej znajduje się Mentee Zachęć Mentee do korzystania z koncepcji komunikacji bez przemocy Marshalla Rosenberga.

Sposób komunikacji możemy podzielić na 2 rodzaje - komunikaty "TY" oraz komunikaty "JA"

- › „komunikaty - TY” - są one negatywnymi sądami lub ocenami wymierzonymi w drugą osobę. Komunikat „TY” powoduje, że człowiek, do którego jest on skierowany czuje

się atakowany, osaczony, obwiniony i stara się bronić za wszelką cenę. W efekcie coraz precyzyjniej ranią się nawzajem, a szanse na porozumienie maleją do zera.

- ▶ “komunikaty - JA” - koncentrują się na emocjach i potrzebach nadawcy. Zamiast atakować drugą osobę zwracamy jego uwagę na to w jaki sposób dana sytuacja oddziałuje na nas samych. Takie podejście pozwala zminimalizować ryzyko wystąpienia narastania konfliktu i pomaga wypracować porozumienie.

Komunikat ja składa się z 4 elementów:

- ▶ Wyrażenie swoich uczuć i emocji (Jestem zły/szczęśliwy/smutny/rozczarowany)
- ▶ Opis faktów, do których się odnosimy. Ważne jest by dotyczył on określonych zachowań i sytuacji, a nie sprowadzał się do oceny ich dotyczących.
- ▶ Wyrażenie swoich potrzeb, wyjaśniające, dlaczego dana sytuacja wywołała takie a nie inne uczucia.
- ▶ Przekazanie swoich oczekiwań/prośb w związku z zaistniałą sytuacją. (jeśli jest taka konieczność)

“Kiedy ty (zachowanie), ja (uczucie), ponieważ (potrzeba). Chciałabym (konkretna prośba)”

*Źródło: opracowanie własne.*