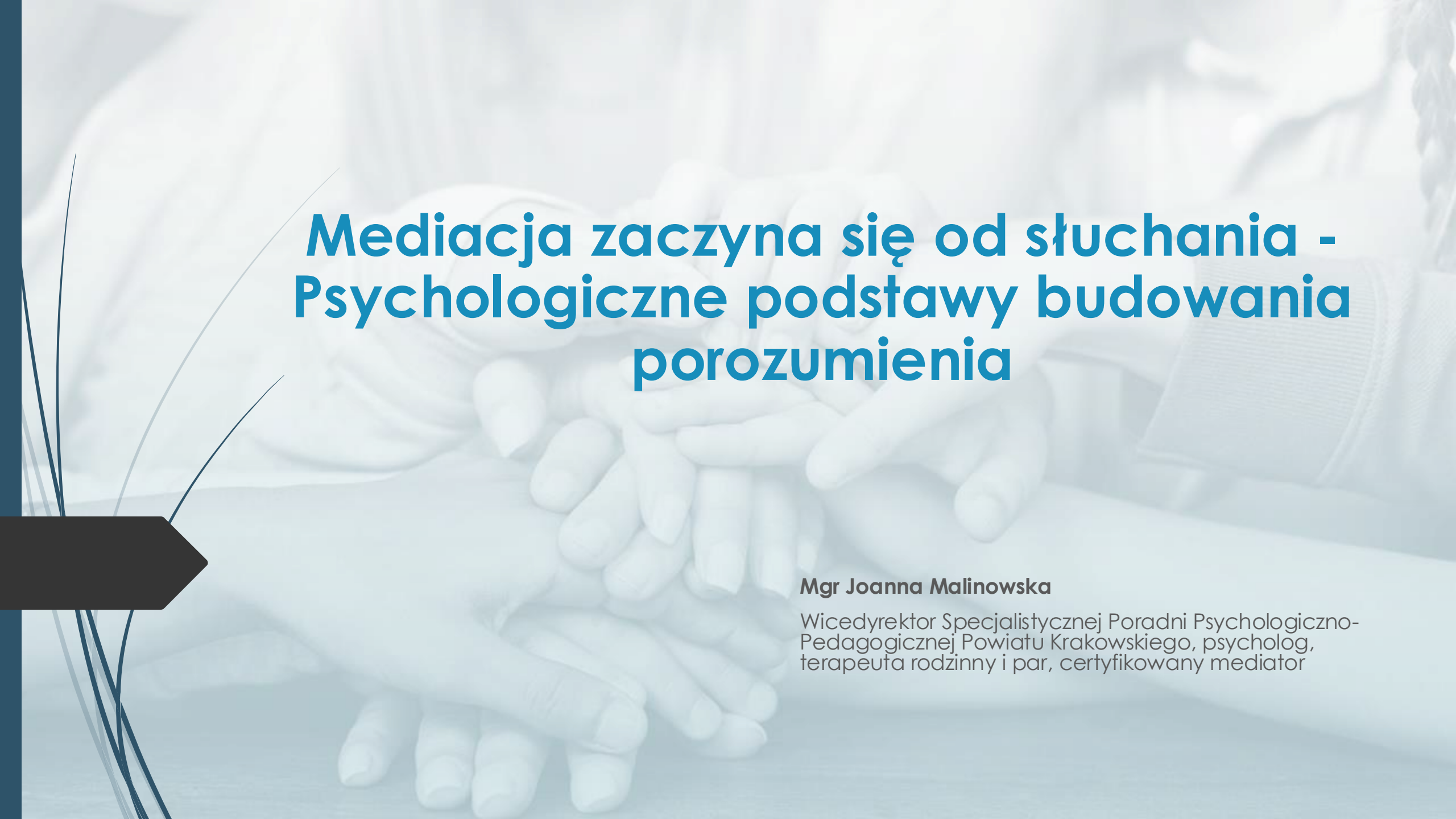




Mediacja zaczyna się od słuchania - Psychologiczne podstawy budowania porozumienia



Mgr Joanna Malinowska

Wicedyrektor Specjalistycznej Poradni Psychologiczno-
Pedagogicznej Powiatu Krakowskiego, psycholog,
terapeuta rodzinny i par, certyfikowany mediator

Eric Berne

W co grają ludzie

Psychologia stosunków
międzyludzkich

 PWN

Komunikacja –
psychologiczne podstawy
budowania porozumień

Eric Berne

"W co grają ludzie"

Psychologia stosunków międzyludzkich

Wydanie jubileuszowe

Z przedmową prof. Bogdana de
Barbaro

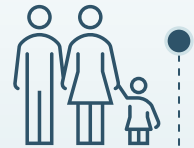
Gry - jak w nie nie wchodzić

„Sednem obserwacji Berne'a jest fakt, wydawałoby się, prosty i oczywisty: to, co do siebie mówimy i jak do siebie mówimy, ma swoje dodatkowe, na pierwszy rzut oka ukryte znaczenie, a dotarcie do tego, co "między wierszami" i "na marginesie", jest krokiem ku wyjściu z komunikacyjnej pułapki i ku odzyskiwaniu sprawczości podmiotowej.”

— prof. Bogdan de Barbaro



To twój Rodzic" oznacza „Jesteś teraz w takim stanie psychicznym, w jakim często bywało któreś z twoich rodziców (albo zastępujący ich opiekun) i reagujesz podobnie do niego, z tą samą postawą, gestami, słownictwem, uczuciami i tak dalej".



RODZIC

„To twoje Dziecko" oznacza „Sposób i intencje twojej reakcji są takie same jak wtedy, kiedy byłeś małym chłopcem, byłaś małą dziewczynką".



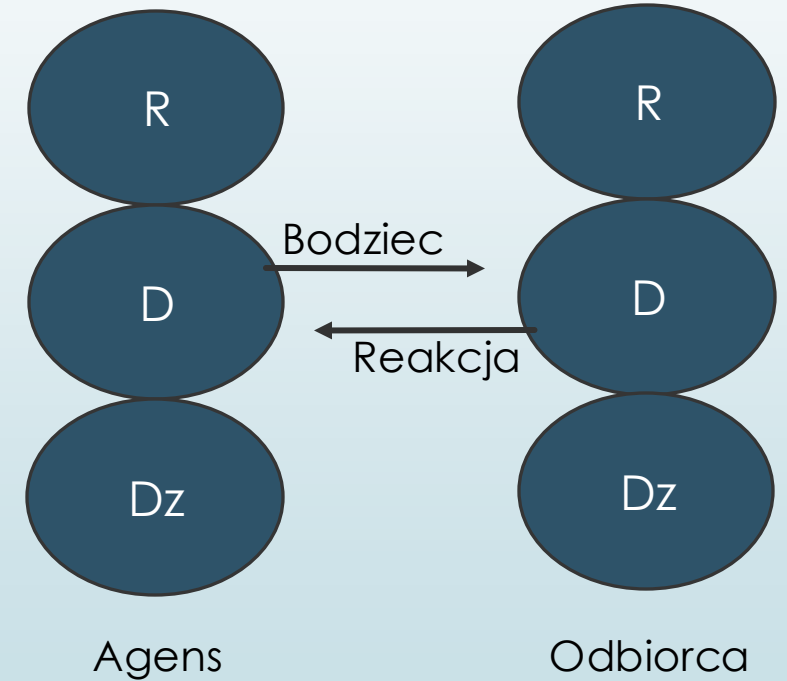
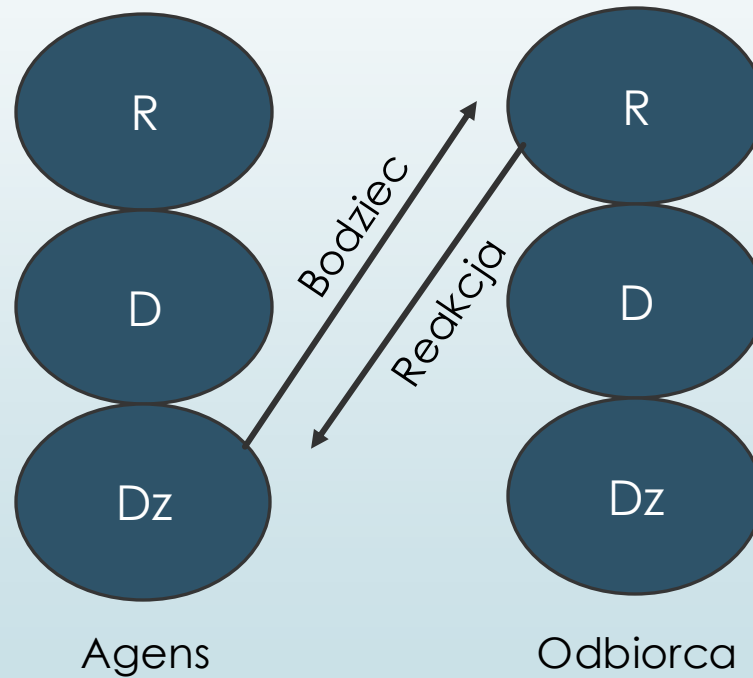
DZIECKO

DOROSŁY



„To twój Dorosły" oznacza „Właśnie dokonałeś autonomicznej i obiektywnej oceny sytuacji i wyrażasz te procesy myślowe albo problemy, które spostrzegasz., czy też wnioski, do których doszedłeś w sposób bezstronny".

Komunikacja przerywa się, kiedy zajdzie transakcja skrzyżowana



Pułapki komunikacyjne

moralizowanie

przerywanie

ocenianie

ironia

szukanie winnego na początku rozmowy

bagatelizowanie emocji

wymuszanie przeprosin

szybkie proponowanie rozwiązania



Dlaczego słuchanie jest takie trudne?

Słuchamy, ale często jednocześnie:

- przygotowujemy odpowiedź,
- oceniamy,
- szukamy winnego,
- porównujemy z własnymi doświadczeniami,
- próbujemy szybko rozwiązać problem,
- zakładamy, że wiemy, co druga osoba chce powiedzieć.





Jak emocje wpływają na naszą komunikację?

Uczestniczę:

- pobudzenie emocjonalne
- złość, lęk, wstyd, poczucie krzywdy
- zachowania obronne
- mniejsza gotowość do słuchania
- koncentracja na „wygraniu” rozmowy

Towarzyszę:

- przejmowanie emocji stron
- napięcie i dyskomfort
- trudność w zachowaniu neutralności
- pokusa oceniania i opowiadania się po jednej ze stron
- mniejsza uważność na perspektywę obu stron

Potrzeby ukryte pod stanowiskami



STANOWISKO → EMOCJE → POTRZEBA

„Nie będę z nim pracował!”

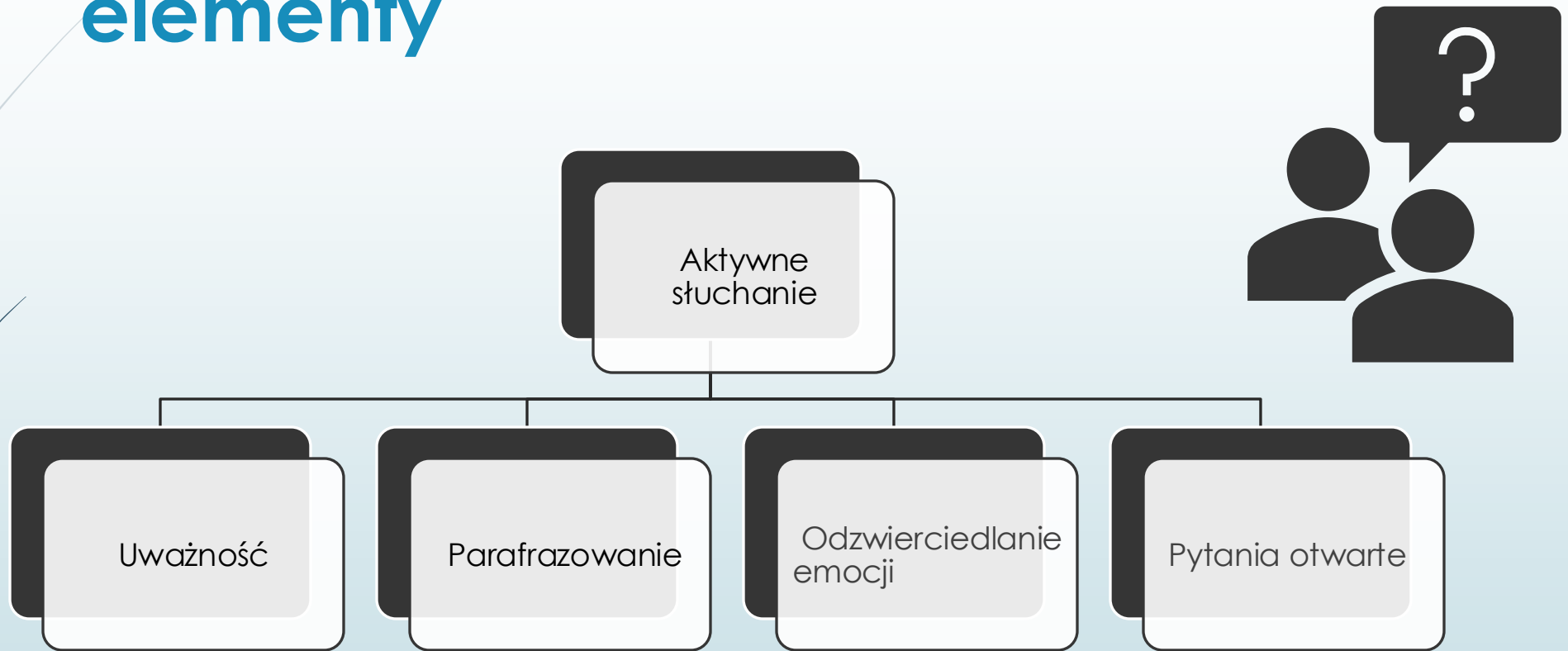


„Jestem zły i czuję się lekceważony.”



„Potrzebuję szacunku i poczucia bezpieczeństwa.”

Aktywne słuchanie - podstawowe elementy



Słuchanie to nie tylko słyszenie

Słyszę:

„On mnie wyśmiał.”

Słucham:

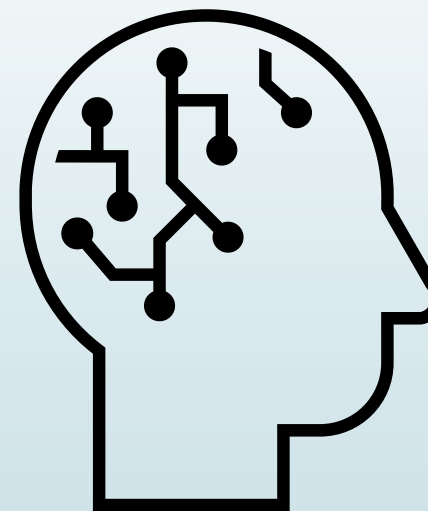
„Co się wydarzyło?”

Rozumiem:

„To sprawiło, że poczułeś się upokorzony.”

Szukam potrzeb:

„Co było dla ciebie wtedy najważniejsze?”



Od „kto ma rację?” do „co możemy z tym zrobić?”



Model tradycyjny

Kto zaczął?

Kto zawinił?

Kto ma rację?

Jaka powinna być kara?



Model dialogowy

Co się wydarzyło?

Jak każdy z was to odebrał?

Co było dla was ważne?

Czego potrzebujecie?

Co możecie zrobić inaczej?

Język, który buduje porozumienie

JĘZYK OCENY

× Dlaczego to zrobisz?

× Przesadzasz.

× Musisz się dogadać.

× Kto zaczął?

JĘZYK POROZUMIENIA

✓ Co się wtedy wydarzyło z twojej perspektywy?

✓ Widzę, że ta sytuacja była dla ciebie ważna.

✓ Co mogłoby pomóc wam spokojnie porozmawiać?

✓ Od czego zaczęła się ta sytuacja?

5 kroków świadomej komunikacji

1. ZATRZYMAJ SIĘ

- Nie reaguj automatycznie.

2. WYSŁUCHAJ

- „Opowiedz, jak ty to widzisz.”

3. NAZWIJ

- „Widzę, że bardzo cię to zdenerwowało.”

4. ZAPYTAJ

- „Co było dla ciebie w tym najważniejsze?”

5. SZUKAJ ROZWIĄZANIA

- „Co możemy zrobić, żeby następnym razem było inaczej?”





Podsumowanie

W sytuacjach trudnych człowiek potrzebuje najpierw poczuć, że został usłyszany.

Mediacja zaczyna się od słuchania. Porozumienie zaczyna się od zrozumienia.