

## Jak wyciszyć emocje?

- 1 Nie wolno dać się wciągnąć w zachowania agresywne.
- 2 Nigdy nie bądź obojętny na czyjeś negatywne emocje.
- 3 Nigdy nie traktuj ludzi protekcyjnie.
- 4 Zawsze próbuj dowiedzieć się, co sprawiło, że rozmówca jest bardzo zdenerwowany.
- 5 Jeżeli chcesz wyciszyć emocje, zawsze próbuj się dowiedzieć jakie *myśli* wynikające z interpretacji, doprowadziły do silnych emocji.

## Jak zwiększyć swoje szanse na zmianę rozmowy konfrontacyjnej w szukaniu rozwiązań?

1	Pokaż i opisz własnymi słowami obraz i interpretację drugiej strony...	...dzięki temu zachęcasz do mówienia. Druga strona czuje, że starasz się zrozumieć czyjeś potrzeby.
2	Parafrazuj, a pokażesz, że rozumiesz sytuację swojego rozmówcy...	...sprawisz, że poczuje się otoczony troską, a to zawsze krok w dobrym kierunku.
3	Pokazuj możliwości...	...dasz rozmówcy poczucie bezpieczeństwa.
4	Pokaż, że jesteś gotowy ustalić konkretne działania...	...zachęcisz drugą stronę do wspólnego szukania rozwiązań sytuacji problemowej.
5	Okazuj stanowczą dezaprobatę na brak szacunku do Ciebie, który przejawia się agresywnym zachowaniem...	...dzięki temu łatwiej będzie Ci rozmawiać o oczekiwaniach.

## Trudna sztuka konfrontacji

Prawdopodobnie w każdej organizacji największym kosztem, którego można uniknąć jest utrata energii będąca rezultatem nadużywania władzy.

### Wskazówki dotyczące rozpoczynania konfrontacji:

- 1 Nigdy nie graj, w żadne *gierki*.
- 2 Nie baw się w zagadki.
- 3 Nie uchylaj się od odpowiedzialności i nie próbuj przerzucać jej na innych.
- 4 Nie zmuszaj ludzi do czytania w Twoich myślach.
- 5 Zapewnij poczucie bezpieczeństwa poprzez okazanie szacunku i przedstawienie swojego celu.
- 6 Dokładnie opisz swój punkt widzenia sytuacji, odnosząc się tylko do faktów.
- 7 Ustal, gdzie i w jakim zakresie różnicie się. Koncentruj się na momentach, gdy twój rozmówca broni się. Staraj się poznać, z czego to może wynikać, zarówno, gdy to Ty chcesz na kogoś wpłynąć, jak i wtedy, gdy to ktoś na Tobie chce wymóc określone działania.

### Model skutecznej konfrontacji

#### WYDARZENIE

Zdefiniuj swoje straty. Przedstaw szczegóły: co tracisz, ile już straciłeś, co będzie trudno odzyskać.

#### INTERPRETACJA

Dokładnie opisz i przedstaw rozbieżności co do ustaleń.

#### ODCZUCIE

Opisz, w jaki sposób ta sytuacja wpływa na Twoje odczucia.

#### DZIAŁANIE

Zaproponuj plan działania, który zapewni Tobie bezpieczeństwo.

## Jak zmotywować do zmiany zachowania?

- 1 **WAŻNE:** Motywacja wiąże się z organizacją pracy, informacją i komunikacją – dostarcz to ludziom.
- 2 Wystarczy, że zmienisz spojrzenie człowieka na konsekwencje, a zmienisz ich zachowanie.
- 3 Jeśli chcesz zmienić zachowanie ludzi, przekonaj ich, że zmiana zachowania zapewni im lepszy rezultat – i to trwały.
- 4 Nie używaj argumentu władzy – zostaw to *politykom*. Pamiętaj, że każda siła rodzi opór. Powoduje, że tak jak snajper – widzisz cel, a nie człowieka, a to z człowiekiem pracujesz.
- 5 Nigdy nie zaskakuj działaniami o charakterze dyscyplinującym – zawsze najpierw wyjaśnij swoje decyzje i krok po kroku opisz jak będziesz postępował.
- 6 Nie zastępuj szczerzej i otwartej rozmowy wymówkami, czy obiektywnymi obejściami (prawnymi i organizacyjnymi).

? Wprowadzenie jakich zmian w zakresie  
a) organizacji pracy,  
b) przekazywania informacji,  
c) jakości komunikacji  
może wpłynąć pozytywnie na motywację pracownika do zmiany zachowania?

? Wypisz konsekwencje negatywnego działania pracownika. Świadomość których konsekwencji może wpłynąć na zmianę jego zachowania?

## Złość jako pierwotne źródło powstawania konfrontacji

**Silne emocje są konsekwencją niekorzystnych interpretacji.**

### PRZYKŁAD INTERPRETACJI I WYWOŁANYCH EMOCJI

Pracownik nie wykonał zadania, o które go poprosiłeś. Uważasz, że w tym temacie zawiódł, a to oznacza interpretację: *według Ciebie okazuje Ci brak szacunku.*

Uruchamiamy silne emocje, kiedy ktoś narusza coś, co jest dla nas **SAMYCH** bardzo ważne. Kiedy ten ktoś swoim zachowaniem/ działaniem odbiera nam poczucie bezpieczeństwa, naraża nas i ważne dla nas osoby na działania, których się obawiamy. Jeśli chcesz lepiej zrozumieć emocje swoje lub innych, musisz zrozumieć z czego wynika taka, a nie inna interpretacja wydarzeń, a szczególnie ważne jest to w sytuacji, gdy dotyczy drugiej strony.

### Czym jest złość?

Jest to zestaw mocnych i negatywnie skierowanych emocji.

### Jak tworzy się złość?

Sami ją tworzymy, poprzez naszą interpretację.

### WAŻNE!

**Gdy ludzie zaczynają się naprawdę denerwować, istnieje ryzyko, że rozpoczną działania agresywne. Oznacza to, że możliwość konfrontacji zacznie zanikać.**