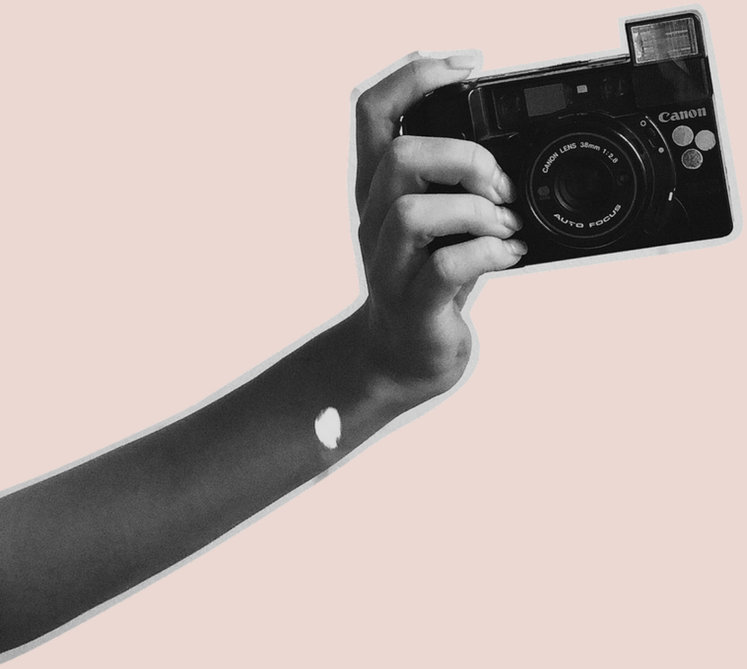
DoriSpirit

Tečaji energijske komunikacije



POVZEMANJE

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit

Tečaji energijske komunikacije

Kadar ljudje govorijo,
jim popolnoma
prisluhni.
Večina ljudi nikoli ne
posluša.

Ernest Hemingway

Kadar govoriš, samo
ponavljaš, kar že veš.

Kadar pa poslušaš, se
lahko naučiš česa
novega.

Dalajlama

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Se vam je kdaj zgodilo, da ste skušali ponoviti tisto, kar vam je kdo povedal, pa ste dobili odgovor:

''Saj me sploh nisi poslušal/a.''

S povzetkom bistvenega pomagamo vsem prisotnim:
govorečemu,
poslušalcu in
sebi (če nas je več kot dva).

Dobro povzemanje je prva in prava podlaga za uspešen dialog, pogovor, terapijo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Skušajte odgovoriti na tole vprašanje:

Koliko časa posluša en poslušalec drugega, s katerim je v sporu?

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Navadno so odgovori v časovnih okvirjih:

zelo malo, 10 minut, 5 minut, skoraj nič ali pa odvisno od teme, odvisno koga imaš na drugi strani, odvisno od stopnje konflikta...

Moj odgovor: osebo, s katero smo v konfliktu, nam navadno uspe slišati do prve navedbe, s katero se ne strinjamo.

Zakaj?

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Zato, ker takoj zatem začnemo pripravljati svoj ugovor, napad njegovega stališča, svoj nabor argumentov,
poleg tega nas navadno preplavijo še močna čustva, kot so jeza, bes, žalost, razočaranje, zaradi česar ne moremo več poslušati.

Ponoviti bistvo tega, kar je kdo rekel, je zato

težko, naporno in odgovorno delo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Zna biti zelo naporno
hkrati slediti vsebini in neverbalni govorici telesa.

Luščiti, kaj je za stranko bistveno.

Opazovati, kako se neverbalno (ali verbalno) odziva stranka.

Držati stranko v pogovoru.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Pri tej tehniki gre, da povzamemo besede sogovornika – bistveno, kar je povedal udeleženec.

S povzemanjem sledimo več ciljev:

- osredotočamo se na informacije, ki so za terapijo koristne, in hkrati opušča tiste, ki so manj koristne.

- pokaže stranki, da smo jo razumeli, in daje možnost za razjasnitev morebitnih nejasnosti.

- pospešuje aktivno poslušanje udeleženca.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Namen povzemanja:

- Povzemanje nam pomaga preveriti, ali stranko pravilno razumemo.

- Povzemanje potrjuje stranko in s to tehniko se govorec čuti slišanega in razumljenega.

- S povzemanjem damo možnost stranki, da sliši, kar je sama izrekla in nato preveri, ali je povedala to, kar je želela sporočiti.

- Povzemanje upočasni konverzacijo in pomaga vsem, da pozorneje poslušamo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Kdaj je povzemanje še posebej koristen pripomoček za nas kot terapevte(starše, otroke, prijateljico)?

- Kadar se udeleženci med seboj prepirajo in mi želimo pogovor nekoliko umiriti.

- Kadar želimo razjasniti kaj, kar je povedal udeleženec.

- Kadar udeleženec v pogovoru izreče kaj ''čudnega'' in mi želimo, da bi slišal to, kar je rekel.

- Kadar udeleženec v pogovoru izreče zelo pozitiven in konstruktiven predlog, mi pa ga želimo poudariti.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

IZVEDBA - POTEK

1. Pred povzemanjem je treba stranko najprej zavestno poslušati in jo slišati (spomni se tehnike aktivno poslušanje).

2. Načeloma stranke ne prekinjamo, potem ko smo jo povabili, naj pove svojo zgodbo.

3. Glavne misli, občutke, informacije si lahko zapišemo.

Zapis naj bo čim krajši in jedrnat; zapisujemo toliko, kot je nujno potrebno, in nič več, saj s tem izgubljamo stik s sogovornikom (očesni in celotno govorico telesa).

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

IZVEDBA - POTEK

4. Ko pripovedovalec sklene pripoved, povzamemo glavne misli in občutke. Povzemamo skladno s pripovedjo, pri čemer ne uporabljamo dobesedno istih izrazov, ampak vsebinsko podobne.

Povzetek pričnemo npr. tako, da rečemo: ''Želel/a bi povzeti bistvo tega, kar ste povedali.
Pravite, da ....''

5. Na koncu povzetka z vprašanjem preverimo, ali smo stranko pravilno razumeli in ali smo povedali bistveno, kar nam je želela sporočiti, ali pa smo morda kaj izpustili, in jo prosimo za dopolnitev.

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

1. Če vas prav razumem, pravite, da želite ohraniti svoje trenutno zdravstveno stanje čim dlje. Pravite, da ste včasih bili zelo bolni in da verjamete, da se bolezen lahko ponovi. Veste, da je možnost, da se bolezen ponovi velika, če boste nadaljevati s trenutnim načinom življenja.

Sem pravilno povzel/a vašo zgodbo?''

2. Rad/a bi povzela bistvo tega, kar ste povedali. Pravite, da želite zaključiti s težavami, ki vas pestijo zadnje leto. Veste, da vas bolečina in težave ovirajo in ne morete živeti polnega aktivnega življenja, kot si ga želite. Imate 3 vnuke Klaro, Tilna in Nino, ki je ravno dopolnila 5 let. Skrbi vas, da ne bodo mogli več priti k vam v varstvo, ker imate težave s koleni in zapestjem. Nadvse si želite, da bi lahko čim bolj aktivno preživeli čas z njimi. Poleg skrbi za vnuke si želite ponovno iti na Triglav z možem, kjer sta se spoznala.
Sem vas prav razumel/a?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

ISTI NAČIN

Da ne boste svojih povzetkov vedno znova začenjali s tem standardnim stavkom ''če sem vas prav razumel/a'', lahko rečete tudi:

Pravite, da ...
Slišal/a sem vas reči, da ...
Iz vaše pripovedi sem razumel/a, da ...

VREDNOTENJE

Če naše misli, prepričanja, mnenja in ravnanja okolica prepozna kot dobra in pozitivna, imamo to radi. Če pa gre vrednotenje okolice v obratno smer, tega ne maramo. Kot terapevti naj ne bi vrednotili misli in dejanj vaših strank. To naredimo lahko namenoma le, kadar želimo kot pozitivno poudariti kaj, kar je povedala stranka.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

DAJANJE NASVETOV IN PRIDIGANJE

Spomnite se, kako ste se počutili, kadar so vam starši v mladosti bodisi dajali prijazne nasvete bodisi so vas hoteli poučiti o modrostih in pasteh življenja, vi pa ste to doživeli kot nepotrebno pridigo.
Ni vam bilo najbolj všeč, kajne?

IZRAŽANJE LASTNEGA MNENJA

Večinoma ljudi ne zanima naše mnenje zares. Če pa jih že, nas za to prosijo sami.
Terapevti pri povzemanju ne dodajamo tega, kar si mislimo o tem, kar je povedala stranka.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

PLAVAJOČE MISLI

Če nam bodo pri poslušanju stranke misli odplavale drugam, kamor koli, enostavno ne bomo slišali, kaj nam stranka pripoveduje.

Kaj narediti? Uporabite separator.

Separator je način, da prekinemo tok misli. Misli so razumski proces, torej za prekinitev uporabimo drug vir. Najučinkoviteje bo, če bomo uporabili kinestetični kanal, torej če se bomo s telesom premaknili.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

Lahko vstanemo in odpremo okno.
Lahko stranki in sebi natočimo vodo ter je nekaj tudi popijemo.
Gremo do table, mize, aparata in kaj zapišemo ali samo pokažemo ter na glas preberemo kaj, kar smo zapisali.
Lahko se vzravnamo na stolu , damo nogo trdno na tla in roke na mizo.

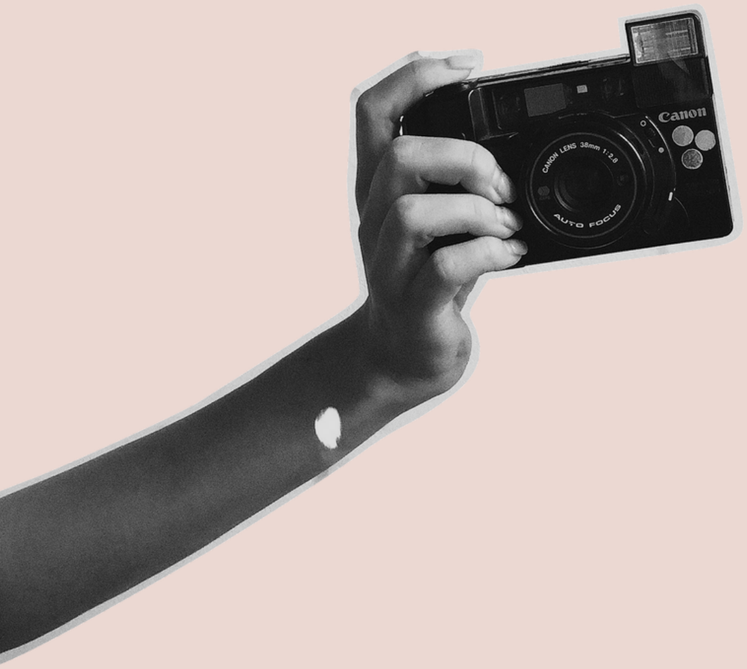
Naredimo torej nek gib ali zaporedje gibov, kar bo pretrgalo naš tok neželenih misli.

Namig – dobro je, da imate nek stalni separator, ki ga ponovite vedno, ko želite. Tako bodo vaši možgani ustvarili sidro in ob njem dobili signal, naj sklenejo misli. Separator si izberite izven terapije, ozavestite ga nekajkrat ponovite.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit

Tečaji energijske komunikacije



PREOKVIRJANJE

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit

Tečaji energijske komunikacije

Če spremeniš svoj pogled na stvari, se stvari, ki jih gledaš, spremenijo.

Wayne Dyer

NE OMEJUJ SVOJIH IZZIVOV,

AMPAK
IZZOVI SVOJE OMEJITVE

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Preokvirjanje je ena izmed prežitvenih strategij človeka.

Ko preokvirimo situacijo, besede, pomen, pričakovanja, rezultat, jim damo nov, drugačen pomen.

Na isto situacijo je mogoče pogledati z veliko različnih zornih kotov.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Uvodni citati so že nekoliko osvetlili moč in pomen preokvirjanja.

Zagotovo vsi poznamo dva možna vidika gledanja na kozarec, ki je do polovice natočen z vodo.

KAKO GA VIDITE VI?

Nekateri bodo rekli, da je napol prazen, drugi bodo prepričani, da je napol poln.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

Prav tako poznamo primer, ko je nekdo pokazal dvema osebama list papirja in vprašal, kaj je njem.

Prvi je rekel, da je prazen (ker je stal na levi strani),
drugi pa, da je na njem krog (ker je stal na desni strani).

Ko sta zamenjala zorni kot, sta se strinjala s predhodno izjavo drugega.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

UPORABNOST

In zakaj je preokvirjanje ena od preživetvenih strategij človeka?

Če ne bi znali in zmogli težkih, manj uspešnih situacij, v katerih se znajdemo v življenju,

preokviriti v bolj pozitivne, bi mnogokrat težje nadaljevali svojo življenjsko pot.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Verjamem, da se je kdo od vas že znašel/a na bojni nogi s stranko, drugim terapevtom, partnerjem, sosedom, kajne?

Takrat običajno uporabljamo sporočila, v katerih sogovorca obtožujemo, zmerjamo, ponižujemo ali pa kaj zahtevamo, pogojujemo ali celo izsiljujemo.

Pripovedujemo svoj vidik zgodbe, navajamo informacije, ki so nam v korist in v škodo drugega. Izražamo svoja stališča in navajamo argumente zanje.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Verjamem, da se je kdo od vas že znašel/a na bojni nogi s stranko, drugim terapevtom, partnerjem, sosedom, kajne?

Takrat običajno uporabljamo sporočila, v katerih sogovorca obtožujemo, zmerjamo, ponižujemo ali pa kaj zahtevamo, pogojujemo ali celo izsiljujemo.

Pripovedujemo svoj vidik zgodbe, navajamo informacije, ki so nam v korist in v škodo drugega. Izražamo svoja stališča in navajamo argumente zanje.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Hkrati so prisotna čustva, ki so običajno zelo intenzivna:

strah, jeza, bes, razočaranje, občutek prevaranosti, nemoči...

Tovrsten dvoboj je lahko koristen, da se ''kanali prečistijo'', da zadeva lažje steče.

V tem času se ne slišimo.

Včasih je celo bolje, da ne slišita prav vsega, kar drugi reče v napadu jeze.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

RAZLAGA TEHNIKE

Vedno je potrebno paziti, da pogovor ne uide izpod nadzora, torej da komunikacija ne postane žaljiva, poniževalna, ali celo nasilna.

Kaj hitro lahko pride do medsebojnega obračunavanja.

To pa lahko s tehniko preokvirjanja učinkovito zaustavimo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

IZVEDBA - POTEK

S preokvirjanjem spremenimo zavedanje, mnenje, vidik, kar lahko privede do spremembe vedenja.

Preokvirjamo različne kontekste:

OČITKE V ŽELJE
''Nikoli nisem/ni...'' → ''Bi želela, da bi ...''

OČITKE V POHVALE
''Nisem/Ni več ...'' → ''Ti je bilo všeč, ko je ...''

ŽALITVE V ČUSTVA
''Sploh nima srca ...'' → ''Te je to prizadelo ...''

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

IZVEDBA - POTEK

ZAHTEVE V VREDNOTE
''Hočem, da takoj ...'' → ''Zate je pomembno, da ...''

POMEN V DRUG KONTEKST
''Trmasta sem/je ...'' → ''Ne odneha/š kar takoj ...''

ENO PERSPEKTIVO V DRUGO
''S časovnega vidika je ta rešitev ...'' → ''Z vidika odnosa ...''

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

IZVEDBA - POTEK

S tehniko preokvirjanja naredimo sledeče:

1. Poiščemo in izluščimo problem oz. domnevno jedro težave.

2. Težavo predstavimo tako, da jo povemo nevtralno, brez žaljivih besed in čustev.

3. Težavo predstavimo in preverimo, ali oseba vidi v tem problem oz. izziv.

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA

''Ta zdravnik je popolnoma nesposoben. Postavil mi je čisto napačno diagnozo.''

PREOKVIRJENA IZJAVA

''Torej bi se želeli pogovoriti o vaši težavi in kakšna naj bi bila diagnoza?''

NAMEN PREOKVIRJANJA

Čiščenje jezika – žalitve in obsojanja preokvirimo v potrebo oz. željo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA
''Nikoli mi niso povedali, zakaj sem zbolela.''

PREOKVIRJENA IZJAVA
''Bi se torej želeli pogovoriti o simptomih vaše bolezni in kako je do nje sploh prišlo?''

NAMEN PREOKVIRJANJA
Osredotočimo na pozitivno, kjer je zajeta potreba.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA

''Jutri imam pregled pri specialistu in brez izvidov nimam tam kaj početi.''

PREOKVIRJENA IZJAVA

''Če prav razumem, potrebujete izvide današnje terapije še danes, da boste lahko opravili pregled pri specialistu.''

NAMEN PREOKVIRJANJA

Poiščemo potrebo, ki se skriva za izrečeno zahtevo.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA

''Antibiotike mi je predpisal zdravnik in odločila sem se, da jih pojem do konca''

PREOKVIRJENA IZJAVA

''Vidim, da bi bilo smiselno pogovoriti se o tem, kako antibiotiki delujejo na vaše telo in kako to vpliva na vaše zdravljenje''

NAMEN PREOKVIRJANJA

Osredotočimo na interese namesto na stališča.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA

''Včasih sem se lahko zanesel nate kot terapevta. Zdaj pa nisi za nobeno rabo več.''

PREOKVIRJENA IZJAVA

''Zate je bilo pomembno, da se lahko zaneseš name.''

NAMEN PREOKVIRJANJA

Obtožbo preokvirimo v vrednoto.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA
''Zahtevam opravičilo za to, kar ste mi naredili.''

PREOKVIRJENA IZJAVA
''Vam se zdi pomembno pogovoriti tudi o odnosu, če prav razumem.''

NAMEN PREOKVIRJANJA
Zahtevo preokvirimo v temo oz. sporno točko, ki zajema vrednoto.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

PRIMERI

IZJAVA

''Toliko različnih terapij sem že imela, pa mi nobena ni pomagala.''

PREOKVIRJENA IZJAVA

''Torej je zate pomembno, da se po terapiji počutiš bolje, z manj bolečinami?''

NAMEN PREOKVIRJANJA

Očitke iz pretekle izkušnje preokvirimo v želeno vedenje v prihodnosti:
iz preteklosti v prihodnost.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

''PREVEČ'' PREOKVIRJENO

Oseba reče: ''Grozno sem besna na mojega zdravnika, ker mi je predpisal napačna zdravila in najrajši bi ga prijavila, da ne bo mogel več opravljati zdravniškega poklica.''

Ti bi pa preokviril/a: ''Praviš da si nekoliko jezna in želiš, da...''

Kako misliš, da bi se počutila ta oseba?

Zdaj bi bila šele zares besna, ker je niti ti kot terapevt ne razumeš in vzameš resno.
V tem primeru bi bila primernejša tehnika prezrcaljenje, torej zelo dosleden povzetek povedanega.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

ISKANJE PRAVIH BESED

Preokvirjanje ni ravno lahka tehnika. Odreagirati je potrebno s svetlobno hitrostjo, saj se bo s hitrostjo torpeda odzvala že stranka. Torej jo moramo prehiteti.

Ob tem moramo izluščiti problem, ga postaviti v nevtralno območje in preveriti ali smo razumeli prav. Včasih nemogoče. In tako z iskanjem najprimernejših besed izgubimo bitko s časom.

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

ISKANJE PRAVIH BESED

V takih primerih zelo pomaga, da imamo na zalogi nekaj splošnih izjav, ki jih hitro, skoraj avtomatično, potegnemo iz rokava:

''Torej bi se želela pogovoriti o najinem odnosu?'' (skoraj vedno, ko je odnos pomemben)

''Bi želela torej dogovor glede najinega sodelovanja v prihodnje?'' (skoraj vedno, ko se odnos nadaljuje)

''Vidim, da že razmišljaš o možnih rešitvah. Pa poglejva, katere bi bile te možnosti.'' (kadar izreka zahteve)

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

POSEBNA POZORNOST

ISKANJE PRAVIH BESED

V takih primerih zelo pomaga, da imamo na zalogi nekaj splošnih izjav, ki jih hitro, skoraj avtomatično, potegnemo iz rokava:

''Torej bi se želela pogovoriti o najinem odnosu?'' (skoraj vedno, ko je odnos pomemben)

''Bi želela torej dogovor glede najinega sodelovanja v prihodnje?'' (skoraj vedno, ko se odnos nadaljuje)

''Vidim, da že razmišljaš o možnih rešitvah. Pa poglejva, katere bi bile te možnosti.'' (kadar izreka zahteve)

DoriSpirit

Tečaji energijske komunikacije

Težav ni mogoče rešiti z
enakim načinom
razmišljanja,
s katerim smo jih
ustvarili.

Albert Einstein

Ni mi spodletelo.

Našel sem samo 10 000
načinov, ki ne delujejo.

Thomas Alva Edison

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?

DoriSpirit
Tečaji energijske komunikacije

VAJA

PREOKVIRJANJE

Kako ustvariti varen in zaupanja vreden odnos s stranko?