

1) OPIS NARZĘDZIA

Zaskoczony mężczyzna o krótkim przejściu / sytuacji.

Krótki fragment tekstu opisuje, jak dwoje ludzi spotyka się na parkingu i przygląda się konkretnemu wydarzeniu oraz jak na nie reagują. Jeden z nich przeskakuje do wniosków, a następnie zmienia się i uznaje postrzeganie sprawy przez drugą osobę. (Czytanie notatek z dwiema opcjami / reakcjami na sytuację).

2) CELE NARZĘDZIA

To narzędzie ma na celu zachęcenie do lepszego słuchania, aby pokazać **empatię** z innymi:

-Słuchanie tego, co mówią inni.

-Uznanie tego, co zostało powiedziane, w tym wyrażenie zrozumienia tego, co zostało powiedziane, oraz uczuć związanych z tym, co zostało powiedziane.

-Nie wyciągając wniosków.

3) POŁĄCZENIE NARZĘDZIA Z UMIEJĘTNOŚCIĄ

Narzędzie jest powiązane z celem 3 w module **People Management - Empathy**, gdzie słuchanie jest w centrum procesu. Naprawdę słuchaj ludzi. Słuchaj swoimi uszami, oczami i sercem. Zwróć uwagę na język ciała innych osób, ich ton głosu, ukryte emocje kryjące się za tym, co ci mówią, oraz kontekst.

4) MATERIAŁY ŹRÓDŁOWE

The Astonished Man short reading passage / situation.

Szedłem do wyjścia z czteropiętrowego budynku parkingowego obok pięciopiętrowej kliniki medycznej. Dzień był piątek, godzina 14:25, a budynek był zatłoczony samochodami. Człowiek, który pojawił się około 75-lotka, wszedł do środka. Gdy był blisko mnie, zatrzymał się, odwrócił w kierunku

ja i powiedziałem: "Czy oni dzisiaj coś rozdają? Nigdy nie widziałem, żeby było tak tłoczno." On nie mógł uwierzyć, że budynek był wypełniony do granic możliwości. "Założę się, że to dlatego, że wiele osób

ludzie nie pracują w piątki, więc wygodnie jest dla nich zaplanować swoje spotkania na Piątki", powiedziałem.

(UWAGA: Moja odpowiedź nie potwierdziła ani jego postrzeganie budynku jako zatłoczonego, ani jego zdumienie, że był zatłoczony. Dałem mu wyjaśnienie, a nie potwierdzenie.)

"To nie dlatego, że jest piątek. Zwykle przychodzę tu w piątki i nigdy nie było tak. zatłoczony", powiedział. "Dziś jest bardzo tłoczno i nie wiem dlaczego", powiedziałem.

(UWAGA: Uznałem teraz jego odbiór, że budynek jest zatłoczony! Prawdopodobnie byłby bardziej zadowolony, gdybym również uznał jego uczucia.)

5) JAK STOSOWAĆ TĘ UMIEJĘTNOŚĆ

- Podziel uczestników na grupy po cztery osoby.
- Niech jedna osoba przeczyta fragment z dwoma różnymi wnioskami, podczas gdy inni słuchają.
- Przedyskutuj i przeanalizuj w grupach dwa różne zakończenia i reakcje na tę samą sytuację, jak opisano w dwóch różnych notatkach.
- Przenieś dyskusję z powrotem do pełnej grupy i uzyskaj informację zwrotną.



6) CZEGO SIĘ NAUCZYĆ

-Wyjaśnij, jak obiektywna trójka w module łączy się z tym krótkim fragmentem i jak uważne słuchanie wiąże się z empatią:

1. Słuchanie tego, co mówią inni.
2. Uznanie tego, co zostało powiedziane, w tym wyrażenie zrozumienia tego, co zostało powiedziane i uczuć związanych z tym, co zostało powiedziane.
3. Nie wyciąganie wniosków.

Dyskusja



EMPATIA

W powyższej sytuacji słuchał zdumionego człowieka i z empatią patrzył, że garaż jest pełny. Uznał człowieka, słuchając zdumionego człowieka i uznając jego wypowiedź, wyrażając swoje zrozumienie dla niej.

Kluczowe elementy empatycznych potwierdzeń:

- Słuchanie tego, co mówią inni.
- Uznanie tego, co zostało powiedziane, w tym wyrażenie zrozumienia tego, co zostało powiedziane i uczuć związanych z tym, co zostało powiedziane.