

## 6. Jasno i prosto: pozytywny język działania

Ważne: Potrzeby nie zależą od określonych osób czy obiektów. Są uniwersalne i tym samym stanowią element łączący wszystkich ludzi. Na tej uniwersalności potrzeb bazuje potencjał umożliwiający zrozumienie i uzyskanie rozwiązań, z których wszyscy zaangażowani będą czerpać możliwie największą radość. Warto dodać, że zaspokojenie wszystkich potrzeb wcale nie jest konieczne. Liczy się to, żeby zaangażowane osoby zostały usłyszane i potraktowane poważnie w tym, co dla nich jest istotne.

Potrzeby i życzenia	Jak to można inaczej ująć w środowisku pracy?
<b>autonomia</b>	samodzielny podział pracy/ realizacja celów możliwość indywidualnego podejmowania decyzji
<b>zgodność z samym sobą</b>	wydajne wykorzystywanie czasu żeby praca miała sens / sukcesy w niej rozwój / postęp kreatywność własny wkład integralność autentyczność / wiarygodność możliwość wywierania wpływu
<b>kontakt z innymi</b>	szacunek uznanie (pracy) zaufanie / otwartość bycie zauważonym akceptacja zrozumienie wsparcie bycie wziętym pod uwagę duch zespołu/ wspólnota współpraca szacunek przynależność
<b>struktura/ jasność</b>	przejrzystość bycie włączonym dotrzymywanie ustaleń możliwość zdania się na kogoś/ coś pokój/ harmonia/ koleżeństwo

Potrzeby i życzenia	Jak to można inaczej ująć w środowisku pracy?
fizyczna egzystencja/ dobre samopoczucie	równowaga między odpoczynkiem a aktywnością ruch pokarm dla ciała i ducha

Skupianie się na wartościach jest bardzo popularne w teorii zarządzania. Wspólne wartości pomagają zjednoczyć przedsiębiorstwo i zapewniają mu lepszą orientację na sukces. Jednak nie wszyscy podzielają te same wartości. Często dochodzi do różnic w ich interpretacji i do przypisania im norm społecznych, które nie każdy podziela. Gdy skupimy się na takiej wartości, jak np. „punktualność”, to część załogi zrozumie przez to rozpoczynanie spotkań o ustalonej godzinie, a dla innych – na co wskazuje kultura spotkań w wielu firmach – „punktualność” oznaczać będzie spóźnienie w ramach kwadransa akademickiego. Na tej płaszczyźnie można dyskutować, ale rzadko motywować. Zadając sobie natomiast pytanie, jakie potrzeby realizujemy, gdy wszyscy pojawiają się w wyznaczonym momencie, możemy odkryć, że chodzi o sensowne wykorzystanie czasu, planowanie, czy branie innych pod uwagę. Każdy człowiek chciałby jak najsensowniej wykorzystać czas jaki ma, móc zaplanować to, co robi, czy doświadczyć szacunku. Gdy rozpoznajemy wspólne potrzeby, wzrasta nasza wewnętrzna motywacja do wspólnego poszukiwania rozwiązań. Podczas, gdy na płaszczyźnie wartości możemy być do siebie podobni, to na płaszczyźnie potrzeb jesteśmy tacy sami. Dlatego KK z takim sukcesem jest stosowana w międzynarodowych mediacjach dotyczących trudnych sytuacji konfliktowych.

#### ☒ Rozdział w pigułce ● ○ ○ ○ ○ ○

Potrzeby stanowią centralny punkt naszego działania. Spełnione potrzeby przyczyniają się do zachowania emocjonalnej, społecznej i fizycznej równowagi. Wszyscy ludzie mają takie same potrzeby, choć bywa, że uaktywniają się one w różnych sytuacjach i w różnym okresie. Wspólny charakter potrzeb powoduje, że pełnią one funkcję ważnego łącznika w komunikacji międzyludzkiej. Potrzeby można zaspokajać na nieskończenie wiele sposobów. Często z potrzebami mylone są strategie pokazujące, jak chcemy zrealizować te potrzeby. Łatwo rozpoznać ten mechanizm, gdyż pojawia się wówczas utarte wyobrażenie o tym, jak coś powinno zostać zrobione. Ogranicza to przestrzeń do działania i prowadzi do sporów. Sztuką w rozmowie jest przeniesienie uwagi ze strategii na potrzeby. Tym samym poszerza się pole działania i wzrasta prawdopodobieństwo uzyskania rozwiązania wygrana-wygrana.