

Porozumienie bez przemocy

autor: mgr Klaudia Langner



źródło: Stock

Porozumienie bez przemocy jest modelem komunikacji stworzonym przez Marshalla Rosenberga. Autor - doświadczony mediator - podkreślał znaczenie empatii oraz współczucia w procesie komunikacji. Otwarta, empatyczna oraz współczująca postawa wobec siebie oraz drugiej osoby pozwala lepiej nam zrozumieć potrzeby swoje i innych. NVC (ang. *Nonviolent communication* - komunikacja bez przemocy) często stosowana jest w sytuacji konfliktu, jednak warto znać i stosować ten model nawet w codziennych rozmowach - zarówno z dziećmi, jak i dorosłymi.

Popelniane błędy komunikacyjne

W trakcie procesu komunikacji możemy popełnić kilka błędów. Często robimy to nieświadomie i bez złych intencji, jednak może to spowodować zaostrzenie się konfliktu. Są to:

1. *Dokonywanie ocen moralnych*

Dokonanie osądów moralnych sugeruje, że osoby z odmiennym systemem wartości niż nasz są źli lub nie mają racji. Zawierają się tutaj wszelkie etykiety, obelgi, porównania czy diagnozy.

2. *Porównywanie*

Porównywanie sprawia, że czujemy się gorzej z samym sobą. Zawsze znajdzie się ktoś, kto ma lepsze auto, ciekawsze wakacje czy więcej przyjaciół. Porównywanie się z innymi to często prosta droga do unieszczęśliwienia się.

3. *Używanie sformułowań sugerujących brak osobistej odpowiedzialności*

Komunikaty takie sprawiają, że wypieramy świadomość tego, że sami odpowiadamy za własne myśli, uczucia i czyny. Dużo łatwiej jest nam to zrzucić na czynniki zewnętrzne. Język taki sugeruje także, że nie mamy wyboru - bo "musimy" coś robić.

Istnieją także formy komunikatów, które utrudniają nam porozumienie: mogą to być żądania, czy przekonanie, że niektóre czyny zasługują na karę, a inne na nagrodę.

Czterofazowy model porozumienia bez przemocy

Rosenberg zaproponował swój model, skupiający się na komunikatach opartych na empatii. Składa się on z czterech faz:

1. Obserwowanie bez oceny i uogólniania

Trudno oddzielić obserwację od oceny - automatycznie dokonujemy interpretacji doświadczanej przez nas sytuacji. Jednak warto uświadomić sobie, co jest obserwacją, a co oceną. Nie zawsze i nie wszyscy są świadomi tej różnicy. Przykładem oceny może być: "Zawsze robisz na złość swojej siostrze". Za to nasza obserwacja podczas tej sytuacji, mogłaby brzmieć: "Dzisiaj trzy razy wyrwałaś swojej siostrze zabawkę, którą się bawiła". Obserwacja to czyste przedstawienie faktów. Myślenie w kategorii obserwacji pozbawionych oceny, może być trudne i nie jest to coś, co robimy automatycznie. Jest to umiejętność do wyćwiczenia. Przydatny w tym może być *test kamery*. Polega on na opisaniu sytuacji tak, jakby była zarejestrowana na filmie (np. "Kasia weszła do sklepu. Potknęła się i upadła. Zaczęła płakać"). Opis ten powinien być pozbawiony jakichkolwiek naszych własnych interpretacji oraz odczuć - jest tylko czystym zapisem minionego wydarzenia.

2. Rozpoznawanie i wyrażanie aktualnych uczuć

Ta faza również nie należy do najprostszych. Nie wszyscy potrafią wyrażać wprost swoje uczucia lub je rozpoznawać. Może się to wiązać np. z brakiem akceptacji naszych emocji i uczuć. Często ma to miejsce w przypadku trudnych emocji, takich jak złość czy strach. Warto pamiętać, że żadne uczucia nie są złe i powinniśmy przeżywać całe ich spektrum. Możemy jednak je wyrażać w sposób nieadekwatny - wtedy mamy tutaj pole do pracy nad tym ze specjalistą lub samym sobą.

Faza ta nie wiąże się tylko z naszymi przeżyciami - powinniśmy też odczytywać emocje innych, zauważać je. Jednak nie możemy brać odpowiedzialności za emocje oraz uczucia innych osób. Każdy z nas jest odpowiedzialny za swoje własne przeżycia emocjonalne oraz adekwatne sposoby radzenia sobie z nimi. XXX

3. Wiązanie aktualnie przeżywanych uczuć z potrzebami

Faza ta polega na nauczeniu się o myśleniu oraz mówieniu o swoich uczuciach zgodnie ze schematem "Czuję się..., bo chcę... (bo jest dla mnie ważne... bo mam potrzebę...)". Schemat ten można też zastosować w stosunku do naszego rozmówcy: "Czy czujesz się tak..., bo chcesz...".

Jako przykłady potrzeb ludzi można wymienić potrzebę bliskości, akceptacji, miłości, bycia częścią grupy, wsparcia. Oczywiście nie są to wszystkie potrzeby - mogą one być związane też z realizacją celów czy marzeń. Często zaspokojenie lub jego brak konkretnej potrzeby wiąże się dla nas z konkretnymi przeżyciami emocjonalnymi, np. "Czuję się smutna, bo jest dla mnie ważne posiadanie przyjaciółki w klasie".

4. Formułowanie bardzo konkretnych próśb (nie żądań)

Jest to ostatnia faza procesu. Na samym początku trzeba sobie odpowiedzieć na pytanie, czym różni się prośba od żądania - formułując prośbę dopuszczamy do siebie, że adresat prośby może nam odmówić. Oznacza to, że nie reagujemy nadmiernie emocjonalnie na odmowę, nie oskarżamy drugiej strony. Tak więc, to nie

forma, a reakcja po odmownej odpowiedzi pozwala nam stwierdzić, czy ktoś sformułował prośbę czy żądanie.

Prośba powinna być konkretna. Ponadto, określa co adresat powinien **zrobić**, a nie czuć w danej sytuacji. Powinniśmy także mówić, czego chcemy, a nie czego nie chcemy. Dużo prościej jest wykonać prośbę, kiedy dokładnie wiemy kto czego od nas oczekuje. Przykład: "Czy mógłbyś spędzać ze mną więcej czasu?", a nie "Czy mógłbyś nie spędzać tyle czasu z kolegami?".

Podsumowując: metoda NVC to zaobserwowane przez nas działania, które wpływają na nasze samopoczucie; rozpoznanie, co czujemy wobec spostrzeżeniach działań; nasze potrzeby, wartości, pragnienia, z których wywodzą się nasze uczucia; prośba o konkretne działanie, które mogą wzbogacić nasze życie (Rosenberg, 1999).

Stosowanie NVC w życiu codziennym

Już zostały omówione cztery elementy NVC (spostrzeżenie, uczucia, potrzeby, prośba). Teraz skupimy się na zastosowaniu w naszej codzienności opisanej metody. Można ją wykorzystywać zarówno w dialogu z samym sobą, jak i z innymi osobami (rodzina, związki, szkoła, praca, konflikty, dyskusje, negocjacje).

Stosowanie NVC pozwala na budowanie w związkach głębi oraz troski, budowanie lepszych relacji. Komunikacja bez przemocy bywa również wykorzystywana w działaniach politycznych (np. podczas negocjacji między państwami). Pozwala nam podejść współczująco oraz ze zrozumieniem do drugiej strony konfliktu, przez co łatwiej nam rozwiązać konflikt bez zaogniania go.

Podsumowanie

Opisany tutaj sposób komunikowania się jest bardzo efektywny. W artykule została zawarta tylko pigułka wiedzy dotycząca NVC. Można zgłębić ten model m. in. dzięki organizowanym kursom i szkoleniom prowadzonym przez wykwalifikowanych trenerów (organizowanymi także w Polsce). Ponadto w Polsce została wydana książka twórcy NVC, Marshalla Rosenberga - *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*. Można tam głębiej zapoznać się z opisanymi powyżej aspektami oraz poznać przykłady z pracy pana Rosenberga.

Bibliografia:

Mudyń, K. (2014). "Porozumienie bez przemocy" jako metoda przewycięzania sytuacji kryzysowych i zapobiegania konfliktom. Pobrano z: [\(PDF\) "Porozumienie bez przemocy" jako metoda przewycięzania sytuacji kryzysowych i zapobiegania konfliktom \(researchgate.net\)](#)

Rosenberg, M. (1999). *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*. Warszawa: Czarna Owca.