

Porozumienie bez przemocy

według Marshalla B. Rosenberga

dr Anna Garbacz, psycholog, certyfikowany trener NVC

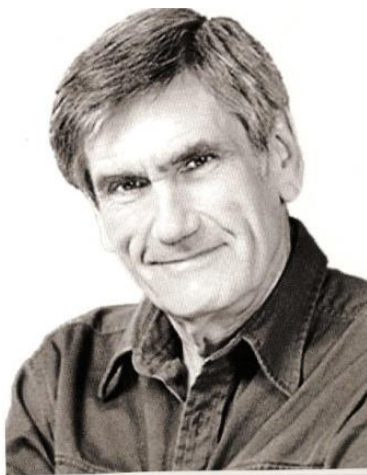
MODUŁ I

Aby ułatwić praktykę i przyswajanie umiejętności *Nonviolent Communication* (*Porozumienie bez przemocy*) zapraszam do przeczytania ciekawych informacji na temat twórcy metody, jego głównej motywacji tworzenia tej techniki oraz na temat organizacji promującej NVC na całym świecie - Centrum Porozumienia bez Przemocy. W kolejnych modułach zapraszam do zapoznania się z czterema kluczowymi rozróżnieniami w NVC oraz do przećwiczenia ich podczas pracy indywidualnej.

Co warto wiedzieć przed warsztatem z *Porozumienia bez przemocy*?

Autor Porozumienia bez przemocy

Nonviolent Communication (NVC) jest techniką komunikacji opracowaną przez doktora psychologii Marshalla B. Rosenberga (1934-2015). Twórca NVC wychował się na przedmieściach Detroit w czasach licznych zamieszek na tle rasowym. Od zawsze interesował go temat źródeł przemocy w zachowaniu człowieka. Obronił doktorat z psychologii klinicznej, uczył się min. od Carla Rogersa (kontynuatora psychologii humanistycznej, promującego empatię w psychoterapii). Następnie z zainteresowaniem poszukiwał odpowiedzi na pytanie o źródła przemocy w zachowaniu człowieka w kulturoznawstwie oraz religioznawstwie.



Rysunek 1. Marshall B. Rosenberg 1934-2015.



Rysunek 2. Logo Centrum Porozumienia bez Przemocy.

Centrum Porozumienia bez Przemocy

Marshall Rosenberg był założycielem organizacji „*The Center for Nonviolent Communication*” w New Mexico (<https://www.cnvc.org/>), która aktualnie prowadzi niezmiernie ciekawe projekty wdrażania NVC min. do instytucji edukacyjnych, zakładów karnych w USA (<https://youtu.be/nmPYRgi8VFg>). CNVC certyfikuje trenerów, którzy pracują jako coachowie, mediatorzy, trenerzy grupowi na całym świecie, z osobami w różnym wieku, w różnych kontekstach życia społecznego. Podróżują nawet do obszarów dotkniętych wojną np. do Iraku czy do państw odbudowujących swoje struktury po wojnie np. (Nepal, <https://www.youtube.com/watch?v=RqA2OydkXgg>).

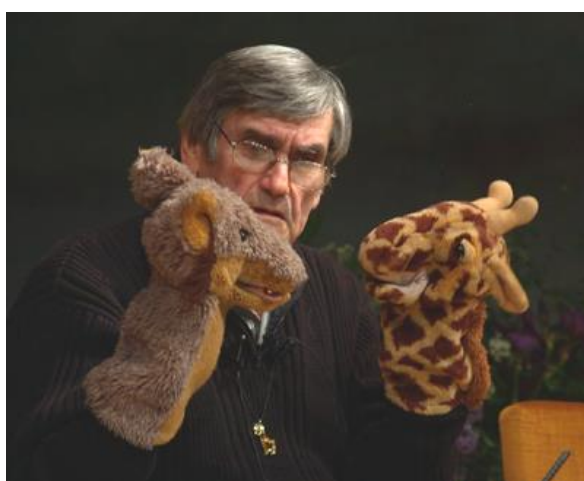
Znaczenie i cel Porozumienia bez Przemocy

Nonviolent communication definiowana jest jako komunikacja kompletnie pozbawiona przemocy w myślach i słowach (bez ocen, stereotypów, etykiet) (McHale 2017). Najbliższym znaczeniowo odpowiednikiem *nonviolence* w kulturze chrześcijańskiej, jest według mnie, określenie *miłość bezwarunkowa*.

Celem *Porozumienia bez przemocy* jest budowanie relacji opartej na szacunku i zrozumieniu. Ten rodzaj komunikacji wspiera zarówno rozwój osobisty jak i rozwój relacji oraz szerszej społeczności czy instytucji. Wzbogacenie życia – to cel podkreślany przez Marshalla Rosenberga wielokrotnie.

Język Żyrafy i Szakala

Symbolem *Porozumienia bez przemocy* stała się żyrafa. Ma olbrzymie serce oraz bardzo długą szyję. Serce symbolizuje kontakt, porozumienie, a szyja - dystans. Osoba o stylu żyrafy ma dobry kontakt sama ze sobą (jest autonomiczna, świadoma swoich odczuć, potrzeb), a jej główną motywacją w komunikacji jest nawiązanie i utrzymanie dobrego kontaktu z innymi. Żyrafa ma wiarę i ufność w możliwość budowania porozumienia z godnością, dlatego nie unika konfliktów, przeciwnie traktuje je jako naturalne i ma świadomość, że odpowiednio pokierowane są szansą na satysfakcjonującą wszystkich współpracę. Czyli to co wyróżnia żyrafę to po pierwsze: dobry kontakt ze sobą a po drugie pewność, że w każdym konflikcie można znaleźć rozwiązanie uwzględniające potrzeby wszystkich osób.



Rysunek 1. Marshall Rosenberga podczas warsztatów z pacynkami żyrafy i szakala.

Szakal stał się symbolem komunikacji tradycyjnej, którą nasze społeczeństwo dotychczas spontanicznie wypracowało. Komunikacji, w której zostaliśmy wychowani, która posługujemy się bez głębszego zastanowienia w domu, w pracy. Jest to język pełen ocen, osądów, myślenia stereotypowego, porównań, diagnoz, analiz, krótkich recept, szybkich rozwiązań, najlepszych i uniwersalnych porad. Osoba o stylu szakala działa bezrefleksyjnie, często w pośpiechu. W sytuacjach konfliktowych koncentruje się na poszukiwaniu winnego. Uważa, że każdy konflikt można wygrać lub przegrać. Nie ma innego rozwiązania. Na końcu czeka albo kara, albo nagroda.

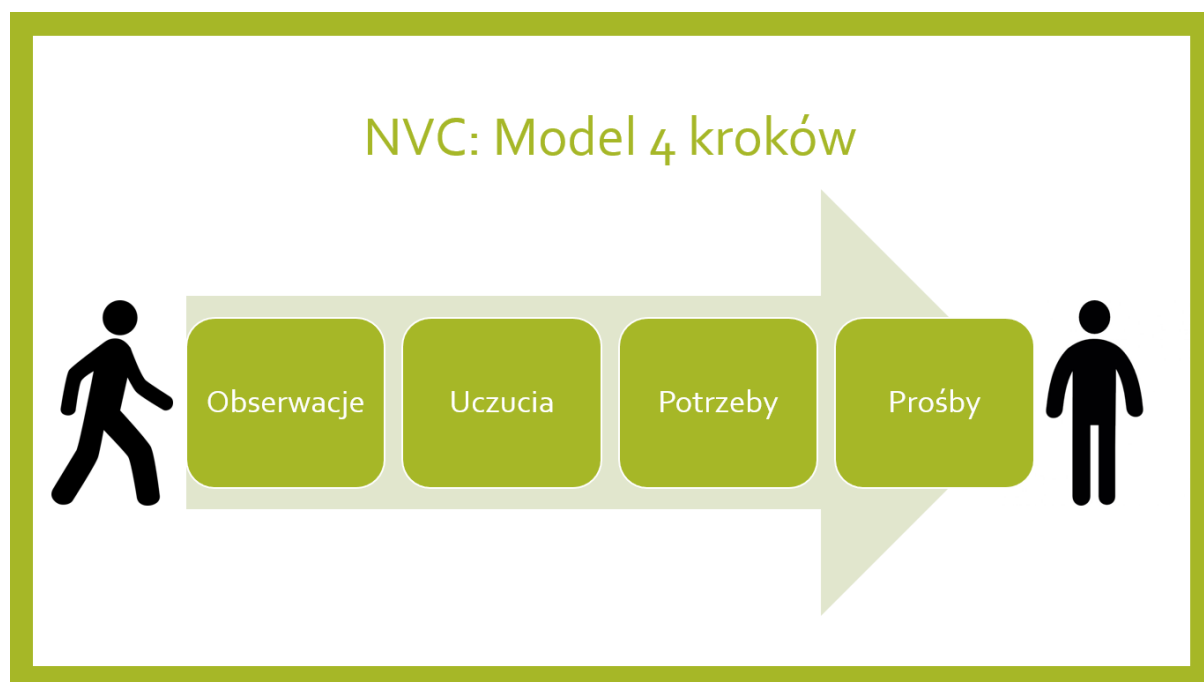
Każdy ma w sobie coś z żyrafy i coś z szakala. W zależności od wieku, dojrzałości psychicznej, doświadczeń życiowych, kontekstu zachowujemy się raz jak żyrafa, a innym razem jak szakal. Styl szakala uruchamia się w stresie, może być potrzebny np. w sytuacji walki o przetrwanie. Stosowany natomiast w innym kontekście np. wychowania dzieci czy we współpracy z innymi, może przyczynić się do wielu szkód. *Nonviolent Communication* jest recepturą tłumaczenia język szakala na język żyrafy. Jest sposobem na oswojenie w sobie dzikiego szakala i zaproszeniem do stylu żyrafy.

„Celem NVC nie jest zmiana ludzi i ich zachowania, po to abyśmy mogli uzyskać oczekiwany rezultat, ale budowanie relacji opartych na szczerości i empatii, w których w końcu potrzeby wszystkich zostaną zaspokojone”

Marshall Rosenberg

Model NVC

Model 4 kroków jest syntetycznym przedstawieniem etapów przekształcenia komunikacji tradycyjnej (język szakala) na komunikację bez cienia przemocy (język żyrafy).



Rysunek 2. Model Nonviolent Communication. Autor rysunku: Anna Garbacz.

Model NVC przedstawia 4 etapy, kroki na drodze do porozumienia z drugim człowiekiem. Jest swoistą recepturą lub mapą, która pomaga wyrazić siebie szanując potrzeby swoje jak i potrzeby drugiej strony. Ułatwia również zrozumienie, niekiedy trudnych komunikatów i przetłumaczenie ich na słowa, które pozwolą utrzymać dobry kontakt.

Przykład zastosowania modelu NVC w praktyce

Poniżej przedstawię przykład przekształcenia komunikatu blokującego kontakt na język NVC.

Proszę syna, aby posprzątał pokój. On odpowiada: „Daj mi spokój!”.

Słowa dziecka „Daj mi spokój!” traktuję jako wyrażenie przez niego tego co w danym momencie przeżywa. Przekształcam je na komunikat podtrzymujący kontakt:

Obserwacja: „Kiedy mówisz „daj mi spokój”

Odczucia: Czy czujesz zmęczenie...

Potrzeby: ...bo chciałbyś odpocząć...?

Prośba: Czy chciałbyś poleżeć jeszcze 15 minut?

Przykład ten przedstawia fragment rozmowy, która w zależności od rzeczywistej sytuacji mogłaby potoczyć się w różnym kierunku. Pokazuje, jak modelem 4-kroków przekierować rozmowę z gruntu potencjalnie konfliktownego na obszar porozumienia.

W kolejnych modułach przeanalizujemy kolejno poszczególne kroki modelu NVC. Poznamy kluczowe rozróżnienia pomiędzy: ocenami a obserwacjami, uczuciami a osądami, potrzebami a strategiami realizacji potrzeb oraz pomiędzy prośbami a żądaniem. Po zapoznaniu się z tymi kluczowymi rozróżnieniami przejdziemy do praktyki, do wdrażania modelu NVC w życie.

MODUŁ II

Kluczowe rozróżnienia w NVC: obserwacje a oceny

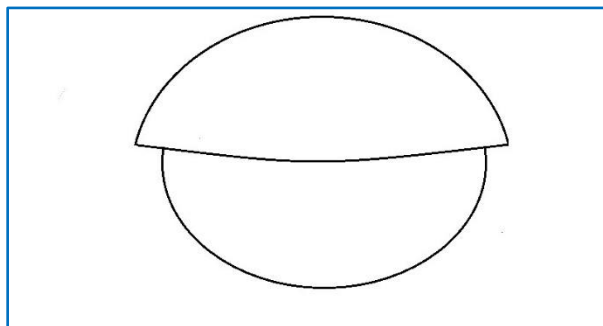
„Odróżnienie obserwacji od osądów to najbardziej inteligentne zachowanie człowieka”

Krishnamurti (za: Rosenberg 2004)

Według Marshalla Rosenberga, jeśli chcemy jasno wyrazić to, co przeżywamy formułujemy najpierw: obserwację, potem określamy swoje odczucia, które odsyłają nas do ważnych dla nas w tym momencie potrzeb, a komunikat kończymy prośbą. Terminy takie jak: *obserwacja* czy *potrzeba* stosowane są dość powszechnie zarówno w naukach społecznych jak i w języku potocznym, a ich definicje często mają dość płynne granice. Dla jak największej jasności precyzyjnie zdefiniujemy pojęcia: *obserwacja*, *uczucia*, *potrzeby* i *prośby*. Odróżnimy je od pojęć takich jak: *oceny*, *osądy*, *strategie* i *żądania*, aby głębiej zapoznać się z różnicą pomiędzy językiem żyrafy i językiem szakala. Dla lepszego przyswojenia kluczowych rozróżnień zaproponuję kilka ćwiczeń.

Ćwiczenia: Obserwacje a oceny/interpretacje

1. Co przedstawia poniższy rysunek? Jaka jest Twoja interpretacja tego rysunku? Jaka jest obserwacja tego rysunku?



Rysunek 1. Co to jest?

Według NVC obserwacje to nasze doświadczenia zmysłowe: np. obrazy, które widzimy, słowa, dźwięki, które słyszymy. To fakty, co do których wszyscy jesteśmy w stanie się zgodzić. Ustalenie faktów jest dobrym punktem wyjścia w sytuacjach konfliktowych. Fakty są precyzyjne, można określić ich np. miejsce, czas czy liczbę i dotyczą raczej czegoś co się wydarzyło niż, czegoś co się nie wydarzyło.

Ocena jest naszą interpretacją faktów zabarwioną skojarzeniami, wcześniejszymi doświadczeniami. Każdy może mieć swoją, subiektywną ocenę faktów. Ocena może przybrać formę: porównania (*jesteś lepszym kolegą*), generalizacji (*ty zawsze... nigdy...*), stereotypu (*Karol zachowuje się jak zwykły chuligan*), osądu moralizującego (*jesteś niegrzeczny*), zrzucania odpowiedzialności (*to przez niego nie mogę wam pomóc*).

2. A teraz przejdziemy do praktyki. Czy poniższe komunikaty są czystą obserwacją, czy zawierają oceny/interpretacje? Które słowa wzbudzają Twoje wątpliwości?
- a. Wczoraj lepiej ci poszło śpiewanie niż Kasi.
 - b. Widziałam, jak wczoraj położyłaś kartkę papieru na stole.
 - c. Ona powiedziała: „jesteś głupia”.
 - d. Nigdy po sobie nie sprzątasz.
 - e. Jesteś bardzo dobrą koleżanką.
 - f. Uderzyłeś agresywnie kolegę dwa razy w zeszłym tygodniu.
 - g. Widziałam, jak wrzasnęłaś wczoraj na koleżankę.
 - h. To na pewno ty zabrałaś dzisiaj Tomkowi okulary.
 - i. Słyszałam, jak chłopcy przeklinali.
 - j. Widziałam, jak sprawiasz ból koledze.
 - k. Masz niebieski zeszyt.
 - l. To nie prawda, że wczoraj sprzątnęłaś grę.
 - m. Ola oszukała Anię i dlatego Ania teraz nie chce z nią pracować.
 - n. Piotrek zachował się bardzo źle.
 - o. Chłopcy biegli w tym samym kierunku i wpadli na siebie.
3. Zwróć uwagę podczas dzisiejszych rozmów, które prowadzisz na trzy oceny/interpretacje, które formułujesz oraz na trzy obserwacje.

1. Rysunek 1. Interpretacja: np. grzybek, hełm, głowa. Obserwacja: linie czarne, półokrągłe na białej kartce.
2. A teraz przejdziemy do praktyki. Czy poniższe komunikaty są czystą obserwacją, czy zawierają oceny/interpretacje? Które słowa wzbudzają Twoje wątpliwości?
 - a. Wczoraj lepiej ci poszło śpiewanie niż Kasi.
Według mnie jest to ocena (porównanie).
 - b. Widziałam, jak wczoraj położyłaś kartkę papieru na stole.
Obserwacja.
 - c. Ona powiedziała: „jesteś głupia”.
Obserwacja.
 - d. Nigdy po sobie nie sprzątasz.
Ocena, generalizacja.
 - e. Jesteś bardzo dobrą koleżanką.
Ocena pozytywna.
 - f. Uderzyłeś agresywnie kolegę dwa razy w zeszłym tygodniu.
Według mnie określenie „agresywnie” wskazuje na to, że jest to ocena.
 - g. Widziałam, jak wrzasnęłaś wczoraj na koleżankę.
Według mnie określenie „wrzasnęłaś” wskazuje na to, że jest to ocena/interpretacja.
 - h. To na pewno ty zabrałaś dzisiaj Tomkowi okulary.
Według mnie czysta obserwacja brzmiałaby: Widziałam jak wzięłaś dziś okulary od Tomka.
Słowo: „na pewno” wskazuje na ocenę.
 - i. Słyszałam, jak chłopcy przeklinali.
Według mnie jest to ocena. Określenie „przeklinali” może być nieco inaczej interpretowane przez różne osoby.
 - j. Widziałam, jak sprawiasz ból koledze.
Według mnie jest to ocena.
 - k. Masz niebieski zeszyt.
Obserwacja.
 - l. To nie prawda, że wczoraj sprzątnęłaś grę.
W słowach „to nie prawda” przemycana jest według mnie ocena.
 - m. Ola oszukała Anię i dlatego Ania teraz nie chce z nią pracować.
Ocena (oszukała). Zrzucanie odpowiedzialności (Ania zrzuca odpowiedzialność za swoją decyzję na Olę). Obserwacja: Ania odmówiła współpracy z Olą, bo ceni sobie dotrzymywanie umów.
 - n. Piotrek zachował się bardzo źle.

Ocena.

- o. Chłopcy biegli w tym samym kierunku i wpadli na siebie.

Obserwacja.

MODUŁ III

Kluczowe rozróżnienia w NVC: uczucia a osądy

Branie odpowiedzialności za swoje odczucia daje poczucie autonomii i ułatwia rozwiązywanie konfliktów.

Uczucia w NVC to emocjonalne reakcje organizmu na bodźce płynące z zewnątrz lub wewnątrz ludzkiego ciała. Uczucia uaktywniają się w sytuacji, kiedy któraś z ważnych dla nas potrzeb jest zaspakajana lub grozi jej brak zaspokożenia. Jest to kluczowa informacja dla naszego przetrwania oraz utrzymania dobrostanu.

Doznania emocjonalne są bardzo zróżnicowane. W *Porozumieniu bez przemocy* podzielne zostały na dwie grupy: emocje, które czujemy, kiedy nasze potrzeby są spełnione i odczucia, które nam towarzyszą, kiedy nie zaspakajamy naszych potrzeb (lista uczuć str. 3).

W *Porozumieniu bez przemocy* warte uwagi jest przekonanie, że emocje, które odczuwam opisują przede wszystkim mnie. Odnoszą się do moich potrzeb oraz moich doświadczeń. W tej samej sytuacji, dwie różne osoby mogą reagować innymi emocjami, ze względu na to, że mają inne doświadczenia i inaczej interpretują sytuację zewnętrzną (por. Przykład str. 1). Obwinianie innych za moje uczucia przyczynia się do pogłębiania konfliktów. Branie odpowiedzialności za swoje stany emocjonalne ułatwia porozumienie.

Przykład

Jest noc. Nieopodal domu pewnej rodziny nagle słychać głośny hałas przejeżdżającego z piskiem opon motocyklu. Hałas wybudza dziecko, które reaguje strachem. Pisk opon brzmi dla niego przeraźliwie. W tym samym momencie, wybudzony hałasem ojciec reaguje złością: „Jak ten nieznośny syn sąsiadów może tak brawurowo i lekkomyślnie szaleć motocyklem po drodze, stwarzając zagrożenie dla siebie i innych!”

Powyższy przykład pokazuje jak różne reakcje emocjonalne (strach i złość) mogą powstać u różnych osób (dziecko i ojciec) w odpowiedzi na ten sam bodziec zewnętrzny (pisk opon motocyklu).

Branie odpowiedzialności za swoje uczucia, oznacza w *Porozumieniu bez przemocy* świadomość i umiejętność odnoszenia uczuć do swoich potrzeb. Świadomość ta daje poczucie autonomii, wpływu na świat swoich uczuć. Jestem w stanie rozpoznać swoje emocje i zastanowić się, która z moich potrzeb domaga się zaspokożenia. Mam zatem wpływ na swój dobrostan psychiczny.

Kluczowe w NVC jest rozróżnienie pomiędzy *uczuciami a osądami* - tzw. *uczuciami rzekomymi*. Np. komunikat *czuję się oszukana* pozornie wygląda jak uczucie. Rozpoczynam komunikat od słowa *czuję*, ale nie określam dalej swoich odczuć tylko mówię co myślę o czymś zachowaniu. Jest to zatem osąd (*Uważam, że mnie oszukałeś*). Mówienie o uczuciach jest mówieniem o sobie. Nazwanie uczuć brzmiałoby: *Jest mi smutno*, bo np. potrzebuję wsparcia; bo cenię sobie relację oparte na zaufaniu.

Poniżej zamieszczam listę uczuć, którą posługiwał się Marshall Rosenberg. Będziemy z niej korzystać podczas warsztatu.

Pod listą jest jeszcze ćwiczenie. Zachęcam do refleksji i udzielenia odpowiedzi. Celem ćwiczenia jest ułatwienie rozróżnienia pomiędzy emocjami a osądami.

LISTA UCZUĆ

Gdy nasze potrzeby są zaspokojone	Gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone
<p>Pełen energii, pełen werwy, pełen życia, pobudzony, ożywiony, zelektryzowany, Rozentuzjasmowany, uskrzydłony, pełen pasji</p> <p>Komfort, zaspokojony, usatysfakcjonowany, rozluźniony, zrelaksowany, bezpieczny, beztrudny</p> <p>Wypoczęty, odświeżony, energiczny, pobudzony, zrelaksowany, silny, pogodny, swobodny, pełen błogości</p> <p>Zainteresowany, zaciekawiony, podniecony, podekscytowany, zafascynowany, zaintrygowany, zainspirowany, zachęcony</p> <p>Zadowolony, szczęśliwy, pełen nadziei, zachwycony, wdzięczny, radosny, spełniony, pełen optymizmu, dumny</p> <p>Spokojny, usatysfakcjonowany wyciszony, zrelaksowany</p> <p>Kochający, w kontakcie, otwarty, czuły, przyjazny.</p> <p>Wesoły, śmiały, żywy, zainspirowany, chętny do zabawy, rozbawiony, rozradowany, pełen energii</p> <p>Wdzięczny, doceniający, szczęśliwy, zbudowany, zainspirowany, wzruszony, zachwycony, roztkliwiony, pokrzepiony, rozpromieniony, poruszony</p>	<p>Bez energii, apatyczny, markotny, odrętwiały, oklapnięty, osowiały, otępiały, przybity, przygaszony</p> <p>Dyskomfort, zaniepokojony, zirytowany, zawstydzony, zakłopotany, skonsternowany, speszony, spięty, spłoszony, strapiiony, zmieszany, zakłopotany, zażenowany</p> <p>Zmęczony, wyczerpany, śpiący, otępiały, słaby, przytłoczony</p> <p>Niezainteresowany, znudzony, pusty</p> <p>Niezadowolony, nieszczęśliwy, rozczarowany, ociążały, osamotniony</p> <p>Nerwowy, zmartwiony, zmieszany, napięty, podenerwowany, podminowany</p> <p>Wściekły, zły, zirytowany, sfrustrowany, podrażniony, rozdygotany, rozeźlony, rozsierdzony, zagniewany, wzburzony</p> <p>Zasmucony, zatroskany, przygnębiony, załamany, zmartwiony, zafrasowany</p> <p>Rozgoryczony, rozczarowany, zgorzkniały, zaskoczony, zawiedziony</p> <p>Przestraszony, pełen obaw, wąpiący, zszokowany, zmartwiony, przerażony, spanikowany, zaniepokojony, zatrwożony, roztrzęsiony</p>

Ćwiczenia.

1. Czy poniższe komunikaty są wyrażeniem uczuć czy raczej są interpretacjami/osądami? Przekształć osądy na wyrażenie uczuć (korzystaj proszę z powyższej listy uczuć).
 - a. Czuję się urażona przez ciebie.
 - b. Czuję się niezrozumiana.
 - c. Jest mi smutno po rozmowie z Tobą.
 - d. Jestem bardzo rozżłoszczona.
 - e. Czuję się tak, jakbym utknęła pomiędzy ścianami.
 - f. Jestem beznadziejna.
 - g. Czuję, że mogę na niego liczyć.
 - h. Czuję się cudownie.
 - i. Czuję się dobrze.
 - j. Czuję, że nasza relacja jest pełna ciepła i zrozumienia.
 - k. Odczuwam ciepło w sercu.
 - l. Jestem radosny.
 - m. Byłem agresywny.

2. W ciągu dzisiejszego dnia zaobserwuj, ile razy zdarzyło Ci się wyrażać uczucia. W jaki sposób? Czy zdarzyło Ci się używać osądów/interpretacji ukrytych pod postacią uczuć rzekomych?

Propozycje odpowiedzi. Ćwiczenie Moduł III.

1. Czy poniższe komunikaty są wyrażeniem uczuć czy raczej są interpretacjami/osądami? Przekształć osądy na wyrażenie uczuć (korzystaj proszę z powyższej listy uczuć).

a. Czuję się urażona przez Ciebie.

Czuję się rozczarowana.

b. Czuję się niezrozumiana.

Czuję się smutna.

c. Jest mi smutno po rozmowie z Tobą.

Jest mi smutno.

d. Jestem bardzo rozżłoszczona.

e. Czuję się tak, jakbym utknęła pomiędzy ścianami.

Czuję się przytłoczona.

f. Jestem beznadziejna.

Czuję głęboki smutek, osamotnienie.

Czuję, że mogę na niego liczyć.

Czuję wdzięczność.

g. Czuję się cudownie.

Czuję się spełniony.

h. Czuję się dobrze.

Czuję radość.

i. Czuję, że nasza relacja jest pełna ciepła i zrozumienia.

Czuję się wzruszony.

j. Odczuwam ciepło w sercu.

Odczuwam radość.

k. Jestem radosny.

l. Byłem agresywny.

Jestem zdenerwowany.

MODUŁ IV

Kluczowe rozróżnienia w NVC: potrzeby a strategie realizacji potrzeb

Punktem przełomowym każdego konfliktu jest uświadomienie sobie, że istnieje strategia odpowiadająca na potrzeby wszystkich ze stron

Czy zdarzyło Ci się pomyśleć, że to czego chcesz nie koniecznie mus być tym czego potrzebujesz?

Potrzeby są siłami wewnętrznymi, dzięki którym człowiek utrzymuje się przy życiu, zachowuje dobrostan i rozwija się. Opisują je pojęcia dość ogólne, jednocześnie dość precyzyjne w określeniu, tego czego nam brakuje, kiedy czujemy negatywne emocje lub tego co mamy, odczuwając pozytywne (zobacz *listę potrzeb* s. 3). Według Marshalla Rosenberga, potrzeby są uniwersalne dla wszystkich ludzi. Są płaszczyzną, na której można znaleźć porozumienie bez względu na wiek, pochodzenie czy kulturę.

Kluczowe na drodze do porozumienia jest rozróżnienie pomiędzy *potrzebami a strategiami realizacji potrzeb*. Strategie są konkretnymi sposobami zaspokojenia potrzeb. Są bardziej szczegółowe niż potrzeby, odnoszą się do konkretnej rzeczywistości, w której żyje człowiek. Trudności w porozumieniu pojawiają się, jeśli rozmyje się granica pomiędzy potrzebami i strategiami.

Potrzeby, podobnie jak uczucia, mówią coś o mnie. Odnoszą się do moich sił wewnętrznych. Strategie, które wybieram, mogą dotyczyć całego świata zewnętrznego np. innych osób. Np. Komunikat: *potrzebuję wsparcia* (bo brakuje mi sił, pomysłów itp.) to jest wyrażenie potrzeby. Natomiast: *potrzebuję wsparcia Kamila* (Kamil jest hydraulikiem, a ja mam awarię dopływu wody i nie znam się na tym) – to już jest wyrażenie strategii realizacji potrzeby wsparcia. Na płaszczyźnie potrzeb człowiek jest względnie wolny i niezależny od konkretnego rozwiązania. Daje to przestrzeń do poszukiwań tego najbardziej trafnego.

Nasze społeczeństwo (społeczeństwo szakali) przekazało nam przekonanie o tym, że w sytuacji konfliktu trzeba walczyć o swoje, kosztem przeciwnika. Wygrywa często ten, kto jest silniejszy, lepszy czy ten, kto ma większe wpływy.

Innym rozwiązaniem sytuacji konfliktowej jest kompromis, niestety najczęściej „zgniły”. Czyli szukając wspólnego rozwiązania decydujemy się na rezygnację, przynajmniej z części naszych potrzeb lub oczekujemy tego od innych, nazywając to „dojrzałym podejściem do rozwiązywania konfliktów”.

NVC proponuje zupełnie inne podejście do sytuacji nieporozumienia. Proponuje spojrzenie na konflikt jak na szansę autentycznego spotkania i rozwoju zarówno osobistego jak i relacji oraz np. sposobu funkcjonowania instytucji. Wymaga to po pierwsze wiary, że możliwe jest znalezienie rozwiązania uwzględniającego potrzeby wszystkich stron. Po drugie, wymaga to empatycznego kontaktu pomiędzy stronami (szacunku i zaufania). Po trzecie, potrzebna jest pewna elastyczność. Gotowości do zmiany dotychczasowych umów, ustaleń, na takie, które będą bliższe potrzebom wszystkich osób. Wynika to z przekonania, że ludzie, sytuacje życiowe dynamicznie się zmieniają. Umowy, które z reguły są statyczne mogą przestać odpowiadać, choćby nawet tymczasowo, na aktualne potrzeby człowieka.

W sytuacji trudnych emocji zamiast walki lub uniku warto porozmawiać o uczuciach i powiązać je z potrzebami. Jeśli uda się odbudować dobry kontakt pomiędzy osobami (szacunek, zaufanie), rozwiązania akceptowalne przez obie strony same zaczną przychodzić do głowy.

LISTA POTRZEB

Potrzeby fizyczne	Autonomii
<ul style="list-style-type: none"> • Powietrza • Pożywienia • Wody • Schronienia • Ruchu • Odpoczynku • Snu • Wyrażenia swojej seksualności • Dotyku • Bezpieczeństwa fizycznego 	<ul style="list-style-type: none"> • Wybierania własnych planów, celów i marzeń, wartości • Wybierania własnej drogi prowadzącej do ich realizacji • Wolności • Przestrzeni • Spontaniczności • Niezależności
Kontaktu z samym sobą	Związku z innymi ludźmi
<ul style="list-style-type: none"> • Autentyczności • Wyzwań • Uczenia się • Jasności • Świadomości • Kompetencji • Kreatywności • Integralności • Samorozwoju / wzrostu • Autoekspresji / wyrażania własnego „ja” • Poczucia własnej wartości • Samoakceptacji • Szacunku dla siebie • Osiągnięć • Prywatności • Sensu • Poczucia sprawczości i wpływu na swoje życie • Całości / jedności • Spójności • Stymulacji, pobudzenia • Zaufania • Świętowania zaspokojonych potrzeb • Opłakiwania niezaspokojonych potrzeb • Celu 	<ul style="list-style-type: none"> • Przyczyniania się do wzbogacania życia • Informacji zwrotnej, czy nasze działania przyczyniły się do wzbogacania życia • Przynależności • Wsparcia • Wspólnoty • Kontakt z innymi • Towarzystwa • Bliskości • Dzielenia się: smutkami i radościami; talentami i zdolnościami • Więzi • Uwagi, bycia wziętym pod uwagę • Bezpieczeństwa emocjonalnego • Szczerości • Empatii • Współzależności • Szacunku • Równych szans • Bycia widzianym • Zrozumienia i bycia zrozumianym • Zaufania • Ciepła • Otuchy • Miłości • Intymności • Siły grupowej • Współpracy • Wzajemności
Radości życia	Związku ze światem
<ul style="list-style-type: none"> • Zabawy • Humoru • Radości • Łatwości • Przygody • Różnorodności / urozmaicenia • Inspiracji • Prostoty • Dobrostanu fizycznego / emocjonalnego • Komfortu / wygody • Nadziei 	<ul style="list-style-type: none"> • Piękna • Kontakt z przyrodą • Harmonii • Porządku • Spójności • Pokoju

Ćwiczenia.

2. Czy poniższe komunikaty są wyrażeniem potrzeb czy strategii realizacji potrzeb? Przekształć strategię na potrzeby (korzystaj proszę z powyższej listy potrzeb).

Np.: Chcę teraz zjeść *Snikersa*. - **strategia**

Chcę teraz zaspokoić głód - **potrzeba**

- a. Chciałabym mu zaufać.
- b. Chciałabym się z nią zaprzyjaźnić
- c. Potrzebuję jeść słodycze codziennie.
- d. Potrzebuję spokoju.
- e. Po prostu chciałabym pojeździć na rowerze.
- f. Chciałabym się lepiej czuć.
- g. Chcę bezpieczeństwa.
- h. Chciałabym być bardziej samodzielna.
- i. Chciałabym być teraz gdzie indziej.
- j. Potrzebuję nowej hulajnogi.
- k. Lubię zupę buraczkową.
- l. Chciałabym mieć więcej cierpliwości.

3. Każdego dnia tygodnia pomyśl proszę przez 10 minut: czego dzisiaj chciałem/chciałam, czego potrzebowałem/potrzebowałam? Jakie swoje potrzeby starałem/staralam się zaspokoić, jakimi strategiami? Może są inne strategie, które z powodzeniem zaspokoją moje potrzeby?

1. Czy poniższe komunikaty są wyrażeniem potrzeb czy strategii realizacji potrzeb? Przekształć strategię na potrzeby (korzystaj proszę z powyższej listy potrzeb).
 - a. Chciałabym mu zaufać.
Ważne jest dla mnie zaufanie.
 - b. Chciałabym się z nią zaprzyjaźnić.
Cenię przyjaźń.
 - c. Potrzebuję jeść słodkie codziennie.
Potrzebuję uwagi.
 - d. Potrzebuję spokoju.
 - e. Po prostu chciałabym się z nim pobawić.
Potrzebuję zabawy.
 - f. Chciałabym się lepiej czuć.
Cenię dobrostan fizyczny.
 - g. Chcę bezpieczeństwa.
 - h. Chciałabym być bardziej samodzielna.
Potrzebuję samodzielności.
 - i. Chciałabym być teraz gdzie indziej.
Potrzebuję przestrzeni.
 - j. Potrzebuję nowej hulajnogi.
Potrzebuję więcej wygody.
 - k. Lubię zupę buraczkową.
Potrzebuję jedzenia.
 - l. Chciałabym mieć więcej cierpliwości.
Potrzebuję empatii.

MODUŁ V

Kluczowe rozróżnienia w NVC: prośby a żądania

1. Uczestnicy warsztatu NVC, macie przeczytać poniższy tekst i szybko wykonać ćwiczenia.
2. Drodzy uczestnicy warsztatu NVC, proszę przeczytajcie poniższy tekst i wykonajcie ćwiczenie. W przeciwnym wypadku, wasza wiedza nie utrwali się i trudno będzie Wam praktykować NVC.
3. Drodzy uczestnicy warsztatu, chciałabym ułatwić wam proces wdrażania NVC w życie, dlatego proponuję Wam przeczytanie przed warsztatem poniższego tekstu i wykonanie poniższego ćwiczenia. Co Wy na to?

Który komunikat najbardziej zachęcił Cię do przeczytania poniższego tekstu i wykonania ćwiczenia?

Ostatnim krokiem w modelu NVC jest sformułowanie prośby. Marshall Rosenberg nazywa ten krok: *prośbą o gest wzbogacający życie*.

Prośba, w odróżnieniu od żądania, zakłada gotowość na odmowę. Odpowiada na potrzeby szacunku, wolności wyboru, autonomii osób rozmawiających.

Model NVC zakłada dwa rodzaje prośb. Prośbę o kontakt i prośbę o działanie. Prośbę o kontakt formułuję, jeśli chcę wiedzieć jak druga osoba odebrała moje słowa (*prośba o odzwierciedlenie moich słów*): *Czy mógłbyś powiedzieć mi co usłyszałeś? Czy mógłbyś powiedzieć swoimi słowami, co właśnie powiedziałem?* Jeśli odbiorca odpowie, mam szansę na sprawdzenie jak mnie rozumiał.

Drugim rodzajem prośby o kontakt jest *prośba o szczerość*, formułuję ją, kiedy chcę zrozumieć co druga osoba w danej chwili odczuwa: np. *Czy mógłbyś powiedzieć mi co teraz czujesz i czego potrzebujesz?* Prośby te stosuję w sytuacji, kiedy nie jestem jeszcze gotowy na sformułowanie prośby o działanie, a chcę najpierw zbudować dobry kontakt z rozmówcą.

Innym rodzajem prośb są prośby o działanie. Większe jest prawdopodobieństwo, że moja prośba o działanie zostanie wysłuchana, jeśli:

- Dla jasności swojej i odbiorcy, proszę o to, czego chcę, a nie o to czego nie chcę;
- Konkretnie i precyzyjnie opisuję co chcę osiągnąć (liczba, częstotliwość). Odbiorca może wtedy ocenić realność prośby;
- Jest wykonalna w chwili obecnej (lub osoba w chwili obecnej wyraża gotowość do realizacji prośby).

Prośba, w odróżnieniu od żądania, ze względu na wolność wyboru, rozbudza w człowieku wewnętrzną motywację do działania: siłę twórczego i autonomicznego rozwoju. Żądania, po których często następuje groźenie karą, albo ocenianie, wzmacniają w człowieku zewnętrzną motywację do działania: lęk przed karą lub przed odrzuceniem. Mając taką motywację, ciężko jest wejść w autentyczny kontakt, dojrzałą współpracę. Trudno jest rozwijać swoją autonomię.

Czy w rozmowie z dzieckiem, zawsze formułuję prośby?

Dziecko, oprócz rozwijającej się autonomii, potrzebuje ochrony i pokierowania. W sytuacji zagrożenia bezpieczeństwa, kiedy nie ma czasu na formułowanie próśb, stosuję według Rosenberga tzw. ochronne użycie siły. Autor wprowadza tu rozróżnienie pomiędzy ochronnym a każącym użyciem siły. Różnica leży w intencji osoby dorosłej. Intencją zastosowania siły ochronnej jest bezpieczeństwo. Intencją siły każącej jest ukaranie, obwinienie lub potępienie. Czyli dla bezpieczeństwa dziecka, jeśli nie mam innej możliwości, stawiam żądania lub po prostu działam. W przypadku ochronnego użycia siły, bardzo ważne jest komunikowanie dziecku językiem uczuć i potrzeb mojej intencji (bezpieczeństwa), w trakcie oraz po zdarzeniu. Ponadto, wsłuchanie się w odczucia i potrzeby dziecka w chwili, kiedy jest na to czas, spełni jego potrzebę empatii, zrozumienia, szacunku.

Formułowanie próśb jest kluczowe dla autonomicznego rozwoju, dlatego jeśli to tylko możliwe to zapraszam drugą osobę do wyboru.

1. Ćwiczenie. Czy poniższe komunikaty to prośby? Przekształć, te, które wzbudzają Twoją wątpliwość. Prześlij mi proszę swoje propozycje mailem. Udzielę Ci szczegółowej informacji zwrotnej.
 - a. Oddaj mi długopis.
 - b. Czy mógłbyś być miłszy dla Ani?
 - c. Czy mógłbyś posłuchać mnie teraz przez 1 minutę?
 - d. Przestań przeklinać.
 - e. Odłóż zeszyt.
 - f. Czy chciałbyś skończyć teraz grę?
 - g. Musisz zacząć mnie słuchać!
 - h. Proszę, pomóż mi. Nie wypada odmawiać.
 - i. Przestań prosić teraz krzyczeć. Bolą mnie uszy.
 - j. Czy mógłbyś wrzucić zeszyt do swojego plecaka?
 - k. Czy mógłbyś dotrzymać słowa?
 - l. Powiedz coś!
 - m. Proszę, odkładaj zawsze swoje rzeczy na miejsce.

2. W ciągu kolejnych dni tygodnia zaobserwuj, czy zdarzyło Ci się kogoś o coś poprosić? Czy udało Ci się zachować otwartość na odmowę? Pomyśl o tym proszę przez ok. 10 minut.

1. Ćwiczenie. Czy poniższe komunikaty to czyste prośby? Przekształć, te, które wzbudzają Twoją wątpliwość. Prześlij mi proszę swoje propozycje mailem. Udzielę Ci szczegółowej informacji zwrotnej.
- a. Oddaj mi długopis.
Czy mógłbyś dać mi teraz ten długopis?
 - b. Czy mógłbyś być miłszy dla Ani?
Czy mógłbyś dać Ani połowę Twojego ciastka?
 - c. Czy mógłbyś posłuchać mnie teraz przez 1 minutę?
 - d. Przestań przeklinać.
Czy czujesz się zdenerwowany i chcesz sprawiedliwości?
 - e. Odłóż zeszyt.
Proszę odłóż teraz zeszyt do szafki.
 - f. Czy chciałbyś skończyć teraz grę?
 - g. Musisz zacząć mnie słuchać!
Czy mógłbyś posłuchać mnie teraz przez 5 minut?
 - h. Proszę, pomóż mi. Nie wypada odmawiać.
Proszę pomóż mi teraz pozbierać resztę elementów gry.
 - i. Przestań proszę teraz krzyczeć. Bolą mnie uszy.
 - j. Czy mógłbyś wrzucić zeszyt do swojego plecaka?
 - k. Czy mógłbyś dotrzymać słowa?
Powiedz proszę, co się wczoraj wydarzyło, że w rezultacie nie przyszedłeś na umówione spotkanie?
 - l. Powiedz coś!
Czy mógłbyś odpowiedzieć teraz na moje pytanie?
 - m. Proszę, odkładaj zawsze swoje rzeczy na miejsce.
Proszę połóż teraz swoje buty do szafki.