

Abecadło Porozumienia bez Przemocy

„Idea Porozumienia bez Przemocy (NonviolentCommunication) jest prosta i zawiera się w dwóch pytaniach. Pierwsze: Co jest w tobie teraz żywe? Drugie: Co poprawi jakość twojego życia, co je wzbogaci? Naucz się mówić o tym uczciwie, unikając osądów i krytyki. W Porozumieniu bez Przemocy chodzi o to, aby przekazać informacje wynikające z tych pytań rozmówcy i z empatią przyjąć te, których z kolei on udziela. „

(M.Rosenberg)

A...

...jak atencja

Szacunek dla siebie samego i dla drugiego człowieka jest podstawą PbP. Szacunek jest, jak pisze Rosenberg, „owocem dawania z serca”. I pozwoliłam sobie postawić znak równości między atencją a szacunkiem, eliminując w ten sposób przymiotniki „wyjątkowy, niezwykły, szczególnie, nadzwyczajny”, bo szanować kogoś prawdziwie to widzieć go właśnie jedynym w swoim rodzaju. Szanować siebie to patrzeć i przyjmować siebie jako wyjątkowy dar. **Szacunek wyraża się w braniu pod uwagę uczuć i potrzeb, swoich i drugiego.** Szacunek wobec dzieci wyraża się m.in z nieużywaniu siły jako kary. Nam, dorosłym, dość łatwo przychodzi karanie (i nie myślę wyłącznie o klapsie) dla tzw. „dobra dziecka”, zapominając że pod wpływem kary ludzie, a dzieci w szczególności, zaczynają poddawać w wątpliwość swoje kompetencje, źle o sobie myślą, przestają szanować siebie, innych i trudniej współpracują z tymi, którzy ich karzą.

...jak autonomia

Jedną z podstawowych potrzeb jest potrzeba autonomii, czyli z jednej strony – możliwość wybierania własnych marzeń, celów i wartości, a z drugiej – strategii, która umożliwi ich zaspokojenie. **Kierując się PbP, ludzie wybierając swoją strategię wzbogacają życie nie tylko własne, ale i innych.**

B...

...jak Bez Przemocy

Porozumiewanie się bez Przemocy jest to “naturalny stan współodczuwania, który osiągnęliśmy wtedy, gdy przemoc ustąpiła z naszego serca”, a dzieje się tak wówczas, gdy z naszego języka usuniemy oceny, sądy, krytykę, porównywanie, gdy przestaniemy używać kar i nagród dla osiągnięcia celu. Bez Przemocy, czyli bez przyklejania etykiet: to jest dobry rodzic, a to zły; to dziecko jest grzeczne, a tamto nie; ten ma rację, a ten jest w błędzie.

Język pozbawiony przemocy to język, w którym pytam o to, co jest we mnie i w drugim człowieku żywe w związku z zaistniałą sytuacją. I dalej: co mogłoby wzbogacić moje i jego życie. Nieustanne stawianie sobie pytania: “o co mi chodzi?” sprawia, że zaczynam dostrzegać istotę rzeczy, przyczyniam się do poprawy jakości życia innych.

Pomocne w kontakcie Bez Przemocy są cztery kroki: obserwacja (bez wartościowania), uczucia, potrzeby, prośba. Dzięki nim łatwiej jest skupić się na człowieku, na tym, co w nim naprawdę żywego, nie zaś na tym, co o nim myślimy. Bardzo często to właśnie nasze myśli o tym, jak powinien postąpić drugi, jak się zachować, jakie stanowisko zająć w takiej czy innej sprawie, czynią naszą relację z nim przemocową. Dlaczego? Ponieważ JA mam wizję CIEBIE. Ponieważ JA wiem lepiej, jak TY powinienes postąpić. W relacji bezprzemocowej TY wiesz lepiej, co czujesz, czego potrzebujesz i w związku z tym, która z dostępnych strategii jest dla ciebie najkorzystniejsza.

Wybierając życie Bez Przemocy tworzymy świat, o którym marzył Rumi w słowach „Z dała od dobra i zła jest takie miejsce...”. **Mówił, że tylko Tam człowiek tak naprawdę może spotkać się z drugim człowiekiem.**

...jak ból

Wyrażenie bólu słowami uwalnia od wewnętrznego jadu. **Każdorazowe wyrażenie bólu prowadzi do odkrycia potrzeby.** Tłumienie bólu prowadzi z jednej strony do większej przemocy, z drugiej do depresji, a te z kolei odcinają od życia, czyli uniemożliwiają spotkanie się z własnymi potrzebami i z potrzebami drugiego. Ludzie, którzy chowają swój ból, zwykle nie wiedzą, czego tak naprawdę chcą od innych i dlatego często przyjmują jedną z dwóch postaw – bronią się przed czymś/kimś lub wycofują się.

C...

...jak „czuję, bo potrzebuję”

Za uczuciami kryją się potrzeby. Uczucia nie istnieją same w sobie i dla siebie. Ich źródłem są nasze potrzeby, pragnienia, oczekiwania. Kiedy moje potrzeby są zaspokojone, czuję ulgę, spełnienie, nadzieję, radość, spokój, wzruszenie itp. Kiedy moje potrzeby nie są zaspokojone, pojawia się irytacja, bezsilność, frustracja, żal, wściekłość, itp. **Umiejętność rozpoznawania, nazywania uczuć jest niezwykle istotna, bowiem uczucia są sygnalizatorem naszych potrzeb.** Kiedy wiem co czuję, wówczas łatwiej skontaktować mi się z potrzebą ukrytą za takim czy innym uczuciem.

Uczucia, zarówno ból, jak i radość, zdaniem Rosenberga są darem, którego „wartość polega na tym, że [konkretne uczucie] jest prawdziwe i uprzytomnia ci, że jesteś żyjącą istotą”.

Zdanie „czuję..., bo potrzebuję...” jest szansą na nawiązanie kontaktu. Kiedy mówię o swoich uczuciach związanych z jakąś sytuacją i odnoszę je do konkretnej potrzeby, wówczas łatwiej jest mojemu rozmówcy odnieść się do mnie bez oceniania i krytykowania. Słuchając o uczuciach i potrzebach skupia się na mnie, a nie na moim zachowaniu. Kiedy pytam „czy czujesz..., bo potrzebujesz...” i próbuję zgadnąć jakie potrzeby kryją się za smutkiem, przygnębieniem, zatroskaniem czy zgorzaniem drugiego człowieka, wówczas łatwiej mi odnieść się do niego ze współczuciem (nie litością, a z empatią).

Gotowość patrzenia na siebie i na innych z perspektywy uczuć i potrzeb, a nie konkretnych zachowań, oznacza m.in. że mam zatkane uszy na słowa, nawet jeśli są one raniące, a otwarte serca na potrzeby, które stoją za tymi słowami.

D...

...jak „dawanie z serca”

*„Najhojniej obdarzona czuję się, kiedy ode mnie coś przyjmujesz
– gdy rozumiesz radość, z jaką składam ci dar.
I wiesz, że robię to nie po to, abyś miał u mnie dług,
lecz po prostu chcę, żeby moja miłość do ciebie dała owoce.
Z wdziękiem brać – kto wie, czy to nie największy dar.
W ogóle nie rozróżniam tych dwóch stron medalu.
Kiedy mi coś dajesz, oddaję ci swoje przyjmowanie.
A kiedy bierzesz ode mnie, taka się czuję obdarzona”.*
(RuthBebermeyer)

Dawanie, czyli zaspokajanie potrzeb drugiego, płynie nie z powinności spełnienia obowiązku, wyjścia naprzeciw społecznym oczekiwaniom, ale z serca. Takie dawanie jest bezpieczne dla obu stron, bo jest dobrowolne. Dający nie nastawiony jest na rewanż, a biorący nie musi obawiać się konieczności spłaty „długu wdzięczności”.

Porozumienie bez Przemocy jest sposobem na takie komunikowanie się, dzięki któremu zaczynamy dawać (i brać) z serca, niezależnie od okoliczności w jakich jesteśmy, nawet jeśli są to okoliczności bardzo niesprzyjające. Rosenberg twierdzi bowiem, że dawanie z serca to nasza wrodzona zdolność, i że podstawową potrzebą każdego z nas jest zaspokajanie potrzeb drugiego człowieka.

...jak dziecko

Dziecko to etykieta, która daje dorosłemu prawo do niebrania jego uczuć i potrzeb pod uwagę („dzieci i ryby głosu nie mają”), prawo do podniesienia głosu, wymierzenia kary. **Rosenberg nazywa dzieci „małymi ludźmi” i mówi, że ci „mali ludzie” uwielbiają współpracować z „dużymi ludźmi”.** Łatwiej im współpracować, gdy ich potrzeby są równie ważne, jak potrzeby innych. Gdy wiedzą, że są w porządku. Że ich uczucia są akceptowane, a potrzeby brane pod uwagę.

E...

...jak empatia

Empatia to takie słuchanie, w które zaangażowane jest zarówno ciało jak i duch człowieka. **To otwarcie się na słowa, uczucia i potrzeby drugiego.** Według Rosenberga empatia to „pełne szacunku rozumienie tego, czego w danym momencie doświadczają inni”. To stan „oczyszczenia naszego umysłu i słuchania innych całym sobą”.

Empatia nie ma nic wspólnego ani z intelektualnym zrozumieniem, ani ze współczuciem czy odczuwaniem. **Istotą empatii jest bowiem zanurzenie się w uczuciach drugiego, skupienie się na jego potrzebach, wyłącznie jego.** W byciu empatycznym bardzo ważna jest umiejętność oddzielenia się od własnych uczuć i potrzeb. Celem empatycznego słuchania nie jest znalezienie strategii, która zaspokoi potrzeby mówiącego, jest to raczej skutek poboczny, ale niezwykle ważny. Celem empatii jest stworzenie przestrzeni, w której mówiący ma okazję spotkać się ze swoimi uczuciami i potrzebami, czyli z sobą samym. **Empatyczne słuchanie zakłada takie bycie przy mówiącym, które daje mu możliwość wypowiedzenia się bez obawy bycia ocenianym i analizowanym.** Mówiący przy empatycznym słuchaczu doświadczą ulgi i zaczyna odkrywać potrzeby ukryte za łzami, wrzaskiem, apatią czy bezsilnością. Zaczyna rozumieć siebie. Z kolei empatyczne mówienie to mówienie bez osądzania i doradzania. Bez diagnozowania. To mówienie o uczuciach i ukrytych za nimi potrzebach, tych zaspokojonych, wywołujących euforię, i tych niezaspokojonych, które doprowadziły do łez. To, co jest najważniejsze, to mówienie o swoich uczuciach i potrzebach, i zgadywanie, domyślanie się uczuć i potrzeb tego drugiego. Nic nie wiem, jedynie zgaduję.

Nie jest możliwe ofiarowanie tego, czego się samemu nie posiada. **Jeśli więc chcę dać empatię drugiemu, sam ją muszę mieć dla siebie lub muszę ją od kogoś dostać.**

...jak etykieta

Zdaniem Marshalla Rosenberga etykietując („to tylko kobieta, więc musisz jej wybaczyć”, „chłopcy nie płaczą”, „tak jeżdżą blondynki”, „dziewczynki nie krzyczą”, „to męski szowinista”, „jesteś leniwa”, „cóż z ciebie za niechluj”, itp) „odcinamy się od życia”, co oznacza, że tracimy z oczu człowieka. Etykiety tworzą dwubiegunowy świat, w którym obok prawych występują nieprawi, dobrych – źli, normalnych – nienormalni, odpowiedzialnych – nieodpowiedzialni, itp.

W PbP za ludzkim zachowaniem, które oceniłam jako złe i naganne, kryją się moje niezaspokojone potrzeby i mój system wartości. Moment, w którym zrezygnujemy z osądzania, czyli etykiet, sprawi, że zostaniemy usłyszani przez drugiego. I nie chodzi o to, by nie zauważać i nie mówić tego, co nas boli, ale o to by mówić o tym w sposób bezprzemocowy. Wypowiedź o wartościach, którym hołdujemy, jest OK. Nie jest natomiast w porządku wypowiedź komunikująca nasze moralne stanowisko w danej sprawie. Kiedy mówimy na temat wartości, które w życiu cenimy, np. uczciwość, pokój, wolność, wyrażamy przekonanie o tym, co – według nas – najlepiej służy życiu. Wydając z kolei osąd, czyli przyklejając etykietę, odnosimy się do człowieka, do jego zachowania, które wyrażenie odbiega od naszego wyobrażenia o „właściwym zachowaniu”. Możemy powiedzieć „bicie dzieci jest złe. Rodzice którzy to robią są łajdakami”, tylko co to zmienia, o czym to mówi? O naszym oburzeniu, ponieważ... PbP proponuje, aby powiedzieć to tak: „Stosowanie klapsa jako metody wychowawczej budzi moje obawy, ponieważ chciałabym, aby dzieci były bezpieczne w swoich rodzinach, a rodzice umieli znaleźć narzędzia, które nie będą krzywdziły (fizycznie i psychicznie) ich dzieci”. To zdanie jest szansą na dialog z dającym klapsy swojemu dziecku rodzicem. **Etykietowanie ludzi sprzyja przemocy.**

F...

...jak filozofia

Porozumienie bez Przemocy, nazywane językiem serca lub komunikowaniem się ze współczuciem, nie jest tylko metodą komunikacyjną, narzędziem ułatwiającym nawiązywanie relacji czy kierunkiem wychowawczym. **PbP jest filozofią, której istota leży w dawaniu z serca, w inspirowaniu ludzi do okazywania współczucia i zwracaniu się do innych ze współczuciem.** PbP to sposób odbierania świata i człowieka przez pryzmat uczuć, potrzeb, szacunku i empatii.

Zdaniem Rosenberga „nie ma w w tej metodzie niczego nowego; wszystkie jej składniki znane są od stuleci. Jej zadaniem jest nieustanne przypominanie nam o czymś, co już wiemy – o tym, jak my, ludzie, mamy zgodnie z pierwotnym zamysłem wzajemnie odnosić się do siebie”.

G...

...jak gniew

Gniew nie jest takim samym uczuciem, jak radość czy smutek, bo one pochodzą z zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzeb (z serca), a gniew pochodzi z GŁOWY, z tego, co ja myślę. **Nigdy przyczyną gniewu nie jestem ja sama czy drugi człowiek, ale to, co ja o sobie lub o drugim myślę.** Zachowanie człowieka może wyzwolić gniew, ale nie jest jego źródłem. Źródłem jest nasze przekonanie, że się „powinno”. Powinno się postąpić tak, a nie inaczej.

Marshall tak pisze: „Kiedy jestem wściekły, całą swoją świadomość umieszczam w głowie i zajmuję pozycję należną Bogu (...) wydaję sądy i rozstrzygam o losach innych: Ty pójdziesz do piekła, mój przyjacielu. Nawet jeśli w pierwszym starciu wygram i przekonam przeciwnika, że jest winny i zasłużył na karę, to w szerszej perspektywie przegram, bo gra toczy się dalej. Następnym krokiem należy do przeciwnika. Teraz jego kolej na występowanie w roli Boga. Zwalczając się wzajemnie, prześcigamy się, kto będzie bardziej okrutny.”

Za gniewem ukryta jest niezaspokojona przyczyna, tylko że bardzo często jesteśmy tak rozgniewani, że nie mamy szans na odkrycie jej i tym samym – na zaspokojenie. **Aby ją odkryć, PbP proponuje tzw. cztery etapy wyrażania gniewu:**

1. Pauza (między akcją a reakcją) i **oddychanie** (głębokie i świadome)
2. Odszukanie w głowie myśli osądających
3. Dotarcie do potrzeb ukrytych za tymi sądami
4. Wypowiedzenie gniewu językiem potrzeb

...jak Gandhi

Poza stosowaniem siły lub poddaniem się jej jest jeszcze droga, której twórcą jest Mahatma Gandhi, a wyznawcą Marshall Rosenberg. **Ta droga ukryta jest za pojęciem „wolność bez przemocy”, a rozumiana przez Gandhiego jako „moc, która rozwija się, gdy ludzie zaczynają o siebie nawzajem dbać”.** Moc, która pojawia się wraz ze zmianą dokonującą się w człowieku, w chwili, gdy ten dostrzega piękno i sens tej drogi i podejmuje decyzję o wkroczeniu na nią.

H...

...jak harmonia

„Zaprogramowanie” dzieci na NVC wyeliminuje wojny, bo, jak pisał Martin Buber, „świat, w którym żyjemy, powstaje z jakości naszych relacji”.

I...

...jak informacja zwrotna

Informacja zwrotna to kolejny element, nie tylko zmniejszający dystans między nadawcą a odbiorcą, ale także budujący żywą, autentyczną relację. Prośba o informację zwrotną ma nam dać pewność, że nasz rozmówca odebrał ten sam komunikat, który mu przekazaliśmy. Jest to szczególnie ważne w czasie trudnych, bardzo emocjonalnych rozmów, lub gdy osoby są w trudnej relacji. Dzięki informacji zwrotnej mamy szansę upewnić się, że nie zaszło żadne nieporozumienie. PbP zaleca parafrazowanie wprost („usłyszałem, że nie chcesz, żebym dzisiaj wieczorem wychodził w domu”) lub w formie pytań, które mogą dotyczyć zarówno spostrzeżeń („czy mówisz tak dlatego, że to jest kolejny wieczór, który spędzę poza domem?), uczuć („boisz się, gdy wieczorami wychodzę z domu?), jak i prośb („chciałbyś, żebym dzisiaj wieczorem został w domu”).

Bardzo ważne jest, by prosząc o informację zwrotną być empatycznie nastawionym do rozmówcy. W przeciwnym razie nasze pytania mogą być odebrane jako psychologiczne sztuczki, niezdrowa ciekawość czy irytująca pobłażliwość. Jeśli tak się stanie, warto pamiętać, że „za rzekomo groźnymi komunikatami stoją tylko ludzie o niezaspokojonych potrzebach i proszą nas, żebyśmy te potrzeby zaspokoił”.

...jak indiańskie przysłowie

„Zmieniając coś, walczymy z siedmioma pokoleniami wstecz, ale służymy siedmiu naprzód”.

J...

...jak język żyrafa i język szakala

Język żyrafa, nazywany językiem serca lub językiem współczującym, to język uczuć i potrzeb. **Żyrafa mówi w liczbie pojedynczej i o sobie. W czasie rozmowy nastawia się na słuchanie drugiego i bycie przez niego usłyszana.** Potrafi dotrzeć do swoich i cudzych potrzeb, zarówno tych zaspokojonych, jak i niezaspokojonych. Żyrafa wyraża siebie jasno i szczerze. Mówi „nie”, kiedy myśli „nie”. Mówi „tak”, kiedy myśli „tak”. Odnosi się z szacunkiem i empatią do drugiego. Żyrafa żyje by wzbogacać życie, swoje i innych. By dawać z serca i brać z serca.

Język szakala obfituje w oceny, krytykę, porównania, analizy. Szakal w czasie rozmowy posługuje się etykietami (“jesteś dzieckiem, więc nie masz nic do powiedzenia”), stereotypami (“kobiety nie są dobrymi przywódcami, bo kierują się emocjami”), uogólnieniami (“wy, mężczyźni, tak macie”). Straszy karami (“jeśli dostaniesz z testu jedynkę, nie wyjdiesz przez cały weekend z domu”) lub kusi nagrodami (“jeśli zjesz obiad, dostaniesz cukierka”). Szakal oczekuje, że inni spełnią jego żądania. Inni są po to, by zaspokajać jego potrzeby. Jeśli tak się nie dzieje, szakal kąsa, gryzie, drapie... i już jesteśmy w środku konfliktu. Język szakala porównywany jest do języka królów, którzy decydują o życiu i śmierci.

„Musisz”, „powinieneś”, „to twój obowiązek” – to śpiewka szakala.

K...

...jak konflikt, będący wyrazem niezaspokojonych potrzeb

Konflikty istnieją, bo niemożliwe jest zaspokojenie potrzeb wszystkich ludzi. Niemożliwe jest także zaspokojenie wszystkich potrzeb jednego człowieka. **W PbP możliwe jest jednak rozwiązanie konfliktu z uwzględnieniem uczuć i potrzeb wszystkich jego stron.**

W świecie dominacji, w którym żyjemy przez większość czasu, inni decydują za mnie, inni wiedzą lepiej i dlatego oni ustalają zasady i reguły, którym trzeba się podporządkować, a motywacją działania jednostki są kary i nagrody. W tym świecie, aby została zaspokojona potrzeba, muszę „wykorzystać” konkretną osobę lub sytuację, a to oznacza konflikt, bo człowiek chce mieć wybór. Tymczasem moje oczekiwania wobec niego, moje sfokusowanie się na jakąś konkretną strategię powoduje, że nie biorę pod uwagę jego uczuć i potrzeb. Kiedy rolę się odwracają i to ja staję się czyjąś strategią na zaspokojenie jakiejś konkretnej potrzeby, to mówię „tak”, choć nie myślę „tak”, ponieważ „tak należy”. Mówienie „tak”, gdy myśli się „nie” powoduje, że narasta w człowieku gniew, który wcześniej czy później ujrzy światło dzienne.

W świecie „wzbogającym życie” wszystkie zasady, normy i reguły ustalane są za pomocą dialogu i z poszanowaniem potrzeb wszystkich ludzi i wszystkich potrzeb jednego człowieka. Ponieważ w tym świecie nie funkcjonuje system nagród i kar, ludzie podejmują działania z serca, z chęci zaspokojenia potrzeb, a nie z obawy przed karą czy w nadziei na nagrodę. W tym świecie wiem, że tylko ja sam mogę zaspokoić swoje potrzeby, że drugi człowiek nie może być strategią tylko dlatego, że ja tak postanowiłem.

...jak kara

W PbP nie ma kar i nagród. Są to formy wycofania miłości i aprobaty w celu zdobycia posłuszeństwa. Kary i nagrody nie są potrzebne, jeśli ludzie widzą, jak wysiłki przyczyniają się do ich dobra i przynoszą pożytek innym. Klasyfikowanie czynów jako dobrych i złych pociąga za sobą „konieczność” wymierzenia kary, bo ukaranie ludzi czyniących zło sprawi, że będą oni

żałować swoich czynów i zacząć postępować inaczej. „Otóż według mnie – pisze Rosenberg – w interesie nas wszystkich jak najbardziej leży to, żeby ludzie się zmieniali nie dla uniknięcia kary, lecz dlatego, że widzą w tej przemianie własną korzyść”.

Kara nie uczyni nikogo lepszym. Kara jest zawsze negatywna i zawsze rani. Karze, jak sama nazwa wskazuje, a nie kształci. Uczy, jak się nie zachowywać, a nie jakie zachowanie jest właściwe. “Założenie PbP mówi o tym, aby nie osądzać, nie mówić, że ktoś jest zły i nie karać. Mówi o tym, aby odkryć potrzeby będące powodem jakiegoś czynu oraz wspólnie odnaleźć inne drogi prowadzące do zaspokojenia tych potrzeb”.

L...

...jak literatura wzbogacająca życie

Półki księgarni uginają się pod ciężarem poradników dla kobiet, mężczyzn, biznesmenów, rodziców, nauczycieli... **Ponieważ niełatwo poruszać się w gąszczu dostępnych tytułów, szczególnie gdy weszło się dopiero na drogę PbP, przedstawiam subiektywną listę książek, które wzbogacają życie, zarówno czytającego, jak i jego bliskich i dalekich.**

- „Porozumienie bez przemocy. O języku serca” Marshall B. Rosenberg
- „Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy” Marshall B. Rosenberg
- „Edukacja wzbogacająca życie” Marshall B. Rosenberg
- „Empatyczna klasa. Relacje, które pomagają w nauce” Sury Hart, Victorii Kindle Hudson
- „Dorastanie w zaufaniu” Justine Mol
- „Przestrzeń dla rodziny” Jesper Juul
- „Twoja kompetentna rodzina” Jesper Juul
- „Twoje kompetentne dziecko” Jesper Juul
- „NIE z miłości” Jesper Juul
- „Uśmiechnij się, siadamy do stołu” Jesper Juul
- „Mądrzy rodzice. Zadbaj o prawidłowy rozwój emocjonalny swojego dziecka” Margot Sunderland
- „Więź daje siłę. Emocjonalne bezpieczeństwo na dobry początek” Evelin Kirkilionis
- „Pod presją. Dajmy dzieciom święty spokój” Carl Honore
- „Dziecko z bliska” Agnieszka Stein
- „Wychowanie bez klapsa” Zofia Aleksandra Żuczkowska
- „Żelazny Jan” Robert Bly
- „Biegnąca z wilkami” Clarissa Pinkola Estes.

M...

...jak Model Czterech Kroków

Model Czterech Kroków to zbiór prostych zasad, które mają nam pomóc w nawiązaniu kontaktu z drugim człowiekiem. **Składa się on z następujących elementów:**

1. **obserwacja pozbawiona moralnego osądu** – na obserwację składa się wszystko to, co daje się zarejestrować przy pomocy kamery wideo. Wszystko inne natomiast jest wartościującym osądem. Obserwacja nie dopuszcza używania wielkiego kwantyfikatora, czyli sformułowań typu: zawsze, nigdy, wszyscy, itp;
2. **uczucia** – nie są pozytywne, ani negatywne, po prostu są. Rodzą się zarówno wtedy, gdy nasze potrzeby są zaspokojone, jak i wówczas, gdy odczuwamy jakiś brak. Uczucia nie istnieją same z siebie, są zasłoną dla głębiej skrywanych potrzeb;

3. **potrzeby** – są uniwersalne i jednakowe dla wszystkich. Świadomość istnienia potrzeb skłania nas do tworzenia strategii, która umożliwi całościowe ich zaspokojenie;
4. **prośba** – to konkretne działanie, wykonalne w czasie i przestrzeni.

Jeśli chcesz nawiązać kontakt z osobą, z którą dotąd trudno ci było wejść w relacje lub kiedy odczuwasz bardzo silne emocje, kieruj się kilkoma zasadami w realizacji Modelu Czterech Kroków. Po pierwsze pamiętaj, by stosować go w całości. A zatem rozpoczynając od pierwszego kroku, powinieneś zatrzymać się dopiero po zrealizowaniu kroku czwartego. **Sprawne posuwanie się naprzód da Ci większą szansę na utrzymanie kontaktu z wybraną osobą.** Po drugie, wymień tylko JEDNO uczucie (jeśli masz ich kilka, zastanów się, które z nich jest najbardziej intensywne) i JEDNĄ potrzebę – w ten sposób druga osoba łatwiej to przełknie :) i ogranicz się do maksymalnie 50 słów.

Model Czterech Kroków nie służy do nakłonienia kogokolwiek do czegokolwiek. Takie myślenie na dłuższą metę zwykle prowadzi donikąd. Metoda ta jest wyłącznie techniką, która może służyć Porozumieniu bez Przemocy. Ułatwia praktyczne zastosowanie PbP – natomiast o jej skuteczności decyduje pragnienie nawiązania i utrzymania kontaktu.

...jak „muszę”

W słowniku Porozumienia bez Przemocy słowo „muszę” zostało zastąpione słowem „chcę”. Kiedy człowiek robi coś pod przymusem, rzadko czerpie radość z działania, co więcej, rzadko przyczynia się też do podniesienia jakości swojego życia. Kiedy ludzie słyszą, że „muszą” coś zrobić, zwykle wtedy stawiają opór, bo wolą mieć wybór.

Jeśli chcemy pozostać ludźmi wolnymi ludźmi, warto zrezygnować z posługiwania się słowem „muszę” na rzecz słowa „wybieram”. I nie chodzi tylko o zmianę w języku, za nią idzie przestawienie w umyśle i sercu. Stosując nową zasadę, zamiast „muszę ugotować obiad”, powiem przykładowo: „chcę ugotować obiad, ponieważ...”. A jeśli nie chcę, to nie powinienem gotować :) Zawsze wtedy, gdy zdecydujemy się na „chcę”, warto mieć świadomość, jaką potrzebę zaspokaja owo „chcę”. „Chcę ugotować obiad, bo ważne jest dla mnie to, co jedzą moje dzieci”.

...jak mediowanie między dziećmi

Mediacja w PbP to coś więcej niż osiągnięcie porozumienia, czy pojednania pomiędzy stronami konfliktu. **Podstawą mediacji jest nawiązanie kontaktu między osobami, będącymi w konflikcie.** Pozostawanie w kontakcie jest niezbędne dla wspólnego poszukiwania nowych rozwiązań – takich, które będą uwzględniać potrzeby obu stron. Nie muszą tych potrzeb zaspokajać, bo to czasem jest niemożliwe, ważne, żeby je uwzględniały. Już samo wzięcie pod uwagę wzajemnych potrzeb daje szansę na spotkanie się zwaśnionych stron, wysłuchanie siebie nawzajem, odzyskanie zaufania i pojednanie.

Konflikt między dziećmi często stanowi problem nie tyle dla samych dzieci, co dla dorosłych, szczególnie rodziców tych dzieci. Należy mieć świadomość, że to, w jaki sposób my, dorośli reagujemy na konflikt pomiędzy dziećmi, wpływa na jego intensywność i trwałość. **Sposób, w jaki radzimy sobie z konfliktem dzieci może skutkować albo wzmocnieniem ich poczucia bezpieczeństwa, albo na jego osłabieniem.**

Skutecznie mediowanie między dziećmi może opierać się na Modelu Czterech Kroków. Oto kilka wskazówek dla osób, które znajdują się w takiej sytuacji:

- **„dzieci robią to, co my robimy, a nie to, co mówimy”**, dlatego rozwiązuj konflikty z innymi dorosłymi kierując się zasadami Porozumienia bez Przemocy;

- **okazuj szacunek wobec potrzeb dziecka**, bo w ten sposób nauczysz je, że potrzeby wszystkich ludzi są tak samo ważne i istotne;
- **opisuj to, co widzisz**;
- przełóż tupanie nogami, krzyk, rzucanie zabawką, spuszczenie głowy na język uczuć i potrzeb. **Słuchaj tego, co dziecko ma do powiedzenia, a usłyszane słowa zamieniaj na pytania**: „czy jesteś smutny, bo chcesz się dalej bawić?”, „czy jesteś wściekły, bo chciałbyś sam zdecydować kiedy pobawisz się z Jaśkiem?”;
- **wysłuchaj obu stron**, zacznij od tego dziecka, które głośniej krzyczy, bo prawdopodobnie ono cierpi bardziej (nie jest to złota zasada, ale czasem się sprawdza. Ty znasz lepiej swoje dzieci więc zdecyduj czy to będzie też Wasza zasada);
- **pozwól dzieciom samodzielnie poszukać rozwiązania** („Macie jakiś pomysł, co zrobić, żeby wszyscy dostali tego, czego potrzebują?”).

N...

...jak „nie”

W Porozumieniu bez Przemocy „nie” to początek, a nie koniec dialogu. „Nie” to jedno z najpiękniejszych słów. „Nie” dla Ciebie oznacza „tak” dla mnie. Kiedy słucham uszami żyrafy, to w „nie” nie ma odrzucenia, warunku, oczekiwania, jest jedynie zachęta do posłuchania opowieści o „tak”. Jeśli jestem otwarta na „nie”, to mogę powiedzieć: „kiedy mówisz „nie”, to czy jesteś... (uczucie) i czy w ten sposób chcesz mi powiedzieć o ... (potrzeba)”. Jeśli mówię „nie” wtedy, gdy myślę „nie”, nie tylko chronię się przed frustracją, ale także przed wykorzystaniem, nadużyciem.

Wiecie, jak PbP definiuje „grzeczną dziewczynkę”? Grzeczna dziewczynka to dziewczynka, która mówi „tak” i „nie” i odpowiada na pytania „tak” lub „nie” :).

...jak nagroda

Nagradzając, wykorzystujemy tę samą siłę, która służy do karania. Nagradzając, psujemy dziecko. Proponujemy mu „zapłatę” za to, co można zrobić dla swojego dobra i przyjemności, za to, co może wzbogacić życie drugiego. Strategia „dostaniesz COŚ, jeśli zrobisz to czy tamto” pozbawia dziecko wewnętrznej motywacji („po co robić coś, skoro nic za to nie dostanę”), narusza poczucie własnej wartości („nie jestem taki dobry jak myślałem. Gdybym był, znów dostałbym nagrodę”), uczy materializmu („w zeszłym roku za świadectwo z paskiem dostałem iphona, więc w tym roku chciałbym...”) i nie szanuje uczuć i potrzeb dziecka („jak nie będę płakał przy pobieraniu krwi, to pojedę z tatą do McDonalda”). **Nagroda buduje społeczeństwo rywalizacji, bo ten, kto ją otrzyma, jest lepszy (wygrał) od tego, kto jej nie dostał (przegrał).**

O...

...jak oddychanie

Oddychanie to strategia narastającej frustracji.

...jak odpowiedzialność

W Porozumieniu bez Przemocy nie jestem odpowiedzialna za to, jak inni interpretują i odbierają moje słowa. Nie jestem odpowiedzialna za to, co czują inni ludzie. Ich uczucia pochodzą z rodzinnych domów, szkół, z nabytego doświadczenia. Nie jestem odpowiedzialna za nie, bo uczucia pochodzą z wnętrza człowieka i zawsze mówią o tym, co jest dla niego ważne. Poza

moją odpowiedzialnością znajdują się więc intencje, myśli, uczucia, potrzeby oraz czyny innych osób.

Pełną odpowiedzialność ponoszę jedynie za swoje życie oraz za:

- intencję z jaką wypowiadam słowa,
- uczucia, które we mnie powstają,
- potrzeby, które we mnie są,
- strategie, które wybieram by je zaspokoić.

P...

...jak potrzeba

Komunikacja w duchu Porozumienia bez Przemocy oparta jest przede wszystkim na założeniu, że potrzeby wszystkich ludzi są uniwersalne i jednakowo ważne. Potrzeb nie determinuje kultura, wiek czy płeć. Wszyscy mamy takie same potrzeby, tylko strategie na ich zaspokojenie bywają różne. Weźmy na przykład potrzebę bezpieczeństwa. Maluch, aby je sobie zapewnić, chwyci mamę za rękę, schowa się za jej spódnicą lub zamknie się w pokoju, gdy pojawiają się w naszym domu goście. Dorosły wykupi ubezpieczenie na życie, będzie odkładał do przysłowiowej skarpety „,” co miesiąc lub szukał partnera, który będzie dla niego wsparciem.

Skupienie się na własnych i cudzych potrzebach i dążenie do wzajemnego zrozumienia się na tym poziomie sprzyja nawiązaniu relacji z drugą osobą. Pozwala także lepiej poznać samego siebie i drugą osobę, pozostając w zgodzie z samym sobą i uwzględniając swoją wyjątkowość i indywidualizm.

...jak pochwała

Marshall Rosenberg nie zanegował pochwał. **Pochwała w rozumieniu Porozumienia bez Przemocy różni się jednak zasadniczo od tej, która jest rozpowszechniona, np. w świecie szkolnym.** „W świetle zasad PbP wyróżnia się trzy elementy, które powinna uwzględniać pochwała:

1. **uczynek**, który wyszedł nam na dobre;
2. nasze konkretne **potrzeby**, które zostały dzięki temu zaspokojone;
3. miłe **uczucie**, wywołane zaspokojeniem tych potrzeb.”

Taka pochwała nazywana jest także żyrafim sokiem i brzmieć powinna na przykład tak: „Jestem Ci wdzięczna (3), że zabrałeś po południu dzieci do parku (1), bo potrzebowałam ciszy i odpoczynku (2).”

...jak prośba o gest wzbogacający życie

Prosząc drugiego człowieka o coś, co mogłoby wzbogacić nasze życie, warto kierować się wskazaniem Porozumienia bez Przemocy. Po pierwsze, wyrażając prośbę, warto robić to w formie twierdzącej. Lepiej jest prosić o to, czego chcemy, a nie o to, czego nie chcemy. Zamiast mówić „nie chcę, żebyś bawiąc się wyciągał zabawki z wszystkich pudeł”, lepiej powiedzieć: „Wybierz pudło z zabawkami, którymi chciałbyś się teraz pobawić”. Po drugie należy pamiętać, by nasza prośba była możliwa do zrealizowania w konkretnym czasie i konkretnej przestrzeni. Zamiast mówić „posprzątaj pokój”, powiedz: „chciałbym, żebyś włożył zabawki do pudełka zanim usiądziesz do kolacji”. Jeśli prosisz o coś bawiące się dziecko lub dorosłego, który przeżywa silne emocje, warto upewnić się nie tylko, czy usłyszeli oni twoją prośbę, ale również, czy

dotarł do nich ten sam komunikat, który nadałeś. Dlatego – po trzecie – poproś, żeby słuchacz powtórzył własnymi słowami twoją prośbę.

Prośba różni się od żądania różni się tym, że dopuszcza odmowę. Kiedy ludzie słyszą żądanie zamiast prośby, to mają dwa wyjścia: uległość albo bunt. Kiedy słyszą prośbę, mogą powiedzieć „tak” lub „nie” i obie odpowiedzi są właściwe :).

R...

...jak Rosenberg

Marshall B. Rosenberg to psycholog, terapeuta, mediator, twórca modelu komunikacji zwanego Porozumieniem bez Przemocy (Nonviolent Communication). Jest autorem wielu książek, w których uparcie powtarza, że my ludzie „mamy wrodzoną zdolność cieszenia się, gdy możemy dawać i brak w sposób współczujący”. W swoich pracach poszukuje odpowiedzi na dwa kluczowe pytania:

1. „Dlaczego tracimy kontakt z własną współczującą naturą, tak że dopuszczamy się przemocy?”
2. Jaka właściwość pozwala niektórym ludziom pozostać w kontakcie z własną współczującą naturą nawet w okolicznościach, które wystawiają ich na najcięższe próby?”

S...

...jak szkoła

„Edukacja wzbogacająca życie skupia się na dostarczaniu przez nauczycieli okazji do nauki, która da uczniom siłę i pozwoli im rozwiązać problemy ludzkości. Uczniowie mogą się też nauczyć, jak wzbogacać swoje życie i jak pomóc innym wzbogacać ich życie”.

W szkole opartej na Porozumieniu bez Przemocy podstawową wartością jest dialog. Reguły, zasady, uzgodnienia, regulaminy ustalane są wspólnie przez nauczycieli i uczniów. Celem edukacji jest uczynienie życie piękniejszym poprzez zaspokojenie potrzeb jak największej grupy osób, a motywacją do działania – wkład w dobro innych.

W szkole opartej na PbP:

- nauczyciele i uczniowie są partnerami,
- nauczyciele i uczniowie posługują się językiem uczuć i potrzeb,
- nauczyciele i uczniowie podejmują działania, które zaspokajają potrzeby własne i innych,
- motywacją dla uczniów jest chęć poznania,
- testy przeprowadza się na początku nauki, nie na końcu, ani tym bardziej nie w trakcie procesu edukacji,
- oceny cząstkowe są zastąpione tzw. ocenianiem kształtującym, które mówi, jaką wiedzę i jakie umiejętności uczniowie już posiadają,
- rywalizację i współzawodnictwo zastąpiono współpracą i troską o siebie nawzajem,
- jedyną siłą w szkole jest siła ochronna.

...jak siła ochronna

Celem stosowania siły powinno być wyłącznie zapewnienie bezpieczeństwa jednostce. Siła ma „zapobiec szkodzie lub niesprawiedliwości”. **Używając siły w ten sposób, nie chcemy nikogo ukarać czy potępić, naszym celem nie jest skrzywdzenie drugiego człowieka, a jedynie**

obrona przed niebezpieczeństwem. W Porozumieniu bez Przemocy istnieje założenie, że jeśli ludzie robią coś, co przynosi im lub innym szkodę, to nie czynią tego z rozmysłem, a jedynie z powodu niewiedzy. I dlatego mamy prawo ingerować w ich działanie, by -jak pisze Rosenberg - „rozświecić ich umysły”.

Siła, którą stosujemy, by ochronić, nie ma nic wspólnego z fizyczną przemocą. Kiedy więc chwytam dziecko, które wybiega na ulicę, to nie zaciskam moich rąk na jego przedramieniu, a jedynie przytrzymuję je. Kiedy chwytam lecącą w kierunku młodszego dziecka rękę starszego dziecka, to nie syczę przez zaciśnięte zęby, a jedynie przyjmuję na swoją rękę siłę dziecka. Siła ochronna - jak sama nazwa wskazuje - ma za zadanie chronić, nie ranić.

T...

...jak trening

Jeśli chcemy pozbyć się starych nawyków, musimy trenować. Najlepiej codziennie. Marshall Rosenberg dowodzi, że każdy może nauczyć się komunikowania się z innymi ludźmi bez użycia przemocy. O tym, czy będzie to łatwe czy trudne, decyduje nasze postrzeganie drugiego człowieka. Dzielenie ludzi na dobrych i na złych utrudnia nawiązanie i utrzymanie kontaktu z drugim człowiekiem, szczególnie z tym „złym”. Natomiast dostrzeganie, że źródłem wszelkich działań człowieka jest pragnienie zaspokojenia potrzeb własnych lub drugiego człowieka, jest szansą na tworzenie wzbogacającej przestrzeni. Czasem jednak trudno jest to zobaczyć, zwłaszcza jeśli przez kilkanaście lub kilkadziesiąt lat do głowy wkładano nam, że są ludzie dobrzy i źli, grzeczni i niegrzeczni, dobrze i źle wychowani, prawi i grzeszni. Gdy pewne zachowania są właściwe i mile widziane, a inne - niestosowne i niekulturalne.

Nowe - czytaj: żyrafie uszy, oczy i serce - można zdobyć, często trenując. Warto znać teorię, ale bez stosowania w praktyce, jest ona bezużyteczna. Jeśli jesteś już po lekturze choć jednej z książek Rosenberga, to teraz czas na ćwiczenie, ćwiczenie i jeszcze raz ćwiczenie. Nazywaj pojawiające się w tobie uczucia. Określaj swoje potrzeby. Wyrażaj empatię, wobec siebie i innych. Idź na kurs, warsztaty, albo stwórz grupę wsparcia.

U...

...jak uczucia rzekome

Do uczuć rzekomych, czyli pochodzących z głowy, a nie z serca, Rosenberg zalicza: gniew, poczucie winy, wstyd i depresję. Te uczucia odcinają nas od życia, bo skupiają się nie na tym, co czuję, ale na tym, co myślę o danej sytuacji, o drugim człowieku, o jego zachowaniu. Za uczuciami związanymi z myśleniem zawsze stoją uczucia pochodzące z serca. I tak za gniewem może stać złość, bezsilność; za wstydem czy poczuciem winy - zażenowanie, zakłopotanie, smutek. Kiedy pojawia się któreś z tych rzekomych uczuć, to mogę mieć pewność (często 100%), że oderwałam się od swoich potrzeb, że tak naprawdę nie wiem już, o co mi chodzi. Myślę, że czegoś nie powinnam była robić, że ten drugi powinien zrobić to czy tamto, że tak się powinno postępować i w owej powinności albo jej braku widzę nie potrzebę autonomii, harmonii, wyboru czy uznania, a jedynie winę. Swoją lub kogoś innego.

W...

...jak władza NAD dzieckiem,

która w słowach wyrażać się może tak:

- “Masz to zrobić i już!”

- “Żeby nie musiał ci powtarzać drugi raz!”
- “Ani słowa więcej!”
- “Przestań wreszcie!”
- “Nie, bo ja tak mówię”,
- “Wiem, że jesteś zły ale musisz się podzielić”.
- “Nie obchodzi mnie, co myślisz na ten temat”.
- “Nie dotykaj tego, ile razy mam Ci powtarzać?!”
- “Liczę do trzech i jesteś w łazience”.
- “Musisz zjeść wszystko, jeśli chcesz deser”.

Władza NAD to władza rodzicielska oparta na stylu dominującym, w którym Duży wie lepiej i dlatego może kierować Małym. Ma prawo decydować za niego, kontrolować go oraz wymagać od niego. Do osiągnięcia celu – wypuszczenia w świat grzecznego, dobrze wychowanego dziecka – używa więc kar i nagród. Podporządkowując się, dziecko otrzymuje nagrodę, a buntując się – karę. Rodzic posiadający władzę decyduje, co jest dla dziecka dobre, a co złe, które zachowania są właściwe, a które naganne, kto postępuje słusznie, a kto jest w błędzie.

...jak władza Z dzieckiem,

która w słowach wyrażać się może tak:

- “Chciałabym wiedzieć, co o tym myślisz?”
- “Czy chciałbyś zrobić...?”
- “Zastanawiam się, czegoś ty byś chciał?”
- “Chciałabym znaleźć takie rozwiązanie, które zadowoli i ciebie i mnie”.
- “Cieszę się, kiedy robimy coś razem”.
- “Jest mi smutno, kiedy nie rozmawiamy, bo zależy mi na kontakcie z Tobą”.
- “Czy możesz mi powiedzieć co czujesz, kiedy brat zabiera Ci zabawkę?”.

Władza Z to tworzenie relacji w oparciu o styl wzbogacający. W tym stylu Mały jest równy Dużemu, co oznacza, że jego uczucia i potrzeby są tak samo ważne, jak uczucia i potrzeby Dużego. Fundamentem władzy Z jest przekonanie, że ludzie chcą ze sobą współdziałać, jeśli tylko ich potrzeby są brane pod uwagę. Współpraca opiera się na wolności i wzajemnej współzależności, dlatego dzieci traktowane są podmiotowo, z szacunkiem i empatią, chętnie odpowiadają na prośby i potrzeby swoich rodziców.

...jak wychowanie

Wychowanie bazuje na autonomii, wolności i współdziałaniu. Motywacja do działania pochodzi z wnętrza człowieka. Dziecko podejmuje działanie nie dla zdobycia nagrody, czy uniknięcia kary, ale dla własnego dobra lub dla dobra innych.

Z...

... jak „zaprogramowanie”

Zdaniem jednego z certyfikowanych trenerów NVC „zaprogramowanie” dzieci na Porozumienie bez Przemocy wyeliminuje wojny.

Opracowane na podstawie:

Marshall B. Rosenberg, Porozumienie bez przemocy. O języku serca, Wydawnictwo Jacek Santorski & CO, Warszawa 2003

Marshall B. Rosenberg, Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy, Jacek Santorski & CO Agencja Wydawnicza, Warszawa 2008

Marshall B. Rosenberg, Edukacja wzbogacająca życie, Wydawnictwo Jacek Santorski & CO, Warszawa 2006

Monika Szczepanik

Mama dwóch dziewczynek, trenerka empatycznej komunikacji, pedagog. Organizuje zimowe i letnie obozy rodzinne w duchu Porozumienia bez Przemocy. Wierzy słowom Rosenberga, że "wystarczy, aby jedna osoba znała język PbP, i to już zwiększa zrozumienie i więź w komunikacji". W październiku, z okazji Światowego Dnia Empatii, organizuje pierwszą na Śląsku Konferencję Empatii": konferencjaempatii.pl.

Odwiedź stronę autorki/autora: <http://www.swiatzyrafy.pl/>