

JAK ROZMAWIAĆ, BY OGRANICZYĆ KONFLIKTY?

Komunikacja oparta na empatii

Czy możesz sobie przypomnieć sytuacje, w których:

- Twoja wypowiedź zaostrzyła kłótnię, a Ty nie mogłeś/aś zrozumieć, dlaczego?
- Powiedziałeś/aś coś w dobrej intencji, a ktoś (np. twoje dziecko) zareagował na to bardzo negatywnie?
- Próbowaleś/aś zakończyć konflikt i wyjaśnić, co się stało, jednak wydawało się, że żadna Twoja wypowiedź nie przynosiła rezultatu lub wręcz dolewała oliwy do ognia?

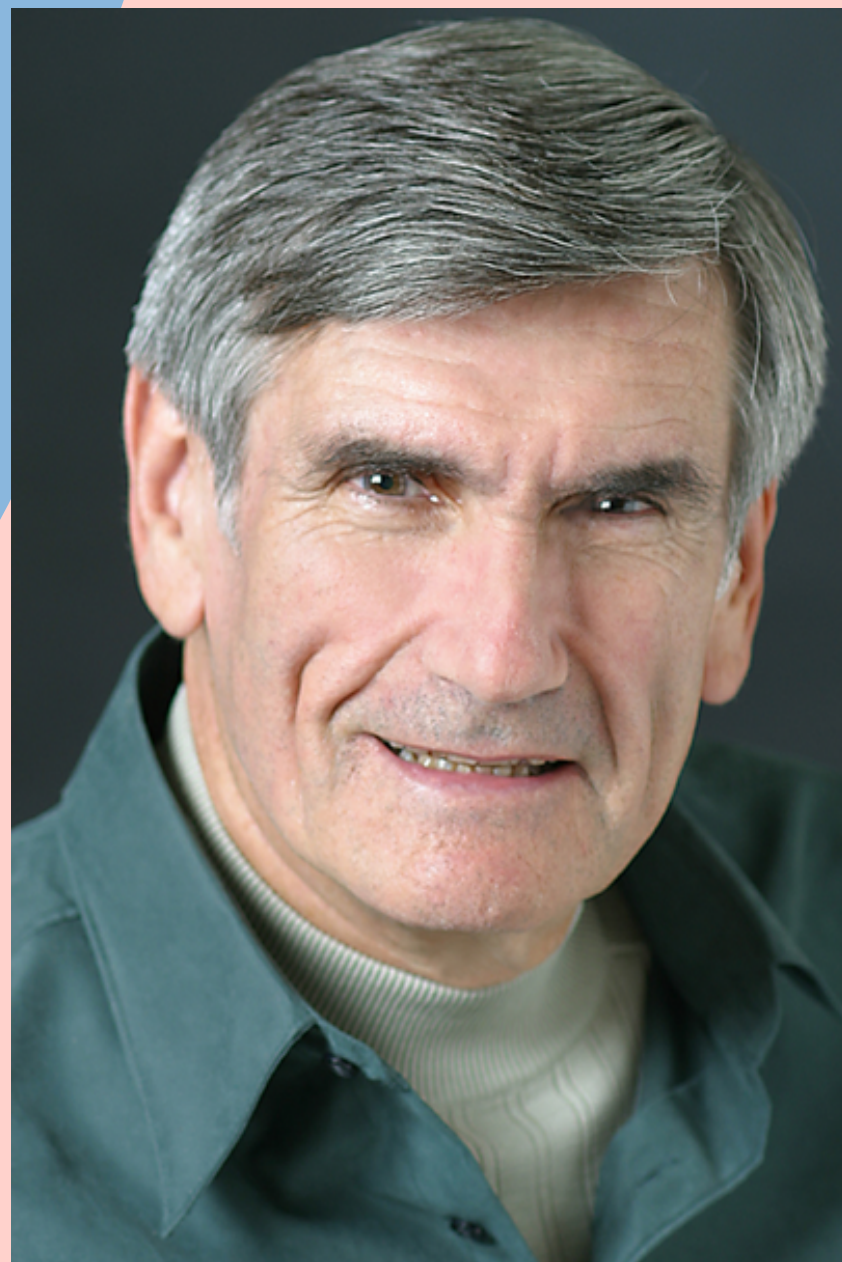
Wg koncepcji „Porozumienia bez przemocy” autorstwa M. B. Rosenberga mogło się tak dziać dlatego, że w używanym na co dzień języku znajduje się wiele wyrażień, które blokują współodczuwanie i prowadzą do konfliktów - lub je zaostrzają.

Popularne zwroty, po jakie często sięgamy w sytuacjach konfliktowych często zawierają (w bardziej ukryty lub widoczny sposób) elementy, które sprawiają, że druga osoba czuje się niezrozumiana lub wręcz atakowana.

Nie jesteśmy nauczeni jak mówić, aby w trudnych sytuacjach wyrazić to, co chcemy - nie prowadząc jednocześnie do zaostrzenia konfliktu.

MARSHALL B. ROSENBERG

<https://www.cnvc.org/about/marshall>



Autor koncepcji Porozumienia Bez Przemocy (org. Nonviolent Communication, NVC).

Rosenberg był psychologiem, nauczycielem, trenerem. Pełnił również rolę mediatora, również w czasie różnych rozruchów i w rejonach objętych konfliktami zbrojnymi.

Poświęcił swoją karierę tematyce **pokoju** rozwiązywania wszelkiego rodzaju konfliktów, zarówno między pojedynczymi ludźmi, jak i grupami.

PBP - CZYLI POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY

PBP to 4-fazowy model komunikacji, oparty na empatii.

Ma być sposobem radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, aby rozwiązać je bez użycia szeroko rozumianej przemocy czy manipulacji - aby żadna ze stron nie była i nie czuła się pokrzywdzona.

Jest to model dość rygorystyczny i trudny do stosowania bez długiej praktyki, jednak warto się z nim zapoznać żeby spojrzeć inaczej na to, jak codziennie komunikujemy się z ludźmi.

Można spróbować wprowadzić do swojej komunikacji chociaż jego elementy, małymi krokami.

W JAKICH SYTUACJACH PBP MOŻE SIĘ PRZYDAĆ?

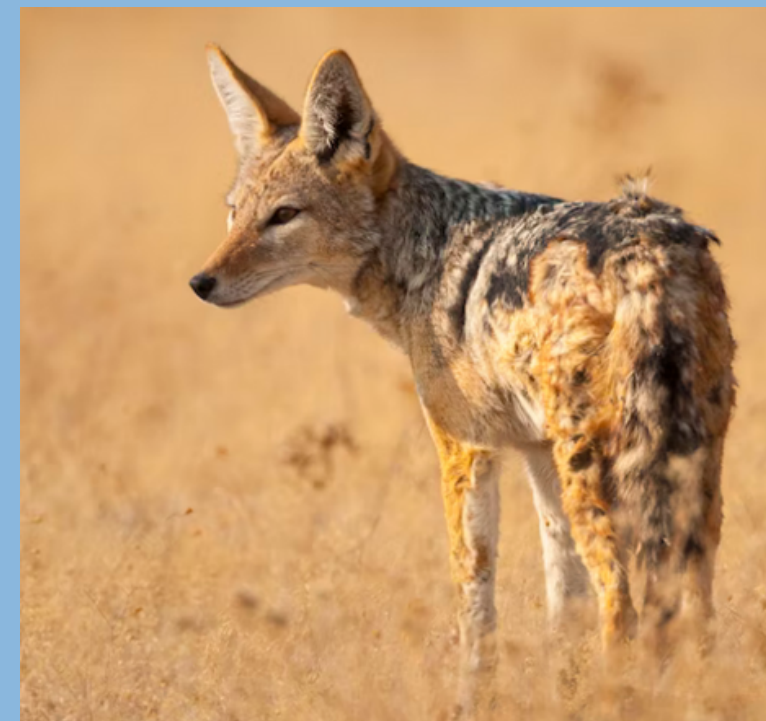
Ten model komunikacji może być przydatny nie tylko w kryzysowych sytuacjach czy bardzo poważnych konfliktach, w których w każdej chwili istnieje ryzyko pojawienia się przemocy (lub gdy już się ona pojawiła). Ma on szansę sprawdzić się wszędzie tam, gdzie **rozmówcy znacznie różnią się między sobą aktualnymi potrzebami, wartościami i przeżyciami, a także sposobem ich wyrażania.**

Oznacza to, że założenia i wskazówki wywodzące się z PBP mogą być przydatne również podczas rozmów z bliskimi nam osobami, z którymi komunikacja jest utrudniona ze względu na wskazane wyżej różnice – a więc np. różnice międzypokoleniowe, w relacji rodzic–dziecko.

JĘZYK SZAKALA, JĘZYK ŻYRAFY

W koncepcji PBP są to dwie formy komunikacji, przy czym **język szakala** to język, z jakim wielu z nas się wychowało i obecnie nadal go stosujemy, pomimo jego negatywnych skutków w sytuacjach konfliktowych. Natomiast **język żyrafy** to język Porozumienia Bez Przemocy, oparty na empatii wobec innych i siebie – empatii, która wg Rosenberga jest wrodzona, chociaż kultura w jakiej się wychowujemy zwykle skutecznie uczy nas ją tłumić lub nieskutecznie wyrażać.

„Język żyrafy” i „język szakala” to więc stosowane przez PBP określenia-metafory, mające ułatwić zrozumienie i zapamiętanie, czym się te dwie formy komunikacji charakteryzują – a także ułatwić i urozmaicić zajęcia z PBP, ponieważ Rosenberg często stosował w ich trakcie reprezentujące te dwa języki maskotki.



JĘZYK SZAKALA

Wiąże się z koniecznością ocenia wszystkich i wszystkiego, z przekonaniem, że jakieś zachowanie jest „dobre” lub „złe” - a jeśli złe i nieakceptowalne, to powinno być karane. To język nastawiony na mniej lub bardziej oczywistą wrogość - i postrzeganie drugiej osoby jako wroga czy rywala. Słysząc język szakala, zwykle czujemy się atakowani i nierozumiani.

Język szakala jest naturalny w naszej kulturze - wszyscy się go uczymy i jesteśmy nim otoczeni, więc widzimy go jako „normalny” sposób porozumiewania się. Nie dostrzegamy w często przez nas używanych wyrażeniach poniższych typów wypowiedzi, które są charakterystyczne dla języka szakala i utrudniają porozumienie się.

1

Dokonywanie ocen moralnych i krytykowanie

2

Porównywanie i klasyfikowanie

3

Diagnozowanie i interpretowanie

4

Używanie wyrażeń sugerujących brak osobistej odpowiedzialności

1. DOKONYWANIE OCEN MORALNYCH I KRYTYKOWANIE

Sugerowanie, że ludzie, których zachowania lub poglądy nie są zgodne z naszymi własnymi zasadami czy poglądami są źli, niemoralni lub po prostu nie mają racji – a od tego tylko krok do kar, odwetu czy tępienia.

Takie oceny moralne mogą przyjmować postać zarzutów, obelg, lekceważenia czy raniących „etykietek”, np. „Nie wiesz, co mówisz.”, „Chyba jesteś niepoważna.”

Usłyszenie takich wypowiedzi będzie się zwykle wiązało z odczuciem złości, wstydu czy poczucia winy, które nie pomogą w nawiązaniu empatycznej relacji i zażegnaniu konfliktu wynikającego z rozbieżnych wartości.

2. PORÓWNYWANIE I KLASYFIKOWANIE

Klasyfikowanie jest bliskie etykietowaniu z poprzedniego slajdu - zaliczamy tu osobę do jakiejś grupy, mniej lub bardziej formalnej, i tym samym przypisujemy jej te same cechy, co tej grupie - często są to cechy negatywne.

Większość z nas zdaje sobie sprawę z tego, że porównywanie siebie do innych to prosta droga do odczuwania bardzo przykrych emocji - nawet, kiedy wypadamy w porównaniu korzystnie, jest w nim zawarty element rywalizacji i często presji, by na tej „lepszej” pozycji się utrzymać.

Jednocześnie jednak niemal normą wydaje **porównywanie** innych osób, które przecież jest dla nich tak samo, lub nawet bardziej bolesne, np. „Dlaczego ty nie uczysz się tak dobrze, jak Ania”

3. DIAGNOZOWANIE I INTERPRETOWANIE

Jest bliskie etykietowaniu i klasyfikowaniu, a także dokonywaniu osądów, jednak tutaj kluczowe jest to, że **określamy drugą osobę lub jej zachowanie w jakiś sposób, tak naprawdę zgadując, nie mając pojęcia, w jakim rzeczywiście jest stanie lub dlaczego coś zrobiła.**

Czasem wykorzystywane są do tego nawet pojęcia z klasyfikacji medycznych - obecnie już nieaktualne i niestety używane w formie wyzwisk, jak „Idiota!”

Często występują też w formie przypisywania komuś emocji, np. „No i się zezłościł” (co zgadujemy na podstawie tego, jak ktoś wyraża swoje emocje - nasze przewidywanie może być nietrafne, mogliśmy u tej konkretnej osoby np. pomylić złość ze strachem).

4. WYRAŻENIA SUGERUJĄCE BRAK OSOBISTEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Najbardziej „szeroka” kategoria. Z takich komunikatów korzystamy za każdym razem, kiedy przyczyny własnego emocjonalnego dyskomfortu i zachowania wskazujemy na zewnątrz, np w.:

- zachowaniach innych ludzi („Zaczęłam na niego krzyczeć, bo obrócił się do mnie plecami.”)
- zasadach i regułach instytucji („Musiałam go ukarać, ponieważ takie mamy tu zasady.”)
- bezosobowych, bliżej nieokreślonych siłach („Musiałam to zrobić.”)
- rolach społecznych, zwłaszcza związanych z płcią, wiekiem lub zawodem („Nie lubię prawić im kazań, ale jestem ich ojcem i muszę ich jakoś wychować.”)

Nie mylić zewnętrznej „przyczyny” zachowania z jej prawdziwą przyczyną – wg tego modelu coś z zewnątrz tylko wyzwala w nas jakąś interpretację, ona wywołuje określone uczucia, a one ostatecznie wywołują jakieś nasze zachowanie.

JĘZYK ŻYRAFY

Metafora żyrafy została użyta ze względu na jej „wielkie serce” – „a ten sposób porozumiewania się wypływa z serca”.

Komunikacja PBP ma dwie fazy: szczerego wyrażania siebie i empatycznego odbioru komunikatu drugiej osoby – obie realizowane są przez **cztery elementy**

PBP:

1

Obserwowanie bez oceniania
(i uogólniania)

3

Powiązanie aktualnie przeżywanych
uczuć z potrzebami (dążeniami,
wartościami)

2

Rozpoznawanie i wyrażenie
aktualnie przeżywanych
uczuć/emocji

4

Formułowanie konkretnych
prośb

1

OBSERWOWANIE BEZ OCENIANIA (I UOGÓLNIANIA)

Oznacza to obiektywne opisanie tego, co się dzieje lub wydarzyło, bez używania słów wyrażających naszą ocenę tego lub uogólniania,

np.:

Zamiast:

„Jesteś taki niechlujny [ocena], nigdy po sobie nie sprzątasz!” [uogólnienie]
można powiedzieć:

„W ciągu ostatnich trzech dni umyłeś po sobie naczynia tylko raz.”

Całkowite wyeliminowanie ocen z naszych wypowiedzi byłoby bardzo trudne, dlatego jeśli nie umiemy tego zrobić, warto chociaż wyraźnie oddzielić naszą obserwację od oceny, np. Przez kilka minut naszej rozmowy X użył aż 10 przekleństw, myślę, że jest dość wulgarną osobą.

2

ROZPOZNAWANIE I WYRAŻENIE AKTUALNIE PRZEŻYWANYCH UCZUĆ/EMOCJI

Dotyczy zarówno siebie, jak i naszego rozmówcy.

Aby **rozpoznać emocje rozmówcy** musimy je aktywnie odgadywać, dopytywać się i na bieżąco sprawdzać, czy mamy rację (zamiast przypisywać komuś odczuwane przez niego uczucia lub w ogóle nie interesować się tym, co czuje).

Rozpoznawanie własnych emocji również może być wbrew pozorom trudne, zwłaszcza kiedy chodzi o **odróżnienie ich od naszych myśli** (np. „Czuję smutek” [emocje, uczucia] zamiast „Czuję się zawiedziona.” [myśl wyrażona w formie emocji]).

W naszej kulturze dużym problemem może być też **wyrażenie tego, co czujemy** – dzięki wielu różnym sytuacjom z naszego życia często uczymy się, aby tłumić i nie wyrażać swoich uczuć (zwłaszcza tych negatywnych, jak smutek czy złość) w jakikolwiek sposób, bo możemy narazić się na wyśmianie lub bycie zranionym w inny sposób.

3

POWIĄZANIE AKTUALNIE PRZEŻYWANYCH UCZUĆ Z POTRZEBAMI (DĄŻENIAMI, WARTOŚCIAMI)

Również ten element PBP może być bardzo trudny, zwłaszcza dla osób, które są przyzwyczajone do ignorowania swoich potrzeb.

Ułatwia to formuła:

„Czuję się... bo chcę... (potrzebuję, jest dla mnie ważne, żeby...)”

i odpowiednio dla naszego rozmówcy:

„Czy czujesz się... bo chcesz... (potrzebujesz, jest dla Ciebie ważne, żeby...)”

3

POWIĄZANIE AKTUALNIE PRZEŻYWANYCH UCZUĆ Z POTRZEBAMI (DAŻENIAMI, WARTOŚCIAMI)

Czasem może być trudno znaleźć odpowiednie słowa na nazwanie swoich potrzeb (czy też emocji). Warto korzystać z różnych dostępnych w internecie list, jak poniższa lista potrzeb udostępniona przez Instytut Edukacji Pozytywnej. Uwaga - na niektórych listach emocji można znaleźć określenia, co do których można by dyskutować, czy wyrażają emocje, czy też myśli sformułowane w podobny do emocji sposób.

Potrzeby fizjologiczne	Wolności	Umysłowe	Pielęgnacyjne
Powierza Wody Pożywienia Schronienia Odpoczynku Bezpieczeństwa	Autonomii Współzależności Wyboru Indywidualności Sprawczości Niezależności	Informacji Jasności Odzwierciedlenia Uważności Stymulacji Porządku Zrozumienia	Dotyku Ruchu Wygody ciepła/opieki Czułości Więzi Odpoczynku

POWIĄZANIE AKTUALNIE PRZEŻYWANYCH UCZUĆ Z POTRZEBAMI (DAŻENIAMI, WARTOŚCIAMI)

Duchowe	Świętowania	Spójności	Wyrażania siebie
<p>Harmonii Pokoju Łatwości Piękna Wdzięku Inspiracji Przepływu</p>	<p>Zabawy Humoru Żywotności Pobudzenia Ekscytacji Pasji Przyjemności (Ale też) Opłakiwania</p>	<p>Celu Poczucia wartości Szacunku Autentyczności</p>	<p>Wkładu Kreatywności Efektywności Wzrostu Znaczenia Uczenia się Rozwoju Dobrego stanu zdrowia Doskonalenia się Produktywności</p>

POWIĄZANIE AKTUALNIE PRZEŻYWANYCH UCZUĆ Z POTRZEBAMI (DAŻENIAMI, WARTOŚCIAMI)

Społeczne	Społeczne
Empatii	Wymiany
Zrozumienia	Intymności
Bycia usłyszonym	Przyjaźni
Współzależności	Wspólnoty
Wzajemności	Bliskości
Bycia wziętym pod uwagę	Bycia w kontakcie
Szacunku	Współpracy
Równości	Wsparcia
Obdarowywania	Uznania
Wkładu	Bycia docenionym
Miłości	Rozluźnienia, relaksu
Przywiązania	Stabilności
Bycia zauważonym	Wiarygodności
Akceptacji	Niezawodności
	Zaufania
	Przewidywalności

4

FORMUŁOWANIE KONKRETNÝCH PRÓŚB

Dzięki formułowaniu jak najbardziej konkretnych próśb, nasz rozmówca nie musi zgadywać, o co nam chodzi – co mogłoby budzić w nim frustrację, a w nas np. złość, jeśli nie odgadłby trafnie.

Bardzo ważne jest, aby sformułowany komunikat był **prośbą, a nie żądaniem czy poleceniem**.

Częściowo można o to zadbać już na poziomie formułowania go, np. używając określonego tonu głosu czy unikając pewnych słów (jak np. „natychmiast”).

Jednak należy pamiętać, że **o tym, czy komunikat jest prośbą, czy żądaniem decyduje reakcja na odmowę – GDY PROSIMY, AKCEPTUJEMY, ŻE KTOŚ MOŻE NAM ODMÓWIĆ**.

Jeśli w reakcji na odmowę pojawia się w nas złość, jeśli postrzegamy odmowę jako brak szacunku czy oznakę lekceważenia, a zwłaszcza, jeśli wyciągamy potem wobec osoby, która odmówiła jakieś negatywne konsekwencje – nie była to prośba, tylko ukryte żądanie.

4

FORMUŁOWANIE KONKRETNYCH PROŚB

Użycie słowa „proszę” nie wystarczy więc, aby komunikat był prośbą, a nie żądaniem. Np.:

- „Proszę, pomóż mi dzisiaj przygotować kolację, chciałabym, żebyś pokroił warzywa do sałatki.” (konkretna prośba, zgodna z PBP)
- jak wyżej, jednak gdy osoba poproszona odmawia nam (np. mówiąc, że już umówiła się z kimś i nie będzie jej w domu) czujemy złość – nie była to więc prośba, bo nie akceptowaliśmy możliwości odmowy.
- „Proszę, rusz się wreszcie i pomóż mi zrobić kolację.” (żądanie, pomimo użycia słowa „proszę”)

Dobrze jest też formułować prośby tak, by **prosić o to, czego się chce - a nie wskazywać, czego się nie chce**. Dzięki temu osoba proszona będzie dobrze wiedziała, czego od niej oczekujemy. Prośby z „Nie...” nie dają w zastępstwo żadnej innej opcji zachowania. np. „Usiądź i powiedz mi, co się stało.” zamiast „Nie krzycz tak.”

W praktyce oznacza to, że jeśli chcemy nawiązać z kimś empatyczny kontakt, to słysząc komunikat drugiej osoby - czasem zawierający ocenę, krytykę lub krótką odmowę mamy:

1. Zadać sobie pytanie, **jakie uczucia/emocje stoją za wypowiedzianym przez nią komunikatem** - może to się wiązać z koniecznością zadania dodatkowych pytań
2. **Powiązać te emocje ze stojącymi za nimi potrzebami** - co również może wymagać dopytywania się, by ustalić to wspólnie z drugą osobą
3. Dowiedzieć się, **w jaki sposób mielibyśmy, według niej, wyjść naprzeciw jej uczuciom i potrzebom** - co chciałyby lub potrzebowała, żebyśmy zrobili?

Czy kiedy widzisz (słyszysz)... to czujesz (się)... bo chcesz (potrzebujesz, jest dla ciebie ważne)... więc może chciałabyś, żebym...?

Znajdująca się powyżej formułka to tylko pewien schemat. W takiej formie brzmi dość nienaturalnie, zwłaszcza, że zgodnie z informacjami z poprzedniego slajdu – proces komunikacji zgodnie z krokami PBP może trochę potrwać i wymagać zadawania dodatkowych pytań, by lepiej zrozumieć rozmówcę. Niekoniecznie należy więc uczyć się jej na pamięć i stosować ją z użyciem dokładnie takich słów – jeśli jedynie będziemy „klepali formułki” nasz rozmówca to zauważy.

Można jednak stosunkowo łatwo wykorzystać w wypowiedzi jej części, np. dwójkami łącząc jej elementy:

- Czy kiedy widzisz (słyszysz)... to czujesz (się)... /
- Czy czujesz (się)... bo chcesz (potrzebujesz, jest dla ciebie ważne)... /
- chcesz (potrzebujesz, jest dla ciebie ważne)... więc może chciałabyś, żebym...?

Po usłyszeniu prośby albo ją spełnimy, albo przejdziemy do empatycznego wyrażenia tego, co my w związku z nią czujemy i potrzebujemy (np. gdy jej nie rozumiemy lub z jakiegoś powodu nie możemy lub nie chcemy spełnić.)

Jeśli chcemy empatycznie wyrazić to, co czujemy i czego potrzebujemy, stosujemy podobny schemat wypowiedzi:

Kiedy widzę (słyszę)... to czuję (się)... bo chcę (potrzebuję, jest dla mnie ważne)... a zatem czy zechciał(a)byś/ mogłabyś...

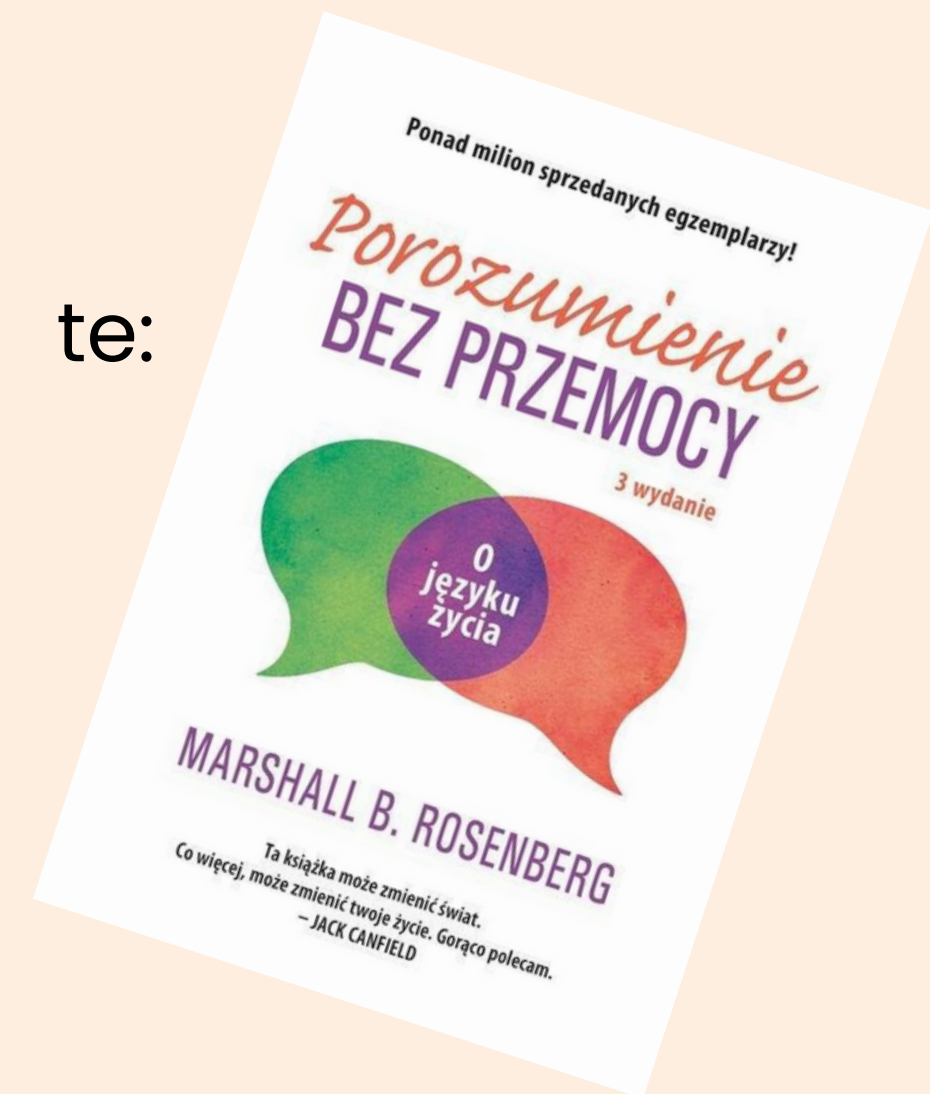
Podobnie jak w przypadku poprzedniej formułki - ma ona być jedynie pomocnym schematem i bardziej liczy się jej sens i to, by mieć na uwadze jej elementy, niż sztuczne mówienie jej z pamięci.

Tak sformułowany komunikat jest bardziej zrozumiały i akceptowalny dla odbiorcy - akceptowalny nie oznacza, że zgodzi się on na naszą prośbę, ale że nasza wypowiedź raczej nie sprawi, że osoba nas słuchająca poczuje się w jakiś sposób atakowana, co z kolei sprawi, że rozmowa nie będzie rozwijała się w stronę konfliktu.

Porozumienie Bez Przemocy jest złożonym podejściem, obecnie wykorzystywanym i nauczonym we wielu krajach świata, w tym w Polsce, przez certyfikowanych trenerów. Niniejsza prezentacja jest jedynie inspirowana PBP i bardzo krótko do niego wprowadza – osoby bardziej zainteresowane tą koncepcją zapraszam do zapoznania się z nią „w oryginale”.

Polecane źródła:

- Publikacje M. B. Rosenberga, np. „Porozumienie bez przemocy. O języku życia.”
- dostępne nagrania wystąpień M. B. Rosenberga, np. te:
(możliwość włączenia polskich napisów)
<https://www.youtube.com/watch?v=bn33GfZ49Q4>
<https://www.youtube.com/watch?v=H5pVaQi21gQ>
- strona Porozumienia Bez Przemocy w Polsce:
<http://trenerzynvc.pl/>



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

Natalia Wróbel

5 rok Psychologii

opracowano w ramach praktyk studenckich
pod kierunkiem p. O. Bogackiej