# DOGADAJMY SIĘ!

Komunikacja to podstawa naszych kontaktów z ludźmi, zarówno na polu zawodowym jak i osobistym. Warto pochylić się więc nad tym, czy nasz sposób porozumiewania się z innymi umacnia, czy też osłabia nasze relacje. Jest to istotne zwłaszcza teraz, gdy na co dzień spędzamy więcej czasu z najbliższymi sobie osobami.

Niniejszy artykuł ma na celu przybliżenie podejścia tzw. „porozumienia bez przemocy (PBP)", a właściwie „porozumienia współczującego" (*non-violent Communication, NVC*). Istotą tego podejścia jest posługiwanie się takim sposobem komunikacji, który sprzyja wzajemnej wymianie myśli, uczuć i potrzeb, odnoszenia się do siebie z szacunkiem, asertywności oraz ograniczeniu krytyki, ocen i presji (*przemocy*).

**Rodzicu, Nauczycielu – komunikacja bezpośrednio wpływa także na Twoją relację z dzieckiem. Pamiętaj również, że uczy się ono wyrażania swoich myśli, uczuć i potrzeb biorąc z Ciebie przykład.**

4

**CZTERY ELEMENTY PBP: SPOSTRZEŻENIE, UCZUCIA, POTRZEBY, PROŚBA**

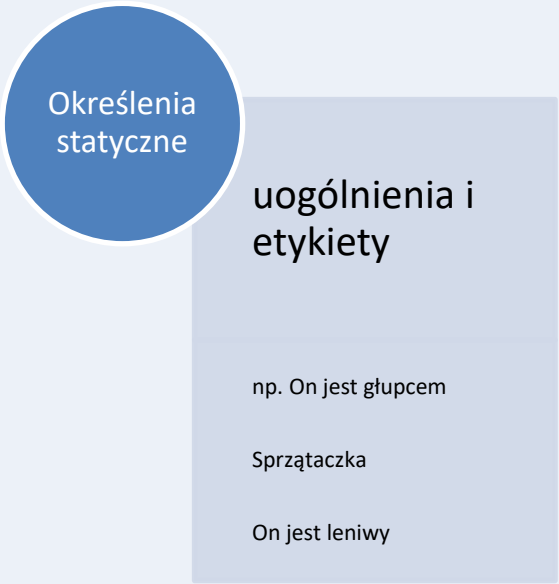
Świadomość tych czterech elementów pomaga nam WYRAŻAĆ siebie lub ODBIERAĆ słowa innych. Poniżej elementy te zostaną omówione w odniesieniu do **wyrażania** siebie.

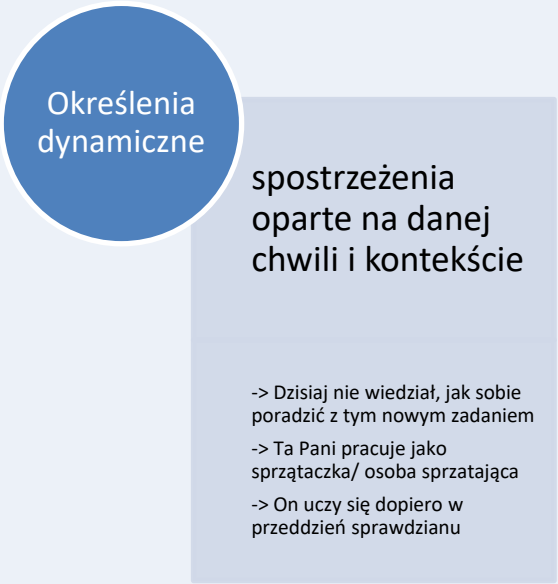
## I SPOSTRZEŻENIE

Podstawowy krok to uważne zaobserwowanie, co się dzieje w danej sytuacji, która wpływa na nasze samopoczucie. Należy „opisać" sobie w myślach sytuację w kategoriach **zachowań**, nie **ocen.** Innymi słowy bazujemy na tym, co *odbieramy zmysłami* - słuchem czy wzrokiem – zawieszając *interpretacje* sytuacji. Oto przykład różnicy między interpretacją, a opisem zachowania:

„Lekceważysz mnie" vs „Dzwoniłam do Ciebie wczoraj i przedwczoraj , nie odebrałaś jednak telefonu, ani nie oddzwoniłaś do mnie "

Należy zwrócić również uwagę na **określania dynamiczne i statyczne**. Język dynamiczny akcentuje fakt, iż nasze zachowania są zmienne, przejściowe, zależą od kontekstu i możemy na nie wpływać. Podkreśla też nasza złożoność, dzięki czemu unikamy identyfikowania całej osoby z jedną postawą/cechą/aktywnością. Język statyczny to uogólnienia i generalizacje, często także osądy i etykiety, za pomocą których nie zbudujemy porozumienia.




## II ROZPOZNAWANIE I WYRAŻANIE UCZUĆ

Dla skutecznego i autentycznego porozumiewania się z innymi potrzebna jest **świadomość własnych uczuć, emocji.** Jak można popracować nad ta umiejętnością?

- obserwować zmiany w swoim ciele powiązane z konkretnymi emocjami, dać sobie prawo do odczuwania i nazywania ich, unikając oceny czy są one dobre, złe, odpowiednie etc.
- poszerzać swój słownik emocji i uczuć
- rozważać różne interpretacje sytuacji budzących emocje
- odróżniać uczucia od:
  - myśli („czuję, że mam ochotę cię uderzyć" vs „jestem wściekły")
  - tego, za kogo się uważasz („jestem nieudacznikiem" vs." jestem rozczarowany prezentacją")
  - tego, jak sobie wyobrażasz reakcje innych ludzi i ich zachowania względem ciebie („Jestem rozczarowany swoją prezentacją" vs. „czuję, że nikomu się to nie spodobało")

Powiedzmy drugiej osobie *po prostu*, jaką emocję odczuwamy.

Marshall Rosenberg (twórca PBP) podkreśla, że niezwykle ważne we współczującym porozumiewaniu się jest **branie odpowiedzialności z swoje uczucia**. Z równowagi wytrącają nas nie „same fakty" lecz sposób, w jaki je interpretujemy. **Interpretacja zależy od nas**, mamy więc wpływ na to jak odbieramy daną sytuację i w następstwie jak na nią reagujemy. W świetle tego ważne jest, byśmy przyjmowali różne perspektywy w myśleniu o danej sytuacji. Na przykład, możemy wyobrazić sobie sytuację, w której nasz znajomy nie przywitał się z nami, gdy mijaliśmy go w galerii handlowej. Zupełnie inną emocje wzbudzi myśl „Udaje, że mnie nie zna", aniżeli „Był duży ruch, mógł mnie nie zauważyć". Wypowiedzi i zachowania innych osób mogą „wzmacniać" nasze reakcje, lecz nie są ich źródłem.

W naszym języku powszechne są schematy, które pozbawiają nas odpowiedzialności za uczucia. Niekorzystne jest przede wszystkim upatrywanie źródła uczuć w innych– np. „jestem zawiedziona, bo nie jesz mojego śniadania". Komunikat „Jestem zawiedziona, kiedy nie jesz

mojego śniadania, bo chciałabym, żebyś była zdrowa i miała siłę do działania" ukazuje wewnętrzne źródło odczuwania danej emocji. Ponadto uznawanie innych jako źródła naszych emocji negatywnych może budzić opór lub poczucie winy.

## III POTRZEBY

Emocje informują nas o **zaspokojeniu lub niezaspokojeniu naszych potrzeb**. Gdy rozpoznamy i uznamy własne emocje, kolejnym krokiem jest poddanie refleksji własnych potrzeb. Warto pomyśleć: „Czuję… bo potrzebuję…". Dla przykładu można rozważyć sytuację, gdy ktoś spóźnia się na umówione spotkanie. Jeśli precyzyjna organizacja czasu w ciągu dnia pozwala zaspokoić nam nasze potrzeby, będziemy tym faktem zirytowani. Natomiast, gdy spotkanie ma miejsce po meczących zajęciach możemy… poczuć ulgę lub być zadowoleni mając chwilę spokoju dla siebie.

Ocenianie i etykietowanie innych może być **wskaźnikiem** naszych potrzeb i systemu wartości. Warto więc wychwycić w myślach narzucające się oceny i poddać je namysłowi, zastanowić się nad potrzebą będącą ich źródłem. Wrażliwsze, skuteczniejsze i bardziej autentyczne będzie wyrażenie własnej potrzeby np. bliskości, zamiast zarzucenia bliskiemu bycie lekceważącym. Pełny komunikat z uwzględnieniem spostrzeżenia, emocji oraz potrzeb brzmiałby np. „Smutno mi, że nie przyjedziesz na kolację, bo miałam nadzieję że porozmawiamy i spędzimy razem czas". Ponadto rozmówca ma szansę zrozumieć nasze myśli i zachowanie.

## IV PROŚBA O GEST, KTÓRY WZBOGACI NASZE ŻYCIE

Jeśli sytuacja budzi w nas negatywne emocje, chcemy ją zmienić. Odpowiednia komunikacja jest potrzebna zwłaszcza wtedy, gdy chcielibyśmy, żeby druga osoba zmieniła swoje zachowanie. W podejściu PBP nie recepty na to, jak nakłonić drugą osobę do działania zgodnie z naszymi oczekiwaniami. Możemy natomiast komunikować się w taki sposób, by zwiększyć prawdopodobieństwo, że druga osoba uzna naszą potrzebę i prośbę z niej wypływającą. Podstawowe jest wyrażanie próśb w formie pozytywnej (twierdzącej – np. zrób…) , aniżeli negatywnej (zaprzeczającej - nie rób…). Komunikat zaprzeczający (np. „Przestań!") co najwyżej *wyklucza jedno* z zachowań, zamiast określać jakie jest *konkretne zachowanie do zrealizowania.* Należy unikać także pojęć abstrakcyjnych, niejednoznacznych, zbyt ogólnych (np. „bądź odpowiedzialny"). Chcąc się upewnić, czy rozmówca zrozumiał nasz komunikat należy poprosić go, żeby powtórzył go swoimi słowami. Należy pamiętać, że zarzuty lub groźba kary mogą zwiększyć opór słuchacza i zmniejszyć prawdopodobieństwo spełnienia naszej prośby.

Podsumowując, PBP pomaga nam zmienić styl wyrażania siebie, który sprzyja podtrzymywaniu pełnej szacunku relacji z drugą osobą. Zmiana zachodzi wówczas, gdy skupiamy uwagę i otwarcie mówimy o tym, co spostrzegamy, odczuwamy, czego potrzebujemy oraz potrafimy kierować ku innym prośby, które wzbogacą nasze życie.

Opracowała: mgr Monika Koczwara
psycholog PPPP w Tarnowie

Bibliografia:
Marshall B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy*. Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa, 2019.