# „W naszym domu można już żyć normalnie...”

# O komunikacji wzbogacającej życie

Danuta Przewoźnik

Rodzina, dzieci, rodzice – określenia, które u wielu osób przywołują wspomnienia, ciepło, spełnienie marzeń i wartości. Dom to miejsce, którego potrzebujemy, aby rozumieć i być rozumianym, akceptowanym, aby rozwijać się.

Bywa inaczej… Niejedna matka i niejeden ojciec , niejedno dziecko mają już dość krzyków, rozkazów, szarpaniny, bójek. Niekiedy dom przestaje być miejscem troski, spokoju, rozwoju i radości życia. Wtedy domownicy są w pacie, nie wiedzą, co dalej zrobić. Jak to co niekorzystne dla wszystkich zmieniać - własne reakcje, przekonania, oceny?

I rodzice szukają różnych form pomocy, książek, stron internetowych. Propozycji jest mnóstwo.

Jedną z nich jest **Porozumienie bez Przemocy**, czyli komunikacja wzbogacająca życie, pozwalająca zachować człowieczeństwo nawet wtedy, gdy jest trudno – twórcą tej metody jest Marshall B. Rosenberg (amerykański psycholog i terapeuta).

Co skłania ludzi do zadawania cierpienia innym? To ważne fundamentalne pytanie dla relacji. Rosenberg uznał, że agresja i przemoc wiążą się z wyuczonym sposobem myślenia o drugim człowieku, z formą porozumiewania i dominacją (górowania nad innymi).

Stworzył podejście, które pozwala na zmianę sposobu myślenia, komunikowania i sprawowania władzy. Założenia tej metody to:

- wszyscy ludzie mają takie same potrzeby, np. szacunku, akceptacji, uznania

- jako ludzie jesteśmy od siebie zależni

- wszystko, co robimy jest próbą zaspokojenia naszych potrzeb

- ludzie chcą wzbogacać życie z własnej wolnej woli.

**Porozumienie bez Przemocy** opiera się na świadomej pełnej szacunku komunikacji z drugim człowiekiem czy z grupą ludzi. Sposób wysławiania się, reagowania ma realny wpływ na relacje z drugim. Słowa mogą ranić i przynosić ból, mogą też wzbogacać wzajemnie i rozwijać. Ta metoda pozwala na zmianę stylu wyrażania się i słuchania innych. Codzienna praktyka może przynieść zmianę nawyku, uświadomienie obserwacji, ocen, uczuć i pragnień. Wtedy można formułować świadome, empatyczne, konkretne komunikaty. Celem wymiany zdań jest uważne przyjrzenie się własnym głębokim potrzebom, jak i potrzebom drugiego człowieka. Możliwa jest zmiana sposobu myślenia: zamiast oceniania, stawiania diagnoz i osądzania pojawia się jasne wyrażanie obserwacji (faktów), uczuć i potrzeb. Dzięki temu rozwija też umiejętność uważnego słuchania i empatia. Język porozumienia to zobaczenie własnych uczuć i potrzeb, skierowanie ku drugiemu, wysłuchanie jego uczuć i potrzeb.

### Model czterech kroków

1. Obserwacja – obserwowanie i formułowanie spostrzeżeń na temat zachowania drugiej osoby. Obserwacja jest obiektywna, bez osądzania, oceniania i krytyki, bez obwiniania drugiej osoby i stawiania siebie ponad nią. Rzeczowe stwierdzenie faktu: co dana osoba robi czy zrobiła, bez względu na to, czy nam się to podoba, czy nie. Ważne, by obserwacja danej sytuacji nie prowadziła do uogólnień typu: jak zwykle się spóźniłeś, zawsze się spóźniasz – powinna odnosić się do konkretnego przypadku: w tym miesiącu cztery razy przyszedłeś punktualnie na lekcje.

To trudny i podstawowy krok, bo wiele osób zakłada z góry, że ich osąd równa się faktom. Ten pierwszy krok już może przynieść ulgę, poprawę. Człowiek chce być widziany przez innego, lecz nie oceniany.

OBSERWACJA ≠ OCENA

1. Uczucia – stan wewnętrzny , który się pojawia w człowieku jako reakcja na doświadczenia. Ważne jest określenie, wyartykułowanie głośno, jakie uczucia wyzwala w nas zdarzenie, zachowanie. C o czuję, gdy to się dzieje. Może to być uczucie strachu, zdumienia, smutku, wściekłości lub radości, spokoju. Wyrażając swoje uczucia bezpośrednio: jestem smutna(-y). Pokazujemy, że w nas pojawiają się uczucia, bo nie są realizowane ważne potrzeby.

W wypowiedziach mogą też pojawić się słowa opisujące „rzekome” uczucia: złościsz mnie, jestem tobą zawiedziony, wywołujesz we mnie w lęk, automatycznie odpowiedzialność za nasze uczucia przenosimy na rozmówcę. Bardzo ważny jest dobór słów przy wyrażaniu uczuć. Często nieświadomie nadużywamy czasownika „czuję”, zamiast powiedzieć „myślę, sądzę, podejrzewam”, np.: „Czuję, że chcą mnie wpakować w niezręczną sytuację”, zamiast: „Podejrzewam, że…”.

Mówiąc: złościsz mnie, jestem tobą zawiedziony – odpowiedzialność za swoje uczucia przenosisz na rozmówcę. Obwiniasz go – a to jest sprzeczne z metodą porozumienia bez przemocy.

UCZUCIA ≠ MYŚLI, OBWINIANIE (uczucia rzekome)

1. Potrzeby – są związane z uczuciami. Kiedy potrzeby są zaspokojone, czujemy się dobrze, kiedy nie są – odczuwamy dyskomfort, ból. Ważne jest więc, by uświadamiać sobie, nazywać swoje potrzeby i je wyrażać.

Większość nieporozumień w relacjach, w komunikacji wynika z niezaspokojonych potrzeb, które nie mogą być zaspokojone, bo nie są uświadomione i nazwane. Osądy i krytyka, interpretacje czyichś zachowań to zastępcze ujawnianie własnych potrzeb.

Potrzeby są uniwersalne, dotyczą wszystkich istot ludzkich. Jako ludzie mamy te same potrzeby: kontaktu, szacunku, miłości, pożywienia, bezpieczeństwa, odpoczynku, uczciwości etc. Z potrzebą nie jest związane miejsce, rzecz ani inna osoba.

Ludzie są przyzwyczajeni do określonych sposobów realizacji potrzeb, np. potrzeba odpoczynku tylko w określonym miejscu, hotelu, leżaku. Inaczej realizuje potrzebę bezpieczeństwa nastolatek, inaczej określa i realizuje jego rodzic. Strategie są różnorodne, potrzeby wspólne.

POTRZEBY ≠ STRATEGIE

1. Prośba – to ostatni krok w modelu porozumienia bez przemocy. Ważne, aby była wykonalna, sformułowana w czasie teraźniejszym, w języku działania. Prośba rodzi się naturalnie – po uświadomieniu sobie potrzeby, ustalamy, co pomogło by czy wzbogaciło by nasze życie. Prośba musi być jak najbardziej konkretna, żeby mogła być spełniona lub odrzucona. Nie może to być aluzja, podtekst. Prośba nie może być zdaniem negatywnym, czyli wyrażać, czego sobie nie życzymy. Ma być wyraźnym komunikatem, czego chcemy. Aby sprawdzić, czy prośba została dobrze zrozumiana przez drugą stronę, ważna jest informacja zwrotna. „Czy możesz powiedzieć, jak zrozumiałeś to, co do ciebie powiedziałem?”. Łatwo się wówczas przekonać, czy prośba była wystarczająco konkretnie wyrażona. Często zdarza się tak, że trzeba ją powtarzać kilkakrotnie innymi słowami. Ważne, by przy tym nie zacząć oceniać: „No tak, źle mnie zrozumiałeś”, tylko drążyć prośbę bez krytyki: „Może użyłem niewłaściwych słów, pozwól więc, że spróbuję jeszcze raz”.

PROŚBA ≠ ŻĄDANIE

# Bez Przemocy – NVC (Non Violance Communication)

Rosenberg podkreśla, że komunikacja według tego modelu działa w dwie strony. Sami obserwujemy siebie, wyrażamy uczucia, potrzeby i prośby do siebie, próbujemy nawiązać kontakt z partnerem, z dzieckiem poprzez próbę opisu zdarzenia, uczuć, potrzeb i sformułowanie próśb.

NVC jest metodą komunikacji interpersonalnej pomagającą:

- nawiązać kontakt z samym sobą i z innymi w taki sposób, żeby mogło pojawić się wrodzone nam współczucie i porozumienie,

- zmienić swój styl wyrażania siebie i słuchania tego, co mówią inni. Zmiana następuje dzięki skupieniu uwagi na czterech obszarach: na tym, co spostrzegamy, co czujemy, czego potrzebujemy oraz na kierowanych ku innym ludziom prośbach, których spełnienie może wzbogacić nasze życie,

- nawiązać i utrzymać głęboki kontakt z drugą osobą,

- zaspokajać nasze potrzeby nie naruszając potrzeb innych,

- wyrażać się w pełni i szczerze,

- brać odpowiedzialność za swoje działania,

- radzić sobie z gniewem, poczuciem winy, wstydem, lękiem i frustracją,

- przekierować gniew w twórcze rozwiązanie konfliktów,

- budować rozwiązania oparte na bezpieczeństwie, szacunku i porozumieniu,

- zaspokajać podstawowe potrzeby jednostki, rodziny, szkoły i firmy,

**Porozumienie Bez Przemocy** nie jest jednak tylko językiem ani zbiorem technik werbalnych. Świadomość i intencje, którymi metoda ta jest przeniknięta, wyrazić można przez milczenie, specyficzny rodzaj obecności, a także wyrazem twarzy i gestami.

W naszej poradni psychologiczno-pedagogicznych prowadzone są zajęcia z komunikacji dla różnych odbiorców: dla rodziców, nauczycieli, dzieci i młodzieży w oparciu o założenia tej metody. Zawarte w tytule tego artykułu zdanie: „W tym domu można nareszcie żyć normalnie…” zostało sformułowane przez udręczonych wcześniej rodziców po zajęciach z komunikacji. Zmiana jest możliwa.

Zapraszamy!