



„Wydawać

się może ryzykownym mówienie o swoich potrzebach i emocjach, by nie narazić się na negatywną ocenę, a przez to na odrzucenie/zranienie. (...) Jednak dzięki wewnętrznemu dialogowi i rozgraniczeniu spostrzeżeń od ocen, przyznając rację bytu potrzebom i pragnieniom, kształtującym nasze uczucia, oraz wyrażając prośby w kategoriach jasno określonych działań, mamy możliwość prawdziwego uwolnienia od przymusów i skupienia się na sobie”. Czym jest Porozumienie bez Przemocy i jak się skutecznie komunikować mówi Robert Smyczyński, psycholog i prezes Fundacji UNA.

Redakcja: Po co mielibyśmy zmieniać nasz styl komunikowania się? Dlaczego jest to ważne?

Robert Smyczyński: Na pewnym etapie poszukiwania rozwiązań, mających polepszyć nasze relacje, pośród innych barier, często pojawia się bariera komunikacyjna. Bariera nie tylko w relacji z innymi, ale również z samym sobą, wewnątrz. Komunikat, często jedno słowo, które pojawia się na samym początku kontaktu w formie oceny czy osądu, tworzy niewidzialną barierę. Pojawiają się brak zaufania, czasem zagrożenie, mobilizacja do obrony. Bywa, że reszta komunikatu nie jest już odbierana tak, jakby chciała tego osoba komunikująca – jest to często zaskakujące i powoduje eskalację strategii „by zostać usłyszonym”. Rozpoczynamy błędne koło komunikatów, w których zagubiliśmy pierwotny sens zaopiekowania własnych potrzeb, a zaczynamy walczyć, by zostać usłyszonym/zrozumianym.

Co takiego się dzieje, że komunikujemy się i nie słyszymy, nie rozumiemy?

W zrozumieniu tej czasem zawikłanej logiki może pomóc z pozoru nieskomplikowany przykład dialogu dwóch osób – A i B:

*A- Twoja przepocone ciuchy po treningu walają się w przedpokoju...*

*B- Nie walają się, tylko leżą, bo muszą wyschnąć.*

*A- Nie po to było posprzątane by tu leżały te brudy!*

*B- Jakoś nie widać tu porządku!*

*A- No oczywiście, nigdy nic nie widać, czy jest posprzątnane czy pozmywane! Wszystko samo się robi!*

Przykład żywy i każdy z nas mógłby dopisać kolejne wersy tego dialogu. Zobaczmy, co tu się stało? Można przyjąć, że osoba A zauważyła stan w przedpokoju, poczuła złość. Złość na to, że jej wysiłki w zaprowadzeniu porządku zostały zniweczone, a w związku z tym jej potrzeba ładu, ale także szacunku, nie zostały zaspokojone, a ubrania leżą w przedpokoju.

Osoba A zdecydowała się, by już w pierwszym zdaniu ZMUSIĆ osobę B, aby swoim zachowaniem – uporządkowanie przedpokoju – dała sygnał, że szanuje potrzeby osoby A.

Poprzez użycie dwóch ocennych wyrażen „przepocone” i „wałają się”, chciała wzbudzić poczucie winy: „udowodnij, że nie jesteś niehigienicznym/ną bałaganiarzem/ką, porządkując przedpokój” – wtedy dasz mi sygnał, że szanujesz mnie i moją potrzebę ładu.

Ani A ani B nie czują się rozumiani w tym dialogu, daleko tu do szacunku, a jedynie skupienie na ataku/obronie przed kolejną rundą ocen. Warto zwrócić uwagę, że już po pierwszym komunikacie pojawia się u osoby B bariera i zaczyna się bronić – atakując. Potem mamy już tylko spiralę... Okazuje się, że już pierwsze słowa mogą budować mur niezrozumienia. Ocena, osąd blokują porozumienie.

Marshall B. Rosenberg, autor Porozumienia bez Przemocy (PbB) (ang. NVC Nonviolent Communication), powiedziałby, że blokują odczuwanie i współodczuwanie. Interpretując i oceniając postępowanie innych, uzewnętrzniamy własne potrzeby oraz systemy wartości. A osądzanie oraz klasyfikowanie ludzi jest procederem sprzyjającym przemocy. Zatem już na początku warto pamiętać, aby nasz język dawał wybór, a nie go ograniczał.

Jak wobec tego mógłby brzmieć ten komunikat zgodnie z Porozumieniem bez Przemocy?

Zastanówmy się więc, jakby osoba B odebrała komunikat, gdyby brzmiał następująco:

A - W przedpokoju leżą ubrania treningowe, jest mi przykro i zaczynam czuć złość, bo potrzebuję ładu i szacunku, gdy staram się dbać o porządek. Czy możesz przenieść te ubrania do pralni?

Ten komunikat brzmi dość niestandardowo...

Owszem, na pierwszy rzut oka... Wynika to z faktu, że wydawać się może ryzykownym mówienie o swoich potrzebach i emocjach, by nie narazić się na negatywną ocenę, a przez to

odrzuć/zranienie. Zwróćmy uwagę, zamiast „Twoje prze pocone...” pojawia się na początku opis tego, co widzimy – jak z kamery, bez interpretacji i opisanych strategii nacisku. W kolejnej części komunikatu pojawiają się informacje nt. naszych uczuć, potrzeb i konkretna prośba, a wszystko z perspektywy JA. W ten sposób osoba B dowiaduje się, w bezpieczny sposób, co czuje i potrzebuje osoba A i co ma zrobić konkretnie, by jej potrzeby zaspokoić.

Jak zatem budować skuteczne komunikaty?

Zwróćmy uwagę, w NVC 4 kroki, koniecznie wypowiedziane łącznie, dają najwyższą pewność co do skuteczności komunikatu:

**KROK 1 – Spostrzeżenie** – Mówimy o konkretnych czynkach, które spostrzegamy (jak kamera bez ocen): *Gdy (JA) widzę, słyszę, przypominam sobie, itp.*

**KROK 2 – Uczucia** – Mówimy, co czujemy w danej sytuacji (tylko emocje lub odczucia, nie myśli, 2-3 słowa): *Czuję... (złość, radość, niepokój, itp.)*

**KROK 3 – Potrzeby** – Określamy własne potrzeby związane z uczuciami, które zdefiniowaliśmy przed chwilą: *Ponieważ potrzebuję... (szacunku, bezpieczeństwa, rozumienia, bliskości, itp.)*

**KROK 4 – Prośba** – Mówimy wtedy o konkretnym działaniu, którego byśmy sobie życzyli (konkretnie jasno i wyraźnie, niczego jednak nie żądając i skupiając się raczej na tym, co ma być, niż nie być): *Proszę cię, byś...(mówił ciszej, głośniej, częściej np. 4x w tygodniu. Itp.)*

Co zmienia budowanie komunikacji w ten sposób?

PbP jest po to, by unikać sytuacji trudnych, rodzących gniew. Przez świadomość własnych uczuć i potrzeb wciąż poznajemy siebie i siebie w relacji, ale dajemy też sygnał innym, że ich uczucia i potrzeby są również ważne i mają do nich prawo. Jest to szczególnie ważne w komunikacji z dziećmi.

W gabinecie, w pracy terapeutycznej z osobami chcącymi dokonywać zmian, kiedy zaczynamy zajmować się pracą nad emocjami, potrzebami, własnymi granicami, często odwołujemy się do potencjału, jaki oferuje Porozumienie bez Przemocy. Pierwszą korzyścią pojawiającą się przy poznawaniu i praktykowaniu NVC jest wiedza nt. własnych uczuć i potrzeb. Po wielokroć ta umiejętność okazuje się kluczowa, szczególnie dla osób zmagających się z trudnymi lub traumatycznymi doświadczeniami. Kolejną korzyścią jest spokój w komunikacji, będący efektem przemyślanego komunikatu, który sam w sobie daje

szansę na skupienie na tym, co się we mnie dzieje, wyartykułowania tego i uzyskania efektu skupienia uwagi i lepszego rozumienia. Niezwykle ważna okazuje się również korzyść polegająca na redukcji lęku przed sytuacjami konfliktowymi („wiem, co i jak mówić, by nie eskalować i by dotarło”). Finalnie, dzięki wewnętrznemu dialogowi i rozgraniczeniu spostrzeżeń od ocen, przyznając rację bytu potrzebom i pragnieniom kształtującym nasze uczucia oraz wyrażając prośby w kategoriach jasno określonych działań, mamy możliwość prawdziwego uwolnienia od przymusów i skupienia się na sobie.

Z mojego doświadczenia, NVC jest jednym z podstawowych i skutecznych narzędzi pozwalających bez względu na wiek i relację (dorosły/dorosły/dziecko/młodzież/młodzież/dorośli/rodziny): skupiać się na tu i teraz i na relacji; dawać szansę na relację opartą na obserwacji, a nie na ocenie; budować podmiotowość, otwartość i kreatywność, mieć kontakt z własnymi uczuciami i potrzebami; skupiać się na pozytywie oraz mówić NIE, kiedy tak się czuje.

Metoda jest z pewnością skuteczna. Nie wygląda jednak na łatwą do wdrożenia. Od czego zacząć?

Nauka i praktykowanie wymaga czasu i cierpliwości – NVC jest innym stylem komunikowania niż ten, do którego przywykliśmy. A skuteczność w znacznej mierze zależy od praktykowania i używania własnego charakterystycznego języka. Potrzebujemy empatii, wobec samych siebie, aby móc ją ofiarować innym. Więc empatyzujemy jak najwięcej – stykając się z kryzysami, gdy ktoś odmawia, w rozmowach i w milczeniu – wszędzie kryją się niezaspokojone potrzeby innych i nasze, a ich zaspokojenie zwykle przynosi szczęście wszystkim. Słuchajmy – im uważniej wysłuchamy innych, tym jest większa szansa, że uważniej oni nas wysłuchają. Starajmy się słuchać nie tego, co inni o nas myślą, a czego ludzie potrzebują. Czasem dłużej znaczy krócej.

Warsztaty komunikacji z wykorzystaniem potencjału NVC stale realizujemy w Fundacji UNA w ramach projektów wsparciowych współfinansowanych przez m.st. Warszawa: „Jesteś Wiele Wart 3”, [Czas dla Rodziny 2](#),,, „Patent na moc”.

Dziękuję za rozmowę.

Robert Smyczyński – psycholog kliniczny (SWPS); specjalizuje się w pracy ze zjawiskiem kryzysu, traumy i motywacji. Terapeuta TSR (BSFT), trener, praktyk, na co dzień pracujący w gabinecie, na sali szkoleniowej i w terenie. Współzałożyciel i Prezes [Fundacji UNA](#) zajmującej się wspieraniem w rozwoju rodziny, społeczności i wsparciem specjalistów pracujących w środowisku szkolnym i pomocowym. Fundacja UNA od 5 lat realizuje

wieloletnie programy wsparciowe finansowane ze środków m.st. Warszawy, skierowane do osób zagrożonych sytuacjami kryzysowymi, zmagających się z problemami rodzinnymi oraz problemami uzależnień i współuzależnienia.

Fot. Andrik Langfield, Unsplash.com