

- na podstawie książki „Porozumienie bez przemocy, czyli język żyrafy w szkole” T. Widstrand, M. Gothlin, **1. OBSERWACJA**

Obserwacja oznacza, że opisuję to, co postrzegam, to znaczy słyszę, stykam się z czymś, zapamiętuję i o tym myślę. Sygnalizuje to, co się dzieje, co wywołuje moje reakcje, kiedy przejmuję inicjatywę, by się porozumieć.

Sztuką jest odróżnienie obserwacji od wszelkiego rodzaju ocen, analizy, interpretacji, szufladkowania. Inaczej mówiąc: co się dzieje i co sprawia, czyli jakie działania danej osoby, składają się na to, że reaguję oraz o czym chcę mówić.

Jeśli pomylimy postrzeganie z oceną, istnieje duże ryzyko, że odbiorca przyjmie przesłanie jako krytykę i odpowie jakiegoś rodzaju defensywą.

Jeśli odbiorca w tym momencie poczuje się nieprzyjemnie, wykorzysta każdą okazję, by rozmowę sprowadzić z tematu, któremu miała być poświęcona. Najczęściej w tym celu kwestionować będzie zasadność i oceny. W rezultacie istnieje duże ryzyko, że rozmowa dotyczyć będzie nie tego, czego chcemy, by dotyczyła. Zaczniemy prowadzić spór na temat tego, czy dana analiza jest poprawna czy też nie.

Najprostszym sposobem skupienia się na czystej obserwacji jest opisanie tego, co zachodzi, w sposób,

który spowoduje, że obydwie strony co do tego się zgodzą. Obserwacja opisuje to, co dzieje się w teraźniejszości, w danej chwili, cały czas zakładając, że stan rzeczy zmienić się może w przeciągu sekundy.

Przykład obserwacji:

Kiedy przychodzisz 20 minut później niż się umawialiśmy.

porównaniu z tym, jak niektóre „szakale” mogłyby ją skomentować:

- Spóźniłeś się 20 minut
- Przychodzisz o wiele za późno, (ocena)
- Nieprzestrzeganie umówionych godzin jest impertynencją z twojej strony, (ocena)
- Jesteś beznadziejny...bezmyślny...nie można na tobie polegać, (szufladkowanie)
- Zawsze się spóźniasz, (analiza)
- Nie można na tobie polegać, (ocena)

- Nie obchodzi cię, że inni czekają, (analiza)
- Oczywiście sądzisz, że możesz przychodzić i wychodzić kiedy ci się podoba, (interpretacja)

Wyrażenia takie jak: „zawsze”, „nigdy”, „nikt”, „wszyscy” spowodują prawdopodobnie, że odbiorca zacznie kwestionować ich zasadność, mówiąc np. „Przecież nie zawsze się spóźniam.” Słowa takie jak „często”, „rzadko” również przyczynią się do wywołania u odbiorcy podobnej reakcji.

Jeśli chcemy odwołać się do jakiegokolwiek rodzaju interpretacji na etapie obserwacji, musimy przejąć za nią całkowitą odpowiedzialność:

- Nigdy nie widziałem, żebyś do szkoły przychodził z książkami.

(Tu pozostawiamy sobie możliwość, że inni mogli widzieć, iż uczeń miał ze sobą książki.) Porównajmy tę wypowiedź z postawą „szakala”:

- Nigdy nie nosisz ze sobą książek do szkoły,  
lub:
- Uważam, że nie przykładasz się do nauki w tym

semestrze.

(Tu przejmujemy odpowiedzialność za własną opinię, zamiast wypowiadać się w imieniu innych.) Porównajmy tę wypowiedź z językiem „szakala”:

- Nie przykładałeś się do nauki w tym semestrze.

## **2. UCZUCIA**

Lista uczuć i potrzeb.doc

To drugi etap "modelu". Tu wypowiedziane jest bliskie sercu uczucie. Ponownie powtórzona zostaje pierwsza część zdania:

„Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy...

A teraz pojawia się uczucie: „...czuję się poirytowany...”

lub „irytuje mnie to... ”

Porównując to z reakcją „szakala”:

- Czuję, że nic cię nie obchodzimy.

- Odnoszę wrażenie, że uważasz, że możesz zachowywać się dokładnie tak jak chcesz.
- Czuję się zawiedziony.
- Czuję się przez ciebie wykorzystywany.
- Czuję się mało ważny, ponieważ myślisz tylko o sobie.

Wszystkie powyższe stwierdzenia opisują moje myśli, związane z postępowaniem drugiego człowieka wobec mnie, zamiast skupić się na moich uczuciach.

Szczególnie uważać należy na zwroty: „odnoszę wrażenie, że...” oraz „czuję, że...”. Sformułowania te przenoszą skupienie z serca do głowy, a osoba, do której kierujemy przesłanie, może łatwiej odczytać je jako krytykę!

### **3. POTRZEBY I WARTOŚCI**

Lista uczuć i potrzeb.doc

Jest trzecim i najważniejszym etapem w "modelu". W Porozumieniu bez Przemocy opisujemy nasze potrzeby nie mieszając w nie osoby, z którą rozmawiamy. „Żyrafa”

wie, że potrzeby mają charakter indywidualny i że istnieje wiele sposobów ich zaspokajania.

Ten sposób porozumiewania się wyjaśnia, że uczucia te pojawiają się, ponieważ w danym przypadku nie są zaspokajane potrzeby własne. Nikt nie może wywołać danych uczuć w drugim człowieku. Każda jednostka reaguje w zależności od tego, czy jej potrzeby są zaspokajane, czy nie. Potrzeba dotyczy tego, co chciałbym otrzymywać w przyszłości. Jak miałyby to wyglądać? Czego potrzebuję?

Świadomość tego, że potrzeby odpowiadają za moje uczucia - że „Jestem zirytowany, ponieważ mam potrzebę sensownego wykorzystania czasu” — pozwala mi wziąć odpowiedzialność za moje uczucia i osiągnąć stan wolności i niezależności emocjonalnej. W tym stanie nikt mnie już nigdy nie może wyprowadzić z równowagi, ponieważ rozumiem, że mogę zrobić to tylko ja sam.

Mamy różnego rodzaju potrzeby. Abraham Maslow opisał drabinę potrzeb, poczynając od potrzeb niezbędnych do przetrwania biologicznego, np. pożywienia, picia, seksu i snu. Dążymy do poruszania się w górę tej drabiny, a spełnienie potrzeb danego jej szczebla jest warunkiem wspięcia się wyżej. Następnym szczeblem jest potrzeba bezpieczeństwa, czyli np. posiadanie ubrań i dachu nad

głową. Bezpieczeństwo w sferze uczuciowej (afiliacji) polega na byciu potrzebnym i kochanym i na obdarzaniu miłością. Potem pojawia się przynależność do grupy i potrzeba posiadania przyjaciół. Następnym szczeblem jest szacunek i uznanie, a za nim pojawia się potrzeba samorealizacji. Najwyższym szczeblem jest samorealizacja, czyli możliwość swobodnej kreacji i rozwoju swojego wnętrza. Całe życie wspinamy się, ale i spadamy z kolejnych szczebli tej drabiny, w zależności od okoliczności i naszego usposobienia.

W Porozumieniu bez Przemocy nie posługujemy się tą kategoryzacją, choć potrzeby dzielone są na różne grupy, na przykład autonomia - wolność, niezależność i możliwość swobodnego wyboru. Kontakty z innymi/ wzajemne zależności, czyli np. empatia, wsparcie, zaufanie, szczerść, szacunek, poważanie i oddanie. Potrzeby duchowe to na przykład: piękno, pokój, harmonia i natchnienie. Do biologicznego przetrwania potrzebne nam są: powietrze, pożywienie, woda, ruch, dotyk, kontakt fizyczny, odpoczynek i ochrona przed chorobami. W kontaktach z innymi ludźmi potrzeba nam integralności, czyli na przykład szacunku do samych siebie, sensu, celu i szczerści. Samorealizacja może wyrażać się w kreatywności, opanowaniu i znaczeniu. Mamy również potrzebę celebrowania: samego życia we wszystkich jego fazach, rytuałów, zabawy i napięcia.

Wróćmy do przykładu (powtarzamy dwa pierwsze etapy):

„Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy, czuję się poirytowany...”

teraz wyrażona zostanie potrzeba:

...ponieważ chciałbym w efektywny sposób wykorzystać czas...

Zauważmy, że „żyrafa” powie: „Czuję...., ponieważ potrzebuję...”

„Szakal” powiada: „Czuję się zirytowany, bo się spóźniasz...” i pomija potrzebę. Tym samym werbalnie stara się wywołać poczucie winy w drugiej osobę.

#### **4. PROŚBA O DZIAŁANIE**

To czwarty krok w schemacie. Znow przyszła pora, żeby posłużyć się konkretami i włączyć osobę, z którą rozmawiamy. Na tym etapie formułujemy działania, jakie druga osoba może podjąć, by potrzeba (życzenie) zostały zaspokojone. W Porozumieniu bez Przemocy ważne jest rozróżnienie, jakim chcemy, aby drugi człowiek „był” od tego, co chcielibyśmy, aby „zrobił”.



Określić, jakim chcemy, aby dany człowiek był nie jest niczym trudnym, na przykład „Chcę żebyś był lojalny..., wyrozumiały..., pomocny...” Dość łatwo jest również w niejasnych słowach określić co chcemy, aby druga osoba zrobiła, na przykład: „Chcę żebyś: - słuchał..., - docenił..., - okazał szacunek dla moich opinii...”

Zarówno prośzenie drugiego człowieka, aby postępował w dany sposób, jak i używanie niejasnych sformułowań nie jest zbyt zrozumiałe dla „żyrafy”. Istnieje ryzyko, że w odpowiedzi usłyszymy: „Ale ja przecież jestem lojalny...”, lub „Przecież cię doceniam”, albo „Rozumiem, ale...”

Znów ryzykujemy, że stracimy wątek i ogarnie nas niemoc, ponieważ opuści nas wiara w to, że możemy osiągnąć zamierzone cele. Zależy to jednak od tego, że sami najczęściej nie jesteśmy pewni jakich działań druga osoba miałaby się podjąć, by zaspokojone mogły zostać same potrzeby.

Konkretne działania w Nonviolent Communication polegają na określeniu:

Co chcę, aby zostało zrobione?

Kto miałby to zrobić?

Kiedy chciałbym, aby do tego doszło?

Zdanie zakończmy zapytaniem odbiorcy, czy zechce podjąć się danego działania, albo prośbą o opisane jego reakcji na naszą propozycję. Zachęta współ rozmówcy do reakcji na wypowiedzianą propozycję jest bardzo istotna, jeśli zależy nam na zbudowaniu dialogu. Jeśli ominiemy ten krok istnieje duże ryzyko, że zostaniemy odebrani jako wymagający i niechętnie słuchający innych. Ci zaś mogą poczuć niepewność co do tego, czy mogą wypowiadać własne opinie.

Przykład:

„Kiedy przychodzisz 20 minut później, niż się umawialiśmy, czuję się poirytowany, ponieważ

chciałbym w efektywny sposób wykorzystać czas.

...Chciałbym również, abyś obiecał, że zadzwonisz i nas poinformujesz następnym razem, kiedy będziesz się spóźniał. Czy moglibyśmy tak się umówić?

To właśnie są owe cztery etapy. Stanowią odpowiedź na cztery pytania:

1. Co się dzieje i czego dotyczy nasza reakcja?

= Obserwacja

2. Co czujemy, gdy dana sytuacja ma miejsce?

= Uczucie

3. Czego byśmy sobie życzyli?

= Potrzeba

4. Co może zrobić drugi człowiek, aby zaspokoić to życzenie?

= Zapytanie

Jak zareaguje odbiorca? Czy zechce współdziałać w celu osiągnięcia porozumienia, czy mimo starań „żyrafy”, by zakomunikować swoje potrzeby, poczuje się zaatakowany i zacznie się w jakiś sposób bronić, stając się zranioną ofiarą?

Oto kilka możliwych odpowiedzi „szakala”:

- No dobrze, ty też czasami się spóźniasz!
- Autobus się spóźnił, to nie moja wina.
- Przestań się czepiać, to przecież tylko kilka minut.
- Dlaczego nie zaczęliście beze mnie?

- Rozumiem, że jesteś zły, ale ja...
- Tak, wiem, że jestem beznadziejny.

Lista ta mogłaby z łatwością ciągnąć się w nieskończoność.

Lista uczuc i potrzeb.doc

## 5. WDZIĘCZNOŚĆ

Porozumienie bez Przemocy kojarzy się w pierwszym rzędzie z konfliktami i innymi, trudnymi rozmowami. I nic w tym dziwnego, ponieważ to właśnie w takich sytuacjach potrzebujemy lepiej się zrozumieć. Ponieważ celem schematu jest wejście w bliższy kontakt z rozmówcą, można go oczywiście również zastosować w sytuacjach, gdy inni przyczynili się do zaspokojenia naszych potrzeb i wywołali w nas tym samym pozytywne uczucia.

Najczęściej spotykanym sposobem wyrażania uznania jest użycie słów: "Dziękuję", lub " Jak miło z twojej strony". "Żyrafy" wiedzą, że kryją się za nimi uczucia i zaspokojone potrzeby! Zatem w sytuacjach, gdy chcielibyśmy wejść z nimi w bliższy kontakt, możemy je również wyrazić. Jest to również doskonały sposób, by

lepiej poznać siebie samego i na dłuższą metę zacząć skupiać się na pozytywnych aspektach naszego życia.

Gdy wyrażamy uznanie, posługujemy się trzema pierwszymi krokami "modelu". W ten sam sposób, w który posługiwaliśmy się modelem, gdy potrzeby nie były zaspokajane, opisujemy:

1. Co zrobiła druga osoba?
2. Jakie wywołało to uczucia?
3. Jakie potrzeby zostały zaspokojone?

Przykład:

"Gdy pomogłeś Ewie w matematyce bardzo się ucieszyłem, ponieważ zależy mi na tym, abyście się wspierali."

Ponieważ celem Porozumienia bez Przemocy jest osiągnięcie głębszego porozumienia, ten sposób wyrażania uznania może wywołać zakłopotanie u osoby, którą nim obdarzamy. Ponieważ przyzwyczajeni jesteśmy do sytuacji, gdy uznaniem posługujemy się, kiedy chcemy skłonić drugą osobę do jeszcze większego wysiłku, natychmiast robimy się podejrzliwi. Gdzieś w

środku zadajemy sobie pytanie: "Czego on/ona właściwie chce?"

Inną powszechną reakcją jest kwestionowanie otrzymanych słów uznania. Może to zaowocować stwierdzeniami typu: "Ach, to nic takiego!"

Obydwie reakcje sprawiają, że oddalamy uznanie i unikamy odpowiedzi. Taka postawa utrudnia osobie okazującej uznanie ponowną jego demonstrację. Nawet wówczas należy wyciągnąć "żyrfią szyję", by dostrzec to, co kryje się za słowami odpowiedzi, którą uzyskaliśmy.

## **6. SŁUCHANIE KRYTYKI Z EMPATIA**

Jak przyjmujemy krytykę szakala?

Oto chwila krytyczna dla „żyrafy"! Czy rozmowa rozwinie się w dialog (badanie), który poprowadzi ku szerszemu zrozumieniu i otwartości przy rozwiązywaniu problemu, czy też w zwykłą potyczkę na argumenty, w której wygra najsilniejszy i najsprytniejszy?

W takiej sytuacji osoba, która rozpoczęła rozmowę „jest w posiadaniu piłki" i do niej też należy wybór decyzji, w jakim kierunku rozmowa ma zmierzać. Może albo

przesłanie potraktować w sposób osobisty i wypuścić na wolność swojego „szakala”, to znaczy rozpocząć kontratak, albo też wyciągnąć „szyję żyrafy”, próbując wejść w sytuację, która prawdopodobnie wywołała „wilcze przesłanie”.

Założmy, że odpowiedzią drugiej osoby będzie: „No dobrze, ty też czasami się spóźniasz.”

Szakal w takiej sytuacji odpowie: „Ale w tej chwili mówimy o tobie, nie o mnie”, lub „Janigdy nie przychodzę aż tak późno!”. W obydwu przypadkach wprowadzone zostają do rozmowy argumenty, co w danej sytuacji jest dobre, a co złe, a potyczki tej w zasadzie nikt nie może wygrać. Prawdopodobnie prowadzi ona do jeszcze większej irytacji i do kapitulacji jednej ze stron. W zależności od osobowości tego, kto się podda, oraz od okoliczności, przegrany zrewanżuje się przy późniejszej okazji.

Druga z „szakalich opcji” to uwierzenie w słowa, które padły i pogorszenie samopoczucia, co oznacza, że wewnętrzne „szakale” zaczynają, ujadać. Może to zabrzmieć w następujący sposób: „I co ty najlepszego zrobiłeś? Jak ja sobie teraz poradzę? Popatrz jak jego/ją rozzłościłem. Oczywiście, ja też czasami się spóźniam. Jak mogłem być tak głupi i to powiedzieć? Co powiedzą

inni?" W rezultacie takiego rozumowania człowiek sam czuje się źle i zaczyna się wycofywać. Nie jest też w stanie przyczynić się do rozwiązania problemu.

W obydwu przypadkach rozpoczynamy analizować, osądzać i interpretować treść słów, dotyczących tego co dobre i złe, wypowiedzianych przez drugą osobę.

Jako „żyrafa” jednak w ogóle nie odbierzemy odpowiedzi „No dobrze, ty też czasami się spóźniasz.” w formie kontrataku. W danej chwili to, co dobre czy złe, nie ma żadnego znaczenia. Jedyne, co liczy się wówczas, to zachowanie kontaktu z drugą osobą oraz próba zrozumienia i wczucia się w uczucia rozmówcy, leżące za słowami. Jednocześnie „żyrafa” świadoma jest własnych reakcji i wie, że nimi też należy się zająć, jednak później! W tym momencie próbujemy wsłuchać się w to, co przeżywa rozmówca, i usłyszeć komunikowane uczucia i potrzeby! Ponieważ nigdy nie możemy być pewni tego, co się dzieje we wnętrzu drugiego człowieka, „żyrafia” odpowiedź sformułowana zostaje w formie pytania, na przykład:

Czy jesteś zirytowany, ponieważ chcesz, aby reguły w równym stopniu dotyczyły wszystkich?

Porównajmy tę reakcję ze stwierdzeniem: „Widzę, że się



irytujesz." Istnieje duża różnica między stwierdzeniem (jak w tym przypadku), że wiemy jak czuje się druga osoba, a wyżej przytoczonym zapytaniem „żyrafy” o to, czy dobrze odczytała odczucia drugiej osoby. Z całą pewnością, bowiem nie lubimy sytuacji, gdy inni twierdzą, że wiedzą jak my się czujemy. Nawet jeśli mają rację, wywołują tym opór.

Rozmówca ma teraz okazję, by zastanowić się czy to się zgadza. Jeśli tak odpowiedź może brzmieć: - Oczywiście! Strasznie wydłużasz sobie przerwę na lunch!

Teraz najważniejsze jest utrzymanie kontaktu z uczuciami, które w naszym odczuciu kryją się za słowami, zamiast przejścia do kontrataku.

Czy czujesz się zraniony i chciałbyś, abym przyznał, że ja też czasem odczuwam potrzebę. większe elastyczności w przestrzeganiu ustalonych

Zwróćmy uwagę, że gdy okazujemy empatię, bardzo istotne jest podkreślenie odpowiedzialności drugiej osoby za jej uczucia: „Czy czujesz.... ponieważ chciałbyś (masz potrzebę)...”

- Tak, chciałbym, aby tak ważne spotkania nie odbywały się tak wcześnie rano.

Nadszedł w końcu czas, by rozwiązać problem, kiedy w ciągu dnia organizowane mają być ważne spotkania!