



Porozumienie bez przemocy

Dorota Mączka

O co chodzi z NVC?



- ▶ Zaczęło się już w latach 60.
- ▶ Marshall B. Rosenberg, twórca Porozumienia bez Przemocy z języka ang. Nonviolent Communication - w skrócie NVC) od dzieciństwa przyglądał się z zaciekawieniem, dlaczego jest tak, że czasami ktoś musi się chronić przed agresją innych (bo ma np. inny kolor skóry, inne nazwisko), a czasami ktoś inny jest zaopiekowany i kochany.
- ▶ Zobaczył też, że komunikat „ty idioto” nie pomaga drugiej osobie zrozumieć, co robi źle i co może zmienić, by wzbogacić życie. Dziś wiele z tych rzeczy wydaje nam się oczywiste, jednocześnie w emocjach nasze reakcje nadal są z poziomu „ty idioto”.
- ▶ To metoda komunikacji, znana również jako: Język Serca, Empatyczna Komunikacja, Konstruktywna Komunikacja.

O co chodzi z NVC?

- ▶ NVC pomaga zrozumieć nas samych i naszych rozmówców.
- ▶ Pomaga popatrzeć na słowa i czyny inaczej niż zazwyczaj bo przez pryzmat tego, co w nas żywe - naszych potrzeb
- ▶ NVC wspiera mówienie o ważnych dla nas rzeczach, by jednocześnie utrzymać bliskość i szczerość w relacjach, na których nam zależy.
- ▶ NVC jest podejściem do świata, do siebie i do innych. Jest sposobem patrzenia na świat, filozofią życia.





Model 4 kroków



- ▶ Po pierwsze fakty - czyste obserwacje
- ▶ Mówiąc o czymkolwiek trzymajmy się faktów. W ten sposób unikniemy pobocznych dyskusji na temat, czy to jest „bajzel” czy nie - tylko możemy się skupić na tym, co konkretnie się stało i jak to zmienić.
- ▶ Fakty to te zdarzenia, które zarejestrowałaby kamera i mikrofon, a więc nie będzie faktem określenie „miła dziewczynka”, bo kamera nie widzi tego, że ona jest miła. Kamera widzi: **siedzi na krześle i się uśmiecha**. Ktoś inny o takiej dziewczynce mógłby powiedzieć „grzeczna”, „nieśmiała” albo „zmęczona”

Zapraszam do ćwiczenia w grupach

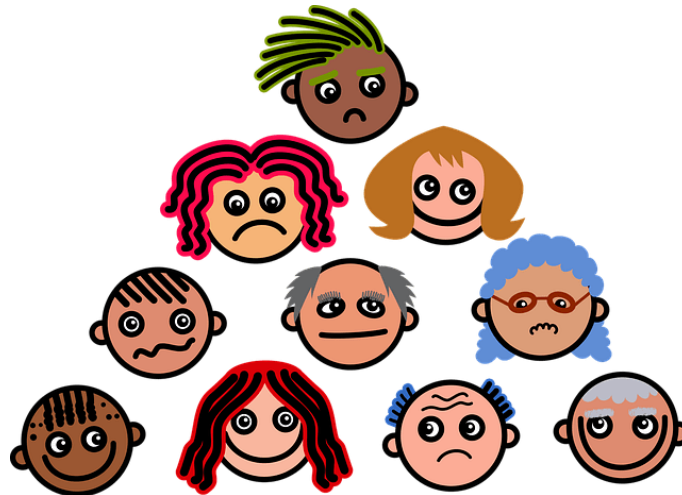
- 1) Wylosujcie 3 zdjęcie.
- 2) Określcie i zapiszcie jaka jest ta osoba... Co ludzie mogą powiedzieć patrząc na nią?
- 3) Jakie może mieć potrzeby?
- 4) Opiszcie tą osobę językiem faktów.



Model 4 kroków



- ▶ Po drugie - uczucia
- ▶ Mówiąc o swoich uczuciach, mówimy o tym, co ważnego się z nami dzieje w związku z faktami, o których mówiliśmy wcześniej. Czy czujemy smutek czy radość, niepokój czy ulgę, dumę czy bezsilność? Uczucia pochodzą z ciała, niosą informacje o tym, co w nas ważne, ostrzegają i uspokajają. Są potrzebowskazami.



Odróżnienie myśli od uczuć

- ▶ Mogę sobie myśleć, że jestem leniwa.
- ▶ Mogę też powiedzieć, że czuję, że jestem leniwa.
- ▶ No i mogę powiedzieć, że czuję się przygnębiona, bo jestem leniwa.

Czasem czujemy się źle. Jest nam smutno, czujemy lęk lub złość i nie bardzo wiemy co z tym zrobić, a zazwyczaj za tymi emocjami stoją myśli, nad którymi już mamy większą kontrolę.

Założmy, że uczeń dostaje jedynkę na sprawdzianie. Co myśli?

- ▶ Myślę, że zwałam ten egzamin.
 - ▶ Myślę, że to moja wina, bo nie mam dość zdolności.
 - ▶ Myślę, że jestem bezwartościowa.
 - ▶ Czuję się bezwartościowa. Jestem mi smutno, czuję poczucie winy i wstyd.
-
- ▶ Emocje nie podlegają łatwej zmianie, ale myślenie już tak. Wystarczy rozważyć, czy mam w 100% racje. Z myślami już można dyskutować.

Co dzisiaj czujesz?

Szczęście

Radość

Zadowolenie

Rozbawienie

Entuzjazm

Ekscytacja

Optymizm

Nadzieja

Ufność

Satysfakcja

Spełnienie

Zachwyt

Podziw

Miłość

Sympatia

Ulga

Spokój

Zmieszanie

Zaniepokojenie

Zakłopotanie

Zażenowanie

Rozczarowanie

Zawód

Niepewność

Niepokój

Zagubienie

Przytłoczenie

Bezradność

Bezsilność

Rozczarowanie

Żal

Strach

Lęk

Obawa

Przygnębienie

Smutek

Zranienie

Zniechęcenie

Zaciekawienie

Zainteresowanie

Oczekiwanie

Zdziwienie

Zaskoczenie

Gniew

Złość

Wściekłość

Nienawiść

Pogarda

Rozdrażnienie

Zazdrość

Zawiść

Zdeterminowanie

Znudzenie

Współczucie

Odwaga

Pewność siebie

Duma

Frustracja

Apatia

Panika

Wstyd

Poczucie winy

Wdzięczność

Przygnębienie

Zaskoczenie

Model ABC wg. A. Ellisa

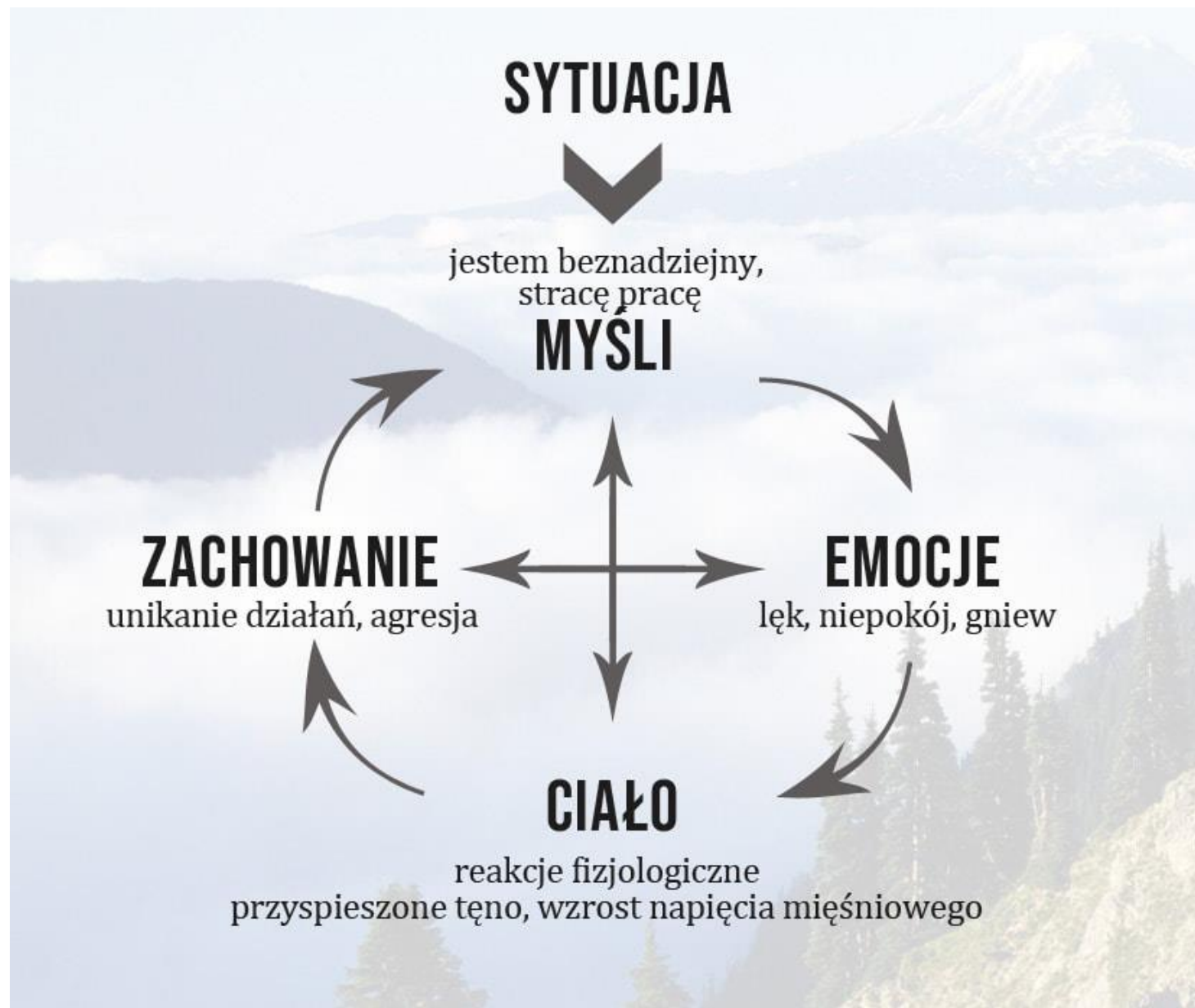
► Sytuacja
Np. Konflikt z przełożonym



Myśli + błędne przekonania + myśli automatyczne

Emocje/uczucia

Zachowanie





O nie! To duży
pies! Na pewno
się na mnie rzuci!

Myśli

O matko! Ale
się boję!!

Zachowanie

Emocje

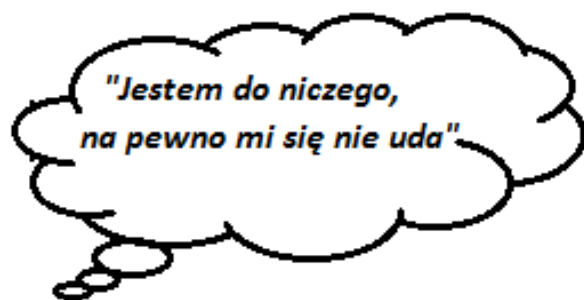
Ciało

Przejście na
drugą stronę
ulicy

Szybki i płytki
oddech, szybkie
bicie serca,
napiecie mięśni

Psychotki

MYŚLI

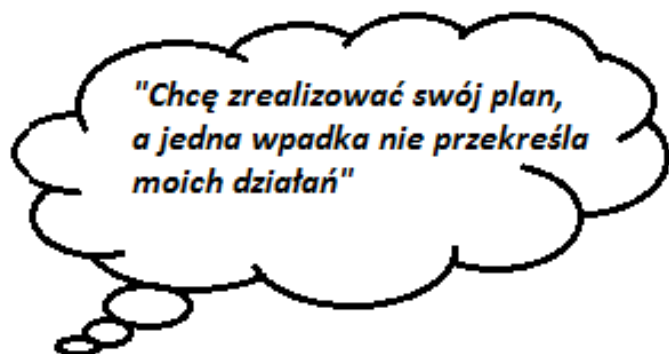


EMOCJE UCZUCIA

*rozczarowanie
frustracja
napięcie
złość*

ZACHOWANIE

*sięgam po kolejne słodycze w celu
złagodzenia negatywnych emocji*



*spokój
akceptacja
motywacja
brak frustracji
i negatywnych emocji*

kontynuuję dietę i działania

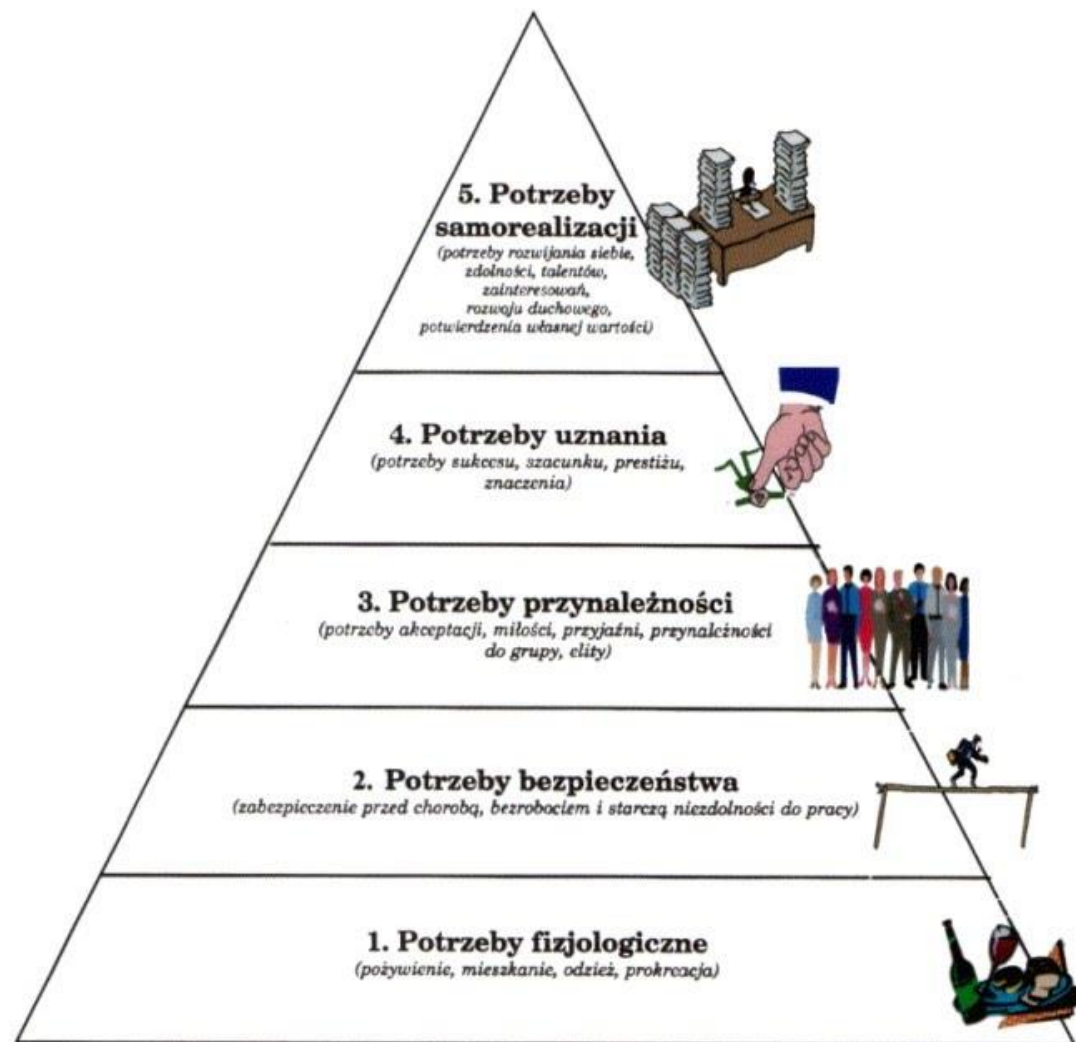


Model 4 kroków



- ▶ Po trzecie - potrzeby są przejawem życia w nas.
- ▶ Pokazują to, co teraz jest dla nas ważne. Są wspólne wszystkim ludziom na świecie i jednocześnie zmieniają się chwila po chwili (potrzeba jedzenia, snu, odpoczynku, bycia ważnym, akceptowanym, przynależności, wspólnoty, harmonii, piękna, humoru, kreatywności, wyzwań, samorealizacji, celu, sensu i wiele, wiele innych). Wszystkie potrzeby są ważne i piękne - bo pokazują to, co dzieje się teraz w nas. Potrzeby nie znikają. Niezaspokojone będą przejawiać się w coraz trudniejszy dla nas sposób - od lekkiej frustracji do wielkiej złości, od lekkiego niepokoju do wielkiego lęku. Od nieśmiałej prośby o wsparcie po wybuch gniewu. Warto słuchać swoich potrzeb (i uczuć, które o nich mówią), by je zaspokajać świadomie i w sposób dobry dla wszystkich.
- ▶ Każdy konflikt możemy rozwiązać, pamiętając, że mamy potrzeby i że każdy działa na rzecz zaspokojenia swoich potrzeb, a nie np. przeciwko mnie.

Piramida potrzeb wg. A. Masłowa



Zapraszam do ćwiczenia

- ▶ Wylosuj kartę przedstawiającą potrzebę.
- ▶ Co ta potrzeba „mówi” do Ciebie/ o Tobie?
- ▶ Zastanów się jak można tę potrzebę realizować/zaspokajać.
- ▶ Co czuje osoba kiedy ta potrzeba nie jest niezaspokojona?
- ▶ Co czuje osoba kiedy zaspokoi tą potrzebę?



POTRZEBY

POTRZEBA KONTAKTU Z SAMYM/SAMĄ SOBĄ

- Autentyczności
- Autoekspresji, wyrażania siebie
- Celu
- Integralności
- Kompetencji
- Kreatywności
- Osiągnięć
- Pocucia sprawczości i wpływu na własne życie
- Pocucia własnej wartości
- Prywatności
- Rozwoju
- Samoakceptacji
- Samorozwoju
- Sensu
- Szacunku dla siebie
- Świadomości
- Twórczości
- Uczenia się
- Wyzwań
- Zaufania

POTRZEBA CELEBROWANIA ŻYCIA

- Świątowanie twórczości i spełnionych marzeń, zrealizowanych celów
- Opłakiwanie straty, niepowodzeń, niespełnionych marzeń

POTRZEBA AUTONOMII

- Niezależności
- Przestrzeni
- Spontaniczności
- Wolności
- Swoboda wyboru własnych marzeń, celów i wartości, a także sposobów ich realizacji

POTRZEBA ZWIĄZKU Z INNYMI LUDŹMI

- Akceptacji
- Bliskości
- Bezpieczeństwa uczuciowego
- Bycia zauważonym
- Bycia branym pod uwagę
- Bycia docenionym
- Dzielenia się emocjami, talentami i zdolnościami
- Empatii
- Intymności
- Kontaktu z innymi
- Miłości
- Otuchy
- Przynależności
- Równych szans
- Siły grupowej
- Szacunku
- Szczerości
- Towarzystwa
- Uczciwości
- Uznania
- Więzi
- Wsparcia
- Wspólnoty
- Współpracy
- Współzależności
- Wrozumiałości
- Wzajemności
- Zaufania
- Znaczenia
- Zrozumienia i bycia zrozumianym

POTRZEBA ZWIĄZKU ZE ŚWIATEM

- Harmonii
- Kontaktu z przyrodą
- Natchnienia
- Ładu
- Piękna
- Pokoju
- Porządku

POTRZEBY FIZYCZNE

- Bezpieczeństwo i schronienie
- Dbłość o zdrowie, ochrona przed chorobami
- Dotyk
- Powietrze
- Pożywienie
- Ruch, ćwiczenia fizyczne
- Odpoczynek i relaks
- Sen
- Woda
- Wyrażanie własnej seksualności i intymności

POTRZEBA RADOŚCI ŻYCIA

- Radość
- Śmiech
- Lekkość
- Zabawy
- Przygody
- Inspiracji

UCZUCIA

CO ZWYKLE CZUJEMY, KIEDY NASZE POTRZEBY SĄ ZASPOKOJONE:

- bez troskę
- błogość
- euforię
- przyjemność
- rozkosz
- ulgę
- czujemy się wspaniale
- dumni
- entuzjastyczni
- kochający
- łagodni
- mamy poczucie bezpieczeństwa
- namiętni
- natchnieni
- radośni
- oczarowani
- odprężeni
- optymistyczni
- ożywieni
- pełni energii
- pełni nadziei
- spokojni
- pełni wigoru
- pewni siebie
- podekscytowani
- podnieceni
- pogodni
- poruszeni
- promienni
- przejęci
- przyjaźnie nastawieni
- rozbawieni
- rozczuleni
- rozczuleni
- rozentuzjasmowani
- rozluźnieni
- rozpromienieni
- rozradowani
- rozweseleni
- serdeczni
- skoncentrowani
- spełnieni
- spokojni
- swobodni
- szczęśliwi
- śmiali
- ufni
- usatysfakcjonowani
- uważni
- wdzięczni
- wrażliwi
- wyciszeni
- wypoczęci
- wzruszeni
- zaangażowani
- zachęcani
- zachwyceni
- zaciekawieni
- zadowoleni
- zafascynowani
- zainspirowani
- zainteresowani
- zauroczeni
- zrelaksowani
- życzliwi

CO ZWYKLE CZUJEMY, KIEDY NASZE POTRZEBY NIE SĄ ZASPOKOJONE:

- bezbronni
- bezradni
- bezsilni
- bierni
- czujemy ból
- cierpienie
- furię
- gniew
- lęk
- niechęć
- niepewność
- niewygodę
- obrzydzenie
- opór
- czujemy się nieswojo
- czujemy się nieszczęśliwi
- posępni
- spłeci
- wycofani
- załamani
- czujemy wrogość
- czujemy wstręt
- czujemy wściekłość
- czujemy zamęt
- czujemy zazdrość
- jest nam przykro
- mamy poczucie winy
- niezainteresowani
- niechętni
- niecierpliwi
- niepewni
- niespokojni nieufni
- niewrażliwi
- niezadowoleni
- niezdecydowani
- obojętni
- ociężali
- odrętwiali
- ogłuszeni
- osłabieni
- oswiali
- pełni obaw
- pełni żalu
- pesymistyczni
- podejrzliwi
- podenerwowani
- poirytowani
- przemęczeni
- przerażeni
- przestraszeni
- przybici
- przygnębieni
- przytłoczeni
- rozbici
- rozczerowani
- rozdrażnieni
- rozgniewani
- rozgoryczeni
- rozgrzani
- rozjuszeni
- rozklejeni
- rozleniwieni
- roztrzęsieni
- rozwścieczeni
- samotni
- sceptyczni
- sfrustrowani
- skonsternowani
- skrupowani
- spieszenie
- spłeci
- stęsknieni
- stremowani
- spanikowani
- wściekli
- wyczerpani
- wytrąceni z równowagi
- wzburzeni zagubieni
- zakłopotani
- zamartwiamy się czymś
- zaniepokojeni
- zaskoczeni
- zatroskani
- zatrwożeni
- zawiedzeni
- zawstyżeni
- zażenowani
- zdegustowani
- zdenerwowani
- zdesperowani
- zdezorientowani
- zdystansowani
- złośliwi
- zmartwieni
- zmęczeni
- zniecierpliwieni
- znudzeni z
- zrozpaczeni
- zszokowani

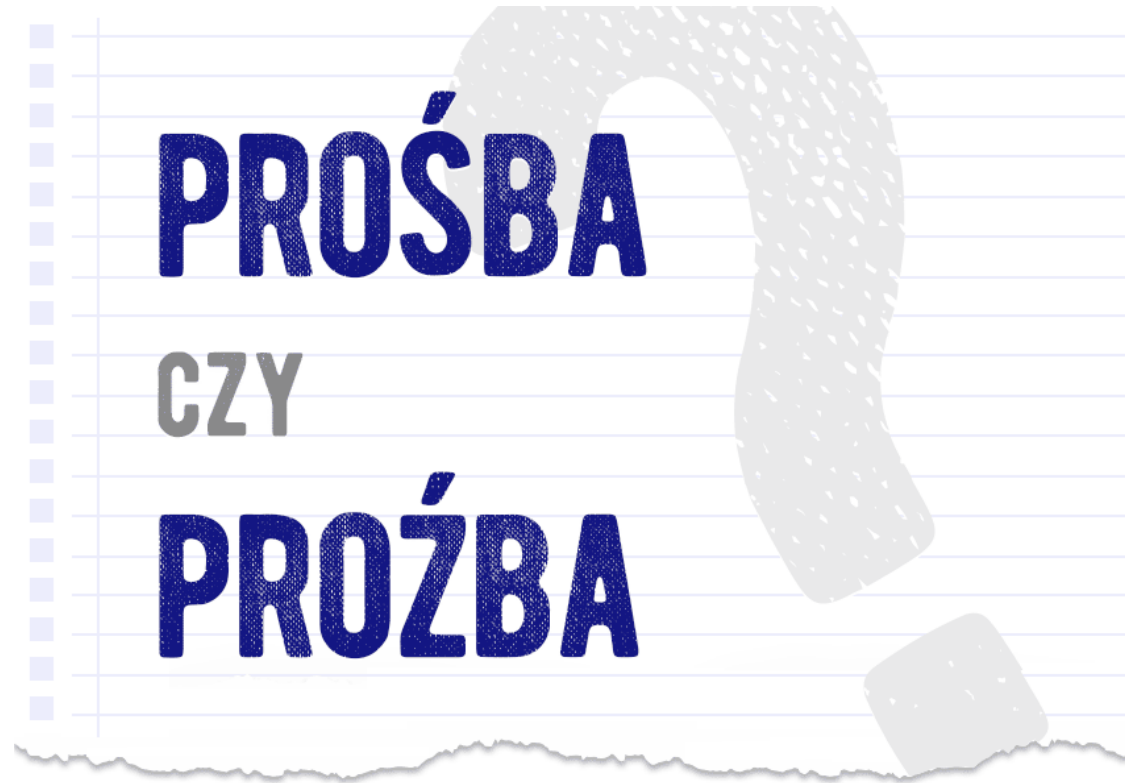
Model 4 kroków



- ▶ Po czwarte - prośba
- ▶ Prośba dba o zaspokojenie potrzeby i o budowanie kontaktu jednocześnie. Mogę zwrócić się do siebie (gdy następny raz usłyszę, że mąż umówił się z kolegami na piwo, od razu powiem, jak się z tym czuję i będę szczerą) lub do kogoś (czy mógłbyś mówić mi o swoich wieczornych planach dzień wcześniej, gdy mogę sobie zaplanować wieczór w dowolny sposób?).
- ▶ Ważne, by prośba była zrozumiała, konkretna, mierzalna i wyrażona pozytywnie (czego chcę, a nie czego nie chcę) i uwzględniała zarówno mnie, jak i drugą osobę w takim stopniu, jaki jest możliwy w danej chwili.
- ▶ Co więcej, ważne jest także, by prośba uwzględniała drugą osobę poprzez otwarcie na jej NIE. Gdy druga strona powie „nie” zaczyna się dialog i szukanie nowych rozwiązań, pomysłów i prośb. Jeśli oczekuję wyłącznie „tak”, to w istocie jest to żądanie, a nie prośba.

Zapraszam do ćwiczeń w grupach

- ▶ Pozytywna forma prośby
- ▶ Konkretna formy prośby



4 kroki w praktyce...



KROK 1 - OBSERWACJA, SPOSTRZEŻENIE

- ▶ (można tu bazować na swoich zmysłach: widzę, słyszę itd.)
- ▶ “Widzę, że u Ciebie w pokoju leżą książki na podłodze”

KROK 2 - UCZUCIE

- ▶ (mówimy, jak się z tym czujemy)
- ▶ “Zdenerwowałam się, kiedy zobaczyłam, że u Ciebie w pokoju leżą na podłodze książki”

KROK 3 - POTRZEBA

- ▶ (mówimy o swojej potrzebie)
- ▶ “Nie lubię kiedy książki leżą na ziemi, bo się niszczą”

KROK 4 - PROŚBA

- ▶ (wyrażamy prośbę)
- ▶ “Chciałabym, żebyś poukładał książki na półkę lub biurko.”

1. Obserwacje: Fakty vs Osądy

Komunikat oceniający	NVC
„Kiepsko się uczysz”	„Z ostatnich trzech sprawdzianów i jednej pracy domowej dostałeś jedynkę”.
„Mogłeś wcześniej posprzątać, a nie na ostatnią chwilę i byle jak”	„Dziesięć minut przed przyjściem gości zaczęłeś odkurzać podłogę i wycierać kurze - gdy przyszli, widać było okruszki na podłodze i meblach”.

2. Poznać emocje i je wyrazić

Komunikat oceniający	NVC
„Myślę, że ten projekt jest beznadziejny”	„Obawiam się, że brak wykresów i poprawnie zapisanej bibliografii, może mieć wpływ na naszą ocenę, a bardzo zależy mi na piątce, ponieważ jest mi ona potrzebna do uzyskania stypendium na przyszły rok”.

3. Określenie swoich potrzeb

Komunikat oceniający	NVC
„Natychmiast posprzątaj pokój!”	„Zależy mi, żebyś teraz posprzątał pokój, bo po południu chcę pójść z Tobą i Tatą do kina”.

4. Prośba zamiast żądania

Komunikat oceniający	NVC
„Ogarnij PRANIE!!!”	„Wyjmiesz pranie z pralki i je rozwieszysz, bo chcę odpocząć?”

Co daje NVC?

- ▶ **więcej spokoju** - umiesz rozmawiać tak, aby przekazać sedno sprawy i coś zmienić swoim komunikatem
- ▶ **łatwość rozmowy w konfliktach** - wiesz jakich słów używać, żeby nie zaogniać sprawy, a jednocześnie ubrać w słowa swoje myśli
- ▶ **poczucie, że to co mówię jest ważne** - ludzie Ciebie słuchają (no może dzieci czasem nie, ale warto nad tym pracować ;) Każda zmiana wymaga czasu.
- ▶ ptajesz się osobą wyczuloną na przemocową komunikację i od razu na nią reagujesz
- ▶ potrafisz dostrzegać manipulacje słowną
- ▶ jest Ci łatwiej porozumiewać się z bliskimi, bo również uczysz ich NVC
- ▶ wiele trudnych sytuacji w pracy udaje Ci się rozwiązać dzięki NVC

“Zawsze ja się muszę wszystkim zajmować!”

- ▶ To zdanie wyraża złość, smutek, rozczarowanie, bezsilność, zmęczenie - można opisywać emocje, które temu towarzyszą bez końca.
- ▶ Do tego osoba, która jest odbiorcą tego komunikatu (domownik, współpracownik) od razu ma zrzuconą tzw. bombę, jest również zła i postawiona w stan gotowości, żeby się bronić.



“ZAWSZE ja się MUSZĘ WSZYSTKIM zajmować!”

Kiedy używacie w komunikatach takich słów jak:

- ▶ **Ty zawsze** (zostawiasz kubek)
- ▶ **Ty nigdy** (nie odrabiasz prac domowych na czas)
- ▶ **Wszyscy** (coś robią)
- ▶ **W ogóle** (mi nie pomagasz)
- ▶ **Muszę** (to robić, bo nikt inny tego nie robi)
- ▶ **Nikt** (nikt nie zwraca uwagi na pełny zlew)
- ▶ **Tylko** (tylko ja sprzątam)

Odbiorca jest od razu w gotowości do walki, bo przecież 3 dni temu zabrał kubek i tydzień temu odrobił pracę domową przed graniem.

Jak to powiedzieć inaczej?

“Kiedy widzę niepozmywane naczynia, to jest mi przykro, bo chciałabym żeby domownicy uczestniczyli w pracach domowych. Czy możemy inaczej podzielić obowiązki domowe?”

- ▶ To jest właśnie NVC.
- ▶ Osoba, która usłyszy taki komunikat wie, jaki DOKŁADNIE jest problem i do tego wie, co może zrobić, żeby rozwiązać sytuację/problem. Od razu pojawia się pole do rozmowy.

Sposoby komunikacji

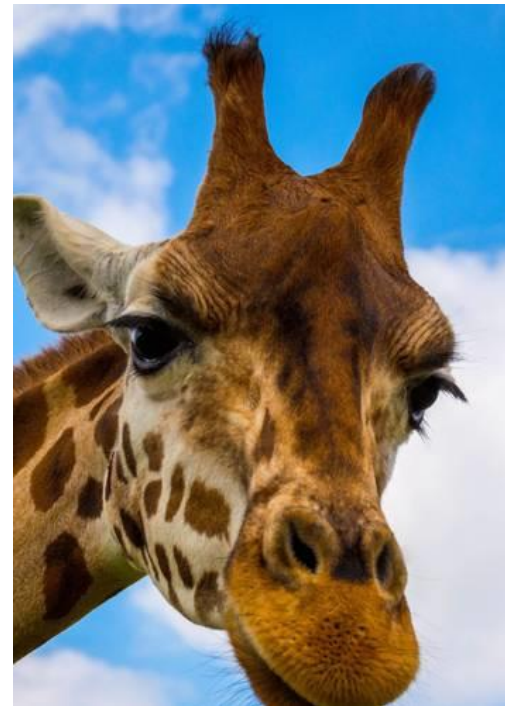
Język szakala

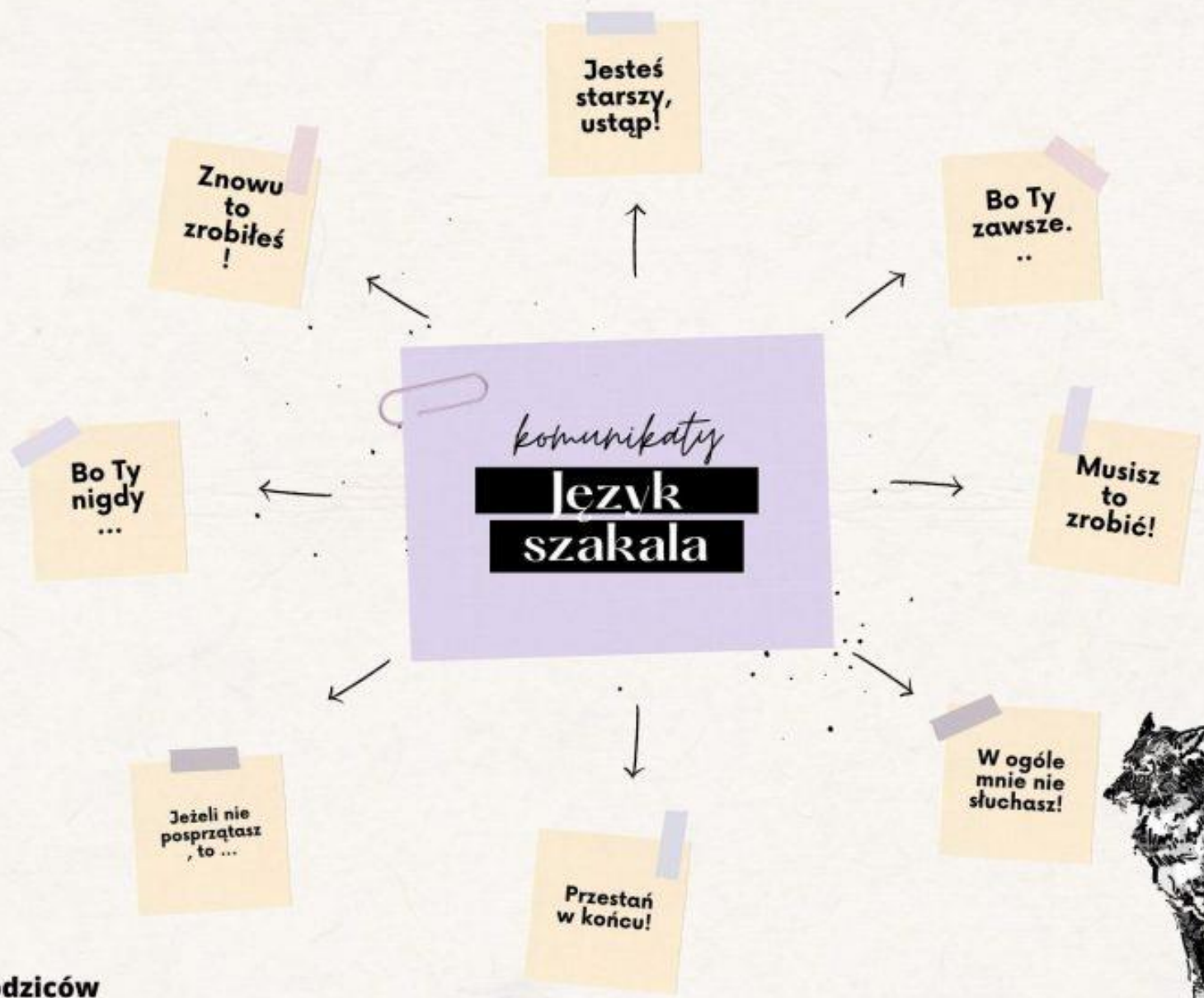
- ▶ komunikacji nastawionej na posiadanie racji, pełnej osądu i błędnych przekonań



Język żyrafy

- ▶ Empatyczna komunikacja i nawiązywania relacji





Cechy języka szakala:

- ▶ blokuje komunikacje
- ▶ nie jest nastawiony na dialog, tylko na posiadanie racji
- ▶ **ocenianie** - “To jest słabe”, “Jesteś leniwy”
- ▶ **porównywanie** - “Twoja siostra, jak byłam w Twoim wieku...”, “Kiedyś byłeś dla mnie miłszy”
- ▶ **generalizowanie** - “W ogóle mi nie pomagasz”, “Nigdy nie mogę na Ciebie liczyć”, “Zawsze się spóźniasz”
- ▶ **żądanie** - “Zrób to, bez dyskusji!” “Bo tak ja mówię”
- ▶ **zaprzeczanie emocjom**- “Nie płacz”, “Nie bądź taki smutny”
- ▶ **zniekształcenie** - “Chyba nie jesteś dobrym kolegą, skoro nie chcesz mi pomóc”
- ▶ **karanie** - “nie posprzątałeś pokoju i nie będzie bajki”.
- ▶ **nagradzanie** - “Jak będziesz miał same piątki to kupię Ci wymarzoną grę”



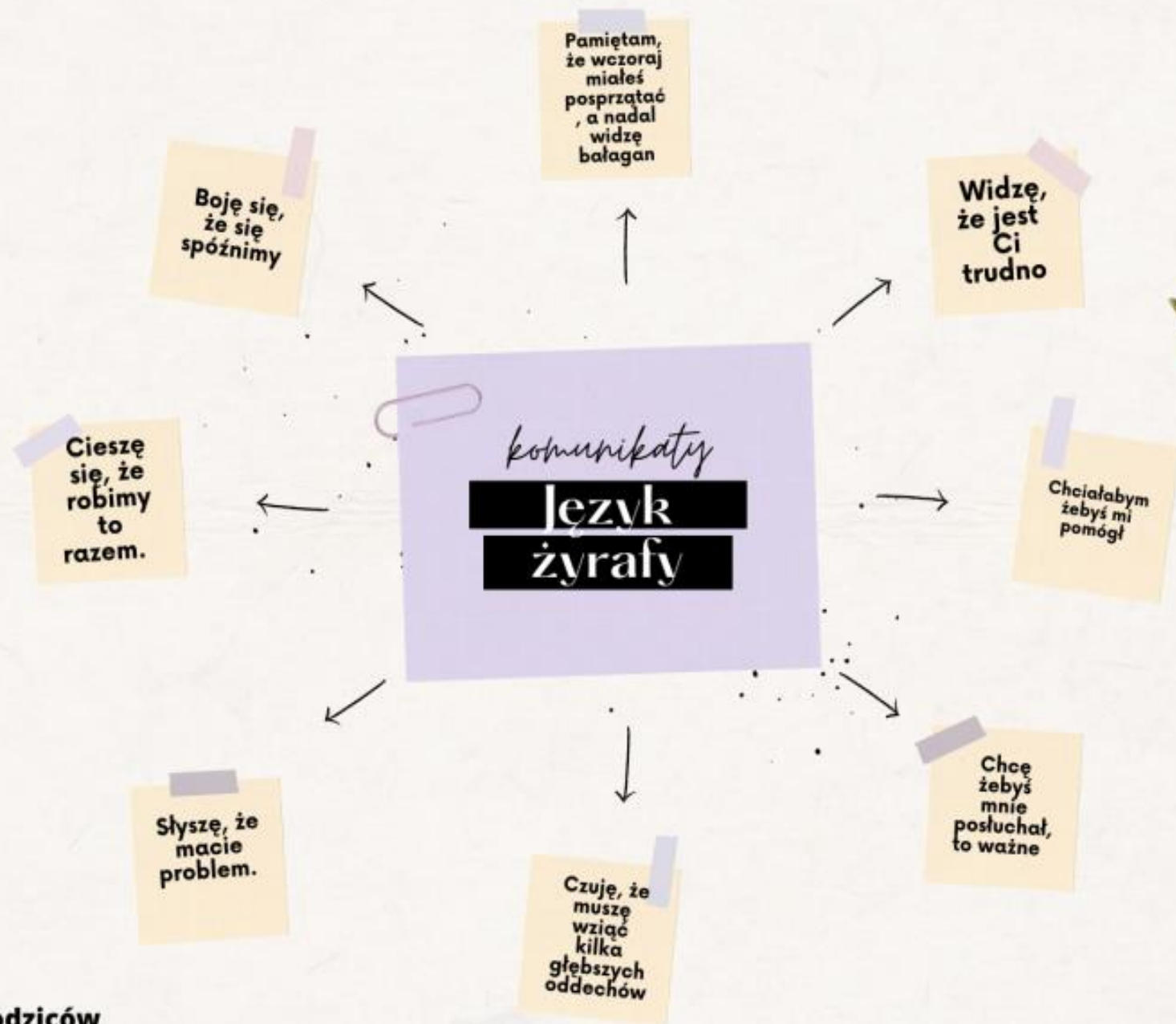
Język szakala.

Nikt mi w tym domu nie pomaga!

Zawsze ja się muszę wszystkim zajmować!

Wszystko jest tylko na mojej głowie!

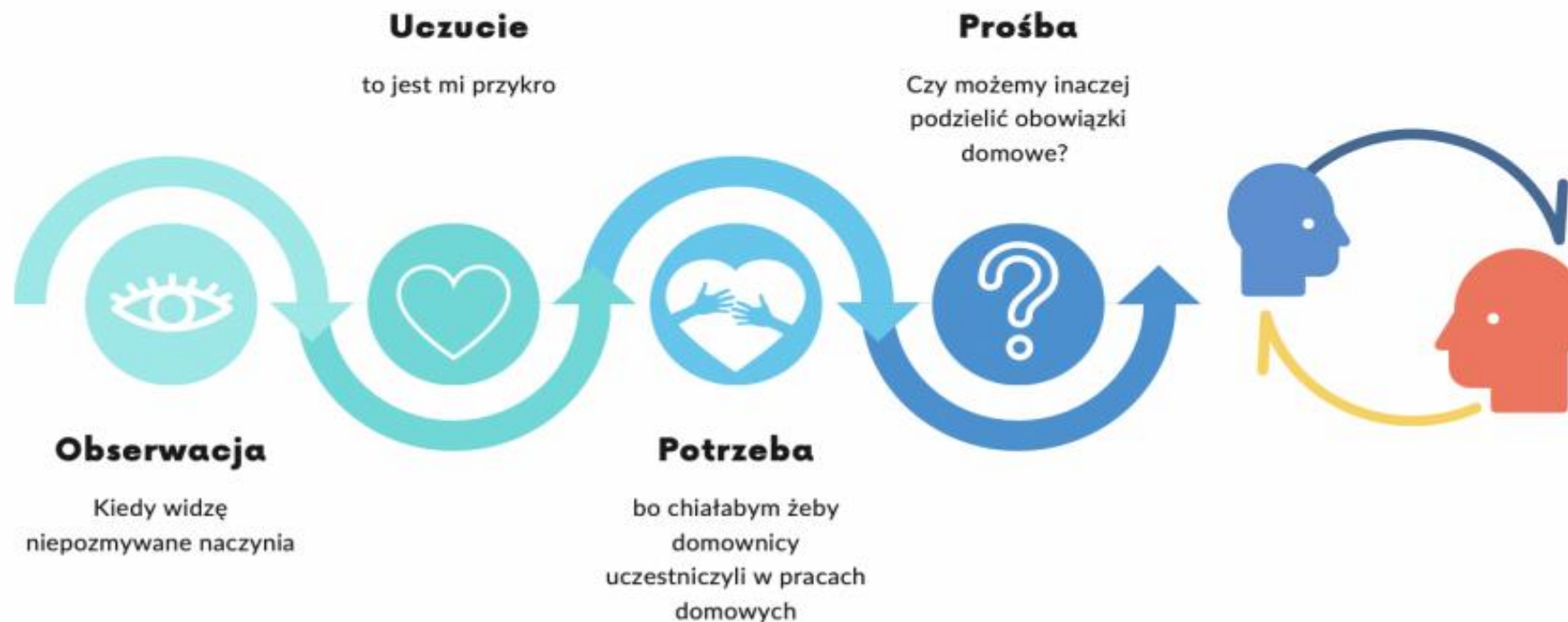
WY NIGDY NIE SPRZĄTACIE PO SOBIE!



Cechy języka żyrafy:

JĘZYK ŻYRAFY

4 kroki empatycznej komunikacji



Zapraszam do pracy w parach



Zapraszam do pracy w grupach



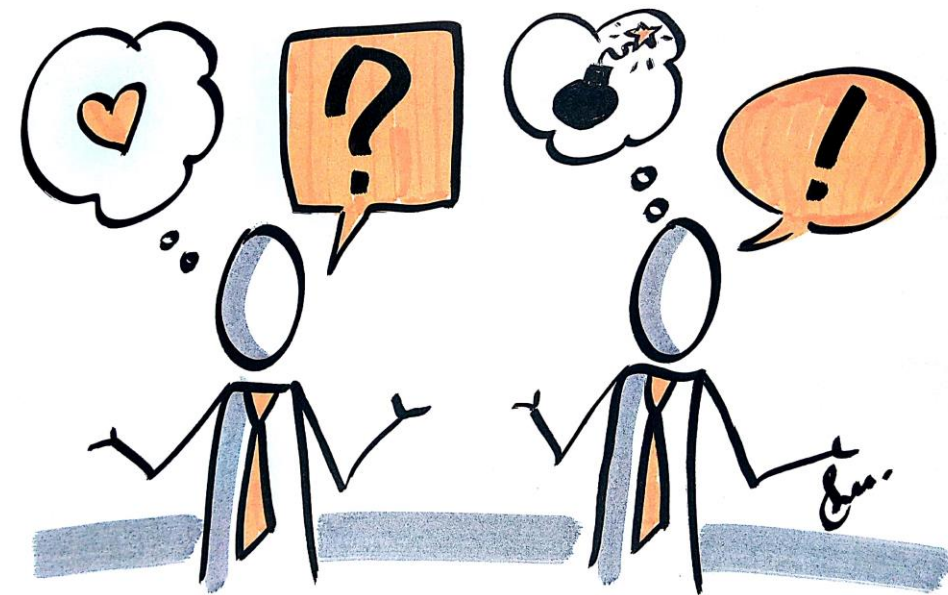
Ważne !!!

- ▶ Metody Porozumienia bez Przemocy nie możemy się nauczyć raz na zawsze.
- ▶ To proces, który nigdy się nie kończy i wymaga od nas uważności.



Schemat procesu komunikacji

- ▶ „Kiedy widzę... (słyszę...),
- ▶ to czuję się... (czuję..., jest mi...),
- ▶ bo chcę... (mam potrzebę..., jest dla mnie ważne...),
- ▶ a zatem czy zechciał(a)byś...(mógłbyś/mogłabyś..)”.



Zapraszam do ćwiczeń w parach

Zamień język szakala

Sytuacja: *Koleżanka/ kolega z pracy na Ciebie krzyczy...*

na język żyrafy:

- **Obserwacja (fakty)**
- **Uczucia**
- **Potrzeby**
- **Prośba.**



Omówienie

1. Obserwacja

- ▶ Opisujemy zaobserwowane czynności, działania i fakty, bez oceniania i interpretacji. np.: ***Kiedy podnosisz na mnie głos,***

2. Uczucie

- ▶ Wyrażamy swoje emocje, np.: ***czuję złość i jest mi przykro,***

3. Potrzeba

- ▶ Wyrażamy, czego potrzebujemy, np.: ***bo potrzebuję od ciebie szacunku i spokojnej rozmowy.***

4. Prośba

- ▶ Mówimy, co chcielibyśmy uzyskać od drugiej osoby (co może zrobić), żeby zaspokoić nasze potrzeby. Bardzo ważne jest, żeby określić konkretne działanie, umiejscowione w czasie i przestrzeni. Na przykład możemy powiedzieć: ***Proszę cię, żebyś mówił/ła do mnie spokojnym głosem.***

Zapraszam do ćwiczeń w grupie

1) Zamieńcie język szakala na język żyrafy.

2) Wytnijcie maski i odegrajcie scenki 😊



Co mogę zrobić kiedy czuję, że zbliża się
język szakala?



Jakie mam sposoby, żeby mówić językiem
żyrafy?

Bibliografia

- ▶ Marshall B. Rosenberg „Porozumienie Bez Przemocy - o języku Serca”, Wydawnictwo: Jacek Santorski & Co”, Warszawa 2003,
- ▶ Marshall B. Rosenberg „Rozwiązywanie konfliktów poprzez Porozumienie bez Przemocy”, Wydawnictwo: Jacek Santorski & Co, Warszawa 2008,
- ▶ Marshall B. Rosenberg „Edukacja wzbogacająca życie”, Wydawnictwo: Jacek Santorski, Warszawa 2006,
- ▶ Serena Rust „Tańcowała żyrafa z szakalem. Cztery kroki empatycznej komunikacji”, Wydawnictwo: Czarna Owca, Warszawa 2010,
- ▶ Liv Larsson „Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią osobą w konflikcie”, Wydawnictwo: Czarna Owca, Warszawa 2009,
- ▶ Aleksandra Cyran-Żuczkowska „Wychowanie bez klapsa”, Wydawnictwo: Rubikon 2006.

Dziękuję serdecznie za zaangażowanie
i obecność ;)



Zapraszam na szkolenia...i do zobaczenia ☺



ART-PRESTI