

Komunikacja bez przemocy

Czyli jak budować dialog oparty na szczerości i empatii

Dziękujemy za ściągnięcie e-booka.
W razie jakichkolwiek pytań zapraszam do kontaktu:
Marlena Stradomska stradomskamarlena@onet.pl



Koordynator projektu:

dr hab. z zakresu bezpieczeństwa narodowego Marlena Stradomska

Przygotowanie:

Bartosz Kiński

Redakcja naukowa:

dr hab. z zakresu bezpieczeństwa narodowego Marlena Stradomska

Kadra i stażyści Towarzystwa Nowa Kuźnia:

dr Ireneusz Siudem, dr Anna Siudem, dr Justyna Rynkiewicz, mgr Karolina Perec

Partnerzy:

Towarzystwo Nowa Kuźnia

Polskie Towarzystwo Suicydologiczne – Oddział Lublin

Lubelska Inicjatywa Społeczna

Wydawnictwo:

Wydawnictwo Naukowe ArchaeGraph Diana Łukomiak



Twórca NVC (Nonviolent Communication) – Marshall Rosenberg

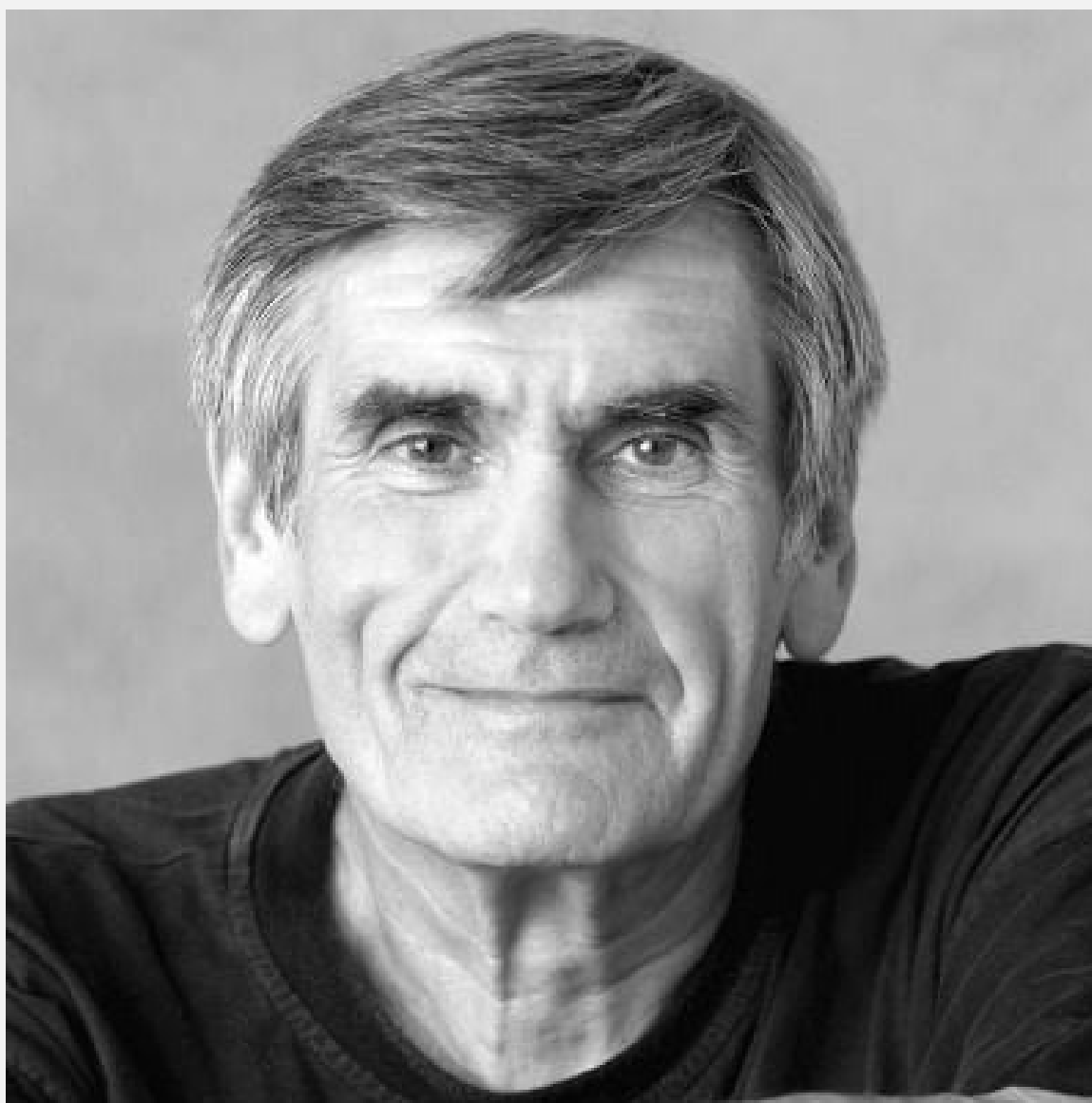


Foto: www.cnvc.org

Marshall Rosenberg (1934 – 2015)

Amerykański psycholog i mediator, uczeń Carla Rogersa. Obserwując konflikty w różnych społecznościach zauważył, że nieodpowiednia komunikacja prowadzi do licznych nieporozumień, a nawet przemocy. Postanowił on stworzyć nowy model komunikacji, który pomaga wrócić do empatii, zrozumienia i budowania kontaktu zamiast walki.



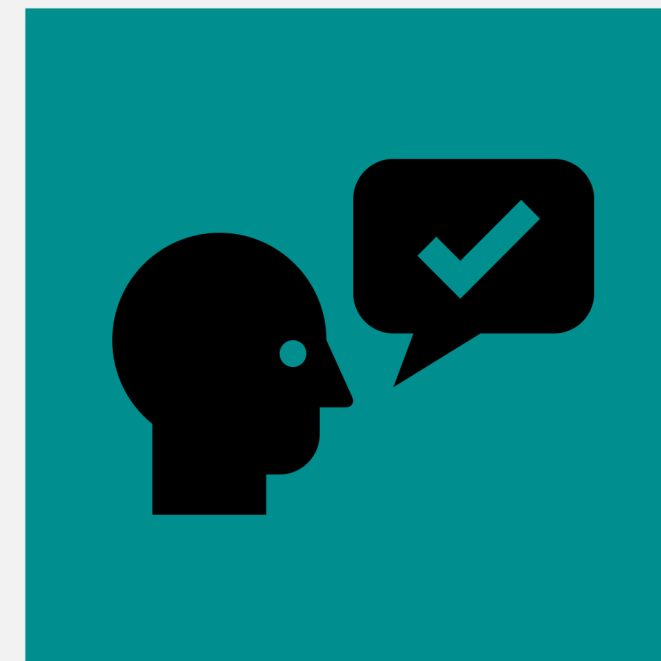
2 filary NVC

Komunikacja Bez Przemocy opiera się na dwóch wzajemnie uzupełniających się filarach.



Empatii

i



Szczerości



2 filary NVC – Empatia

Empatia to obecność i zrozumienie drugiej osoby wolne od ocen.

W NVC empatia oznacza:

- uważne wsłuchiwanie się w uczucia i potrzeby drugiej osoby,
- przyjmowanie jej perspektywy bez krytyki czy rad,
- dawanie swojej obecności z szacunkiem i uwagą.



Czym empatia *nie* jest:



1) Empatia to **niekoniecznie zgoda**.
Można rozumieć uczucia i potrzeby
drugiej osoby, a jednocześnie mieć inną
perspektywę, inne zdanie lub inne
granice.

*Empatia to: „Widzę, co jest dla ciebie
ważne”, a nie: „Masz rację”.*



Czym empatia *nie* jest:



2) Empatia to **nie** doradzanie,
poprawianie i ocenianie.

Empatyczne słuchanie polega na byciu
obecny, a nie na jak najszybszym
znalezieniu rozwiązań.

*Rady bez prośby często **zamykają**
kontakt zamiast go budować.*



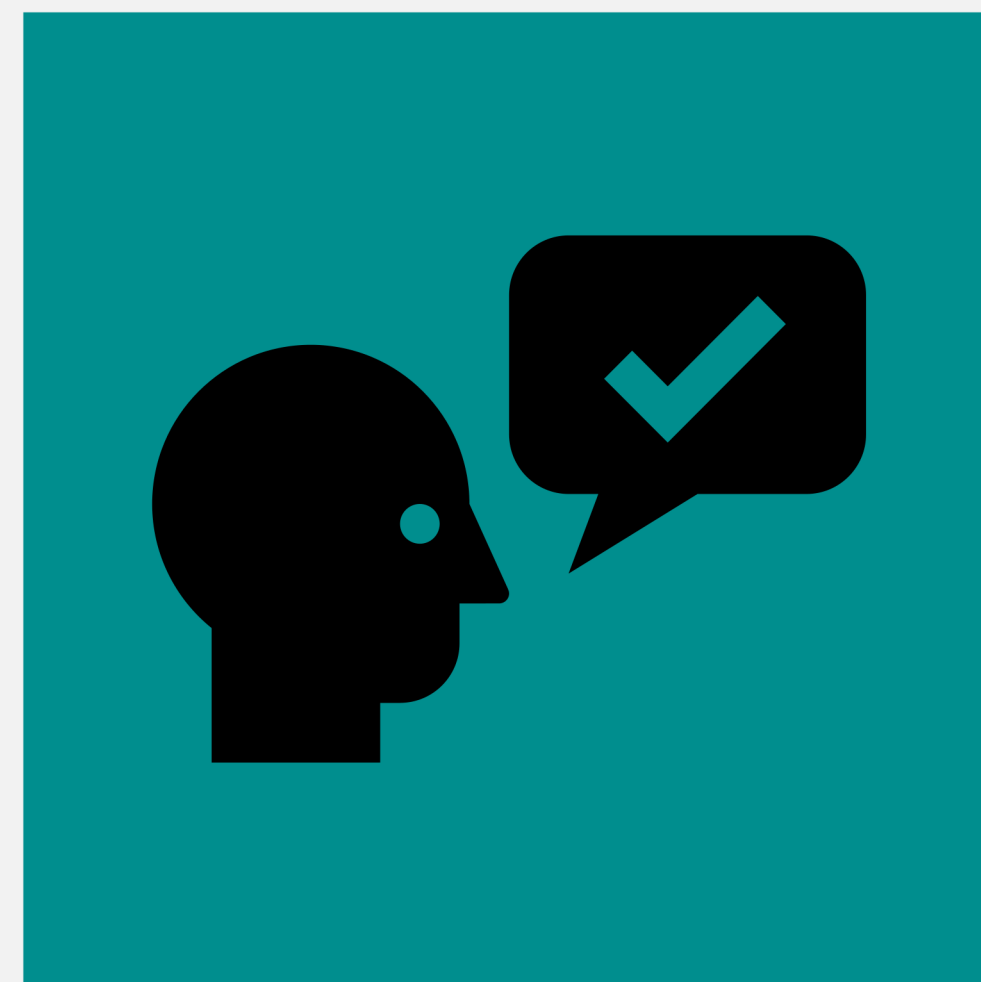


2 filary NVC – Szczerość

Szczerość to mówienie prawdy o sobie uczciwie i z szacunkiem.

W komunikacji bez przemocy
szczerość to:

- otwarte wyrażanie uczuć i potrzeb,
- mówienie o sobie zamiast oceniania innych,
- jasność intencji i przekazu.

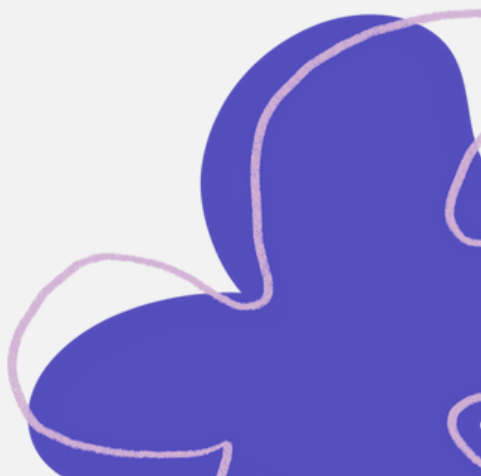


Czym szczerłość *nie* jest:



Szczerłość nie polega na dzieleniu się swoimi ocenami, opiniami czy krytyką innych.

Nie jest także narzędziem do wyrażania frustracji w formie osądów!





4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby

Porozumienie bez przemocy opiera się na **czterech krokach**, które pomagają wyrażać siebie w sposób jasny i empatyczny oraz lepiej rozumieć innych. Są nimi:

- 1) *Obserwacje*
 - 2) *Uczucia*
 - 3) *Potrzeby*
 - 4) *Prośby*
- 
- 

4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby



1) Obserwacje

Nazwanie **faktów i spostrzeżeń**, bez ocen interpretacji i etykietowania. Przytaczamy co **dokładnie** miało miejsce, tak jak kamera lub mikrofon.



4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby



2) Nazwanie uczuć

Nazwanie **emocji** wynikających z sytuacji. Wyrażamy to co czujemy w sobie, nie to co “robi” druga osoba.

4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby

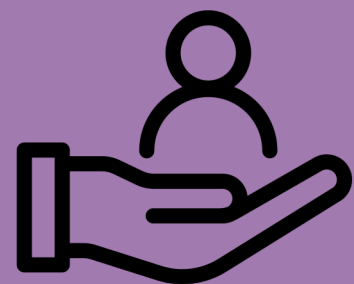


3) Określenie potrzeb

Nazwanie jaka **potrzeba** została spełniona/niespełniona. To one wyjaśniają **dlatego coś jest dla nas ważne**, dlatego wzbudza w nas dane emocje.

4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby

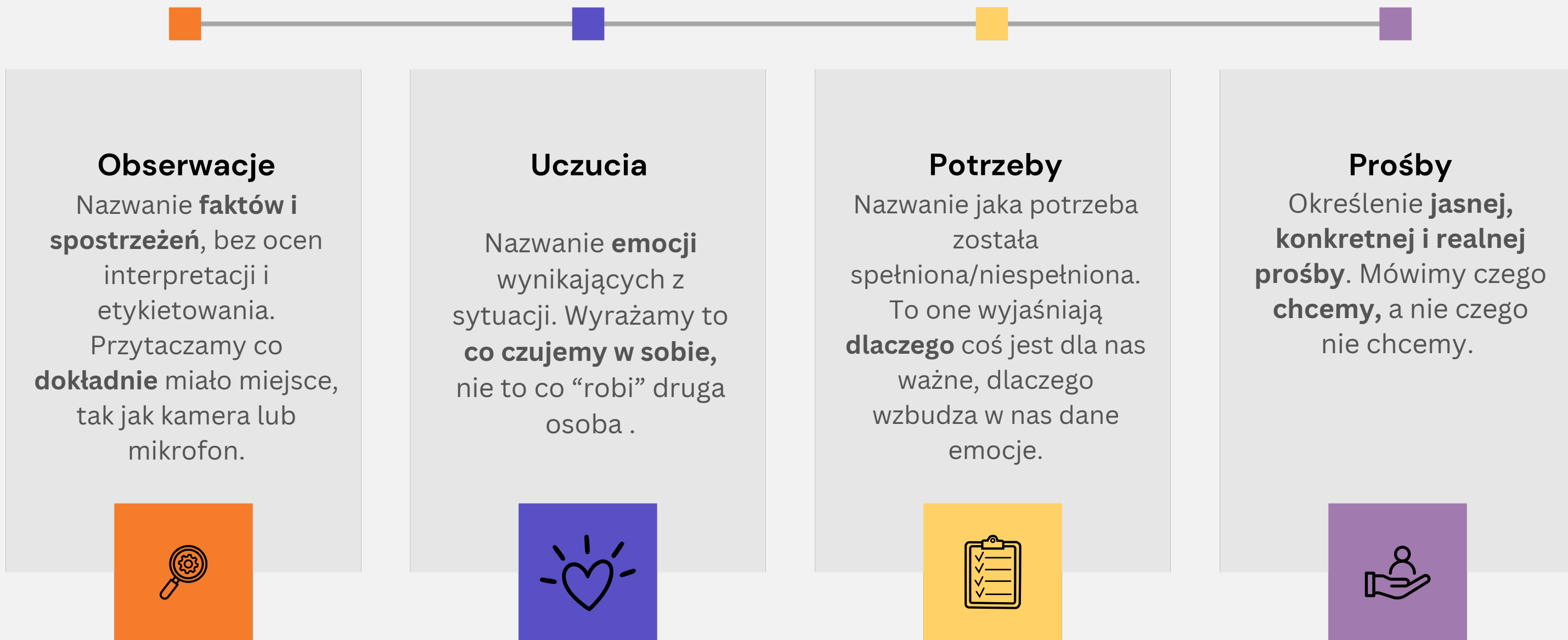


4) Sformułowanie prośby

Określenie jasnej,
konkretnej i realnej **prośby**.
Mówimy **czego chcemy**, a
nie czego nie chcemy.

4 kroki komunikacji bez przemocy

Obserwacje, Uczucia, Potrzeby, Prośby



1) Obserwacje



Co robić?

- Opisz sytuację, wydarzenie jakbyś opisywał nagranie.
- Używaj konkretów - np. określ czas, miejsce, zachowania i/lub ich częstotliwość.
- Nazwij fakty, neutralne obserwacje.

Czego unikać?

- Interpretacji i oceniania.
- Generalizacji - *zawsze, nigdy, ciągle itp.*
- Etykietowania - np. *“Jesteś nieodpowiedzialny”, “Jesteś leniwy”*

Obserwacje

Przykładowe obserwacje:

“Na nasze dzisiejsze spotkanie przyszedłeś 20 minut po ustalonej godzinie.” “Gdy wróciłem do domu, w zlewie stały niepozmywane naczynia”



Przykłady nieprawidłowych “obserwacji”:

*“Zawsze się spóźniasz! Myślisz tylko o sobie!”
“Znowu nie pozmywałeś naczyń - kompletnie ignorujesz co do Ciebie mówię!”*



2) Nazwanie uczuć



Co robić?

- Nazywaj emocje, które czujesz w związku z daną sytuacją.
- Mów o sobie - “Jest mi...”, “Czuję...”
- Pomocne może być zapoznanie się z Listą emocji

Czego unikać?

- Uważaj na “uczucia rzekome” - myśli/interpretacje pod przykrywką uczuć
- Unikaj obwiniania innych - *“Przez Ciebie jest mi przykro”, “Robisz mi na złość”*

Nazwanie uczuć

Przykładowe nazwanie uczuć:

“Jest mi przykro.”
“Czuję frustrację i smutek.”



Przykłady “uczuć rzekomych”:

“Czuję, że Ci nie zależy”
“Czuję, że mnie ignorujesz”
“Czuję się upokorzony”



3) Określenie potrzeb



Co robić?

- Nazwij potrzebę, która w danej sytuacji została niespełniona/spełniona
- Powiedz, **co jest dla Ciebie ważne, na czym Ci zależy, czego byś chciał(a)**
- Możesz posłużyć się listą potrzeb/wartości

Czego unikać?

- Nazywania **strategii, a nie potrzeb** - strategia jest jednym ze sposobów zaspokojenia potrzeby, a nie potrzebą samą w sobie

Określenie potrzeb

Przykładowe określenie potrzeb:

“Potrzebuję bliskości i kontaktu z Tobą”

“Zależy mi na szacunku i współpracy”

“Ważny jest dla mnie mój czas i odpoczynek”



Przykłady strategii umieszczanych w miejsce potrzeb:

“Potrzebuję, żebyś zaczął się bardziej starać w pracy”

“Zależy mi na tym, żebyś pozmywał”



4) Sformułowanie prośby



Jak powinno wyglądać?

- Wyraź, **jasne, konkretne, i wykonalne** prośby
- Formułuj **pozytywne prośby** (wskazujące co **zrobić**, a nie czego *nie robić*)
- Prośba zakłada możliwość odmowy drugiej strony!

Czego unikać?

- Ogólnych, nieprecyzyjnych próśb
- Komunikatów **negatywnych** (Czyli mówiące czego ktoś ma nie robić)
- Sarkazmu, obrażania, stawiania ultimatum, zmuszania
- Ukrytych żądań (“*Musisz to zrobić*” pod maską “*proszę*”)

Określenie potrzeb



Przykłady prawidłowo sformułowanych próśb:

“Czy mógłbyś to zrobić do końca dnia?” “Czy moglibyśmy dzisiaj podzielić się obowiązkami?”



Przykłady nieprawidłowo sformułowanych próśb:

*“Bądź bardziej odpowiedzialny ”
“Przestań tak robić”*





Formułowanie próśb – możliwość odmowy

W komunikacji bez przemocy, prośba zawsze zakłada możliwość odmowy. Jeśli druga osoba nie może powiedzieć “nie”, to nie jest to *prośba* tylko *żądanie*!

Prośba zaprasza do współpracy, wzbudza ciekawość, uznaje decyzyjność drugiej osoby i zaprasza do dialogu.

Żądanie często wywołuje opór, lęk i zamyka drogę do komunikacji!



Jak rozpoznać żądanie?



**Jest presja,
groźba lub kara**

*“Zrób to teraz, bo
inaczej się wkurzę”
“Musisz to zrobić”*

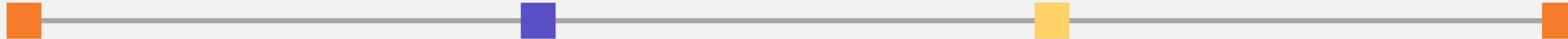
**Ma na celu
wywołanie
poczucia winy**

*“Jeśli Ci zależy, to to
zrobisz”
“Jeśli jesteś dobrym
przyjacielem to
zrobisz to teraz”*

**Pojawia się
ocenie po
odmowie**

*“Jesteś egoistą,
myślisz tylko o
sobie”
“Taki z Ciebie
przyjaciel?”*

**Brak realnej
możliwości
powiedzenia
“nie”**



Partnerzy:



ARCHAEOGRAPH
Wydawnictwo Naukowe