
NVC - Komunikacja w języku serca wg. Marshalla Rosenberga
Sieć współpracy i samokształcenia psychologów

Nonviolent Communication

trudności definicyjne

„Sposób postępowania wykluczający wszelką przemoc i wywieranie presji”

- Porozumienie Bez Przemocy PBP
- Porozumienie Współczujące
- Porozumienie Serca

Język szakala

Jak się czujesz słysząc poniższe stwierdzenia?

- jesteś beznadziejny
- nie można na tobie polegać
- musisz to zrobić
- ty zawsze
- za dużo
- za mało
- najlepiej byś zrobił
- wszyscy zawsze
- dlaczego ty nigdy
- powinienś

To typowe zwroty języka szakala. Krytykuje, wie lepiej, narzuca swoje zdanie.
Szakal...

- oczekuje, że inni spełnią jego żądania,
- nie respektuje prawa innych do samostanowienia
- generalizuje, uogólnia, rani,
- za jego stwierdzeniami kryje się gotowy OSĄD czy OPINIA o ludziach,
- atakuje osobę,
- nie jej czyny.

Język żyrafy

- ŻYRAFA jest przeciwieństwem szakala,
- symbolizuje szczerść, umiejętność słuchania, rozumienia punktu widzenia innych, przede wszystkim komunikowania się z innymi, bez oceniania.
- W języku żyrafy, zamiast kogoś krytykować, mówi się o własnych uczuciach i potrzebach oraz reaguje na uczucia i potrzeby innych. Oczywiście, najpierw trzeba je rozpoznać, co wcale nie jest takie proste.

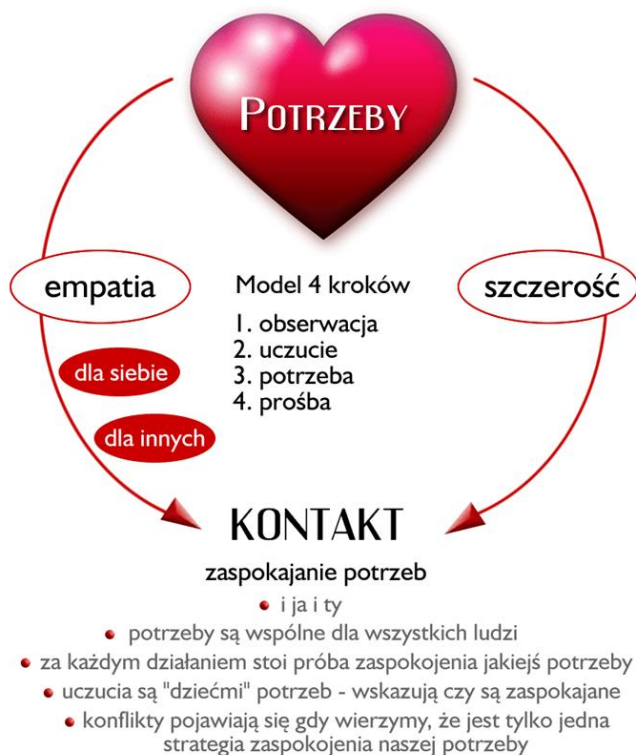
Żyrafa...

- Symbolizuje empatię
- Jej szyja sięga kilku metrów, co sprawia, że widzi znacznie dalej od innych zwierząt.

- Serce żyrafy ważące kilka kilogramów to największe serce ze wszystkich ssaków.

ŚWIAT ŻYRAFY

Co jest dla mnie ważne?



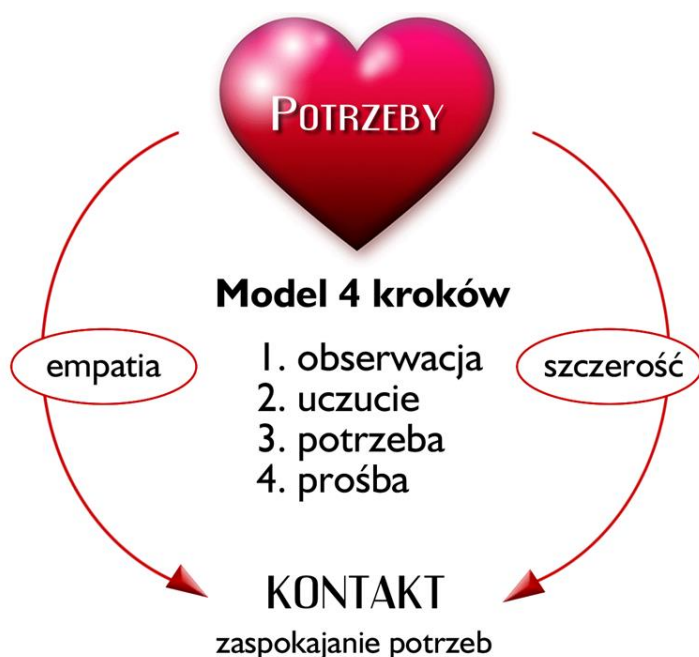
ŚWIAT SZAKAŁA

Kto ma rację?



Elementy PBP

4 elementy, których systematyczna realizacja przynosi skuteczną komunikację na każdym poziomie:



1. Spostrzeżenie

- Obserwujemy, co się rzeczywiście stało, co naprawdę zostało powiedziane – nie dodając do tego naszych ocen i osądów
- Koncentrujesz się na tym, co faktycznie ma miejsce, powstrzymując się od osądzania.
- W codziennym życiu często mylimy spostrzeżenia z ocenami.

SPOSTRZEŻENIE BEZ OCEN

(działania pomagające w nawiązaniu kontaktu)

1. Chcąc rozwiązać konflikt, warto zacząć od ustalenia, co go wywołuje.

- Zachowania - Jakie zachowanie obserwuję? Wyobraź to sobie okiem kamery.
- Wypowiedzi - Jakie słowa zostały wypowiedziane?

2. Do wyjaśnienia sprawy, które zadowoli wszystkich zainteresowanych, potrzebna jest jedna wersja wydarzeń.

- Strony konfliktu często opisują przeżytą wspólnie sytuację zupełnie inaczej.
- Trzymając się własnej perspektywy, potrafią wdać się w nową kłótnię o to, co ten konflikt „naprawdę” wywołało.



A: Zamachnąłeś się na niego ręką. Chciałeś go uderzyć.
B: No wiesz, to oszczerstwo!



A: W czasie wymiany zdań z Zenkiem uniosłeś rękę.
B: Tak, opędzałem się od muchy.

3. By inni nie dopatrywali się w naszych słowach krytyki ważne jest wyrażenie spostrzeżeń bez ich interpretowania i oceniania.

- Istnieje ryzyko, że jeśli w interpretacji i ocenach inni dopatrzą się krytyki, to odpowiedzą kontratakiem.
- Jeśli ograniczysz się do mówienia o faktach, masz większą szansę, że twój rozmówca usłyszy „tylko” słowa.



Ocena:
Zrobiłeś niezły bałagan przed wyjściem do pracy.



Obserwacja:
Zostawiłeś ubrania na podłodze przed wyjściem do pracy.

4. Odnoszenie się do konkretnego czasu czy miejsca, do zaistniałej sytuacji sprawia, że trudno zaprzeczyć faktom.

- Konfrontacja z uogólnieniami daje efekt przeciwny do zamierzonego. Zaprzeczamy.



Uogólnienie:
A: Pan nigdy nie przedstawia na czas rozliczenia podróży służbowych?"
B: Ależ to nieprawda! W tym tygodniu oddałem wszystko na czas przynajmniej trzy razy.



Obserwacja:
A: W piątek minął termin rozliczenia podróży służbowej. Do dzisiaj nie mam pana rachunków.
B: Taaa, hmmm. To możliwe.

5. Jeśli chcesz się odnieść do własnych lub cudzych wypowiedzi, warto je zacytować.

- Znacząco zmniejszysz ryzyko pojawienia się oporu u rozmówcy.



Interpretacja:

„Ty przecież twierdzisz, że kobiety są pamiętliwe.”



Obserwacja:

„Usłyszałem od ciebie mniej więcej takie słowa: »Moja eks zwykle wypominała mi przy śniadaniu stare historie”.

Karta ćwiczeniowa nr 1 - Spostrzeżenia bez ocen

2. Uczucia

- Mówisz, co czujesz w tej sytuacji.
- Co TY czujesz, a nie „ludzie”, „wszyscy ludzie”.
- Te uczucia to może być ból, lęk, radość, rozbawienie, irytacja, złość, rozczarowanie.
- Dysponujemy całą paletą odczuć.
- Czasem udajemy mówienie o uczuciach np.: Czuję, że to nie jest dobry pomysł, albo Czuję, że nie zależy ci na nas.
- Używanie sformułowania „czuję, że..” nie jest mówieniem o uczuciach.

ŚWIAT ŻYRAFY UCZUCIA ŚWIAT SZAKALA

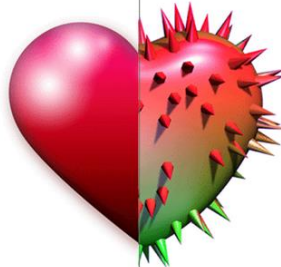
Uczucia są nośnikiem informacji o zaspokojonych i niezaspokojonych potrzebach.

Gdy nasze **potrzeby są zaspokajane**,
uczucia są dla nas:

- przyjemne
- wygodne, chcemy by trwały
- dodają nam energii

Gdy nasze **potrzeby nie są zaspokajane**,
uczucia są dla nas:

- nieprzyjemne
- niewygodne, chcemy by szybko minęły
- ujmują nam energii



Uczucia często są wyrazem naszych myśli (krytycznych lub pochlebnych) o nas samych lub o innych.

Często są mylone z myślami
(np. gdy mówimy "Czuję, że nasza znajomość nam nie służy")

Dzielimy je na dobre i na złe
(np. zazdrość jest zła, spokój jest dobry)

Uczucia występują w roli "panów"
(np. ekspresja złości - rzucanie talerzami)

Uczucia występują w roli "wrogów"
(np. tłumienie, zaprzeczanie, nieprzyznawanie się, w tym również choroby psychosomatyczne)

Uczucia akceptujemy
Pewne działania ograniczamy
np. złość sama w sobie nie jest zła,
ale obruć kogoś obelgami już nie.

Uczucia "rzekome" to takie, które nie opisują autentycznych uczuć, ale są to oceny, interpretacje, analizy, diagnozy tego, co inni ludzie robią.
np. czuję się ignorowana/y, wykorzystywana/y, nieakceptowana/y, zdradzana/y, nieakceptowana/y, itp.)

Karta ćwiczeniowa nr 2 - Rozpoznawanie i wyrażanie uczuć

3. Potrzeby

- Osądy, diagnozy, krytyka i interpretacje cudzych zachowań to zastępcze formy ujawniania własnych potrzeb.
- Jeśli krzyczysz do męża, że ciągle siedzi w pracy, nie interesuje się dziećmi, to może naprawdę chcesz mu powiedzieć, że potrzebujesz więcej zainteresowania z jego strony a może więcej wsparcia przy dzieciach a może coś jeszcze innego.
- Spróbuj sobie odpowiedzieć na pytanie: czego chcesz tak naprawdę?

POTRZEBY

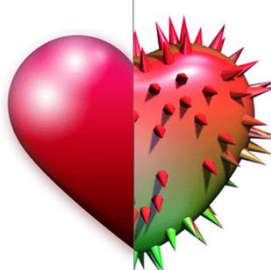
Zaspokajanie potrzeb to istota naszej egzystencji. Od tych najbardziej fizycznych, takich jak pożywienie, sen, do wyższych, jak potrzeba wolności, szacunku czy bycia akceptowanym. Niezaspokojone potrzeby powodują napływ nieprzyjemnych uczuć, takich jak smutek, strach, frustracja. Zaspokojone dają zadowolenie, satysfakcję, spokój.

ŚWIAT ŻYRAFY

Uświadomienie sobie, że za zachowaniami, które nas denerwują kryją się czyjeś niezaspokojone potrzeby, jest krokiem do nawiązania kontaktu z tą osobą.

Wszystkie potrzeby są tak samo ważne, tylko u różnych ludzi, w różnych sytuacjach, w różnym stopniu domagają się zaspokojenia.

Ważne jest odróżnianie potrzeb od strategii, których celem jest zaspokojenie potrzeb.
np. Odpoczynek to potrzeba. Strategia to pójście na spacer, posłuchanie muzyki



ŚWIAT SZAKALA

Nieświadomiamy sobie i nie umiemy rozpoznawać ważnych dla nas i dla innych potrzeb.
(np. gdy mówimy "Pan mnie ignoruje." zamiast "Chciałbym, żeby pan mnie wysłuchał.")

Nasze niezaspokojone potrzeby wyrażamy poprzez osądy, krytykę, interpretację czyjegoś zachowania, ale robimy to nie wprost.
(np. gdy mówimy "Pan mnie ignoruje.", myślimy zwykle "Olewa mnie, ma mnie w nosie.")

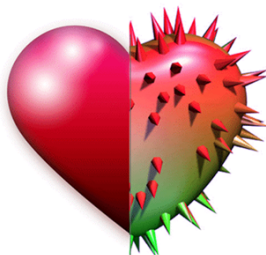
Karta ćwiczeniowa nr 3 - Formułowanie potrzeb

4. Prośba

- Mówmy wprost czego konkretnie oczekujemy od innych. Określenia typu: „kochaj mnie” są zbyt pojemnymi pojęciami, nie wspominając o tym, że realizacja tych zaleceń może dla różnych osób oznaczać coś zgoła innego.
- Dla ciebie będzie to przytulenie i całus przed wyjściem do pracy. Dla niego „kochaj mnie” może oznaczać wezwanie do częstszych zbliżeń lub prośbę o większy dom. Może też oznaczać coś zupełnie innego.
- Dlatego mówmy konkretnie, czego chcemy. Nie zakładajmy, że nasz rozmówca będzie wiedział, o co nam chodzi

ŚWIAT ŻYRAFY PROŚBY ŚWIAT SZAKALA

Prośba jest konkretna i zakłada
możliwość odmowy.



Prośby to często pobożne życzenia,
mylone z poleceniami, żądaniem.

Powiedz czego chcesz.

Prośba: "Proszę, żebyś o 13.00 był z powrotem w biurze."

W prośbie zawrzyj konkretne zachowanie.

Prośba: "Proszę o potwierdzenie, że do środy stworzy pan plan realizacji projektu. Zgadza się pan?"

Nazwij konkretne zachowania, których oczekujesz.

Prośba: "Czy możesz zapukać nim wejdiesz do mojego biura?"

Zadbaj by skuteczność prośby można było
sprawdzić tu i teraz.

Prośba: "Czy możemy porozmawiać o tym, co chciałbym,
żebyś poprawił w raporcie?"

A nie to, czego nie chcesz.

Pobożne życzenie: "Proszę, nie rób sobie zbyt długiej przerwy obiadowej."

A nie mgliste i abstrakcyjne sformułowania.

Pobożne życzenie: "Chciałbym, żeby się pan bardziej starał."

A nie opisuj jaka druga osoba powinna być.

Pobożne życzenie: "Miej wzgląd na innych!"

A nie formułuj prośby zawieszanej w próżni
czasowej.

Pobożne życzenie: "Obiecuj mi, że poprawisz raport."

Karta ćwiczeniowa nr 4 Formułowanie prośb motywujących do działania

ŹRÓDŁA:

CO WARTO PRZECZYTAĆ

Odsyłam na stronę NVC, wrzucam link do opisu książek

<http://nvc.info.pl/zasoby/>

CO WARTO OBEJRZEĆ:

Kilkuminutowy filmik dla maluchów, o którym rozmawialiśmy

<https://youtu.be/Q20hHA8YSyE?feature=shared>

A tu można posłuchać samego Rosenberga:

<http://pl.youtube.com/watch?v=-dpk5Z7GIFs>

– wywiad z Marshalllem Rosenbergiem cz.1 – tłumaczy "o co chodzi" z NVC

http://pl.youtube.com/watch?v=XbgxFgAN7_w&feature=related

– wywiad cz.2

<http://pl.youtube.com/watch?v=L8fbxPAXBPE&feature=related>

– wywiad cz.3

<http://pl.youtube.com/watch?v=IQO7h9MNCqI&feature=related>

=related – rodzicielstwo w wydaniu NVC

Zachęcam do zaprzyjaźnienia się z NVC.

Patrycja Jambrożek
doradca metodyczny