

## **Komunikacja empatyczna – język żyrafy a agresywny język szakala**

Porozumienie bez Przemocy (NVC) jest koncepcją opracowaną przez Marshalla Rosenberga. To filozofia życia, która zakłada głębokie zrozumienie i empatię jako fundamenty relacji międzyludzkich. Jest to podejście, które pozwala słuchać i mówić z otwartością, nawet w sytuacjach konfliktowych.

Porozumienie bez Przemocy to proces dwustronny, bo obejmujący mówienie, i słuchanie.

- ✓ Chodzi o **mówienie do ludzi, a nie o ludziach** oraz o **słuchanie siebie i innych** w sposób, który sprzyja zrozumieniu i szukaniu wspólnych rozwiązań. **Ważne jest wyrażanie siebie w sposób jasny i szczerzy przedstawiając własne uczucia i potrzeby. Należy unikać oskarżeń i krytykowania innych.**
- ✓ Drugą stroną interakcji w komunikacji jest **empatyczne słuchanie**, które **polega na pełnym skupieniu na drugiej osobie, próbie zrozumienia jej uczuć i potrzeb**, co prowadzi do głębszego połączenia i wzajemnego zrozumienia.

Marshall Rosenberg- twórca koncepcji Porozumienia bez Przemocy (NVC), aby zilustrować dwa fundamentalnie różne style komunikacji używa metafory dwóch zwierząt – ŻYRAFY I SZAKALA



### **Dlaczego Żyrafa?**

Żyrafa, ze swoim największym w stosunku do masy ciała sercem wśród ssaków, symbolizuje JĘZYK SERCA – JĘZYK EMPATII I SZACUNKU. Dzięki swojej długiej szyi, żyrafa ma szerszą perspektywę, co umożliwia jej głębsze zrozumienie sytuacji i potrzeb innych.

#### **Język żyrafy to komunikacja oparta na:**

- autentyczności;
- uczciwości;
- bezpośrednim wyrażaniu własnych uczuć i potrzeb;
- żyrafa mówi w liczbie pojedynczej;
- skupiając się na sobie;
- komunikaty żyrafy są wyrażane z perspektywy „JA”;
- w sytuacji konfliktu, żyrafa stara się zrozumieć potrzeby wszystkich stron i szuka rozwiązań satysfakcjonujących każdego.



### **Co z tym językiem szakala?**

W przeciwieństwie do żyrafy, szakal reprezentuje JĘZYK DOMINACJI, OCENY, OSĄDU I OBWINIANIA.

#### **Język szakala to komunikacja, którą cechują:**

- szakal mówi z perspektywy „TY”;
- często etykietuje i krytykuje;
- jego komunikacja skupia się na diagnozowaniu, ocenianiu i udzielaniu nieproszonych rad;

- jego głównym celem jest dominacja i utrzymanie racji;
- w sytuacjach konfliktowych szakal często posługuje się winą i wstydem, aby osiągnąć swoje cele.

### Żyrafa i Szakal – dwie strony medalu

Każdy z nas posiada w sobie zarówno żyrafę, jak i szakala. Nasze codzienne wybory w komunikacji odzwierciedlają, którego z tych zwierząt dajemy wyraz. Rosenberg podkreśla, że świadomość tych dwóch aspektów naszej komunikacji jest kluczowa. Uznanie, że szakal jest zranioną żyrafą, która w strachu i bólu nie potrafi inaczej wyrazić się w danej chwili, pozwala na lepsze zrozumienie i transformację naszych reakcji.

<b>Język żyrafy a język szakala.</b>	
TAK MÓWI ŻYRAFA 	TAK MÓWI SZAKAL 
<i>Zauważyłem, że w tym tygodniu spóźniłeś się o 20 minut na nasze wspólne spotkanie.</i>	<i>Jesteś nieodpowiedzialny.</i>
<i>Chciałabym, żebyś zabrał kapcie z kuchni.</i>	<i>Znów zostawiłeś kapcie w kuchni.</i>
<i>Boję się, że się spóźnimy, dlatego ubierzmy się szybko, bo musimy już wychodzić.</i>	<i>Pospiesz się, dlaczego zawsze musisz się guzdrać!</i>
<i>W piłkę gramy na dworze, w domu może się coś stłuc!</i>	<i>Przestań natychmiast!</i>
<i>Jest ci smutno, bo chciałeś pobawić się z Tomkiem, a on nie chce?</i>	<i>Dlaczego się mażesz? Jesteś już przecież dużym chłopcem!</i>
<i>Pochowajmy zabawki do pudełek, a potem pójdziemy na dwór.</i>	<i>Nigdzie nie pójdziemy, jeśli nie posprzątasz tego bałaganu w pokoju!</i>
<i>Denerwujesz się, bo nie chcesz teraz rysować laurki dla babci?</i>	<i>Dlaczego nigdy nie robisz tego, o co cię proszę?</i>
<i>Widzę, że to cię bardzo rozzłościło. Czy jest ci ciężko, bo widzę, że trudno ci sobie z tym poradzić?</i>	<i>Idź do pokoju i spokój się!</i>
<i>Byłoby świetnie, gdybyś zechciał codziennie po pracy poświęcić godzinę tylko i wyłącznie naszemu synowi.</i>	<i>W ogóle nie spędzasz czasu z synem!</i>
<i>Jestem zdenerwowana, bo kolejny raz w tym tygodniu nie odpisałaś mi na smsa.</i>	<i>Czy mogłabyś mi łaskawie odpisywać na smsy?</i>
<i>Jestem zaniepokojona, gdy wiem, że pijesz dziś już piątą kawę.</i>	<i>Piąta kawa???Chcesz, żeby wysiadło ci serce????Jesteś bezmyślny!!</i>

Nauczyciel może zastosować NVC, aby porozmawiać z uczniem, który sprawia problemy w klasie. Może zacząć od opisu konkretnych zachowań ucznia (Obserwacja), wyrazić zaniepokojenie lub smutek (Uczucia), podkreślić potrzebę utrzymania spokojnego i sprzyjającego nauki środowiska w klasie (Potrzeby) i poprosić ucznia o współpracę w utrzymaniu tego środowiska (Prośby).

Rosenberg wykazał, że użycie NVC może przyczynić się do zmniejszenia konfliktów, zwiększenia zrozumienia i współpracy, a także do budowania głębszych i bardziej satysfakcjonujących relacji międzyludzkich. Jego metoda znalazła zastosowanie w wielu dziedzinach, w tym w edukacji, zarządzaniu, mediacji, psychoterapii, a nawet w procesach pokojowych..

### **Empatia to fundament w komunikacji bez przemocy Rosenberga.**

Empatia w NVC to nie tylko słuchanie słów drugiej osoby. To bycie w pełni obecnym, ofiarowanie czasu i uwagi, zarówno sobie, jak i innym. **Empatyczne słuchanie to rozumienie bez oceniania, osądzania czy dawania rad.** Jest to próba zrozumienia świata widzianego oczami drugiej osoby, postrzegania rzeczywistości z ich perspektywy.

Ważnym aspektem empatii jest zrozumienie, że nie musi ona oznaczać zgody na każde zachowanie. Empatia pozwala na stawianie granic, jednocześnie umożliwiając nawiązanie kontaktu i zbudowanie zaufania. Jest to proces, który pozwala na szanowanie siebie i drugiej osoby, bez konieczności rezygnacji z własnych wartości czy potrzeb. Celem empatii jest zbudowanie relacji opartych na szczerości i wzajemnym zrozumieniu.

### **Do zalet empatycznej komunikacji należą:**

- **ZROZUMIENIE BEZ OCENY.** Empatia umożliwia zrozumienie innych, bez przyklejania etykiet czy wydawania sądów.
- **BUDOWANIE ZAUFANIA.** Gdy ludzie czują się zrozumiani, są bardziej otwarci na współpracę i budowanie wspólnych rozwiązań.
- **ZASPOKAJANIE POTRZEB.** Empatyczna komunikacja pomaga w identyfikacji i zaspokajaniu potrzeb wszystkich uczestników rozmowy.
- **REDUKCJA KONFLIKTÓW.** Empatia może pomóc w łagodzeniu napięć i rozwiązywaniu konfliktów, umożliwiając zrozumienie źródeł nieporozumień.

Komunikacji bez przemocy (NVC), czyli komunikacji empatycznej, wymaga praktyki, cierpliwości oraz otwartości na nowe sposoby myślenia i interakcji.

### **Cztery kroki Porozumienia bez Przemocy**

Cztery kroki Porozumienia bez Przemocy to narzędzie, które pomaga świadomie ubierać w słowa to, co chcemy przekazać, tak by zwiększyć szansę na nawiązanie kontaktu i porozumienia. Rzucają światło na cztery elementy wypowiedzi, które mogą wspierać nasze relacje, albo być źródłem potencjalnych konfliktów.

#### **1) Obserwacje**

- Co się wydarzyło?
- Co ktoś konkretnie zrobił lub powiedział?

W tym kroku zwracamy uwagę na **fakty i spostrzeżenia**. Zauważamy to, co nagrałaby kamera i z czym każdy się może zgodzić. Np. ***Trzeci raz w tym tygodniu przychodzisz na nasze spotkanie 15 minut później, niż się umówiliśmy.***

Pamiętaj, że przeciwieństwem obserwacji są **interpretacje i osądy**, które sprawiają, że druga osoba może usłyszeć w naszej wypowiedzi obwinianie i krytykę, np.

***Zawsze się spóźniasz, nie można na Tobie polegać!***

#### **2) Uczucia**

- Co wtedy poczułeś/poczułaś? Co mogła poczuć druga osoba?

Uczucia to **emocje odseparowane od myśli**. Np. ***Jest mi smutno.***

W języku Porozumienia bez Przemocy słowa, którymi wyrażane są uczucia, odróżnia się od słów i zdań, w których zawarta jest **interpretacja cudzych zachowań** oraz **opis naszych myśli**. Np. ***Czuję, że nie traktujesz mnie poważnie*** lub ***Czuję się lekceważona.***

#### **3) Potrzeby**

- Jaka Twoja lub czyjaś potrzeba była niespełniona?
- Co jest ważne? Czego chcę?

W tym kroku zwracamy uwagę na potrzeby, które stoją za naszymi uczuciami. Wyrażam, co w tym momencie **jest dla mnie ważne**. Kontynuując przykład koleżanki, która się spóźnia: *Ważny jest dla mnie szacunek i dotrzymanie słowa.*

Potrzeby warto **odróżnić od strategii**, które wybieramy by daną potrzebę zaspokoić. Potrzebą nie jest np. przychodzenie koleżanki na czas, lub uprzedzanie o tym, że się spóźni. To są działania, które mogą zaspokoić naszą potrzebę i możemy o nie poprosić w kolejnym, czwartym kroku.

#### 4) Prośby

- Czy jest coś, o co chciałbyś/chciałabyś kogoś teraz poprosić?
- Może chcesz poprosić o coś siebie?

Aby prośba była prośbą warto wyrazić ją w sposób **jasny i konkretny** (co, gdzie i kiedy) oraz zakładać **możliwość odmowy**. Jeśli kogoś o coś prosisz i zaczynasz się denerwować, gdy ta osoba tej prośby nie spełnia, to znaczy, że to było **żądanie**. W naszej przykładowej sytuacji prośba mogłaby brzmieć *Czy możemy się umówić, że następnym razem poinformujesz mnie o tym, że przyjdiesz później?*

Podsumowując, cały komunikat w sytuacji ze spóźniającą się koleżanką może brzmieć:



#### Szkał powiedziałby tak:

*Czekam tu na Ciebie już tyle czasu. Zawsze się spóźniasz, nie można na Tobie polegać! Czuję, że nie traktujesz mnie poważnie. Potrzebuję, byś następnym razem przyszła na czas, okej?*



#### Żyrafa powiedziała by tak:

*Trzeci raz w tym tygodniu przychodzisz na nasze spotkanie 15 minut później, niż się umówiliśmy. Jest mi smutno, gdyż ważny jest dla mnie szacunek i dotrzymanie słowa. Czy możemy się umówić, że następnym razem poinformujesz mnie o tym, że przyjdiesz później?*

Którą wypowiedź chcielibyśmy słyszeć od kolegi lub koleżanki? Czy zauważamy różnicę? Ja chciałabym usłyszeć tę wypowiedź w zielonym kolorze, czyli **język żyrafy**.

Opracowanie: Danuta Haller  
doradca metodyczny nauczania języka polskiego

#### BIBLIOGRAFIA

1. Magdalena Malinowska-Berggren „Podstawy NVC Porozumienie bez Przemocy”  
<https://www.empathicway.pl/porozumienie-bez-przemocy-podstawowe-informacje/>
2. <https://view.genially.com/605905110156410d6d81310a/presentation-komunikacja-bez-przemocy>
3. Magdalena Wojak „Czy mówisz językiem żyrafy? O porozumiewaniu się bez przemocy”  
<https://paderewski.lublin.pl/edukacja-i-inspiracje/pl/czy-mowisz-jezykiem-zyrafy-o-porozumiewaniu-sie-bez-przemocy>
4. <https://www.bing.com/videos/riverview/relatedvideo?q=komunikacja+bez+przemocy+prezentacja&mid=49FD216F53C5A18C84F349FD216F53C5A18C84F3&FORM=VIRE>