

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.

Język żyrafy a język szakala.	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">TAK MÓWI ŻYRAFA</div> 	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">TAK MÓWI SZAKAL</div>
<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 nauce 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:



Szakal 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>