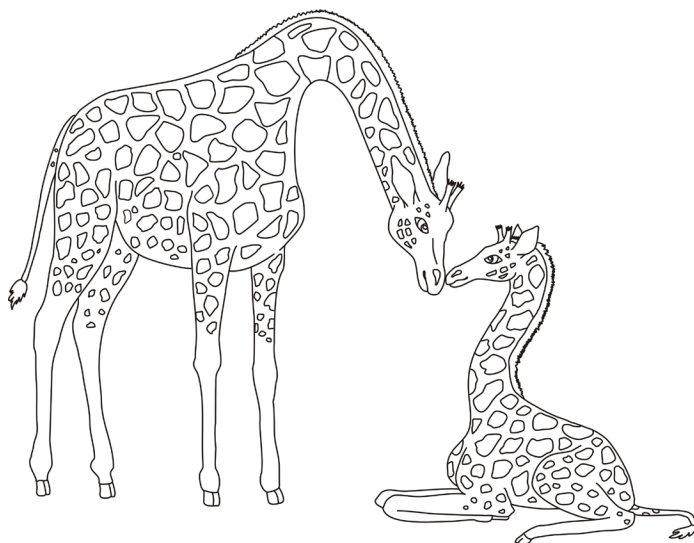


FUNDACJA
TRAMPOLINA

Materiały dla uczestników

**Moc empatii w konfliktach – szkolenie z podstaw
rozwiązywania konfliktów w duchu
Porozumienia bez Przemocy**



Przygotowanie:

**Justyna Dermont-Owsińska, Brygida Dynisiuk,
Anna Han, Beata Kosiacka, Magdalena Malinowska**

Materiały te powstały jako część publikacji „Moc empatii w konfliktach”, będącej jednym z efektów projektu „Moc Empatii – Podniesienie kompetencji trenerskich w obszarze uczenia osób dorosłych w zakresie rozwiązywania konfliktów”, dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Najważniejsze informacje o Porozumieniu bez Przemocy

Porozumienie bez Przemocy

Porozumienie bez Przemocy (NVC – Nonviolent Communication), nazywane również komunikacją empatyczną lub językiem serca, ma na celu wspieranie dialogu między ludźmi oraz budowanie społeczeństw opartych na empatii i uwzględnianiu potrzeb wszystkich osób.

NVC opiera się na umiejętnościach językowych i komunikacyjnych, które wzmacniają naszą zdolność do zachowania człowieczeństwa, nawet w sytuacjach, gdy doświadczamy bardzo silnych emocji, a nasze ważne potrzeby nie są zaspokojone. Porozumienie bez Przemocy jako metoda nie „odkryło” niczego nowego, przeciwnie, zaprasza nas do tego, aby sięgnąć do naszej wewnętrznej mądrości, która jest zapisana w naszych sercach. Chodzi o to, aby przypomnieć nam o tym, co już wiemy, o tym, jak możemy odnosić się do siebie, i jak żyć, korzystając z tej wiedzy.

NVC pokazuje jak zmienić sposób w jaki wyrażasz siebie i słuchasz innych. Zamiast działania nawykowego i automatycznych reakcji, twoje słowa mogą stać się świadomą reakcją na to co postrzegasz, odczuwasz oraz czego pragniesz. Dostaniesz wskazówki do tego, jak wyrażać się uczciwie i jasno, jednocześnie zwracając się do innych z szacunkiem, empatią i uwagą. W każdej wymianie zaczniesz słuchać własnych głębszych potrzeb i potrzeb innych ludzi. Dzięki NVC nauczysz się uważnego obserwowania i określania zachowań i warunków które mają na ciebie wpływ. Uczysz się również identyfikować i jasno artykułować, czego konkretnie potrzebujesz w danej sytuacji. Forma jest prosta, a jednocześnie silnie transformująca.

W NVC nie chodzi o nakłonienie ludzi do robienia tego, co chcemy. Chodzi o stworzenie takiej jakości połączenia, która umożliwia każdemu zaspokojenie potrzeb poprzez dobrowolne dawanie z serca.

Marshall B. Rosenberg

Twórcą Porozumienia bez Przemocy był Marshall B. Rosenberg, który zauważył, że sposób, w jaki posługujemy się językiem, w wielu kulturach sprzyja eskalacji przemocy. Był on amerykańskim psychologiem, negocjatorem, mediatorem, trenerem i nauczycielem. Urodził się 6 października 1934 r. w Ohio (USA), wychowywał w Detroit. Po uzyskaniu doktoratu z psychologii klinicznej i wie-

loletniej praktyce, zaangażował się w działania na rzecz różnych środowisk, ucząc umiejętności pokojowego rozwiązywania konfliktów. Przez ponad 40 lat uczył jak poprawiać wzajemną komunikację. Pracował jako mediator w rejonach konfliktów zbrojnych na całym świecie, w gettach i więzieniach. Zmarł 7 lutego 2015 roku. Jego dzieło kontynuowane jest przez trenerów na całym świecie zrzeszonych w *Center for Nonviolent Communication (CNVC)*.

Problem, konflikt i przemoc z perspektywy

Porozumienia bez Przemocy

- Problem – aktualna potrzeba nie jest brana pod uwagę lub nie jest zaspokojona.
- Konflikt – istnieją dwie aktualne, na pozór sprzeczne potrzeby.
- Przemoc – potrzeby jednych są spełniane bez uwzględnienia potrzeb innych, lub ktoś próbuje kogoś ukarać.

Podstawowe założenia NVC

U podstaw NVC leżą m.in. następujące założenia:

1. Wszyscy ludzie mają takie same potrzeby i różne, ulubione sposoby ich zaspokajania.
2. Potrzeby wszystkich ludzi są tak samo ważne i mogą być przynajmniej wzięte pod uwagę, jeśli niemożliwe jest ich spełnienie.
3. Ludzie chętnie przyczyniają się do dobra innych, o ile robią to z własnej woli.
4. Wszelkie działanie jest próbą zaspokojenia potrzeb.
5. Ludzie nie działają przeciwko nam, ale ku spełnieniu swoich potrzeb.
6. Każda krytyka, osąd, gniew jest tragiczną próbą zaspokojenia swoich potrzeb.
7. Uczucia informują nas o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach.
8. Konflikty rodzą się z przekonania, że jest tylko jeden sposób zaspokojenia danej potrzeby.
9. Nawiązanie kontaktu z drugą osobą jest drugim krokiem do rozwiązywania konfliktu. Pierwszym jest kontakt z własnymi uczuciami i potrzebami.

Język, który sprzyja kontaktowi:

- Język uczuć i potrzeb
- Wyrażanie siebie jasno i szczerze

- Mówienie w liczbie pojedynczej i o sobie
- Mówienie „nie”, kiedy myśli się „nie”
- Mówienie „tak”, kiedy myśli się „tak”
- Odnoszenie się do innych z szacunkiem i empatią
- Intencją jest wzbogacenie życia swojego i innych
- Świat postrzegany jest przez pryzmat obfitości

Język, który utrudnia kontakt:

- Język ocen, krytyki, porównań, etykiet, stereotypów
- Wyrażanie siebie nie wprost
- Mówienie o innych za ich plecami
- Obwinianie innych za swoje uczucia
- Oczekiwania, że inni spełnią nasze żądania
- Język braku wyboru („musisz”, „powinieneś”, „to twój obowiązek”)
- Intencja niejasna, ukryta
- Świat postrzegany jest przez pryzmat niedostatku

Dwa zestawy pytań²

„Zielone” myślenie – „słyszę” prośbę o wsparcie – te pytania sprzyjają porozumieniu:

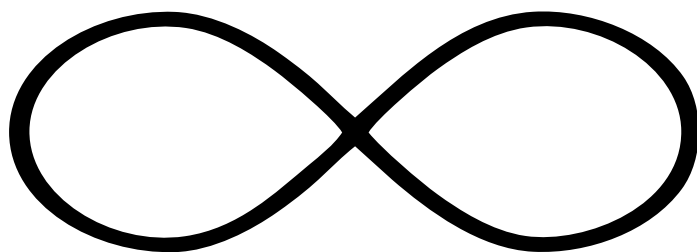
- Jak możemy razem znaleźć rozwiązanie?
- Jakie są doświadczenia, uczucia, potrzeby i marzenia osoby, która to mówi/robi?
- Jakie są moje doświadczenia, uczucia, potrzeby i marzenia?
- Jak możemy nawiązać ze sobą kontakt?

„Czerwone” myślenie – „słyszę” krytykę/zagrożenie – te pytania nie sprzyjają porozumieniu:

- Jak mogę się ochronić/obronić?
- Jak mogę dostać to, co chcę, bez względu na to, co chcą inni?
- Stosuję: żądania, groźby, przekonywanie, kłamstwa, manipulację, przymus, siłę.

²Carl Plesner, wykład 9.12.2018 “Doing a 2-hour NVC Training”, International Intensive Training, Birmingham, UK.

Dwie części i cztery kroki NVC



Empatyczne słuchanie

obserwacje
uczucia
potrzeby
prośby

Szczere wyrażanie siebie

obserwacje
uczucia
potrzeby
prośby

Obie części modelu komunikacji NVC, czyli empatyczne słuchanie i szczerze wyrażanie siebie, wykorzystują 4 kroki NVC: obserwacje, uczucia, potrzeby i prośby. Zanim przejdziemy do szczegółowego opisu poszczególnych kroków, warto zapoznać się z definicją empatii i szczerości w NVC, gdyż różnią się one od definicji powszechnie przyjętych.

Empatia

Empatia to otwarcie się na słowa, uczucia i potrzeby drugiej osoby, to „pełne szacunku rozumienie tego, czego w danym momencie doświadczają inni” (M. Rosenberg). To towarzyszenie drugiej osobie swoją obecnością bez oceniania, udzielania rad czy pocieszania. Podstawą takiego kontaktu jest wiara w to, że każdy z nas ma w sobie potencjał do znalezienia najlepszego dla siebie rozwiązania.

Celem empatii jest stworzenie przestrzeni, a nie znalezienie strategii. Empatia pojawia się wtedy, gdy uda nam się wyzbyć wszystkich z góry przyjętych wyobrażeń i ocen na temat drugiej osoby.

Szczerłość

Szczerłość to nie tylko prawdomówność, to także postawa otwartości wobec samego siebie i innych ludzi, która zasadza się na szacunku i uczciwości oraz na prawie do wyrażania siebie. Jest duża różnica, czy szczerze dzielimy się

swoimi myślami i ocenami, czy dzielimy się swoimi uczuciami i potrzebami. W NVC chodzi o to drugie rozumienie szczerości.

Szczerość może dotyczyć tego, co lubimy i co sprawia nam przyjemność. Kontakt oparty jedynie na empatii jest niepełny – może prowadzić do frustracji wynikającej z postawy, że „zawsze muszę być miły/-a i empatyczny/-a”. Nie ma wtedy miejsca na rozwój. Pozornie jest miło i przyjemnie, ale brakuje autentyczności, otwartości, zaufania i energii.

Szczerość może być zaraźliwa – jeśli sami zaczniemy się szczerze wyrażać, inni też zaczną to robić.

Istotne elementy szczerości

Gdy decydujesz się na szczerość, weź pod uwagę następujące elementy:

- świadomość intencji (po co chcę coś powiedzieć? czy służy to pogłębieniu kontaktu? co chcę uzyskać?)
- klarowność (co konkretnie chcę przekazać?)
- formę (jak to wyrazić w czterech krokach Porozumienia bez Przemocy?)

Cztery kroki NVC³

1. Obserwacje	<i>Gdy widzę/słyszę...</i>
2. Uczucia	<i>to czuję...</i>
3. Potrzeby	<i>bo potrzebuję...</i>
4. Prośby	<i>Proszę, czy możesz...</i>

1. Obserwacje – konkrety

Do jakiego konkretnie zdarzenia nawiązujemy? Nazywamy to, co usłyszeliśmy i zobaczyliśmy, bez uogólnień i interpretacji. Dzięki temu nie natrafimy na opór i utworzymy jasną, neutralną bazę wyjściową do prowadzenia rozmowy. Jeśli tego nie zrobimy, to gdy rozmówca usłyszy uogólnienia i oceny – trudno będzie mu nas słuchać, i prawdopodobnie zacznie się bronić lub wycofywać.

2. Uczucia – drogowskazy

Uczucia pojawiające się w konkretnej sytuacji to drogowskazy, kierujące naszą uwagę do tego, co jest dla nas ważne. Pokazują, czy potrzeby są zaspokojone,

³Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Konstruktywna komunikacja w biznesie”, Poznań 2013, s. 39–51.

czy nie. Rozumiejąc swoje emocje lepiej rozumiemy siebie. A doświadczając ich uwalniamy energię, która pomaga nam zadbać o nasze potrzeby.

3. Potrzeby – motor do działania

Spełnione potrzeby (bezpieczeństwa, uznania, godności, współpracy, itp.) przyczyniają się do zachowania emocjonalnej, społecznej i fizycznej równowagi. Potrzeby są uniwersalne i stanowią element łączący wszystkich ludzi. Można je zaspokajać na wiele sposobów.

4. Prośby – kierunek działania

Za pomocą prośb, dotyczących konkretnych działań innych osób, które pomogą nam zaspokajać nasze potrzeby, kreujemy rzeczywistość i uprawdopodobniamy, że wydarzy się to, na czym nam zależy.

Konflikt – zagrożenie czy szansa?

Konflikt można postrzegać dwojako: jako wyniszczający i degradujący, ale też można dostrzegać w nim dar. Gdy uświadomimy sobie łączące nas wszystkich człowieczeństwo i rozpoznajemy w tym kontekście także samych siebie, wtedy rodzi się w nas zdolność współodczuwania, to zaś ułatwia współpracę przy szukaniu takich rozwiązań, które zaspokoją potrzeby wszystkich uczestników sporu.

W NVC fundamentem do poszukiwania akceptowalnych rozwiązań jest stworzenie kontaktu opartego na wzajemnym szacunku i wolności wyboru. Ważne jest dostrzeżenie wzajemnego człowieczeństwa i tego, że po drugiej stronie jest nie wróg, a drugi człowiek. Jako ludzie jesteśmy stworzeni do współpracy, a dochodzenie do porozumienia – zamiast pozostawanie w konflikcie – jest szansą na przywrócenie dobrych relacji międzyludzkich i poprawę jakości życia.

Koszty konfliktów⁴

Nierozwiązane konflikty generują ogromne koszty, ponieważ zabierają dużo energii i uwagi. Myśli krążące wokół sporu uniemożliwiają skupienie się na właściwej pracy. Jeżeli oceniamy coś w kategoriach zagrożenia, to ryzykujemy tym samym utratę kontroli nad racjonalnym myśleniem i nasz mózg przełącza się na tryb przetrwania. Wraz z nakręcaniem się spirali emocji aktywizuje

⁴Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Konstruktywna komunikacja w biznesie”, Poznań 2013, s. 18.

się układ limbiczny, a ten zna tylko trzy rodzaje reakcji: ucieczkę, walkę lub zamrożenie/paraliż. Gdy układ limbiczny przejmuje dowodzenie, pojawiają się zachowania, które w bezpiecznych okolicznościach nigdy nie ujrzałyby światła dziennego, np. podnoszenie głosu i grożenie albo unikanie czy zrywanie kontaktu. W miarę zaostrzania się konfliktu maleje szansa na samodzielne jego rozwiązanie, a potrzebna staje się pomoc z zewnątrz.

Świadome posługiwanie się językiem i postawa szacunku pozwalają zapobiegać i przeciwdziałać konfliktom.

Poziomy eskalacji konfliktów

Dziewięć poziomów eskalacji konfliktów wg Friedricha Glasla⁵:

1. Zaostrzenie (różnica zdań, napięcie).
2. Debata i polemika (mocne argumenty, przekonywanie do swoich racji, zbieranie kontrargumentów, chęć postawienia na swoim, niesłuchanie się nawzajem).
3. Czyny zamiast słów (maleje nadzieja na wspólne rozwiązanie, nie dyskutuje się, a tym bardziej nie słucha się z empatią, zamiast tego wydaje się rozkazy i przechodzi do działania).
4. Troska o wizerunek i koalicja (prawdopodobieństwo porozumienia bez wsparcia z zewnątrz drastycznie maleje; „obraz wroga” i krytyka całego człowieka; szukanie sprzymierzeńców i tworzenie koalicji).
5. Utrata twarzy (zarzut celowego, wrogiego działania, w złej wierze, „uprawnia” do kary, np. wykluczenie, mobbing).
6. Strategia gróźb, szantaż (groźby jako ultimatum, presja, kontrgroźby, próba uzyskania czegoś kosztem drugiej osoby).
7. Atak na mniejszą skalę (atak, sabotaż, liczenie się z poniesieniem strat, byle przeciwnik poniósł większe).
8. Roztrzaskanie, totalne zniszczenie (dążenie do totalnego zniszczenia na fizycznej, materialnej, gospodarczej lub duchowej płaszczyźnie).
9. Razem ku przepaści (chęć zniszczenia wroga nawet za cenę samozniszczenia).

⁵Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Komunikacja Konstruktywna w biznesie. Przez rozmowę do efektywnego zarządzania”, Poznań 2013, s. 27–31.

Jak wesprzeć osoby pozostające w konflikcie⁶?

Aby wspomóc nawiązanie kontaktu między zwaśnionymi stronami możesz:

- wspierać otwarte ujawnianie potrzeb, marzeń i zainteresowań;
- zachęcać do wsłuchiwania się w wyrażane przez drugiego człowieka tęsknoty, potrzeby, zainteresowania i marzenia, niezależnie od tego, w jaki sposób to przekazuje;
- empatycznie słuchać tak długo, aż każda ze stron jest gotowa do usłyszenia potrzeb drugiej osoby, jej uczuć, marzeń, zainteresowań i życzeń.

Dopiero gdy taki kontakt zostanie zbudowany, można przejść do rozwiązywania konfliktu. Jeśli próbujemy dojść do rozwiązań, zanim uzyskamy jasność na temat potrzeb stron konfliktu, ryzykujemy przeoczenie tego, co najważniejsze. Zależy nam bowiem na znalezieniu takiego rozwiązania, które zaspokoi potrzeby wszystkich i będzie długotrwałe.

Podczas zajmowania się konfliktem podkreślaj przede wszystkim:

- na czym polega konflikt, poprzez skupienie uwagi na uczuciach i potrzebach;
- wolę wzbogacania życia, która budzi się u ludzi, gdy kontaktują się z potrzebami i są świadomi wzajemnie swojego człowieczeństwa.

Na drugim planie niech będzie podłoże konfliktu i rozwiązanie problemu.

Najważniejsze dla obu stron konfliktu jest wypowiedzenie siebie oraz pewność, że są wysłuchane w kwestii tego, co się w nich dzieje. Ludzie, gdy są wzburzeni, bardziej tęsknią za tym, żeby ktoś dostrzegł ich uczucia i potrzeby, niż za tym, by dokładnie zrozumieć to, co się wydarzyło.

Siedem wskazówek dla codziennej praktyki NVC

1. Kiedy wobec siebie lub innych pojawiają ci się myśli: oceniające, osądzające, analizujące, etykietujące – zatrzymaj się i zamień je na obserwację. Zapytaj siebie: co czuję? czego potrzebuję?
2. Kiedy słyszysz siebie samego mówiącego: „powinienem”, „muszę”, zamień to na „wybieram”, „chcę”, połącz to z potrzebą.
3. Bądź konkretny, używaj języka pozytywnego, proś o to, czego chcesz, a nie, czego nie chcesz.

⁶Liv Larsson, „Porozumienie bez Przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie”, Warszawa 2009, s. 64–65.

4. Kiedy słyszysz NIE, pomyśl o TAK, które stoi za odmową. Bądź świadomy swoich potrzeb i potrzeb drugiej osoby zanim podejmiesz działanie.
5. Pamiętaj, żeby najpierw zrozumieć, a potem szukać zrozumienia. Empatia dla drugiej osoby pomoże jej usłyszeć twoje uczucia i potrzeby.
6. Zrozumienie dla drugiej osoby nie jest równoznaczne ze zgodzeniem się z jej sposobem myślenia i strategiami. Czasami trudno nam dać komuś empatię, kiedy się z kimś nie zgadzamy. Przestrzeń dla naszej perspektywy będzie większa, jeśli druga strona otrzyma zrozumienie.
7. Niezależnie od tego, co mówi lub robi druga osoba – to nie jest o tobie. To wyraz jej wewnętrznego świata, jej uczuć i potrzeb.

Polecana literatura

1. Joanna Berendt, Aneta Ryfczyńska „Przyjaciele żyrafy. Bajki o empatii”
2. Sura Hart, Victoria Kindle Hodson „Szanujący rodzice, szanujące dzieci”
3. Ingrid Holler „Porozumienie bez Przemocy. Ćwiczenia”
4. Miki Kashtan „Niezwykłe świadome życie. Świat skrojony na miarę ludzkich potrzeb. Tom I: Oddzielenia do jedności”
5. Miki Kashtan „Niezwykłe świadome życie. Świat skrojony na miarę ludzkich potrzeb. Tom II: Postanowienie o życiu bez przemocy”
6. Liv Larsson „Anger, guilt and shame. Reclaiming power and choice”
7. Liv Larsson „Porozumienie bez Przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie”
8. Liv Larsson „Porozumienie bez Przemocy w związkach”
9. Liv Larsson „Wdzięczność. Najtańszy bilet do szczęścia”
10. Lucy Leu „Porozumienie bez Przemocy. Ćwiczenia”
11. Gabriele Lindemann, Vera Heim „Komunikacja konstruktywna w biznesie”
12. Marie Miyashiro „Moc empatii w biznesie”
13. Justine Mol „Dorastanie w zaufaniu”
14. Justine Mol „Żyrafa i szakal w nas”
15. Marshall B. Rosenberg „Edukacja wzbogacająca życie”
16. Marshall B. Rosenberg „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”
17. Marshall B. Rosenberg „Rozwiązywanie konfliktów poprzez Porozumienie bez Przemocy”
18. Marshall B. Rosenberg „To, co powiesz, może zmienić świat. O języku pokoju w świecie konfliktów”
19. Marshall B. Rosenberg „W świecie Porozumienia bez Przemocy”
20. Marshall B. Rosenberg „Wychowanie w duchu empatii”
21. Serena Rust „Tańczyła żyrafa z szakalem. Cztery kroki empatycznej komunikacji”
22. Magdalena Sendor, Joanna Berent „Dogadać się z dzieckiem”
23. Lucyna Wieczorek „Nie mów przepraszam. Nie mów kocham”
24. Zofia Aleksandra Żuczkowska „Dialog zamiast kar”
25. Zofia Aleksandra Żuczkowska „Wychowanie bez klapsa”

Zabawa integracyjna – Poznajmy się

Poniżej masz 15 pytań. Porozmawiaj z jak największą liczbą osób z grupy. Każde pytanie postaraj się zadać **tylko raz**. Powodzenia!

Wymień 3 rzeczy, za które jesteś wdzięczny/-a.	Co byś chciał/-a zrobić, ale jeszcze się nie odważyłeś/-aś?	Co najbardziej lubisz robić w wolnym czasie?
Co robisz, gdy chcesz się zrelaksować?	Jak wyglądałyby Twoje wymarzone wakacje?	W jaki sposób świętujesz swoje osiągnięcia?
Co Cię najbardziej motywuje do działania?	Jak się teraz czujesz?	Co jest dla Ciebie w życiu najważniejsze?
Co cenisz w innych osobach i dlaczego?	Kiedy czujesz szczęście?	Co miłego Ci się ostatnio przydarzyło?
W czym jesteś najlepszy/-a?	O jaką potrzebę chcesz zadbać najbardziej w nadchodzących dniach?	W jaki sposób inne osoby mogą Cię wspierać w trudnych momentach?

Lista potrzeb⁷

Potrzeby fizyczne	Potrzeba autonomii
• Bezpieczeństwa fizycznego • Dotyku • Powietrza • Pożywienia • Ruchu • Schronienia • Odpoczynku, snu • Wody • Wyrażania własnej seksualności	• Niezależności • Przestrzeni • Spontaniczności • Wolności • Swobody wyboru własnych marzeń, celów i wartości • Swobody wybierania sposobów ich realizacji
Potrzeba radości życia	Potrzeba związku ze światem
• Dobrostanu fizycznego i emocjonalnego • Humoru, śmiechu • Inspiracji • Komfortu/wygody • Łatwości • Nadziei • Prostoty • Przygody • Radości • Różnorodności/urozmaicenia • Zabawy	• Harmonii • Kontaktu z przyrodą • Natchnienia • Ładu • Piękna • Pokoju • Porządku • Spójności
Potrzeba świętowania i opłakiwania	Potrzeba związku z innymi ludźmi
• Świętowania rozwoju, wzbogacania życia oraz spełniania marzeń • Opłakiwania strat, rozwianych marzeń, niezaspokojonych potrzeb (opłakiwanie, żaloba)	• Akceptacji • Bliskości • Bezpieczeństwa uczuciowego • Bycia widzianym • Bycia wziętym/-ą pod uwagę • Ciepła • Dzielenia się emocjami, talentami i zdolnościami
Potrzeba kontaktu z samym/-ą sobą	Potrzeba związku z innymi ludźmi

⁷Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 68–70.

-
- | | |
|--|--|
| • Autentyczności | • Empatii |
| • Autoekspresji/wyrażania własnego „ja” | • Intymności |
| • Całości/jedności | • Kontakt z innymi |
| • Celu | • Miłości |
| • Integralności | • Otuchy |
| • Jasności | • Przyczyniania się do wzbogacania życia i informacji zwrotnej o naszych działaniach |
| • Kompetencji | • Przynależności |
| • Kreatywności | • Równych szans |
| • Osiągnięć | • Siły grupowej |
| • Poczucia sprawczości i wpływu na swoje życie | • Szacunku |
| • Poczucia własnej wartości | • Szczerości |
| • Prywatności | • Towarzystwa |
| • Rozwoju | • Uczciwości |
| • Samoakceptacji | • Uznania |
| • Samorozwoju/wzrostu | • Więzi |
| • Sensu | • Wsparcia |
| • Spójności | • Wspólnoty |
| • Stymulacji/pobudzenia | • Współpracy |
| • Szacunku dla siebie | • Współzależności |
| • Świadomości | • Wrozumiałości |
| • Twórczości | • Wzajemności |
| • Uczenia się | • Zaufania |
| • Wyzwań | • Znaczenia |
| • Zaufania | • Zrozumienia i bycia zrozumianym |
-

Co zwykle czujemy, gdy nasze potrzeby są zaspokojone⁸

beztroszy	przejęci	uważni
dociekliwi	przyjacielscy	w dobrym nastroju
dumni	radośni	wdzięczni
energiczni	rozanieleni	weseli
entuzjastyczni	rozbawieni	wrażliwi
kochający	rozbudzeni	wyciszeni
łagodni	rozczerzeni	wylewni
namiętni	rozentuzjasmowani	wypoczęci
natchnieni	rozluźnieni	wyzwoleni
ochoczy	rozpromienieni	wzruszeni
oczarowani	rozradowani	zaabsorbowani
odprężeni	rozzewnieni	zaangażowani
odważni	rozweseleni	zachęcen
ośnieni	skoncentrowani	zachwyceni
opanowani	skupieni	zaciekawieni
optymistyczni	spełnieni	zadowoleni
orzeźwieni	spokojni	zadurzeni
otwarc	swobodni	zadziwieni
ożywieni	szczęśliwi	zafascynowani
pełni energii	syci	zainspirowani
pełni nadziei	śmiali	zainteresowani
pełni radości	tryskający energią	zaintrygowani
pełni spokoju	tryskający życiem	zakochani
pełni wigoru	ucieszeni	zaskoczeni
pełni życia	ufni	zaspokojeni
pewni siebie	ukojeni	zauroczeni
pobudzeni	ukontentowani	zdumieni
podekscytowani	uniesieni	zdziwieni
podnieceni	uradowani	zmobilizowani
pogodni	urzeczeni	zrelaksowani
pokrzepieni	usatisfakcjonowani	życzliwi
poruszeni	uskrzydleni	żywi
promienni	uszcześliwieni	żywiółowi

⁸Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 58.

Co zwykle czujemy, gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone⁹

apatyczni	przestraszeni	wygłodniali
bezbронni	przybici	wystraszeni
behradni	przygaszeni	wzburzeni
bezsilni	przygnębeni	zacierzwieni
bierni	przysłoczeni	zafrasowani
głodni	rozbici	zagniewani
markotni	rozzarowani	zagubieni
napięci	rozdrażnieni	zakłopotani
niechętni	rozdygotani	załęknieni
niecierpliwi	rozgniewani	załamani
niemrawi	rozgoryczeni	zaniepokojeni
nienasyceni	rozjuszeni	zaskoczeni
niepewni	rozklejeni	zasmuceni
niepocieszeni	rozleniwieni	zazokowani
niespokojni	rozsierdzeni	zatroskani
nieswoi	rozstrojeni	zatrwożeni
nieszczęśliwi	roztrzęsieni	zawiedzeni
nieufni	rozwsiecczeni	zawstyżeni
niewrażliwi	rozłuszczeni	zażenowani
niezadowoleni	rozżaleni	zbici z tropu
niezainteresowani	samotni	zbuntowani
niezaspokojeni	sceptyczni	zdegustowani
niezdecydowani	senni	zdeenerwowani
obojętni	sfrustrowani	zdesperowani
oburzeni	skamieniali	zdezorientowani
ociężali	skosternowani	zdistansowani
odrętwiali	skępowani	zdruzgotani
ogłuszeni	skwaszeni	zdziwieni
onieśmieleni	smętni	zestresowani
osłabieni	smutni	zezłoszczeni
osowiali	spanikowani	zirytowani
ospali	speszeni	zmartwieni
oszołomieni	spięci	zmęczeni
otępiali	stęsknieni	zniechęceni
pesymistyczni	strapieni	znecierpliwi
podejrzliwi	stremowani	zniesmaczeni
podminowani	stroskani	znudzeni
podnieceni	struci	znużeni
podrażnieni	strwożeni	zobojętniali
poirytowani	udręczeni	zrażeni
przejęci	wstrząśnięci	zrozpaczeni
przemęczeni	wściekli	zszokowani
przerażeni	wyczerpani	

⁹Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 59.

Lista uczuć rzekomych¹⁰

Uczucia to drugi element (po obserwacji) pozwalający wyrazić siebie w pełni. W języku Porozumienia bez Przemocy słowa, którymi wyrażane są uczucia, odróżnia się od tzw. uczuć rzekomych, czyli słów i zdań opisujących myśli, oceny, wyobrażenia i interpretacje.

Wiele nieporozumień bierze się stąd, że mówimy słowo „czuję”, a jednocześnie nie wyrażamy naszych uczuć, tylko nasze myśli. Uczucia nie są jasno wyrażane, gdy po słowie „czuć” następuje „że”, „jakby”, „jak”.

- Odróżniaj to, co czujesz, od tego, za kogo się uważasz (np. czuję się jak idiota).
- Odróżniaj to, co czujesz, od tego, jak twoim zdaniem inni cię traktują (np. czuję się manipulowany).
- Odróżniaj to, co czujesz, od tego, jak twoim zdaniem inni cię oceniają (np. czuję się nieistotna).

Poniżej znajdują się słowa, w których zamiast opisu uczuć zawarta jest interpretacja cudzych zachowań oraz opis naszych myśli („Czuję, że jestem...”).

ignorowany/-a	obwiniany/-a	stłamszony/-a
lekceważony/-a	odtrącony/-a	uciemiężony/-a
manipulowany/-a	okłamany/-a	upokorzony/-a
nabrany/-a	opuszczony/-a	wciągnięty/-a
naciskany/-a	osaczony/-a	wykorzystany/-a
napastowany/-a	oszukany/-a	wystawiony/-a
niechciany/-a	podejrzewany/-a	wyzyskany/-a
niedoceniony/-a	pogardzany/-a	zagrożony/-a
niedostrzegany/-a	pominięty/-a	zakrzyczany/-a
nieśluchany/-a	pomniejszony/-a	zaniedbany/-a
nieważny/-a	przeciążony/-a	zawiedziony/-a
niewspierany/-a	przepracowany/-a	zdradzony/-a
niewysłuchany/-a	przytłoczony/-a	zmanipulowany/-a
niezrozumiany/-a	sprowokowany/-a	zmuszany/-a

Aby uniknąć nieporozumień, Porozumienie bez Przemocy proponuje używanie słów, które opisują uczucia płynące z ciała, oraz słów opisujących nasze zaspokojone lub niezaspokojone potrzeby.

¹⁰Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 57.

Sytuacje konfliktowe – przykłady do wykorzystania podczas szkolenia

1. Na placu zabaw jedno dziecko sypie piaskiem na inne dziecko. Ingeruje rodzic jednego z dzieci, po czym reaguje rodzic dziecka sypiącego piaskiem. Rodzice zaczynają krzyczeć na siebie nawzajem.
2. Mąż, rezerwując domek wczasowy, nie uzgadnia tego ze swoją żoną. O tym, że zarezerwował domek, informuje ją, gdy ta wychodzi z domu, spiesząc się do pracy.
3. Pracownik po powrocie do pracy po trzech tygodniach nieobecności ma wysłać specyfikację do klienta z naniesionymi poprawkami, do których nie może znaleźć odniesienia w instrukcji obsługi urządzenia. Na pytanie do przełożonej, czy w międzyczasie była jakaś aktualizacja, słyszy, że miesiąc temu wysłała w tej sprawie maila i żeby go odszukał.
4. Pacjent na pobraniu krwi opowiada całą historię o sobie, jak bardzo źle spał i gdzie teraz go boli. Gdy pielęgniarka nie reaguje i mówi, że nie może pobrać krwi z tej żyły, prosząc o odsłonięcie drugiej ręki – słyszy, że jest niemila.
5. Kobieta opowiada swojej koleżance o wrażeniach z warsztatu rozwojowego (co jej się podobało i jakie robili ćwiczenia). W odpowiedzi słyszy, że znajoma wczoraj zrobiła kotlety.
6. Partnerka przestała golić nogi i dobrze się z tym czuje. Partner nie zgadza się z jej decyzją, mówiąc, że to jest nieestetyczne i obrzydliwe.
7. Dwóch panów w średnim wieku wypilo kilka piw nad brzegiem rzeki, a puste butelki wyrzucają w krzaki. Po godzinie zbierają się do odejścia. Podchodzi do nich kobieta z wnuczką i prosi, żeby zabrali ze sobą przyniesione wcześniej butelki.
8. Pomimo wcześniejszych uzgodnień i wielu próśb o sprzątanie po sobie i wstawianie brudnych talerzy i kubków do zmywarki, dzieci nie stosują się do ustaleń (zostawiają naczynia na stole w kuchni oraz w swoich pokojach). Rodzic zaczyna krzyczeć: „Nic do was nie dociera! Ile razy jeszcze mam powtarzać, żebyście w końcu zaczęli po sobie sprzątać? Z takimi brudasami nie da się mieszkać!”
9. Kolega kolejny raz nie dokłada się do wspólnej zbiórki na rzecz prezentu urodzinowego dla innego członka teamu, mówiąc, że akurat nie ma przy sobie gotówki, po czym w ciągu dnia płaci za swój lunch.

- 10.** W środę, 13 marca 2019, rolnicy zorganizowali kolejny protest w Warszawie. Około godz. 7:00 na jezdni rozsypali jabłka, położyli świńskie łby oraz podpalili słomę przy pomocy rac. Jak relacjonowali świadkowie, rolnicy wystrzelili petardy i podpalili opony. Protest wywołał paraliż komunikacyjny, autobusy i tramwaje kierowane były na objazdy, a na pobliskich ulicach utworzyły się gigantyczne korki.

Cztery reakcje na to, co słyszymy

To, co słyszymy od innych, możemy przyjąć na cztery sposoby:

1. Obwinianie innych, myślenie, że z drugą osobą jest coś nie tak, gniew na nią.
Np. „Jak on mógł mi odmówić, co za egoista!”
2. Obwinianie siebie, myślenie, że ze mną jest coś nie tak; poczucie winy, wstyd.
Np. „No rzeczywiście, miał rację, że mi odmówił, moja prośba była bez sensu, dlaczego miałby coś dla mnie zrobić, nie zasługuję na to...”
3. Empatyczne zrozumienie siebie – wczuwanie się we własne emocje i potrzeby: co odczuwam i czego potrzebuję?
Np. do siebie: „Gdy to słyszę, to zadaję sobie pytanie czy czuję ..., bo potrzebuję ...?”
4. Empatyczne zrozumienie rozmówcy – wczuwanie się w cudze emocje i potrzeby: co odczuwa i czego potrzebuje rozmówca?
Np. „Odmówiła mi, gdyż mówi „tak” dla jakiejś swojej potrzeby. Jakiej?”

Ćwiczenie

Zapisz jedno zdanie, które zdarzyło ci się usłyszeć pod swoim adresem i miałeś/-aś trudność z zareagowaniem na nie (typ sytuacji „zamurowało mnie”) albo zareagowałeś/-aś inaczej, niż chciałeś/-aś:

.....

.....

.....

.....

.....

Teraz rozpisz cztery różne rodzaje reakcji:

1. Obwinianie innych

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Obwinianie siebie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Empatyczne zrozumienie siebie

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Empatyczne zrozumienie rozmówcy

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Słuchanie radykalnych opinii

Ćwiczenie słuchania radykalnych opinii¹¹

Osoba, która słucha, najpierw słucha aktywnie, a potem przechodzi do zadawania pytań pomagających nazwać uczucia i potrzeby osoby, która mówi.

Aktywne słuchanie

Postaraj się zastosować po kolei każdy ze sposobów aktywnego słuchania:

- powtórz 3 ostatnie słowa
- powtórz 2–3 ostatnie zdania
- powtórz esencję tego, co usłyszałeś/-aś

Empatia NVC (tłumaczenie osądów i opinii na uczucia i potrzeby)

Postaraj się zadać po kolei każde z pytań:

- Co takiego się zdarzyło (obserwacja), że myślisz, iż... (osąd)?
- Kiedy myślisz, że... (myśl), co czujesz (uczucia)?
- Kiedy chcesz by się zdarzyło... (działanie), jakie swoje potrzeby chcesz w ten sposób zaspokoić (potrzeby)?
- Z jakiego powodu chcesz by ktoś... (coś zrobił/zmienił zachowanie, itp. – nazwij działanie/strategię)? [Najprawdopodobniej dlatego, że obawia się konsekwencji lub widzi w tym sposób na wzbogacenie życia swojego lub innych...]

¹¹Carl Plesner, wykład 8.12.2018 "Negotiation: "de-radicalize" strong opinions and negotiating with power-over", International Intensive Training, Birmingham, UK.

Ankieta ewaluacyjna

Dziękujemy za Twój udział w szkoleniu! Prosimy, podziel się swoimi odczuciami po jego zakończeniu. Twoja opinia będzie dla nas bardzo pomocna w tworzeniu kolejnych wydarzeń. Dziękujemy!

Z jaką trudnością chciałeś/-aś sobie poradzić biorąc udział w tym szkoleniu? Jakie były Twoje oczekiwania?

.....

.....

.....

.....

.....

Czy Twoje oczekiwania co do szkolenia zostały spełnione? Jeśli tak, to w jaki sposób udział w tym szkoleniu Ci pomógł?

.....

.....

.....

.....

.....

Co było dla Ciebie wyjątkowo cenne w tym szkoleniu?

.....

.....

.....

.....

.....

Bez czego byś się obył/-a, lub czego mogłoby być mniej?

.....

.....

.....

.....

.....

Czego Ci zabrakło w tym szkoleniu?

.....

.....

.....

.....

.....

Które z zagadnień chciałbyś/-abyś pogłębić?

.....

.....

.....

.....

.....

Inne uwagi:

.....

.....

.....

.....

.....

FUNDACJA TRAMPOLINA

Fundacja Trampolina od 2015 roku prowadzi działania zmierzające do doskonalenia kompetencji społecznych bazujące na Porozumieniu bez Przemocy według M. Rosenberga, czyli sposobie komunikacji i budowania relacji, opartym na uniwersalnych ludzkich potrzebach będących motorem wszystkich działań.

Misją fundacji jest rozwijanie świadomości i inspirowanie do budowania relacji pełnych szacunku. Aby robić to skutecznie, cały czas podnosimy nasze kompetencje. Temu właśnie służył projekt „Moc empatii”, a niniejsza publikacja jest jednym z jego rezultatów.

W ramach tego projektu pięć trenerek związanych z Fundacją:

- wzięło udział w międzynarodowym szkoleniu International Intensive Training (IIT) w Birmingham (Wielka Brytania) w grudniu 2018 roku,
- przeprowadziło bezpłatne szkolenia dla osób dorosłych w zakresie rozwiązywania konfliktów w Zielonej Górze, Warszawie i Krakowie,
- przygotowało niniejszą publikację pt. „Moc empatii w konflikcie”, zawierającą artykuły, scenariusz jednodniowego szkolenia oraz materiały dla trenerów i uczestników.

Wszystkie te działania wydarzyły się w ramach projektu „Moc Empatii – Podniesienie kompetencji trenerskich w obszarze uczenia osób dorosłych w zakresie rozwiązywania konfliktów” dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.



Fundacja Trampolina realizuje swoją misję m.in. poprzez warsztaty, spotkania indywidualne, coaching, mediacje i publikacje. Przykładowe tematy warsztatów oferowanych przez Fundację Trampolina:

„Pokolenie przyszłości. Świadomość, szacunek, inicjatywa”

- doskonalenie kompetencji komunikacji z dziećmi;
- dla nauczycieli przedszkoli i szkół.

„Budowanie relacji poprzez świadomą komunikację. Empatyczne relacje z dziećmi”

- doskonalenie kompetencji budowania relacji z dzieckiem;
- dla rodziców i opiekunów.

Programy profilaktyczne w zakresie agresji, konfliktów i zachowań ryzykownych.

- wzmacnianie kompetencji społecznych u dzieci i młodzieży;
- dla uczniów szkół.

„Mówię – słucham – prowadzę dialog”

- doskonalenie kompetencji komunikacji prowadzącej do znajdowania rozwiązań korzystnych dla wszystkich zainteresowanych;
- dla nastolatków.

„Komunikacja, która łączy – dla życia pełnego jakości”

- doskonalenie kompetencji komunikacji w relacjach osobistych i w pracy oraz wzrost samoświadomości;
- edukacja dorosłych.

„Rozwiązywanie konfliktów – w dialogu, ze świadomością wartości i rozwiązaniami uwzględniającymi potrzeby obu stron”

- doskonalenie wiedzy o etapach konfliktu i metodach zarządzania sytuacją konfliktową;
- edukacja dorosłych.

Więcej informacji o Fundacji Trampolina znajdziesz na stronie:

www.fundacja-trampolina.org.pl

KILKA SŁÓW O CENTER FOR NONVIOLENT COMMUNICATION

Center for Nonviolent Communication (CNVC) to międzynarodowa organizacja non-profit wspierająca zaspokajanie ludzkich potrzeb w pokojowy sposób. CNVC rozpowszechnia wiedzę o Porozumieniu bez Przemocy na całym świecie.

CNVC zostało założone przez Marshalla B. Rosenberga w 1984 roku. Dzięki tej organizacji ludzie uczą się nawiązywania kontaktów pełnych empatii. Obecnie NVC jest nauczane w sześćdziesięciu krajach na całym świecie, m.in. w organizacjach, szkołach, więzieniach, ośrodkach mediacji, wspólnotach religijnych oraz firmach. Zajmują się tym setki certyfikowanych trenerów i jeszcze większa liczba entuzjastów NVC.

Listę certyfikowanych trenerów pracujących w Polsce można znaleźć:

- na stronie CNVC: www.cnvc.org/trainers?f%5B0%5D=cnvc_certified_trainers_resident_country%3Apoland
- oraz na polskiej stronie: www.trenerzynvc.pl/trenerzy

KONTAKT Z AUTORKAMI

Justyna Dermont-Owsińska

Certyfikowana trenerka Nonviolent Communication, coach

Email: justynadermont@gmail.com

Telefon: 783 983 363

Strona: www.justynaowsinska.pl

Brygida Dynisiuk

Certyfikowana trenerka Nonviolent Communication, mediatorka w nurcie NVC, coach

Email: bdynisiuk@gmail.com

Telefon: 571 277 770

Strona: www.brygidadynisiuk.pl

Anna Han

Prezeska Fundacji Trampolina, edukatorka kompetencji społecznych, HR Manager

Email: kontakt@fundacja-trampolina.org.pl

Telefon: 660 827 313

Strona: www.fundacja-trampolina.org.pl

Beata Kosiacka

Certyfikowana trenerka Nonviolent Communication, coach ACC ICF, mediatorka w nurcie NVC

Email: info@babskadzungla.pl

Telefon: 793 388 828

Strona: www.BabskaDzungla.pl

Magdalena Malinowska

Trenerka komunikacji empatycznej, coach

Email: kontakt@empathicway.pl

Telefon: 694 816 616

Strona: www.empathicway.pl