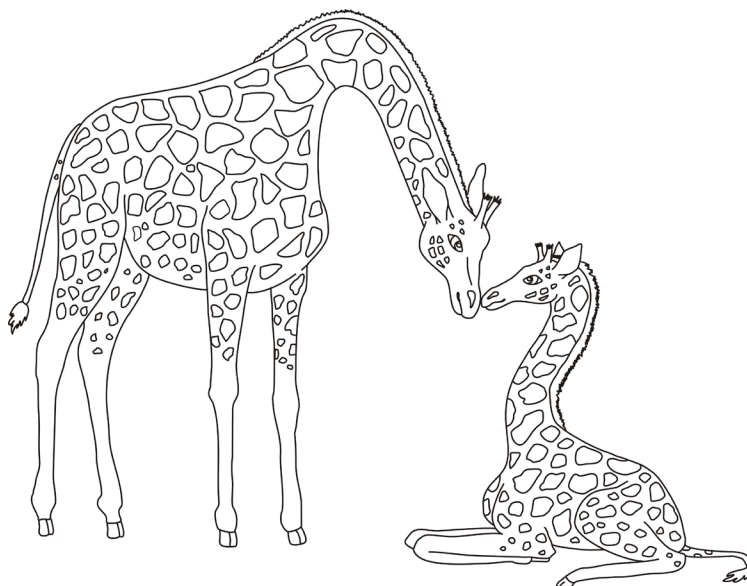


FUNDACJA
TRAMPOLINA

Moc empatii w konfliktach

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



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt okładki: Studio Mediana
Projekt, skład i łamanie: Studio Mediana
Redakcja stylistyczna i korekta: Wojciech Piotrowski
Redakcja merytoryczna i konsultacja: Brygida Dynisiuk

Copyright © by Fundacja Trampolina

Wszelkich informacji udziela:
Fundacja Trampolina
ul. Zaporoska 1/10, 30-389 Kraków
kontakt@fundacja-trampolina.org.pl
www.fundacja-trampolina.org.pl

Warszawa 2019
Wszelkie prawa zastrzeżone



Publikacja powstała 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.

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Fundacja Trampolina	7
O autorkach	9
Justyna Dermont-Owsińska	9
Brygida Dynisiuk	10
Anna Han	10
Beata Kosiacka	11
Magdalena Malinowska	12
CZĘŚĆ PIERWSZA – Artykuły	13
Co to jest konflikt? Jak podejść do konfliktów?	14
Definicja konfliktu w nurcie NVC	14
Podejście do konfliktu w nurcie NVC	15
Kluczowe założenia Porozumienia bez Przemocy	17
Marshall B. Rosenberg	17
Porozumienie bez Przemocy	18
Podstawowe założenia NVC	18
Dwie części i cztery kroki NVC	19
Sprawiedliwość naprawcza: nadzieja na odbudowanie najważniejszych relacji	23
Terminologia	23
Relacje	24
Społeczność	24
Znaczenie	25
Dialog	25

Współzależność	26
Spotkanie	26
Rodzaje konfliktów	28
Poziomy eskalacji konfliktów	29
Konflikt wewnętrzny	30
Konflikt z drugą osobą	32
Konflikt w społeczności	34
Narzędzia do rozwiązywania konfliktów	35
Gdy doświadczasz konfliktu wewnętrznego	35
Gdy doświadczasz konfliktu z drugą osobą	39
Gdy doświadczasz konfliktu w społeczności	42
Praktyczne kroki zapobiegania konfliktom – profilaktyka	44
CZĘŚĆ DRUGA – Materiały dla trenerów	46
Przykładowy scenariusz jednodniowego szkolenia	47
CZĘŚĆ TRZECIA – Materiały dla uczestników	52
Załącznik nr 1 – Najważniejsze informacje o Porozumieniu bez Przemocy	54
Załącznik nr 2 – Zabawa integracyjna	63
Załącznik nr 3 – Listy uczuć i potrzeb	64
Załącznik nr 4 – Przykłady sytuacji konfliktowych	69
Załącznik nr 5 – Cztery reakcje na to, co słyszymy	71
Załącznik nr 6 – Słuchanie radykalnych opinii	73
Załącznik nr 7 – Ankieta ewaluacyjna	74
Kilka słów o <i>Center for Nonviolent Communication</i>	76
Kontakt z autorkami	77

WSTĘP

Oddajemy w Twoje ręce publikację, której celem jest przybliżenie tematu rozwiązywania konfliktów. Będąc trenerkami z wieloletnim doświadczeniem chcemy podzielić się z Tobą nie tylko bazą w postaci teorii, ale także naszym praktycznym doświadczeniem z sali szkoleniowej, sesji coachingu i mediacji, a także z codziennego życia.

W publikacji znajdziesz zarówno informacje teoretyczne, jak i sprawdzone w praktyce trenerskiej konkretne narzędzia do stosowania samodzielnie lub z zespołem, a także scenariusz do wykorzystania w pracy z grupą.

Naszą intencją było przygotowanie publikacji, ułożonej tematycznie w taki sposób, który pozwoli na stopniowe poznawanie założeń i modelu świata opartego na szacunku i wzajemnym uwzględnianiu swoich perspektyw, tak odmiennego od dobrze znanego nam świata racji, kar i nagród oraz władzy jednych nad drugimi.

Naszym marzeniem jest, by podejście do rozwiązywania konfliktów proponowane przez Porozumienie bez Przemocy stawało się coraz bardziej powszechną praktyką w każdej dziedzinie życia, zarówno w relacjach między dorosłymi, jak i między dziećmi. Mamy nadzieję, że w omówieniu rodzajów konfliktów oraz ich dynamiki odnajdziesz część swoich historii, a zaproponowane w dalszej części narzędzia będą cennym źródłem inspiracji do wdrożenia w życie.

Uznałyśmy, że zaciekawi Cię sylwetka twórcy NVC Marshalla B. Rosenberga, a idea sprawiedliwości naprawczej obudzi na nowo nadzieje na odbudowanie i uzdrowienie naruszonych konfliktem relacji.

Zależało nam również na tym, aby podzielić się garścią konkretnych narzędzi, z których można skorzystać nawet jeśli nigdy nie uczestniczyło się w warsztatach.

Znajdziesz tu odpowiedzi na pytania:

- Czym jest konflikt?
- Jaka jest dynamika konfliktu?
- Jakie są rodzaje konfliktów?
- Czym jest Porozumienie bez Przemocy i jakie proponuje podejście do konfliktów?
- Czym jest sprawiedliwość naprawcza?

Niniejsza publikacja składa się z trzech części:

1. Artykuły dotyczących podejścia do konfliktów w duchu Porozumienia bez Przemocy i sprawiedliwości naprawczej,
2. Materiały dla trenerów do przeprowadzenia jednodniowych szkoleń z rozwiązywania konfliktów dla dorosłych,
3. Materiały dla uczestników jednodniowego szkolenia z rozwiązywania konfliktów.

W treści znajdziesz nazwy własne podejścia, na którym bazujemy: angielską nazwę Nonviolent Communication (w skrócie NVC) oraz polską Porozumienie bez Przemocy. W tekście używamy skrótu NVC, a pełnych nazw metody używamy zamiennie.

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”

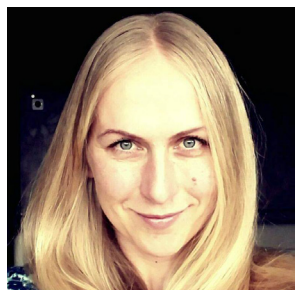
- doskonalenie wiedzy o etapach konfliktu i metodach zarządzania sytuacją konfliktową;
- edukacja dorosłych.

Więcej informacji o Fundacji Trampolina znajdziesz na stronie:

www.fundacja-trampolina.org.pl

O AUTORKACH

Justyna Dermont-Owsińska



Certyfikowana trenerka Nonviolent Communication, coach.

Z wykształcenia ekonomistka, wiele lat pracowała w sprzedaży i tworzyła nową jakość w obsłudze klienta. W 2014 roku powołała Fundację Boczne Drogi propagującą wychowanie i edukację bez przymusu. Jest inicjatorką i współzałożycielką Wolnej Szkoły w Zielonej Górze, opierającej się na założeniach i wartościach edukacji demokratycznej oraz Porozumienia bez Przemocy. Od 2017 roku współprowadzi Spółdzielnię Socjalną Pracownia, w której realizowane są idee współpracy i współdzielenia.

Ceni sobie wartość, jaką niesie Porozumienie bez Przemocy w rozwoju osobistym, w rozwoju organizacji i wspólnot, we wspieraniu grup i osób indywidualnych w podejściu do konfliktu i podejmowaniu decyzji. Dzieli się swoim doświadczeniem na warsztatach i sesjach indywidualnych. Prowadzi warsztaty dla rodziców i wychowawców, dla szkół i przedszkoli, jednostek penitencjarnych (aresztów i zakładów karnych), organizacji, osób zainteresowanych poprawą relacji z innymi i samym sobą.

W swojej pracy, oprócz NVC inspirowane jest również SWR (System Wewnętrznej Rodziny), focusingiem, Pracą (The Work) Byron Katie, socjokracją, holakracją, a w towarzystwie swoich córek w dorastaniu – podejściem Jespera Juula.

Mieszka w Zielonej Górze z rodziną: mężem, dwiema córkami i dwoma kotami.

Brygida Dynisiuk



Certyfikowana trenerka Nonviolent Communication, mediatorka konfliktów w nurcie NVC, coach.

Jako trenerka specjalizuje się w pracy z zespołami, które chcą lepiej współpracować. Pracuje także z zespołami, które doświadczają spadku efektywności z powodu niewyjaśnionych konfliktów. Wspiera trudne rozmowy oraz prowadzi mediacje, również w sytuacjach, które noszą znamiona mobbingu. Inspirację do życia i pracy czerpie z założeń Nonviolent Communication oraz sprawiedliwości naprawczej.

Współpracuje z organizacjami biznesowymi, organizacjami pozarządowymi oraz osobami indywidualnymi. Doświadczona we wdrażaniu systemowych zmian w organizacjach biznesowych. W latach 2008–2017 pracowała w międzynarodowej korporacji logistycznej DB Schenker, gdzie odpowiadała za doskonalenie procesów, standaryzację oraz zarządzanie zmianą.

Ukończyła trzyletnią Szkołę Trenerów Komunikacji opartej na Empatii (2010–2012), roczne Studium Mediacji (2013), kurs Coachingu opartego na potrzebach (2016), dwuletni kurs Train the Trainer (2017–2019) oraz International Intensive Training NVC, Anglia (2018).

Jest trenerką certyfikowaną przez *Center for Nonviolent Communication (CNVC)*, absolwentką antropologii kultury na UW (magister), etnologii na UMK (licencjat) oraz studiów podyplomowych Gender Studies na UW.

Anna Han



Prezeska Fundacji Trampolina, edukatorka kompetencji społecznych, HR Manager.

Sukcesy w rozwijaniu innowacyjnych projektów biznesowych i społecznych łączy z kilkunastoletnim doświadczeniem w zarządzaniu kapitałem ludzkim w dużych międzynarodowych organizacjach.

Od 2010 buduje postawę i umiejętności w stosowaniu Porozumienia Bez Przemocy (ponad 50 dni szkoleniowych z certyfikowanymi trenerami *CNVC*), w obszarach:

- komunikacji empatycznej i budowania relacji,

- komunikacji konstruktywnej w biznesie,
- mediacji,
- umiejętności trenerskich.

Od 2011 roku, w ramach samozatrudnienia realizuje projekty:

- rozwoju kompetencji kierowniczych,
- zarządzania kapitałem ludzkim,
- zarządzania wartościami i kulturą organizacji,
- rozwoju innowacyjnych przedsięwzięć biznesowych (organizacja turkusowa).

Od 2014 roku zarządza Fundacją Trampolina, której misją jest rozwijanie kompetencji dzieci, młodzieży i dorosłych do budowania relacji we wzajemnym szacunku.

Fundacja prowadzi:

- warsztaty umiejętności społecznych (m.in. komunikacja, rozwiązywanie konfliktów),
- programy profilaktyczne (dla dzieci i młodzieży; oferta dla szkół),
- warsztaty relacji z dzieckiem (dla nauczycieli, rodziców).

Świadomość współzależności i równowaga w czterech obszarach: fizycznym, umysłowym, duchowym i emocjonalnym, to jej recepta na życie w pełni.

Beata Kosiacka



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

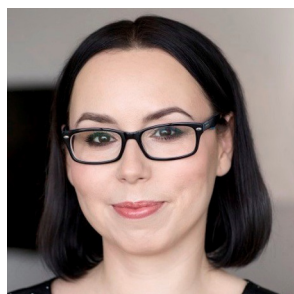
Z wykształcenia ekonomistka i psychopedagog, od ponad 10 lat pogłębia znajomość i praktyczne aspekty Porozumienia bez Przemocy. Ukończyła trzyletnią Szkołę Trenerów Komunikacji opartej na Empatii, roczny Kurs Mediacji, kurs Coachingu opartego na potrzebach i Zawodowe Studium Coachów Biznesu.

Od 2010 r. prowadzi warsztaty, szkolenia i grupy empatii. Jest inicjatorką i organizatorką pierwszej konferencji w Polsce o tematyce „Od wstydu do

odwagi”, a także pomysłodawczynią i współorganizatorką dwóch edycji Polskiego Festiwalu NVC (2017 i 2018).

Ma szerokie doświadczenie w pracy z różnorodnymi grupami: z kadrami pedagogiczną, uczniami szkół średnich, psychologami, pracownikami banków, podopiecznymi fundacji onkologicznych. Pracuje coachingowo z klientami indywidualnymi i z zespołami. Pomaga budować relacje oparte na porozumieniu i szacunku do siebie i do świata.

Magdalena Malinowska



Trenerka komunikacji empatycznej, coach.

Wspiera w budowaniu satysfakcjonującego życia i dobrych relacji, prywatnych i zawodowych. Pomaga we wdrażaniu Porozumienia bez Przemocy m.in. w związkach, firmach i w organizacjach pozarządowych, w języku polskim i angielskim.

Ma prawie dziesięcioletnie doświadczenie w edukacji pozaformalnej oraz we współpracy z organizacjami pozarządowymi z Polski i Europy. Od 2013 roku szerzy Porozumienie bez Przemocy prowadząc szkolenia i warsztaty, grupy empatii, szkolenia indywidualne oraz kursy online dla osób dorosłych.

Ukończyła psychologię stosunków międzykulturowych w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie, roczną Szkołę Treningu i Warsztatu Psychologicznego w Ośrodku Edukacji i Pomocy Psychologicznej INTRA, trzyletnią Szkołę Trenerów Komunikacji opartej na Empatii w Dojrzewalni Róż oraz kurs Coachingu opartego na potrzebach prowadzony przez Pernille Plantener z Danii. Ukończyła też studia podyplomowe Life Coaching Start Up w Collegium Civitas (ACSTH).

Prowadziła warsztaty, między innymi dla Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę (dawniej Dzieci Niczyje), Fundacji EY, Stowarzyszenia Otwarte Drzwi, dla uczestników Festiwalu Progressteron i dla studentów Akademii Pedagogiki Specjalnej, NaturKultur (Niemcy), YouthWatch (Słowacja), Asociace neformálního vzdelávání ANEV (Czechy).

CZĘŚĆ PIERWSZA

ARTYKUŁY

CO TO JEST KONFLIKT? JAK PODEJŚĆ DO KONFLIKTÓW?

ANNA HAN, JUSTYNA DERMONT-OWSIŃSKA

Jeśli widzisz tylko jedno rozwiązanie, to nie rozpoznałeś właściwie problemu.

Marshall B. Rosenberg

W sali zebrało się 15 różnych osób. Poproszeni o podniesienie ręki, jeśli w życiu zdarzają im się konflikty – podnieśli wszyscy. Osoby w różnym wieku, różnej płci, różnych zawodów, w różnej sytuacji życiowej. Wszyscy przyznali, że w życiu doświadczają konfliktów.

Spotykamy też takich ludzi, którzy twierdzą, że w ich życiu konfliktów nie ma.

Zacznijmy od uporządkowania, co to znaczy konflikt. Zaczerpniemy tutaj z podejścia NVC (Nonviolent Communication, Porozumienie bez Przemocy), czyli postawy opartej na perspektywie potrzeb, które są motorem naszych działań oraz traktowanie uczuć jako sygnału o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach.

Definicja konfliktu w nurcie NVC

Do konfliktu dochodzi gdy istnieją dwie aktualne, na pozór sprzeczne, potrzeby. Każda strona ma pomysł na działanie (strategię), które zaspokoi tę potrzebę, i te strategie wykluczają się wzajemnie.

Przykład:

Para planuje co będzie robić w zbliżający się weekend; on proponuje wyjście do pubu z przyjaciółmi, ona chce wyjechać pod namiot nad jezioro. Pozornie nie ma szans, żeby znaleźli wspólne rozwiązanie. Jednak, gdy zastanowią się, o co tak naprawdę im chodzi, dlaczego chcą dokonać takich wyborów, to okazuje się, że: on chce towarzystwa, a jej zależy na kontakcie z przyrodą.

Gdy to sobie uświadomią, to mogą się otworzyć na kilka innych pomysłów (strategii), na przykład ognisko w plenerze z przyjaciółmi lub wynajęcie domku na kempingu pełnym zieleni i zaproszenie tam przyjaciół.

Podejście do konfliktu w nurcie NVC

NVC daje nam bardzo konkretne narzędzia i wspiera rozwój umiejętności, które pomagają poradzić sobie w trudnych sytuacjach, mogących przerodzić się w konflikty. Przyjrzyjmy się zatem temu, co może nas wspierać w budowaniu kultury dialogu opartego o NVC i temu, co może nam przeszkadzać.

Wspiera nas	Przeszkadza nam
<p>Postawa wpływająca z założeń NVC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • potrzeby są uniwersalne – kiedy o tym pamiętam, łatwiej mi jest widzieć człowieczeństwo w drugim człowieku; • zasoby są nieograniczone, jest wiele strategii zaspokajania potrzeb – chcę być otwarta na szukanie innych sposobów niż dotychczas, chcę ćwiczyć swoją elastyczność w zgodzie ze sobą; • ludzie działają w kierunku zaspokajania swoich potrzeb – kiedy ludzie robią coś co jest dla mnie trudne do przyjęcia, chcę pamiętać o tym, że to nie jest działanie przeciwko mnie, a dla zaspokojenia swoich potrzeb; • uczucia informują o stopniu zaspokojenia potrzeb – kiedy jestem w kontakcie ze swoimi uczuciami i sygnałami z ciała, w kontakcie ze sobą, łatwiej mi kierować uwagę na potrzeby drugiej strony. 	<p>Postawa oparta o paradygmat winy i kary, a w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nakładanie swoich ocen i opinii na rzeczywistość; • interpretacje powodujące ból, złość; • oczekiwania względem drugiej strony (musisz, powinieneś!); • przypisywanie odpowiedzialności za konflikt, moje uczucia, drugiej stronie.
<p>Spojrzenie na rzeczywistość poprzez koncepcję Porozumienia bez Przemocy i kluczowe rozróżnienia, jakie proponuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obserwacje vs interpretacje • uczucia vs uczucia rzekome¹ • potrzeby vs strategie do ich zaspokojenia 	<p>Własny konflikt wewnętrzny – z jednej strony chcę się dogadać, z drugiej mam opór/strach/wycofanie i nie dążę do kontaktu</p>

¹Więcej o uczuciach rzekomych w załączniku nr 3.

Wspiera nas	Przeszkadza nam
Możliwość sięgnięcia po wsparcie oraz znajomość procesów i narzędzi NVC	Nieuświadomione lub uświadomione przekonania dotyczące konfliktów np. „konfliktów trzeba unikać”, „konflikty to kłopoty”
Wzajemne zrozumienie, dialog, uzgodnienia, ciekawość, szczerowość	Zastraszanie, oskarżenia, żądania, kłamstwa, przekonywanie, groźby
Postawa otwartości na różne doświadczenie rzeczywistości; ja jestem OK – ty jesteś OK	Brak zaufania do kompetencji, intencji, dobrej woli drugiej strony
Nastawienie na wspólne wypracowanie rozwiązania; Oboje osiągamy korzyść: win-win	Dążenie do zwycięstwa mojego rozwiązania; zwycięzca–przegraną

Dialog z otwartością na wspólne znalezienie rozwiązania

Umiejętność radzenia sobie z konfliktami jest jedną z kompetencji społecznych. Możemy być zaskoczeni, jakie kreatywne rozwiązania jesteśmy w stanie znaleźć.

Doświadczenie rozwiązania konfliktu, zmniejszenia napięcia między ludźmi w godny dla wszystkich sposób powoduje wzrost wzajemnego zaufania i wzmocnienie relacji, co jest bardzo cenne w dłuższej perspektywie, bez względu na to czy mówimy o relacjach prywatnych czy zawodowych.

Warto podejmować rozmowy z otwartością na znalezienie rozwiązań zaspokajających w jak największym stopniu potrzeby wszystkich stron.

Literatura:

1. Liv Larsson „Porozumienie bez Przemocy w mediacjach”
2. Gabriele Lindemann, Vera Heim „Konstruktywna komunikacja w biznesie”
3. Carl Plesner, wykład 7.12.2018 „Negotiation – how to mediate your own conflicts”, International Intensive Training, Birmingham, UK

KLUCZOWE ZAŁOŻENIA POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY

MAGDALENA MALINOWSKA,
JUSTYNA DERMONT-OWSIŃSKA

Kiedy zrozumiemy i wykorzystamy swoje uczucia i potrzeby w służbie naszego człowieczeństwa, zrezygnujemy z wywoływania strachu, poczucia winy, wstydu i gniewu, i stworzymy fundament dla moralnej gospodarki.

Marie Miyashiro

Porozumienie bez Przemocy to podejście, które całkowicie zmienia sposób patrzenia na relacje i rozwiązywanie konfliktów. Przywracanie dobrych stosunków międzyludzkich i poprawy jakości życia zaczyna się w nim nie od ustalenia, kto ma rację, a kto jest winien, ale od nawiązania kontaktu opartego na szacunku i wolności wyboru. Kluczowe jest dostrzeganie wzajemnego człowieczeństwa i tego, że po drugiej stronie jest nie wróg, a drugi człowiek, który robi co może, by zaspokoić swoje potrzeby.

Marshall B. Rosenberg

Twórcą Porozumienia bez Przemocy był Marshall B. Rosenberg, amerykański psycholog, negocjator, mediator, trener i nauczyciel. Urodził się 6 października 1934 r. w Ohio (USA), wychowywał w Detroit. Po uzyskaniu doktoratu z psychologii klinicznej i wieloletniej 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. Zauważył, że sposób, w jaki posługujemy się językiem w wielu kulturach, sprzyja eskalacji przemocy, a tradycyjne, wyuczone formy komunikacji zachęcają do skupiania się na osądzaniu rozmówców zamiast na odkrywaniu, co czują i co jest dla nich ważne.

Marshall B. Rosenberg był niezwykle inspirującym człowiekiem, a jego idea porozumiewania się bez przemocy znajduje od lat zwolenników i propagatorów na całym świecie. To dzięki niemu powstała społeczność osób, którym zależy na bliskich, szczerych relacjach i na zrozumieniu siebie nawzajem. Zmarł 7 lutego 2015 roku, jednak jego dzieło kontynuowane jest przez trenerów zrzeszonych w międzynarodowej organizacji *Center for Nonviolent Communication (CNVC)*.

Porozumienie bez Przemocy

Porozumienie bez Przemocy, 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. Efektem jest łatwiejsza współpraca, rozwiązywanie konfliktów, zanim dojdzie do ich eskalacji, oraz stworzenie wysokiej jakości kontaktu nie tylko z innymi ludźmi, ale także z sobą samym.

NVC pokazuje jak zmienić sposób, w jaki wyrażamy siebie i słuchamy innych. Zamiast działania nawykowego, automatycznych reakcji na bodźce, nasze słowa stają się świadome, a nasze reakcje oparte na świadomości tego, co postrzegamy, co odczuwamy i czego pragniemy. Uczymy się wyrażać nasz punkt widzenia i nasze potrzeby jasno i szczerze, zwracając się do innych z szacunkiem, empatią i uwagą. Forma jest prosta a jednocześnie silnie transformująca.

Porozumienie bez Przemocy opiera się na umiejętnościach językowych i komunikacyjnych, które wzmacniają naszą zdolność do zachowania integralności oraz widzenia człowieczeństwa innych osób, nawet w trudnych warunkach. Gdy uświadomimy sobie łączące nas wszystkie potrzeby, wtedy rodzi się w nas zdolność współodczuwania. To zaś ułatwia współpracę przy szukaniu takich rozwiązań, które zadowolą wszystkie strony.

Podstawowe założenia NVC

Jest to możliwe nie tylko dzięki zmianie sposobu, w jaki formułujemy nasze wypowiedzi, ale w głównej mierze dzięki zmianie naszego myślenia oraz podejścia do ludzi i świata.

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 rozwiązania konfliktu. Pierwszym jest kontakt z własnymi uczuciami i potrzebami.

Powyższe założenia skupiają naszą uwagę na potrzebach, które motywują każde ludzkie działanie, oraz na uczuciach, które mówią nam, czy nasze potrzeby są zaspokojone, czy też nie. Uświadamiają także, że to my, a nie inne osoby, jesteśmy odpowiedzialni za nasze uczucia i potrzeby.

Założenia definiują pewien światopogląd. Od nas zależy, czy chcemy przyjąć ten światopogląd i w codziennym życiu kierować się tymi zasadami.

Porozumienie bez Przemocy zwraca uwagę na dwa bardzo ważne pytania:

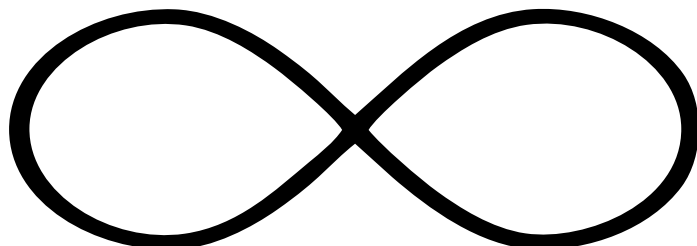
1. Co jest w nas żywe? Co jest żywe we mnie? Co jest żywe w tobie?
2. Co możemy zrobić, aby życie było lepsze?

Dwie części i cztery kroki NVC

Podstawowe umiejętności, które według NVC warto rozwinąć, to rozpoznawanie własnych uczuć i potrzeb oraz ich wyrażanie, a także empatia dla uczuć i potrzeb innych ludzi. Wykorzystuje się je często na zmianę, np. gdy ktoś robi coś, co nam nie odpowiada, najpierw możemy powiedzieć szczerze, jak nam w tej sytuacji jest, następnie możemy z empatią wysłuchać, co ma nam do powiedzenia druga osoba, potem możemy się podzielić tym, jak zareagowa-

liśmy na usłyszenie jej perspektywy, itd. Takie naprzemienne (raz empatia, raz szczerść) prowadzenie rozmowy pomaga podtrzymać dialog.

Wygląda to następująco:



Empatyczne słuchanie

obserwacje
uczucia
potrzeby
prośby

Szczerze 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 szczerści w NVC, gdyż różnią się one od definicji powszechnie przyjętych.

Empatyczne słuchanie

Empatia w duchu Porozumienia bez Przemocy 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.

Szczerze wyrażanie siebie

Kontakt oparty jedynie na empatii jest niepełny – może prowadzić do frustracji i stania w miejscu. Nie ma wtedy miejsca na rozwój. Jest miło i przyjemnie,

ale czegoś brakuje – autentyczności, otwartości, zaufania, energii... Szczerść 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. Szczerść może dotyczyć tego, co lubimy i co sprawia nam przyjemność.

Warto pamiętać, że jest duża różnica, czy szczerze dzielimy się swoimi myślami i ocenami (co uważamy na jakiś temat), czy dzielimy się swoimi uczuciami i potrzebami (jak na mnie wpływa czyjeś zachowanie, i jakie ważne dla mnie potrzeby są wtedy zaspokojone lub niezaspokojone). W NVC chodzi o to drugie rozumienie szczerści.

Cztery kroki NVC

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

W pierwszym kroku opisujemy do jakiego konkretnie zdarzenia nawiązujemy. Nazywamy to, co usłyszeliśmy i zobaczyliśmy bez uogólnień i interpretacji. Dzięki temu zmniejszamy szansę na to, że natrafimy na opór, i tworzymy neutralną bazę wyjściową do kontynuowania rozmowy. Jeśli tego nie zrobimy, druga osoba może usłyszeć krytykę i oceny, i zamiast nas wysłuchać prawdopodobnie zacznie się bronić lub wycofywać.

2. Uczucia – drogowskazy

Krok drugi to nazwanie uczuć, które pojawiły się w związku z opisywaną sytuacją. Uczucia to swego rodzaju drogowskazy kierujące naszą uwagę na to, co jest dla nas ważne. Dzięki nim wiemy, czy potrzeby są zaspokojone, czy nie.

W tym kroku istotne jest, by mówiąc o uczuciach nie pomylić ich z tym, co myślimy, że inni nam robią. W języku Porozumienia bez Przemocy słowa, którymi wyrażane są uczucia, odróżnia się bowiem od słów i zdań, w których zawarta jest interpretacja cudzych zachowań oraz opis naszych myśli, tzw. uczuć rzekomych (więcej o uczuciach rzekomych w załączniku nr 3).

3. Potrzeby – motor do działania

Krok trzeci to nazwanie potrzeb. Spełnione potrzeby (bezpieczeństwa, bliskości, uznania, szacunku, współpracy, ...) przyczyniają się do zachowania emocjonalnej, społecznej i fizycznej równowagi. Potrzeby są wyrazem energii życiowej. Są uniwersalne i stanowią element łączący wszystkich ludzi. Nie zależą od żadnej konkretnej okoliczności czy osoby. Dodatkowo, można je zaspokajać na wiele różnych sposobów.

4. Prośby – kierunek działania

Krok czwarty to sformułowanie prośby – gdy już wiemy, jakie są fakty, uczucia i potrzeby, przechodzimy do szukania strategii zaspokojenia tych potrzeb. Za pomocą próśb, dotyczących konkretnych działań naszych lub innych osób, kreujemy rzeczywistość i uprawdopodabniamy, że wydarzy się to, na czym nam zależy.

Prośby są po to, by wyrazić, w jaki sposób chcemy, by została spełniona nasza potrzeba. Z reguły mamy bowiem jakąś ulubioną „strategię”, czyli sposób spełnienia potrzeby. Nie ukrywaj tego przed światem – podziel się swoim pomysłem z innymi i przekonaj się, że jeśli tylko w swojej prośbie nie ukryjesz żądania, ludzie z przyjemnością wesprą cię w zaspokajaniu twoich potrzeb.

Literatura:

1. Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Konstruktywna komunikacja w biznesie”
2. Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”

SPRAWIEDLIWOŚĆ NAPRAWCZA: NADZIEJA NA ODBUDOWANIE NAJWAŻNIEJSZYCH RELACJI

BRYGIDA DYNISIUK

Świat, w którym żyjemy, powstaje z jakości naszych relacji.

Martin Buber

W ciągu swojego życia niejednokrotnie obserwowałam lub słyszałam o konfliktach, które nie zostały rozwiązane. W konsekwencji doprowadziło to do zerwania relacji, co było przyczyną cierpienia wielu osób. Zerwanie więzi, zwłaszcza rodzinnych, jest bardzo bolesnym i traumatycznym doświadczeniem.

Gdy osoby pozostają w wieloletnim konflikcie mogą stracić jedne z najważniejszych relacji: z matką, z ojcem, z córką, z synem, z siostrą lub z bratem. Źródłem konfliktu mogą być np. pieniądze, spadek, poglądy polityczne lub wybór stylu życia. Niezależnie od tego, co jest „tematem”, konflikt będzie zaostrzał się, jeśli jego narracja będzie bazowała na sposobie myślenia: kto ma rację, kto się myli, kto jest winny, kto niewinny, kogo należy ukarać, kto powinien ustąpić.

Gdy podczas Studium Mediacji dowiedziałam się, że jest inne podejście, niż to polegające na wymierzaniu kary i przypisywaniu racji, poczułam radość.

Terminologia

Nowe podejście, które wówczas poznałam, nosi nazwę sprawiedliwości naprawczej. W samej nazwie słychać już zapowiedź tego, co jest istotą podejścia. Celem nie jest szukanie winnych i wymierzanie kary, jak znamy to ze sprawiedliwości karnej, ale odbudowanie relacji i naprawienie krzywdy. Podejście to nie korzysta też z takich określeń jak „sprawca” i „ofiara”. Zamiast tego po-

sługuje się pojęciami „autor czynu” i „odbiorca czynu”. Autor to osoba, która powiedziała lub zrobiła coś, co miało wpływ na odbiorcę czynu. Precyzyjne określenie, co zostało powiedziane lub zrobione i przez kogo, jest kluczowe do tego, aby wyjaśnić sytuację. Możemy wziąć odpowiedzialność tylko za takie działania, co do których autorstwa się zgadzamy.

Relacje

W sprawiedliwości naprawczej kluczowe jest odbudowanie relacji. To jest priorytetem i na to jest skierowana uwaga w całym procesie. Tę zasadę można lepiej zrozumieć, gdy cofniemy się w historii naszego gatunku do czasów, gdy żyliśmy w pierwotnych społecznościach. Wówczas ludzie byli od siebie zależni w znacznie większym stopniu niż teraz. Aby przetrwać w przyrodzie, bez dobrze nam znanych zdobyczy cywilizacyjnych, potrzebowali trzymać się razem, a wspólnoty potrzebowały każdej osoby, bo każda wносиła coś unikatowego. W takich surowych warunkach ludzie nie mogli sobie pozwolić na wykluczenie i zerwanie więzi.

Choć dzisiejsza rzeczywistość zazwyczaj nie stawia przed nami takich zagrożeń fizycznych, to nadal nie jesteśmy wolni od zagrożeń psychicznych i emocjonalnych, wynikających z zerwania więzi. Konflikty, które ciągną się przez wiele lat, powiększają emocjonalne cierpienie osób w nich uczestniczących, niezależnie od warunków materialnych, w których żyjemy.

Sprawiedliwość naprawcza daje nam narzędzia i wspiera w rozwijaniu umiejętności, które pomagają przejść przez konflikt, aby odbudowywać różne relacje. Zarówno te, które są fundamentem naszej tożsamości, jak również te, od których zależy atmosfera w pracy czy w sąsiedztwie.

Społeczność

Do wyjaśnienia sytuacji konfliktowej zaproszeni są członkowie społeczności, do której należą autor i odbiorca. Jeśli konflikt powstanie pomiędzy osobami A i B, to w rzeczywistości dotyczy o wiele większej liczby osób, niż tylko tej dwójki. Przypuśćmy, że konflikt powstał pomiędzy dwójką dorosłych braci. Załóżmy, że mają oni żony i dzieci. W takiej sytuacji jest wielce prawdopodobne, że konflikt pomiędzy nimi wpłynie również na relacje pomiędzy ich żonami oraz ich dziećmi, nawet jeśli te osoby nie były na początku w niego zaangażowane.

Równocześnie obydwaj bracia, szukając wsparcia i zrozumienia, mogą opowiedzieć o zaistniałej sytuacji innym osobom z najbliższego środowiska. Mogą to być sąsiedzi, przyjaciele lub inni członkowie rodziny. W ten sposób grupa osób powiększa się. Dodatkowo, jeżeli to, co mówią, jest oparte na ocenach i interpretacjach, w słuchaczach może powstać wrogi obraz drugiej strony. W konsekwencji może to doprowadzić do tego, że osoby dotychczas niezaangażowane w ten konflikt zaczną obierać stanowisko wobec niego.

Uwzględniając dynamikę rozprzestrzeniania się konfliktu opisaną wyżej, praktyki sprawiedliwości naprawczej biorą pod uwagę całą społeczność. Każda osoba może włączyć się w proces rozwiązywania konfliktu oraz powiedzieć o tym, jak to, co się wydarzyło wpłynęło na niego. Daje to możliwość zobaczenia sytuacji z szerszej perspektywy.

Znaczenie

Stworzenie warunków, w których każdy może powiedzieć i być usłyszany ze swoją perspektywą i motywacjami, w znaczący sposób zwiększa prawdopodobieństwo wzajemnego zrozumienia. Dotyczy to zarówno autora i odbiorcy czynu, jak i członków społeczności. Aby było to możliwe, kluczowe jest usłyszenie sedna znaczenia. Tym sednem w sprawiedliwości naprawczej są uczucia i potrzeby. To na tym poziomie najłatwiej jest zobaczyć nam nawzajem swoje człowieczeństwo oraz podobieństwo, a tym samym osiągnąć wzajemne zrozumienie. Proces zrozumienia sedna wspiera facylitator.

Dialog

Rolą facylitatora jest wspieranie dialogu. Zachowanie równowagi pomiędzy mówieniem a słuchaniem nie zawsze jest zadaniem łatwym, a w sytuacji konfliktowej bywa to dużym wyzwaniem. Wynika to głównie z tego, że każda z osób ma potrzebę, by się wyrazić, oraz chciałyby być usłyszana przez innych. Zadbanie o te potrzeby jest kluczową wartością w całym procesie. Wsparcie oferowane przez facylitatora w stworzeniu warunków do zaspokojenia tych potrzeb jest niezwykle istotne. Dzięki temu proces może postępować, a to co jest tego istotą – wzajemne zrozumienie i odbudowanie relacji – ma szansę zaistnieć.

Współzależność

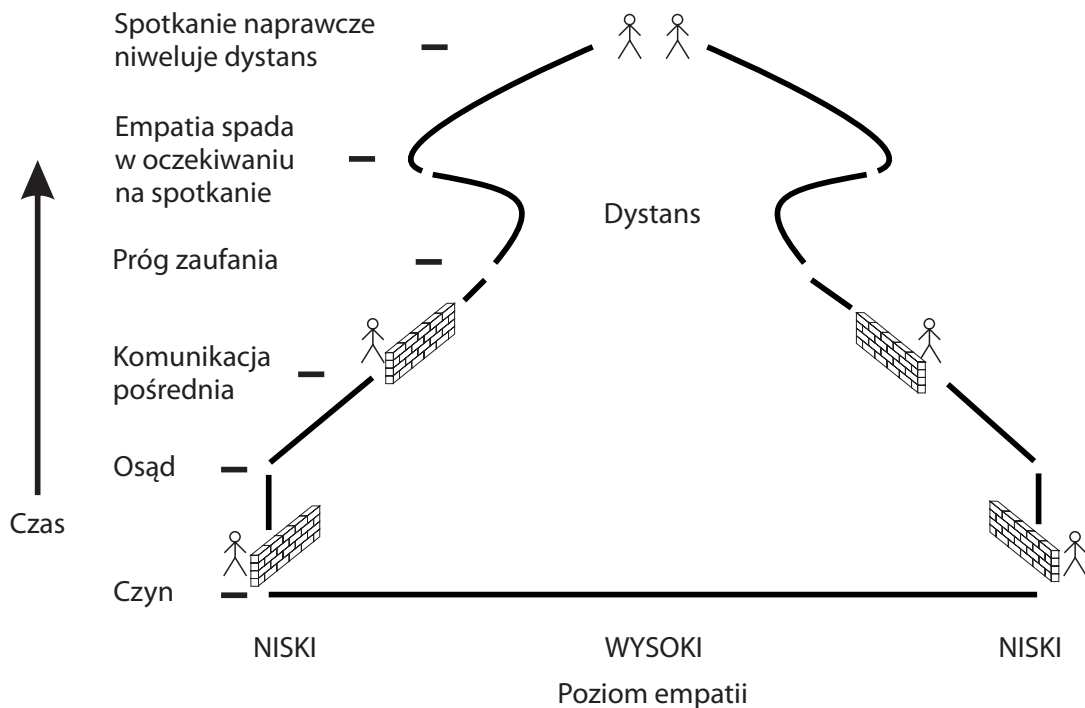
Autor czynu, słysząc o uczuciach i potrzebach odbiorcy czynu, może uzmysłowić sobie, jak jego działanie wpłynęło na drugą osobę. Łatwo pomyśleć, że to przecież oczywiste, jak mogła poczuć się druga osoba, jeśli pod jej adresem padły np. „mocne słowa”. Jednak w rzeczywistości to nie jest takie proste. Gdy jesteśmy skupieni na sobie i swoich potrzebach, nie zawsze uświadamiamy sobie, jak nasze działanie lub słowa wpływają na innych. Usłyszenie o uczuciach i niezaspokojonych potrzebach odbiorcy czynu, bez obwiniania i oceniania autora czynu, może być dla autora czynu cennym i wartościowym doświadczeniem. Jest to okazja, aby doświadczyć zasady współzależności. Usłyszenie o bólu drugiej osoby bez oceniania może otworzyć ukryte dotychczas pokłady wrażliwości.

Natomiast możliwość powiedzenia przez autora czynu o swoich uczuciach i potrzebach, które próbował zaspokoić w momencie gdy czynność miała miejsce, może przynieść ulgę wynikającą ze zrozumienia, że wszyscy jesteśmy ludźmi, którzy próbują zaspokoić swoje potrzeby, choć nie zawsze sposób, w który próbujemy to osiągnąć, służy wszystkim. Zrozumienie tego otwiera przestrzeń do wzajemnego poznawania się, uczenia się od siebie i o sobie nawzajem.

Spotkanie

Do odbudowania relacji dochodzi wtedy, gdy obydwie strony oraz członkowie społeczności postrzegają siebie samych i siebie nawzajem przez pryzmat naszego człowieczeństwa, naszych starań by zadbać o swoje potrzeby i naszych potknięć na tej drodze.

Gdy jesteśmy gotowi wypowiedzieć zdanie: „ty, tak samo jak ja, potrzebujesz... (szacunku, bycia wziętym pod uwagę, wsparcia, bliskości)”, wtedy to co dla nas wspólne wychodzi na pierwszy plan, a z tego miejsca znalezienie rozwiązania jest znacznie prostsze.

Dynamika dystansu pomiędzy stronami w procesie dochodzenia do porozumienia

Grafika na podstawie: Peter Wallis, strona internetowa Culture of Empathy (<http://culture-ofempathy.com/References/Experts/Peter-Wallis.htm>), dostęp: 22.07.2019.

Literatura:

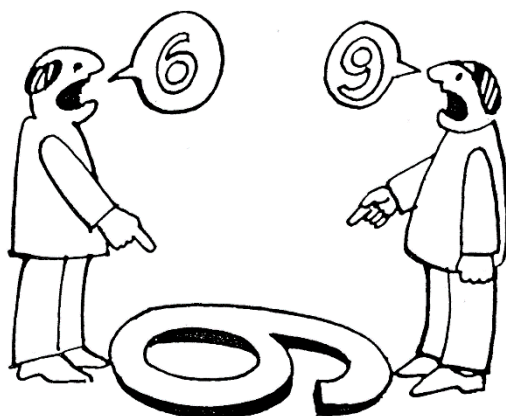
1. Czym jest metoda Kręgów Naprawczych? Strona Fundacji Świadomego Rozwoju (<http://fundacjasr.org/kregi-naprawcze/>), dostęp: 19.07.2019.
2. Teresa Grązewicz-Jóźwik, „Rozwiązywanie konfliktów w szkole i w rodzinie metodą Kręgów Naprawczych”, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna nr 12 w Warszawie.
3. Kręgi Naprawcze. Strona Fundacji Gdańska Strefa Porozumienia (<http://strefapbp.pl/grupa-kregow-naprawczych/>), dostęp: 20.07.2019.

RODZAJE KONFLIKTÓW

BEATA KOSIACKA, JUSTYNA DERMONT-OWSIŃSKA

Prawdziwa współpraca jest możliwa wtedy, gdy wszyscy uczestnicy ufają, że inni z szacunkiem wezmą pod uwagę ich potrzeby i ich system wartości.

Marshall B. Rosenberg



Źródło: Pinterest

Wszędzie, gdzie są ludzie, tam prędzej czy później pojawią się konflikty.

„Stare” myślenie o konflikcie mówi, że to proces, w którym jednostka lub grupa dąży do osiągnięcia własnych celów przez wyeliminowanie, podporządkowanie sobie, bądź zniszczenie jednostki lub grupy, dążącej do celów podobnych lub identycznych.

W świecie, w którym żyjemy, wciąż pokutuje przekonanie, że konflikty są czymś złym, więc należy stanąć do walki, mobilizując wszystkie siły w celu pokonania (lub ukarania) przeciwnika, albo za wszelką cenę unikać konfliktów, a nieporozumienia zdusić w zarodku.

Podejście do konfliktów w Porozumieniu bez Przemocy jest zgoła odmienne i pokazuje, jak możemy rozwiązywać spory w pokojowy sposób. Konflikt jest postrzegany jako naturalna część życia, a nie jako zagrożenie. Wierząc,

że istnieją konstruktywne sposoby rozwiązywania konfliktów, poświęcamy im uwagę we wczesnych stadiach (patrz: lista poniżej – dziewięć poziomów eskalacji konfliktów wg Friedricha Glasla) i traktujemy je raczej jako próbę ujawnienia i zaspokojenia ważnych potrzeb przez każdą ze stron. Patrząc z tej perspektywy – konfliktów nie warto się bać, gdyż mają one ogromny potencjał wzbogacenia życia.

Poziomy eskalacji konfliktów

Dziewięć poziomów eskalacji konfliktów wg Friedricha Glasla²:

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).

Na poziomach 1–3 możliwe jest rozwiązanie konfliktu ze skutkiem wygrany–wygrany, nawet bez pomocy osoby z zewnątrz. Jednak do tego

²Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Komunikacja Konstruktywna w biznesie. Przez rozmowę do efektywnego zarządzania”, Poznań 2013, s. 27–31.

potrzebna jest świadomość własnych potrzeb. Można ją rozwijać stosując praktyki NVC:

- empatia dla siebie;
- proces obrazu wroga;
- aktywne słuchanie i odzwierciedlanie;
- szczere wyrażanie siebie.

Na poziomach 4–6 szala przechyla się w stronę rozwiązania wygrany–przegraną. Osobom bezpośrednio zaangażowanym w konflikt trudno będzie spojrzeć obiektywnie na całą sytuację. Bardzo się przyda wsparcie zewnętrzne, takie jak:

- facylitacja;
- mediacja;
- coaching konfliktu;
- kręgi naprawcze.

Na poziomach 7–9 obie strony są tak bardzo odcięte od swoich uczuć i potrzeb, że kierują się jedynie chęcią zniszczenia wroga za wszelką cenę. Może być za późno na interwencję z zewnątrz, a zagrożenie poniesienia wysokich strat, łącznie z utratą zdrowia lub życia staje się bardzo realne. Jest bardzo duże prawdopodobieństwo, że wszyscy przegrają.

W zależności od kontekstu osobistego konflikty możemy podzielić na trzy podstawowe rodzaje:

- konflikt wewnętrzny;
- konflikt z drugą osobą;
- konflikt między kilkoma osobami w społeczności.

Konflikt wewnętrzny

O konflikcie wewnętrznym mówimy, gdy:

- doświadczamy wewnętrznego rozdarcia wobec spraw, które mają miejsce w teraźniejszości;
- doświadczamy wewnętrznego rozdarcia wobec spraw, które mają wydarzyć się w przyszłości;
- doświadczamy krytyki samych siebie z powodu decyzji podjętych w przeszłości.

Konflikt wewnętrzny można porównać do walki głosów toczącej się w naszej głowie. To tak, jakby dwa lub więcej głosów toczyło dyskusję. Innym razem może to być cały chór głosów, które nas potępiają i osądzają.

Źródłem tych ocen i krytyki są najczęściej przekazywane z pokolenia na pokolenie (często w najlepszej wierze) nauki, przekonania czy zasady, a także normy kulturowo-społeczne czy kreowane przez media standardy i mody. Na ich podstawie formułujemy oczekiwania wobec siebie i innych, często tak wygórowane, że trudno jest im sprostać. Dodatkowo bywa, że oczekiwania te są niewypowiedziane lub nieuświadomione.

Zdarza się, że nierozstrzygnięte konflikty wewnętrzne w długiej perspektywie mogą stać się przyczyną depresji. M. Rosenberg przytacza słowa Ernesta Beckera z książki "Revolution in Psychiatry", który jako przyczynę depresji wskazuje „mentalnie zablokowane rozdwojenie” – czyli sytuację, gdy w naszym wnętrzu toczy się dialog pełen wartościujących stwierdzeń, a my tracimy kontakt z naszymi potrzebami i nie możemy nic zrobić, żeby je zaspokoić.

Porozumienie bez Przemocy może nam zatem pomóc nie tylko odzyskać jasność co do naszych potrzeb, a tym samym wyborów, jakich chcemy dokonać, ale również ustrzec przed długotrwałym cierpieniem, które może przemienić się w „chorobę duszy”.

Konflikt wewnętrzny – przykłady

Przykład 1:

Katarzyna mieszka za granicą, jej mąż jest obcokrajowcem, mają dwójkę dzieci w wieku szkolnym. Wyemigrowała z Polski 9 lat temu. Często czuje się samotna i tęskni za swoją rodziną w kraju.

Konflikt wewnętrzny, którego doświadcza Katarzyna, polega na tym, że z jednej strony tęskni za krajem i myśli o powrocie, a z drugiej wyobraża sobie, że mieszkanie za granicą zapewni dzieciom dobrobyt, dobre wykształcenie oraz możliwość dorastania w międzynarodowym środowisku.

Przykład 2:

Wojciech jest w nowym związku. Tworzy z partnerką rodzinę patchworkową. Nastoletni syn niechętnie odwiedza Wojciecha, bo woli spotykać się ze swoimi znajomymi.

Konflikt wewnętrzny, którego doświadcza Wojciech, polega na tym, że z jednej strony tęskni on za bliskością i kontaktem z synem, a z drugiej nie potrafi zapanować nad swoją złością i frustracją, i kiedy w końcu spotyka się ze swoim dzieckiem – wszczyna awantury.

Przykład 3:

Piotr nie chce już dłużej pracować w korporacji, a jednocześnie boi się, że nie będzie w stanie utrzymać się z pracy na swoim. Zwleka z podjęciem decyzji, co skutkuje obniżonym nastrojem i poczuciem bezsilności.

Konflikt wewnętrzny Piotra polega na tym, że praca w korporacji daje mu poczucie komfortu finansowego i stabilności, a równocześnie tęskni on za wolnością i realizowaniem swoich pasji.

W rozwiązywaniu konfliktu wewnętrznego pomocne mogą być następujące praktyczne narzędzia, a ich zastosowanie będzie zależało od kontekstu czasowego:

- empatia dla siebie;
- mediacja konfliktu wewnętrznego (sytuacja obecna lub przyszła);
- model wewnętrzny decydent-wewnętrzny nauczyciel (kontekst przeszłości).

Konflikty wewnętrzne są nierozdzielnie związane z kontekstem sytuacyjnym. Oznacza to, że często ukazują zachwianie równowagi między osobą a otoczeniem. Jeśli wewnętrzny konflikt nie zostanie rozpoznany pod kątem niezaspokojonych potrzeb, a jego uczestnik uwierzy swoim myślom, przekonaniom i osądom, jest duże prawdopodobieństwo, że konflikt rozwinie się w stronę konfliktu z drugą osobą.

Konflikt z drugą osobą

Jeśli uwierzymy, że w obliczu różnicy zdań jest możliwa tylko jedna racja, innych ludzi trzeba przekonać do własnego zdania, lub że istnieje tylko jedno prawidłowe rozwiązanie, to jesteśmy na dobrej drodze do nadwyrężenia relacji z drugim człowiekiem. Jeżeli dzielimy świat na dobrych i złych, przegranych i wygranych, winnych i niewinnych, to trudno o porozumienie.

Konflikt jest tragicznym wyrazem niezaspokojonych potrzeb.

Marshall B. Rosenberg

Marshall B. Rosenberg wyróżnił 4 rodzaje wypowiedzi i komunikatów, które odcinają od życia:

1. osądy moralne,
2. porównania,
3. wyparcie się odpowiedzialności,
4. żądania.

W konflikcie interpersonalnym, podobnie jak w konflikcie wewnętrznym, dążymy do połączenia z potrzebami. W konflikcie interpersonalnym jest to trudniejsze, ponieważ często różnicy zdań towarzyszą silne emocje po obu stronach, które utrudniają wzajemne usłyszenie się.

Bywa też, zwłaszcza w bliskich lub długoterminowych relacjach (rodzina, przyjaciele, praca), że sięgamy po najcięższy kaliber – wyciąganie wszystkich „grzechów” z przeszłości oraz uderzanie w czuły punkt przeciwnika (żeby uśmierzyć swój ból płynący z niezaspokojonych potrzeb). Brak zrozumienia, kontaktu i usłyszenia siebie nawzajem może nakręcać spiralę konfliktu w kierunku krytyki osoby jako takiej, a nie pojedynczych zachowań, a tym samym tworzenia wrogiego obrazu tej osoby.

Przykład 1:

Poniższy przykład obrazuje jak konflikt wewnętrzny może przerodzić się w konflikt interpersonalny.

Wojciech jest zły na swojego syna, że ten nie chce go odwiedzać. Tomek twierdzi, że ojciec go nie słucha i nie szanuje, a często forsuje tylko swoje zdanie, w efekcie czego Tomek czuje się pouczany i krytykowany. Wojciech chce wychować Tomka na dobrego człowieka, chce czuć się potrzebny i kochany. Gdy Tomek nie przychodzi i nie podejmuje kontaktu, Wojciech myśli m.in. że syn jest niewdzięcznikiem. Hoduje w sobie żal, który wylewa na syna w momencie spotkania. Sytuacja wydaje się być patowa.

Czasami druga strona nie jest gotowa by nas usłyszeć, lub nie wyraża otwartości na dialog. Warto wtedy zwrócić uwagę na niezaspokojone potrzeby płynące z braku kontaktu, dać sobie prawo do ich „opłakiwania” i doświadczyć siły płynącej z kontaktu ze swoimi potrzebami. Empatia dla

siebie i uwaga skierowana na własne potrzeby mogą skutkować nowym spojrzeniem na sytuację i otworzyć na nowe rozwiązania. Jednak nawet jeśli znamy i praktykujemy NVC, może być nam trudno poradzić sobie samemu z konfliktem.

Pomocne mogą okazać się:

- „proces obrazu wroga” (przy pomocy tzw. świadka);
- mediacje rodzinne, mediacje par;
- coaching konfliktu;
- „opłakanie” niezaspokojonych potrzeb.

Konflikt w społeczności

Nierozwiązane konflikty interpersonalne z upływem czasu mogą angażować coraz więcej osób, przeradzając się tym samym w konflikty społeczne. „Stary” sposób myślenia będzie nas zachęcał do szukania sprzymierzeńców i budowania koalicji przeciwko wspólnemu wrogowi. Próbując udowodnić swoją rację, możemy kierować pod adresem „adwersarza” zarzuty celowego działania na szkodę (np. w firmie czy w rodzinie). Celem tych zarzutów może być chęć ukarania winnego poprzez wykluczenie lub odcięcie od kontaktu. Efektem takich działań może być powstanie wrogo do siebie nastawionych obozów czy grup społecznych. Walka ta polega na przerzucaniu się wzajemnie argumentami, oskarżeniami i pomówieniami, i poprzez to nie daje szans na rozwiązanie konfliktu. Często gra toczy się o „najwyższą” stawkę - chodzi o pogrążenie wroga, by odniósł on jak największe straty, nawet kosztem samozniszczenia. Tak rozwija się konflikt w kulturze władzy i przemocy.

Alternatywą pokojowego podejścia do konfliktów społecznych, nawet tych zbrojnych, jest sprawiedliwość naprawcza, która może przyjmować różne formy, np.: mediacje grupowe lub kręgi naprawcze.

Literatura:

1. Ingrid Holler „Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia”
2. Liv Larsson „Porozumienie bez Przemocy w mediacjach”
3. Gabriele Lindemann, Vera Heim „Konstruktywna komunikacja w biznesie”
4. Marshall B. Rosenberg „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”
5. Marshall B. Rosenberg „Rozwiązywanie konfliktów poprzez Porozumienie bez Przemocy”

NARZĘDZIA DO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

JUSTYNA DERMONT-OWSIŃSKA, BEATA KOSIACKA,
BRYGIDA DYNISIUK

Im dłużej pracuję przy rozwiązywaniu konfliktów, tym lepiej dostrzegam, co wywołuje kłótnie w rodzinach i wojny między państwami. Utwierdzam się też coraz mocniej w przekonaniu, że dzieci w wieku szkolnym mogłyby zaradzić tym konfliktom. Byłyby one dużo łatwiejsze do rozwiązania, gdyby ludzie zapytali: „Jeśli tu mamy potrzeby stron – tu są zasoby. Co możemy zrobić, by te potrzeby zaspokoić?”

Marshall B. Rosenberg

Nadrzędnym celem NVC jest pozostawanie w kontakcie z rozmówcą i wzajemne zrozumienie pomiędzy dwiema osobami. Porozumienie, w którym doświadczenie uniwersalnych potrzeb łączy nas z człowieczeństwem w każdym z nas. Zatem rozwiązywanie konfliktów w podejściu NVC opiera się na wyrażaniu potrzeb, stojących za pomysłami na działania i szukaniu razem takich rozwiązań, które zaspokoją możliwie największą ich liczbę.

Przyjrzyjmy się temu, co może nas wspierać w budowaniu kultury dialogu.

Gdy doświadczasz konfliktu wewnętrznego

Poniżej znajdziesz instrukcje do samodzielnego przeprowadzenia praktyk, w sytuacji gdy doświadczasz konfliktu wewnętrznego. W zależności od tego, czy sytuacja, która jest bodźcem, wydarzyła się w przeszłości, dzieje się w teraźniejszości lub ma się wydarzyć w przyszłości, możesz zastosować inną praktykę.

1. Empatia dla siebie

Empatia dla siebie jest praktyką do stosowania w czasie teraźniejszym, tu i teraz. Polega na wsłuchaniu się w swoje ciało, w odczucia przyjemne lub nieprzyjemne płynące z ciała.

Możesz je wykonać w każdym momencie, nie potrzebujesz specjalnych warunków ani zbyt wiele czasu. Jednak na początku, zanim nabierzesz wprawy, zadбай o to, aby otoczenie wspierało cię w tej praktyce.

INSTRUKCJA

Etap 1

- Przenieś uwagę do ciała. Zauważ odczucia płynące z ciała. Jakie one są? Gdzie je odczuwasz? Może są partie ciała, które czujesz wyraźniej? Spokojnie doświadczaj odczuć w poszczególnych partiach ciała. Możesz to robić od dołu do góry: stopy, łydki, uda, miednica, brzuch, klatka piersiowa, dłonie, ramiona, plecy, kark, przełyk, szczęki, skronie, oczy, głowa.
- Skup uwagę na oddechu. Poczuj go. Zauważ głębokość i szybkość.
- Jak się teraz czujesz? Co czujesz? Pozwól sobie czuć to, czego doświadczasz. Pozwól ciału na przepływ emocji. Obserwuj.

Etap 2

- Jakie ważne potrzeby są zaspokojone?
- Jakie ważne potrzeby nie są zaspokojone?
- Przyjmij z łagodnością i akceptacją to, jak jest. Docień to, że potrafisz to poczuć, doświadczyć, zobaczyć, nazwać.

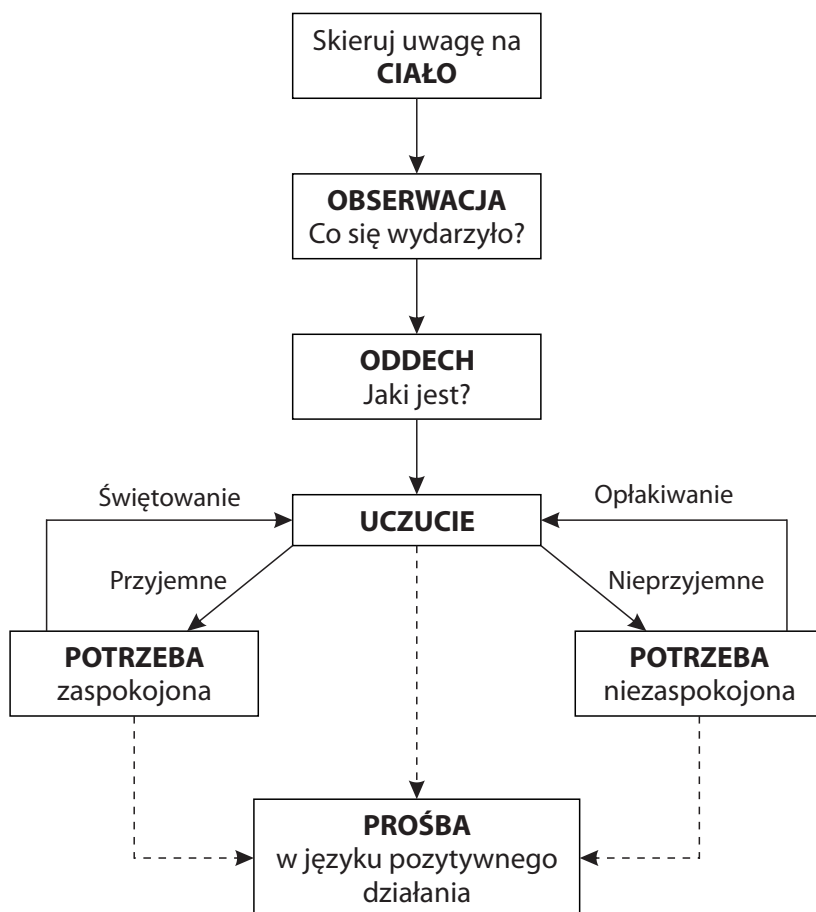
Etap 3

- Gdy uświadomisz sobie zaspokojone potrzeby – pozwól sobie na doświadczanie przyjemności.
- Gdy uświadomisz sobie niezaspokojone potrzeby – pozwól sobie na doświadczanie emocji.

Etap 4

- Gdy emocje się wysycą, pozwól sobie na chwilę refleksji nad tym, jak chcesz o siebie zadbać. Może masz ochotę na świętowanie zaspokojonych potrzeb? A może chcesz zadbać o potrzeby, których teraz doświadczasz jako niezaspokojone?
 - Pomyśl o działaniu, które będzie najbardziej adekwatne do tego, jak się czujesz i czego potrzebujesz. Zaplanuj to działanie.
-

Proces „empatia dla siebie” krok po kroku



Opracowanie: Beata Kosiacka

2. Mediacja konfliktu wewnętrznego

Mediacja konfliktu wewnętrznego to praktyka, którą stosujemy w odniesieniu do dylematu, który dotyczy sytuacji w chwili obecnej lub w przyszłości. Technika ta polega na uświadomieniu sobie i usłyszeniu treści dialogu wewnętrznego, który toczy się w naszej głowie, a przybiera postać konfliktu pomiędzy dwoma głosami. Na przykład, gdy jeden głos reprezentuje postawę: *Idź do przodu, ryzykuj, próbuj*, a drugi głos chce zadbać o bezpieczeństwo.

Zanim nabierzesz wprawy w wykonywaniu tej praktyki, na początku pomocne może być zapisywanie najważniejszych zdań lub mówienie ich do siebie na głos. Dlatego, zanim przystąpisz do wykonania tej praktyki, zadbaj o komfortowe warunki oraz coś do pisania.

INSTRUKCJA

Pomyśl o sytuacji wyboru, przed którym stoisz. Możesz też przygotować dwa krzesła, na których symbolicznie „posadzisz” głosy (np. przez położenie na nich kartek z zapisanymi wypowiedziami).

- Wysłuchaj z empatią tej części siebie, która chce mówić jako pierwsza.
- Zapisz wypowiedź bez cenzurowania jej, tak jak ją słyszysz, np. „Powinnam rzucić to wszystko i wrócić jak najszybciej do kraju. Tu tylko ciągle przeżywam frustracje i marnuję swoje życie”. Połóż kartkę na jednym krześle.
- To samo zrób z drugim głosem, wysłuchaj komunikatu bez cenzurowania i zapisz go na kartce. Może on brzmieć przykładowo: „Co z ciebie za matka! Zostając tutaj dbasz o swoją rodzinę i zapewniasz przyzwoity start swoim dzieciom, tu są dobre szkoły. To jest najważniejsze...” Kartkę z wypowiedzią połóż na drugim krześle.
- Wróć do pierwszego głosu i z empatią oraz dużą łagodnością dla siebie przeredaguj wypowiedź wg wzoru: Kiedy mówisz, że ..., to czujesz ... (niepokój, smutek, frustrację?), bo tęsknisz za ... (zgadnij potrzebę – może to jest wsparcie albo bliskość, łatwość, wspólnota?). Czy chciałabyś ... (nazwij działanie, marzenie, prośbę).
- To samo zrób teraz z drugim głosem. Przesiądź się na drugie krzesło i przeredaguj wypowiedź wg 4 kroków (obserwacja – uczucie – potrzeba – prośba).
- Czy teraz, gdy oba głosy zostały wysłuchane, a potrzeby nazwane, masz więcej jasności? Może odczuwasz ulgę lub spokój?
- W jaki sposób ty jako zintegrowana osoba, możesz teraz zaspokoić swoje różne potrzeby? (zapisz pomysły i/lub prośby przynoszące rozwiązania).

3. Model wewnętrzny nauczyciel – wewnętrzny decydent³

Model wewnętrzny nauczyciel – wewnętrzny decydent to mapa mediacji wewnętrznej sytuacji, w której jesteśmy w konflikcie ze sobą, w związku z działaniami z przeszłości, za które osądzamy, obwiniamy, a nawet karzemy siebie.

³Ingrid Holler, „Porozumienie bez Przemocy. Ćwiczenia”, Warszawa 2007, s. 146.

INSTRUKCJA

Za pomocą poniższej tabelki możesz przeanalizować niepowodzenie, którego wspomnienie wciąż zatruwa ci życie, i z powodu którego robisz sobie wyrzuty. Pod negatywnymi ocenami siebie dostrzeż uczucia i potrzeby. Być może znajdziesz inne wyjście z tej sytuacji.

Wewnętrzny nauczyciel	Wewnętrzny decydent
Katalizator: Co się wydarzyło, co uruchomiło wewnętrznego nauczyciela?	Katalizator: Jakie były powody zdarzenia?
Jakie wyrzuty sobie robiłeś/-aś?	
Na jakie nieuwzględnione potrzeby chciał zwrócić uwagę nauczyciel?	Jakie potrzeby chciał zaspokoić decydent?
Jakie uczucia pojawiają się w przypadku niezaspokojonych potrzeb?	Jakie uczucia pojawiają się, gdy decydent stwierdza, że nie wszystkie potrzeby zostały zaspokojone?
Wniosek – po wysłuchaniu nauczyciela:	Wniosek – po wysłuchaniu decydenta:
Jakie działania mogą zaspokoić wszystkie potrzeby?	

Gdy doświadczasz konfliktu z drugą osobą

1. Proces obrazu wroga przy pomocy osoby towarzyszącej, tzw. świadka

„Obraz wroga” to umowna nazwa zaczerpnięta od M. Rosenberga, oznaczająca nagromadzenie się w naszym umyśle osądów na temat drugiej osoby, które uniemożliwiają nam zobaczenie jej taką, jaka jest naprawdę. To określenie na jakąkolwiek barierę, która utrudnia bycie w kontakcie z drugą osobą, odczuwanie współczucia wobec niej i dostrzeżenie w niej człowieczeństwa.

Jeśli istnieje sekret sukcesu, to jest to umiejętność przyjmowania cudzego punktu widzenia i patrzenia z tej perspektywy z równą łatwością, jak z własnej.

Henry Ford

„Obraz wroga” możemy rozpoznać po tym, że tworzymy w umyśle negatywne obrazy drugiej osoby, jako tej „złej”, która postąpiła niewłaściwie lub wręcz zasługuje na karę. Wówczas możemy mieć tendencję, żeby odciąć się od niej, jednak równocześnie sami doświadczamy silnego bólu. Możemy odczuwać rozgoryczenie, gniew, żal, a nawet nienawiść.

INSTRUKCJA

Etap 1

Empatia dla siebie – odnalezienie własnych niezaspokojonych potrzeb w kontekście działań drugiej osoby.

- Obserwacje – co się wydarzyło? Opisz fakty, zachowanie.
- Myśli, oceny – jakie są twoje myśli, oceny, na temat tego, jak świat powinien wyglądać. Może myślisz, że coś jest „prawidłowe”, „błędne”, „dobre”, „złe”? Staraj się nie cenzurować tego, co się pojawia, ale zauważ te myśli.
- Uczucia – co odczuwasz w swoim ciele? Jak się czujesz myśląc o tym teraz? Zwróć uwagę na pojawiające się uczucia rzekome.
- Potrzeby – jakie twoje potrzeby nie są zaspokojone w związku z tą sytuacją? Zwróć uwagę na odróżnienie uniwersalnych potrzeb od konkretnych strategii.
- Obserwuj siebie. Być może zauważysz, że po skontaktowaniu się z uczuciami i uświadomieniu sobie potrzeb coś się zmieniło. Bądź otwarty na to, czego doświadczasz; może poczujesz odprężenie, rozluźnienie lub spokój.

Etap 2

Empatia dla drugiej osoby – zgadywanie potrzeb drugiej osoby, które mogą stać za jej działaniami.

- Spróbuj wyobrazić sobie, jakimi potrzebami może kierować się druga osoba. Jakie potrzeby próbuje zaspokoić robiąc to, co nie zaspokaja twoich potrzeb? Kontynuuj dociekanie i zgadywanie, aż poczujesz zmiany w swoim ciele, mające związek z nawiązaniem kontaktu i pojawieniem się współczucia.
- Wyobraź sobie jak druga osoba może to widzieć, co może myśleć i czuć?

Etap 3

Refleksja nad możliwościami spełnienia potrzeb

- Uczenie się: Jak zmieniło się moje spojrzenie? Jakie nowe pomysły się pojawiły?
- Planowanie: Co chcę zaplanować na przyszłość?
- Ćwiczenia: Co chcę przećwiczyć, żeby przygotować się do następnej rozmowy?

2. Mediacje NVC

Mediacje są procesem, który umożliwia stronom konfliktu wypowiedzenie swoich perspektyw, a jeśli jest wola porozumienia, również uzgodnienie wspólnych rozwiązań. Mediacje prowadzone są dbając o zasady dobrowolności, poufności i bezstronności, w neutralnym, bezpiecznym miejscu.

Proces mediacji składa się z 2 etapów: premediacji i mediacji właściwej.

- Premediacja – to indywidualne spotkania każdej ze stron z mediatorem.
- Mediacja właściwa – to kilka lub kilkanaście spotkań facylitowanych przez mediatora, w których uczestniczą wszystkie zainteresowane strony.

Mediacje NVC charakteryzują się tym, że w pierwszej kolejności mediator dba o to, aby strony usłyszały się nawzajem przez pryzmat uczuć i potrzeb (często niezaspokojonych), po to, aby odbudować kontakt i przerwaną relację. Dopiero kiedy to się wydarzy, przechodzi się do szukania konkretnych rozwiązań.

Zakończeniem mediacji jest moment, w którym strony uzgadniają, że kończą mediację, a jeśli jest wola porozumienia – ustalają akceptowalne dla wszystkich rozwiązania.

3. Coaching konfliktu

Coaching konfliktu jest możliwy, gdy druga strona nie chce lub nie może uczestniczyć w tym procesie. Strona konfliktu spotyka się z coachem na sesjach indywidualnych.

W trakcie spotkań osoba nabiera więcej jasności, co jest dla niej ważne, szuka innych strategii na zaspokojenie swoich potrzeb, niezależnie od drugiej strony. Doświadcza także empatii, dzięki której łatwiej jej zaakceptować,

jak obecnie wygląda dla niej ta relacja – na przykład, że druga strona na tym etapie nie jest gotowa na wyjaśnienie sytuacji w bezpośredniej rozmowie.

Coaching konfliktu może doprowadzić do mediacji, ale nie zawsze tak musi być. W takiej sytuacji osoba szukająca rozwiązania może sięgnąć po wsparcie w opłakaniu zerwanej relacji.

4. Opłakanie niezaspokojonych potrzeb

Czasami druga strona nie jest gotowa nas usłyszeć lub nie wyraża otwartości na dialog. Wtedy warto z empatią zwrócić swoją uwagę na niezaspokojone potrzeby płynące z braku kontaktu, dać sobie prawo do ich opłakania i doświadczyć siły płynącej z kontaktu ze swoimi potrzebami. To doświadczenie może otworzyć nas na nowe spojrzenie na tę sytuację oraz pomóc dostrzec nowe rozwiązania.

Gdy doświadczasz konfliktu w społeczności

1. Mediacje grupowe

Proces mediacji, w który zaangażowanych jest więcej niż dwie osoby. Ważne jest to, żeby każdy uczestnik/uczestniczka, przy wsparciu mediatora, został/-a usłyszany/-a (odzwierciedlając wypowiedź) przez wskazaną przez siebie osobę lub osoby na poziomie potrzeb. Może to być seria rozmów, niekoniecznie ze wszystkimi osobami zaangażowanymi w konflikt w trakcie jednej sesji. Możliwe są również mediacje w podgrupach i wnoszenie wyników do sesji grupowych. Mediacje kończą się w momencie, kiedy wszyscy uczestnicy mogą się zgodzić, że ich potrzeby zostały uwzględnione, a proponowane rozwiązania i ustalenia mogą być przyjęte.

*Pokój na świecie zaczyna się
w naszych sercach.*

kard. Stefan Wyszyński

2. Kręgi naprawcze

Kręgi naprawcze jako metoda rozwinęły się w latach 90. w slumsach brazylijskiego Rio de Janeiro w odpowiedzi na przestępstwa, konflikty i łamanie zasad społecznych. Twórcą metody jest Dominic Barter.

W tym podejściu kluczowe jest to, że do rozwiązania konfliktu zaproszona jest cała lokalna społeczność; zarówno ci, których konflikt dotyczy bezpośrednio, jak i osoby, które zaangażowane są pośrednio. Uczestnictwo jest dobrowolne, a uczestnicy są równi i mają takie same prawa. Spotkania są

prowadzone przez facylitatora i polegają na dialogu. W trakcie spotkań każdy głos jest wysłuchany i wzięty pod uwagę. Usłyszenie wszystkich perspektyw i intencji działania sprzyja wzajemnemu zrozumieniu. Wszystko to ma na celu wypracowanie rozwiązań, które zadośćuczynią krzywdzie i bólowi.

W metodzie używa się określeń: „autor czynu” i „odbiorca czynu” zamiast takich określeń jak sprawca, ofiara czy poszkodowany. Intencją jest skupienie się na człowieczeństwie i uniwersalnych ludzkich potrzebach oraz odpowiedzialności osobistej za słowa i działania.

Kręgi naprawcze bazują na filozofii sprawiedliwości naprawczej, a w warstwie językowej opierają się zasadach Porozumienia bez Przemocy.

Więcej informacji o kręgach naprawczych znajdziesz na stronach:

- www.restorativecircles.org
- www.kreginaprawcze.pl

3. Mikrokręgi (dla dzieci w przedszkolach i szkołach)

Mikrokręgi to uproszczony model mediacji, który ma za zadanie stworzyć przestrzeń do wzajemnego usłyszenia się dzieci doświadczających konfliktu.

Poprzez jasną i czytelną strukturę procesu, moderowaną na początku zwykle przez dorosłego, dzieci mogą wyrazić swoje emocje i potrzeby, jak również przyjąć uczucia i potrzeby drugiej strony. Osoba dorosła dba o to, aby język był pozbawiony krytyki, obwiniania i wzajemnego oceniania. Z czasem dzieci same uczą się tego sposobu komunikacji w konflikcie i szukają rozwiązań działających dla obu stron.

4. Convergent Facilitation

Convergent Facilitation to metoda efektywnego podejmowania decyzji grupowych, powstała na bazie wartości NVC.

Łączy założenie uniwersalnych potrzeb wspólnych wszystkim ludziom z szukaniem rozwiązań, które te potrzeby uwzględnią. Model oparty o praktyczne kroki prowadzące do odkrywania przełomowych decyzji, zwłaszcza w obliczu sytuacji problemu i konfliktu, który wydaje się być nie do rozwiązania.

Proces szczególnie doceniany w zespołach, wspólnotach, wszędzie tam, gdzie różnice zdań mają wpływ na funkcjonowanie organizacji.

Autorką modelu jest Miki Kashtan, certyfikowana trenerka NVC.

5. Inne narzędzia

Ponadto na każdym etapie pomocne mogą być również inne narzędzia stworzone przez praktyków Porozumienia bez Przemocy, które wspierają w dążeniu do wewnętrznej jasności i komunikacji z drugim człowiekiem, na przykład:

- www.deckofneeds.com – zestaw kart pomocnych w nazywaniu potrzeb;
- www.thenofaultzone.com – gra, która pomaga rozwijać kompetencje komunikacyjne;
- www.visfera.com – pakiet narzędzi do praktykowania Porozumienia bez Przemocy.

Praktyczne kroki zapobiegania konfliktom – profilaktyka

Sytuacje konfliktowe są częścią życia i relacji międzyludzkich, a przyjęcie ich jest możliwością pogłębienia kontaktu i więzi. Poprzez wzajemne wsłuchanie się w swoje potrzeby możemy znacząco poprawić jakość naszych relacji. Umiejętność zapobiegania konfliktom może przyczynić się do zwiększenia harmonii i pokoju na świecie, w nas i wokół nas. Jeśli dodatkowo spojrzymy na ilość energii i czasu, którą wkładamy w nawiązywanie kontaktu w konfliktach, możemy zyskać dodatkową motywację do zapobiegania ich eskalacji.

Zatem zapobiegaj z odwagą:

- Dbaj o jasność w relacjach, w strukturach, zespołach, których jesteś częścią. W rozmowach odwołuj się do faktów. Nazywaj bez oceniania i interpretowania. Oceny i interpretacje są częścią naszego światopoglądu i pryzmatem naszych doświadczeń. Jeśli obydwie strony odwołują się tylko do własnych ocen i interpretacji, to do ich rozmowy wkrada się chaos.
- Słuchaj swoich uczuć – one dają ci znać o stopniu zaspokojenia twoich potrzeb. Słuchaj sygnałów z ciała. Bądź w kontakcie ze sobą. Oddychaj świadomie.
- Weź odpowiedzialność za zaspokajanie swoich potrzeb. Nie czekaj, aż ktoś domyśli się, czego potrzebujesz. Mów otwarcie, co mogłoby sprawić, że twoje życie stanie się piękniejsze.
- Nie bój się prosić. Proś jak najczęściej – zwiększasz tym samym prawdopodobieństwo, że wydarzy się to, za czym tęsknisz.

- Słuchaj swoich rozmówców językiem Porozumienia bez Przemocy. Szukaj w tym, co mówią, ukrytych potrzeb i zawołanych prośb.
- Proś o informację zwrotną i jej udzielaj. To sposób, by lepiej się poznawać i zwiększać wzajemne zrozumienie. Używaj do tego komunikatów w języku NVC.
- Dbaj o siebie. Rób to, co kochasz. Szukaj momentów w ciągu dnia, w których pojawia się wdzięczność i celebruj je.
- Pozwól sobie na opłakiwanie niezaspokojonych potrzeb.

Literatura i źródła:

1. Liv Larsson „Porozumienie bez Przemocy w mediacjach”
2. Marshall B. Rosenberg „Rozwiązywanie konfliktów poprzez Porozumienie bez Przemocy”
3. www.kreginaprawcze.pl
4. www.restorativecircles.org
5. www.thefearlessheart.org

CZĘŚĆ DRUGA

MATERIAŁY
DLA TRENERÓW

Przykładowy scenariusz jednodniowego szkolenia

Poniżej znajdziesz przykładowy scenariusz jednodniowego szkolenia z podstaw rozwiązywania konfliktów w duchu Porozumienia bez Przemocy.

Aby przeprowadzić to szkolenie w zgodzie z założeniami Porozumienia bez Przemocy, niezbędna jest teoretyczna i praktyczna znajomość tego podejścia oraz doświadczenie trenerskie. Jednym ze sposobów weryfikacji znajomości tych założeń i umiejętności oraz ich wdrożenia w życie jest certyfikacja CNVC.

Jeśli chciałbyś/-abyś przeprowadzić szkolenie korzystając z poniższych materiałów, a nie masz pewności, czy spełniasz te kryteria, możesz skorzystać z pomocy naszego zespołu. Napisz na adres: kontakt@fundacja-trampolina.org.pl.

Godzina	Opis	Materiały
10:00– 10:15	<p>Cel: Wprowadzenie do szkolenia.</p> <p>Opis: Trenerzy/-ki witają grupę, opisują, czego będzie dotyczyć szkolenie i jak będzie przebiegać. Warto poruszyć następujące tematy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kilka słów o osobach prowadzących: kim są, dlaczego prowadzą to szkolenie, jakie mają doświadczenie; • wprowadzenie do tematu szkolenia i jego celu – zaprezentowanie czego uczestnicy się nauczą; • informacja, że szkolenie opiera się na założeniach Porozumienia bez Przemocy, krótko o Marshallu B. Rosenbergu, twórcy Porozumienia bez Przemocy; • opisanie formy pracy podczas szkolenia (aktywne metody, praca na forum, indywidualna i w podgrupach); • logistyka: godziny pracy, przerwy, posiłki, miejsce szkolenia. 	
10:15– 10:40	<p>Cel: Poznanie oczekiwań uczestników i ich wiedzy na temat Porozumienia bez Przemocy.</p> <p>Opis:</p> <p>Etap 1:</p> <p>Uczestnicy dzielą się na 2–3-osobowe podgrupy i dzielą się ze sobą następującymi informacjami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jak mam na imię? (jeśli grupa się nie zna) • Czego oczekuję po szkoleniu? • Co wiem o Porozumieniu bez Przemocy? <p>Etap 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy dzielą się powyższymi informacjami ze wszystkimi na forum. 	

Godzina	Opis	Materiały
10:40– 10:50	<p>Cel: integracja grupy i „rozgrzewka”.</p> <p>Opis: Uczestnicy otrzymują materiał z pytaniami do zabawy „Poznajmy się”. Chodząc po sali mają za zadanie porozmawiać z jak największą liczbą osób.</p> <p>Na jedno pytanie mają ok. 30 sekund, po czym następuje zmiana w parze.</p> <p>Na koniec uczestnicy ustawiają się w kole. Trener/-ka dzieli ich na 3–4-osobowe grupy i zaprasza do kolejnego ćwiczenia.</p>	<p>Materiały dla uczestników:</p> <p>– załącznik nr 2</p>
10:50– 11:05	<p>Cel: Ustalenie zasad pracy w grupie (kontrakt).</p> <p>Opis: Uczestnicy rozmawiają w podgrupach na temat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • „O co chcecie zadbać, żebyście mogli efektywnie i bezpiecznie uczyć się podczas tego szkolenia? Zapiszcie to na kartce.” • Następnie każda grupa mówi, do czego doszła, a trener/-ka sprawdza z resztą grupy: „Czy ktoś się nie zgadza, żeby to zapisać?” i zapisuje uzgodnione propozycje na jednym flipcharcie, tworząc wspólną wersję kontraktu. 	<p>Pomoce:</p> <p>– flipchart,</p> <p>– flamastry</p>
11:05– 11:15	<p>Cel: Nawiązanie do tematu szkolenia, poznanie doświadczeń uczestników.</p> <p>Opis: Trener/-ka zadaje grupie następujące pytania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Czy macie jakieś konflikty w pracy, w swoich działaniach? • Skąd wynikają, jakie są ich najczęstsze przyczyny? • Jak sobie z nimi radzicie? 	
11:15– 11:40	<p>Cel: Zastanowienie się nad różnicą między problemem, konfliktem i przemocą.</p> <p>Opis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trzy grupy pracują nad trzema definicjami ustalając wspólnie co to jest: problem, konflikt, przemoc (10 minut). • Grupy prezentują rezultaty swojej pracy na forum (15 minut). • Dyskusja. 	<p>Pomoce:</p> <p>– flipcharty,</p> <p>– flamastry</p>
11:40– 11:55	Przerwa kawowa	

Godzina	Opis	Materiały
11:55– 12:20	<p>Cel: Pogłębienie rozumienia różnicy między problemem, konfliktem a przemocą.</p> <p>Opis: Trener/-ka uzupełnia to, co powiedzieli uczestnicy, dodając definicje wg NVC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Trener/-ka podaje konkretne przykłady oraz prosi uczestników o przykłady z ich życia.</p>	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – załącznik nr 1
12:20– 12:35	<p>Cel: Refleksja nad dawaniem i otrzymywaniem w sytuacjach konfliktowych.</p> <p>Opis: Uczestnicy dzielą się na dwójki i trójki. Trener/-ka prosi, żeby porozmawiali na poniższe tematy i zapisali przykłady dawania i otrzymywania w sytuacji konfliktowej. Każde zachowanie na oddzielnej kartce samoprzylepnej: dawanie na jednym kolorze, otrzymywanie na drugim kolorze.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakiego zachowania oczekujesz od rozmówcy w sytuacji konfliktowej? Co chciałbyś/-abyś otrzymać? • Co sam/-a jesteś skłonny/-a dać/ zrobić w sytuacji konfliktowej? 	<p>Pomoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> – flipchart z narysowaną 2-kolumnową tabelką, – kartki samoprzylepne w dwóch kolorach w formacie 12,5 × 7,5 cm, – flamastry
12:35– 12:45	<p>Cel: Zebranie rezultatów pracy w podgrupach</p> <p>Opis: Uczestnicy prezentują rezultaty swojej pracy. Pytania do refleksji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaka jest proporcja karteczek w obydwu kolumnach? • Czy to, czego oczekujesz, jest tym samym, co jesteś skłonny/-a dać? • Czy coś cię zaskoczyło? 	
12:45– 13:45	Przerwa obiadowa	

Godzina	Opis	Materiały
13:45– 14:15	<p>Cel: Ćwiczenie nazywania potrzeb obu stron konfliktu.</p> <p>Opis: Uczestnicy dzielą się na podgrupy. Każda grupa otrzymuje opis scenki do odegrania. Scenki są odgrywane przez dwie osoby, pozostałe osoby są obserwatorami. Rolą obserwatorów jest wyłapywanie potrzeb każdej z osób, zapisywanie ich na kartkach samoprzylepnych i położenie przy danej stronie konfliktu. Trenerzy/-ki demonstrują na forum, jak powinno przebiegać ćwiczenie, a następnie wspierają pracę w podgrupach.</p> <p>Po zakończonej pracy w podgrupach trener/-ka pyta o refleksje uczestników po ćwiczeniu, o to co czuli w ciele, i czy łatwo było im odgadywać potrzeby.</p>	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – listy potrzeb (załącznik nr 3), – kartki z wydrukowanymi przykładowymi sytuacjami konfliktowymi (załącznik nr 4) <p>Pomoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> – kartki samoprzylepne
14:15– 14:55	<p>Cel: Wprowadzenie teoretyczne do Porozumienia bez Przemocy</p> <p>Opis: Trener/-ka prezentuje następujące zagadnienia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mamy wybór nastawienia z jakim słyszymy to, co mówią inni. Możemy to metaforycznie nazwać „czerwonym” i „zielonym” myśleniem. W „czerwonym” myśleniu w słowach innych „słyszymy” krytykę i zagrożenie. W „zielonym” myśleniu w słowach innych „słyszymy” niewypowiedzianą wprost prośbę o wsparcie. • Refleksja uczestników nt. „czerwonego” i „zielonego” myślenia. • “Wracając do sytuacji, które odgrywaliście w scenkach: czy coś się zmieniło, gdy widzieliście wypisywane potrzeby?” • Fundament - intencja NVC (zachowanie człowieczeństwa, nawet w niesprzyjających okolicznościach; jasne i szczerze wyrażanie siebie i zarazem poświęcanie uwagi innym ludziom z szacunkiem i empatią). • Komponenty NVC: szczerze wyrażanie siebie, empatyczne słuchanie, empatia dla siebie, obserwacje, uczucia, potrzeby, prośby. • Teoria dotycząca rozwiązywania konfliktów. 	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – załącznik nr 1

Godzina	Opis	Materiały
14:55– 15:45	<p>Cel: Pokazanie i przećwiczenie czterech reakcji na trudne komunikaty po to, by pokazać praktyczne zastosowanie Porozumienia bez Przemocy.</p> <p>Opis: Trener/-ka prezentuje cztery rodzaje reakcji na to, co słyszymy na przykładzie z życia uczestników lub swoim własnym. Następnie uczestnicy pracują w podgrupach przy wsparciu osób prowadzących. Na koniec trener/-ka odpowiada na pytania uczestników, zbiera refleksje i podsumowuje ćwiczenie.</p>	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – załącznik nr 5: Cztery reakcje na to, co słyszymy
15:45– 16:00	Przerwa kawowa	
16:00– 16:30	<p>Cel: Praktyka empatycznego słuchania osób, które mają inne poglądy niż my.</p> <p>Opis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trener/-ka pyta uczestników, czy mają „radikalne” opinie na jakieś tematy. Przywołanie kilku przykładów, np. „mięso to morderstwo”, „szkoła ma na celu produkcję przyszłych niewolników”, „aborcja powinna być zakazana”, „klaps to nic strasznego” itp. • Uczestnicy dobierają się w pary, jedna osoba opowiada o swoich poglądach, a druga słucha aktywnie korzystając z instrukcji zawartej w materiałach (załącznik nr 6). • Po 10 min uczestnicy zamieniają się rolami. • Podsumowanie ćwiczenia na forum. 	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – wydrukowane kartki z instrukcją (załącznik nr 6), – lista uczuć i potrzeb (załącznik nr 3)
16:30 – 17:00	<p>Cel: Zaplanowanie dalszych kroków wdrażania NVC w organizacji/życiu codziennym oraz ewaluacja szkolenia.</p> <p>Opis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uczestnicy podzieleni na podgrupy odpowiadają na pytanie „Co sobie biorę z tego szkolenia i jaką widzę możliwość wdrożenia tej wiedzy w organizacji/życiu codziennym?”. • Uczestnicy dzielą się swoimi odpowiedziami na forum. • Trener/-ka przedstawia listę „Siedem wskazówek dla codziennej praktyki NVC” (załącznik nr 1). • Uczestnicy otrzymują papierowe ankiety ewaluacyjne do wypełnienia (załącznik nr 7). 	<p>Materiały dla uczestników:</p> <ul style="list-style-type: none"> – załącznik nr 7: Ankieta ewaluacyjna

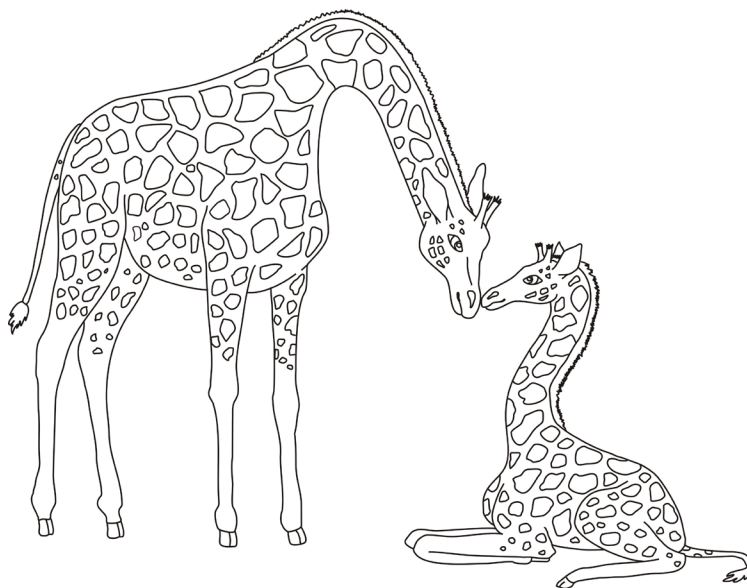
CZĘŚĆ TRZECIA

MATERIAŁY
DLA UCZESTNIKÓW

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 powstały 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.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Załącznik nr 1 – 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 rozwiązania 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 pytań⁴

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

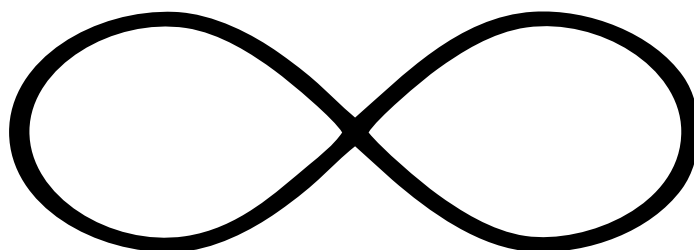
- Jak możemy razem znaleźć rozwiązanie?
- Jakie są doświadczenia, uczucia, potrzeby i marzenia osoby, która to mówi/robi?
- Jakie są moje doświadczenia, uczucia, potrzeby i marzenia?
- Jak możemy nawiązać ze sobą kontakt?

„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.

⁴Carl 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 NVC⁵

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,

⁵Gabriele 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 próśb, 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 konfliktów⁶

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

⁶Gabriele 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 Glasla⁷:

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).

⁷Gabriele Lindemann, Vera Heim, „Komunikacja Konstruktywna w biznesie. Przez rozmowę do efektywnego zarządzania”, Poznań 2013, s. 27–31.

Jak wesprzeć osoby pozostające w konflikcie⁸?

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.

⁸Liv 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: Od 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 „Tańcowała 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 Żuczowska „Dialog zamiast kar”
25. Zofia Aleksandra Żuczowska „Wychowanie bez klapsa”

Załącznik nr 2 – 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?

Załącznik nr 3 – Listy uczuć i potrzeb

Lista potrzeb⁹

<p>Potrzeby fizyczne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bezpieczeństwa fizycznego • Dotyku • Powietrza • Pożywienia • Ruchu • Schronienia • Odpoczynku, snu • Wody • Wyrażania własnej seksualności 	<p>Potrzeba autonomii</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niezależności • Przestrzeni • Spontaniczności • Wolności • Swobody wyboru własnych marzeń, celów i wartości • Swobody wybierania sposobów ich realizacji
<p>Potrzeba radości życia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dobrostanu fizycznego i emocjonalnego • Humoru, śmiechu • Inspiracji • Komfortu/wygody • Łatwości • Nadziei • Prostoty • Przygody • Radości • Różnorodności/urozmaicenia • Zabawy 	<p>Potrzeba związku ze światem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harmonii • Kontakt z przyrodą • Natchnienia • Ładu • Piękna • Pokoju • Porządku • Spójności
<p>Potrzeba świętowania i opłakiwania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Świętowania rozwoju, wzbogacania życia oraz spełniania marzeń • Opłakiwania strat, rozwianych marzeń, niezaspokojonych potrzeb (opłakiwanie, żałoba) 	<p>Potrzeba związku z innymi ludźmi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akceptacji • Bliskości • Bezpieczeństwa uczuciowego • Bycia widzianym • Bycia wziętym/-ą pod uwagę • Ciepła • Dzielenia się emocjami, talentami i zdolnościami

⁹Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 68–70.

Potrzeba kontaktu z samym/-ą sobą

- Autentyczności
- Autoekspresji/wyrażania własnego „ja”
- Całości/jedności
- Celu
- Integralności
- Jasności
- Kompetencji
- Kreatywności
- Osiągnięć
- Poczucia sprawczości i wpływu na swoje życie
- Poczucia własnej wartości
- Prywatności
- Rozwoju
- Samoakceptacji
- Samorozwoju/wzrostu
- Sensu
- Spójności
- Stymulacji/pobudzenia
- Szacunku dla siebie
- Świadomości
- Twórczości
- Uczenia się
- Wyzwań
- Zaufania

Potrzeba związku z innymi ludźmi

- Empatii
- Intymności
- Kontakt z innymi
- Miłości
- Otuchy
- Przyczyniania się do wzbogacania życia i informacji zwrotnej o naszych działaniach
- Przynależności
- Równych szans
- Siły grupowej
- Szacunku
- Szczerości
- Towarzystwa
- Uczciwości
- Uznania
- Więzi
- Wsparcia
- Wspólnoty
- Współpracy
- Współzależności
- Wyrozumiałości
- Wzajemności
- Zaufania
- Znaczenia
- Zrozumienia i bycia zrozumianym

Co zwykle czujemy, gdy nasze potrzeby są zaspokojone¹⁰

beztroszy	przejęci	uważni
dociekliwi	przyjacielscy	w dobrym nastroju
dumni	radośni	wdzięczni
energiczni	rozanieleni	weseli
entuzjastyczni	rozbawieni	wrażliwi
kochający	rozbudzeni	wyciszeni
łagodni	rozczuleni	wylewni
namiętni	rozentuzjasmowani	wypoczęci
natchnieni	rozluźnieni	wyzwoleni
ochoczy	rozpromienieni	wzruszeni
oczarowani	rozradowani	zaabsorbowani
odprężeni	rozrzewnieni	zaangażowani
odważni	rozweseleni	zachęceni
ośnieni	skoncentrowani	zachwyceni
opanowani	skupieni	zaciekawieni
optymistyczni	spełnieni	zadowoleni
orzeźwieni	spokojni	zadurzeni
otwarceni	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
pełni siebie	ukojeni	zauroczeni
pobudzeni	ukontentowani	zdumieni
podekscytowani	uniesieni	zdziwieni
podnieceni	uradowani	zmobilizowani
pogodni	urzeczeni	zrelaksowani
pokrzepieni	usatysfakcjonowani	życzliwi
poruszeni	uskrzydleni	żywi
promienni	uszcześliwieni	żywiotłowi

¹⁰Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 58.

Co zwykle czujemy, gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone¹¹

apatyczni	przestraszeni	wyglodniali
bezbronni	przybici	wystraszeni
behradni	przygaszeni	wzburzeni
bezsilni	przygnębieni	zacierzwieni
bierni	przysłoczeni	zafasowani
głodni	rozbici	zagniewani
markotni	rozczarowani	zagubieni
napięci	rozdrażnieni	zakłopotani
niechętni	rozdygotani	załękni
niecierpliwi	rozgniewani	załamani
niemrawi	rozgoryczni	zaniepokojeni
nienasyceni	rozjuszeni	zaskoczeni
niepewni	rozklejeni	zasmuceni
niepocieszeni	rozleniwieni	zazokowani
niespokojni	rozsierdzeni	zatraskani
nieswoi	rozsrożeni	zatrwożeni
nieszczęśliwi	roztrzęsieni	zawiedzeni
nieufni	rozwścieczeni	zawstyżeni
niewrażliwi	rozzłoszczeni	zażenowani
niezadowoleni	rozżaleni	zbici z tropu
niezainteresowani	samotni	zbuntowani
niezaspokojeni	sceptyczni	zdegustowani
niezdecydowani	senni	zdenerwowani
obojętni	sfrustrowani	zdesperowani
oburzeni	skamieniali	zdezorientowani
ociężali	skonsternowani	zdistansowani
odrętwiali	skrępowani	zdruzgotani
ogłuszeni	skwaszeni	zdziwieni
onieśmieleni	smętni	zestresowani
osłabieni	smutni	zezłoszczeni
osowiali	spanikowani	zirytowani
ospali	speszeni	zmartwieni
oszołomieni	spięci	zmęczeni
otępiali	stęsknieni	zniechęceni
pesymistyczni	strapieni	zniecierpliwieni
podejrzliwi	stremowani	zniesmaczeni
podminowani	stroskani	znudzeni
podnieceni	struci	znużeni
podrażnieni	strwożeni	zobojętniali
poirytowani	udręczeni	zrażeni
przejęci	wstrząśnięci	zrozpaczeni
przemęczeni	wściekli	zszokowani
prerażeni	wyczerpani	

¹¹Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 59.

Lista uczuć rzekomych¹²

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	uciemniony/-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
niesłuchany/-a	pomniejszony/-a	zaniedbany/-a
nieważny/-a	przeciążony/-a	zawiedzony/-a
niewspierany/-a	przepracowany/-a	zdradzony/-a
niewysłuchany/-a	przytłoczony/-a	zmanipulowany/-a
niezrozumiany/-a	sprovokowany/-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.

¹²Marshall B. Rosenberg, „Porozumienie bez Przemocy. O języku serca”, Warszawa 2009, s. 57.

Załącznik nr 4 – Przykłady sytuacji konfliktowych

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 odstąpienie drugiej ręki – słyszy, że jest niemiła.
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.

Załącznik nr 5 – Cztery reakcje na to, co słyszymy

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 miałoś/-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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Załącznik nr 6 – Słuchanie radykalnych opinii

Ćwiczenie słuchania radykalnych opinii¹³

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...]

¹³Carl Plesner, wykład 8.12.2018 "Negotiation: "de-radicalize" strong opinions and negotiating with power-over", International Intensive Training, Birmingham, UK.

Załącznik nr 7 – Ankieta ewaluacyjna

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:

.....
.....
.....
.....
.....

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

