

POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY, CZYLI O JĘZYKU SERCA MARSHALLA ROSENBERGA.

Niniejszy artykuł jest pokłosiem szkolenia jakie przeprowadziła pani profesor Anna Jedynak dla zainteresowanych nauczycieli w Miejskim Ośrodku Doradztwa Metodycznego w Białymstoku.

Marshall Rosenberg twierdzi, że często porozumiewany się wchodząc, w symbolicznie przez niego nazwaną, rolę szakala. A naszym życiowym credo powinna być, również symbolicznie nazwana, komunikacja z punktu widzenia żyrafy. Osoba posługująca się językiem szakala do motywacji używa schematów myślowych: „tak trzeba”, „tak nie wolno”, „ja wiem, co ty masz robić”, „ocenia”, „diagnozuje”, „tłumaczy” i „interpretuje”. Osoba posługująca się językiem żyrafy kieruje się bieżącym spostrzeżeniem, wynikającymi z niego uczuciami, rozpoznaje w związku z tym potrzeby swoje i innych, a na koniec formułuje prośby.

Twórca teorii porozumienia bez przemocy uważa, iż komunikacja między ludźmi powinna przebiegać wg schematu:

1. Spostrzeżenia
2. Uczucia
3. Potrzeby
4. Prośby

A dokładniej:

- spostrzeżeniom nie można zaprzeczyć; są to fakty i zdarzenia obiektywnie istniejące,
- z uczuciami się nie dyskutuje, ale stwierdzenia „czuję się zlekceważony”, „czuję się okłamany”, to nazwa pseudouczuć; uczucia są wskaźnikami potrzeb - jeśli są negatywne, to potrzeba nie jest spełniona, jeśli są pozytywne to oczywiście zaspokojona,
- potrzeby są motywacją do działania, ale często podejmujemy złą strategię zaspokajania potrzeb, np. mamy potrzebę, ale jej nie zaspokajamy, tylko tworzymy strategię dotarcia do realizacji potrzeby i najczęściej się w strategii gubimy,
- prośba – bardzo ważna z punktu widzenia komunikacji, gdyż pozostawia otwartą perspektywę do odmowy; żyrafa nie bierze odmowy osobiście; prośba musi być jasno sprecyzowana.

A jak rozmawiać z osobą, która w komunikacji stosuje model szakala i nie zamierza z niego zrezygnować? Otóż – w każdym szakalu mieszka ukryta głęboko mała żyrafa i ją trzeba dostrzec. W konfrontacji z językiem szakala najczęściej czujemy się zbici z tropu. Trzeba dać sobie czas na ochłonięcie, a potem porozmawiać z perspektywy żyrafy, czyli nazwać spostrzeżenia, powiedzieć o uczuciach i prośbach z tym związanych. Na papierze brzmi to łatwo, ale wszyscy wiemy, że takie zachowania wymagają długiego treningu. Jednak od czegoś trzeba zacząć!

Bardzo istotną wskazówką przy realizowaniu komunikacji bez przemocy jest doświadczanie empatii, czyli ciekawości innego człowieka. Zadanie sobie pytania – co też się dzieje po drugiej stronie, że tak wspomniały człowiek mówi, zachowuje się w taki sposób? A ludzie najbardziej potrzebują być dostrzeżonym, żeby ich zdanie i potrzeby były zauważone. Mają potrzebę wnoszenia czegoś pozytywnego w życie innych. Odpowiedzmy sobie na pytanie – czy ważne są racje, czy relacje! Wszyscy chcemy być dla kogoś ważni, potrzebni i zauważeni. Możemy uszczęśliwić innych porozumiewając się z nimi wg strategii proponowanej przez amerykańskiego psychologa.

Bożena Szewczul

P.S. lektura dla zainteresowanych Marshall B. Rosenberg „Porozumienie bez przemocy. O języku serca.”