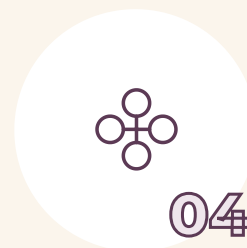


◆ Biblioteka teorii • Podejście 04 / 06

Porozumienie bez Przemocy (NVC)

Praktyka empatii, uważności i kontaktu

11 min czytania



Jak wyrażać to, co jest dla nas ważne, i jednocześnie pozostawać otwartym na doświadczenia innych? Jak przechodzić przez różnice zdań, nie tracąc kontaktu, i słuchać, nie oceniając od razu, nie broniąc się i nie próbując natychmiast wszystkiego naprawiać?

Porozumienie bez Przemocy (NVC) daje nam sposób na zgłębianie tych pytań i rozwijanie bardziej świadomych, pełnych współczucia sposobów bycia w relacji ze sobą i z innymi.

Stworzone przez dr. Marshalla B. Rosenberga w latach 60. XX wieku, NVC jest podejściem do komunikacji opartym na empatii, szczerości i wzajemnym zrozumieniu. Nazywane także *komunikacją empatyczną* lub *językiem serca*, zaprasza nas, by spojrzeć poza słowa i działania i dostrzec uczucia oraz potrzeby, które kształtują nasze doświadczenia.

Porozumienie bez Przemocy (NVC) ma na celu wspieranie dialogu między ludźmi i przyczynianie się do budowania społeczeństw opartych na empatii i uwzględnianiu potrzeb wszystkich.

Pomaga nam stać się bardziej świadomymi słów, których używamy, by wyrazić to, co dla nas ważne, i zwiększa szansę na kontakt, dialog i wzajemne zrozumienie.

◆ KLUCZOWA MYŚL

W swojej istocie NVC to coś więcej niż technika komunikacji. To praktyka kontaktu: ze sobą, z innymi i z tym, co naprawdę jest dla nas ważne.

Założenia NVC

NVC opiera się na kilku założeniach, które zachęcają nas, by patrzeć na siebie i innych z większym zrozumieniem i współczuciem.

- ◆ **Każde działanie jest próbą zaspokojenia potrzeb.** Nawet jeśli nie zgadzamy się z czymś zachowaniem, możemy poszukać potrzeb, które ta osoba może próbować zaspokoić.
- ◆ **Łączą nas uniwersalne ludzkie potrzeby.** Bez względu na wiek, kulturę, płeć czy pochodzenie wszyscy potrzebujemy m.in. kontaktu, bezpieczeństwa, autonomii, zrozumienia i przynależności.
- ◆ **Potrzeby każdej osoby są ważne.** Możemy uznać potrzeby wszystkich zaangażowanych, nie zakładając przy tym, że każda strategia czy działanie jest równie właściwe.
- ◆ **Uczucia podpowiadają nam, jakie mamy potrzeby.** Pomagają rozpoznać, kiedy nasze potrzeby są zaspokojone, a kiedy domagają się uwagi.
- ◆ **Mamy różne strategie zaspokajania potrzeb.** Konflikt często pojawia się wtedy, gdy skupiamy się na rywalizujących strategiach zamiast na potrzebach, które za nimi stoją.
- ◆ **Możemy rozwijać poczucie wyboru.** Gdy lepiej rozumiemy swoje motywacje, możemy przejść od działania z obowiązku lub ze strachu do działania z większą chęcią i intencją.
- ◆ **Dawanie może być wyrazem wyboru.** Gdy dajemy z wolnej woli, a nie pod presją, z poczucia winy czy ze strachu, hojność i bliskość mogą rozkwić.
- ◆ **Wyrażanie potrzeb otwiera drogę do zrozumienia.** Pomaga innym zrozumieć, co jest dla nas ważne i jak mogą się do tego przyczynić.
- ◆ **Kontakt jest ważniejszy niż rozwiązania.** Zanim spróbujemy rozwiązać spór, możemy najpierw postarać się zrozumieć, co jest ważne dla każdej z zaangażowanych osób.

Te założenia zachęcają nas, by podchodzić do komunikacji z ciekawością, a nie z oceną, i z gotowością do odkrywania tego, co kryje się pod naszymi reakcjami i reakcjami innych.

Dwa filary NVC: empatia i szczerść

1. Empatia – słuchanie, by zrozumieć

Empatia to obdarzanie uwagą siebie lub drugiej osoby z otwartością i troską. Oznacza uświadamianie sobie uczuć i potrzeb, bez pośpiechu w ocenianiu, doradzaniu, pocieszaniu czy rozwiązywaniu problemu.

Empatię możemy praktykować na dwa sposoby: jako **samoempatię**, wsłuchując się w to, co dzieje się w nas, oraz jako **empatyczne słuchanie**, starając się zrozumieć doświadczenie drugiej osoby.

Chodzi o stworzenie przestrzeni, w której uczucia i potrzeby mogą zostać zauważone, a ludzie mogą zostać wysłuchani, bez presji natychmiastowego znalezienia rozwiązania.

Jak słuchać z empatią?

- ◆ Być obecnym i poświęcać pełną uwagę.
- ◆ Słuchać w ciszy, bez poczucia, że trzeba odpowiedzieć.
- ◆ Parafrazować to, co usłyszeliśmy, by sprawdzić, czy dobrze rozumiemy.
- ◆ Zadawać otwarte, wspierające pytania.
- ◆ Delikatnie zgadywać uczucia i potrzeby, które mogą być obecne.
- ◆ Zachowywać ciekawość, zamiast zakładać, że wiemy, co przeżywa druga osoba.

Empatia nie wymaga, byśmy się z kimś zgadzali lub akceptowali jego działania. Oznacza gotowość do zrozumienia jego doświadczenia.

2. Szczerość – wyrażanie siebie z troską

Szczerość w NVC oznacza wyrażanie tego, co dzieje się w nas, w sposób, który zaprasza do zrozumienia i kontaktu.

Zamiast skupiać się na ocenach, oskarżeniach, interpretacjach czy osądach, opisujemy to, co obserwujemy, co czujemy, czego potrzebujemy i o co chcielibyśmy poprosić.

Szczerość to nie tylko mówienie prawdy. To także otwartość, integralność i szacunek dla siebie i innych. Pozwala wyrazić nasze doświadczenie bez obwiniania drugiej osoby i bez czynienia jej odpowiedzialną za nasze uczucia.

Na przykład zamiast powiedzieć „Ty mnie nigdy nie słuchasz”, możemy powiedzieć:

„Kiedy mówiłam/mówiłem, a ty patrzyłeś/patrzyłaś w telefon, poczułam/poczułem rozczarowanie, bo ważne jest dla mnie, żeby być wysłuchaną/wysłuchanym i w kontakcie. Czy zgodzisz się odłożyć telefon, kiedy rozmawiamy?”

Taki sposób komunikacji sprawia, że nasze doświadczenie staje się bardziej widoczne, a jednocześnie zostawia drugiej osobie miejsce na podzielenie się swoim.

Serce NVC: samoempatia

Zanim zaczniemy jasno się komunikować lub otwarcie słuchać, warto się zatrzymać i zapytać siebie:

Co jest we mnie teraz żywe?

Samoempatia to praktyka kierowania uwagi do wewnątrz, by zauważyć doznania z ciała, uczucia i potrzeby. Zaprasza nas, by zwolnić, uświadomić sobie, co się w nas dzieje, i sprawdzić, co mogą nam mówić nasze reakcje.

Zamiast od razu się oceniać albo szukać winnego, możemy przyjrzeć się sobie z ciekawością:

- ◆ Co teraz czuję?
- ◆ Co jest dla mnie ważne w tej sytuacji?
- ◆ Które z moich potrzeb są zaspokojone, a które domagają się uwagi?
- ◆ Co pomogłoby mi zareagować z większą jasnością i troską?

Na nasze uczucia wpływa to, co dzieje się wokół nas, ale także nasze interpretacje, doświadczenia i potrzeby. Łącząc uczucia z potrzebami, możemy lepiej zrozumieć własne doświadczenie i odkryć więcej możliwości reagowania.

Samoempatia nie oznacza ignorowania trudnych okoliczności ani akceptowania krzywdzących zachowań. Oznacza stworzenie w sobie wystarczająco dużo przestrzeni, by rozpoznać, co jest dla nas ważne, i wybrać, jak chcemy zareagować.

Od samoempatii do szczerego wyrażania siebie

Kiedy lepiej rozumiemy, co się w nas dzieje, możemy zdecydować się podzielić tym z drugą osobą.

W NVC szczerze wyrażanie siebie obejmuje cztery elementy:

- 1 Obserwacja – co się wydarzyło?** Opisz, co widziałeś/widziałaś lub słyszałeś/słyszałaś, możliwie konkretnie i obiektywnie, bez dodawania interpretacji, ocen czy założeń.
- 2 Uczucia – co czuję?** Nazwij emocje, których doświadczasz, takie jak smutek, frustracja, ulga, radość czy niepokój, zamiast myśleć o tym, co ktoś ci zrobił.
- 3 Potrzeby – co jest dla mnie ważne?** Rozpoznaj ludzkie potrzeby, wartości lub jakości życia związane z twoimi uczuciami, takie jak szacunek, zaufanie, odpoczynek, jasność, autonomia czy kontakt.
- 4 Prośba – czego bym chciał/chciała?** Sformułuj jasną, konkretną i wykonalną prośbę, która może pomóc zaspokoić twoje potrzeby lub zbudować większe zrozumienie.

Prośba zostawia drugiej osobie miejsce, by powiedziała „nie”, zadała pytania lub zaproponowała coś innego. Jest zaproszeniem do dialogu, a nie żądaniem posłuszeństwa.

Wyrażając się w ten sposób, bierzemy odpowiedzialność za komunikowanie naszego doświadczenia, szanując jednocześnie autonomię drugiej osoby.

Empatyczne słuchanie innych

Kiedy mamy na to przestrzeń, możemy też skierować uwagę na doświadczenie drugiej osoby i zapytać:

Co może być teraz żywe w tej osobie?

Zamiast skupiać się wyłącznie na jej słowach, zachowaniu czy wyjaśnieniach, możemy wsłuchiwać się w uczucia i potrzeby, które mogą się pod nimi kryć.

Nie wiemy dokładnie, co ktoś czuje lub czego potrzebuje, dopóki nam tego nie powie. Dlatego empatyczne słuchanie polega na ostrożnym zgadywaniu i otwartości na to, że ktoś nas poprawi.

Możemy się zastanowić:

- ◆ Czy ta osoba czuje się przytłoczona, rozczarowana, zaniepokojona, a może pełna nadziei?
- ◆ Czy może tęsknić za zrozumieniem, bezpieczeństwem, autonomią, docenieniem lub kontaktem?
- ◆ Co jest dla niej ważne w tej sytuacji?

To zaproszenia do odkrywania, a nie wnioski na temat wewnętrznego świata drugiej osoby.

Empatia nie oznacza zgadzania się, brania odpowiedzialności za cudze uczucia ani rezygnowania z własnych potrzeb i granic.

Czasem możemy nie mieć przestrzeni, by słuchać. Sami możemy czuć się przytłoczeni, wyczerpani lub poruszeni emocjonalnie. W takich chwilach powrót do samoempatii może pomóc nam odzyskać jasność, zanim wejdziemy w kontakt z drugą osobą.

Nie musimy zaczynać od drugiej osoby. Często pierwszym krokiem do kontaktu jest wysłuchanie siebie.

Cztery kluczowe rozróżnienia w NVC

NVC zachęca nas do rozróżniania czterech elementów, które w codziennej komunikacji często się ze sobą mieszają. Te rozróżnienia mogą pomóc nam komunikować się jaśniej i głębiej się rozumieć.

1. Obserwacje i oceny

Obserwacja opisuje to, co możemy zobaczyć lub usłyszeć, bez dodawania interpretacji czy oceny.

OCENA

OBSERWACJA

„Jesteś nieliczący się z innymi.”



„Przyszedeś/przyszłaś 30 minut po godzinie, na którą się umówiliśmy.”

Obserwacja daje przestrzeń, by porozmawiać o tym, co się wydarzyło, bez definiowania charakteru czy intencji drugiej osoby.

2. Uczucia i myśli

Uczucia opisują nasze doświadczenie emocjonalne. Myśli opisują nasze interpretacje, wnioski lub przekonania na temat sytuacji.

MYŚL

UCZUCIE

„Czuję, że mnie nie szanujesz.”



„Jest mi przykro i czuję rozczarowanie.”

Rozpoznanie tej różnicy pomaga nam nazwać nasze prawdziwe emocje i odkryć związane z nimi potrzeby.

Wyrażenia takie jak „czuję się ignorowany/ignorowana”, „czuję się odrzucony/odrzucona” czy „czuję się zmanipulowany/zmanipulowana” często zawierają interpretację czyjegoś zachowania. Przyjrzenie się emocjom, które się pod nimi kryją, może pomóc nam komunikować się jaśniej.

3. Potrzeby i strategie

Potrzeby to głębsze ludzkie wartości lub jakości, które są dla nas ważne. Strategie to konkretne działania lub rozwiązania, które wybieramy, by te potrzeby zaspokoić.

Na przykład dwie osoby mogą mieć wspólną potrzebę kontaktu, ale różne strategie: jedna chce spędzić wieczór razem, a druga potrzebuje czasu w samotności, zanim znów będzie gotowa na bliskość.

STRATEGIA

POTRZEBA, KTÓRA ZA NIĄ STOI

„Musisz dzwonić do mnie każdego wieczoru.”



„Chciałabym/chciałbym czuć kontakt i spokój.”

Rozpoznanie potrzeby kryjącej się za strategią może otworzyć więcej możliwości zaspokojenia potrzeb wszystkich.

4. Prośby i żądania

Prośba zaprasza drugą osobę, by przyczyniła się z własnej woli. Żądanie natomiast zostawia niewiele miejsca na odmowę i może wiązać się z presją, poczuciem winy, wstydem lub karą.

ŻĄDANIE

„Musisz mi w tym pomóc.”

PROŚBA



„Czy zgodzisz się pomóc mi w tym dziś przez 20 minut?”

Prośba nie gwarantuje, że odpowiedź będzie brzmiała „tak”. Stwarza okazję do szczerzej odpowiedzi i dalszego dialogu.

Różnica tkwi nie tylko w słowach, których używamy, ale także w tym, jak reagujemy, gdy ktoś mówi „nie”.

NVC w codziennym życiu

Te cztery elementy – obserwacje, uczucia, potrzeby i prośby – mogą wspierać nas w trzech powiązanych ze sobą praktykach:

- ◆ **Samoempatia:** rozpoznawanie tego, co dzieje się w nas, i rozumienie naszych uczuć i potrzeb.
- ◆ **Szczerze wyrażanie siebie:** dzielenie się z innymi naszymi obserwacjami, uczuciami, potrzebami i prośbami w jasny i pełen szacunku sposób.
- ◆ **Empatyczne słuchanie:** staranie się zrozumieć obserwacje, uczucia, potrzeby i prośby drugiej osoby.

Możemy przechodzić między tymi praktykami w zależności od tego, co się dzieje i na ile mamy w danej chwili przestrzeń.

NVC nie polega na szukaniu idealnych słów ani na trzymaniu się sztywnej formuły. To ciągła praktyka uważności, ciekawości i wyboru. Niektóre rozmowy mogą stać się łatwiejsze, inne nadal będą trudne. Liczy się nasza gotowość, by wracać do kontaktu, słuchać i się uczyć.

W Wellness Navigators widzimy tę praktykę jako zaproszenie do żeglowania po naszym wewnętrznym świecie i po naszych relacjach z większą świadomością, współczuciem i autentycznością.

Kontakt zaczyna się od słuchania – samych siebie i siebie nawzajem.

Dowiedz się więcej: uczucia i potrzeby

Lista uczuć i potrzeb może pomóc nam znaleźć słowa na nasze wewnętrzne doświadczenia i lepiej zrozumieć, co jest dla nas ważne.

Korzystaj z tych list jako punktu wyjścia do autorefleksji, szczerego wyrażania siebie lub empatycznego słuchania.

Pobierz listy uczuć i potrzeb, aby wspierać swoją praktykę NVC.

LISTY UCZUĆ I POTRZEB

Lista uczuć i potrzeb (interaktywna, 4 języki)

Przeglądaj i pobieraj listy uczuć i potrzeb, aby wspierać swoją praktykę NVC.

<https://www.wellnessnavigators.eu/feelingsneeds.html>



Te treści mają charakter edukacyjny i nie zastępują profesjonalnego wsparcia psychologicznego. Jeśli Ty lub młoda osoba, z którą pracujesz, przeżywacie trudności, skontaktujcie się z wykwalifikowanym specjalistą lub lokalnymi służbami ratunkowymi.



**Co-funded by
the European Union**

Współfinansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

www.wellnessnavigators.eu • Biblioteka teorii • Podejście 04