

Od konfliktu do porozumienia, czyli jak rozmawiać, kiedy mamy różne perspektywy

Marshall Rosenberg, amerykański psycholog i mediator, zauważył, że często na drodze do porozumienia z drugim człowiekiem stoi język, jakiego używamy. Oskarżenia, obwinianie czy przyklejanie etykiet nie sprzyjają porozumieniu, bo ludzie, słysząc je, zamykają uszy na to, co mamy do powiedzenia. Często też podejmują rękawicę, odwdzięczając się nam taką samą wiązką. Rosenberg proponuje zmienić sposób komunikacji na taki, który pozwala się usłyszeć i zadbać o potrzeby wszystkich zaangażowanych w sytuację. Swoją metodę nazwał Porozumieniem bez przemocy (NVC – Nonviolent Communication).

Podstawą tego podejścia jest przekonanie, że w sytuacjach konfliktowych ludziom trudno się porozumieć na poziomie opinii czy interpretacji, bo zwyczajnie każdy i każda z nas ma różny punkt widzenia. Dlatego warto je odłożyć na bok, uwagę kierując ku obserwacjom, uczuciom i potrzebom. Te ostatnie według Rosenberga stanowią klucz do porozumienia, bo o ile różnimy się od innych ludzi poglądami, wyznawanymi wartościami czy tym, co uważamy za słuszne bądź nie, potrzeby wszyscy mamy takie same – niezależnie od wieku, kultury, w której żyjemy, wykonywanego zawodu czy światopoglądu. Innymi słowy: nawet jeśli ty i twoi uczniowie różnicie się w ocenie tego, czy jakaś lektura jest ciekawa czy nudna albo czy warto się uczyć o budowie pantofelka, na pewno wszyscy rozumiecie, czym są potrzeby bezpieczeństwa, wolności, trzymania się umów, przynależności czy akceptacji.

Zamiast więc kłócić się o to, kto jest winny w sytuacji bałaganu w domu albo skupiać na karaniu rozmawiającego w czasie lekcji ucznia, Rosenberg proponuje zacząć od uznania, że każda ze stron patrzy na sytuację z innej perspektywy, a następnie zaakceptować, że żadna z tych perspektyw nie jest gorsza czy lepsza od drugiej. Są one równie ważne, bo stoją za nimi równie ważne uczucia i potrzeby, które domagają się realizacji. „Wielokrotnie – pisze Rosenberg – przekonywałem się, że kiedy ludzie zaczynają mówić o tym, czego potrzebują, zamiast nawzajem wytykać sobie błędy, dużo łatwiej jest zaspokoić potrzeby wszystkich zainteresowanych”.

Jak w praktyce dostrzec uczucia i potrzeby, które stoją za trudnymi do zrozumienia dla nas zachowaniami? Marshall Rosenberg proponuje stosowanie czterech kroków, które prowadzą do kontaktu z drugą osobą (zastrzegając jednak, że kroki są proste do przyswojenia, ale trudne do stosowania w praktyce). Przyjrzyjmy im się bliżej.

4 kroki do porozumienia

1. OBSERWACJA: Co takiego się stało?

W pierwszym kroku zauważ, co się właściwie wydarzyło. Jak dokładnie wydarzenie wywołało Twoją reakcję? Co konkretnie zrobiła druga osoba? Co powiedziała? Co zauważyłeś?

Ważne jest, żeby na tym etapie odłożyć na bok opinie, interpretacje i oceny (typu „on się tak zachowuje, bo jest niegrzeczny/leniwy”), nazywając konkretne zachowanie czy cytując słowa, które padły. Dlaczego to ważne? Bo kiedy etykietujemy drugą osobę, zmniejszamy prawdopodobieństwo, że będzie chciała słuchać o tym, co dla nas ważne.

2. UCZUCIA: Jakie uczucia wywołała ta sytuacja?

Ten punkt może nastęrczyć trudności, bo w naszej kulturze nie przywykliśmy przyglądać się uczuciom, a tym bardziej ich nazywać. Być może towarzyszy Ci złość? Może czujesz się smutna, zaniepokojona albo się boisz? Ufaj swoim emocjom, ale nie dawaj im upustu, traktując je jak drogowskazy, które prowadzą do potrzeb. Na końcu tekstu w załączniku 1 znajdziesz listę uczuć, którą możesz się sugerować.

3. POTRZEBY: Co jest dla mnie w tej chwili ważne?

Uczucia prowadzą nas do potrzeb, sygnalizując, że są one zaspokojone (tę rolę pełnią najczęściej uczucia przyjemne) bądź nie (tu spotkamy się częściej z uczuciami trudniejszymi, jak złość czy smutek). Najłatwiej to zrozumieć na przykładzie głodu: czujesz go, bo masz niezaspokojoną potrzebę pożywienia. Podobnie jest z naszymi stanami emocjonalnymi – są one informacją, że warto zadbać o swoje potrzeby. Może twój strach prowadzi do potrzeby bezpieczeństwa, może złość – do potrzeby bycia braną pod uwagę, a smutek – do potrzeby trzymania się umów?

Zastanów się, czego najbardziej brakuje ci w momencie, kiedy przeżywasz trudną sytuację? Może marzysz o lepszej komunikacji? Chciałabyś być zrozumiana? A może potrzebujesz wsparcia? Listę potrzeb znajdziesz na końcu tekstu w załączniku 2.

4. STRATEGIE: Jak można te potrzeby zaspokoić? O co chcę prosić inne osoby?

Jeśli uzyskasz świadomość potrzeb, bardziej prawdopodobne jest, że zobaczysz, jak wiele sposobów może cię do nich doprowadzić. Warto sobie zadać pytania: Jakie rozwiązania w tej sytuacji widzę? Jakie zachowania innych osób mogą pomóc w zaspokojeniu moich potrzeb?

Kiedy już wykonasz te kroki, sprawdzając, jakie ważne uczucia i potrzeby kryje twój punkt widzenia, możesz je wykonać także w stosunku do rozmówcy. Korzystając z metody czterech kroków, zastanów się, jakie obserwacje, uczucia i potrzeby mogą się kryć za zachowaniem drugiej osoby.

Ćwiczenie

Przykład: osoba rozmawia na lekcji na inny temat

Perspektywa osoby uczącej: Widząc, że uczeń lub uczennica rozmawia z inną osobą, podczas gdy omawiam temat lekcji [**obserwacje**], czuję złość [**uczucia**], bo moja potrzeba bycia braną pod uwagę i bycia słyszaną są niezaspokojone [**potrzeby**].

Perspektywa ucznia/uczennicy: Kiedy rozmawiam z koleżanką podczas lekcji [**obserwacje**], jestem rozluźniona [**uczucia**], bo moja potrzeba kontaktu jest zaspokojona [**potrzeby**].

Czy widzisz, jak te perspektywy mogą być różne i jakie ważne potrzeby stoją za zachowaniem ludzi? Kolejnym krokiem [**strategie**] będzie zastanowienie się, jak można zadbać jednocześnie o potrzeby nauczycielki i rozmawiających uczniów. Oto kilka przykładów:

- » poproś uczniów i uczennice, żeby posłuchali cię przez najbliższe 10 minut, po których zrobisz pracę w grupach, zaspokajając ich potrzebę wzajemnych kontaktów;
- » zaplanuj kolejną lekcję tak, żeby uczniowie mieli okazję do większej interakcji;
- » zrób krótką przerwę/zabawę ruchową, która da możliwość luźnego kontaktu i sprawi, że uczniowie będą w stanie cię słuchać przez kolejne 10 minut;

- » porozmawiaj z uczniami o potrzebach, które widzisz, na przykład w taki sposób: „Bardzo chciałabym, żebyście mnie posłuchali przez 10 minut. Ale kiedy widzę, że ze sobą rozmawiacie, przypuszczam, że trudno wam się na tym skupić, bo wolelibyście się pobawić/pogadać o innych sprawach. Macie pomysł, jak możemy pogodzić te dwie sprawy?” Kreatywność uczniów może was doprowadzić do naprawdę fajnych rozwiązań.

Bibliografia

M. Rosenberg, Porozumienie bez przemocy. O języku serca, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2014.

Załącznik 1. Lista uczuć

GDY NASZE POTRZEBY SĄ ZASPOKOJONE	GDY NASZE POTRZEBY NIE SĄ ZASPOKOJONE
<p>Energia – pełen energii, pełen werwy, pełen życia, pobudzony, rozentuzjasmowany, pełen pasji</p> <p>Komfort – usatysfakcjonowany, bezpieczny, beztroski</p> <p>Odpoczynek – wypoczęty, energiczny, pobudzony, zrelaksowany, silny, pogodny</p> <p>Inspiracja – zainteresowany, zaciekawiony, podniecony, podekscytowany, zafascynowany, zaintrygowany</p> <p>Zadowolenie – zadowolony, szczęśliwy, pełen nadziei, zachwycony, wdzięczny, radosny, spełniony, pełen optymizmu, dumny</p> <p>Spokój – spokojny, usatysfakcjonowany, wyciszony</p> <p>Miłość – w kontakcie, otwarty, czuły, przyjazny</p> <p>Radość – wesoły, śmiały, żywy, zainspirowany, chętny do zabawy, rozbawiony, pełen energii</p> <p>Wdzięczność – wdzięczny, szczęśliwy, zbudowany, zainspirowany, wzruszony, zachwycony, rozkliwiony, pokrzepiony, poruszony</p>	<p>Brak energii – bez energii, apatyczny, markotny, oswiały, otępiały, przybity, przygaszony</p> <p>Brak komfortu – dyskomfort, zaniepokojony, zirytowany, zawstydzony, zakłopotany, skonsternowany, spięty, strapiiony, zmieszany, zakłopotany, zażenowany</p> <p>Zmęczenie – zmęczony, wyczerpany, śpiący, otępiały, słaby, przytłoczony</p> <p>Brak inspiracji – niezainteresowany, znudzony, pusty</p> <p>Niezadowolenie – niezadowolony, nieszczęśliwy, rozczarowany, osamotniony</p> <p>Niepokój – nerwowy, zmartwiony, podenerwowany, podminowany, spięty, sfrustrowany, zaniepokojony</p> <p>Złość – wściekły, zły, zirytowany, rozdrażniony, rozdygotany, zagniewany, wzburzony</p> <p>Smutek – zasmucony, zatroskany, przygnębiony, załamany, zmartwiony, zafrasowany, rozgoryczony</p> <p>Zawód/Zawiedzenie – rozgoryczony, rozczarowany, zaskoczony, zawiedziony</p> <p>Strach – pełen obaw, wątpiący, zszokowany, przerażony, spanikowany, zatrwożony, roztrzęsiony</p>

Załącznik 2. Lista potrzeb

FIZYCZNOŚĆ

- Powietrza
- Pożywienia
- Wody
- Schronienia
- Ruchu
- Odpoczynku
- Snu
- Dotyku
- Wyrażania swojej seksualności
- Bezpieczeństwa fizycznego, itp.

AUTONOMIA

- Wybierania własnych planów, celów i marzeń, wartości
- Wybierania własnej drogi prowadzącej do ich realizacji, itp.

INTEGRALNOŚĆ

- Autentyczności
- Poczucia własnej wartości
- Samoakceptacji
- Szacunku dla siebie, itp.

WSPÓŁZALEŻNOŚĆ

- Towarzystwa
- Bliskości
- Więzi
- Uwagi, bycia wziętym pod uwagę
- Bezpieczeństwa emocjonalnego
- Szczerości
- Empatii
- Uznania potrzeb i uczuć
- Równych szans
- Bycia widzianym
- Rozumienia i bycia zrozumianym
- Zaufania
- Ciepła
- Otuchy
- Miłości
- Intymności
- Inspiracji
- Wspólnoty
- Współpracy
- Wzajemności
- Samoakceptacji
- Szacunku dla siebie, itp.

ŚWIĘTOWANIE/OPLAKIWANIE

- Świątowania zaspokojonych potrzeb, spełnionych marzeń, planów
- Oplakiwania niezaspokojonych potrzeb, strat, itp.

RADOŚĆ ŻYCIA

- Zabawy
- Humoru
- Radości
- Łatwości
- Przygody, itp.

DUCHOWOŚĆ

- Inspiracji
- Prostoty
- Nadziei
- Piękna
- Kontaktu z Przyrodą
- Harmonii
- Porządku
- Spójności
- Pokoju, itp.

Lista potrzeb powstała na bazie listy stworzonej przez Marshalla Rosenberga.