

„POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY” – METODA MARSHALLA ROSENBERGA

Potrzeba **bezpieczeństwa** stanowi jedną z podstawowych ludzkich potrzeb. Pragniemy, aby była ona zaspokajana w różnych ważnych miejscach, w których przebywamy: w domu, w szkole, w mieście, w którym żyjemy, w szerzej rozumianym środowisku zewnętrznym. Jednocześnie istnieje coś, co nie pozwala nam na to; coraz częściej spotykane w tych miejscach akty agresji, wyrażającej się w słowach, gestach, ogólnym braku szacunku dla innych, w brutalizacji życia, również tego codziennego. Coraz więcej jest bezradności, niemocy, niewiary w to, że można się temu przeciwstawić. Dotyka to szczególnie mocno osób, które z racji swojej profesji czują się odpowiedzialne za kształtowanie środowiska sprzyjającego zdrowemu, swobodnemu rozwojowi dzieci i młodzieży – nauczycieli, wychowawców, osób zajmujących się szeroko rozumianą pomocą psychologiczną. Szukamy różnych metod, przy pomocy których można rozwijać umiejętności budowania kontaktów interpersonalnych opartych na wzajemnym szacunku, charakteryzujących się empatyczną wrażliwością i dających poczucie siły.

Nieraz narasta w nas zwątpienie, czy takie metody w ogóle istnieją. Ilekroć zatem pojawia się jakaś spójna propozycja wychodząca naprzeciw naszym poszukiwaniom, próbujemy adaptować to, co najbardziej przystaje do naszych oczekiwań.

Jedną z takich metod jest właśnie metoda Marshalla B. Rosenberga zwana Porozumieniem bez Przemocy (w oryginale Non Violent Communication – NVC), określana też zamiennie „językiem serca”.

M.B. Rosenberg to psycholog – klinicysta, uczeń i współpracownik jednego z twórców tzw. „psychologii humanistycznej” Carla Rogersa. Jest też światowym działaczem na rzecz pokoju i założycielem Ośrodka Porozumienia bez Przemocy. Proponowane przez niego techniki PBB okazały się bardzo skutecznym narzędziem w prowadzeniu negocjacji przez nawet bardzo skonfliktowane strony, targane napięciami politycznymi, etnicznymi i religijnymi. Ze stosowanych przez niego technik coraz szerzej korzystają też nauczyciele, służba zdrowia, prawnicy, policja, duchowni, członkowie rodzin i politycy. Tajemnica sukcesu tej metody tkwi w tym, że odwołuje się do powszechnie, od wieków znanych ludziom sposobów odnoszenia się do siebie, opartych na zasadach **niezależności i wzajemności**, dawania i brania w sposób współodczuwający, „z serca”.

Pod pojęciem **NIEZALEŻNOŚĆ** M.B. Rosenberg rozumie zdolność człowieka do:

- a) samodzielnego decydowania o swoich potrzebach (uświadamiania ich sobie i rozwijania sposobów ich zaspokajania)
- b) oceniania, które z tych metod wydają się skuteczne.

Wg autora zdolność ta jest niezbędna, aby człowiek mógł brać świadomy i aktywny udział w życiu społecznym, a nie w sposób automatyczny, nawykowy, bezrefleksyjny, przyjmować postanowienia innych.

Pod pojęciem **WZAJEMNOŚĆ** Rosenberg rozumie zdolność człowieka do:

- a) rozumienia potrzeb **innych** ludzi
- b) uwzględniania zależności pomiędzy zaspokajaniem potrzeb innych ludzi a swoim własnym, dobrym samopoczuciem.

Podczas swoich badań nad czynnikami wpływającymi na porozumiewanie się bez przemocy Rosenberg zwrócił uwagę na niezwykle ważną rolę sposobu, w jaki posługujemy się słowami. Powołuje się również na badania profesora O. J. Harveya z Uniwersytetu Stanowego w Kolorado, który prowadzi badania nad związkami między językiem a przemocą. Jego eksperyment (oparty na analizie tekstów literackich pochodzących z różnych krajów) dowiódł istnienia wyraźnej korelacji między używaniem słów osądzających i klasyfikujących ludzi a nasilaniem się zjawiska przemocy. W obrębie kultur, w których ludzie rozumują kategoriami ludzkich potrzeb, przemoc występuje znacznie rzadziej.

Rosenberg twierdzi, że człowiek ma w sobie wrodzoną zdolność do współczucia, czyli **sympatii** i współodczuwania, czyli **empatii**.

Sympatię okazujemy tym, których lubimy i których opinię dzielimy. Może ona jednak w tzw. rozmowie wspierającej nawet utrudnić lub uniemożliwić kontakt. Użycie pewnych zwrotów, takich jak np.: „biedactwo”, „ach, jakie to okropne”, „rozumiem, bo ja sam też...” może spowodować, że osoba, która postanowiła się otworzyć, oddala się lub traci kontakt ze swoimi wewnętrznymi uczuciami. Ich uwaga bowiem została przeniesiona na osobę, która okazała jej sympatię.

W przypadku **empatii** nie musimy danej osoby lubić, nie jest również ważne, czy akceptujemy jej reakcje i działanie. Okazanie empatii w języku PBP oznaczać może np. zachętę, aby osoba powiedziała na dany temat coś więcej – np.: „chciałbym się dowiedzieć czegoś więcej o tym, co się zdarzyło”, lub zadając pytanie „czy to (...) miałaś na myśli?”

Podczas uczenia się metody PBP Rosenberg proponuje czasem używanie w sposób skrótowy i symboliczny pewnych pojęć, przybliżających określony, charakterystyczny sposób komunikowania się. Wyróżnia zatem tzw. **JĘZYK ŻYRAFY** i **JĘZYK SZAKAŁA**, przy czym to język żyrafy jest tutaj symbolem porozumiewania się bez przemocy, inaczej języka serca.

Język żyrafy oznacza świadomość uczuć i potrzeb oraz umiejętność wyrażania ich. Oznacza również umiejętność wsłuchiwania się w uczucia i potrzeby kryjące się za agresywnymi zachowaniami osoby, z którą jesteśmy w kontakcie.

Język szakala to stosowanie komunikatów blokujących kontakt. Dzieli się na 3 podstawowe kategorie:

- oceny (osądy)
- żądania
- negowanie prawa wyboru

Wszystkie one prowadzą do użycia agresji jako formy obrony lub ataku. ”Szakal” ma też inne skłonności – podporządkowuje się lub stara zawładnąć innymi, robi sobie (lub innym) wyrzuty, oskarża (siebie lub innych). Poddaje się uogólnieniom, dąży do przedstawienia „jedynie słusznej prawdy”. Jest bezosobowy, oddala nas od tego, co rzeczywiście przeżywamy. Wie, co dobre, a co złe, ale **sam** o tym decyduje lub bezwiednie, bezrefleksyjnie anektuje nakazy autorytetów. Język szakala to analizy, interpretacje i etykiety, za którymi

kryje się gotowy osąd o innych, np.: „jesteś niezdolny”, „nie można na tobie polegać”, „jesteś mądry”. Jego ulubione zwroty to: „musisz”, „powinieneś”, „wszyscy”, „zawsze”, „nie ma wyjątków”. Nie pozostawia wyboru. Lubi szantaż i oskarżenia. Atakuje osobę, a nie jej czyny. Nie ma świadomego kontaktu ze swoimi uczuciami. Uważa, że mają być **opanowane**, a w miejsce tego mają się znaleźć tzw. „właściwe myśli”. Uważa, że życie polega wyłącznie na kupowaniu i sprzedawaniu.

Wg Rosenberga ludzie **nigdy** nie należą do jednej czy drugiej grupy. Wszyscy mamy w sobie zarówno „żyrafę” jak i „szakala”. Warto jednak mieć świadomość, że za każdym, posługującym się groźbami i oskarżeniami „szakalem” stoi „żyrafa”, która próbuje zaspokoić swoje potrzeby w stopniu, w jaki w danym momencie jest jej dostępny i możliwy. W procesie PBP możemy każdego „szakala” przetłumaczyć na język „żyrafy”. Oznacza to, że mamy **wybór**, kogo chcemy słyszeć w osobie, z którą rozmawiamy.

Model PBP

Metoda PBP może być używana w każdej sytuacji komunikowania się z innymi, głównie wtedy, gdy dochodzi do spięć lub gdy przewidujemy możliwość zaistnienia nieporozumienia. PBP pomaga w łagodzeniu silnych emocji, a zidentyfikowanie potrzeb wielokrotnie przyczynia się do rozwiązania konfliktów. Jest też przydatna jako narzędzie samopoznania, pozwala bowiem skierować naszą uwagę na własne potrzeby, których wielokrotnie sobie nie uświadamiamy.

Wypowiadanie się wg modelu PBP zakłada porozumienie z poziomem uczuć i potrzeb w nas samych i wsłuchiwanie się w uczucia i potrzeby innych. Nie dzieje się to automatycznie; zanim stanie się to naturalne niezbędna jest świadoma obserwacja własnych i cudzych reakcji, refleksja oraz trening. Model PBP stanowi pewien schemat ułatwiający zrozumienie siebie i innych, z którego warto korzystać, ale w sposób **elastyczny**.

Model PBP składa się z 4 etapów:

1. SPOSTRZEŻENIA (obserwacja)

Staramy się zobaczyć, co się dzieje w danej chwili, co wywołuje nasze reakcje.

Opisuję, co spostrzegam(widzę, słyszę, stykam się, myślę), rzeczowo, bez ocen, np.:

„kiedy przychodzisz 20 minut później niż się umawialiśmy...”

2. UCZUCIA

Wypowiadamy uczucie, wywołane postępowaniem osoby, z którą w danej chwili jesteśmy w relacji, a które na przykład nam się nie podoba.

Korzystając z przykładu w punkcie „1” dalszy ciąg komunikatu kierowanego do rozmówcy mógłby brzmieć w sposób następujący:

„czuję się poirytowany...”

3. POTRZEBY

To najważniejszy etap w „modelu”. Określamy tu nasze potrzeby związane z uczuciami, które uprzednio rozpoznaliśmy i wyraziliśmy, np.:

„...ponieważ chciałbym w efektywny sposób wykorzystać swój wolny czas”

W PBP opisujemy **nasze** potrzeby nie mieszając w nie osoby, z którą rozmawiamy. Potrzeby mają bowiem charakter indywidualny i w różny sposób możemy je zaspokajać.

4. PROŚBA

W tym punkcie włączamy już w proces komunikacji osobę, z którą rozmawiamy. Konkretnie formułujemy naszą prośbę o działanie, które mogłaby podjąć, aby nasza potrzeba (życzenie) została zaspokojona.

Konkretność naszych komunikatów wyraża się w określeniu:

- a) co chce, aby zostało zrobione
- b) kto miałby to zrobić
- c) kiedy

Na koniec warto skierować jeszcze do odbiorcy pytanie o opisanie swojej reakcji na naszą propozycję. Posiłkując się cytowanym powyżej przykładem, 4-ty punkt mógłby zabrzmieć następująco:

„...chciałbym też, abyś mi obiecała, że następnym razem, gdy coś ci przeszkodzi w przybyciu na czas, zadzwonisz i poinformujesz mnie, że możesz się spóźnić. Czy moglibyśmy się tak umówić?”

PBP ma swoje zastosowanie głównie w sytuacji konfliktów i trudnych rozmów. Ważne jednak jest również, żebyśmy umieli skupiać się na pozytywnych aspektach naszego PBP, życia i częściej **wyrażać uznanie**.

Tu również możemy korzystać z 3 pierwszych kroków modelu opisując:

- a) co zrobiła druga osoba
- b) jakie to wywołało w nas uczucia
- c) jakie nasze potrzeby zostały zaspokojone

Taki sposób wyrażania uznania pozwala nam przyjmować je w sposób naturalny, bez doszukiwania się ze strony rozmówcy elementów manipulacji. Nie wpędza nas też w poczucie wyższości ani fałszywą skromność.

Czy PBP mogłoby mieć zastosowanie w szkołach? Odpowiedź brzmi „**tak**”.

Znajduje to potwierdzenie w doświadczeniach szkół z różnych stron świata. W Europie są to m.in. kraje skandynawskie i kraje byłej Jugosławii. Również i w Polsce, po kolejnej, trzeciej już wizycie M.B. Rosenberga, za zgodą autora przygotowany został program „**Porozumienie w szkole**”, wykorzystujący uniwersalność metody PBP w procesie budowania demokratycznego modelu szkoły. Uwzględnia on potrzeby wszystkich osób uczestniczących w procesie edukacji – uczniów, wychowawców, rodziców, sprzyja też harmonijnemu funkcjonowaniu całej społeczności. Realizacja tego projektu przybiera na obecnym etapie różne formy popularyzacji metody PBP w środowiskach oświatowych. Organizowane są prezentacje dla zainteresowanych rad pedagogicznych, warsztaty i treningi dla nauczycieli. Na stronie internetowej Centrum Metodycznego Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, prowadzonego przez Ministra Edukacji, (www.cmppp.edu.pl), została zamieszczona i jest aktualizowana na bieżąco informacja zarówno o metodzie PBP, jak i o projekcie „Porozumienie w szkole”. Koordynatorem Projektu jest Małgorzata Jakubczak. CMPPP prowadzi obecnie pilotaż i adaptuje do warunków polskich program „Słowa są oknami lub murami” wprowadzający uczniów w metodę PBP. W Warszawie, w siedzibie CMPPP odbywają się też, prowadzone niezależnie przez prof. Nadę Ignjatović – Savić z Belgradu, (współpracującą z M.B. Rosenbergiem podczas międzynarodowych negocjacji) oraz Marianne Gothlin (współautorkę poradnika „Porozumienie bez przemocy, czyli język żyrafy w szkole”) szkolenia dla zainteresowanych pracowników środowisk oświatowych, podczas których można się zapoznać z metodą PBP.

Warto poszerzać „kręgi żyraf”, aby żyło nam się ze sobą w szkołach (i nie tylko), przyjaźniej, swobodniej i bezpieczniej.